



**Faculdade
Pernambucana
de Saúde**

FACULDADE PERNAMBUCANA DE SAÚDE

BACHARELADO EM FISIOTERAPIA

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SERVIÇO DE
FISIOTERAPIA AMBULATORIAL DO CENTRO DE REABILITAÇÃO E
MEDICINA FÍSICA PROFESSOR RUY NEVES BAPTISTA LOCALIZADO NO
INSTITUTO DE MEDICINA INTEGRAL PROFESSOR: FERNANDO
FIGUEIRA – IMIP**

USERS OF SATISFACTION WITH THE SERVICE ASSESSMENT OF PHYSICAL
THERAPY OUTPATIENT CENTER OF REHABILITATION AND PHYSICAL
MEDICINE TEACHER RUY NEVES BAPTIST LOCATED IN FULL TEACHER
MEDICINE INSTITUTE : FERNANDO FIGUEIRA - IMIP

Recife

2015

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SERVIÇO DE FISIOTERAPIA AMBULATORIAL DO CENTRO DE REABILITAÇÃO E MEDICINA FÍSICA PROF. RUY NEVES BAPTISTA LOCALIZADO NO INSTITUTO DE MEDICINA INTEGRAL PROF. FERNANDO FIGUEIRA – IMIP

USERS OF SATISFACTION WITH THE SERVICE ASSESSMENT OF PHYSICAL THERAPY OUTPATIENT CENTER OF REHABILITATION AND PHYSICAL MEDICINE TEACHER RUY NEVES BAPTIST LOCATED IN FULL TEACHER MEDICINE INSTITUTE : FERNANDO FIGUEIRA - IMIP

Autora: Carla Priscila Medeiros de Lima

Estudante de Graduação do 8º período do Curso de Fisioterapia

Faculdade Pernambucana de Saúde (FPS)

Endereço: Rua Paraguai, nº 90, casa 06, Pau Amarelo – Paulista- PE CEP: 53433- 080

Telefone: (81) 99609-3064

Email: carla.primedeiros@gmail.com

Coautor: Lucas Diêgo Marques de Oliveira

Estudante de Graduação do 8º Período do Curso de Fisioterapia

Faculdade Pernambucana de Saúde (FPS)

Endereço: Rua Francisco Leopoldino, 526-A Várzea, Recife-PE CEP: 50980-060.

Telefone: (81) 3274-3651/ (81)98646-0373

Email: guardasrecife@gmail.com

Recife

2015

Orientadora: Ana Carla Gomes Botelho

Mestre em Saúde Materno Infantil - IMIP

Tutora do Curso de Fisioterapia da Faculdade Pernambucana de Saúde

Endereço: Rua Visconde de Goiana, 333, Boa Vista, Recife-PE, CEP 50070-340.

Telefone: (81) 988474900

Email: anacbotelho@hotmail.com

Coorientadora: Ana Paula dos Santos Cardoso

Graduada em Fisioterapia - UFPE

Endereço: Engenheiro Leonardo Arcoverde 155 apt 901, Madalena, Recife – PE

CEP 50610 - 290

Telefone: (81)997321475

E- mail: anapcardoso@hotmail.com

Colaboradora: Marcela Martins da Silva

Estudante de Graduação do 8º período de fisioterapia

Faculdade Pernambucana de Saúde (FPS)

