

Nível de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Escola de Fisioterapia do Centro Universitário UNIRG

Standard of satisfaction of patients at the Clinical School of Physiotherapy in University Center UNIRG

Karla Camila Correia da Silva¹, Rodrigo Disconzi Nunes², Rafael Fernando Argeo³, Jacqueline Aparecida Philipino Takada⁴, Leonardo Lopes de Oliveira⁵, Mariana Pereira da Silva⁶

RESUMO

Introdução: Os estágios supervisionados complementam a formação acadêmica, porém devem ser rotineiramente reavaliados a fim de se estabelecer novas metas que possibilitem melhorias. Uma forma de se avaliar é através da investigação do nível de satisfação dos clientes. **Objetivo:** Avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos pela Clínica Escola de Fisioterapia do Centro Universitário UnirG, em relação aos recursos físicos e humanos. **Material e Método:** Os pacientes foram avaliados por meio de um questionário contendo 27 perguntas, através de entrevista, por meio de questões relacionadas às condições de atendimento e dos serviços prestados. **Resultados:** Foram entrevistados 69 pacientes, no período entre setembro e outubro de 2011, prevalecendo o sexo feminino (48%), com renda variável entre 1 e 3 salários mínimos (47%), baixo nível de escolaridade e que obtiveram conhecimento da clínica escola através de amigos. Foram relatados 100% de satisfação geral com os atendimentos em fisioterapia e

consideradas satisfatórias as condições da Clínica Escola. Dos entrevistados, 100% estão satisfeitos com a qualidade das abordagens terapêuticas, afirmaram que indicariam a clínica para familiares e amigos, e que se precisassem retornariam para submeter-se a novos atendimentos. Porém apontaram como itens passíveis de melhorias a necessidade de existir estacionamento próprio, mais atenção à higiene, redução do tempo de espera para as sessões na sala de espera e maior facilidade para transitar no interior da clínica. **Considerações Finais:** Os pacientes mostraram-se satisfeitos com a qualidade do atendimento, porém algumas mudanças podem ser realizadas para melhorar ainda mais a qualidade dos atendimentos prestados e o nível de satisfação dos clientes.

Descritores: Avaliação em saúde. Serviços de saúde. Satisfação do paciente. Fisioterapia.

ABSTRACT

Introduction: The supervised internships complement the academic training, but should be routinely reassessed in order to set new goals that enable improvements. One way to assess through research is the level of customer satisfaction. **Objective:** To evaluate the standard of satisfaction of patients attending the School of Physiotherapy Clinic UNIRG University Center, in relation to physical and human resources. **Methods:** The patients were assessed using a questionnaire containing 27 questions, through interviews by means of issues related to service conditions and the services provided. **Results:** 69 patients were interviewed in the period between September and October 2011, whichever is female (48%), with variable income between 1 and 3 minimum wages (47%), low level of education and who had knowledge of the clinical school

through friends. 100% were reported overall satisfaction with care in physiotherapy and considered satisfactory conditions of the Clinical School. Of the respondents, 100% are satisfied with the quality of the therapeutic approaches, stated that indicate the clinic to family and friends, and would return if they needed to submit to the new appointments. But as pointed items subject to the need for improvements there own parking, more attention to hygiene, reducing the waiting time for the sessions in the waiting room and easier to transit within the clinic. **Final Thoughts:** The patients were satisfied with the quality of care, but some changes can be made to further improve the quality of care provided and the level of customer satisfaction.

Descriptors: Health Evaluation. Health Services. Patient Satisfaction. Physical Therapy Specialty.

¹ Fisioterapeuta. Especialista em Fisioterapia Cardiopulmonar e Terapia Intensiva. Mestranda em Saúde Pública. Pesquisadora do Instituto Federal do Tocantins (IFTO), Campus Palmas-TO. E-mail: karlacamilac@yahoo.com.br

² Fisioterapeuta. Mestre em Ciências da Saúde. Docente do Centro Universitário UnirG. E-mail: rodrigodisconzi@yahoo.com.br

³ Fisioterapeuta. Especialista em Traumatologia-ortopedia. Gerente de Saúde do município de Gurupi-TO. E-mail: rafargeo@gmail.com

⁴ Fisioterapeuta. Especialista em Neuromecânica do Movimento. Docente do Centro Universitário UnirG. E-mail: jackfisio59@hotmail.com

⁵ Fisioterapeuta. Graduado pelo Centro Universitário UnirG. E-mail: leo_fisio_21@hotmail.com

