

Avaliação da satisfação dos pacientes em uma clínica de saúde de fisioterapia em Caxias-MA

Patient satisfaction assessment on a physical therapy health clinic in caxias-ma

Paciente de evaluación de satisfacción en una clínica de salud física terapia en Caxias-MA

Sarah Cristhie Pereira Balica ^{1*}

Italo Rafael Costa Silva ¹

Karla Rakel Gonçalves Luz ²

Francisco das Chagas Araújo Sousa ³

RESUMO

Objetivos: Avaliar a satisfação dos pacientes no serviço de fisioterapia da Clínica de Saúde no município de Caxias- MA, incluindo: a satisfação nas dimensões: relação terapeuta-paciente, ambiente físico, marcação de consulta, acesso e estrutura física; identificar os fatores associados à satisfação dos usuários com o serviço prestado e contribuir para o planejamento de ações e programas de atendimento fisioterapêutico na Clínica de Saúde. **Método:** Tratou-se de uma pesquisa descritiva, de caráter quantitativo, realizada na Clínica de Saúde de Fisioterapia da Facema, na cidade de Caxias- MA. Para coleta de dados foi utilizado um questionário aplicado antes e/ou depois dos atendimentos, o questionário adaptado de MENDONÇA E GUERRA, 2007 com validade e confiabilidade constatadas. Os dados foram organizados e tabulados e as análises estatísticas foram feitas por meio do SPSS versão 18.0 para Windows e apresentados por meio de frequência simples e absoluta. **Resultados:** A satisfação geral dos usuários dos serviços de fisioterapia da Clínica de Saúde da Facema foi classificada em 62,7% como excelente, e 19,6% como bom e 68,6% afirmaram que recomendariam com certeza os serviços de fisioterapia 78,4% afirmaram que retornariam, e 21,6%. **Conclusão:** As análises obtidas possibilitaram concluir que houve um ponto de vista positivo dos indivíduos quanto aos serviços e tratamento fisioterapêutico na clínica escola da Facema.

Palavras-chave: Fisioterapia; Serviços de Saúde; Satisfação dos usuários.

ABSTRACT

Objectives: to assess the satisfaction of the patients in the Physical Therapy service of the Health Clinic in the city of Caxias - Ma, including: the satisfaction in the dimensions: therapist-patient relation, physical ambient, consultation mark, access and physical structure; to identify the factors associated to the user's satisfaction with the service rendered and to contribute for the planning of actions and programs of physical therapy attendance at the Health Clinic. **Method:** this was a descriptive study, quantitative character, realized at the Facema's Health Clinic of Physical Therapy of, in the city of Caxias - MA. For data collection was used a questionnaire applied before and/or after the sessions, the questionnaire adapted from MENDONÇA AND WAR, 2007 with validity and reliability observed. The data were organized and tabulated

¹ Acadêmica de Fisioterapia. * Programa Institucional Voluntário de Iniciação Científica (PIVIC) da Faculdade de Ciências e Tecnologia do Maranhão (Facema). * sarahbalica@hotmail.com

³ Fisioterapeuta. Professora Especialista, Docente da (Facema). karlaluzfisio@yahoo.com.br

⁴ Médico Veterinário. Professor Doutor, Docente da Facema.

and the statistical analyzes were performed using SPSS version 18.0 for Windows and presented through simple and absolute frequency. **Results:** The overall user's satisfaction of Physical Therapy services of Facema's Health Clinic was rated as excellent in 62.7%, and 19.6% as good and 68.6% said they would recommend for sure the Physical Therapy services, 78, 4% said they would return, and 21.6%. **Conclusion:** The analysis obtained made it possible to conclude that there was a positive point of view of individuals about the Physical Therapy services and treatment at the Facema's clinic school.

Keywords: Physical Therapy, health services, user's satisfaction.