Endereço: Rua Oasis53, Mangueira, Recife – PE, CEP 50820-090

e-mail: Marcelah_martins@hotmail.com

Recife

2015

Resumo

Introdução: Atualmente as pesquisas de satisfação têm se mostrado uma ferramenta de extrema relevância, para um melhor controle da qualidade dos serviços de saúde. **Objetivo:** Avaliar o nível de satisfação dos usuários atendidos no Centro de Reabilitação e Medicina Física Prof. Ruy Neves Baptista, situado no Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira (IMIP). **Materiais e Métodos:** Foi realizado um estudo do tipo descritivo e transversal, nos meses de maio e junho de 2015. O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário desenvolvido e validado por MENDONÇA E GUERRA, 2007, que tem por finalidade mensurar a satisfação do usuário com o serviço de fisioterapia. Participaram do estudo 169 pacientes que se enquadraram nos critérios de inclusão e concordaram em participar da pesquisa. Para a análise e processamento dos resultados foram usados os softwares SPSS 13.0 para Windows e Excel, da maneira que os resultados foram apresentados em forma de tabelas com suas respectivas frequências absoluta e relativa. **Resultados:** Dos 169 pacientes, 40,2% receberam atendimento na especialidade de Traumatologia ortopedia e reumatologia, sendo a especialidade com maior número de participantes, e a maioria foi composta por mulheres com, 51,5%. O nível de escolaridade predominante foi o ensino fundamental incompleto com 40,8% do total. A variável que obteve uma maior satisfação, foi a relação paciente /Fisioterapeuta e a variável que obteve menor satisfação foi o ambiente físico. Na satisfação geral houve predominância nas respostas com os itens Ótimo e Excelente. **Conclusão:** Os pacientes do Centro de Reabilitação e Medicina Física Prof. Ruy Neves Baptista, consideraram Satisfatório o serviço prestado de Fisioterapia.

Palavras-chave: Fisioterapia- Satisfação do paciente – Avaliação em saúde.

Abstract

Introduction: Currently satisfaction surveys have proven to be an extremely important tool to better control the quality of health services. **Objective:** Assess the level of satisfaction of users treated at the Rehabilitation and Physical Medicine Prof. Center Ruy Neves Baptist, located in Integrative Medicine Institute Professor Fernando Figueira – IMIP. **Materials and Methods:** A study of descriptive and cross-sectional was conducted in May and June 2015. The survey instrument used was the questionnaire developed and validated by MENDONÇA AND GUERRA, 2007 which aims to assess user satisfaction with the service physiotherapy. The study included 169 patients who fulfilled the inclusion criteria and agreed to participate. For the analysis and processing of the results we used the SPSS 13.0 software for Windows and Excel, the way the results were presented in tables with their absolute and relative frequencies. **Results:** Of the 169 patients , 40.2 % received care in the specialty of traumatology orthopedics and rheumatology, being the specialty with the greatest number of participants, and the majority was made up of women , 51.5 %. The predominant level of education was incomplete primary education with 40.8% of the total. The variable that got greater satisfaction was the patient relationship / Physiotherapist and the variable that had lower satisfaction was the physical environment . In overall satisfaction predominated in the responses to the items and Great Excellent. **Conclusion:** Patients Rehabilitation Center and Medical Physics Prof. Ruy Neves Baptista, considered satisfactory the service of physical therapy service.

Keywords: Physiotherapy- Patient Satisfaction- Health Evaluation.

INTRODUÇÃO

As pesquisas de satisfação na área de saúde obtiveram destaque a partir da década de 90, por uma crescente necessidade de se criar instrumentos para um controle da qualidade em serviços de saúde. O usuário pode medi-la através do que ele espera e o que ele realmente recebeu do serviço, pode expressa-la através de um sentimento positivo ou negativo, através da comparação por terceiro de perda ou ganho, ou simplesmente pela confirmação ou não da sua expectativa. Desta forma a satisfação se torna um componente plural e homogêneo que traz a liberdade ao usuário de estar satisfeito em uma determinada questão e em outras não. ^{1,2}

Há diversas teorias a respeito do que é satisfação em saúde, sendo as principais: A teoria da Discrepância afirma ser a diferença entre expectativa e percepção da experiência vivida pelos usuários. A teoria da Atitude releva que a satisfação é uma atitude, sendo avaliada positivamente ou negativamente através de características dos próprios serviços oferecidos. E por fim, a teoria da Realização que aponta a satisfação sendo alcançada pela diferença entre o que é esperado pelos usuários e o que realmente foi obtido pelos usuários. ²

Existem diversos instrumentos que se propõem avaliar a satisfação sobre o serviço prestado com ferramentas práticas, um dos mais utilizados são os questionários que se baseia, na proposta de ser um método indireto relativamente efetivo e de curto prazo, a respeito da qualidade da atenção em saúde recebida. É importante, pois o usuário torna-se o foco principal dos serviços de saúde, e pode avaliar e expressar sua opinião a fim de que os gestores possam melhorar organização e o cotidiano das instituições. ³