⁶ Fisioterapeuta. Graduada pelo Centro Universitário UnirG. E-mail: marynn_20@hotmail.com

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA

Karla Camila Correia da Silva. Rua P5, Quadra 15, Lote 13, Casa 2
Setor Sul. CEP: 77064-586. Palmas-TO. E-mail: karlacamilac@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado complementa a formação do aluno com treinamento prático em situações reais, apresenta caráter educativo-formador e ainda possibilita a prestação de serviços à comunidade, objetivando formar o profissional Fisioterapeuta na sua totalidade, respeitando o embasamento ético e disciplinar da profissão e procurando desenvolver sujeitos críticos.¹ A disciplina Clínica Integrada faz parte do estágio supervisionado e atua como obrigatória na matriz curricular para a obtenção do grau de bacharelado dos cursos de fisioterapia do Brasil. Inicialmente foi concebida como um estágio dos cursos de graduação do último ano, onde o acadêmico deveria aplicar os conhecimentos adquiridos nas disciplinas teóricas. Em 1982, adquiriu o direito de se tornar uma disciplina prática.²

Estas práticas demandam a realização de avaliações, intervenções e reflexões dos processos fisioterapêuticos³, visando a avaliação do aprendizado e o avanço do conhecimento científico, a formação dos alunos e o atendimento às necessidades da comunidade na recuperação funcional e na promoção da qualidade de vida.⁴

A Resolução nº 10 de 3 de julho de 1978, do Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional-COFFITO, apresenta diretrizes que foram traçadas a partir de propostas enviadas pela Comissão de Especialistas de Ensino em Fisioterapia que objetivavam garantir uma sólida formação básica, para começar a preparar o futuro graduado a enfrentar os desafios das rápidas transformações da sociedade, do mercado de trabalho e das condições de exercício profissional.⁵ O ensino universitário tem influência sobre a futura atitude profissional dos acadêmicos, o que repercutirá na vida pessoal do graduando e na vida de outras pessoas.⁶

A Clínica Escola de Fisioterapia do Centro Universitário UNIRG está vinculada ao curso de Fisioterapia, com o objetivo de promover práticas de Estágios Curriculares, com atendimentos em Fisioterapia nas diversas áreas específicas. Foi inaugurada em agosto de 2005, e está em funcionamento desde então, prestando atendimentos fisioterapêuticos gratuitos à população de Gurupi e região sul do Estado do Tocantins, a fim de complementar a formação acadêmica do graduando em fisioterapia nas disciplinas de Clínica Fisioterapêutica Integrada I e II. Os atendimentos são realizados por acadêmicos do nono e décimo períodos do curso de Fisioterapia sob supervisão dos professores supervisores nas áreas Traumatologia-Ortopedia,

Neurologia, Saúde Pública, Cardiorrespiratória, Postura, Nefrologia e Dermato-Funcional.

Em uma clínica escola, determinar as necessidades dos pacientes pode envolver certo grau de julgamento de valores que podem levar a grandes equívocos, visto que às vezes nem os próprios pacientes sabem o que precisam avaliar. Logo, a avaliação⁷ feita *a priori* demonstra o que o paciente da Clínica Escola de Fisioterapia espera do serviço oferecido por cada profissional, para então, em longo prazo, atender suas necessidades e propiciar o contato direto do aluno (formação técnica, graduação ou especialização) com a comunidade, a fim de que o ensino superior não seja um processo dissociado da realidade social.⁸

A satisfação do paciente é de fundamental importância na medida da qualidade da assistência, pois proporciona informações sobre os resultados do provedor da assistência em relação aos valores e expectativas do paciente, além de constituir um instrumento valioso de investigação, administração e planejamento.⁹

Conhecimentos sobre a satisfação dos usuários de serviços são importantes, pois refletem a qualidade dos serviços de saúde, fornecendo subsídios para aqueles que administram tais serviços e para os profissionais que prestam os cuidados, possibilitando a superação das limitações detectadas. Indiretamente permitem também coletar informações acerca da qualidade do ensino oferecido aos alunos.¹⁰

Para alcançar a satisfação do cliente além da qualidade do pessoal e da infra-estrutura didática e operacional da clínica é necessário que seja implantada uma política educacional que considere professores e alunos conscientes e também engajados em um processo de transformação social do homem, onde sejam preconizados a ética e o compromisso com os atendimentos dentro do ambiente clínico.¹¹

