

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO FÍSICA E FISIOTERAPIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM FISIOTERAPIA

José Eduardo Teodoro Silva De Oliveira

Satisfação dos pacientes que utilizam a clínica escola de fisioterapia UFU

Uberlândia 2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO FÍSICA E FISIOTERAPIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM FISIOTERAPIA

Satisfação dos pacientes que utilizam a clínica escola de fisioterapia UFU

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Graduação em Fisioterapia da Universidade Federal de Uberlândia - UFU, como parte dos requisitos para obtenção do Título de Bacharel em Fisioterapia.

Discente: José Eduardo Teodoro Silva De Oliveira - 11421FST010

Professora-Orientadora: Profa. Dra. Lilian Ramiro Felício

Uberlândia 2019

RESUMO

Introdução: O paciente é fundamental no tratamento fisioterapêutico, para o seguimento da abordagem fisioterapêutica, ser bem-sucedida, é necessário que o paciente esteja integrado à mesma. Geralmente o sucesso da intervenção é julgado segundo medidas clínicas, como a melhora da enfermidade, ganho de força muscular, ou seja, melhora de sinais e sintomas clínicos, contudo, uma das dimensões do processo de recuperação deste indivíduo, é a satisfação deste mediante a terapia, assim, é contemplada a integralidade da saúde. Com uma visão mais humanizada em saúde, onde se olha este paciente de forma integral, são necessárias também ferramentas que avaliem a satisfação dos pacientes com o atendimento e outros fatores que o cercam.

Objetivo: Dessa forma, este trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação dos pacientes com acometimentos musculoesqueléticos em tratamento nas clínicas escolas do curso de fisioterapia - UFU. **Materiais e Métodos:** Foi utilizado um questionário contendo 36 perguntas, relacionadas à satisfação quanto ao ambiente, funcionários e outros aspectos relacionados ao tratamento do setor de fisioterapia. Foram distribuídos 100 questionários nos estágios supervisionados do curso de fisioterapia da Universidade Federal de Uberlândia, contemplando as áreas de Fisioterapia aplicada a Traumatologia e Saúde da Mulher, pois se tratam de áreas ambulatoriais voltadas a acometimentos musculoesqueléticos. Os pacientes receberam o questionário por meio da secretaria do setor e após responderem, foram devolvidos para uma caixa, sem identificação dessa forma, não havendo qualquer contato com os avaliadores.

Resultados: Um total de 38 pacientes, responderam ao questionário, sendo 30 participantes do sexo feminino. Foi observada média de idade de 54,5 anos. No geral, 51,52% de respostas definiram o atendimento como excelente, 27% como ótimo e 20,36%, como bom. Sendo os principais pontos de insatisfação a acessibilidade para a clínica e o conforto no ambiente. **Conclusão:** Foi possível observar que, os pacientes

tratados nas clínicas escolas de fisioterapia UFU, estão satisfeitos com o tratamento fisioterapêutico, entretanto, alguns fatores referentes à estrutura das clínicas foram apontados como fatores negativos. **Discussão:** A relação fisioterapeuta e paciente é um forte indicador de satisfação do paciente, outros estudos apresentam achados semelhantes com os apresentados, comumente é encontrado na literatura valores altos neste domínio, principalmente se comparados a outros domínios. Já em relação ao ambiente, os achados apontaram valores inferiores quanto à frequência de resposta excelente e ótimo, neste aspecto, houveram também as piores classificações, quando questionado sobre a acessibilidade para a clínica, conforto e a e referente à facilidade no agendamento das sessões.

Palavras-Chaves: Satisfação, Fisioterapia, ambulatório

SUMARIO

INTRODUÇÃO	-----	6
OBJETIVO	-----	9
MATERIAIS E MÉTODOS	-----	9
RESULTADOS	-----	10
DISCUSSÃO	-----	15
CONCLUSÃO	-----	18
REFERÊNCIAS	-----	18

INTRODUÇÃO

Segundo o novo dicionário de língua portuguesa, satisfação é conceituada como “Ação ou efeito de satisfazer ou satisfazer-se. Contentamento; prazer resultante da realização daquilo que se espera ou do que se deseja”¹. Goldstein *et al.*², trazem em seu estudo a definição de satisfação em relação à saúde, como respostas do atendido dos cuidados em saúde. Assim, a satisfação estará sempre relacionada às expectativas do paciente, significando que pode se alterar quando as expectativas do paciente, ou até mesmo seus padrões comparativos mudam, mesmo quando o serviço de saúde recebido, permaneça constante. Tendo em vista o conceito de satisfação, nota-se a sua importância para se eleger a qualidade do atendimento oferecido, bem como, acompanhar periodicamente suas alterações.

Com a modernização das técnicas fisioterapêuticas e o desenvolvimento da sociedade, a abordagem na área da saúde tem sido cada vez mais deixada de ser voltada para a doença, e voltado ao modelo biopsicossocial, dessa forma, entendendo o paciente como um todo. Essa mudança é possível ser observada inclusive nas políticas públicas nacionais em saúde, a exemplo, alguns princípios do SUS (Sistema Único de Saúde), o de integralidade e o de universalidade. Princípios esses assegurados pelo artigo 198 único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes: (EC no 29/2000, EC no 51/2006 e EC no 63/2010)⁴.

