

**SATISFAÇÃO DOS IDOSOS COM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO
FISIOTERAPÊUTICO AMBULATORIAL COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO
EM UMA CLÍNICA UNIVERSITÁRIA**

**ELDERLY SATISFACTION WITH RESPECT TO THE PHYSIOTHERAPEUTIC
SERVICE AS INSTRUMENT OF MANAGEMENT IN A CLINIC UNIVERSITY**

Michelle Bortolini Santos¹
Renato Ribeiro Nogueira Ferraz²
Tânia Oliveira Souto Dias³,
Anna Sofia Costa Neri⁴
Rafaela Sanches de Oliveira⁵

^{1,5} Departamento de Saúde - Universidade Nove de Julho (UNINOVE) - São Paulo, SP- Brasil
^{2,3,4} Programa de Mestrado Profissional em Administração – Gestão em Sistemas de Saúde
(PMPA-GSS) – UNINOVE – São Paulo – SP- Brasil

RESUMO

Com o envelhecimento e doenças crônicas, aumenta a procura pelos serviços de reabilitação. A satisfação com o atendimento é uma forma eficaz de avaliar a qualidade dos serviços. Sendo assim o presente trabalho objetivou avaliar o grau de satisfação dos idosos com o atendimento nos ambulatórios de fisioterapia em uma clínica universitária. Trata-se de um estudo transversal e descritivo, com 25 idosos, que realizaram 6 ou mais sessões de fisioterapia. Para avaliar a satisfação do idoso, foi utilizado um questionário auto aplicativo, além de um questionário clínico-socioeconômico para caracterizar a amostra. Observou-se que a média de idade dos idosos foi de $71 \pm 8,7$ anos, sendo 60% mulheres, com média de 36 ± 21 sessões. Do total, 80% nunca realizou fisioterapia em outra instituição. Os idosos avaliaram como excelentes: a satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia (52%), e o resultado do tratamento (40%). Como ótimos: o esclarecimento de suas dúvidas (52%), gentileza do fisioterapeuta (44%), respeito com que foi tratado pelo fisioterapeuta (40%), disponibilidade de horários (56%), conveniência na localização (44%), conforto no ambiente de terapia (72%), condições gerais de higiene da clínica (68%), facilidade para transitar nas instalações (56%) e a gentileza dos outros membros da equipe (48%). Foram avaliados como bons: a segurança transmitida pelo fisioterapeuta (44%), gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista (36%). Todos afirmam que retornariam a clínica e a recomendariam. Em conclusão, os dados sugerem um contentamento do paciente idoso com o atendimento e a infraestrutura da clínica fisioterapêutica universitária, sugerimos estudos que comparem a satisfação com o atendimento universitário e o atendimento público geral. Palavras-chave: Gestão em Saúde. Idosos. Satisfação. Fisioterapia. Serviços de Saúde.

ABSTRACT

With aging and chronic diseases, increases demand for rehabilitation services. Satisfaction with care is an effective way to evaluate the quality of services. Thus, the present study aimed to evaluate care satisfaction degree of elderly with respect to physical therapy in an university clinic. This is a descriptive study conducted with 25 elderly, who performed 6 or more sessions of physiotherapy. To evaluate elderly satisfaction, a self-application questionnaire was used, and also a clinical and socioeconomic questionnaire to characterize the sample. It was observed that elderly average age was 71 ± 8.7 years; 60% women, mean age of 36 ± 21 sessions. Of total, 80% never performed physiotherapy at another institution. The subjects evaluated as excellent: the overall satisfaction of their experience with physical therapy

Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária

Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.

(52%), and treatment outcome (40%). Were assessed as great: the clarification of doubts (52%), courtesy of the physiotherapist (44%), respect with which he was treated by the physiotherapist (40%), availability of schedules (56%), convenience in location (44%), comfort in the care environment (72%), general clinical care conditions (68%), ease of transit on the premises (56%) and the kindness of other team members (48%). Were assessed as good: security transmitted by physical therapist (44%), kindness and availability in care of receptionist (36%). All say they would return to clinic and would recommend it. In conclusion, the data suggest an elderly patients contentment with care and infrastructure of university physical therapy clinic, suggesting studies comparing satisfaction between university and private or public service.

