

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DE PACIENTES COM ACESSO Á ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA NA REDE PRIVADA DE ENSINO.

ASSESSMENT OF THE GRAU OF SATISFACTION IN THE CARE OF PATIENTS WITH ACCESS TO PHYSIOTHERAPEUTIC ASSISTANCE IN THE PRIVATE EDUCATION NETWORK.

Cristiane de Lourdes Pelegrini Lopes¹
Veronica Jocasta Casarotto²
Glauco Cesar da Conceição Canella³

RESUMO

A satisfação do usuário é um conceito que passou a ser muito discutido e introduzido como parte das políticas de saúde. A Fisioterapia enquanto profissão da área de saúde está interligada com essas estratégias para melhorar a qualidade do atendimento. Para analisar a qualidade do atendimento, foi realizado uma pesquisa de campo, envolvendo 41 pacientes atendidos em uma clínica universitária de fisioterapia. O objetivo dessa pesquisa foi avaliar o nível de percepção e satisfação dos pacientes que foram submetidos a atendimentos fisioterapêuticos na clínica universitária de fisioterapia. Na pesquisa foi avaliada a qualidade de vida, o nível de percepção da qualidade dos atendimentos prestados no setor de fisioterapia, a condição clínica e antropométrica dos indivíduos. Os resultados indicaram de modo geral que os pacientes saíram satisfeitos com o tratamento recebido em todos os aspectos, bem como certificaram-se de retornarem à clínica caso necessário e que também indicariam a clínica para outros pacientes.

Palavras-chave: Atendimento; Humanizado; Fisioterapia; Avaliação; Institucional.

ABSTRACT

User satisfaction is a concept that has been much discussed and introduced as part of health policies. Physiotherapy as a healthcare profession is intertwined with these strategies to improve the quality of care. To analyze the quality of care, a field survey was carried out, involving 41 patients treated at a university physiotherapy clinic. The objective of this research was to evaluate the level of perception and satisfaction of patients who underwent physiotherapeutic care at the university physiotherapy clinic. In the research, the quality of life, the level of perception of the quality of care provided in the physiotherapy sector, the clinical and anthropometric condition of the individuals were evaluated. The results generally indicated that the patients left satisfied with the treatment received in all aspects, as well as made sure to return to the clinic if necessary and that they would also refer the clinic to other patients.

¹ Acadêmica do Curso de Bacharelado em Fisioterapia, na Ajes-Faculdade do Vale do Arinos, Juara, Mato Grosso. E-mail: Cristiane.lope.acad@ajes.edu.br

² Coordenadora do Curso de Fisioterapia da Faculdade do Vale do Rio Arinos-AJES, Juara, Mato Grosso. E-mail: Coord.fisio.jna@ajes.edu.br

³ Pesquisador Glauco Cesar da Conceição Canella. E-mail: glauco.canella@ajes.edu.br

Keywords: Service; Humanized; Physiotherapy; Evaluation; Institutional.

INTRODUÇÃO

A Organização Mundial de Saúde (OMS) 2001 destacou a necessidade de incorporar a avaliação dos resultados do tratamento como prática contínua e permanente, utilizando os dados da avaliação para melhorar a qualidade da assistência prestada. De acordo com Hunter e Cameron, (2008) a avaliação deve ser um procedimento de rotina dos serviços, podendo ser realizada pelos próprios profissionais da instituição.

Nos dias atuais, percebe-se que gestores de organizações e unidades de saúde estão preocupados em promover qualidade no serviço, realizando um atendimento com eficácia e eficiência. Por essa razão, são necessárias ferramentas de gestão, como avaliações que servem para estruturar, analisar e monitorar o desempenho de uma organização, bem como, pode-se citar a avaliação de satisfação dos clientes (NASCIMENTO *et al.*, 2021).

A satisfação nos serviços de saúde é um tema relevante e envolve desde as condições básicas de estrutura e infraestrutura, relações entre profissionais e pacientes, o que demonstra a importância de pensar a qualidade na prestação dos serviços (CARRAPATO *et al.*, 2018). Entender a satisfação é importante para compreender a relação entre o usuário e a saúde oferecida pela instituição que presta o serviço (JULIÃO *et al.*, 2019).

Além da competência técnica, é essencial que o profissional ofereça um atendimento diferenciado e humanizado. O paciente precisa de atenção individualizada, na qual o profissional possa avaliar e cuidar daquele que o procura de uma forma integrada, considerando os aspectos físicos e emocionais, que permita construir uma abordagem que integre as competências profissionais e as habilidades para lidar com o paciente de forma humanizada respeitando suas limitações (SUBTIL *et al.*, 2011).

O estudo justificou devido a necessidade de realizar um levantamento da percepção e qualidade dos atendimentos fisioterapêuticos prestados. A avaliação do paciente mediante ao serviço prestado é de suma importância para verificar a qualidade do atendimento. A clínica de fisioterapia na rede privada de ensino de Juara, foi a primeira a disponibilizar esse serviço gratuito a toda população do Vale do Rio Arinos. Através desses resultados, será possível obter um feedback do serviço que foi prestado, bem como, caso seja necessário realizar adequações para melhorar o trabalho prestado, visando sempre o bem-estar do paciente.

Nesse sentido o estudo tem como objetivo geral avaliar o nível de percepção e satisfação dos pacientes que foram submetidos a atendimentos fisioterapêuticos em uma clínica universitária, caracterizando seu perfil sociodemográfico e avaliando a satisfação do atendimento realizado em vários âmbitos, como confiança, informações, ambiência e humanização sobre os serviços recebidos.

METODOLOGIA

O presente trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Faculdade AJES, de acordo com a Resolução 466/2012, sob o CAEE nº 58787922.7.0000.8099. Todos os voluntários receberam informações sobre o protocolo experimental, que significa os cuidados necessários para a avaliação de coleta de dados e após terem aceitado e concordado, assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido.

A amostra foi composta por 41 pacientes, sendo 18 pessoas gênero masculino e 23 do sexo feminino, com uma média de idade variada entre 18 a 80 anos com medicação otimizada.

O processo de inclusão são indivíduos que foram atendidos nas áreas fisioterapêuticas na qual abrangeu a fisioterapia em ortopedia, traumatologia, neurologia, reumatologia, geriatria, cardiovascular e fisioterapia em pneumologia no período de julho de 2021 a agosto de 2022, que concluíram o protocolo de atendimento.

Como critério de exclusão, foram eliminados aqueles pacientes que abandonaram o tratamento sem justificativa, pacientes que foram atendidos no setor de fisioterapia em pediatria.

Os experimentos foram realizados no mesmo período do dia, das 13h às 19hs, para padronizar as influências das variações circadianas sobre o organismo.

