

Avaliação da satisfação dos usuários nos atendimentos de fisioterapia ambulatorial.

Evaluation of user satisfaction in outpatient physiotherapy.

Patrini Lascoski Gonçalves Mikuska¹; Hilana Rickli Fiuza Martins².

RESUMO

Todo serviço prestado ao consumidor voltado a saúde deveria passar por uma rigorosa avaliação qualitativa. Visando esse fator o presente estudo transversal descritivo ocorreu na cidade de Inácio Martins-PR utilizando um questionário semiestruturado que buscou quantificar se estavam satisfeitos com o atendimento recebido, foram entrevistados 20 pacientes. Os 20 voluntários graduaram o atendimento entre bom e excelente. Os usuários desta unidade em sua grande maioria estão satisfeitos com o serviço recebido.

Palavras chaves: fisioterapia; saúde pública; questionário; ambulatório.

ABSTRACT:

Every service provided to the consumer focused on health should go through a rigorous qualitative assessment. With this factor in mind this cross-sectional descriptive study, took place in the city of Inácio Martins-PR using a semi-structured questionnaire that sought to quantify whether it was located with the care provided, 20 patients were interviewed. The 20 volunteers graduated the service between good and excellent. The users of this unit in their high score are listed with the service sent.

Key words: physiotherapy; public health; questionnaire; ambulatory.

INTRODUÇÃO

O Brasil é composto de forma heterogênea, ou seja, possui uma grande mistura de níveis intelectuais, sociais e raciais. Dessa forma é marcado com uma imensa desigualdade de gênero, raça, faixa etária, classe social e também na saúde, por essa acentuada desproporção alguns são beneficiados com acesso a uma saúde de qualidade e outros não, onde de forma errônea o fator financeiro é decisivo. Com a intenção de atenuar a desigualdade social em 1988

a Constituição Federal Brasileira determinou que é dever do estado garantir saúde a toda a população do país, constitucionalizando o Sistema Único de Saúde (SUS), (NORD, ACIOLI., 2020).

Com o passar dos anos e várias adequações o programa se tornou referência no mundo devido a sua assistência gratuita que é mantida com recursos próprios da União. O sistema é formado por uma multiforme rede de atendimento, que vai desde o suporte básico até o avançado, sem gerar ônus aos usuários. Os serviços prestados são classificados de acordo com seu grau de complexidade, sendo divididos em: atenção primária, atenção secundária e atenção terciária (SALDANHA, FERREIRA, 2017). É composto por unidades básicas de saúde, hospitais, laboratórios, bancos de sangue e fundações de pesquisa. O setor privado também participa através de convênios com o estado quando o mesmo não consegue atender os pacientes com a sua infraestrutura (SUS, 2020).

Em sua ampla estrutura, o SUS possui um programa de estratégia de saúde da família (ESF) onde um dos principais pilares do mesmo é o acolhimento de qualidade, ele recomenda que todo profissional da área de saúde ao realizá-lo deve estar apto a compreender todo e qualquer tipo de sentimento do paciente e suas perspectivas variadas, pois só dessa forma conseguirá a sua satisfação e seu vínculo com a unidade básica (SILVA, et al 2015).

Mesmo o sistema sendo bem planejado, organizado e dividido de acordo com a necessidade do usuário, que varia desde recursos básicos como consultas até complexos como transplante de órgãos, por fatores indeterminados não dá conta da demanda que necessita dos seus serviços, o que obriga o usuário a permanecer por longos períodos em filas de espera, ocasionando um atraso significativo em seu tratamento, que pode ter como consequência a instalação de uma sequela (COSTA, 2017).

Esse pode ser o fator indicativo de ano após ano, crescer a procura pelos serviços de reabilitação, devido a disfuncionalidades ou envelhecimento da população, diante disso todas as formas preventivas ou de tratamento são benéficas, (ANTUNES *et al.* 2020). O Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO), define a fisioterapia como:

“Ciência da Saúde que estuda, previne e trata os distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes em órgãos e sistemas do corpo humano, gerados por alterações genéticas, por traumas e por doenças adquiridas.”