RESUMEN

Objetivos: Evaluar la satisfacción del paciente en la Clínica de Salud del servicio de fisioterapia en el municipio de Caxias- MA, incluyendo: la satisfacción en las dimensiones: la relación paciente-terapeuta, entorno físico, marcando la consulta, el acceso y la estructura física; identificar los factores asociados con la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado y contribuir a la planificación de las acciones y programas de atención de la terapia física en la Clínica de Salud. **Método:** Se realizó un carácter descriptivo, cuantitativo, realizado en la Clínica de Salud de Fisioterapia Facema en la ciudad de Caxias-MA. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario administrado antes y / o después de las sesiones, el cuestionario adaptado de MENDONÇA Y GUERRA de 2007 con validez y confiabilidad observada. Los datos fueron organizados y tabulados y los análisis estadísticos se realizaron con el programa SPSS versión 18.0 para Windows y presentados a través de la frecuencia simple y absoluta. **Resultados:** La satisfacción general de los usuarios de los servicios de terapia física de la Clínica de Salud Facema fue calificado como excelente en el 62,7%, y el 19,6% como bueno y el 68,6% dijo que recomendaría para los servicios de fisioterapia seguro 78, 4% dijo que volvería, y el 21,6%. **Conclusión:** El análisis obtenido ha permitido llegar a la conclusión de que había un punto de vista positivo de las personas acerca de los servicios y la terapia física en la escuela Facema clínica.

Palabras clave: Fisioterapia; Servicios de Salud; La satisfacción del usuario.

INTRODUÇÃO

Segundo Fréz e Nobre (2011), a satisfação é uma variável multidimensional, sendo expressa de maneira diferente pelas pessoas, e uma mesma pessoa se manifestará diferentemente em tempos diferentes, podendo, ainda, estar satisfeita em vários aspectos da assistência e insatisfeita simultaneamente em outros.

Entre os fatores determinantes de satisfação que muitas vezes são mencionadas incluem-se a conduta profissional (competência técnica, de comunicação), acessibilidade, conveniência, custos e a estrutura física (MOREIRA et al., 2007).

A fisioterapia está em constante crescimento no Brasil, e para que esse crescimento seja significativo, são necessárias bases científicas que fundamentem a profissão, porém estudos realizados por fisioterapeutas não são muito encontrados, principalmente em relação à interação terapeuta-paciente, enfatizando as expectativas, queixas e grau de satisfação do usuário do serviço de fisioterapia prestado.

É necessário, portanto, observar o comportamento e a opinião dos usuários sobre a assistência à saúde recebida, considerando as formas de acesso ao serviço, bem como, a estrutura física e organizacional, a relação terapeuta-paciente, pois os pacientes estão se submetendo a tratamento feito por acadêmicos estagiários, custos, estado psicológico em que o paciente se encontra no dia da aplicação do questionário e os resultados obtidos após o tratamento.

Assim, a temática torna-se relevante, pois a satisfação dos usuários é importante para avaliar a qualidade dos serviços prestados. Considerando estes aspectos citados, espera-se que esses pacientes apresentem um alto nível de satisfação com os serviços de Fisioterapia prestados na Clínica de Saúde.

Na realidade de Caxias - MA não possui estudos em relação a perfil sociodemográfico e avaliação da satisfação dos usuários do serviço de fisioterapia prestados no setor privado. Tais informações, com bases científicas representam subsídios para que os profissionais de saúde e gestores do setor privado do

município possam promover serviços com maior qualidade e eficiência para a população.

Os dados obtidos através da pesquisa irão auxiliar na melhoria do atendimento na Clínica de Saúde de Fisioterapia da Faculdade de Ciências e Tecnologia do Maranhão - Facema, corrigindo os possíveis pontos frágeis dos serviços a fim de torná-los mais eficazes e eficientes, maximizando o potencial de qualidade dos serviços e a satisfação máxima do usuário.

METODOLOGIA

O estudo abordou uma pesquisa sobre os índices de satisfação dos serviços de fisioterapia prestados aos pacientes da Clínica de Saúde de Fisioterapia em Caxias, MA, partindo-se da seguinte incógnita científica: os pacientes estão satisfeitos com os serviços de Fisioterapia prestados na Clínica de Saúde de Fisioterapia em Caxias, MA?

O trabalho tem como objetivo geral avaliar a Satisfação dos Pacientes atendidos em uma Clínica de Saúde de Fisioterapia em Caxias, MA, através de um estudo comparativo entre expectativas e percepção das intervenções fisioterapêuticas utilizadas, bem como, caracterizar o perfil sociodemográfico e clínico dos usuários, analisar a satisfação dos usuários nas dimensões: relação terapeuta-paciente, ambiente físico, marcação de consulta, acesso e estrutura física, identificar os fatores associados à satisfação dos usuários com o serviço prestado e contribuir para o planejamento de ações e programas de atendimento fisioterapêutico na Clínica de Saúde.