A avaliação do nível de satisfação dos usuários nos serviços direciona-se para três aspectos fundamentais: *estrutura* que engloba a estrutura física (conforto,

comodidade, acessibilidade) o aparato técnico (equipamentos) e os funcionários (recepção e demais profissionais); *processo* que inclui a atuação do profissional de saúde, a técnica em si, seu comportamento e suas atitudes; *resultados* que significa o resultado final, ou seja, a alta e a resolução do problema. ¹

Frequentemente a literatura aborda pesquisas que utilizam o resultado final de uma avaliação ou de uma técnica, objetivando assim avaliar muito mais o desfecho, como uma forma direta e objetiva do que a satisfação dos participantes, que incluem muitas variáveis indiretas e subjetivas.⁴

A presente pesquisa aborda os dois primeiros domínios, avaliação da estrutura e do processo, desenvolvida para avaliar a satisfação do cuidado prestado, o processo que vai desde a marcação de consulta, passando pela estrutura da clínica e aparelhagem até a relação com os profissionais de saúde. Sendo desenvolvida para avaliar um dos principais serviços de fisioterapia em Pernambuco e fornece informações relevantes, tanto para um melhor planejamento e execução de políticas públicas de saúde, quanto as reais demandas dos usuários do serviço. Com a aplicação do estudo pode-se ainda aperfeiçoar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados e tem como objetivo mensurar o nível de satisfação dos usuários atendidos no Centro de Reabilitação e Medicina Física Prof. Ruy Neves Baptista situado no Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira (IMIP).

O instrumento utilizado para o coleta de dados foi o questionário elaborado e validado por MENDONÇA E GUERRA, 2007, que tem por finalidade mensurar a satisfação dos usuários com o serviço de fisioterapia. Os resultados poderão ser classificados em satisfatórios: através da predominância dos domínios bom, ótimo, e excelente, ou insatisfatório: através da predominância dos domínios péssimo e ruim.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo do tipo descritivo e transversal, realizado entre os meses de maio a junho de 2015, após a aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade Pernambucana de Saúde - FPS, sob o número: 13615.

A amostra foi selecionada usando como critérios: o paciente está sendo assistido por qualquer especialidade fisioterapêutica no Centro de Reabilitação Prof^o Ruy Neves Baptista, com no mínimo 05 atendimentos e no máximo 60 atendimentos fisioterápicos, que aceitasse participar do estudo, sem restrição de idade, de ambos o sexo, com capacidade cognitiva, motora e de linguagem preservada ou que possuísse um responsável/cuidador que pudessem responder pelo paciente. Os critérios de exclusão foram: o número de sessões incompatível com o que foi mencionado, déficit cognitivo e de comunicação, ausência do responsável e instabilidade clínica no momento da avaliação.

É importante mencionar que algumas patologias requerem mais tempo para o tratamento, como por exemplo, os acometimentos neurológicos, por este motivo para evitar uma discrepância entre os vários setores da fisioterapia disponíveis no serviço, os pacientes/responsáveis eram abordados para aplicação da lista de checagem, para assim identificar os que se enquadravam no critério de inclusão, principalmente levando em consideração a referência à quantidade de atendimentos submetidos.

No total foram abordados 263 pacientes, sendo destes: 73 não se enquadraram nos critérios de números de sessões; 12 não aceitaram participar e assinar o TCLE; 9 questionários estavam respondidos incompletamente, sendo excluídos e 169 foi o número real da amostra que estavam dentro dos parâmetros de inclusão após a leitura e assinatura do TCLE, distribuídos nas especialidades de fisioterapia traumatoortopedia e

reumatologia, fisioterapia em reabilitação cardiopulmonar, fisioterapia em amputados, fisioterapia em uroproctologia e fisioterapia neurológica adulto e pediátrica.

A coleta de dados foi realizada por dois pesquisadores e uma colaboradora, previamente treinados, mediante o esclarecimento do estudo sobre os direitos do paciente e assinatura do TCLE. A abordagem foi feita antes ou após o atendimento fisioterapêutico, desta forma não acarretando prejuízo ao paciente e nem ao serviço.