Neste contexto a fisioterapia assume importante papel, sendo que o profissional dessa área é indispensável na reabilitação física para o retorno das atividades de vida diária da população. Mas para que esse serviço tenha a efetividade prometida é preciso um alto índice de qualidade, isso inclui profissional capacitado, equipamentos regulares estruturas adequadas e atendimento humanizado, o que se torna um desafio para garantir um excelente acompanhamento a todos os usuários (ALELUIA *et al.*, 2017).

A fisioterapia demonstra inúmeras características que influenciam o bem estar para corpo e mente do paciente, uma delas é a interação cliente e profissional, pois a terapia envolve contato físico, onde geralmente faz necessário a participação ativa do indivíduo, devido a isso os procedimentos podem causar dores, e como o paciente está vulnerável, pode pontuar isso como causa da sua insatisfação (CAMARGO *et al.*, 2019). Com isto, o profissional deve interagir e conhecer as limitações de seus pacientes para atenuá-las, no entanto, na rede de saúde pública nem sempre é possível que ocorra desta forma, devido ao número reduzido de colaboradores qualificados para realizar o atendimento ou até mesmo à falta de equipamentos regulares (HERMOZA *et al.*, 2018).

Atualmente a satisfação dos usuários está sendo cada vez mais debatida e utilizada como indicativos de serviços, pois este quesito é sugestivo de qualidade e cuidado entre profissional/usuário. Apesar de já existir várias formas de avaliação de satisfação dos usuários, houve a necessidade de desenvolver questionários específicos para a fisioterapia, com a pretensão de auxiliar a gestão garantindo o aperfeiçoamento e a assertividade dos serviços prestados (FERNANDES *et al.*, 2017). Estudos comprovam que quando os clientes estão satisfeitos com a terapia, de forma inconsciente potencializam o tratamento com sua participação integral, aceitam melhor o proposto e interagem de forma positiva, fornecem mais informações e aceleram sua recuperação, indicam para familiares e amigos, e mantêm o tratamento na clínica, o que acarreta em qualidade de vida (SILVA *et al.*, 2017).

O presente estudo buscou avaliar o grau de satisfação dos usuários, quanto ao atendimento de fisioterapia, infraestrutura, acessibilidade, conforto e higiene do local, em uma Unidade Básica de Saúde localizada no município de Inácio Martins no Paraná.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo quantitativo transversal, de caráter descritivo. Esse estudo foi realizado em uma unidade básica de saúde (UBS), no município de Inácio Martins-Paraná. A

pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Centro Oeste com o número do parecer 3.902.810.

O município está integrado à 4^o regional de saúde do estado do Paraná. O nível primário consta com 4 equipes de saúde da família e 12 unidades de saúde.

A UBS avaliada nesse estudo foi a Unidade Básica de Saúde Central, localizada na rua Rosendo Costa Cristo n^o 660. O cidadão que buscar a assistência fisioterapêutica pelo SUS necessita apresentar na recepção do serviço ambulatorial de Fisioterapia o encaminhamento do especialista da rede pública, para que seja agendada segundo a disponibilidade. São atendidos pacientes com disfunções ortopédicas, neurológicas, respiratórias, reumatológicas e oncológicas.

A amostra desse estudo foi por conveniência, composta pelos usuários que estavam frequentando o local nos dias da visita da pesquisadora. Foram excluídos usuários que não responderam à todas as perguntas, aqueles que estavam sendo atendidos por outro profissional que não fisioterapeuta. A coleta de dados se deu por meio de um questionário estruturado. O sigilo da identidade e informações do participante foram preservados.

As variáveis utilizadas para identificação do perfil dos usuários foi: grupo etário (20 a 29 anos, 30 a 39, 40 a 49, 50 a 60 anos), sexo (feminino e masculino), escolaridade (fundamental incompleto, fundamental completo, médio incompleto, médio completo, superior), e renda familiar (1 a 3 salários, 4 a 6 salários, 7 a 10 salários e mais de 10 salários).

As variáveis relacionadas ao serviço foram: especialidade do fisioterapeuta, facilidade para agendamento, disponibilidade de horário, tempo de permanência na sala de espera, disponibilidade de estacionamento, condições de higiene da clínica e acessibilidade.