A integralidade é resumida por considerar as pessoas como um todo, atendendo a todas as suas necessidades, não somente focada na sua doença^{4,5}. Para isso, é importante a integração de ações, incluindo a promoção da saúde, a prevenção de doenças, o tratamento e a reabilitação⁵. Já a universalidade, deve ser vista como um serviço a todos aqueles que dele o necessitam, sendo complementado por outro princípio, este o de equidade, em que todos devem ser tratados de forma equivalente⁵. O

fisioterapeuta integrado a este sistema como profissional da saúde que é, deve seguir, portanto, tais princípios.

De acordo com Campos (2005)⁶, é perceptível que necessitar de cuidados revela inicialmente uma vulnerabilidade ou carência evidenciando que a vontade do sujeito não é exatamente ser cuidado de sua doença através de remédios, exames ou cirurgias, mas antes, ser olhado, tocado, escutado. Há então, um enfoque maior no indivíduo, sendo que a enfermidade gera uma relação de dependência, em que o sujeito adoecido está à mercê do olhar e dos cuidados de outra pessoa, é então imprescindível que se avalie a forma como se dá essa interação, esse relacionamento⁷.

É nítida a relação mais próxima entre paciente e terapeuta, se avaliarmos a fisioterapia, isso está relacionado, principalmente, devido ao fato de o profissional estar em constante contato com o paciente, com sua dor, e ou perda da funcionalidade deste sujeito, assim, desta forma, o fisioterapeuta é um dos profissionais que percebe as queixas e necessidades destes pacientes, sendo assim, isto deve ser observado, a fim de proporcionar um cuidado de qualidade para que, da melhor forma estas questões possam ser tratadas, sendo o paciente, parte ativa do atendimento³.

Embora esteja na constituição brasileira, é possível observar que, esta postura vem sendo mais comumente adotada recentemente, com essa nova visão em mente, questões como: a satisfação e o bem-estar do paciente são cada vez mais abordados, sendo a queixa principal do paciente um dos pontos mais frisados durante a graduação em fisioterapia.

Para se garantir a integralidade e qualidade no atendimento, é necessária uma boa relação entre terapeuta e paciente, além de outros pontos chave como um bom espaço para o atendimento. O artigo 4 capítulo II do código de ética do fisioterapeuta trazido pelo COFFITO (Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional), diz

que “O fisioterapeuta presta assistência ao ser humano, tanto no plano individual quanto coletivo, participando da promoção da saúde, prevenção de agravos, tratamento e recuperação da sua saúde e cuidados paliativos, sempre tendo em vista a qualidade de vida, sem discriminação de qualquer forma ou pretexto, segundo os princípios do sistema de saúde vigente no Brasil.”^{5,8}. Sendo assim, identificar problemas quanto à percepção do paciente ao ambiente em que ele é reabilitado, poderá contribuir ao processo de cura, assim como melhorar o ambiente, estrutura e atitude da equipe.

Um dos indicativos de qualidade no atendimento é justamente a satisfação que este proporciona. Atualmente os estudos apresentam foco em avaliar a qualidade técnica de uma intervenção⁹, isso fica evidenciado por ser bastante comum vermos estudos que correlacionam uma intervenção de tratamento e sua eficácia, porém por diversas vezes são deixadas de lado ou abordadas de forma superficial, questões quanto à satisfação do paciente, tanto relacionadas ao tratamento fisioterapêutico, quanto relacionada às suas expectativas. Este ponto tem sido crucial para que haja uma melhora nos serviços em saúde, grande parte disso em decorrência de uma redefinição do paciente como um consumidor dos serviços¹⁰.

De forma geral para a avaliação da qualidade de um tratamento são levadas em consideração três componentes, atenção técnica, relação interpessoal e espaço físico (estrutura do ambiente)¹¹. Fazem parte da questão satisfação, varias dimensões, também denominadas domínios. Entre elas, a conduta profissional (competência técnica, capacidade de comunicação), acessibilidade, conveniência, custos e a estrutura física, horário/tempo da consulta, local, privacidade, eficiência e eficácia^{11, 12}.

Segundo alguns estudos, em cada contexto cultural – incluindo naturalmente o brasileiro – a satisfação do paciente com a assistência recebida é influenciada por características sociodemográficas dos usuários^{12, 13}.

Baseado nisto, o estudo visa conhecer o nível de satisfação dos pacientes atendidos nas clínicas escolas do curso de fisioterapia da Universidade Federal de Uberlândia, sendo a especialidade relacionada a alterações musculoesquelética.

OBJETIVO:

Este trabalho busca avaliar a satisfação dos pacientes com acometimentos musculoesqueléticos em tratamento nas clínicas escolas do curso de fisioterapia - UFU.

MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo tem fundamentação na literatura atual, não se tratando de um questionário inédito, questionário este que foi semiestruturado a partir do Questionário de Satisfação desenvolvido na Universidade Federal do Rio Grande do Norte, curso de Fisioterapia, Natal, RN – Brasil (UFRN).