Keywords: Health Management. Elderly. Satisfaction. Physiotherapy. Health care.

INTRODUÇÃO

A população idosa no Brasil cresce cada vez mais. Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2008), correspondem a 10,5 % da população brasileira, cerca de 20 milhões de indivíduos. Uma das consequências da longevidade é a demanda por atenção e cuidados, uma vez que os idosos apresentam maior incidência de doenças crônicas, incapacidades e menor autonomia (Veras, 2009). Com o aumento das doenças crônicas, a procura pelos serviços de reabilitação, em especial o atendimento fisioterapêutico, tem se elevado. As clínicas universitárias exercem importante papel na sociedade, uma vez que fornecem atendimentos supervisionados por professores especializados e sem custo para o paciente.

A satisfação dos usuários dos serviços de saúde vem sendo cada vez mais utilizada como um indicador da qualidade de atenção. A qualidade da assistência ainda continua gerando grande preocupação na saúde, porém o principal foco das pesquisas tem sido principalmente a qualidade técnica das especialidades clínicas, e pouco os aspectos da satisfação do paciente e de sua opinião (Franco, Bueno, & Merhy, 1999; Goldstein, Elliott, & Guccione, 2000).

Segundo Linder-Pelz (1982), a definição de satisfação está relacionada com a teoria sociopsicológica de que a satisfação é dada por uma atitude, isto é, uma resposta afetiva que está relacionada ao serviço e deve adquirir certos atributos como componentes e dimensões. Dessa forma, a satisfação é definida como avaliações positivas do indivíduo acerca de dimensões distintas do serviço de saúde. É dada de acordo com as expectativas de cada usuário.

A perspectiva do tratamento no cuidado do paciente é normalmente avaliada por medidas clínicas. Os questionários e outros instrumentos são utilizados por fisioterapeutas para medir a satisfação, condição de saúde do paciente e os resultados do tratamento

Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária

Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.

realizado. Entretanto, a satisfação do paciente é ainda pouco avaliada (Bittar, 2004; Goldstein, Elliott, & Guccione, 2000). Tal satisfação, especialmente com relação à fisioterapia, ainda não está bem esclarecida, sendo poucos os trabalhos desenvolvidos com instrumentos validados para a coleta de dados e que avaliem o grau de satisfação de pacientes em atendimento fisioterapêutico (Franco & de Sousa Campos, 1998).

A avaliação da qualidade de atendimento prestada é muito importante para o planejamento e gerenciamento dos sistemas de saúde. A medida da satisfação do usuário, a partir do momento em que usa o serviço de saúde, é um dos itens dos resultados desejáveis da assistência prestada. Por isso, avaliar o grau de satisfação do paciente com o atendimento recebido é imprescindível (Bittar, 2004; Donabedian, 1990). Salienta-se que a satisfação do paciente com o cuidado recebido não é igual à satisfação dos resultados que se consegue com o tratamento. O paciente, quando está satisfeito com o atendimento, reflete a melhora do serviço obtido durante o cuidado (Accurcio, Charchilia, & Santos, 1991; Roush & Sonstroem, 1999).

Perante as informações dispostas até o presente momento, surgem as seguintes questões de pesquisa: Estariam os idosos atendidos por uma clínica universitária de fisioterapia satisfeitos com o atendimento recebido? Qual seria o nível de satisfação desses usuários, quais seriam os principais fatores contribuintes para tal satisfação, e que fatores poderiam influenciar negativamente na referida avaliação?

OBJETIVO

Avaliar o grau de satisfação dos idosos com o atendimento recebido nos ambulatórios de fisioterapia em uma clínica universitária, além de caracterizar esta população do ponto de vista clínico e socioeconômico.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem quali-quantitativa, realizada na clínica de fisioterapia de uma universidade particular localizada na cidade de São Paulo – SP. A amostra populacional foi composta por 25 indivíduos idosos que realizavam tratamento fisioterapêutico nos Ambulatórios de Saúde Coletiva, Cardiorrespiratório, Fisioterapia Neurológica e Fisioterapia Ortopédica do Núcleo Integrado à Saúde (NIS) da referida universidade.

