

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES EM TRATAMENTO FISIOTERAPÊUTICO: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION IN PHYSIOTHERAPY TREATMENT: A BIBLIOGRAPHIC REVIEW

Gracieli Fernanda de Castro¹
Veronica Jocasta Casarotto²

RESUMO

A satisfação de desenvolver um procedimento é muito importante, então para que soubesse desse ponto de vista, vimos a satisfação dos pacientes que utilizam esses serviços. Na qual objetivo é avaliar a satisfação dos usuários que realizaram tratamento fisioterapêuticos. Para obter essa avaliação será mostrado como é realizado o trabalho do fisioterapeuta, como é a relação paciente-profissional e satisfação do usuário submetido aos tratamentos. Metodologia: Revisão de Literatura Narrativa, onde, para a realização do presente estudo, será realizada a consulta a livros, dissertações, exemplos que estimulam a compreensão do tema e em artigos científicos. A satisfação do usuário é um elemento importante para determinar a qualidade dos serviços de fisioterapia e, por isso, demanda maiores pesquisas científicas para aprofundar o conhecimento da avaliação da satisfação com os serviços de fisioterapia oferecidos. Os resultados foram satisfatórios, pois muitos que utilizam o mesmo, estão satisfeitos.

Palavras Chaves: Pacientes; Avaliação; Fisioterapêutico; Tratamento.

ABSTRACT

The satisfaction of developing a procedure is very important, so to let you know from that point of view, we saw the satisfaction of patients who use these services. In which objective: To evaluate the satisfaction of users who underwent physiotherapeutic treatment. In order to obtain this evaluation, it will be shown how the work of the physiotherapist is carried out, as is the patient-professional relationship and the satisfaction of the user submitted to the treatments. Methodology: Review of Narrative Literature, where, for the accomplishment of the present study, the consultation books, dissertations, examples that stimulate the understanding of the topic and in scientific articles. User satisfaction is an important element to determine the quality of physiotherapy services and, therefore, requires further scientific research to deepen the knowledge of the assessment of satisfaction with the physiotherapy services offered. The results were satisfactory, as many who use it are satisfied final considerations: It was concluded that points such as patient expectation, although it is widely cited in the literature as an important point for patient satisfaction, plays a role that is still questionable before the academic community.

Keywords: Patients; Evaluation; Physiotherapy; Treatment.

¹ Acadêmica do Curso de Bacharelado em Fisioterapia, na AJES-Faculdade do Vale do Arinos; E-mail: grazicastro1@outlook.pt.

² Doutora em Gerontologia Biomédica. Professora Orientadora e Coordenadora do Curso de Fisioterapia da Faculdade do Vale do Arinos/Juara/Mato Grosso/Brasil. E mail: coord.fisio.jna@ajes.edu.br

INTRODUÇÃO

Nos dias atuais podemos dizer que a fisioterapia como campo de conhecimento em que a saúde ampliou, pois traz um estudo satisfatório no que diz respeito à prevenção, tratamento e reabilitação para promover o bem-estar individual e coletivo.

Podemos dizer que a fisioterapia é a ciência da saúde que estuda, previne e trata distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes nos órgãos e sistemas do corpo humano causado por alterações genéticas, traumas e doenças adquiridas. Baseia-se em mecanismos terapêuticos próprios, sistematizados por pesquisas em biologia, morfologia, fisiologia, patologia, bioquímica, biofísica, biomecânica, cinesia, sinergia funcional e cinespatologia de órgãos e sistemas do corpo humano e disciplina comportamental e social (DE LEON, 2021).

A fisioterapia como processo de cura tem suas origens históricas junto com a medicina, quando as pessoas buscavam a cura e os recursos curativos disponíveis na natureza. Quando alguns estudiosos começaram a estudar e explicar esses recursos, essa relação de ajuda foi estabelecida, um processo terapêutico que existe até hoje. Essa relação de cuidado é comum a qualquer uma das profissões e especialidades atuais da saúde (RABELLO, 2019).

Nesse contexto, a avaliação da estrutura diz respeito aos recursos físicos, materiais e número de profissionais existentes no serviço de saúde; a avaliação do processo envolve as atividades e/ou os procedimentos empregados, ou seja, o processo de trabalho; E a avaliação dos resultados enfatiza os efeitos das ações e procedimentos na saúde do usuário em decorrência do cuidado recebido (DE LEON, 2021). A participação do usuário na avaliação da satisfação está relacionada à adequação dos serviços de saúde à estrutura e ao processo de atenção à saúde (SOUSA, 2019).