A pesquisa foi realizada nas clínicas vinculas à Faculdade de Educação Física e Fisioterapia- FAEFI na Universidade Federal de Uberlândia – UFU, envolvendo duas clínicas de acometimentos musculoesqueléticas, a clínica de Fisioterapia em Traumatologia-Ortopédica, lotada no campus FAEFI e a clínica de saúde da mulher Clínica Fisioterapia UFU- Duque de Caxias. Este estudo foi aprovado pelo comitê de ética da Universidade Federal De Uberlândia (CAAE 10709119.4.0000.5152)

Todos os pacientes encontravam-se em atendimento no período de agosto de 2018 a abril de 2019, e foram convidados a responder o questionário, desde que atendesse os critérios de inclusão. Sendo estes: 1) os pacientes deveriam estar em tratamento há no mínimo 2 meses, tendo assim tempo hábil para conhecer o setor e conseguir opinar a respeito, entretanto a média de tempo tratamento dos pacientes avaliados foi de 13,17 meses. 2) os pacientes deveriam ser maior que 18 anos, não havendo idade máxima para estarem aptos a responder. Todos os convidados, a participar da pesquisa receberam um termo de consentimento livre e esclarecido

(TCLE) (anexo 2).

Foram disponibilizados 50 questionários para cada uma das secretarias das respectivas clínicas, os pacientes receberam o questionário, podendo levá-los para suas casas e devolvê-los respondidos em seu próximo atendimento, deixando em uma caixa lacrada na recepção, desta forma, não havendo nenhum contato com os pesquisadores. Cabe ressaltar que não havia espaço para identificação no questionário.

O questionário continha 36 perguntas a respeito do nível de satisfação com o setor cuja qual o paciente recebia o tratamento, contemplando questões como acessibilidade, segurança, trato para com o paciente e outros (anexo 3). Os dados foram processados e apresentados em forma de frequência de acordo com o item respondido.

RESULTADOS

Um total de 38 pacientes responderam ao questionário, sendo 30 participantes do sexo feminino, em que 21 pacientes encontravam-se em tratamento na clínica de Fisioterapia Traumato-ortopédica – FAEFI-UFU, e 17 pacientes encontravam-se em atendimento na clínica de Fisioterapia da saúde da mulher e do homem- Duque de Caxias- UFU.

Foi observada média de idade de 54,5 anos, sendo que 5%(2) dos pacientes não responderam tal informação. Em relação à escolaridade, 35%(13) responderam ter o ensino fundamental incompleto, 18%(7), o ensino fundamental completo, e outros 18%(7) o ensino médio incompleto, 8%(3) afirmaram ter ensino médio e 21%(8) realizaram o ensino superior. Referente à renda familiar em salários mínimos, 76%(29) de voluntários responderam receber de 1 a 3 salários mínimos, 16%(6) de 4 a 6, e 8%(3) não responderam. Quando questionado sobre o plano de saúde, 92%(35) responderam utilizar o SUS, 8%(3) outros, sendo IPSEMG, Saúde total e PLAM.

Em relação a tratamento fisioterapêutico prévios, 58%(22) relataram não

terem realizados, enquanto 39%(15) relataram já terem realizado tratamento fisioterapêutico em outro serviço, sendo que 3%(1) não responderam. Dos pacientes em atendimento, 95%(36) relataram ter sido sua primeira experiência nas clínicas em questão. Abaixo se encontra os dados referentes à satisfação do tratamento fisioterapêutico (tabela 1).

Tabela 1. Frequência (%) e (número de pacientes) da satisfação dos pacientes em atendimentos na clínica escola UFU

Questão	Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente	Sem resposta
Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre o tratamento			11%(4)	26%(10)	63%(24)	
Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento.			5%(2)	50%(19)	45%(17)	
Esclarecimento de suas duvidas pelo fisioterapeuta.			24%(9)	34%(13)	42%(16)	
Gentileza do fisioterapeuta.			3%(1)	42%(16)	55%(21)	
O respeito com que você é tratado			2,5%(1)	37%(14)	60,5%(23)	
Privacidade respeitada durante a sessão			8%(3)	42%(16)	50%(19)	
Oportunidade dada			5%(2)	31,5%(12)	60,5%(23)	3%(1)

para expressar sua opinião						
Aprofundamento na avaliação do seu problema			13%(5)	37%(14)	47%(18)	3%(1)
Facilidade na marcação do seu primeiro atendimento após indicação e autorização.			26%(10)	24%(9)	47%(18)	3%(1)
Facilidade na marcação das sessões após o primeiro atendimento.			5%(2)	34%(13)	58%(22)	3%(1)
Disponibilidade de horários convenientes para realização de seu tratamento.			13%(5)	47,5%(18)	39,5%(15)	
Tempo de permanência na sala de espera após o horário marcado.			10,5%(4)	31,5%(12)	58%(22)	