Foram critérios de inclusão: idade igual ou superior a 60 anos; ter condições de responder aos questionários socioeconômicos e de satisfação; estar em atendimento

Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária

Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.

fisioterapêutico na clínica universitária e ter realizado no mínimo 6 sessões. Não foram incluídos na amostra pacientes portadores de déficit cognitivo, auditivo e/ou visual que os impossibilite de responder os questionários, além daqueles que se recusassem a participar da pesquisa. Nenhum critério de exclusão específico necessitou ser observado. Todos os participantes assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido autorizando a utilização de seus dados na confecção do presente levantamento.

Após a seleção dos pacientes, os mesmos responderam um questionário de caracterização clínica e socioeconômica que apresentavam as seguintes questões: idade, estado civil, sexo, escolaridade, renda familiar aproximada, religião, etnia, segurado de plano de saúde com cobertura para fisioterapia (sim ou não), se já havia realizado fisioterapia anteriormente (sim ou não), número de sessões que realizava no momento da abordagem e como havia conhecido a clínica universitária, presença de diagnósticos clínicos (Cardiorrespiratório, Ortopédico, Neurológico, Reumatológico, Uroginecológico), conhecimento sobre o diagnóstico fisioterapêutico, tempo de diagnóstico, prática e modalidade de atividade física regular, ingestão de medicação diária, além da intensidade da dor, sendo esta avaliada por meio da Escala Visual Analógica (EVA) (Price, McGrath, Rafii, & Buckingham, 1983).

Para avaliar o grau de satisfação dos idosos participantes da pesquisa, foi utilizado o questionário auto-aplicativo de Mendonça e Guerra (2007), que contempla 24 itens de múltipla escolha: tempo de espera; conforto na sala de espera; gentileza do fisioterapeuta; qualidade do atendimento; satisfação geral com a experiência da fisioterapia; tempo de permanência na sala de espera após o horário marcado. As alternativas continham as seguintes condições: Péssimo, Ruim, Bom, Ótimo e Excelente.

A fim de minimizar o desconforto do paciente em responder os questionários diante de um membro da instituição, os questionários foram fornecidos aos voluntários, orientando o preenchimento em domicílio, de forma anônima. Para a devolução foi solicitado que deixassem em uma caixa localizada na recepção da clínica. O tempo estimado para preenchimento do questionário foi de 15 minutos.

Por se tratar de um estudo transversal descritivo, após a coleta, os dados foram analisados e os resultados das variáveis numéricas foram apresentados por medida de tendência central seguida de medida de dispersão (média e desvio-padrão), e os das variáveis categóricas foram apresentados por frequência relativa e absoluta. A execução dos cálculos foi realizada através do *software* “SPSS 13.0 for Windows” (*Statistical Package for Social Science*®, versão 13.0).

Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária

Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.

Esta pesquisa foi autorizada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Nove de Julho, sob o protocolo número 423396/2011, por obedecer às diretrizes previstas na Resolução 196/1996, substituída pela Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, quanto aos seus aspectos éticos e legais.

RESULTADOS

Dos idosos que realizavam tratamento fisioterapêutico nos ambulatórios da clínica universitária, apenas dois não participaram do estudo por não terem completado o número mínimo de sessões estipuladas, aproximadamente de 3 a 6 semanas de terapia. Todos os participantes do estudo estavam na faixa etária de 60 a 80 anos, e seus dados de caracterização clínica e socioeconômica estão expressos na Tabela 1.

Tabela 1. Caracterização clínica e socioeconômica da população idosa atendida em uma clínica fisioterapêutica universitária privada, localizada na cidade de São Paulo - SP (n=25).

