

# AValiação DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA ESCOLA DO DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA DA UNIVIÇOSA

André de Jesus<sup>1</sup>; Judite Maria Machado Duarte<sup>2</sup>; Cristiane Gonçalves de Oliveira Fialho<sup>3</sup>; Célber Limonge<sup>4</sup>; Fabrício Sette<sup>3</sup>

**Resumo:** *O objetivo deste estudo foi avaliar o grau de satisfação de 14 pacientes atendidos no departamento integrado de fisioterapia da Univiçosa. A avaliação foi realizada por meio de um questionário adaptado e validado. A pesquisa concluiu que os participantes se encontram satisfeitos em relação ao ambiente, e a prestação dos serviços realizado pelos terapeutas e funcionários do Departamento Integrado – Clínica de Fisioterapia da Univiçosa.*

**Palavras chave:** *fisioterapia; satisfação do paciente; prática de saúde pública.*

## Introdução

As Clínicas Escolas são estabelecimentos que prestam serviços à saúde da população. Essas são ligadas às instituições de ensino superior e o atendimento é realizado por alunos de fisioterapia, a partir do sexto período, sendo supervisionados por professores graduados em fisioterapia (SUDA, UEMURA; VELASCO, 2009).

A avaliação dos serviços prestados pelos profissionais da saúde tem grande importância no sucesso dos tratamentos terapêuticos (MACEDO, 2009).

O fisioterapeuta para avaliar a evolução e o sucesso do tratamento utiliza métodos clínicos (FRANCO; CAMPOS, 1998). O sucesso no tratamento e assistência à saúde de um paciente envolve vários aspectos como aplicação da técnica, aceitação do paciente, local adequado para o tratamento, recepção ao paciente, entre outros (MENDONÇA; GUERRA, 2007).

---

<sup>1</sup> Fisioterapeuta, e-mail: andrefelixdejesus@yahoo.com.br; <sup>2</sup> Estudante do 3º período de Fisioterapia da FACISA; <sup>3</sup> Professores do curso de Fisioterapia da FACISA; <sup>4</sup> Gestor do Curso de Fisioterapia da FACISA

As pesquisas, envolvendo medidas e métodos de avaliação, têm como enfoque, em sua maioria, os resultados do tratamento realizado e não o índice de satisfação dos pacientes, em relação aos serviços prestados.

Entretanto, pesquisas realizadas por meio de questionários são bases para análise da qualidade dos serviços e índice de satisfação dos pacientes, no âmbito da fisioterapia (SUDA, UEMURA; VELASCO, 2009).

O objetivo deste estudo foi o de avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Escola da UNIVIÇOSA, no Departamento de Fisioterapia.

### **Material e Métodos**

A amostra contou com a participação de 14 pacientes (28,57% do total de pacientes atendidos no departamento integrado de fisioterapia da Univiçosa), com idade média de 43 anos, sendo sete do sexo masculino e sete do feminino, atendidos no período de 5.4.2010 a 8.4.2010. Desses, a grande maioria era de pacientes ortopédicos (71,4%) seguido pelos neurológicos adultos (14,28%), remautológicos (7,14%) e respiratórios (7,14%). Foram critérios de inclusão: ser maior de 18 anos; ter frequentado, no mínimo, 5 sessões; realizar sessões de fisioterapia durante a presente pesquisa no Departamento Integrado da UNIVIÇOSA; apresentar habilidades cognitivas íntegras para responder o questionário; e ter assinado o termo de livre consentimento, de acordo com a resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

O questionário utilizado foi autoaplicável, composto por 25 questões divididas em duas partes, adaptado de Mendonça e Guerra (2007), sendo a primeira de perguntas descritivas e a segunda, por perguntas que avaliam o índice de satisfação do paciente, abrangendo aspectos referentes a interação paciente e terapeuta, acesso e atendimento da recepção e da equipe de apoio, ambiente físico, satisfação geral do paciente e intenções futuras aos serviços prestados. O questionário foi depositado em urna lacrada e somente aberto após o término do período de coleta de dados.