As variáveis relacionadas à percepção e satisfação do usuário foram: experiência com a clínica, experiência com a fisioterapia, conhecimento do diagnóstico, número de sessões realizadas, explicações claras do fisioterapeuta, segurança transmitida pelo fisioterapeuta, esclarecimento das dúvidas pelo fisioterapeuta, gentileza do fisioterapeuta, respeito do fisioterapeuta, aprofundamento da avaliação do fisioterapeuta, gentileza dos membros de equipe, gentileza dos recepcionistas, satisfação geral com a fisioterapia, se retornaria para a clínica e recomendaria para amigos.

Os dados foram avaliados por análise descritiva e os resultados apresentados em frequência.

RESULTADOS

Foram entrevistados 20 participantes, com a maioria na faixa etária de 40-49 anos (45%), seguidos da faixa etária de 30-39 anos (30%), 50 a 60 anos (15%), 20 a 29 anos (10%). A maioria possuía o ensino médio completo (50%), seguido do ensino superior (20%), e ensino médio incompleto, ensino fundamental completo e ensino fundamental incompleto (10% cada). A maioria era do sexo feminino (70%), e a renda familiar era de 1 a 3 salários (75%) e 4 a 6 salários (25%).

Sobre a especialidade da fisioterapia, 90% era na área de ortopedia/ traumatologia, 5% na área de reumatologia e 5% na área de fisioterapia respiratória. Sobre a facilidade para marcar atendimento 50% avaliou como ótimo, 35% como excelente e 15% como bom. Em relação à disponibilidade de horário, 35% considerou como excelente, 35% como bom e 30% como ótimo. Sobre o tempo de permanência na sala de espera, 40% avaliou como excelente, 40% como ótimo e 20% como bom. Em relação a disponibilidade de estacionamento, 65% avaliou como ótimo, 30% como excelente e 5% como bom. Em relação às condições de higiene, 50% avaliou como excelente e 50% como ótimo. Sobre a acessibilidade, 45% avaliou como ótimo, 35% como excelente e 20% como bom.

As figuras abaixo apresentam os resultados relacionados aos usuários e o atendimento fisioterapêutico.

