

SERVIÇO PRESTADO EM UMA CLÍNICA ESCOLA: FATORES INFLUENTES NA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES

João Ferreira Silva Junior
Samya Pinheiro Araújo
Alana Vasquez Nava

Discentes do curso de Fisioterapia da Universidade
Ceuma, São Luís, MA.

Rosane da Silva Dias

Docente, Fisioterapeuta, doutora do departamento
de Fisioterapia da Universidade Ceuma, São Luís, MA.
E-mail: rosanesdias@hotmail.com.

RESUMO: Avaliar a satisfação dos pacientes com o serviço de fisioterapia da clínica escola de uma universidade privada de São Luís (MA). Trata-se de um estudo descritivo, transversal, onde foram avaliados os sujeitos que realizavam tratamento fisioterapêutico na clínica de setembro a novembro de 2013, foi utilizado o questionário sobre a satisfação dos pacientes com o serviço de fisioterapia, adaptado de Mendonça e Guerra (2007). Participaram do estudo 72 pacientes com idade média de 43 ($\pm 16,8$) anos, sendo 50% (36) do sexo masculino e 50% (36) do sexo feminino. Observou-se que os pacientes atendidos no serviço de fisioterapia ambulatorial apresentaram-se satisfeitos com o serviço prestado, o respeito e a gentileza foram os componentes éticos mais predominantes nos estagiários e as principais queixas foram referentes ao transporte e o tempo de espera para o atendimento. Os aspectos relacionados à interação terapeuta-paciente insurgiram como melhor preditora da satisfação do paciente com a assistência recebida. Pode-se afirmar que os usuários estão satisfeitos com o serviço prestado; os itens melhor valorados foram a gentileza e o respeito dos estagiários. Mais estudos são necessários principalmente envolvendo a dimensão resultado do tratamento, em vez de focar na estrutura (ambiente físico) e no processo de assistência fisioterapêutica.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação em Saúde; Satisfação do Paciente; Serviços de Saúde.

HEALTH SERVICE IN A UNIVERSITY CLINIC: FACTORS THAT SATISFY PATIENTS

ABSTRACT: Current paper evaluates patients' satisfaction with regard to physiotherapy at a clinic of a private university clinic in São Luís MA Brazil. The descriptive and transversal study evaluated subjects treated at the physiotherapy clinic between September and November 2013. Mendonça & Guerra's (2007) adapted questionnaire on patients' satisfaction was applied to 72 patients, average age 43 (± 16.8) years old, of whom 50% (36) were males and 50% (36) were females. Patients attended at the physiotherapy service were satisfied with the service, with respect and gentleness as the predominant ethical principles in student trainees. Main complaints comprised public transport and waiting time for attendance. Aspects related to the physiotherapeutic personnel-patient were the best forecast in patients' satisfaction. Users were satisfied with the service given. Best items were students' gentleness and respect. Further studies are required involving result from treatment instead of focusing on the structure (physical environment) and on the physiotherapeutic assistance process.

KEY WORDS: Health Evaluation; Patients' Satisfaction; Health Service.

INTRODUÇÃO

Investigar a qualidade dos serviços em saúde tem se tornado frequente, tanto nas pesquisas clínicas como nos projetos que abordam a gestão e avaliação das ações de saúde (PAIVA; GOMES, 2007). A satisfação é a manifestação de uma atitude, ou seja, uma resposta afetiva que está relacionada com a crença de que o serviço deve possuir componente e dimensão apropriados, sendo, dessa forma, a satisfação definida como avaliação positiva do indivíduo acerca de dimensões distintas do serviço de saúde (GONÇALVES et al., 2011).