Variáveis	N(%)	Média (DP)
Sexo		
Feminino	15(60)	
Estado civil		
Casado	16(64)	
Viúvo	5(20)	
Solteiro ou divorciado	4(16)	
Etnia		
Branco	19(76)	
Pardo	1(4)	
Negro	5(20)	
Religião		
Crê em Deus	25(100)	
Tem conhecimento do diagnóstico fisioterapêutico	25(100)	
Diagnósticos clínicos		
Cardiológico	4(16)	
Ortopédico	11(44)	
Neurológico	7(28)	
Reumatológico	3(12)	
Faz uso de medicamentos diariamente	21(84)	
Já realizou fisioterapia em outra instituição	5(20)	
Possui plano de saúde particular com cobertura fisioterapêutica	6(24)	
Realiza atividade física regular	8(32)	
Realiza caminhada regularmente	8(32)	
Como conheceu a clínica de fisioterapia		
Encaminhamento de outra instituição	8(32)	
Orientação médica	6(24)	
Através de conhecidos ou familiares	8(32)	
Através de alunos da Instituição	3(12)	
Idade (anos)		71,32(8,7)
Escolaridade (anos)		6,88(4,2)
Renda familiar aproximada (salários mínimos)		3,10(2,0)
Tempo de diagnóstico (anos)		4,9 (5,2)
Número de sessões de fisioterapia		36,8 (23,2)

Na avaliação da intensidade do quadro algíco relatado pelos pacientes, que foi realizada por meio da Escala Visual Analógica, observou-se pontuação média de $4,6 \pm 1,8$, caracterizando uma dor de grau mediano.

Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária

Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.

Das 24 questões presentes na avaliação da satisfação dos idosos com o atendimento ambulatorial fisioterapêutico na clínica objeto do estudo, apenas uma foi assinalada como “ruim” por 8% dos voluntários, sendo esta questão referente à disponibilidade de vagas para estacionamento durante o atendimento fisioterapêutico. As demais respostas variaram entre as opções: “excelente”, “ótimo” e “bom”. Quando questionados se retornariam a clínica caso necessitassem de atendimento fisioterapêutico novamente, 84% relataram “com certeza” e 16% “sim”. Quanto à recomendação da clínica para familiares e amigos, 96% afirmaram “com certeza” e 4% “sim”. Vale ressaltar que, além das opções de respostas mencionadas, o questionário possuía as alternativas: “ruim”, “péssimo”, “talvez”, “nunca” e “possivelmente”, e que em momento algum foram assinaladas. Os resultados detalhados da referida avaliação encontram-se expostos na Tabela 2.

Tabela 2. Satisfação dos idosos com o atendimento fisioterapêutico em uma clínica universitária privada localizada na cidade de São Paulo – SP, segundo o questionário proposto por Mendonça e Guerra (2007) (n=25).

Variáveis Categóricas	Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente	Sim	Com certeza
Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre o seu tratamento no primeiro contato			36%	28%	36%		
Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento			44%	36%	20%		
Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta			20%	52%	16%		
Gentileza do fisioterapeuta			24%	44%	32%		
O respeito com que o Senhor(a) é tratado pelo fisioterapeuta.			24%	40%	36%		
Privacidade respeitada durante sua sessão de fisioterapia			28%	44%	28%		
Oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião			32%	44%	24%		
Aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema.			40%	36%	24%		
Gentileza dos outros membros da equipe			24%	48%	28%		
Gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista.			36%	32%	32%		
Facilidade na marcação do seu primeiro atendimento após indicação e autorização			12%	64%	24%		
Facilidade na marcação das sessões após o primeiro atendimento.			12%	64%	24%		
Disponibilidade de horários convenientes para realização de seu tratamento			24%	56%	20%		
Tempo de permanência na sala de espera após o horário marcado			16%	52%	32%		
Conveniência na localização da clínica para o Senhor (a).			28%	44%	28%		
Disponibilidade do estacionamento para o Senhor(a).		8%	80%	8%	4%		
Conforto na sala de espera.			60%	32%	8%		
Conforto do ambiente onde o Senhor(a) realiza a fisioterapia.			12%	72%	16%		
Condições gerais de higiene da clínica			12%	68%	20%		
Facilidade para transitar dentro das instalações da clínica			16%	56%	28%		
Satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia			12%	36%	52%		
O tratamento obteve qual resultado.			24%	36%	40%		
O Senhor retornaria para esta clínica, se no futuro precisar do tratamento fisioterapêutico						16%	84%
O Senhor recomendaria esta clínica para familiares e amigos.						4%	96%

DISCUSSÃO

Os dados do presente trabalho demonstraram a satisfação do paciente idoso com o atendimento recebido nos ambulatórios de fisioterapia da clínica universitária estudada. Tais

Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária

Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.

resultados, embora pontuais, se mostram importantes haja vista a pequena quantidade de estudos nacionais relacionados à satisfação dos pacientes, tanto no atendimento privado como no atendimento público, especialmente no tocante ao atendimento fisioterapêutico (Gouveia, Souza, Luna, Souza-Júnior, & Szwarcwald, 2009; Trad, Bastos, Santana, & Nunes, 2002).