Para melhorar a qualidade da assistência à saúde, é importante adotar o modelo de processo de trabalho baseado nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS). Esses princípios levam em conta os conceitos de saúde e doença e as diretrizes de universalidade, totalidade, resolutividade, participação e controle social, bem como humanização e satisfação do usuário. Estes são considerados elementos essenciais para a reorganização dos serviços de saúde (SILVA *et al.*, 2017).

De acordo com as pesquisas realizadas por Fernandes et al. (2017), a satisfação do cliente está cada vez mais sendo discutida e utilizada como indicador de atendimento, pois este item indica qualidade e cuidado entre o profissional/usuário. Sendo assim, a fisioterapia tem uma variedade de aspectos que afetam a satisfação do paciente: o envolvimento do paciente é sempre mais longo do que uma consulta médica, o tratamento requer mais contato físico e

muitas vezes exige envolvimento ativo do paciente e a terapia pode causar dor e ser vista como uma ameaça física (FORBES; NOLAN, 2018).

Localização e custo são termos que aludem à facilidade de acesso da clínica e à compatibilidade do valor percebido do tratamento oferecido com seu custo (no caso de serviços pagos), ambos financeiros e convenientes. Os potenciadores são elementos do ambiente físico do serviço e das interações interpessoais que elevam a experiência terapêutica ao nível menos aceitável. Os detratores são componentes das demandas físicas e interpessoais do paciente que, quando ausentes, causam sensações desagradáveis, mas, quando presentes, nem sempre geram bons sentimentos, como visões sobre as ações do terapeuta (ROUSCH; SONSTROEM, 1999).

O fato de localização e custo serem determinantes indica que critérios não clínicos têm impacto significativo na satisfação do paciente com a fisioterapia. É fundamental notar que a felicidade do paciente com o cuidado recebido é diferente do contentamento do paciente com os resultados do tratamento. A satisfação do paciente com o atendimento está relacionada à qualidade do tratamento recebido (WATERS et al., 2016).

Pesquisas mostram que, quando os clientes estão satisfeitos com a fisioterapia, eles, sem saber, melhoram o tratamento com sua plena participação, aceitam melhor a oferta e interagem de forma positiva, fornecem mais informações e aceleram a recuperação, apontam familiares e amigos e continuam o tratamento na clínica, o que leva à qualidade de vida (SILVA et al., 2017).

A satisfação do usuário é um elemento importante para determinar a qualidade dos serviços de fisioterapia e, por isso, demanda maiores pesquisas científicas para aprofundar o conhecimento da avaliação da satisfação com os serviços de fisioterapia oferecidos. Assim, espera-se que o grau de satisfação dos usuários estejam diretamente relacionado com a relação paciente-profissional, além da melhora dos problemas que levaram à procura pelo tratamento.

Portanto, considerando-se a realidade e o momento atual no qual estamos vivendo percebe-se a necessidade de mudanças nesse meio, para que os pacientes possam interagir com o meio em que vive, sendo crítico e participativo.

Então este estudo tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários que realizaram tratamento fisioterapêuticos. Para obter essa avaliação será mostrado como é realizado o trabalho do fisioterapeuta, como é a relação paciente-profissional e satisfação do usuário submetido aos tratamentos.

METODOLOGIA

Para que fosse desenvolvido esse artigo foi utilizado o método de Revisão de Literatura