Quando se pretende avaliar a qualidade dos serviços de saúde é necessário fundamentar-se em três aspectos: estrutura, processo e resultados. A avaliação da estrutura diz respeito aos recursos físicos, materiais e humanos (quantitativo) existentes no campo da assistência a saúde; a avaliação do processo engloba as atividades e ou os procedimentos empregados, ou seja, o processo de trabalho, no que concerne aos resultados, é necessário ressaltar os efeitos das ações e dos procedimentos sobre o estado de saúde do usuário como resultante da assistência recebida. A avaliação da satisfação do usuário acerca da assistência oferecida é um importante componente de avaliação no que diz respeito à qualidade de atendimento recebido (DONABEDIAN, 2003).

Com a intenção de melhorar a qualidade da assistência dos serviços de saúde, é necessário levar em consideração alguns paradigmas universais como as diretrizes da universalidade, integralidade, da resolutividade, da participação e do controle social (BRASIL, 2000) como também, o acolhimento, a humanização e a satisfação dos usuários são considerados elementos necessários para a reorganização destes serviços (MACHADO; NOGUEIRA, 2008).

Dentre os fatores que contribuem para a qualidade nos serviços de saúde, encontram-se: competência profissional, satisfação dos usuários em relação ao tratamento recebido, acessibilidade, eficácia e eficiência (UCHIMURA; BOSI, 2002). A satisfação do usuário tem sido considerada importante componente da qualidade do cuidado, como parte do modelo de atenção participativa proposto pelo SUS e pelo fato de os usuários estarem mais conscientes de seus direitos. Contudo a satisfação

do paciente com a assistência na rede pública em comparação com a privada ainda apresenta a necessidade de trabalhos aprofundados (SUDA; UEMURA; VELASCO, 2009).

Além disso, ela possui um papel significativo na interação entre o prestador e o usuário, pois expressa as expectativas e os julgamentos dos usuários quanto à assistência recebida (FREZ; NOBRE, 2009).

Utilizar a satisfação do usuário como instrumento de avaliação significa compreender e agir segundo as suas necessidades quanto aos serviços e produtos da equipe, considerar suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho (MOREIRA; BORBA; MENDONÇA, 2007).

Mendonça e Guerra (2007) desenvolveram e validaram um instrumento de medida da satisfação do paciente com o tratamento fisioterapêutico e também identificaram seus principais indicadores.

Pretende-se, que o usuário torne-se fundamental no processo de avaliação da assistência. Pode-se dizer que quanto mais se conhece o usuário e a sua satisfação com o serviço oferecido, mais é possível conhecer quais são suas expectativas, criando a possibilidade de estratégias de melhoria do serviço (POLIZER; D'INNOCENZO, 2006).

Nesse sentido, o estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia da clínica escola de uma universidade privada de São Luís - MA e, especificamente, caracterizar seu perfil sociodemográfico, identificar as principais queixas dos pacientes e descrever a conduta ética e profissional do estagiário de fisioterapia na relação terapeuta-paciente.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Tratou-se de um estudo descritivo, transversal realizado na clínica integrada Prof^ª. Ada Maria Viana da Universidade Ceuma, São Luís (MA). Atualmente a clínica oferece atendimento em diferentes áreas de conhecimento: ortopedia, traumatologia, neurologia, reumatologia, uroginecologia, cardiorrespiratória, pediatria e dermatofuncional. Em média são realizados mensalmente 1.150 atendimentos.

Foram avaliados, antes ou após as sessões de tra-

tamento, todos os sujeitos que acudiram ao serviço de fisioterapia da clínica, desde que não apresentassem dificuldade de interação com os instrumentos de avaliação e/ou que se recusaram a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A média do tempo de entrega das respostas foi de aproximadamente 25 minutos.