No dia da realização dos testes, as condições relacionadas ao estado de saúde do voluntário foram observadas, para verificar a ocorrência de uma noite de sono regular e ainda, era confirmada a rotina diária mantida dos mesmos, bem como se as variáveis Frequência Cardíaca (FC) e Pressão Arterial (PA) estavam dentro de limites estáveis encontradas na avaliação inicial do voluntário.

A avaliação inicial constou de anamnese (coleta de dados sobre a história pregressa do voluntário); sinais vitais (frequência cardíaca, pressão arterial e frequência respiratória) na posição sentada; medida da massa corporal utilizando uma balança antropométrica e a aplicação

de dois questionários: SF-36 "Short form health survey 36 (SF36)", validado e traduzido para população brasileira (CICONELLI, 1999) e um questionário perceptivo de avaliação da qualidade dos atendimentos prestados no setor de fisioterapia em uma clínica universitária de fisioterapia pelos autores da pesquisa.

Todos os procedimentos que foram realizados conforme as indicações do Ministério da Saúde, visando a não propagação do Covid-19 entre os participantes, foram ofertados máscaras e álcool em gel a cada participante e o mesmo só poderia ter acesso ao espaço com a verificação de temperatura. Caso o paciente refira quaisquer sintomas ligado ao COVID- 19, ele era encaminhado para um serviço de saúde mais próximo e não realizava a participação no estudo. Na sequência realizava-se a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que explicava todo o procedimento da pesquisa. Todos os pacientes precisavam assinar o termo para serem entrevistados, estando assim, todos de acordo com a aplicação dos questionários.

RESULTADOS

Foram entrevistados 41 pacientes, sendo 18 pessoas do gênero masculino e 23 do gênero feminino, com uma média de idade variada entre 18 a 80 anos, todos os entrevistados responderam os questionários e não houve nenhuma desistência na participação. Foram aplicados 2 questionários, um de qualidade de vida, o SF-36 (é um instrumento genérico de avaliação da qualidade de vida, de fácil administração e compreensão) e o outro questionário sobre a avaliação da qualidade dos serviços prestados no setor de fisioterapia com quatro domínios onde foram elaborados para desenvolvimento da pesquisa.

Na tabela 1 estão representados os dados demográficos e antropométricos dos participantes, na tabela 2 está representado os dados do questionário SF-36 e seus domínios, já nos gráficos 1, 2, 3 e 4 estão representados os dados do questionário avaliativo relacionado a percepção dos pacientes no serviço de fisioterapia. Os resultados foram organizados sob a forma de estatística descritiva, com valores de média, desvio padrão (DP), porcentagem.

A tabela 1 descreve os dados antropométricos, demográficos e composição corporal dos pacientes pesquisados.

Tabela 1. Dados demográficos, antropométricos, composição corporal

Variáveis	Resultados
------------------	-------------------

	MÉDIA±DP
Idade (anos)	53,56±12,00
MC (kg)	66,23±24,00
IMC (kg/m ²)	23,73±5,40
CC	82,73±18,10
RC/Q	0,76±0,12
RC/E	0,82±0,08
ICon	0,98±0,09
PAS (mmHg)	123±3,10
PAD (mmHg)	77,39±11,50
FC (bpm)	78,21±7,50
DP (mmHg.bpm)	9634,43±765,00
SpO ₂	97,31±0,50

DP: desvio padrão; MC: massa corporal; CC: circunferência de cintura; cm: centímetros; RC/Q: razão cintura quadril; RC/E: razão cintura estatura; ICon: índice de conicidade; PAS: pressão arterial sistólica; PAD: pressão arterial diastólica; mmHg: milímetros de mercúrio; FC: frequência cardíaca; bpm: batimentos por minuto; DP: duplo produto; SpO₂: saturação de oxigênio

Na tabela 2, estão descritos os resultados sobre a qualidade de vida dos pacientes e seus respectivos domínios, no qual apresentou resultados satisfatórios, mostrando que os pacientes estão acima da média no quesito qualidade de vida.

Tabela 2. Questionário SF-36 – qualidade de vida

Domínios	Resultados MÉDIA±DP
Capacidade funcional	62,80± 31,01
Limitação por aspectos físicos	55,97± 42,48
Dor	56,51± 25,79
Estado geral de saúde	57,39± 18,26
Vitalidade	62,53± 21,88
Aspectos sociais	66,24± 27,39
Limitações por aspectos emocionais	55,46± 40,58

Saúde mental	65,24± 21,42
--------------	--------------

DP: desvio padrão

O gráfico 1 demonstra como os pacientes tomaram conhecimento da clínica para realizarem o tratamento, constando que 43% tiveram o conhecimento através de amigos. A especialidade mais procurada para tratamento foi na área de traumatologia 56,09%. A maioria dos pacientes realizaram acima de 10 sessões como descreve o gráfico 1.3. Contudo o gráfico 1.4 demonstra que mais de 70% dos pacientes relataram que sabiam do seu diagnóstico, receberam informações úteis sobre sua doença, bem como orientações e dicas de saúde para realizarem no seu dia a dia. Outro dado importante para a pesquisa foi que 63,04% dos pesquisados responderam que já tiveram contato com a fisioterapia anteriormente.

Gráfico 1. Questionário Perceptivo De Avaliação Da Qualidade Dos Atendimentos Prestados No Setor De Fisioterapia: Domínio 1 – Conhecimento Da Fisioterapia E Da Clínica