Trata-se de uma pesquisa descritiva, de caráter quantitativo e com abordagem de campo ou survey, por ser um método de coleta de informações diretamente das pessoas a respeito da qualidade de serviços realizados na Clínica de Saúde de Fisioterapia da Facema, na cidade de Caxias- MA. A amostra foi constituída por 51 usuários, sem perdas amostrais. Participaram da pesquisa usuários que buscaram algum tipo de tratamento fisioterapêutico, que receberam no mínimo cinco atendimentos e com idade igual ou superior a 18 anos e ambos os sexos. Foram excluídos do estudo pacientes que tinham inabilidade cognitiva para responder ao questionário de avaliação. Os dados foram organizados e tabulados utilizando o Microsoft Excel versão 2010 para Windows e as análises estatísticas foram feitas por meio do SPSS versão 18.0 para Windows (SPSS Inc. Chicago, IL 60606, EUA) e apresentados por meio de frequência simples e absoluta.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário aplicado antes e/ou depois dos atendimentos, sem interferir no funcionamento dos

serviços, nos turnos manhã e tarde. Utilizou-se o questionário adaptado de MENDONÇA E GUERRA, 2007 com validade e confiabilidade constatadas. Quanto aos aspectos éticos o trabalho foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética do Instituto Superior de Educação e Saúde SINOP EIRELI, através da Plataforma Brasil, em conformidade com a Resolução CNS 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, com o número do CAAE: 45810915.0.0000.5685. Inicialmente, a equipe de pesquisa se reuniu com os gestores dos serviços de saúde que foram avaliados, para esclarecer sobre a pesquisa e a metodologia a ser adotada, em seguida a equipe foi apresentada às dependências da Clínica de Saúde da Facema, com permissão para ter acesso aos prontuários para coleta de dados como: informações pessoais, data do início do tratamento, evolução clínica, avaliação fisioterapêutica e quaisquer dados que pudessem ser significativos à pesquisa, quando necessários.

RESULTADOS

A amostra inclui 51 usuários, dentre esses a faixa etária média encontrada foi de 40-59 anos de idade, sendo do sexo masculino 30 (58,8%), e sexo do feminino 21(41,2%). No que se referem ao nível de escolaridade, 27,5 % relatam ter o ensino médio completo. Em contrapartida, a minoria dos usuários, 05 usuários informam possuir apenas o fundamental completo (3,9 %). Em relação à renda familiar, 37 indivíduos afirmaram possuir renda familiar de 1 a 3 salários mínimos (72,5%) da amostra, enquanto apenas 1 dos 51 pacientes entrevistados possuem renda familiar de mais de 10 salários mínimos (2%) dados estes representados na tabela 1.

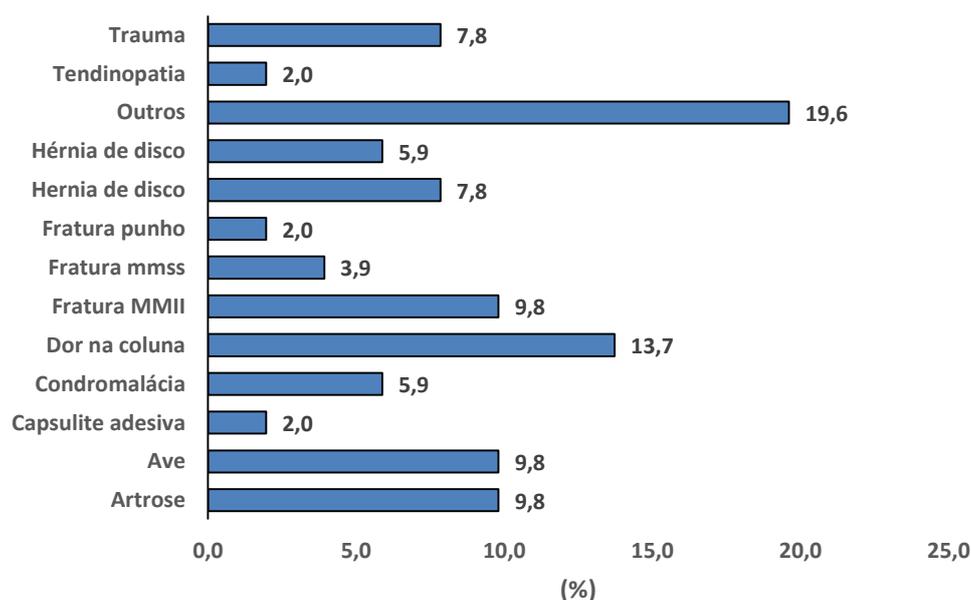
Os principais acometimentos encontrados nesta população foram: dor na coluna (13,7%), seguido de Fratura de MMII, AVE e Artrose com 9,8% e em menor número as patologias de MMSS, fratura de punho, capsulite adesiva (2%) e fratura de MMSS (3,9%) conforme demonstrado no gráfico 1.