Conveniência da localização da clínica para você			42%(16)	32%(12)	26%(10)	
Acessibilidade para a clínica	2,5%(1)		13%(5)	31,5%(12)	53%(20)	
Gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista			13%(5)	34%(13)	53%(20)	
Gentileza dos outros membros da equipe			8%(3)	42%(16)	50%(19)	
Facilidade para transitar dentro das instalações da clínica			16%(6)	31,5%(12)	50%(19)	2,5%(1)
Conforto no ambiente de tratamento		2,5%(1)	16%(6)	32%(12)	47%(18)	2,5%(1)
Condições gerais de higiene da clínica			11%(4)	39%(15)	50%(19)	
Satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia			13%(5)	26%(10)	58%(22)	3%(1)

Em relação a como tiveram conhecimento sobre a existência das clínicas, 10,5%(4) participantes responderam que foi por intermédio de pacientes já tratados pelo serviço, 37%(14) foram por indicação médica, 29%(11) por amigos e colegas e 23,5%(9) pacientes apontaram terem tido conhecimento por outros meios.

Foi questionado ainda, se o paciente retornaria para esta clínica, caso necessitasse de atendimento fisioterapêutico, 74%(28) afirmaram que com certeza, 23,5%(9) que sim e 2,5%(1) respondeu que talvez, questionou-se também se este paciente recomendaria o serviço a amigos e familiares 3%(1) respondeu que possivelmente, 26%(10) responderam que sim e 71%(27) que, com certeza. A questão final indagava se o paciente havia atingido seus objetivos 79%(30) responderam que sim e 21%(8) que não. Em relação ao relacionamento paciente/fisioterapeuta foi possível observar um total de 89% das respostas classificadas como excelente e ótimo e 11%, como bom. Em se tratando da relação paciente/outro funcionário, 91% classificou a relação entre excelente e ótimo, e 8% como bom. Já em relação ao ambiente, os achados apontaram valores inferiores quanto à frequência de resposta excelente e ótimo, sendo em torno de 65%. Neste aspecto, houve também as piores classificações, quando questionado sobre a acessibilidade para a clínica, conforto e a e referente à facilidade no agendamento das sessões.

DISCUSSÃO

O estudo teve como objetivo conhecer o nível de satisfação dos pacientes atendidos nas clínicas escolas do curso de fisioterapia da Universidade Federal de Uberlândia.

A qualidade da relação fisioterapeuta e paciente é um forte fator indicador de satisfação¹², outros estudos apresentam achados semelhantes com os apresentados, comumente é encontrado na literatura valores altos neste domínio, principalmente se

comparados a outros domínios. Caprara e Rodrigues¹⁴ apontam que grande parte das queixas de pacientes, estão relacionadas a problemas de comunicação, sendo a principal queixa relacionada à explicação de forma clara e compreensiva sobre sua situação de saúde, o principal ponto. Cabe ressaltar, que o conhecimento da real situação do paciente, melhora a adesão ao tratamento, assim como inclui o paciente como responsável pelo seu quadro de evolução.

Beattie et al.¹⁵ observaram que a satisfação do paciente está relacionada com o grau com que o fisioterapeuta responde às perguntas do paciente, fornece informações e se mostra respeitoso, revelando mais uma vez a importância da interação entre o terapeuta e o paciente, ressaltam também a importância da continuidade da assistência com o mesmo fisioterapeuta, apontando que um paciente que permaneceu com o mesmo terapeuta durante todo o período de atendimento, se mostrou 3 vezes mais contente do que um paciente que foi acompanhado por mais de um fisioterapeuta. No presente estudo, uma das queixas está relacionada ao tempo curto com que cada fisioterapeuta (estagiário), permanece no atendimento, entretanto, cabe ressaltar que o serviço corresponde a uma clínica escola, sendo o rodízio entre as áreas necessárias para a formação generalista do profissional.

Já em relação às questões referentes à estrutura, foram observadas avaliações como “péssimo e ruim”. Embora alguns autores já sugeriram que aspectos relativos à conveniência, como localização da clínica, não medem o contentamento do paciente na mesma extensão que as outras questões^{2, 15,16}. Em contrapartida, McIver¹⁷ e Roush e Sonstroem¹⁸, propõem que, a acessibilidade, o tempo de espera e a atitude da equipe de apoio são componentes críticos para a satisfação do paciente. Dessa forma, os setores avaliados, devem atentar-se a este aspecto.

Havia ainda um espaço no questionário destinado a comentários e sugestões,

sendo que, os pacientes poderiam relatar algum fator que talvez o questionário não houvesse abordado, estes comentários podem ser observados a seguir: “15 dias para cada aluno é pouco”; “Melhores condições de trabalho para estagiários e funcionários”; “Importante para a vida, um ótimo lugar para tratar”; “Satisfeita com o atendimento”; “A incontinência reduziu 80 a 90%”; “Melhorar os recursos, colocar ventilador”; “Algumas turmas são mais bem preparadas, mas no geral executam um trabalho bem orientado pela supervisora”.

Apesar de a maioria das respostas terem sido positivas, cabe ressaltar que alguns pacientes descreveram os problemas relacionados ao espaço físico e ao tempo junto ao fisioterapeuta/estagiário, sendo a pior satisfação reportada. A resposta positiva geral em relação à satisfação, apesar das queixas transcritas, poderia ser explicada em decorrência ao sentimento de gratidão que os pacientes nutrem para com o serviço, visto a taxa de sucesso do tratamento.