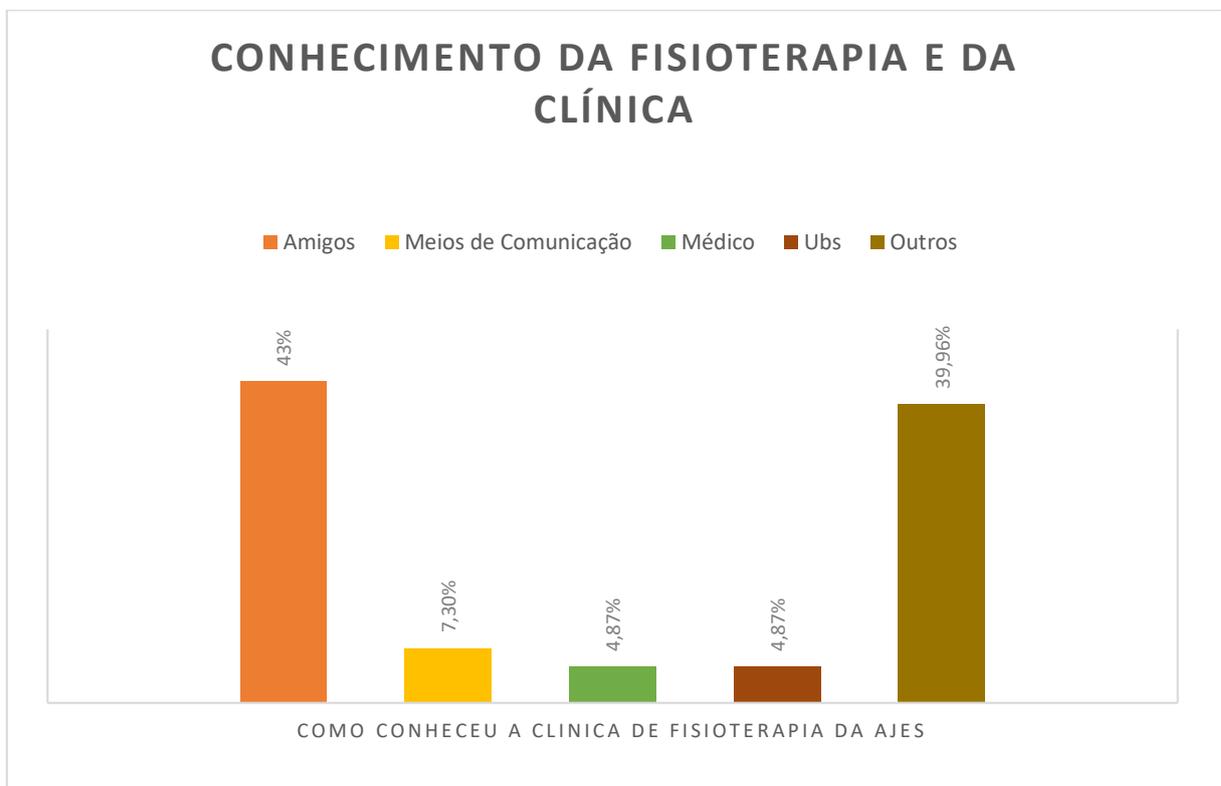


Gráfico 1.1. Fonte; Questionário de Atendimento Prestados no Setor fisioterapia 2022.

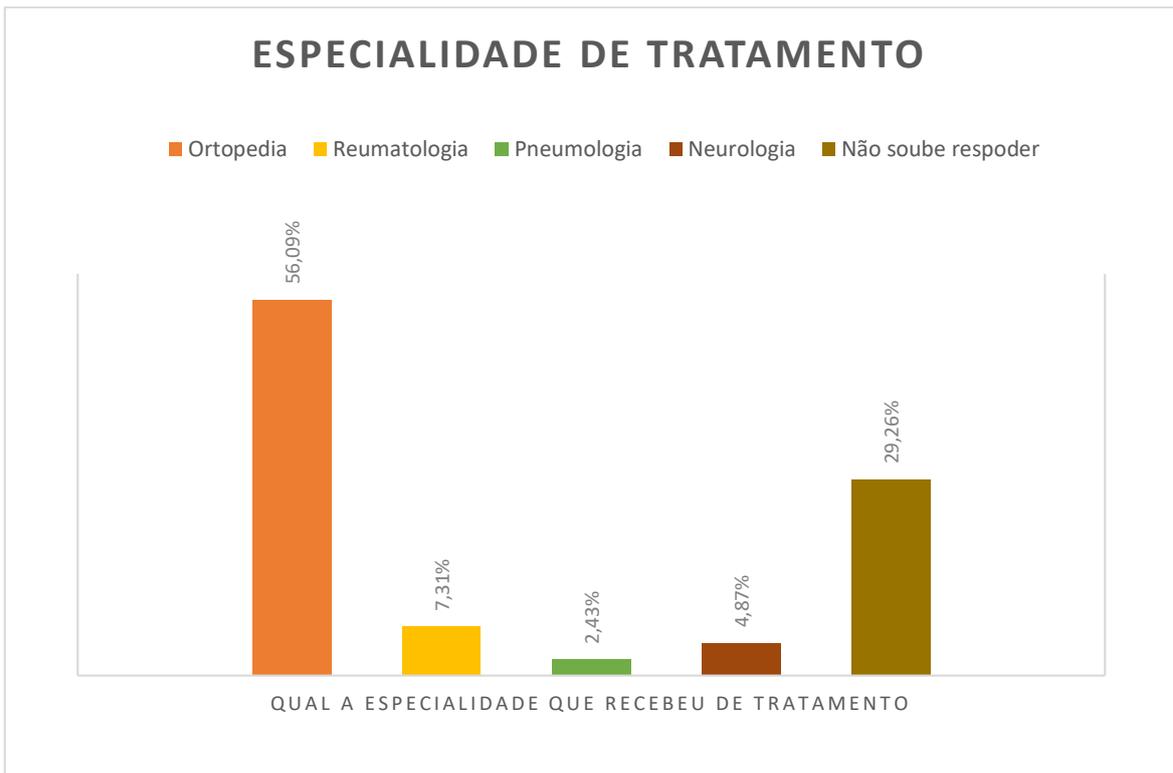


Gráfico 1.2. Fonte; Questionário de Atendimento Prestados no Setor fisioterapia 2022.

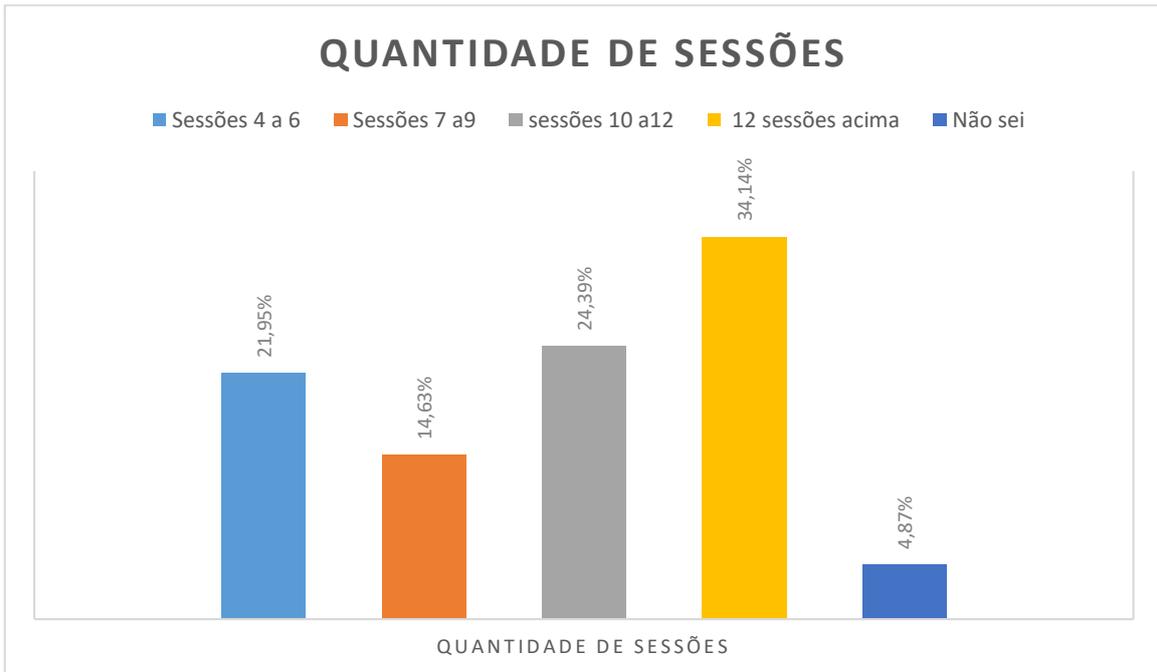


Gráfico 1.3. Fonte; Questionário de Atendimento Prestados no Setor fisioterapia 2022.