Aspectos não-clínicos também podem influenciar na percepção de satisfação do paciente, tais como a cordialidade e a presteza no atendimento, a segurança do profissional, a organização e a beleza do ambiente, as informações e as explicações fornecidas e a qualidade e frequência da comunicação estabelecida.⁸

O sucesso do tratamento no cuidado do paciente é em geral avaliado por medidas clínicas. Questionários e outros instrumentos são amplamente utilizados por profissionais da saúde para medir a condição de saúde do paciente ou os resultados do tratamento realizado. Porém, a satisfação do paciente é também uma das dimensões envolvidas no cuidado de pessoas e esta têm sido pouco avaliada.¹²

Nesse sentido, o estudo tem como objetivo geral propor uma pesquisa qualitativa, através de questionário pelo método de entrevista, em relação aos recursos físicos e humanos da Clínica Escola de Fisioterapia do Centro Universitário UNIRG, para possibilitar melhorias específicas nos atendimentos prestados à comunidade.

MATERIAL E MÉTODO

Este estudo apresentou caráter qualitativo e foi desenvolvido para avaliar a satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Escola de Fisioterapia do Centro Universitário UNIRG, Campus II, em Gurupi-TO.

A coleta de dados foi realizada após a aprovação do projeto no Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) parecer no 0052/2011 e após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foram aplicados questionários pelo método de entrevista com contato pessoal, para analisar o nível de satisfação dos pacientes atendimentos nas diversas áreas específicas dos serviços fisioterapêuticos da Clínica Escola de Fisioterapia.

Foram avaliados os pacientes atendidos nas áreas de Ortopedia, Cardiorrespiratória, Dermato-Funcional, Neurologia, Saúde Pública e Postura.

Os pacientes foram abordados na recepção da Clínica Escola de Fisioterapia, antes ou após o atendimento fisioterapêutico, onde foi aplicado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e um questionário contendo 27 perguntas, dividido em tópicos: dados sociodemográficos e clínicos; aspectos interpessoais na interação usuário-terapeuta; ambiente físico; acesso ao serviço e atendimento do recepcionista e pessoal de apoio. A pesquisa foi realizada com os pacientes maiores de 18 anos de idade das diversas áreas de atendimento da Clínica Escola de Fisioterapia.

Os dados coletados foram tratados com estatística descritiva.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram entrevistados 69 voluntários nas áreas de atendimento.

Os dados sociodemográficos e clínicos corroboraram com outros estudos¹³⁻¹⁶, em que a maior representatividade também ocorreu no gênero feminino (48%), além da predominância de baixos níveis de escolaridade e baixa renda familiar (até três salários), 47%. Apenas uma

exceção, na área de Dermato-Funcional, em que evidenciou-se um caso de nível elevado de escolaridade. Em relação ao conhecimento sobre a Clínica Escola, apresentou como orientação ao tratamento fisioterapêutico um maior número de indicações por profissionais médicos na área de ortopedia, evidenciando uma quantidade de 61,9%, fato este confirmado pelos estudos de Machado e Nogueira¹⁷, que relatam que são necessários encaminhamentos feitos por médicos para os pacientes poderem realizar o atendimento de fisioterapia.

Ao serem questionados sobre se era a primeira vez que os entrevistados eram atendidos na Clínica Escola, verificou-se que a maioria era paciente "reincidente" da Clínica Escola de Fisioterapia, corroborando assim com outros estudos, que afirmam que a maioria da população atendida em fisioterapia retorna aos mesmos atendimentos anteriores^{13,18}, com exceção apenas para a área de Cardiorrespiratória, onde todos os entrevistados relataram ser a primeira vez que eram atendidos na referida clínica.

No que diz respeito ao diagnóstico clínico evidenciou-se os resultados obtidos por Machado e Nogueira¹⁷ e Magalhães¹⁹, que apontam que a especialidade de Ortopedia é onde há mais procura dentro dos tratamentos de Fisioterapia.