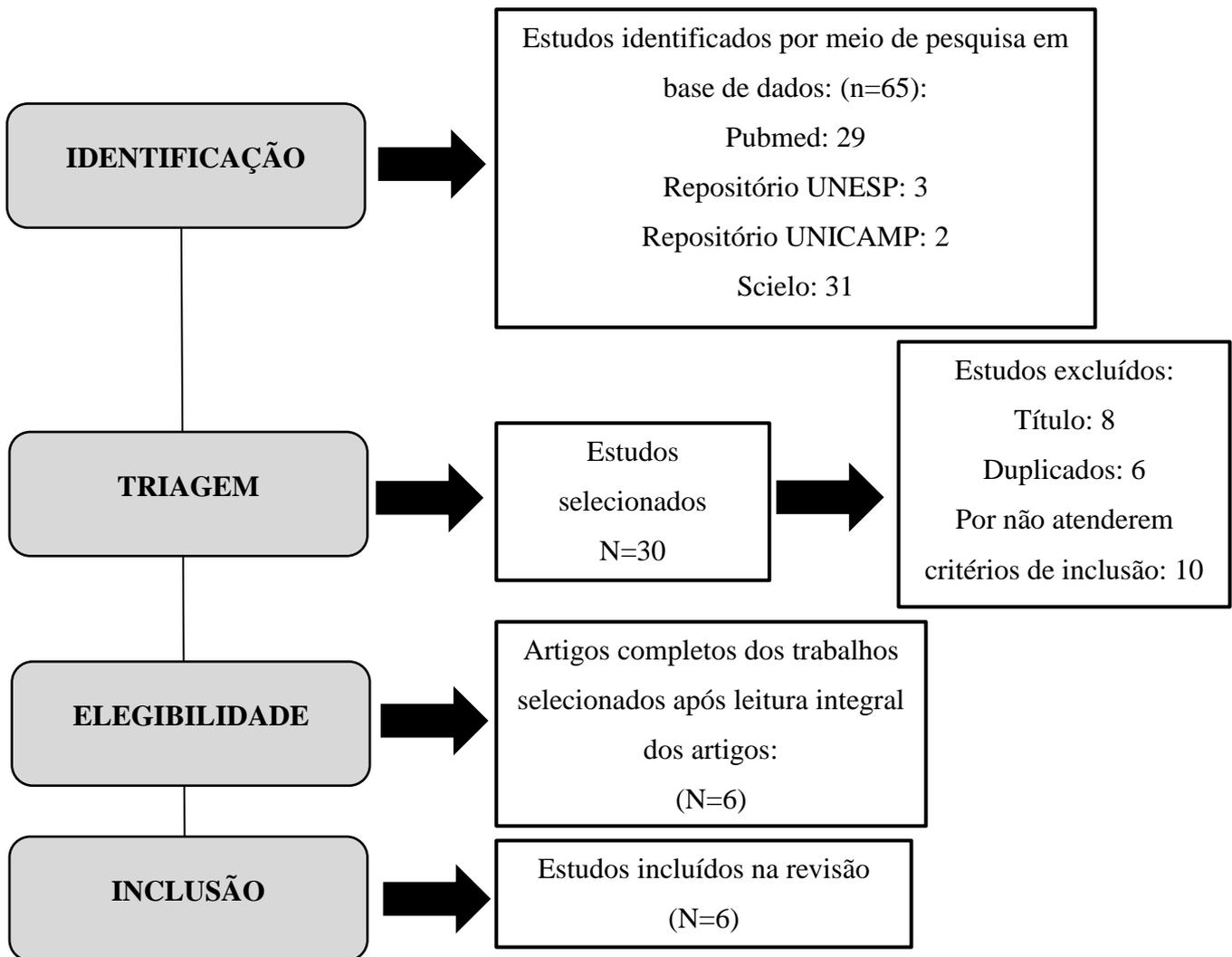
Narrativa, onde, para a realização do presente estudo, será realizada a consulta a livros, dissertações, exemplos que estimulam a compreensão do tema e em artigos científicos selecionados através de busca nas seguintes bases de dados: PubMed, Repositório Universidade Estadual Paulista (UNESP) e Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), *Scientific Eletronic Library Online* (SCIELO).

Foram utilizados como critérios conteúdos publicados completos no que se relaciona a estrutura metodológica de desenvolvimento, publicados entre os anos 2012 até 2022, que envolvam como estudo a satisfação do paciente no tratamento fisioterapêuticos e artigos científicos originais.

No que se refere a critérios inclusivos, serão considerados conteúdos publicados completos no que se relaciona a estrutura metodológica de desenvolvimento, em português e inglês, publicados nos últimos dez anos, artigos científicos originais ou de revisão que envolvam como estudo a satisfação do paciente no tratamento fisioterapêuticos.

Como critérios de exclusão, foram artigos duplicados, em outro idioma, que não estivesse na faixa temporal estabelecidas, resenhas críticas, monografias de graduação, pesquisas que não vinculem os resultados presente trabalho.