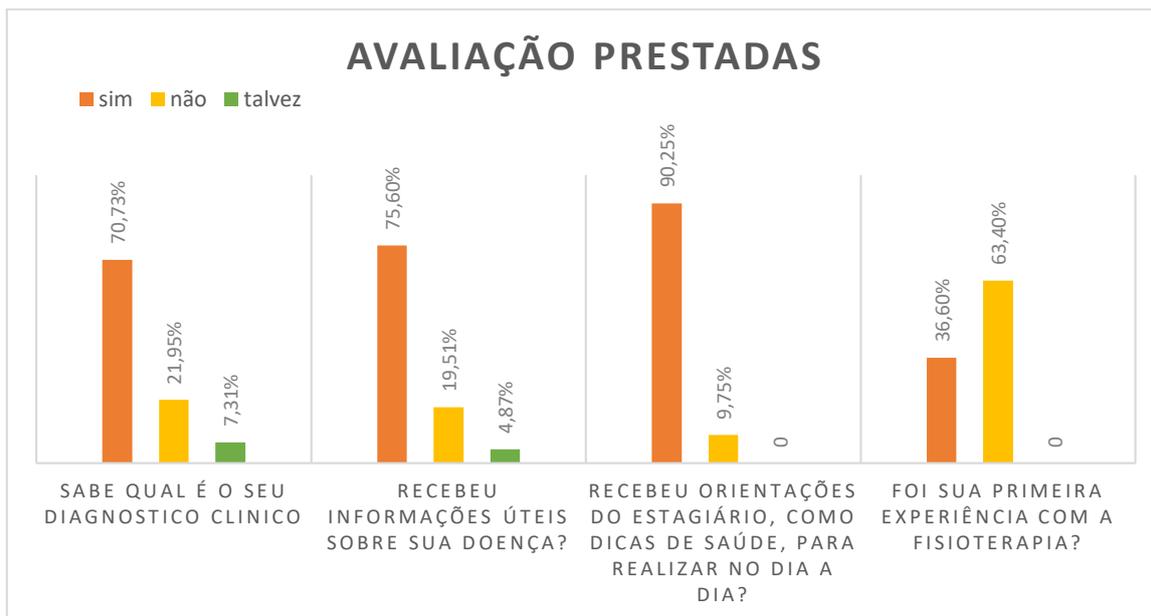


Gráfico 1.4. Fonte; Questionário de Atendimento Prestados no Setor fisioterapia 2022.

Os gráficos 2 e 3 demonstram os resultados relatados pelos entrevistados sobre a atuação dos estagiários de fisioterapia na questão pessoal e profissional nos atendimentos realizados.

Gráfico 2. Questionário Perceptivo De Avaliação Da Qualidade Dos Atendimentos Prestados No Setor De Fisioterapia: Domínio 2 – AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO QUE REALIZOU A FISIOTERAPIA

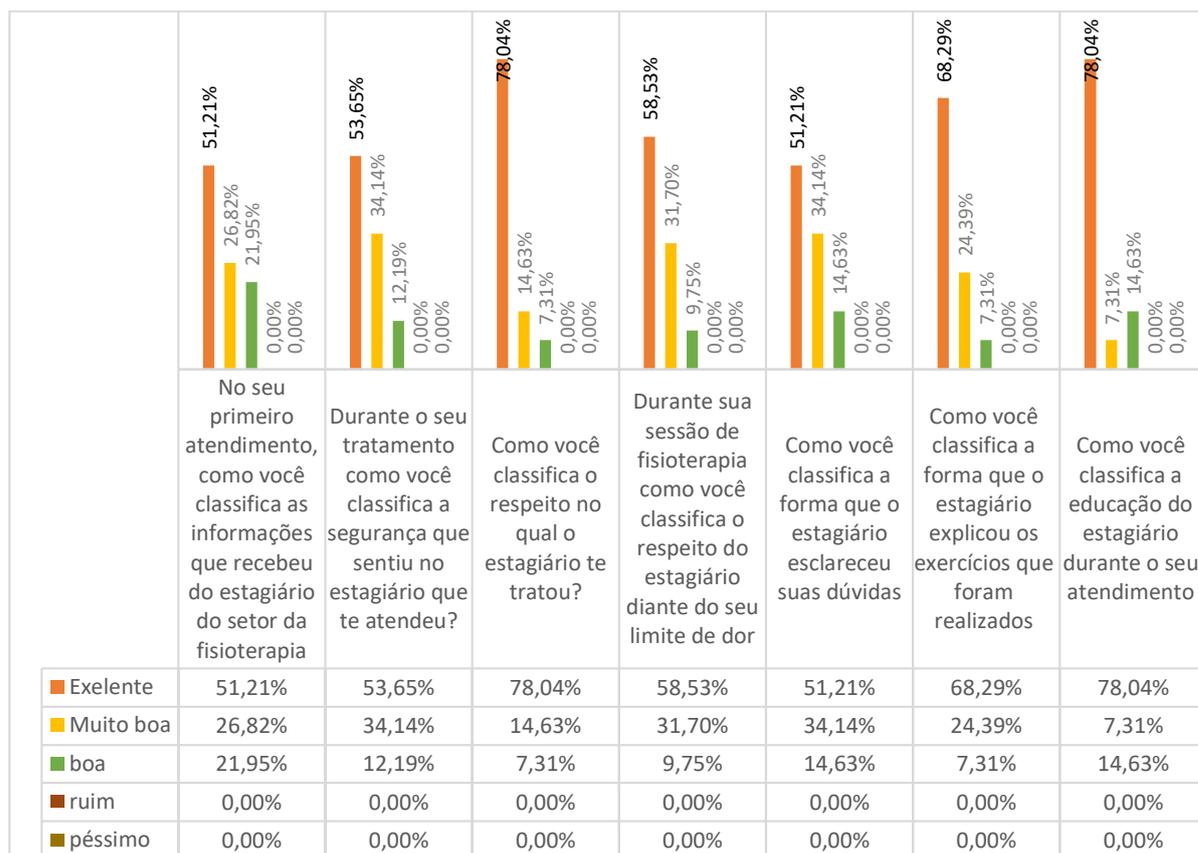
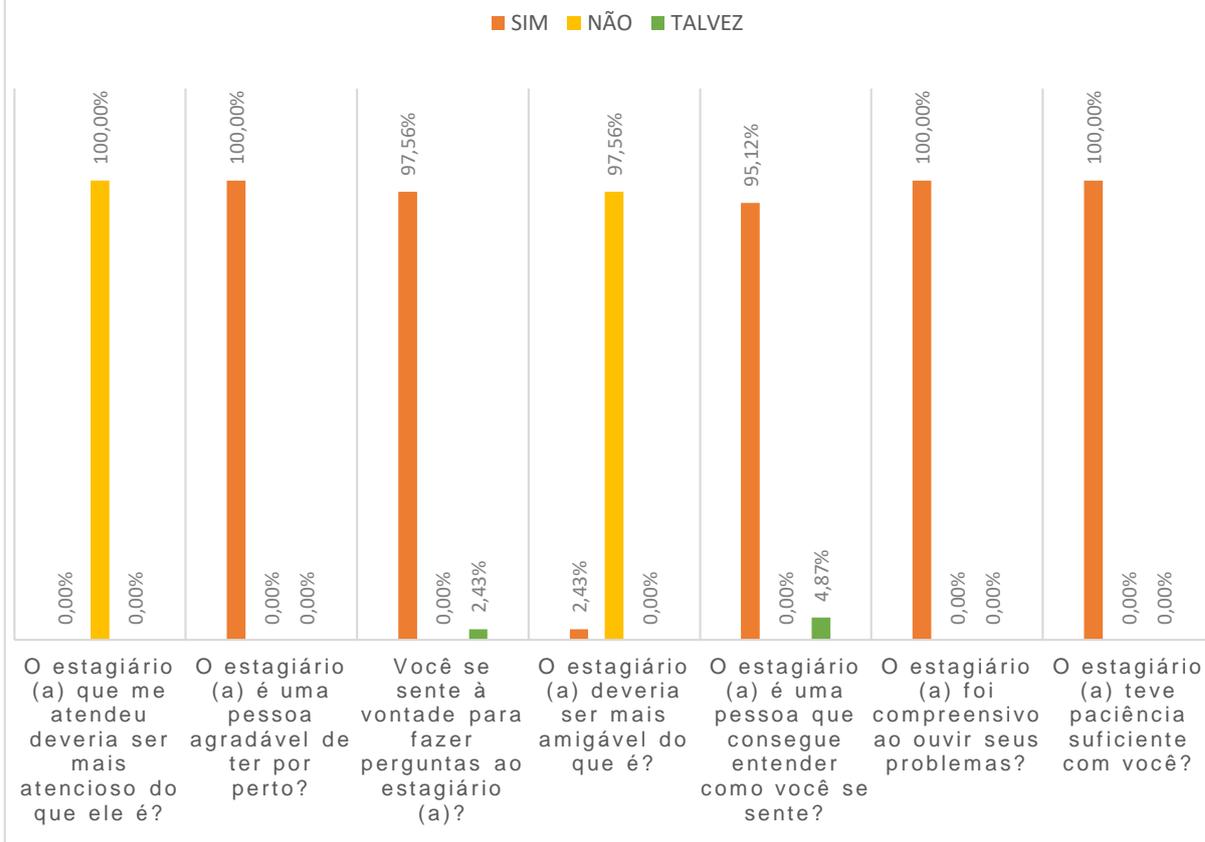