A relação entre a qualidade dos serviços oferecidos na rede pública e privada é discutida por Saraiva e Capelão (2002), que ressaltam a satisfação com o atendimento como o resultado de um processo dinâmico de avaliação. Segundo os autores, a capacidade de atender bem é fundamental para a sobrevivência das instituições públicas que atuam no setor de saúde com baixa eficácia.

A amostra pesquisada foi em sua maioria constituída por indivíduos do sexo feminino, o que está de acordo com dados fornecidos pelos estudos de Machado e Nogueira (2008), mostrando um processo de feminilização do envelhecimento e a maior procura por serviços de saúde. Quanto à média de idade, não foram identificados na literatura artigos que avaliassem somente a população idosa. Estudos que avaliaram a satisfação com o atendimento fisioterapêutico apresentaram média de idade por volta dos 40 anos (Fréz & Nobre, 2011; Oliveira, Arieta, Temporini, & Kara-José, 2006). O grande número de sessões realizadas pelos idosos avaliados demonstra uma elevada frequência de afecções crônicas. Moreira, Nogueira, & Rocha (2007), afirmam que os doentes crônicos tendem a avaliar melhor os atendimentos recebidos.

Souza & Pereira (1999), verificaram que a satisfação do paciente está diretamente ligada aos elementos que se referem à aproximação do paciente com seu terapeuta. Portanto, fatores como tempo gasto na terapia, terapeutas que demonstram habilidades bem desenvolvidas de comunicação, explicações claras sobre o tratamento a ser seguido seriam mais significativos para a satisfação do paciente do que a localização da clínica, estacionamento no local, ou a qualidade do equipamento disponível.

O atendimento fisioterapêutico realizado pelos estagiários na clínica universitária envolve um tempo de terapia, em geral, superior ao tempo destinado em serviços públicos e atendimentos individualizados, fato este que também pode ter contribuído para as percepções bem conceituadas. Mendonça e Guerra (2007), afirmam que os atendimentos da fisioterapia frequentemente demandam um tempo maior que outras intervenções e que o contato físico com o paciente também favorece a boa avaliação.

Monnin & Perneger (2002), relatam que o item de segurança transmitida pelo fisioterapeuta também deve ser levado em conta. Souza (1997), observou que a satisfação do paciente está relacionada com a capacidade do fisioterapeuta em responder às perguntas do

Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária

Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.

paciente, esclarecer informações e se mostrar respeitoso, demonstrando mais uma vez a importância da interação entre o terapeuta e o paciente. No presente trabalho os resultados pertinentes ao respeito, gentileza, segurança e confiança mostraram que, na opinião dos pacientes, os estudantes do último semestre e a equipe envolvida no estágio priorizam sua atenção máxima para individualidade do paciente, desenvolvendo um trabalho ético e eficiente.

Keith (1998), comentou que a percepção da qualidade da assistência na reabilitação é influenciada por manifestações de preocupação e carinho, por fatores da relação interpessoal e pela evidência de competência técnica e que, principalmente, a natureza e a extensão da comunicação que acontece durante as consultas está relacionada a todos estes fatores e também faz parte da satisfação.

Na presente pesquisa, por se tratar de atendimento realizado durante estágio obrigatório para conclusão do curso de graduação em fisioterapia, é possível supor que os estagiários forneçam maior atenção, cuidado e gentileza no cuidado do paciente e seus familiares. Acredita-se que nesta situação, o estagiário esclareça dúvidas sobre as doenças de seus pacientes, explique os procedimentos a serem realizados com clareza e se utilize de termos que os pacientes sejam capazes de entender. Tais aspectos se juntam ao fato de que este momento também produz grande motivação nos estudantes, que finalmente estão colocando em prática o aprendizado teórico dos anos anteriores. A supervisão realizada pelo professor também garante segurança ao paciente. Todavia, não se sabe a realização de estudos semelhantes, com profissionais já formados e divididos em categorias de acordo com os anos de atuação, produziriam resultados tão satisfatórios quanto os observados na presente experimentação.