O instrumento utilizado é dividido em três partes: primeira parte descritiva com 12 questões, a respeito de dados sociodemográficos (idade, sexo, nível de escolaridade, renda familiar, plano de saúde, como tomou conhecimento da clínica, se foi à primeira experiência com a fisioterapia, primeira experiência na clínica, sexo do fisioterapeuta, especialidade fisioterapêutica, se tem conhecimento sobre o diagnóstico e número de sessões submetido). Uma segunda parte contendo 23 questões objetivas setorizadas em 4 partes: **Relação paciente e fisioterapeuta** - contém dados a respeito da gentileza, esclarecimento sobre o tratamento e dúvidas, segurança transmitida, respeito, privacidade, oportunidade e aprofundamento sobre o tratamento; **Recursos Humanos e marcação de consulta** - com itens relacionados a gentileza dos outros membros da equipe e recepcionista, facilidade de marcação de consultas, disponibilidade de horários de consulta, tempo de espera e localização da clínica; **Ambiente físico** - com relação ao conforto da sala de espera e sala de fisioterapia, estacionamento, condições de higiene e locomoção dentro da clínica; **Satisfação geral** - avaliação da satisfação geral, o retorno e recomendação a terceiros. Todas as variáveis possuíam as legendas: Péssimo (1), ruim (2) bom (3), ótimo (4) e excelente (5). Ao final do questionário é disposta uma terceira parte com um espaço para considerações e sugestões feitas pelos participantes.

Para melhor adequar o questionário a realidade do Centro de Reabilitação Prof. Ruy Neves Baptista, pois trata se de uma instituição privada, sem fins lucrativos, foi removido da parte descritiva os itens: "Qual o seu plano de saúde?" e "Como você tomou conhecimento desta clínica?", respectivamente. Um item da parte objetiva, "Disponibilidade de estacionamento pra você?", foi desconsiderado da análise, pois somente 75 dos 169 pacientes, responderam a pergunta. Fato que a maioria dos pacientes se desloca até o centro de reabilitação de transporte coletivo não utilizando o estacionamento.

Os dados coletados foram digitalizados em uma planilha no Microsoft Office Excel 2010, e para análise dos resultados foram utilizados os Softwares SPSS 13.0 para Windows. Os resultados estão apresentados em forma de tabela com suas respectivas frequências absoluta e relativa.

RESULTADOS

O presente estudo revela que dos 169 participantes, 40,2% eram pacientes atendidos no serviço de fisioterapia nas especialidades de traumatologia e ortopedia e reumatologia, nas especialidades em fisioterapia neurológica adulta e pediátrica, 18,9% e 23,1% respectivamente, em uroproctologia 8,3%, em reabilitação cardiopulmonar 3,6% e por último 5,9% foram atendidos no serviço de reabilitação em amputados. A maioria da amostra foi composta por mulheres com 51,5% e a média de idade dos participantes foi de 41,69 anos (Tabela 1).

A Tabela 1 também releva os dados sócios demográficos, onde o nível de escolaridade dos participantes predominante foi do ensino fundamental incompleto com 40,8%, seguido do ensino médio completo com 27,2%, o ensino fundamental completo com 15,4%, ensino médio incompleto 10,1% e o menor valor o ensino superior com 6,5%. A renda familiar se concentrou fortemente em 1 a 3 salários mínimos com 85,2%. Quanto à experiência com a fisioterapia, 66,3% tiveram sua primeira experiência e 84% tiveram a primeira experiência no centro de reabilitação. Quase a totalidade, com 94,7% sabiam do seu diagnóstico, a média de sessões por paciente foi de 23,3, e o maior percentual dos participantes relataram ter sido atendidos por fisioterapeutas mulheres (74,6%).

Os resultados referentes à satisfação pela perspectiva da relação fisioterapeuta/paciente, concentraram-se principalmente nos domínios ótimo e excelente em todos os itens (Tabela 2). Os itens excelentes foram: explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre seu tratamento no primeiro contato (37,9%), segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento (47,4%), esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta (42,6%), gentileza do fisioterapeuta (50,9%), respeito com

que é tratado pelo fisioterapeuta (51,5%), privacidade respeitada durante sua sessão de fisioterapia (39,1%) oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião (40,8%) e aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema (42%).