Gráfico 3. Questionário Perceptivo De Avaliação Da Qualidade Dos Atendimentos Prestados No Setor De Fisioterapia: Domínio 3 – AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO NO SENTIDO DO TRATAMENTO.

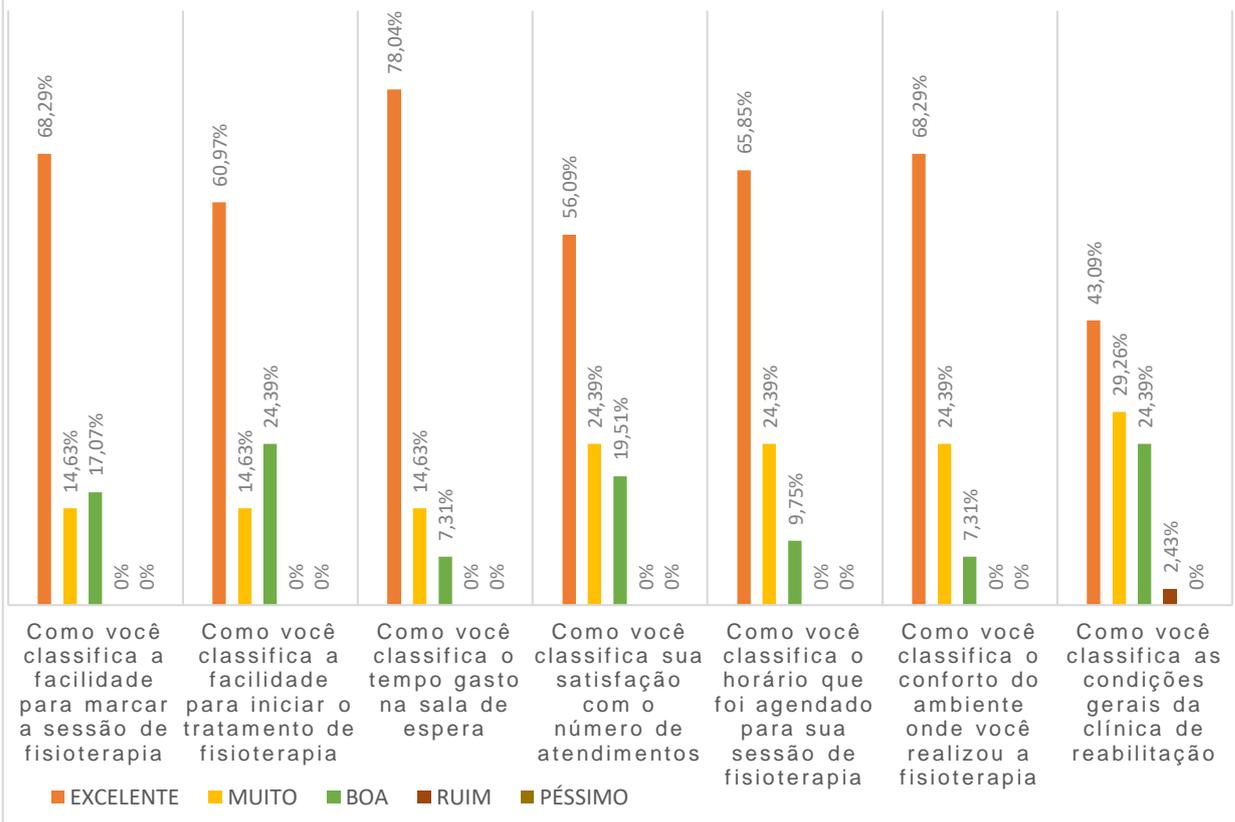
AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO NO SENTIDO DO TRATAMENTO