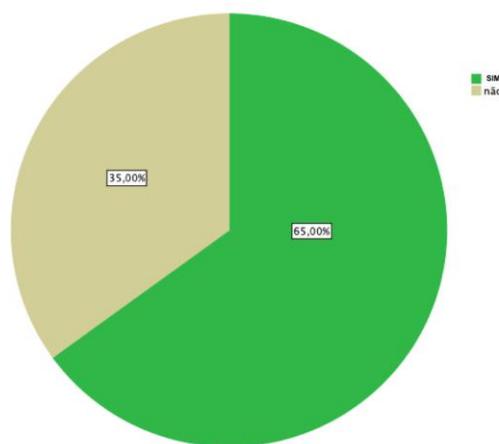


Figura 01: Primeira experiência com a Fisioterapia

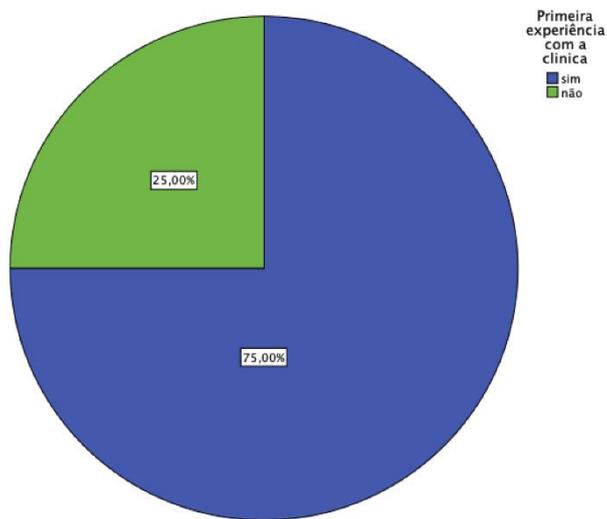


Figura 2: Primeira experiência com a clínica

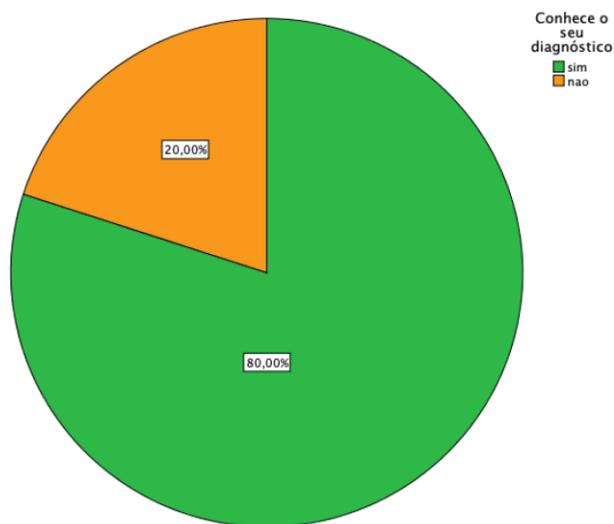


Figura 3: Conhecimento do diagnóstico

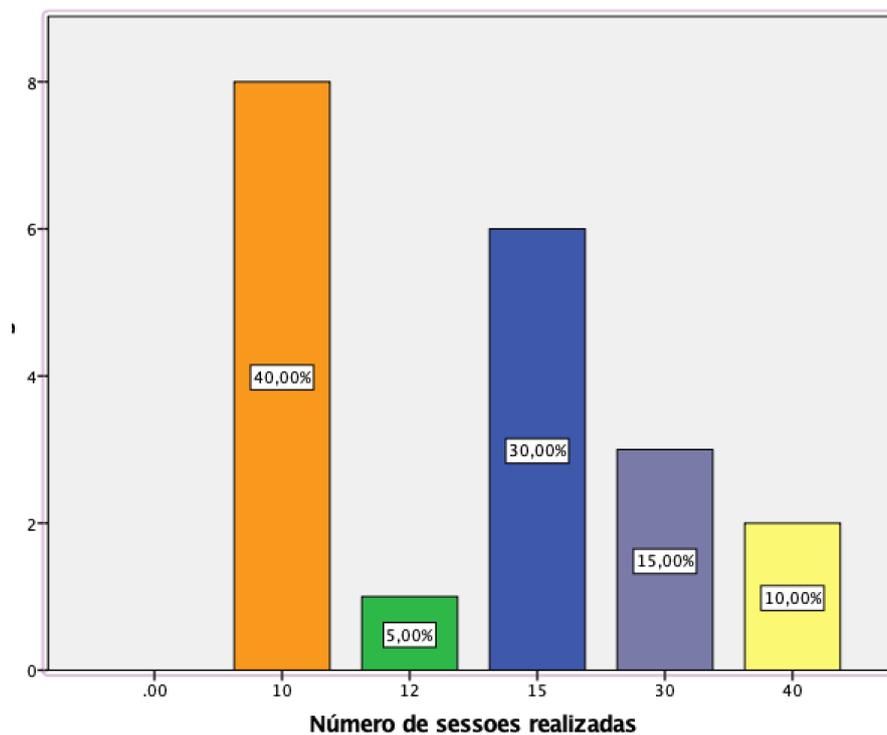


Figura 4: Número de sessões realizadas.

Na tabela 01 estão apresentados os resultados do grau de satisfação do usuário:

Tabela 1: Satisfação e percepção do usuário sobre o profissional fisioterapeuta e a equipe de saúde

Variável	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente
Explicações do fisioterapeuta	0	10%	35%	55%
Segurança transmitida pelo fisioterapeuta	0	5%	25%	70%
Esclarecimento de dúvidas pelo fisioterapeuta	0	20%	35%	45%
Gentileza do fisioterapeuta	5%	10%	20%	65%
Respeito do fisioterapeuta	0	5%	15%	80%

Avaliação do fisioterapeuta	0	10%	45%	45%
Gentileza dos membros da equipe	0	5%	35%	60%
Gentileza do recepcionista	0	15%	50%	35%
Satisfação geral com a clínica	0	5%	15%	80%

Valores apresentados em percentual.

