

**Evento:** COBRA F

**Modalidade:** PÔSTER

**Tema:** C05. Fisioterapia na Saúde e Funcionalidade do Adulto

## **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS PELO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA EM UMA CLÍNICA-ESCOLA**

VALRIELE RODRIGUES DA SILVA VASSÃO GERVAZ (Valriele R. S. Vassão Gervaz) - UNISEPE- FVR - valriele.valri@hotmail.com, Woshington Rocha Gervaz (Woshington R. Gervaz) - UNESP- Campus Registro, Ana Paula Santos Ferreira (Ana P. S. Ferreira) - UNISEPE-FVR, Ariella Rosseti da Silva (Ariella R. da Silva) - UNISEPE-FVR, Naara Caroline Azevedo (Naara C. Azevedo) - UNISEPE-FVR, Adriana Leite Martins (Adriana L. Martins) - UNISEPE-FVR, Yde Amendola de Moraes (Yde A. de Moraes) - UNISEPE-FVR

**Introdução:** A Fisioterapia exerce um importante papel na reabilitação do paciente e na sua reinserção no convívio social, atuando na prevenção, tratamento e reabilitação. A satisfação dos usuários de serviços de saúde vem sendo cada vez mais enfocada como um indicador da qualidade da atenção. A satisfação tem natureza multidimensional, ou seja, um indivíduo pode estar extremamente satisfeito com um ou mais aspectos de uma consulta ou uma sessão de tratamento e simultaneamente pode estar insatisfeito com outros aspectos. A fisioterapia evidencia características que influenciam a satisfação do paciente, afinal, uma consulta sempre leva mais tempo que um atendimento médico e a terapia requer maior contato físico. **Objetivo:** Verificar o índice de satisfação no atendimento oferecido pelo setor Fisioterapêutico da Policlínica Isepe no ano de 2017, analisando o perfil do serviço de fisioterapia sob o ponto de vista do usuário. **Método:** Trata-se de uma análise quantitativa, descritiva e transversal. A amostra foi composta por 64 usuários que receberam atendimento fisioterapêutico ambulatorial. O estudo foi aprovado pelo CEP (Comitê de Ética em Pesquisa) da União das Instituições de Serviços Ensinos e Pesquisa - UNISEPE com parecer Nº 2.146.615. A coleta foi realizada através de um questionário sobre a satisfação dos pacientes com a fisioterapia, desenvolvido por Mendonça e Guerra, com confiabilidade e validade constatadas. A análise dos dados, foi pelo programa IBM SPSS Statistics 21, a qual compôs um banco de dados, que foi alimentado com os resultados obtidos nos instrumentos para posterior análise e discussão. Foram analisadas as seguintes variáveis: Validade, confiabilidade e média. **Resultados:** Em resposta à satisfação geral com a fisioterapia, 71,9% (n=46) revelaram excelente seu nível de satisfação com o serviço recebido. Isso justifica 85,9% (n=55) dos entrevistados responderem que retornariam “com certeza” para essa clínica, caso precisassem. Observando as variáveis que determinam a validade do conteúdo, notou-se que os resultados obtidos corroboram ao alcançado por Mendonça e Guerra, 2007, a satisfação geral dos pacientes foi de 71,9%, similar ao encontrado pelo autor do trabalho usado como base, 71%. Os menores percentuais observados se relacionou a localização e ambiente físico, e os maiores percentuais para interação paciente e fisioterapeuta, semelhante aos resultados encontrado pelo trabalho modelo. **Conclusão:** A soma do espaço físico com o acolhimento e o cuidado do

profissional com o usuário torna evidente a qualidade do atendimento fisioterapêutico prestado por toda a equipe a população.

Descritores: Satisfação do paciente; Prática de saúde pública; Educação em saúde.