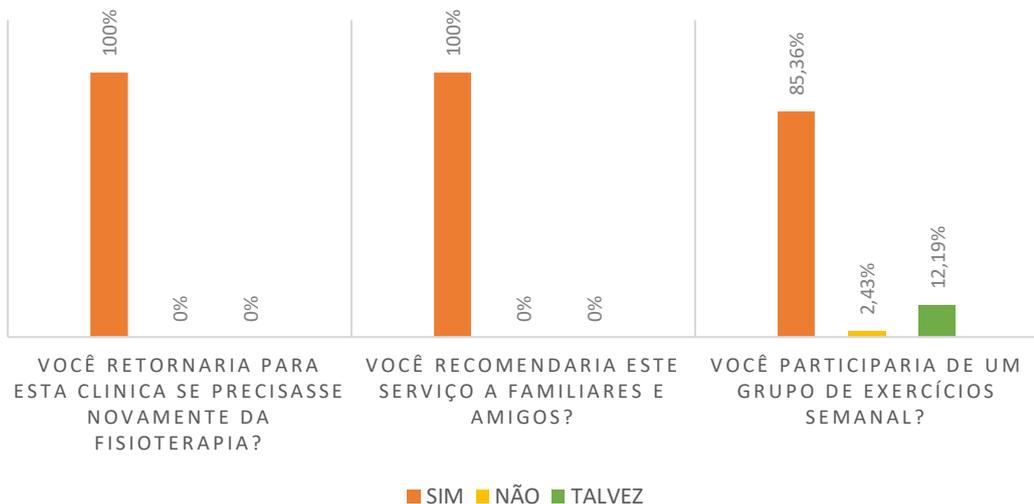
No gráfico 4 estão representados os resultados relacionados a avaliação do agendamento dos atendimentos, do ambiente físico em geral, estrutura, privacidade, acessibilidade e sobre o retorno e indicação da clínica para amigos e familiares.

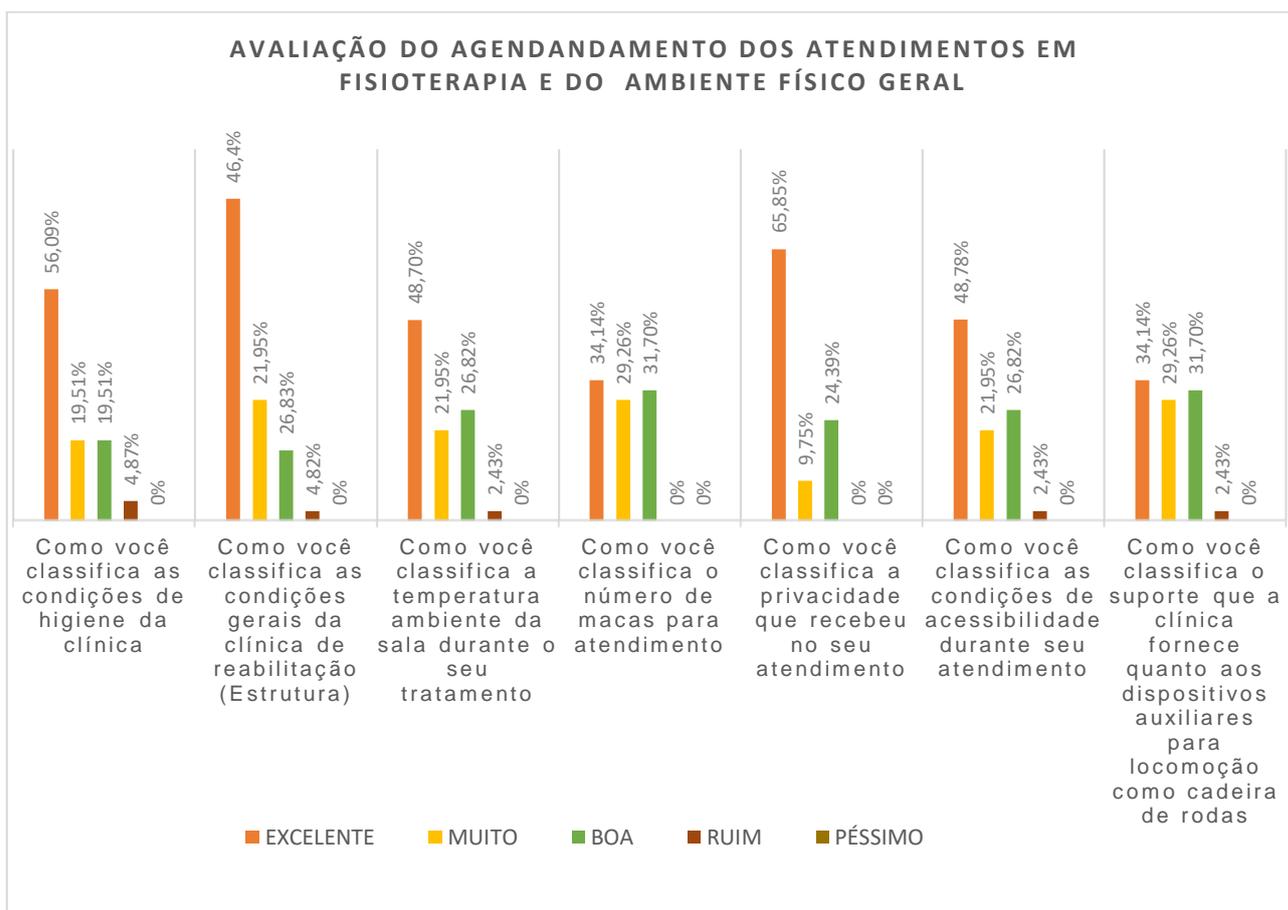
Gráfico 4. Questionário Perceptivo De Avaliação Da Qualidade Dos Atendimentos Prestados No Setor De Fisioterapia: Domínio 4 – AVALIAÇÃO DO AGENDAMENTO DOS ATENDIMENTOS EM FISIOTERAPIA E DO AMBIENTE FÍSICO GERAL

AVALIAÇÃO DO AGENDANDAMENTO DOS ATENDIMENTOS EM FISIOTERAPIA E DO AMBIENTE FÍSICO GERAL



AVALIAÇÃO DO AGENDANDAMENTO DOS ATENDIMENTOS EM FISIOTERAPIA E DO AMBIENTE FÍSICO GERAL





DISCUSSÃO

O presente estudo teve como foco principal avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos no setor de reabilitação em uma clínica universitária. O atendimento fisioterapêutico deve ser realizado de forma humanizada e de acordo exclusivamente defronte às necessidades dos pacientes que procuram o serviço. Contudo, a satisfação nos serviços de saúde é um tema relevante e envolve desde as condições básicas de estrutura e infraestrutura, relação entre profissional e paciente, o que demonstra a importância de pensar a qualidade na prestação dos serviços (CARRAPATO *et al.*, 2018).