DISCUSSÃO

As pesquisas de qualidade deram início nos anos 90 e desde então tem se tornado papel fundamental para a gestão pública e privada (RIBEIRO *et al.*, 2015). O presente estudo busca quantificar o quão satisfeito estão os usuários do serviço de fisioterapia no município de Inácio Martins, com a intenção de agregar valor ao mesmo.

Quando questionados aos usuários seu grau de satisfação com o atendimento recebido do setor da recepção e de todos os membros da equipe, de forma unânime 100% qualificaram entre bom e excelente. Um estudo realizado por Be *et al.* (2015) apontou que as variáveis citadas foram avaliadas igualmente e teve como resultado uma margem de 90% satisfatória, o que corrobora com a coleta de dados apresentados indicando que a variável é bem conceituada entre o público alvo.

Os entrevistados dessa pesquisa dividem-se quanto seu nível escolar, com variados percentuais, tendo como predominante em 50% a conclusão do ensino médio. Para Melo *et al.* (2015) quando se tem um baixo nível de escolaridade, o profissional deve ser cauteloso quanto a maneira da explicação dada ao cliente em relação a sua patologia e ao seu tratamento, pois esse fator está diretamente relacionado com o entendimento dos pacientes. O autor ressalta que para ter sucesso na terapia é importante a compreensão das orientações dadas pelo mesmo. Corroborando com a pesquisa realizada, quando perguntado aos voluntários quanto a facilidade do profissional em se fazer entender, até mesmo os que não haviam completado o ensino fundamental (10%), qualificaram como bom, ótimo ou excelente.

Oliveira (2016) mostrou em sua pesquisa que os diagnósticos mais predominantes nas

especialidades de fisioterapia foram ortopedia, seguidos de neurologia e reumatologia. Neste estudo, os atendimentos realizados pelo fisioterapeuta foram em sua maioria nas áreas de ortopedia/traumatologia (90%), reumatologia (5%) e cardiopulmonar (5%).

Orsini *et al.* (2019) em um estudo de interação entre terapeuta/paciente, foi classificado como excelente o item de respeito e interesse demonstrado aos usuários. O que coincide com a coleta de dados da pesquisa que indica índice elevado (80%) quando avaliado o quesito respeito do profissional.

Um dos itens que a pesquisa apresenta como questionamento ao paciente é sobre o conhecimento do seu diagnóstico, 80% relataram ter abrangência sobre o tema. Já um estudo realizado por Camargo *et al.* (2019) sobre o mesmo assunto apontou que 47,27% dos usuários desconheciam esse fator, divergindo da coleta de dados deste estudo.

Na presente pesquisa foram coletados dados em relação aos pacientes com o atendimento nesta clínica, onde 75% relataram que foi a sua primeira experiência com a mesma, e 65% dos avaliados já realizaram algum tipo de atendimento terapêutico. Nos estudos de Orsini *et al.* (2019) foram observados que 83% tiveram primeiro contato com a clínica de tratamento e 59% já haviam realizado algum recurso terapêutico, concordando com o estudo realizado.

As mulheres tem prevalência nas buscas de atendimento fisioterapêutico, o fator desencadeante desse dado pode estar na associação de atividades domésticas com as profissionais (MORENO et al., 2019). Por questões não determinadas no estudo, mas coincidindo com a ideia do autor citado, 70% do público pesquisado eram do sexo feminino.

Para os autores Fernandes, Silva e Guths (2017) a segurança transmitida ao paciente é indicativo de qualidade na avaliação de satisfação, em um estudo realizado pelos autores a variável era qualificada como ótima atingindo um percentual de 41%. O estudo ressaltou também a importância do esclarecimento das dúvidas e os usuários questionados pontuaram em sua maioria de 40% como sendo relevante. No presente estudo o quesito segurança tem percentuais que variam de bom a excelente, não havendo parecer negativo. Sobre o esclarecimento de dúvidas 45% avalia como excelente a posição do fisioterapeuta.

No quesito gentileza do fisioterapeuta e satisfação geral, os entrevistados se mostraram satisfeitos e classificaram como excelente os serviços recebidos, tendo 65% e 80% como índice satisfatório. Na pesquisa de Saldanha e Ferreira (2019) o público entrevistado classificou os itens supracitados com 67% e 53% como excelente, coincidindo com a pesquisa relacionada.