Para avaliar o nível de satisfação dos pacientes foi utilizado o Questionário sobre a satisfação dos pacientes com Fisioterapia, adaptado de Mendonça e Guerra (2007), com confiabilidade e validade constatadas, dividido em duas partes, a primeira consiste em 15 questões descritivas sobre idade, sexo, renda familiar, plano de saúde, como o paciente tomou conhecimento da clínica, experiências prévias com fisioterapia, diagnóstico e tratamento fisioterapêutico atual. A segunda parte consiste em 23 questões sobre a satisfação do paciente com diferentes aspectos do tratamento fisioterapêutico recebido; foram acrescentadas no questionário original 3 questões referentes à melhora da queixa principal do paciente. As questões possuem respostas objetivas, sendo as da segunda parte dadas em uma escala intervalar pontuadas de 1 (péssimo) a 5 (excelente). Os dados foram analisados no programa estatístico SPSS 18.0. As variáveis quantitativas estão descritas com média e desvio padrão (média \pm DP) e as variáveis qualitativas estão apresentadas por meio de frequências absolutas e percentuais. Esse estudo foi desenvolvido seguindo todas as normas éticas e foi aprovado pelo comitê de ética em pesquisa da Universidade Ceuma (parecer nº. 222.438).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram do estudo 72 pacientes com idade média de 43 (\pm 16,8) anos, sendo 50% (36) do sexo masculino e 50% (36) do sexo feminino. Dentre os indivíduos incluídos no estudo 55,6% (40) apresentavam patologias ortopédicas, 30,6% (22) reumáticas e 13,9% (10) neurológicas. A maioria (84,7%) não tinha nenhum tipo de convênio de saúde, sendo que 79,2% (57) apresentavam renda de até três salários mínimos. Com relação à escolaridade, 29,2% (21) completaram o 2º grau e 23,6% (17) possuem apenas o 1º grau completo.

Na avaliação geral da satisfação, 32% relataram

excelente, 33% ótimo e 33% relataram bom. Conforme os participantes do estudo, o respeito e a gentileza foram os componentes éticos mais predominantes nos estagiários de fisioterapia na clínica escola do Uniceuma e consequentemente os melhores valorados. A figura 1 descreve esta e as demais características desses estagiários.

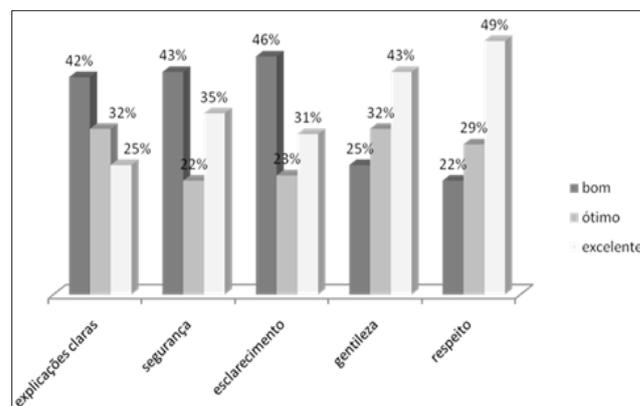


Figura 1. Perfil ético e profissional dos estagiários de fisioterapia da clínica escola, São Luís – MA, 2013.

Fonte: Dados da pesquisa

Neste estudo, as principais queixas foram referentes ao acesso e o tempo de espera para o atendimento. Para 29,2% o transporte de acesso à clínica é ruim ou péssimo e 20,8% relataram que o tempo gasto na sala de espera é ruim ou péssimo.

Com relação à pergunta melhora da queixa após o tratamento 23,6% (17) melhoraram totalmente, 72,2% (52) melhoraram parcialmente e 7,2% (3) não melhoraram. Sendo que 100% enfatizaram que havendo necessidade retornariam e também recomendariam a clínica escola.

Os dados referentes ao atendimento da equipe e ao acesso organizacional e físico da clínica escola são apresentados na figura 2. Com relação ao ambiente físico, os dados são apresentados na figura 3.

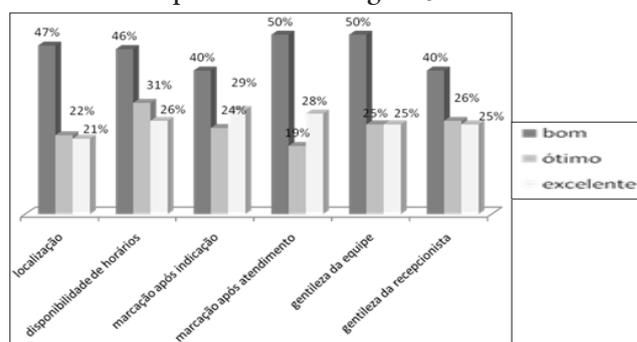


Figura 2. Acesso e atendimento dos pacientes por parte da equipe de fisioterapia da clínica escola, São Luís – MA, 2013.