Em relação ao item privacidade, os usuários avaliaram-no como excelente (60,8%), respeito, como excelente (66,7%) seguido de ótimo (25,5%), bom (7,8%). As opiniões sobre a gentileza dos outros membros da equipe dos estabelecimentos giraram em torno do ótimo, com 40,32%, e a gentileza por parte do (a) fisioterapeuta (62,7) classificaram como excelente e 19,6% como ótimo. A segurança transmitida pelos fisioterapeutas foi classificada como excelente em 49,0% das respostas. A segurança e clareza transmitidas pelo fisioterapeuta durante o tratamento foi classificada como excelente 49,0%, 54,9% respectivamente e ótima 33,3%, 23,5 % respectivamente, como, demonstrados no gráfico 2.

Tabela 1. Perfil Sócio demográfico de usuários de uma clínica de saúde de fisioterapia. Caxias - MA, 2015.

	N	%
Sexo		
Masculino	30	58,8
Feminino	21	41,2
Faixa etária		
19-39 anos	13	25,5
40-59 anos	22	43,1
≥ 60 anos	16	31,4
Escolaridade		
Analfabeto	06	11,8
Fundamental incompleto	13	25,5
Fundamental completo	02	3,9
Médio incompleto	05	9,8
Médio completo	14	27,5
Superior	11	21,6
Renda familiar		
1 a 3 SM	37	72,5
4 a 6 SM	10	19,6
7 a 10 SM	03	5,9
> 10 SM	01	2,0
Total	51	100,0

Legenda: SM: Salários Mínimos.

Gráfico 1. Percentuais da doença de base dos usuários de uma clínica de saúde de fisioterapia. Caxias-MA, 2015.

Legenda: MMII: Membros Inferiores; AVE: Acidente Vascular Encefálico.

A satisfação geral dos usuários dos serviços de fisioterapia da Clínica de Saúde da Facema foi classificada em 62,7% como excelente, e 19,6% como bom. As condições físicas da clínica, como, higiene, conforto do ambiente onde é realizada a fisioterapia, acessibilidade, são consideradas como excelente por 58,8%, 49,0% e 66,7% dos usuários respectivamente. Já nos itens: conforto na sala de espera, e estacionamento, 31,4% e 49,0% classificaram como excelente, respectivamente, em contrapartida, 2,0% e 3,9% consideraram como ruim. Em relação ao item localização da clínica, apenas 27,5% consideraram como excelente, enquanto 9,8% classificaram este item como péssimo, como ilustrado no gráfico 3.

Quanto ao retorno e a recomendação da clínica, mediante aos serviços de fisioterapia prestados, 78,4% afirmaram que com certeza retornariam, e 21,6% que sim, retornariam se precisassem deles futuramente e 68,6% afirmaram que recomendariam com certeza os serviços de fisioterapia da Clínica de Saúde da Facema aos familiares e amigos conforme ilustrado no gráfico 4.

DISCUSSÃO

O presente estudo confinou-se de uma avaliação de uma única instituição de saúde específica. Estudos realizados como o de Gonçalves et al., (2011),

corroboram com o tipo de estudo aplicado e com um dos objetivos que é melhorar a atuação dos profissionais de fisioterapia e contribuir para o planejamento de ações e programas de atendimento fisioterapêutico em Clínica de Saúde.