A tabela 3 expõe os dados referentes aos recursos humanos e marcação de consulta, que em destaque está o domínio Bom, nas seguintes variáveis: gentileza dos outros membros da equipe e recepcionista 43,7%, facilidade na marcação do primeiro atendimento 43,2%, facilidade de marcação das sessões seguintes 37,9%, disponibilidade de horários convenientes 39,6%, tempo de permanência na sala de espera 42,6% e por fim conveniência na localização do ambulatório 50,9%. Vale destacar também os piores indicadores para a variável facilidade na marcação do primeiro atendimento com péssimo 7,7% e ruim 11,2%.

Em relação à avaliação do ambiente físico também obteve uma predominância no domínio bom com os seguintes resultados: conforto na sala de espera com 56,2%, conforto onde se realiza a fisioterapia com 50,9%, as condições de higiene com 56,2% e facilidade de transitar dentro das instalações com 53,2%. Vale mencionar também que o item “conforto na sala de espera” obteve no domínio péssimo 4,1% e ruim 17,2% dos resultados (Tabela 4).

Quanto à satisfação geral (Tabela 5), 24,9% avaliaram bom, 28,4% ótimo e 45,5% excelente. E ao serem questionados se retornariam ao ambulatório em caso de necessidade e recomendariam a outros usuários 60,9% e 56,8 respectivamente dos participantes afirmaram com certeza.

Em comentários e sugestões, alguns pacientes relataram a necessidade de possuir mais assentos para a sala de espera e as mães dos pacientes do ambulatório de fisioterapia neurológica pediátrica relataram desconforto para a troca de fraldas, por não haver ou desconhecer fraldários e espaços destinados às crianças.

DISCUSSÃO

O sexo feminino e a especialidade de traumato-ortopedia e reumatologia esteve em maior número no presente estudo, corroborando com o trabalho feito por MACHADO E NOGUEIRA¹. Esses autores avaliaram a satisfação dos usuários em três clínicas, uma particular, uma municipal e uma estadual, e em seus resultados 62,5% dos usuários foi composto por mulheres e 41% estavam na especialidade traumato-ortopedia. O contexto descrito é citado na literatura, de forma que, com a inserção da mulher no mercado de trabalho, e o acúmulo de atividades, como por exemplo, os afazeres domésticos, o cuidado com os filhos e com o companheiro, acaba ficando sem tempo e disposição para o auto cuidado, o lazer e o descanso que o corpo necessita para sua recuperação, acarretando complicações como as dores, as LER, DORTs e complicações músculos esqueléticas em geral.^{5,6}

Diversos estudos indicam que ^{7,8,9,10}, o nível de escolaridade e a renda familiar tem influência na satisfação, pois pessoas que possuem baixa escolaridade e baixa renda, costumam desacreditar das instituições de saúde, por conta das desigualdades sociais, fazendo com que, ao se conseguir atendimento ou o serviço, já avaliem satisfatoriamente a instituição, sem muita capacidade crítica. Mesmo que os resultados do presente estudo demonstrem valores que indiquem a vulnerabilidade socioeconômica dos usuários, isso não comprova que eles avaliaram a satisfação de forma não crítica. Acredita-se que os resultados obtidos foram refletidos por diversos fatores: o serviço prestado no Centro de Reabilitação e Medicina Física Prof. Ruy Neves Baptista ser de referência no norte-nordeste, possuir profissionais que atuem de forma interdisciplinar com capacitação continuada e ter boa estrutura física que integre diversas especialidades fisioterapêuticas.

Os maiores níveis de satisfação da pesquisa foram na interação fisioterapeuta/paciente. Dados semelhantes foram encontrados nos trabalhos de JUNIOR ¹¹, onde os itens mais pontuados foram: respeito do fisioterapeuta com 49% (excelente) e gentileza com 43% (excelente). Fatores como tempo da sessão da fisioterapia, habilidades de comunicação, esclarecimento sobre o tratamento e procedimento, se sobressaem a questões do ambiente físico e tecnológicas. A relação entre o fisioterapeuta e o paciente é o item de maior valor na composição da satisfação, fazendo com que o paciente se sinta acolhido em virtude de ausência de outros componentes, como por exemplo, a falta de um equipamento ou de algum acessório. Sendo assim, essa relação é possível graças às particularidades da profissão, como por exemplo, um maior tempo de atendimento e um maior contato físico^{10,11}, e que comportamentos negativos e desagradáveis como a frieza e falta de compromisso podem interferir na satisfação do atendimento em saúde.¹²