Cardoso e Leon (2021), descrevem que é de suma importância para qualquer instituição uma avaliação da qualidade do serviço prestado, pois através dos resultados permite verificar a satisfação dos clientes, bem como, colabora para conhecer o perfil dos usuários do serviço e

para a elaboração de planos de ações que permitem melhorar o plano de gestão do serviço prestado.

A Tabela 1 descreve os dados demográficos, antropométricos e composição corporal dos pacientes entrevistados. A idade média encontrada neste estudo é de 53,56 anos. No estudo de Guzzo e Fassicollo (2011) a média foi de 50,13 resultado próximo do encontrado na presente pesquisa, evidenciando que o processo de reabilitação está inserido em todas as idades do indivíduo porém com uma prevalência maior acima da quinta década de vida, uma vez que reabilitação tem como finalidade principal não apenas restabelecer a pessoa afetada, mas também desenvolver ao máximo suas funções físicas e mentais juntamente com o manejo clínico das doenças ou lesões associadas, mostrando a potencialidade da fisioterapia como coadjuvante nos tratamentos (ESMER *et al.*, 2020).

Os valores obtidos em média e desvio padrão para cada domínio do questionário SF-36, no qual cada domínio apresenta um escore final de zero a 100, sendo zero correspondente ao pior estado geral de saúde e 100, ao melhor estado de saúde. Os resultados obtidos nesse estudo demonstraram de forma geral que a população entrevistada apresentou um resultado com escore acima de 55 em todos os domínios, com isso fica claro que a reabilitação física impacta diretamente na qualidade de vida e que é um ponto final representativo na saúde do indivíduo, repercutindo diretamente em seu quadro álgico e afazeres diários (HARALDSTAD *et al.*, 2020).

De acordo com Silva *et al.* (2021); os resultados com scores acima de 50 são resultados satisfatórios, mostrando que esses pacientes não estão abaixo da média na questão de qualidade de vida. Analisando o fato de que essa pesquisa foi realizada depois do tratamento fisioterapêutico, esse estudo corrobora com o estudo de (ALMEIDA *et al.*, 2013); que relata sobre as possíveis melhoras principalmente na capacidade funcional; aspectos sociais e consequentemente na saúde mental desses pacientes após o tratamento.

Analisando os resultados em relação aos pacientes de como tomaram conhecimento da clínica de fisioterapia para realizar o tratamento, conforme os estudos apresentados 43% das pessoas tiveram conhecimento através de amigos, outros 7,3% conheceram através de meios de comunicação; outros 4,87% por médicos e UBS e por fim 39% por outros meios diferentes apresentados.

Outro ponto estudado foi a especialidade Fisioterapêutica que receberam, 56,09% foram de Ortopedia; 7,31% Reumatologia; Pneumologia 2,43% Neurologia 4,87 %; o que nos chama

atenção foram os que não soube responder apresentado com 29,26% mesmo fazendo o tratamento. Vale *et al.* (2021) demonstram resultados semelhantes na questão da especialidade tratada em seu estudo 86,66% dos pesquisados também receberam tratamento na área de ortopedia/traumatologia.

Com base na realização de sessões o que nos chama atenção é que 34,14% realizaram mais de 12 sessões de atendimentos; 21,95% realizaram 4 a 6 sessões; 14,63% realizaram 7 a 9 sessões.

Analisando sobre as avaliações prestadas 70,75% apresenta que tinha conhecimento do seu quadro clínico; 75,60% receberam informações sobre sua doença; 90,25% teve informações e orientação do estagiário como dicas de saúde para que pudessem utilizar em seu dia a dia. Compreende-se que grande parte da amostra recebeu dicas e informações sobre a saúde, entende-se que essa porcentagem se expanda além dos pacientes atendidos e sim com seus familiares e entes próximos, promovendo uma manutenção correta da condição de saúde dos indivíduos.

Os gráficos 2 e 3 demonstram os resultados relatados pelos entrevistados sobre a atuação dos estagiários de fisioterapia na questão pessoal e profissional nos atendimentos realizados. Os resultados obtidos neste estudo corroboram com o estudo de (CAMARGO *et al.*, 2019) que avaliaram a satisfação do paciente no seu tratamento desde a relação interação terapeuta paciente, estrutura física onde é realizado o atendimento fisioterapêutico e satisfação geral do atendimento fisioterapêutico, ambos os estudos tiveram no quesito profissional e paciente resultados satisfatórios acima da média.

A satisfação do paciente depende principalmente da forma que o profissional se comunica com o paciente, de maneira que suas dúvidas são esclarecidas e como o atendimento é realizado, esses fatores interferem diretamente para uma experiência negativa ou positiva do paciente.

Com base nos resultados relacionados a avaliação do agendamento dos atendimentos, do ambiente físico em geral, estrutura, privacidade, acessibilidade e sobre o retorno e indicação da clínica para amigos e familiares, foram analisados vários quesitos. As opções no questionário eram Excelente, Muito boa, boa e ruim, os resultados apresentados foram satisfatórios pois a maioria responderam excelente conforme podemos ver no gráfico 4.

De acordo com o que foi encontrado, os resultados foram satisfatórios em todos os quesitos pontuando a grande maioria como excelente e muito boa. Houve dois itens que se

destacaram, as questões que perguntavam se o paciente retornaria para clínica se precisasse novamente de fisioterapia e se recomendaria o serviço a amigos e familiares, 100% dos pacientes responderam que sim. Estudos como de Hermoza *et al.* (2018), apresentam resultados similares. Entretanto compreendemos que não existe um “modelo” de clínica e atendimento ideal, pois não foram encontrados registro na literatura de material científico que evidencie dados com 100% de aprovação como relatado nesse estudo em alguns quesitos.

Dessa maneira a satisfação dos usuários pesquisados apresenta uma importância muito gradativa da qualidade de serviços prestados de Fisioterapia, evidenciando resultados satisfatórios para quem utilizou o mesmo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se com essa pesquisa que os serviços prestados pelos estagiários na clínica universitária apresentaram de modo geral, um alto nível de aprovação e satisfação dos pacientes, desde agendamento, estrutura física e interação profissional e paciente.

Os resultados demonstraram que mesmo os pacientes que já haviam realizado fisioterapia anteriormente relataram resultados positivos com o serviço prestado. Os dados indicaram de modo geral que os pacientes saíram satisfeitos com o tratamento recebido em todos os aspectos, bem como certificaram-se de retornarem à clínica caso necessário e de indicar o tratamento para pessoas que necessitem de assistência fisioterapêutica.