Dentre os aspectos avaliados, a satisfação geral dos usuários dos serviços de fisioterapia da Clínica de Saúde da Facema foi classificada em 62,7% como excelente, e 19,6% como bom, ou seja, uma maioria considerou como excelente os serviços oferecidos de maneira geral, no entanto para alguns ainda há considerações a serem feitas, como em relação a conforto na sala de espera, e estacionamento, 31,4% e 49,0% classificaram como excelente, respectivamente, em contrapartida, 2,0% e 3,9% consideraram como ruim. As condições físicas da clínica, como, higiene, conforto do ambiente onde é realizada a fisioterapia, as condições de transitar na clínica, são consideradas como excelente por 58,8%, 49,0% e 66,7% dos usuários respectivamente. De maneira geral todos os itens avaliados neste estudo, a maioria foram consideradas como excelentes e boas e 78,4% afirmaram que com certeza retornariam, e 21,6% que sim, retornariam aos serviços de fisioterapia prestados e 68,6% afirmaram que recomendariam com certeza os serviços de fisioterapia da Clínica de Saúde da Facema aos familiares e amigos.

Gráfico 2. Distribuição das respostas às dimensões de avaliação da interação paciente-terapeuta dos usuários de uma clínica de saúde de fisioterapia. Caxias-MA, 2015.

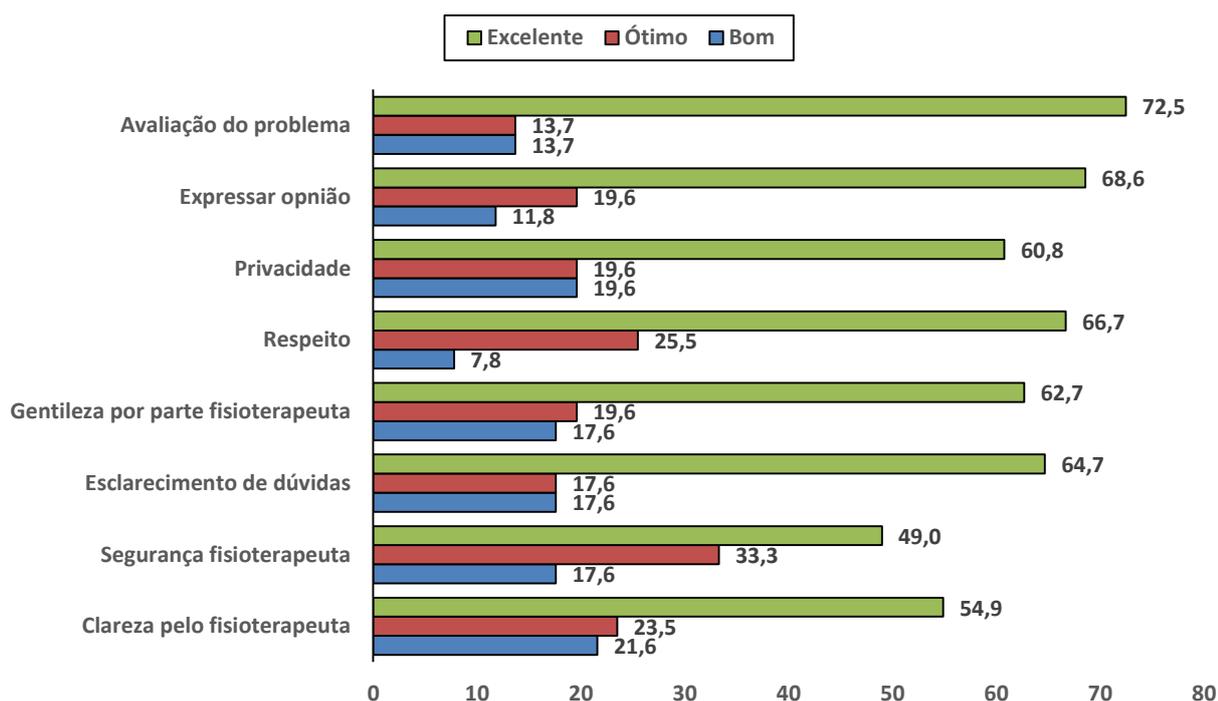


Gráfico 3. Distribuição das respostas referentes ambiente físico e conforto relatado pelos usuários de uma clínica de saúde de fisioterapia. Caxias-MA, 2015.