É válido ressaltar que grande parte da amostra não havia tido experiência anterior com a fisioterapia e uma porcentagem ainda maior não havia tido experiência nas clínicas pesquisadas, desta forma não havia poder comparativo com outros serviços, é interessante analisar as características sócio demográficas, onde em sua maioria são pacientes que se utilizam do SUS, e com renda de até três salários mínimos, dessa forma há estudos que apontam que estes pacientes se mostrem mais gratos quanto ao atendimento devido ao fato de acreditarem que este é gratuito.

Um fator limitador para o trabalho foi a não devolução de alguns questionários, além disso, seria importante a abrangência de outras áreas de estágio de Fisioterapia da UFU. Apesar destes aspectos, o presente estudo contribui para a melhoria do atendimento e local em que as clínicas estão instaladas.

CONCLUSÃO

Foi possível observar que segundo a amostra os pacientes tratados nas clínicas escolas de fisioterapia UFU, estão satisfeitos com o tratamento fisioterapêutico, entretanto, alguns fatores referentes à estrutura das clínicas foram apresentados de forma negativa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. FERREIRA, AURÉLIO B. DE HOLLANDA. **NOVO DICIONÁRIO DA LÍNGUA PORTUGUESA**. 2. ED. RIO DE JANEIRO: NOVA FRONTEIRA, 1986. 1838 P.
2. GOLDSTEIN MS, ELLIOTT SD, GUCCIONE AA. THE DEVELOPMENT OF AN INSTRUMENT TO MEASURE SATISFACTION WITH PHYSICAL THERAPY. *PHYS THER*. 2000; 80(9): 853-63.
3. SUDA, ENEIDA YURI; UEMURA, MISSAE DORA; VELASCO, ELIANE. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS EM UMA CLÍNICA-ESCOLA DE FISIOTERAPIA DE SANTO ANDRÉ, SP. *FISIOTER. PESQUI*, SÃO PAULO, V. 16, N. 2, P. 126- 131, JUNE 2009.
4. BRASIL. CONSTITUIÇÃO (1988). ART. 198. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL, 1988. BRASÍLIA: SENADO FEDERAL, CENTRO GRÁFICO, 1988.
5. BRASIL. MINISTERIO DA SAÚDE, (2013). *PRINCÍPIOS DO SUS*. ACESSO EM 18 DE MARÇO DE 2019, DISPONÍVEL EM PORTALMS: [HTTP://PORTALMS.SAUDE.GOV.BR/SISTEMA-UNICO-DE-SAUDE/PRINCIPIOS-DO-SUS](http://portalms.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude/principios-do-sus)
6. CAMPOS, E. P. *QUEM CUIDA DO CUIDADOR*. PETRÓPOLIS: VOZES, 2005.
7. MAY, R.. *O HOMEM À PROCURA DE SI MESMO*. PETRÓPOLIS: VOZES. 1978

8. CONSELHO FEDERAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL. CÓDIGO DE ÉTICA E DEONTOLOGIA DA FISIOTERAPIA. RESOLUÇÃO Nº 424, DE 08 DE JULHO DE 2013 – (D.O.U. Nº 147, SEÇÃO 1 DE 01/08/2013) ACESSO EM 18 DE MARÇO DE 2019, DISPONÍVEL EM COFFITO: HTTPS://WWW.COFFITO.GOV.BR/NSITE/?PAGE_ID=2346

9. FRANCO SC, CAMPOS GWS. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL EM PEDIATRIA EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO. CAD. SAÚDE PÚBLICA. 1998; 14:61-70.

10. BACTHELOR C, OWENS DJ, BLOOR M. PATIENT SATISFACTION STUDIES: METHODOLOGY, MANAGEMENT AND CONSUMER EVALUATION. INT J HEALTH CARE QUAL ASSUR. 1994;7:22- 30.

11. DESENVOLVIMENTO E VALIDAÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE MEDIDA DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM A FISIOTERAPIA, REV. BRAS. FISIOTER, SÃO CARLOS, V. 11, N. 5, P. 369- 376, SET./OUT. 2007.

12. MOREIRA ET AL. AN INSTRUMENT TO ASSESS PATIENT SATISFACTION WITH PHYSICAL THERAPY IN THE PUBLIC HEALTH SYSTEM. FISIOTERAPIA E PESQUISA 2007

13. KUSHNER RF, BLATNER DJ. RISK ASSESSMENT OF THE OVERWEIGHT AND OBESE PATIENT. J AM DIET ASSOC. 2005

14. CAPRARA, ANDREA; RODRIGUES, JOSIANE. A RELAÇÃO ASSIMÉTRICA MÉDICO- PACIENTE: REPENSANDO O VÍNCULO TERAPÊUTICO. **CIÊNC. SAÚDE COLETIVA**, RIO DE JANEIRO, V.9, N.1, P.139146, 2004.AVAILABLEFROM<HTTP://WWW.SCIELO.BR/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI_ARTTEXT&PID=S141381232004000100014&LNG=EN&NRM=ISO>.ACCESS ON 18 MAR 2019. DISPONÍVEL EM <HTTP://DX.DOI.ORG/10.1590/S1413-81232004000100014>.