Fonte: Dados da pesquisa

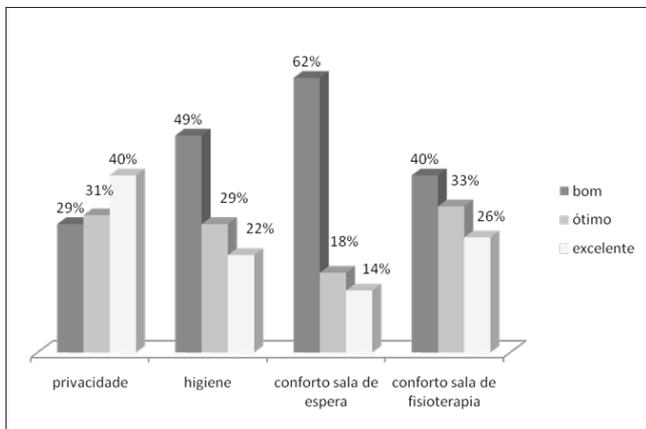


Figura 3. Ambiente físico conforme descrição dos pacientes atendidos na clínica escola, São Luís – MA, 2013.
Fonte: Dados da pesquisa

Observou-se que a população da clínica é composta por indivíduos com menor status socioeconômico (abaixo de três salários mínimos), o que pode justificar a maioria deles não possuir plano de saúde. As características socioeconômicas da amostra desse estudo são similares àquelas encontradas em outros estudos que também mediram a satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia de clínicas vinculadas a uma instituição de ensino superior, onde o atendimento é realizado por estagiários (MENDONÇA; GUERRA, 2007; MOREIRA; BORBA; MENDONÇA, 2007; SUDA; UEMURA; VELASCO, 2009).

Há uma premissa de que já existem certas necessidades pré-estabelecidas para os usuários, em sua maioria, esses conceitos são oriundos de estudos sobre satisfação que envolve percepções de pacientes os quais julgam: habilidade técnica profissional, melhora da queixa principal, facilidade de acesso à clínica e ao tratamento, custo de tratamento, informações em relação ao tratamento propriamente dito, atitude do profissional, ética e higiene (RODRIGUES, 2004).

De acordo com os resultados apresentados pode-se afirmar que os usuários estão satisfeitos com o serviço prestado. Os itens melhor valorados foram a gentileza e o respeito dos estagiários. No questionário utilizado, a dimensão que trata principalmente dos aspectos relacionados à interação terapeuta-paciente insurgiu como melhor preditora da satisfação do paciente com a assistência recebida. Vários estudos indicam este domínio como o mais convincente e principal no que diz respeito à satisfação do paciente com a fisioterapia. A dimensão relaciona-

da intrinsecamente com a satisfação do serviço é refletida na comunicação e na expressão afetiva do fisioterapeuta (BEATTIE et al., 2002; GOLDSTEIN; ELLIOTT; GUCCIONE, 2000; MACHADO; NOGUEIRA, 2008; MENDONÇA; GUERRA, 2007).

As necessidades abstratas do cuidar são mais fortemente preditora da qualidade do serviço do que o próprio aparato técnico presente na assistência fisioterapêutica. Com uma perspectiva mais humana, verifica-se que uma associação entre emoção e técnica do profissional são habilidades necessárias ao indivíduo que cuida, satisfazendo as necessidades do paciente e as exigências do tratamento proposto, também conhecida como competência interpessoal, ou seja, a satisfação com o tratamento é mais fortemente relacionada com as percepções do comportamento afetivo do prestador do serviço, que com fatores relativos às habilidades técnicas e aspectos administrativos (BEATTIE et al., 2005).