Poucos voluntários relataram ter realizado atendimento fisioterapêutico em outra instituição anteriormente, o que dificulta a comparação de serviços e, com isso, a avaliação. Embora a escolaridade apresentada tenha sido maior que a habitualmente observada para a faixa etária predominante na amostra populacional estudada, não é possível afirmar que este fator tenha influenciado na capacidade crítica dos entrevistados. Nos estudos de Machado & Nogueira (2008), a grande maioria dos participantes eram analfabetos (31%). Vaitsman & Andrade (2005), comentam sobre a baixa capacidade crítica dos usuários dos serviços de saúde pública, o que faz com que estes possuam poucas expectativas quanto à qualidade dos atendimentos, prejudicando assim as análises de satisfação, já que a expectativa é um constructo importante na efetiva avaliação do grau de satisfação de um consumidor, nesse caso, um consumidor de serviços de saúde (Urda & Rodrigues, 1999).

Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária

Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.

A renda aproximada encontrada no presente estudo foi semelhante à observada nos estudos de Machado & Nogueira (2008) e de Rosso & Silva (2006), que avaliaram a população de usuários de uma Unidade Básica de Saúde. Nesses estudos, a renda oscilava entre 1 e 3 salários mínimos, todavia em uma população mais jovem do que a estudada nesta pesquisa. Os autores sugerem que tal fator provavelmente não apresentou influência significativa no grau de satisfação dos participantes.

Vale ressaltar que a satisfação com o atendimento fisioterapêutico também pode ser demonstrada pela presença de indivíduos, segurados de planos de saúde privados e que contavam com a possibilidade de realizar os atendimentos em instituições privadas, mas que optaram por dar sequência em seus tratamentos na clínica universitária.

Apesar da grande frequência de respostas positivas, não se pode afirmar que as condutas fisioterapeutas aplicadas foram seguidas adequadamente, uma vez que os questionários aplicados avaliaram apenas a satisfação do usuário com o serviço prestado, e não os benefícios atribuídos ao tratamento fisioterapêutico. Para atingir este objetivo seria necessária a aplicação de questionários que avaliassem a capacidade funcional e a qualidade de vida dos idosos antes e após as intervenções (Mendonça & Guerra, 2007), o que destoava do foco central deste trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados sugerem um considerável contentamento do paciente idoso com o atendimento e a infraestrutura da clínica fisioterapêutica foco da presente avaliação. Tais resultados sugerem que os estagiários e os funcionários da instituição, envolvidos tanto na recepção e agendamento, quanto na realização do atendimento fisioterapêutico, o fazem com gentileza, clareza e flexibilidade, do ponto de vista da população avaliada.

Como principal limitação desta pesquisa destaca-se o pequeno número de participantes avaliados. Dessa forma, sugere-se a realização de estudos semelhantes, todavia com maior amostra populacional, seguidos de um segundo momento de avaliação que pudesse comparar a satisfação do paciente idoso atendido na clínica universitária com a satisfação daqueles atendidos em instituições públicas e privadas. Outra sugestão se refere à realização de pesquisa de satisfação semelhante, todavia com pacientes jovens e adultos, e que escalonassem os fisioterapeutas de acordo com o tempo de atuação na profissão, justamente para verificar se a elevada satisfação observada neste levantamento pontual poderia se repetir quando avaliada em maior escala.

Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária

Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.