15. BEATTIE PF, PINTO MB, NELSON MK, NELSON R. PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT PHYSICAL THERAPY: INSTRUMENT VALIDATION. PHYS THER. 2002;82(6):557-65.

16. ETTER JF, PERNEGER TV. VALIDATING A SATISFACTION QUESTIONNAIRE USING MULTIPLE APPROACHES: A CASE STUDY. SOC SCI MED. 1997;45: 879-85.
17. MCIVER S. OBTAINING THE VIEWS OF OUTPATIENTS. LONDON: KING'S FUND; 1991.
18. ROUSH SE, SONSTROEN RJ. DEVELOPMENT OF THE PHYSICAL THERAPY OUTPATIENT SATISFACTION SURVEY (PTOPS). PHYS THER. 1999; 79:159-70.

Anexo 1**PARECER CONSUBSTACIADO DO CEP DADOS DO PROJETO DE****PESQUISA**

Título da Pesquisa: Satisfação dos pacientes que utilizam a clínica escola de fisioterapia UFU

Pesquisador: Lilian Ramiro Felicio

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 10709119.4.0000.5152

Instituição Proponente: Universidade Federal de Uberlândia/ UFU/ MG

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.342.136

Apresentação do Projeto:

Trata-se da análise às respostas de pendências, segundo o parecer consubstanciado 3.289.587, de 26 de abril de 2019.

Os pesquisadores propõem avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos nas clínicas escolas do curso de fisioterapia, a partir do preenchimento de um questionário de 36 perguntas. Tal questionário será respondido por usuários das clínicas de Fisioterapia traumato-ortopédica e de Saúde da mulher, que sejam pacientes há pelo menos dois meses. Após a resposta, os participantes depositarão o questionário em uma pasta nas secretarias das clínicas.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário: Conhecer o nível de satisfação dos pacientes atendidos nas clínicas escolas do curso de fisioterapia, sendo a especialidade relacionada a alterações musculoesquelética. A partir da aplicação de um questionário.

Objetivo Secundário: A partir dos resultados explicitar quais pontos devem

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

RISCOS:

Este estudo possui o risco mínimo de identificação do paciente, para evitar isso, o questionário deverá ser colocado pelo próprio paciente em uma pasta junto a outros questionários. O questionário conta ainda com um pequeno trecho onde afirma-se que o paciente não será identificado.

BENEFÍCIOS:

Entender quais pontos não são do agrado dos pacientes e desta forma, contribuir na proposta de melhorias para o setor de modo a aumentar a satisfação dos pacientes.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

As pendências listadas no Parecer Consubstanciado, seguem abaixo, bem como a resposta da equipe de pesquisa e a análise de atendimento ou não da pendência feita pelo CEP/UFU.

PENDÊNCIA 1: Não há termo de autorização das clínicas para a execução do estudo em suas dependências. Favor inseri-los.

RESPOSTA DO PESQUISADOR: O termo em questão foi apresentado no dia 21/03/2019 às 15h27min: 55 e foi solicitado a sua retirada durante a sua primeira análise, acredito que tenha sido interpretado que tal documento fosse uma declaração de instituição coparticipante, segue em anexo novamente à documentação, intitulada como “Declaração”.

ANÁLISE DO CEP: Pendência atendida

PENDÊNCIA 2: O número amostral de 100 participantes não é explicado de maneira clara e satisfatória. Pede-se melhor esclarecimento sobre como os pesquisadores estabeleceram esse número.

RESPOSTA DO PESQUISADOR: Este é o numero de pacientes que atualmente estão aptos a responderem a pesquisa, segundo os critérios de inclusão. Numero este que não ira se alterar até o encerramento da aplicação dos questionários

ANÁLISE DO CEP: Pendência atendida

PENDÊNCIA 3: No projeto, os pesquisadores afirmam ora que os questionários preenchidos serão depositados em uma caixa lacrada, ora em uma pasta, nas secretarias das clínicas. No TCLE também afirma- se o depósito

em pasta. Favor uniformizar a informação no projeto, TCLE e nas informações da Plataforma Brasil.

RESPOSTA DO PESQUISADOR: Foram realizadas as alterações solicitadas.

ANÁLISE DO CEP: Pendência atendida

PENDÊNCIA 4: No TCLE, afirma-se que este documento será apresentado ao possível participante pelo pesquisador José Eduardo. Contudo, a metodologia propõe a entrega dos TCLEs e questionários pelas secretarias das clínicas. Corrigir a metodologia de modo que o TCLE seja aplicado pessoalmente pelo pesquisador, afim de atender às resoluções, dando o tempo para o participante decidir sobre sua participação etc.

RESPOSTA DO PESQUISADOR: Foram realizadas as alterações solicitadas.