Na busca pelos descritores foram encontrados 65 artigos, inicialmente foram considerados para a triagem 30 estudos, contudo, após a observação dos estudos, foi realizada a seleção prévia pela leitura dos títulos e resumos, para identificar os dados principais e sua relevância para a contribuição com os objetivos desta pesquisa, após análise alguns artigos foram descartados por não apresentar a relação específica entre a avaliação do tratamento e a satisfação do usuário, ficando 6 artigos elegíveis para a elaboração dos resultados deste importante estudo.

Figura 1 – Fluxograma da Pesquisa

RESULTADOS

A tabela 1 apresenta os artigos selecionados para a pesquisa, foram selecionados 06 artigos para a descrição dos resultados. Segue os artigos apresentados no quadro abaixo.

Tabela 1- Caracterização das produções selecionadas abaixo.

N ^o	Autor/Ano	Objetivo	Metodologia	Conclusão
1	FERNANDES; SILVA; GUTHS (2017).	Avaliar o grau de satisfação dos usuários de serviços privados e convênios de fisioterapia no	Estudo transversal descritivo realizado no período de outubro 2015 em 08 clínicas na cidade	O presente estudo foi eficaz na avaliação da satisfação dos usuários nas clínicas pesquisadas, embora não encontramos diferença entre elas.

		município de Caxias do Sul/RS.	de Caxias do Sul / RS.	
2	FORBES & NOLAN (2018).	Compreender a satisfação do paciente no ambiente da clínica de fisioterapia liderada pelo aluno é importante para informar os processos organizacionais, educacionais e clínicos que visam equilibrar as experiências de aprendizado do aluno e o atendimento de qualidade ao paciente.	Um desenho qualitativo transversal usando entrevistas semiestruturadas.	Os resultados destacam a influência do aluno e do supervisor na satisfação do paciente e fornecem informações sobre o estilo de supervisão do aluno a partir da perspectiva do paciente.
3	FRÖBERG et al. (2018).	Explorar como uma clínica dirigida por estudantes (SRC) na atenção primária à saúde (APS) foi percebida por estudantes, pacientes e supervisores.	Foram calculados os valores médios e medianas de CLES + T e CSQ-8. As entrevistas foram analisadas por meio da análise de conteúdo.	Os supervisores expressaram que a estrutura do SRC apoiou a tarefa pedagógica e facilitou o ensino centrado no aluno - simultaneamente, o ambiente de aprendizagem alterado destacou a necessidade de formação pedagógica adicional. As clínicas administradas por estudantes na atenção primária à saúde têm um grande potencial para o aprendizado regulado por estudantes.
4	RIBEIRO & BRAVO (2020).	Identificar, reunir e analisar os artigos científicos que dissertam sobre a	Uma seleção de pesquisas em língua inglesa publicadas nos	Fatores relacionados a satisfação e percepção dos usuários do serviço de fisioterapia, os

		satisfação dos usuários no serviço de fisioterapia.	últimos 12 anos (2008-2020) nas bases de dados PubMed, SciELO e PEDro foi realizada eletronicamente em abril de 2020. Cinco artigos foram escolhidos para inclusão na revisão narrativa.	gestores, administradores e profissionais podem buscar novos modelos organizacionais com o foco na melhora da qualidade do serviço.
5	ROUSH & SONSTROE M (1999).	Identificar os componentes subjacentes da satisfação ambulatorial em fisioterapia e desenvolver um teste que produzisse medições confiáveis e válidas desses componentes.	Três amostras, consistindo de 177, 257 e 173 pacientes ambulatoriais de 21 unidades, foram usadas nas fases 1, 2 e 3, respectivamente.	Neste estudo, foram identificados componentes da satisfação ambulatorial em fisioterapia e os usamos para desenvolver um teste que produzisse medições válidas e confiáveis desses componentes.
6	WATERS et al. (2016).	Identificar os fatores que influenciam a satisfação do paciente com os serviços ambulatoriais de ortopedia.	Foram realizadas entrevistas e sessões de grupo focal com 36 participantes representando pacientes, profissionais de saúde e equipe de apoio clínico em um ambulatório de ortopedia.	A conscientização do clínico sobre as questões interpessoais que dominam as perspectivas das partes interessadas sobre a satisfação do paciente pode melhorar a experiência do paciente e potencialmente promover comportamentos do paciente em direção a uma vantagem terapêutica.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