Os dados levantados pela pesquisa sugerem uma auto avaliação do profissional fisioterapeuta para que ele tenha uma auto crítica e analise as estatísticas com objetivo de transformar o que é bom em excelente. Em sua grande maioria os atendimentos tiveram

resultados positivos, porém é necessário fazer com que o profissional aceite o desfecho obtido, tendo em vista que se pode haver melhorias com este seguimento, não somente para o paciente, mas também para a saúde pública.

CONCLUSÃO

A pesquisa ressalta a importância da avaliação do grau de satisfação dos usuários com os atendimentos recebidos pelo serviço de fisioterapia, pois através desses dados se tem um *feedback* fiel do paciente quanto seu parecer sobre a qualidade do serviço ao qual foi submetido. Essas informações podem agregar ao profissional uma reflexão dos pontos a serem melhorados, gerar autocriticas, e induzir a reavaliação e adequação dos fatores indicados como inadequados. Em consequência disso, o paciente é beneficiado com a melhora do atendimento, o que proporciona um ambiente seguro, confiável e consequentemente humanizado.

O estudo conclui que mesmo os serviços avaliados positivamente tem itens a serem melhorados, tais como a gentileza e clareza do profissional e a cordialidade da recepcionista, quais são de suma importância para ocasionar um atendimento qualificado em busca de excelência.

REFERÊNCIAS

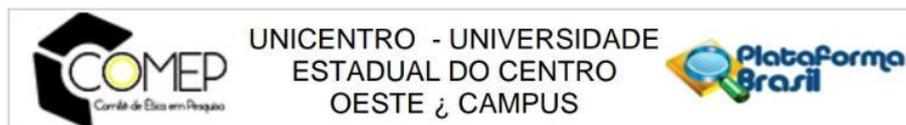
- ALELUIA, I. R. S.; et al. Análise da produção ambulatorial de fisioterapia no SUS, Bahia, 2008-2014. *Revista Eletrônica Gestão & Saúde*, Brasília, v.8, n2, p.254-269, maio 2017.
- ANTUNES, M. D.; et al. Atuação do fisioterapeuta na atenção básica – ESF e NASF: uma revisão de literatura. *Revista Perspectiva: Ciência e Saúde*, Osório, v.5, n2, p. 86-100, agosto 2020.
- BE, J.C.B.B.; et al. Avaliação do nível de satisfação dos pacientes atendidos no núcleo de fisioterapia e reabilitação física de Sobradinho/DF. *Revista Fisioterapia Brasil*, v.16, n.1, ano 2015.
- BLOG do Ministério da Saúde. Disponível em: < <http://www.blog.saude.gov.br/servicos/32814-conheca-o-sistema-unico-de-saude-sus> >. Acesso em 06 setembro de 2020.
- CAMARGO, A.; et al. Avaliação da satisfação do atendimento fisioterapêutico em ambiente hospitalar. *Revista Atenção a Saúde*, São Caetano do Sul, v.17, n.60, p.19-27, abril/junho 2019.
- COFFITO. Disponível em: < https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=2341 >. Acesso em: 05 setembro de 2020.
- COSTA, J. C. S. *Os impactos econômico-financeiros do ressarcimento ao SUS para as operadoras de planos de saúde*. Dissertação. 1º Prêmio ANS: Concurso de monografia sobre saúde suplementar. Belo Horizonte, 2017.
- FERNANDES, R. S.; SILVA, J. M. P.; GUTHS, J. F. S. Avaliação do nível de satisfação dos usuários dos serviços privados de convênios de fisioterapia em Caxias do Sul/RS. *Revista de Divulgação Científica da ULBRA Torres CONVERSAS Interdisciplinares*, v.1, novembro 2015.
- HERMOZA, A. C. M. O.; et al. Avaliação da satisfação do paciente hospitalizado em relação ao atendimento fisioterapêutico. *Journal of Health Sciences*, Cuiabá, 30 de setembro de 2018.
- MELO, T.R.; et al. Satisfação dos usuários de fisioterapia SUS Paranaguá. *Revista Uniandrade*, v.16, n.2, p.91-100, agosto 2015.
- MORENO, B. G.D.; et al. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. *Revista Fisioterapia e Pesquisa*, São Paulo, v.26, n.3, julho/setembro 2019.
- NORDI, A. B. A.; ACIOLE, G. G. Ampliando a família da saúde: ações de fisioterapia na atenção primária à saúde. *Revista Abenfisio*, v.7, n.13, 2020.
- OLIVEIRA, F.S. *Avaliação da satisfação do usuário no serviço de fisioterapia*. 2016. p.26, Trabalho de conclusão de curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Santa Cruz, 2016.
- ORSINI, J. M. M.; et al. Evaluation of quality of life, depression and satisfaction in patients treated at the Physiotherapy teaching clinico f the state university of northern paraná (Uenp). *Revista Fisioterapia em Movimento*, Curitiba, v.32, outubro 2019.
- RIBEIRO, J. P.; et al. Acessibilidade dos serviços de saúde na Atenção Básica de Saúde do Estado de Goiás. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v.17, p.3, julho/setembro 2015.