Com relação à satisfação dos recursos humanos e marcação de consulta, os pacientes avaliaram como satisfatório. Resultados semelhantes foram encontrados trabalho de GONÇALVES et al.¹³, que afim de avaliar a satisfação dos pacientes submetidos a intervenção fisioterapêutica no município Campo Maior-PI, realizaram seu trabalho em quatro clínicas da região, sendo uma particular, uma filantrópica, uma estadual e uma municipal, onde 93,75% estavam satisfeitos na marcação de consulta e 90% satisfeitos na espera para atendimento. Uma pequena porcentagem se mostraram insatisfeitos com a marcação do seu primeiro atendimento, mas isso pode ser explicado, pelo fato do serviço pesquisado ser um centro de referência, em alguns momentos encontra-se sobrecarregado em relação a oferta de vagas para atendimento.

O ambiente físico surge como um componente a mais no construto da satisfação, um pilar positivo e indispensável para um bem sucedido resultado final, pois causa um efeito positivo no cuidado prestado elevando as expectativas do atendimento. Ele apresenta a importância dada ao usuário e a todos que utilizam as instalações físicas fazendo com que o indivíduo permaneça ali ou não, a depender do seu estado de espírito, condição crítica ou da sua necessidade^{8, 10}. No ambiente físico, o presente estudo obteve uma boa avaliação em todas as variáveis, porém cabe observar que uma pequena parcela de usuários mostrou-se insatisfeitos com o conforto na sala de espera. Essa afirmativa pode ser justificada com relação à insuficiência na quantidade de assentos na sala de espera e a falta de fraldários para as crianças, citados pelos usuários.

Os resultados da análise da satisfação geral corroborou com diversos trabalhos que foram eles: MACHADO e NOGUEIRA¹, em seu trabalho 97,6% dos participantes afirmaram que recomendariam o serviço a outros; FRÉZ e NOBRE⁷, que obteve alta concentração no descritor sim nas variáveis de retorno e recomendação; SUDA⁹, onde na satisfação geral, 55% dos participantes marcaram excelente e 27% ótimo e por fim o estudo de VIANA¹⁰, que para retorno a clínica, 63,4% marcaram com certeza e 36,6% marcaram sim.

O presente estudo obteve um elevado grau de satisfação nas três variáveis disponíveis. Este fato indica que, mesmo alguns usuários estando insatisfeitos em determinadas situações isso não influenciou no resultado final.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante tudo que foi exposto podemos afirmar que os pacientes do Centro de Reabilitação e Medicina Física Prof. Ruy Neves Baptista, do Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira - IMIP avaliaram o serviço prestado de Fisioterapia como: Satisfatório.

A relação fisioterapeuta/paciente está fortemente interligada com a satisfação, fato descrito na literatura e identificado neste estudo com uma excelente avaliação pelos usuários.

Vale salientar que no ambiente físico o item “conforto na sala de espera”, mesmo tendo uma boa avaliação, obteve uma considerável demarcação nas opções péssimo e ruim. O que indica que deverá ser realizado melhorias neste contexto, a fim de se chegar o mais próximo da excelência.

Importante atentar que serão sempre necessárias atualizações dos estudos referentes ao nível de satisfação do usuário, em nível nacional, regional e local, em face à evolução da profissão de fisioterapia e ampliação constantes do número de centros especializados e clínicas de reabilitação, para que seja sempre um serviço de qualidade e atendam adequadamente a população.

Tabela 1 – Dados sócio demográficos. IMIP, 2015.

Variáveis	n	%
Setor do atendimento		
Traumato-ortopedia e reumatologia	68	40,2
Neuro adulto	32	18,9
Neuro Pediatria	39	23,1
Uroproctologia	14	8,3
Reabilitação cardiopulmonar	6	3,6
Amputados	10	5,9
Sexo		
Masculino	82	48,5
Feminino	87	51,5
Escolaridade		
Ensino fundamental incompleto	69	40,8
Ensino fundamental completo	26	15,4
Ensino médio incompleto	17	10,1
Ensino médio completo	46	27,2
Ensino superior	11	6,5
Renda familiar (em salários mínimos)		
1 a 3	144	85,2
4 a 6	19	11,2
7 a 10	5	3,0
Mais de 10	1	0,6
Primeira experiência com a fisioterapia		
Sim	112	66,3
Não	57	33,7
Primeira experiência no centro de reabilitação - IMIP		
Sim	142	84,0
Não	27	16,0
Sexo do fisioterapeuta que lhe atende		
Masculino	43	25,4
Feminino	126	74,6
Você sabe seu diagnóstico		
Sim	160	94,7
Não	9	5,3
	Média ± DP	
Idade	41,69 ± 26,73	
Sessões de fisioterapia você já fez	23,30 ± 18,19	