REFERÊNCIAS

- Accurcio, F., Chercilia, M., & Santos, M. (1991). Avaliação de qualidade de serviços de saúde. *Saúde Em Debate*, 33, 50–53.
- Bittar, O. J. N. (2004). Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. *Rev. Adm. Saúde*, 6(22), 15–18.
- Donabedian, A. (1990). The seven pillars of quality. *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*, 114(11), 1115–1118.
- Franco, S. C., & de Sousa Campos, G. W. (1998). Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário. *Cad. Saúde Públ*, 14(1), 61–70.
- Fréz, A. R., & Nobre, M. (2011). Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. *Fisioter Mov*, 24(3), 419–28.
- Goldstein, M. S., Elliott, S. D., & Guccione, A. A. (2000). The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Physical Therapy*, 80(9), 853–863.
- Gouveia, G. C., Souza, W. V. de, Luna, C. F., Souza-Júnior, P. R. B. de, & Szwarcwald, C. L. (2009). Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. *Rev Bras Epidemiol*, 12(3), 281–96.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2008). Síntese de Indicadores Sociais 2008 - Uma Análise das Condições de Vida da População Brasileira. Retrieved January 5, 2015, from http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicsoais2008/indic_sociais2008.pdf
- Keith, R. A. (1998). Patient satisfaction and rehabilitation services. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 79(9), 1122–1128.
- Linder-Pelz, S. (1982). Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine*, 16(5), 577–582.
- Machado, N. P., & Nogueira, L. T. (2008). Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. *Rev Bras Fisioter*, 12(5), 401–8.
- Mendonça, K., & Guerra, R. (2007). Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. *Revista Brasileira de Fisioterapia*, 11(5). Retrieved from <http://www.scielo.br/pdf/rbfis/v11n5/a07v11n5.pdf>
- Monnin, D., & Perneger, T. V. (2002). Scale to measure patient satisfaction with physical therapy. *Physical Therapy*, 82(7), 682–691.
- Moreira, V., Nogueira, F. N. N., & Rocha, M. A. S. da. (2007). Leitura fenomenológica mundana do adoecer em pacientes do Serviço de Fisioterapia do Núcleo de Atenção

- Satisfação dos idosos com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial como instrumento de gestão em uma clínica universitária
Renato Ribeiro Nogueira Ferraz; Michelle Bortolini Santos; Rafaela Sanches de Oliveira.
Médica Integrada, Universidade de Fortaleza. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 24(2), 191–203.
- Oliveira, D. F. de, Arieta, C. E. L., Temporini, E. R., & Kara-José, N. (2006). Quality of health care: patient satisfaction in a university hospital. *Arquivos Brasileiros de Oftalmologia*, 69(5), 731–736.
- Price, D. D., McGrath, P. A., Rafii, A., & Buckingham, B. (1983). The validation of visual analogue scales as ratio scale measures for chronic and experimental pain. *Pain*, 17(1), 45–56.
- Rosso, J. A., & Silva, R. M. (2006). Avaliação da qualidade do atendimento em unidades primárias de saúde: comparação de estruturas com e sem a presença de acadêmicos de medicina. *Arq Catarin Med*, 35(2), 47–55.
- Roush, S. E., & Sonstroem, R. J. (1999). Development of the physical therapy outpatient satisfaction survey (PTOPS). *Physical Therapy*, 79(2), 159–170.
- Saraiva, L. A. S., & Capelão, L. G. F. (2002). A nova administração pública e o foco no cidadão: burocracia X marketing? *Revista de Administração Pública*, 34(2). Retrieved from <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/viewArticle/6269>
- Souza, E. M. de. (1997). *A satisfação dos idosos com os serviços de saúde: um estudo de prevalência e de fatores associados em Taguatinga, Distrito Federal*. Universidade de Brasília. Faculdade de Ciências de Saúde. Retrieved from <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=261844&indexSearch=ID>
- Souza, E. M. de, & Pereira, M. G. (1999). A satisfação dos usuários na avaliação dos serviços de saúde. *Brasília Méd*, 36(1/2), 33–6.
- Trad, L. A. B., Bastos, A. C. de S., Santana, E. de M., & Nunes, M. O. (2002). Estudo etnográfico da satisfação do usuário do Programa de Saúde da Família (PSF) na Bahia. *Ciênc Saúde Coletiva*, 7(3), 581–589.
- Urdan, A. T., & Rodrigues, A. R. (1999). O modelo do índice de satisfação do cliente norte-americano: um exame inicial no Brasil com equações estruturais. *Revista de Administração Contemporânea*, 3(3), 109–130.
- Vaitsman, J., & Andrade, G. R. B. de. (2005). Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciênc Saúde Coletiva*, 10(3), 599–613.
- Veras, R. (2009). Envelhecimento populacional contemporâneo: demandas, desafios e inovações. *Rev Saúde Pública*, 43(3), 548–54.