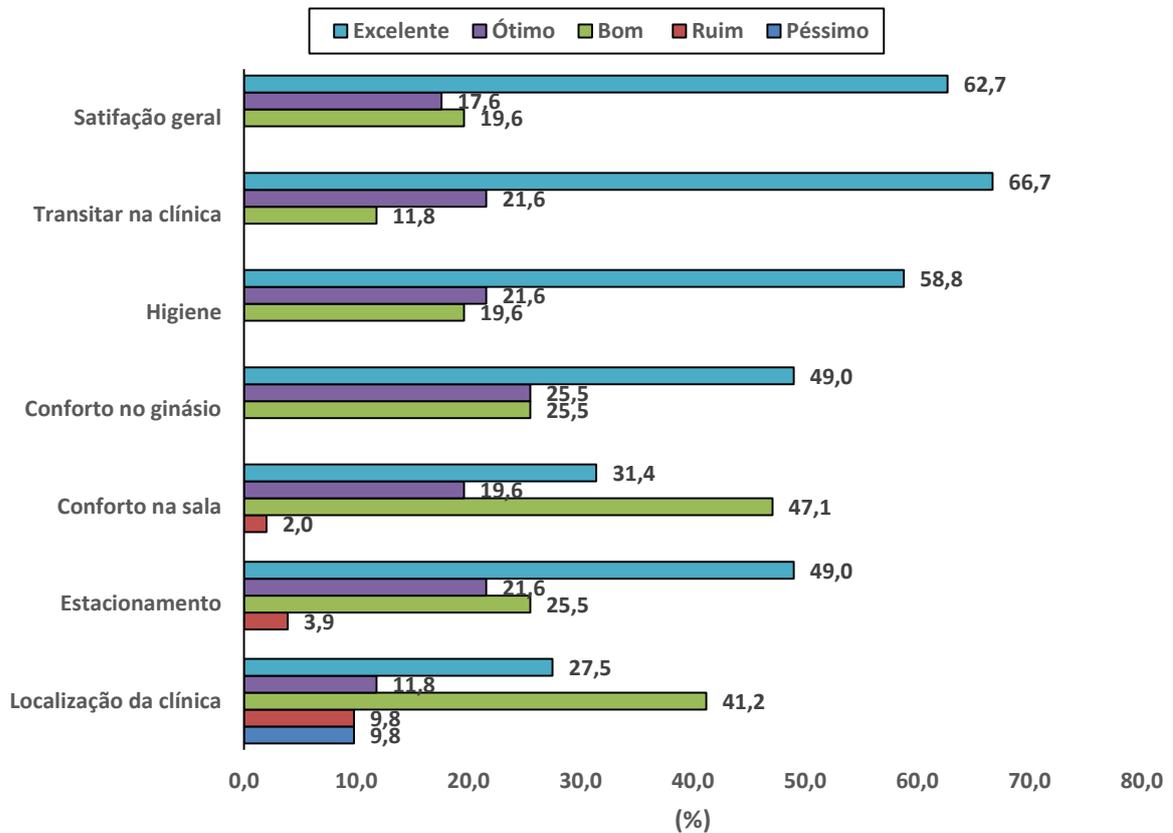
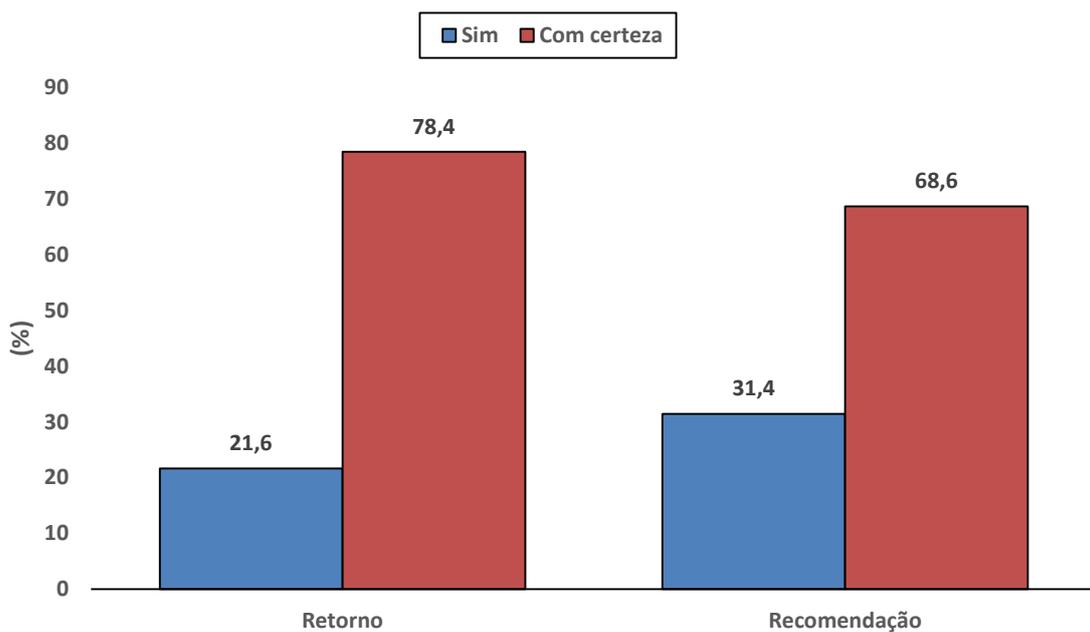