Referente ao nível de satisfação dos pesquisados em relação aos atendimentos da Clínica Escola, 100% dos entrevistados, em todas as áreas, responderam que estão satisfeitos, fato que é comprovado por outro estudo, que relata haver uma tendência por parte dos usuários de baixo poder aquisitivo em avaliar positivamente os serviços gratuitos que lhe são prestados pelo simples fato de serem atendidos, o que por si produz satisfação.²⁰ Outra pesquisa ainda relata que quando os serviços são cobrados, geralmente os usuários tendem a uma insatisfação, apresentando uma baixa expectativa com relação aos atendimentos recebidos.¹⁸

Pode-se ressaltar que na variável "conforto na sala de espera" para a área de Ortopedia, observa-se que 9,5% dos entrevistados referem como "RUIM", concordando assim com outra pesquisa, onde foi observado uma prevalência de 12,7% dos entrevistados que optaram pela opção "RUIM"¹¹, podendo ser justificado por não apresentar um ambiente favorável para a espera das sessões. Os entrevistados ainda relataram ser pequeno o local de atendimento nessa área específica, o que pode justificar a escolha da opção, corroborando assim com outro estudo onde as variáveis "RUIM" e "PÉSSIMO" estavam relacionadas ao ambiente de atendimento fisioterapêutico.²¹

É importante ressaltar que o ambiente físico é um fator que interfere na satisfação do usuário em conjunto com o tratamento fisioterapêutico recebido¹³, sendo importante conhecer a opinião dos usuários dos serviços em relação ao ambiente e assim aprimorá-lo sempre que necessário.²²

Em relação à “facilidade de transitar nas instalações da Clínica Escola”, prevaleceu as variáveis “BOM” e “ÓTIMO”, corroborando assim com outro estudo.¹⁵ Verificou-se nesta pesquisa que os usuários expressam alto grau de satisfação em relação as instalações do ambiente onde são atendidos.

Observou-se a maior prevalência no item “BOM” para a área de Dermato-Funcional, com 75% dos entrevistados, corroborando com outras pesquisas^{18,20}, onde prevaleceu o item “BOM” na população estudada relacionado às condições gerais de higiene. Os aspectos do ambiente das clínicas atuam como um fator de inibição ou estímulo, dependendo da consciência de cada um, sendo que as clínicas de fisioterapia devem constituir-se como modelo, buscando melhores condições de uso, instalações físicas e acesso satisfatório com o intuito de promover bem-estar e auto nível de satisfação do público.¹⁷

Os resultados encontrados nesta pesquisa corroboram com outro estudo¹⁷ que, de uma maneira geral, apresentam elementos que demonstram estas relações satisfatórias em

relação aos atendimentos oferecidos pela Clínica Escola de Fisioterapia. A pesquisa também registra altos índices de confiança no atendimento recebido e nos resultados alcançados.

Verificou-se que os pacientes mostraram-se satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado, tanto que indicariam a clínica a um amigo/familiar e/ou retornariam para tratar-se novamente.

Nos tópicos “você retornaria à Clínica Escola” e “você recomendaria a Clínica Escola”, evidenciou-se que 91,7% e 100%, respectivamente, o fariam, dados compatíveis também foram detectados em outros estudos que igualmente obtiveram 95%²⁰ e 97,6%¹⁷ para o mesmo item investigado, referente a recomendação da clínica à terceiros. Tais achados foram superiores a outro estudo, que alcançou um índice de 65% para tal averiguação.²⁴

Este trabalho poderá contribuir para possíveis melhorias na qualidade do atendimento, contribuindo para o aumento da satisfação dos clientes atendidos.

Sugerem-se novos estudos que possam contribuir ainda mais para a melhora da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Escola de Fisioterapia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Baseado nos dados encontrados pode-se inferir que a maior prevalência ocorreu no sexo feminino, com a renda variável de até três salários mínimos e baixo nível de escolaridade, com obtenção de conhecimento da clínica através de amigos, sendo considerado satisfatório o atendimento em todas as áreas e setores.

Foi apontada a necessidade de existir estacionamento próprio, maior rigor com a higiene, redução do tempo de espera para as sessões na sala de espera e maior facilidade para transitar no interior da clínica como possíveis melhorias a serem realizadas.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Educação. Resolução CNE/CES4, de 19 de fevereiro de 2002. Institui diretrizes curriculares Nacionais do curso de graduação em Fisioterapia. Brasília-DF; 2002.

2. Araújo IC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Integrada do curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará. [dissertação de mestrado]. Programa de Pós-Graduação em Odontologia. Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo. São Paulo; 2003.

3. Gaiad TP, Sant'ana DMG. Análise da eficácia do estágio supervisionado em fisioterapia na formação profissional: Uma visão do egresso. Arquivos de Ciências de Saúde da UNIPAR. 2005 mai/ago; 9(2): 65-70.