Tabela 2 – Relação da satisfação paciente / fisioterapeuta. IMIP , 2015.

Variáveis	n	%
Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre seu tratamento no primeiro contato		
Péssimo	1	0,6
Ruim	1	0,6
Bom	48	28,4
Ótimo	55	32,5
Excelente	64	37,9
Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento		
Péssimo	0	0,0
Ruim	1	0,6
Bom	43	25,4
Ótimo	45	26,6
Excelente	80	47,4
Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta		
Péssimo	1	0,6
Ruim	1	0,6
Bom	37	21,9
Ótimo	58	34,3
Excelente	72	42,6
Gentileza do fisioterapeuta		
Péssimo	0	0,0
Ruim	1	0,6
Bom	24	14,2
Ótimo	58	34,3
Excelente	86	50,9
O respeito com que você é tratado pelo fisioterapeuta		
Péssimo	0	0,0
Ruim	0	0,0
Bom	33	19,5
Ótimo	49	29,0
Excelente	87	51,5
Privacidade respeitada durante sua sessão de fisioterapia		
Péssimo	0	0,0
Ruim	0	0,0
Bom	43	25,4
Ótimo	60	35,5
Excelente	66	39,1
Oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião		
Péssimo	0	0,0
Ruim	1	0,6
Bom	42	24,9
Ótimo	57	33,7
Excelente	69	40,8
Aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema		
Péssimo	0	0,0
Ruim	2	1,2
Bom	44	26,0
Ótimo	52	30,8
Excelente	71	42,0

Tabela 3 – Satisfação com os recursos humanos e marcação de consulta. IMIP, 2015.

Variáveis	n	%
Gentileza dos outros membros da equipe		
Péssimo	1	0,6
Ruim	5	3,0
Bom	74	43,7
Ótimo	52	30,8
Excelente	37	21,9
Gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista		
Péssimo	2	1,2
Ruim	6	3,6
Bom	74	43,7
Ótimo	51	30,2
Excelente	36	21,3
Facilidade na marcação do seu primeiro atendimento após indicação		
Péssimo	13	7,7
Ruim	19	11,2
Bom	73	43,2
Ótimo	36	21,3
Excelente	28	16,6
Facilidade na marcação das sessões após o seu primeiro atendimento		
Péssimo	7	4,1
Ruim	9	5,3
Bom	64	37,9
Ótimo	50	29,6
Excelente	39	23,1
Disponibilidade de horários convenientes para a realização de seu tratamento		
Péssimo	3	1,8
Ruim	4	2,4
Bom	67	39,6
Ótimo	60	35,5
Excelente	35	20,7
Tempo de permanência na sala de espera após o horário marcado		
Péssimo	2	1,2
Ruim	9	5,3
Bom	72	42,6
Ótimo	49	29,0
Excelente	37	21,9
Conveniência na localização do ambulatório pra você		
Péssimo	12	7,1
Ruim	8	4,7
Bom	86	50,9
Ótimo	38	22,5
Excelente	25	14,8

Tabela 4 – Satisfação com o ambiente físico. IMIP, 2015.

Variáveis	n	%
Conforto na sala de espera		
Péssimo	7	4,1
Ruim	29	17,2
Bom	95	56,2
Ótimo	29	17,2
Excelente	9	5,3
Conforto no ambiente onde você realiza a terapia		
Péssimo	0	0,0
Ruim	5	3,0
Bom	86	50,9
Ótimo	49	29,0
Excelente	29	17,2
Condições gerais de higiene no ambulatório		
Péssimo	0	0,0
Ruim	8	4,7
Bom	95	56,2
Ótimo	40	23,7
Excelente	26	15,4
Facilidade para transitar dentro das instalações do ambulatório		
Péssimo	2	1,2
Ruim	4	2,4
Bom	90	53,2
Ótimo	45	26,6
Excelente	28	16,6

Tabela 5 – Satisfação geral. IMIP, 2015.