DISCUSSÃO

Como o nível de satisfação do usuário é um fator tão essencial na determinação da qualidade dos serviços de fisioterapia, estudos científicos são necessários para melhor a

compreensão de como avaliar esse nível de satisfação em relação aos serviços de fisioterapia que são prestados esse dado foi encontrado no artigo 1

Fica claro que a satisfação deve ser o resultado final de todo serviço de saúde. Portanto, não deve ser o único objeto de avaliação, pois outros pontos importantes devem ser considerados, como a percepção do usuário com base em fatores socioeconômicos e culturais, condições de vida e, principalmente, as circunstâncias pessoais de cada usuário no momento da entrevista.

No trabalho realizado por Fernandes, Silva e Guths (2017) foi mostrado que a avaliação das clínicas e dos serviços de fisioterapia na rede privada não mostra diferença em comparação aos usuários da rede pública, divergindo de resultados apontados na literatura. Entretanto, o estudo citado foi realizado em uma amostra pequena e específica, sendo necessário o aumento da amostragem e da periodicidade das pesquisas, como apontam Ribeiro e Bravo (2020).

Em clínicas lideradas por estudantes de fisioterapia, Forbes e Nolan (2018), em seu estudo realizado na Austrália, mostra que a satisfação do paciente é muito impactada não apenas pela interação entre o aluno e o supervisor, mas também pela relação entre o paciente e o supervisor do paciente. Essas parcerias colocam em evidência as habilidades comunicativas não apenas dos supervisores, mas também dos alunos, e incluem ativamente os pacientes. Esse resultado corrobora com o trabalho realizado por Fröberg e colaboradores (2018), onde foi mostrado que a interação entre o aluno e o supervisor se mostrou extremamente importante para a avaliação positiva dos pacientes estudados.

Com base no que vimos no decorrer do estudo podemos dizer que as variáveis localização, ambiente e custo são características importantes para a avaliação de satisfação do paciente em tratamento. Isso mostra que a satisfação do cliente não depende somente do tratamento em si, mas também de itens multifatoriais.

Esse descobrimento está em consonância com o estudo de Ribeiro e Bravo (2020), que afirma que a melhora da qualidade do serviço está ligada a fatores como modelos de gestão e administração do negócio e ainda questões como o tempo de espera, tempo de tratamento, comunicação, empatia, expectativa e confiança, são aspectos comuns e consistentes nas avaliações de pacientes submetidos ao tratamento fisioterápico, mostrando concordância em relação aos pontos multifatoriais com os trabalhos supracitados.

Waters e colaboradores (2016), apontam que o fator expectativa se mostra um ponto importante para a avaliação da satisfação do paciente, tendo em vista que essas crenças e atitudes são criadas e sustentadas por um processo cognitivo, logo, o processo pelo qual os

pacientes racionalizam a expectativa e a experiência podem influenciar potencialmente a satisfação com a consulta.

Ribeiro e Bravo (2020) afirmam que a relação entre o paciente e o terapeuta se mostra importante para a avaliação e percepção do tratamento fisioterapêutico corroborando com os achados de Waters e colaboradores (2016), que enfatizam a importância dos fatores interpessoais que influenciam a satisfação do paciente com os serviços ambulatoriais de fisioterapia. Esses fatores são importantes para os administradores de saúde informarem a melhoria do serviço e para os médicos considerarem ao refletir sobre o gerenciamento do paciente. Ao compreender como esses temas influenciam o processo terapêutico, os clínicos podem alinhar a percepção e o comportamento do paciente à vantagem clínica.

Em se tratando dessa relação Waters e colaboradores (2016), aponta que a comunicação e a empatia são aspectos importantes na avaliação do tratamento. Para os autores, a comunicação parece sustentar o conceito de gestão centrada no paciente e é fundamental no desenvolvimento da aliança ou vínculo clínico e os comportamentos de empatia do clínico estavam associados ao apoio à autonomia e maiores níveis de satisfação. Essas informações têm o potencial de contribuir para o profissional refletir sobre os pontos que precisam ser aprimorados, produzir autocritica e estimular a reconsideração e adequação dos aspectos que foram identificados como insuficientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo destaca a importância de avaliar o grau de satisfação dos usuários com o tratamento que recebem do serviço de fisioterapia. Isso porque, por meio desses dados, há uma avaliação real do paciente sobre sua visão sobre a qualidade do serviço ao qual foi exposto. Como consequência, o paciente se beneficia de um tratamento aprimorado, o que cria um ambiente seguro, confiável e consequentemente humanizado.