Gráfico 4. Distribuição das respostas referentes ao retorno e recomendação da clínica pelos usuários de uma clínica de saúde de fisioterapia. Caxias-MA, 2015.



Gonçalves et al., (2011) avaliou o índice de satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, Piauí, em quatro clínicas divergentes e de caráter público e privado, diferentemente do presente estudo, e seus resultados se produzem uma ideia de atuação da fisioterapia em clínicas de maneiras geral no município abordado. No entanto, não há uma visão específica de uma única instituição de saúde. Os resultados aqui apresentados podem não servir para uma outra clínica, já que além de divergentes no corpo discente assim como a esfera de gestão, privada e pública, também há uma variação grande do tipo de pacientes que são atendidos nestas clínicas, desde aspectos financeiros até psicoemocionais, na qual influenciam diretamente nos prognósticos dos mesmos.

Há na literatura estudos como de Fréz e Nobre, (2011); Machado e Nogueira, (2008), que seguem essa

mesma linha de pesquisa, porém nenhuma com aspecto individual a respeito da instituição de saúde a ser avaliada.

CONCLUSÃO

De acordo com as análises obtidas, foi possível concluir que houve um ponto de vista positivo dos indivíduos submetidos a tratamento fisioterapêutico na clínica escola da Facema. Os objetivos do presente estudo foram alcançados e proporcionam uma segurança diante aos serviços prestados na Clínica de Saúde da Facma e que os pontos ruins encontrados, mesmo que em minoria, podem ser melhorados para possibilitar oferecer um serviço de saúde da melhor maneira possível a toda a população que necessita de atendimentos de fisioterapia e nas demais áreas de atendimento que a clínica oferece.

REFERÊNCIAS

1. COSTA ML, MAIA HF, COUTINHO M, BECK J. Nível de satisfação com a assistência em fisioterapia coletiva: o olhar dos usuários. *Revista Baiana de Saúde Pública*, v. 34, n. 3, p. 503-14, 2010.
2. FERREIRA FM. *A avaliação da satisfação dos pacientes ortopédicos atendidos na clínica de fisioterapia da UNESC*. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Fisioterapia). Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma-SC, 2009.
3. FORMIGA CKMR, HAMU TCDS. Programa de promoção e educação em saúde para usuários do serviço da clínica escola de fisioterapia. *Revista Brasileira de Extensão e Inovação*, 2013.
4. FRÉZ AR, NOBRE MIRS. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. *Revista Fisioterapia em Movimento*, v. 24, n. 3, p. 419-428, 2011.
5. GONÇALVES JR, VERAS FEL, MATOS ACM, LIMA ISA. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. *Revista Fisioterapia em Movimento*, v. 24, n. 1, p. 47-56, 2011.
6. MACHADO NP, NOGUEIRA LT. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. *Revista Brasileira de Fisioterapia*, v. 12, n. 5, p. 401-8, 2008.
7. MOREIRA CF, BORBA JAM, MENDONÇA KMPP. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. *Revista Fisioterapia e Pesquisa*, 14(3), pág. 37-43, 2007.
8. SILVA DC, COSTA NBA. percepção do usuário em relação ao atendimento prestado do serviço e do tratamento fisioterapêutico em um centro de reabilitação da cidade de Várzea Grande-MT. *Revista Connection Line*, n. 10, 2014.
9. SANTOS MB, FERRAZ RRN, DIAS TOS, NERI ASC, SANTOS RSO. Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária. *Revista de Administração de Roraima-RARR*, vol. 4, n. 2, p.4-14, 2014.
10. SUDA EY, UEMURA MD, VELASCO E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. *Revista Fisioterapia e pesquisa*, v. 16, n. 2, p. 126-31, 2009.

Recebido em: 30/8/2015.

Aceito em: 4/4/2015.