Variáveis	n	%
Satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia		
Péssimo	1	0,6
Ruim	1	0,6
Bom	42	24,9
Ótimo	48	28,4
Excelente	77	45,5
Você retornaria a este ambulatório, se no futuro precisar de tratamento fisioterapêutico.		
Nunca	0	0,0
Talvez	4	2,4
Possivelmente	3	1,8
Sim	59	34,9
Com certeza	103	60,9
Você recomendaria este ambulatório a familiares e amigos		
Nunca	2	1,2
Talvez	1	0,6
Possivelmente	3	1,8
Sim	67	39,6
Com certeza	96	56,8

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Machado, N.P; Nogueira L.T. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia. Revista brasileira de fisioterapia, São Carlos, v. 12, n. 5, p. 401-8, set./out. 2008.
2. Savassi, L.C.M. A satisfação do usuário e a autopercepção da saúde em atenção primária. Revista Bras. Med. Fam. e Comum., Florianópolis, v.5, n.17, p. 3-5, jan./dez. 2010.
3. Silva, M.A; Santos M.L.M.; Bonilha L.A.S. Fisioterapia ambulatorial na rede pública de saúde de Campo Grande (MS, Brasil) na percepção dos usuários: resolutividade e barreiras. Interface Com. Saúde Educação, v. 18, n. 48, p.75-86, 2014.
4. Mendonça, K.M.P.P; Guerra R.O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida de satisfação do paciente com a fisioterapia. Revista brasileira de fisioterapia, São Carlos, v.11, n.5, p. 369-376, set./out. 2007.
5. Santos, A. F.; Oda, J. Y.; Nunes, A. P. M.; Gonçalves, L.; Garnés, F. L. S. Benefícios da ginástica laboral na prevenção dos distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho. Arq. Ciênc. Saúde Unipar, Umuarama, v. 11, n. 2, p. 99-113, maio/ago. 2007.
6. Barbosa, R.E.C.; Assunção, A.A.; Araújo, T.M. Distúrbios musculoesqueléticos em trabalhadores do setor saúde de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v.28, n.8, p.1569-1580, ago, 2012
7. Fréz, A.R; Nobre, M.I.R.S. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. Fisioter. Mov., Curitiba, v.24, n. 3, p. 419-428, jul./set. 2011.
8. Brito, T.A; Jesus, C.S; Fernandes, M.H. Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de fisioterapia. Rev. Baiana de Saúde Pública, v.36, n.2, p.524-526, abr./jun. 2012.
9. Suda, E.Y.; Uemura, M.D; Velasco, E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos e uma clínica- escola de fisioterapia de Santo André, SP. Fisioterapia e Pesquisa, São Paulo, v.16, n.2, p.126-31, abr./jun. 2009.

10. Viana, J.R.S; Raiocovitchn, T.; Golias, A.R.; Peternella, F.M.N.; Mendes, F.C.V.; Grabowski, J. Avaliação da satisfação com a fisioterapia de pacientes atendidos em uma clínica escola de Maringá - PR. Revista UNINGÁ Review, Maringá, Paraná, v.17, n.2, pp.16-21, jan./março, 2014.
11. Junior, J.F.S.; Araújo, S.P.; Nava, A.V. Serviço prestado em uma clínica escola: fatores influentes na satisfação dos pacientes. Saúde e Pesquisa, Unicesumar, Maringá (PR), Brasil, v. 7, n. 1, 2014.
12. Costa, M.L.; Maia, H.F.; Coutinho, M.; Beck, J. Nível de satisfação com a assistência em fisioterapia coletiva: o olhar dos usuários. Revista Baiana de Saúde Pública, Salvador, Bahia, v.34, n.3, p.503-514, jul./set.2010.
13. Gonçalves, J.R.; Veras, F.E.L.; Matos, A.C.M.; Lima, I.S.A. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção no município de Campo Maior, PI. Fisioter. Mov., Curitiba, v.24, n.1, p. 47-56, jan./mar. 2011.