ANÁLISE DO CEP: Pendência atendida

PENDÊNCIA 5: Do TCLE retira-se o trecho “Estou ciente que não existem benefícios diretos para minha pessoa durante a participação neste estudo e que os resultados obtidos pelos responsáveis serão analisados com o fim de entender quais pontos não estão agradando os pacientes, e com isso podermos melhorar o serviço de fisioterapia-UFU.”. O CEP/UFU solicita esclarecimento a que se refere esse trecho. RESPOSTA DO PESQUISADOR: Foram realizadas alterações quanto a este trecho, tal mudança encontra-se em marcada em novo documento.

ANÁLISE DO CEP: Pendência atendida

----- **Considerações**
sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos apresentados.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

As pendências apontadas no parecer consubstanciado número 3.289.587, de 26 de abril de 2019, foram atendidas.

De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 466/12, o CEP manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa proposto. O protocolo não apresenta problemas de ética nas condutas de pesquisa com seres humanos, nos limites da redação e da metodologia apresentadas.

Considerações Finais a critério do CEP:

Data para entrega de Relatório Final ao CEP/UFU: Outubro de 2019.

OBS.: O CEP/UFU LEMBRA QUE QUALQUER MUDANÇA NO PROTOCOLO 24
DEVE SER INFORMADA IMEDIATAMENTE AO CEP PARA FINS DE ANÁLISE
E APROVAÇÃO DA MESMA.

O CEP/UFU lembra que:

- a- segundo a Resolução 466/12, o pesquisador deverá arquivar por 5 anos o relatório da pesquisa e os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, assinados pelo sujeito de pesquisa.
- b- poderá, por escolha aleatória, visitar o pesquisador para conferência do relatório e documentação pertinente ao projeto.
- c- a aprovação do protocolo de pesquisa pelo CEP/UFU dá-se em decorrência do atendimento a Resolução CNS 466/12, não implicando na qualidade científica do mesmo.

Orientações ao pesquisador :

- O sujeito da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado (Res. CNS 466/12) e deve receber uma via original do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, na íntegra, por ele assinado.
- O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou (Res. CNS 466/12), aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa que requeiram ação imediata.
- O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Res. CNS 466/12). É papel de o pesquisador assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento.
- Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprobatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial (Res.251/97, item III.2.e).

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Auto r	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMACOES_BASICAS_DO_PROJETO_1316388.pdf	27/04/2019 12:00:59		Aceito
Recurso Anexado pelo Pesquisador	Justificativas.docx	27/04/2019 11:49:57	JOSE EDUARDO TEODORO SILVA DE OLIVEIRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.docx	27/04/2019 11:47:28	JOSE EDUARDO TEODORO SILVA DE OLIVEIRA	Aceito
Parecer Anterior	PB_PARECER_CONSUBSTANCIA DO CEP_3289587.pdf	27/04/2019 11:40:44	JOSE EDUARDO TEODORO SILVA DE OLIVEIRA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Declaracao.pdf	27/04/2019 11:37:41	JOSE EDUARDO TEODORO SILVA DE OLIVEIRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_ZE.docx	27/04/2019 11:37:14	JOSE EDUARDO TEODORO SILVA DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	Curriculo.docx	30/03/2019 19:34:42	JOSE EDUARDO TEODORO SILVA DE OLIVEIRA	Aceito
Folha de Rosto	folharosto.pdf	28/03/2019 15:25:46	JOSE EDUARDO TEODORO SILVA DE OLIVEIRA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo.pdf	21/03/2019 16:24:13	JOSE EDUARDO TEODORO SILVA DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	Questionario.docx	20/03/2019 18:00:50	JOSE EDUARDO TEODORO SILVA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

UBERLANDIA, 22 de Maio de 2019

Assinado por:

Karine Rezende de Oliveira (Coordenador(a))

ANEXO 2**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada “Satisfação de pacientes em tratamento nas clínicas de Fisioterapia da Universidade Federal de Uberlândia”, sob a responsabilidade dos pesquisadores Profa. Dra. Lilian Ramiro Felício (professora responsável) e José Eduardo Teodoro Silva de Oliveira (discente).

Neste Trabalho nós estamos buscando aplicar um questionário para avaliar a sua satisfação com os atendimentos e outros fatores que os cercam na clinica de fisioterapia UFU. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será apresentado a você pelo pesquisador José Eduardo Teodoro Silva De Oliveira convidando-o (a) a participar deste trabalho. Na sua participação, você responderá um questionário composto por 36 questões em que você deverá assinalar com um “X” na resposta que melhor lhe agrade. Em nenhum momento você será identificado, pois no questionário não possui espaço para nenhum dado pessoal, além disso, você irá depositar o questionário em uma pasta localizada na secretaria das clínicas de Fisioterapia. Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim a sua identidade será preservada.

Você não terá nenhum gasto nem ganho financeiro por participar na pesquisa, pois o questionário será entregue no seu dia de atendimento e você poderá entregá-lo quando retornar para atendimento seguinte.

Este estudo não gera qualquer risco a você. Estou ciente que não existem benefícios diretos para minha pessoa durante a participação neste estudo e que os resultados obtidos pelos responsáveis serão analisados com o fim de entender quais pontos não estão agradando os pacientes, e com isso podermos melhorar o serviço de fisioterapia-UFU. Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem qualquer prejuízo ou coação. Até o momento da divulgação dos resultados, você também é livre para solicitar a retirada dos seus dados da pesquisa.