SALDANHA, N. B.; FERREIRA, G. S. A. Satisfação dos usuários referente à fisioterapia do setor público do município de Pontal. *Revista Academus*, v.7, n.1, 2019.

SILVA, L. A. B. A. L. *Desenvolvimento e validação de um questionário de avaliação do grau de satisfação de usuários atendidos em clínicas-escola de fisioterapia*. In: 17º Congresso Nacional de Iniciação Científica, p.1, 2019.

SILVA, M. N. P.; *et al.* Qualidade do acolhimento na unidade básica de saúde. *Revista de Enfermagem UFPE On Line*, Recife, novembro 2015.

ANEXO



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NOS ATENDIMENTOS DE FISIOTERAPIA AMBULATORIAL

Pesquisador: Luiz Alfredo Braun Ferreira

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 29095020.1.0000.0106

Instituição Proponente: SESG - SOCIEDADE DE EDUCACAO SUPERIOR GUAIRACA LTDA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.902.810

Apresentação do Projeto:

O presente protocolo foi enquadrado como pertencente à seguinte Área Temática: "Ciências da Saúde". No documento intitulado "PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1504371.pdf", datado de 28/02/2020, no item "Resumo", lê-se: "Introdução: O SUS é formado por uma complexa rede de atendimento que teve início no ano de 1988, composto por unidades básicas de saúde, hospitais, laboratórios, bancos de sangue e fundações de pesquisa. Ao longo dos anos a população vai envelhecendo e necessitando mais dos atendimentos de saúde, dentre elas a Fisioterapia é uma das mais procuradas. Os atendimentos de fisioterapia cresceram assumindo importante representatividade no número total de atendimentos no SUS, o que desafia o estado em garantir o atendimento a todos os usuários. O grau de satisfação em relação aos atendimentos é de extrema importância para mostrar os resultados, analisar e aprimorar os atendimentos aos pacientes. A satisfação do paciente com o tratamento recebido está relacionada a vários fatores, como preferência pessoal, estrutura que lhe é oferecida, expectativa, atendimento e os serviços prestados. Objetivo: Avaliar o grau de satisfação da qualidade do atendimento aos usuários do setor de Fisioterapia na Unidade Básica de Saúde do Município de Inácio Martins-PR. Metodologia: Trata-se de um estudo descritivo, transversal e qualitativo. Serão selecionados 40 indivíduos de ambos os sexos com idade de 18 a 60 anos que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Será realizada a avaliação do grau de satisfação dos pacientes através de um questionário, em seguida, para mensurar os dados obtidos será utilizado o Microsoft Excel.

Endereço: Alameda Élio Antonio Dalla Vecchia, nº 838 - Campus CEDETEG - (ao lado dos laboratórios do curso de
Bairro: Vila Carli **CEP:** 85.040-167
UF: PR **Município:** GUARAPUAVA
Telefone: (42)3629-8177 **Fax:** (42)3629-8100 **E-mail:** comep@unicentro.br