Foi possível observar que a satisfação do paciente submetido a tratamentos fisioterápicos depende de fatores técnicos, como a qualidade do atendimento em si e a sensação de melhora dos sintomas. Entretanto, grande parte da relação de satisfação é oriunda de aspectos multifatoriais, como o local da realização do atendimento, do tempo de espera, do tempo de tratamento, além da relação terapeuta paciente.

Concluiu-se que pontos como a expectativa do paciente, embora seja amplamente citada na literatura com um ponto importante para a satisfação do paciente, desempenha um papel que ainda é questionável perante a comunidade acadêmica. Além disso, a empatia e a comunicação

entre o terapeuta e o paciente são aspectos extremamente importantes para a avaliação de satisfação, pois geram confiança no tratamento.

REFERÊNCIAS

ALVES, Nágila Silva et al. Perspectivas sobre o trabalho do fisioterapeuta na atenção básica: uma revisão integrativa. **Revista CPAQV–Centro de Pesquisas Avançadas em Qualidade de Vida** | Vol, v. 12, n. 1, p. 2, 2020.

CARMO, Carolina Mendes do. **Gestão assistencial da fisioterapia hospitalar: indicadores**. 2018. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

DE LEON, Elisa Brosina. Nível Satisfação Com O Atendimento Em Fisioterapia Medido Pelo Medrisk. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 12, n. 1, p. 3412- 3425, 2021.

DURAND, Analuiza Batista; ALVES, Fernanda César; DE LACERDA, Dailton Alencar Lucas. Territorialização em saúde: uma experiência na formação em fisioterapia. **CADERNOS DE EDUCAÇÃO, SAÚDE E FISIOTERAPIA**, v. 4, n. 8, 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, 2017.

FORBES, Dr Roma; NOLAN, Damien. Factors associated with patient-satisfaction in student-led physiotherapy clinics: a qualitative study. **Physiotherapy theory and practice**, v. 34, n. 9, p. 705-713, 2018.

FRÖBERG, Maria et al. Experiences of a student-run clinic in primary care: a mixed-method study with students, patients and supervisors. **Scandinavian Journal of Primary Health Care**, v. 36, n. 1, p. 36-46, 2018.

MAGAZONI, Valéria Sachi; GUIMARAES, Élcio Alves; FARIA, Mariana Nunes. Avaliação Da Satisfação Dos Usuários De Uma Clínica-Escola De Fisioterapia. **e- RAC**, v. 6, n. 1, 2017.

PADILHA DA ROCHA, Luana et al. Atuação do fisioterapeuta na atenção primária à saúde: revisão de escopo. **Fisioterapia Brasil**, v. 21, n. 6, 2020.

RABELLO, Guilherme. Como a Saúde Digital transformará a Fisioterapia. **Fisioterapia Brasil**, v. 20, n. 5, p. 681-683, 2019.

RIBEIRO, Samuel; BRAVO, Júlio Ribeiro. A importância da Avaliação da Satisfação dos Usuários do Serviço de Fisioterapia. **SAÚDE DINÂMICA**, v. 2, n. 3, p. 90-102, 2020.

ROUSH, Susan E.; SONSTROEM, Robert J. Development of the physical therapy outpatient satisfaction survey (PTOPS). **Physical Therapy**, v. 79, n. 2, p. 159-170, 1999.

SILVA, M. N. P.; et al. Qualidade do acolhimento na unidade básica de saúde. **Revista de Enfermagem UFPE On Line**, Recife, 2017.

SOUSA, Amanda Ferreira de. **Determinantes da fidelização com impacto na imagem do serviço de fisioterapia**. 2019. Dissertação de Mestrado.

WATERS, Stuart et al. Identification of factors influencing patient satisfaction with orthopaedic outpatient clinic consultation: a qualitative study. **Manual therapy**, v. 25, p. 48-55, 2016.