## Resultados e Discussão

Na pesquisa realizada por Suda, Uemura e Velasco (2009), 49% dos entrevistados apresentaram o primeiro grau incompleto e 77% da renda familiar era de até três salários mínimos. Nessa pesquisa, ao contrário, os entrevistados eram escolarizados, possuindo pelo menos o 2º grau completo (85,68%) o que reflete na renda familiar, pois 74,3% dos pacientes ganhavam mais de três salários mínimos (Tabela 1).

Tabela 1 – Escolaridade e renda familiar

<b>Escolaridade</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1º grau incompleto	1	7,14
1º grau	1	7,14
2º grau incompleto	0	0
2º grau	4	28,56
Superior incompleto	6	42,84
Superior completo	2	14,28
<b>Renda (salários mínimos)</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1 a 3	5	35,7
4 a 6	4	28,56
7 a 10	3	21,42
mais de 10	1	7,14

Os participantes da pesquisa foram informados dos serviços prestados pelo Departamento Integrado de Fisioterapia da Univiçosa, por meio dos próprios funcionários da Clínica, em 42,84% dos casos; por estudantes da faculdade em 28,56%; por jornais, em 7,14%; e por panfletos, 7,14%. A pequena porcentagem em relação aos meios de comunicação, como é apresentada na Tabela 2, evidencia a necessidade de investir no marketing dos serviços prestados pela Instituição.

Os entrevistados mostraram-se satisfeitos pelos serviços prestados no Departamento Fisioterapia, referente ao tratamento, ao ambiente, à privacidade e à gentileza, comprovando o índice de satisfação geral dos pacientes pelos serviços prestados na Clínica Escola (Figura 1).

Suda et al. (2009) obtiveram alto índice de aprovação em sua pesquisa, porém questionaram o resultado obtido, em consequência da baixa

Tabela 2 – Indicação dos serviços

Conhecimento da Clínica	n	%
Médico	0	0,00
Jornal	1	7,14
Rádio	0	0,00
Internet	0	0,00
Panfleto	1	7,14
Paciente	1	7,14
Amigo	2	14,28
Funcionário da Clínica	6	42,84
Estudante da faculdade	4	28,56
Outros	2	14,28

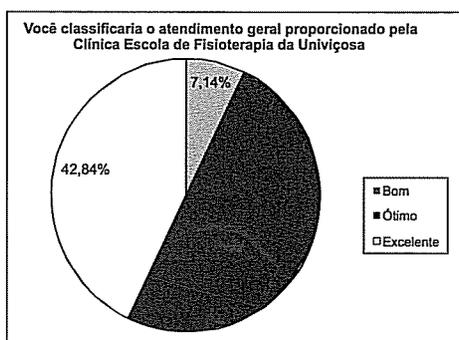


Figura 1 – Nível de satisfação.

condição socioeconômica dos pacientes, que não possuíam outras alternativas. Essa hipótese não se aplica nesta pesquisa, uma vez que os pacientes são socioeconomicamente estáveis. O fator principal que determina o alto nível de satisfação dos pacientes se deve ao empenho de toda a equipe da Clínica Escola/Departamento de Fisioterapia em realizar um bom atendimento ao paciente.

### Conclusões

Os pacientes tratados na Clínica Escola do Departamento de Fisioterapia da UNIVIÇOSA, que participaram da pesquisa encontraram-se

satisfeitos, em relação ao ambiente e à prestação dos serviços realizados pelos terapeutas e funcionários. O estudo mostra a necessidade de maior investimento em publicidade, a fim de propagar os bons serviços prestados pela Instituição a um número maior de indivíduos.

### **Referência Bibliográfica**

FRANCO S. C.; CAMPOS, G. W. S. Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em hospital universitário. **Caderno de Saúde Pública**, v. 14, n. 1, p. 61-70, jan./mar. 1998.

MACEDO T. P. D. **Dimensões da satisfação do paciente geriátrico com a assistência fisioterapêutica ambulatorial em serviços privados**. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2009.

SUDA E. Y.; UEMURA M. D.; 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.126-131, abr./jun. 2009.