4. Milan GS, Trez G. Pesquisa de satisfação: Um modelo para planos de saúde. RAE-eletrônica. Fundação Getúlio Vargas. 2005 jul/dez; 4(2): Art. 17.

5. Coffito. Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional. Resolução nº 10 de 3 de julho de 1978. [acesso 2011 fev 14]. Disponível em: <<http://www.coffito.org.br/leis1.asp?id=10>>

6. Amaral KP, Júnior ASA. O nível de satisfação em relação a qualidade dos atendimentos de ortopedia/traumatologia e reumatologia da Clínica Escola de Fisioterapia da Unisul.

- [trabalho de conclusão de curso]. Universidade do Sul. Santa Catarina; 2007.
7. Matos DL, Costa MFL, Guerra HL, Marcenes W. Projeto Bambuí: estudo de base populacional dos fatores associados com o uso regular de serviços odontológicos em adultos. *Cad saúde pública*. 2001; 17(3): 661-8.
8. Castro JDB, Silva VB. Satisfação no atendimento odontológico: Um estudo na COE (Clínica Odontológica de Ensino) de Anápolis-UniEvangélica. [trabalho de conclusão de curso]. UniEvangélica. Anápolis; 2007.
9. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad saúde pública*. 2006; 22(6): 1267-76.
10. D'ávilla S, Souza LMM, Cavalcanti GMS, Lucas RSCC, Garcia AFG, Cavalcanti AL. Nível de satisfação e condição socioeconômica dos usuários das clínicas de odontologia da Universidade Estadual da Paraíba. *Rev bras pesqui saúde*. 2010; 12(2): 39-45.
11. Dias AO, Souza CB, Porto GM, Gomes NCP, Soares TK, Carreiro DL, Coutinho LTM, Júnior RFCM, Coutinho WLM. Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento fisioterapêutico prestado em clínica escola. *EFDeportes.com, Revista Digital*. 2011 fevereiro; 15 (153).
12. Paiva SMA, Gomes ELRG. Assistência Hospitalar: Avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação. *Rev latinoam enferm*. 2007 setembro-outubro; 15(5).
13. Mendonça KMPP, Guerra RO. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. *Rev bras Fisioter*. 2007 set/out; 11(5): 369-76.
14. Moreira CF, Borba JAM, Mendonça KMPP. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. *Fisioter pesqui*. 2007 set-dez; 14(3): 37-43.
15. Figueiredo EM, Lara JO, Cruz MC, Quintão DMG, Monteiro MVC. Perfil sociodemográfico e clínico de usuárias de serviço de fisioterapia uroginecológica da rede pública de saúde. *Rev bras Fisioter*. 2008; 12(2): 136-42.
16. Suda EY, Uemura MD, Velasco E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. *Fisioter pesqui*. 2009 abr/jun; 16(2): 126-31.
17. Machado NP, Nogueira LT. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia. *Rev bras Fisioter*. 2008 set/out; 12(5): 401-8.
18. Rodrigues RM, Raimundo CB, Silva KC. Satisfação dos usuários dos serviços privados de fisioterapia do Município de Campos dos Goytacazes/RJ. *Revista Perspectivas Online*. 2010; 4(14): 163-80.
19. Magalhães MS. Avaliação da assistência fisioterapêutica sob a óptica do usuário. [dissertação de mestrado]. Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Medicina. UFC. Fortaleza; 2002.
20. Fernandes SKS, Coutinho ACM, Pereira EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. *Rev bras promoç saúde*. 2008; 21(2): 137-43.
21. Coutinho WLM, Carreiro DL, Lafetá JC, Coutinho LTM, Júnior RFCM, Caldeira R. Avaliação do perfil epidemiológico e da satisfação em relação ao atendimento fisioterapêutico prestado pelo serviço público. *EFDeportes.com, Revista Digital*. 2011 janeiro; 15(152).
22. Fréz AR. Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia da rede pública na cidade de Foz do Iguaçu, Paraná. [dissertação de mestrado]. Programa de Pós-Graduação em Saúde, Interdisciplinaridade e Reabilitação. Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas. Campinas; 2010.
23. Gonçalves JR, Veras FEL, Matos ACM, Lima ISA. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. *Fisioter mov*. 2011 jan/mar; 24(1): 47-56.
24. Diamante C, Lazzarotto EM, Busnello C. O compromisso social das organizações de saúde com a qualidade dos serviços de saúde. III Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Cascavel; 2004.