A fisioterapia apresenta uma série de características que influenciam a satisfação do paciente, como por exemplo, o atendimento ao paciente sempre leva mais tempo que o atendimento médico e a terapia envolve maior contato físico. Esses são fatores não clínicos que influenciam diretamente nas respostas dos pacientes. É importante lembrar que a satisfação do paciente com o cuidado recebido é diferente da satisfação com os resultados obtidos com o tratamento já que segundo a grande maioria dos usuários tem uma melhora parcial da queixa principal, infelizmente aqui não foi investigado o tempo que os pacientes fazem uso do serviço para tentar relacionar essa melhora parcial com a cronicidade da doença.

As principais queixas dos usuários foram referentes ao transporte e ao tempo de espera para o atendimento, visto que a clínica localiza-se em um dos bairros nobres da cidade e que a população usuária do serviço faça uso dos transportes públicos, entra em questão não a distância que os usuários têm que percorrer, mas a qualidade do serviço de transporte público de todo o país, onde existe baixa oferta, superlotação e atrasos. O tempo de espera desde a hora da chegada até o momento do atendimento deve compreender os princípios da ética profissional, buscando padrões de qualidade de forma crítica e reflexiva.

Contudo na nossa realidade cultural, foi possível

observar que determinados fatores organizacionais e de infra estrutura não influenciaram primariamente no nível de satisfação percebida pelos pacientes que recebem tratamento fisioterapêutico. A falta de correlação entre o baixo nível de escolaridade e a satisfação completa expressada, pelos sujeitos estudados, revela os achados de outro estudo (MACEDO, 2003), que aponta uma maior satisfação relacionada com baixos níveis educacionais. Contudo Moreira, Borba e Mendonça (2007) discordam, ao afirmar em seu estudo que a satisfação é influenciada por questões sócio-demográficas como gênero, renda familiar e nível educacional.

A percepção de qualidade por parte do cliente está diretamente relacionada a seu nível de expectativa. Quando as expectativas são excedidas, a percepção da qualidade do serviço melhora (SOUZA; GRIEBELER; GODOY, 2007). De acordo com Suda, Uemura e Velasco (2009), pacientes com menor nível socioeconômico tendem por criar menor expectativa devido à discriminação social, o que pode gerar, portanto, maior percepção da qualidade, pois a expectativa acaba sendo mais facilmente excedida. Diante disso, verifica-se uma tendência, dos usuários de status social mais baixo, de avaliar positivamente os serviços que lhe são prestados. Isso fica evidente neste estudo como nos estudos realizados por Mendonça e Guerra (2007) e Moreira, Borba e Mendonça (2007).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante a pesquisa realizada, observou-se que os pacientes que fazem uso dos serviços dessa clínica escola apresentaram-se satisfeitos com o atendimento prestado. Os resultados sobre gentileza e respeito figuram, na opinião dos pacientes que os estagiários de fisioterapia dirigem sua atenção para a individualidade do paciente, buscando desenvolver um trabalho ético e eficaz. Os resultados apontam que se reconhece e valoriza-se a dimensão subjetiva do usuário, não apenas por questão ética, mas pelo fato de ver o paciente como agente social das próprias mudanças. O atendimento se baseia nas percepções, ou seja, no grau de satisfação do usuário quanto à qualidade do atendimento, sendo este o resultado das

expectativas e o que ocorre na realidade.

Contudo mais estudos são necessários principalmente envolvendo a dimensão do resultado do tratamento, em vez de focar na estrutura (ambiente físico) e no processo de assistência, que foi objeto deste estudo.