Uma via original deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com você. Em caso de qualquer dúvida ou reclamação a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato com: Profa. Dra. Lilian Ramiro Felício ou aluno do curso de fisioterapia José Eduardo Teodoro Silva de Oliveira

E-mail para contato: joseseduardo@hotmail.com. ou lilianrf@ufu.br Telefone: 34 32182938.

Endereço: Faculdade de Educação Física e Fisioterapia

Rua Benjamin Constant, 1286- bairro Aparecida, CEP: 38408-010 Uberlândia/MG. Você poderá também entrar em contato com o CEP - Comitê de Ética na Pesquisa com Seres Humanos na Universidade Federal de Uberlândia, localizado na Av. João Naves de Ávila, nº 2121, bloco A, sala 224, *campus* Santa Mônica – Uberlândia/MG, 38408-100; telefone: 34-3239-4131. O CEP é um colegiado independente criado para defender os interesses dos participantes das pesquisas em sua integridade e dignidade e para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos conforme resoluções do Conselho Nacional de Saúde.

Uberlândia, ... de de 20.....

Assinatura do(s) pesquisador (es)

Eu aceito participar do projeto citado acima, voluntariamente, após ter sido devidamente esclarecido.

Assinatura do participante da pesquisa

ANEXO 3

Questionário

Caro paciente este questionário tem como objetivo compreender o seu nível de satisfação para com o atendimento fornecido por esta clínica. Sua participação é muito importante e você não será identificado. Obrigado pela sua contribuição.

Questionário sobre a satisfação dos pacientes com a fisioterapia

1. Idade _____ anos
2. Sexo ☐ Masculino ☐ Feminino
3. Qual seu nível de escolaridade?
☐ Ensino Fundamental incompleto
☐ Ensino Fundamental completo
☐ Ensino Médio incompleto
☐ Ensino Médio completo
☐ Ensino Superior
4. Renda familiar em salários mínimos
☐ 1 a 3 ☐ 4 a 6 ☐ 7 a 10 ☐ mais de 10
5. Qual seu plano de saúde?
☐ Unimed ☐ Ilapvida ☐ smile ☐ OAB ☐ Sul América
☐ Cassi ☐ SUS ☐ Outro _____
6. Como você teve conhecimento sobre esta clínica?
☐ Médico ☐ Amigo ☐ Paciente Anterior
☐ Outros _____
7. Esta foi sua primeira experiência com fisioterapia?
☐ Sim ☐ Não
8. Esta foi sua primeira experiência nesta clínica?
☐ Sim ☐ Não
9. Sexo o fisioterapeuta que lhe atende.
☐ Masculino ☐ Feminino ☐ Masc/Fem.
10. Indique a área da especialidade fisioterapêutica em que você recebe o atendimento.
☐ Ortopedia/Traumatologia ☐ Reumatologia ☐ Hidro fisioterapia
☐ Saúde da Mulher.
11. Você sabe qual o seu diagnóstico clínico?
☐ Não ☐ Sim Qual? _____
12. Quantas sessões de fisioterapia você já fez nesta clínica?

13. Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre o tratamento
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
14. Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento.
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
15. Tempo de tratamento _____
16. Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta.
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
17. Gentileza do fisioterapeuta.
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
18. O respeito com que você é tratado
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
19. Privacidade respeitada durante a sessão
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
20. Oportunidade dada para expressar sua opinião
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
21. Aprofundamento na avaliação do seu problema
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
22. Facilidade na marcação do seu primeiro atendimento após indicação e autorização.
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
23. Facilidade na marcação das sessões após o primeiro atendimento.
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
24. Disponibilidade de horários convenientes para realização de seu tratamento.
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
25. Tempo de permanência na sala de espera após o horário marcado.
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente
26. Conveniência da localização da clínica para você é tratado
☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

27. Acessibilidade para a clinica
()Péssimo ()Ruim ()Bom ()Ótimo ()Excelente

28. Gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista
()Péssimo ()Ruim ()Bom ()Ótimo ()Excelente

29. Gentileza dos outros membros da equipe
()Péssimo ()Ruim ()Bom ()Ótimo ()Excelente

30. Facilidade para transitar dentro das instalações da clinica
()Péssimo ()Ruim ()Bom ()Ótimo ()Excelente

31. Conforto no ambiente de tratamento
()Péssimo ()Ruim ()Bom ()Ótimo ()Excelente

32. Condições gerais de higiene da clinica
()Péssimo ()Ruim ()Bom ()Ótimo ()Excelente

33. Satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia
()Péssimo ()Ruim ()Bom ()Ótimo ()Excelente

34. Você Retornaria para esta clinica se no futuro precisar de tratamento?
()Nunca ()Talvez ()Possivelmente ()Sim () Com Certeza

35. Você Recomendaria essa clinica para amigos e familiares?
()Nunca ()Talvez ()Possivelmente ()Sim () Com Certeza

36. Você atingiu seus objetivos?
()Não ()Sim

Comentários e sugestões