Sugere-se que novas pesquisas sejam realizadas, pois os resultados obtidos em relação a satisfação são temporários, visto que os profissionais e a população atendida não são sempre os mesmos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, B.R.; *et al.* **Avaliação da qualidade de vida através do questionário SF36 em um grupo de idosos submetidos a fisioterapia em grupo.** Rev. Fisioterapia Ser, v. 8, n. 4, p. 190-195, 2013.

BRASIL. Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências [Internet]. Brasília; 1990 [citado 2014 ou. 10].** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18080.htm

CAMARGO, A.; *et al.* **Avaliação da satisfação do atendimento fisioterapêutico em ambiente hospitalar.** Rev. Aten. Saúde, São Caetano do Sul, v. 17, n. 60, p. 19-27, abr./jun., 2019. doi: 10.13037/ras.vol17n60.5570 ISSN 2359-4330

CARDOSO, M. N.; LEON, E. B.; **Nível de satisfação com o atendimento em fisioterapia medido pelo MedRisk.** Revista Eletrônica Gestão e Serviços, v.12, n.1, p. 3412 - 3425, Janeiro/Junho 2021.

CARRAPATO, J. F. L.; CASTANHEIRA, E. R. L.; PLACIDELI, N. **Percepções dos profissionais de saúde da atenção primária sobre qualidade no processo de trabalho.** Saúde soc., São Paulo, v. 27, n. 2, p. 518-530, Jun 2018

CICONELLI RM, FERRAZ MB, SANTOS W, MEINÃO I, QUARESMA MR. **Tradução para a língua portuguesa do questionário genérico de qualidade de vida SF-36** (Brasil SF-36). Revista Brasileira de Reumatologia. 1999;39(3):143-150

ESMER M, SCHINGALE FJ, UNAL D, YAZICI MV, GÜZEL NA. **Physiotherapy and rehabilitation applications in lipedema management: A literature review.** Lymphology. 2020;53(2):88-95. PMID: 33190432.

GUARDIA MANCILLA P, MONTOYA-JUAREZ R, MARTI-GARCIA C, HERRERO HAHN R, GARCÍA CARO MP, CRUZ QUINTANA F. **Percepciones de los profesionales sobre la atención prestada, obstáculos y dilemas éticos relacionados con el final de la vida en hospitales, centros de atención primaria y residencias de ancianos.** An Sist Sanit Navar [Internet]. 2018;41(1):35-46. DOI: 10.23938/ASSN.0170

GUZZO, S.; FASSICOLO, C.E.; **Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia na clínica escola de pesquisa e atendimento em fisioterapia (CEPAF)** da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC). 2021. Disponível em <https://efdeportes.com/efd163/avaliacao-da-satisfacao-dos-servicos-de-fisioterapia.htm> Acesso 30/07/2022

HARALDSTAD K, WAHL A, ANDENÆS R, ANDERSEN JR, ANDERSEN MH, BEISLAND E, BORGE CR, ENGBRETSSEN E, EISEMANN M, HALVORSRUD L, HANSSSEN TA, HAUGSTVEDT A, HAUGLAND T, JOHANSEN VA, LARSEN MH, LØVEREIDE L, LØYLAND B, KVARME LG, MOONS P, NOREKVÅL TM, RIBU L, ROHDE GE, URSTAD KH, HELSETH S; LIVSFORSK network. **A systematic review of quality of life research in medicine and health sciences.** Qual Life Res. 2019 Oct;28(10):2641-2650. doi: 10.1007/s11136-019-02214-9. Epub 2019 Jun 11. PMID: 31187410; PMCID: PMC6761255.

HERMOZA, A.C.M.O.; *et al.* **Avaliação da Satisfação do Paciente Hospitalizados em Relação ao Atendimento Fisioterapêutico.** 2018. Disponível em <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-965622> Acesso em 28/06/2022

Hunter R, Cameron R. The Scottish Schizophrenia Outcomes Study – **A new paradigm for utilizing self-report assessments from patients with schizophrenia.** Psychiatry in Europe. 2008;1(2):7-9.

JULIÃO, J. R. S. *et al.* A relação entre maternidade e mercado de trabalho: Um estudo sob a perspectiva de uma mãe trabalhadora. *Research, Society and Development*, Itabira, v. 8, n. 4, p. e1584956, fev. 2019.

JULL G, MOORE AP. **Physiotherapy is not a treatment technique.** *Musculoskelet Sci Pract.* 2021;**56:102480**. doi:10.1016/j.msksp.2021.102480

KITAMURA, Elisa SHIZUÊ *et al.* **Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013.** *Epidemiologia e Serviços de Saúde* [online]. 2016, v. 25, n. 1 [Acessado 12 Maio 2022],pp. 137-148. Disponível em: <<https://doi.org/10.5123/S1679-49742016000100014>>. ISSN 2237-9622. <https://doi.org/10.5123/S1679-49742016000100014>.

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.

NASCIMENTO Thais Emanuelle Gomes do., *et al.* **NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA**1 Série: Ciências da Saúde, Santa Maria, v. 22, n. 1, p. 253-265, 2021.

NUMATA T., et al. **Circadian changes of influence of swallowing on heart rate variability with respiratory-phase domain analysis.** *Medicine And Biology Society.* 2016;1:13-16.

Organização Mundial de Saúde. **Relatório Mundial da Saúde. Saúde mental: nova concepção, nova esperança.** Lisboa: Divisão de Saúde Mental da OMS; 2001.

PARADA, C.M.G.L.; TONETE, V.L.P. **Healthcare during the pregnancy-puerperium cycle from the perspective of public service users.** *Interface - Comunic., Saúde, Educ.*, v.12, n.24, p.35-46, jan./mar. 2018.

PITANGA, F.J.G. & LESSA, I. **Sensibilidade e especificidade do índice de conicidade.** *Rev. Bras. Epidemiol.* Vol. 7, Nº 3, 2004.

SCHNEIDER DG. **Discursos profissionais e deliberação moral: análise a partir de processos éticos de enfermagem [tese].** Florianópolis: UFSC; 2010. Disponível: <http://bit.ly/1V9UtV>

SILVA, R. O.; PEREIRA, J.N.; MILAN, E.G.P.; **Avaliação da qualidade de vida com o instrumento SF-36 durante a pandemia do COVID-19: Um estudo piloto.** 2021. *Research, Society and Development*, 10(9).

SUBTIL Marina Medici Loureiro *et al.* O relacionamento interpessoal e a adesão na fisioterapia. *Fisioter. Mov.*, Curitiba, v. 24, n. 4, p. 745-753, out./dez. 2011

VALE, J. H. O.; MORAES, S. A. S.; VALE, M. G. M.; PIRES, J. C. P.; GONÇALVES, R. H. S.; **Satisfação de pacientes quanto ao serviço de fisioterapia oferecido pela unidade básica**

de saúde do bairro da floresta em Santarém/PA. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v.7, n.4, p. 42073-42085, abril 2021.