REFERÊNCIAS

- BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. **Sistema Único de saúde (SUS): princípios e conquistas**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2000. Disponível em: <http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus_principios.pdf>. Acesso em: jul. 2013.
- BEATTIE, P. F. et al. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. **Physical Therapy**, v. 82, n. 6, p. 557-65, 2002. Disponível em: <<http://ptjournal.apta.org/content/82/6/557.long>>. Acesso em: jul. 2013.
- BEATTIE, P. F. et al. The MedRisk instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy care: a psychometric analysis. **Journal of Orthopaedic and Sports Physical Therapy**, v. 35, n. 1, p. 24-32, 2005. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15754601>>. Acesso em: jul. 2013
- DONABEDIAN, A. An introduction to quality assurance in health care. **International Journal for Quality in Health Care**, v. 15, n. 4, p. 357-358, 2003. Disponível em: <<http://intqhc.oxfordjournals.org/content/15/4/357.full.pdf+html>>. Acesso em: jul. 2013
- FREZ, A. R.; NOBRE, M. I. R. S. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, n. 3, p. 419-28, 2011. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/fm/v24n3/06.pdf>. Acesso em: jul. 2013
- GOLDSTEIN, M. S.; ELLIOTT, S. D.; GUCCIONE, A. A. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. **Physical Therapy**, v. 80, n. 9, p. 853-63, 2000. Disponível em: <<http://ptjournal.apta.org/content/80/9/853.long>>. Acesso em: jul. 2013
- GONÇALVES, J. R. et al. Avaliação da satisfação dos pa-

cientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, n. 1, p. 47-56, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/fm/v24n1/v24n1a06.pdf>>. Acesso em: jul. 2013

MACEDO, T. P. D. **Dimensões da satisfação do paciente geriátrico com a assistência fisioterapêutica ambulatorial em serviços privados**. 2003. 88f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal. Disponível em: <http://bdtd.ufrn.br/tde_arquivos/23/TDE-2009-12-14T070408Z-2351/Publico/TalitaPMD.pdf>. Acesso em: jul. 2013

MACHADO, N. P.; NOGUEIRA, L. T. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia (online)**, v. 12, n. 5, p. 401-408, 2008. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/rbfs/v12n5/a10v12n5.pdf>. Acesso em: jul. 2013.

MENDONÇA, K. M. P. P.; GUERRA, R. O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia (online)**, v. 11, n. 5, p. 369-76, 2007. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/rbfs/v11n5/a07v11n5.pdf>. Acesso em: jul. 2013.

MOREIRA, C. F.; BORBA, J. A. M.; MENDONÇA, K. M. P. P. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. **Fisioterapia e Pesquisa**, v. 14, n. 3, p. 37-45, 2007. Disponível em: <<http://tfp-ptr.com.br/download/2007/FPv14n3-2007.pdf>>. Acesso em: jul. 2013.

PAIVA, S. M. A.; GOMES, E. L. R. Assistência Hospitalar: Avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação. **Revista Latinoamericana de Enfermagem - REBEn**, v. 15, n. 5, p. 95-101, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/pt_v15n5a13.pdf>. Acesso em: jul. 2013.

POLIZER, R.; D'INNOCENZO, M. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem - REBEn**, v. 59, n. 4, p. 548-51, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n4/a14v59n4.pdf>>. Acesso em: jul. 2013.

RODRIGUES, R. B. Como conquistar a preferência dos pacientes. **Saúde Business Web**, p.1-3, 2004.

SOUZA, A.; GRIEBELER, D.; GODOY, L. Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos: estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes. **Produção**, v. 17, n. 3, p. 435-53, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v17n3/a04v17n3.pdf>>. Acesso em: jul. 2013.

SUDA, E. Y.; UEMURA, M. D.; VELASCO, E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. **Fisioterapia e Pesquisa**, v. 16, n. 2, p. 126-31, 2009. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/fp/v16n2/06.pdf>. Acesso em: jul. 2013

UCHIMURA, K. Y.; BOSI, M. L. M. Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 18, n. 6, p.1561-69, 2002. Disponível em: <www.scielosp.org/pdf/csp/v18n6/13251.pdf>. Acesso em: jul. 2013

Recebido em: 11 de março de 2014

Aceito em: 27 de março de 2014