

NÍVEL DA SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS FISIOTERAPÊUTICOS REALIZADOS NA CLÍNICA ESCOLA DE FISIOTERAPIA DA IESC/FAG

Iara Sousa Aragão¹; Karla Camila Correia da Silva².

RESUMO

Os estágios supervisionados são de fundamental importância para a conclusão de um curso superior. Com isso, é necessário verificar a satisfação para a população dos atendimentos realizados pelos estudantes. Objetivo: Avaliar o nível de satisfação dos pacientes que realizam atendimentos na Clínica Escola de Fisioterapia do Instituto Educacional Santa Catarina – Faculdade Guaraí (IESC/FAG). Os pacientes foram avaliados por meio de um questionário validado contendo 27 perguntas objetivas, relacionadas às condições dos serviços prestados pela Clínica Escola. Foram entrevistados 72 voluntários, no período entre junho a outubro de 2018, prevalecendo o sexo feminino (80%), com renda variável entre 1 e 3 salários mínimos (95%), baixo nível de escolaridade e que foram indicados para a clínica escola através de amigos. Relataram 100% de satisfação geral com os atendimentos e satisfação das condições da Clínica Escola. Todos estão satisfeitos com os atendimentos terapêuticos oferecidos e afirmaram que indicam a clínica para familiares e amigos, e retornariam para novos atendimentos. Apontaram como itens que precisam de melhorias: estacionamento, privacidade nos atendimentos e melhora da recepção. Os voluntários mostraram-se satisfeitos com a qualidade e a prestação dos atendimentos, sugerindo algumas mudanças para melhorar ainda mais a qualidade dos atendimentos prestados.

Palavra-chave: Avaliação em saúde. Serviços de saúde. Satisfação do paciente. Fisioterapia.

INTRODUÇÃO

O Estágio Supervisionado do curso de Fisioterapia constitui-se em atividade curricular de ordem prática permitindo que o estagiário aplique a teoria à prática profissional, mediante trabalho supervisionado nas mais variadas áreas de atuação da fisioterapia, devendo este estagiário seguir, cumprir e fazer cumprir o código de ética profissional na sua totalidade, em conformidade com Lei¹.

O Estágio Supervisionado do curso de Fisioterapia do Instituto Educacional Santa Catarina – Faculdade Guaraí (IESC/FAG) é realizado do sétimo ao décimo períodos de acordo com a matriz curricular vigente a partir do semestre de 2015. Para os cursos de Fisioterapia, 20% do total da carga horária do curso deverá ser destinada ao estágio supervisionado.²

A Clínica Escola de Fisioterapia (CEF) é conectada na Clínica Educação Para a Saúde (CEPS /IESC). A CEPS foi inaugurada em maio de 2012, tendo como objetivo integrar o ensino e a assistência à saúde da população de Guaraí e cidades circunvizinhas, estando em funcionamento com parceria da Prefeitura Municipal de

¹ Graduada em Fisioterapia. Instituto Educacional Santa Catarina (IESC/FAG). Guaraí-TO.

² Mestranda em Bioengenharia com Ênfase na Saúde. Fisioterapia. Instituto Educacional Santa Catarina. Guaraí-TO. Email: karlacamilac@yahoo.com.br

Guaraí-TO. A CEPS conta com atendimentos nas áreas de enfermagem, e fisioterapia.

A CEF do IESC/FAG tem como objetivo de promover práticas de Estágios Curriculares. Foi inaugurada em agosto de 2016 e está em funcionamento há três anos fornecendo atendimentos nas áreas de fisioterapia, sendo de forma gratuita à população de Guaraí e região, complementando a formação acadêmica do graduando em fisioterapia. A CEF presta atendimento nas áreas de: neurofuncional, traumato-ortopedia, cardiorrespiratória, uroginecologia, pediatria, dermato-funcional e geriatria. A média quantitativa geral de atendimentos realizados dentro da clínica escola, no semestre de 2019-1, foi no total de 2.618 atendimentos prestados.

O contentamento do paciente é importante na medida de qualidade dos serviços, pois proporciona informações sobre os resultados do mantenedor dos atendimentos em relação aos valores e expectativas do cliente, além de constituir um instrumento valioso de abordagem, administração e planejamento.³

De acordo com Brito, Jesus e Fernandes⁴ estas práticas de avaliação da satisfação exigem a realização de avaliações, interferências e reflexões em processos fisioterapêuticos, apontando o avanço do conhecimento científico, a formação de discentes e o atendimento às necessidades da população na recuperação funcional e na promoção da qualidade de vida.

Essas pesquisas envolvendo clínicas escolas vêm sendo cada vez mais realizadas, sendo direcionando trabalhos sobre a área social, procurando verificar a expectativa em relação à satisfação dos pacientes em relação ao atendimento prestado nesses serviços.

Através dessa temática, surgiu o seguinte problema: Como podemos investigar o nível de satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Escola de Fisioterapia da IESC/FAG?

A fisioterapia apresenta uma série de características que influenciam a satisfação do cliente: a interação com o paciente sempre leva mais tempo do que uma consulta médica, a terapia envolve maior contato físico, exigindo a participação ativa do paciente, com isso a importância de esclarecer informações dos voluntários atendidos na CEF.

Portanto, o objetivo geral desse trabalho foi verificar a satisfação dos pacientes atendidos na CEF do IESC/FAG, e os objetivos específicos foram: avaliar a satisfação dos pacientes em relação aos recursos físicos da Clínica de Escola de Fisioterapia; avaliar a satisfação dos pacientes em relação ao relacionamento interpessoal da Clínica de Escola de Fisioterapia; verificar como o paciente teve o conhecimento sobre os atendimentos da Clínica Escola de Fisioterapia.

MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo apresentou caráter qualitativo e foi elaborado para avaliar a satisfação dos pacientes atendidos na CEF do IESC/FAG, da cidade de Guaraí, TO. A coleta de dados iniciou após a aprovação do projeto no Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), com o parecer de número 2.930.785/2018, e após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foi aplicado questionário pelo método de entrevista, durante os meses de agosto a dezembro de 2018, com contato pessoal, para analisar o nível de satisfação dos pacientes atendidos nas diversas áreas específicas dos serviços fisioterapêuticos da CEF.

Foram entrevistados 72 pacientes atendidos nas áreas de traumatologia, ortopedia, cardiopulmonar, dermatofuncional, neurofuncional, uroginecologia e geriatria.

Os pacientes foram abordados na recepção da CEF, antes ou após o atendimento fisioterapêutico, onde foi aplicado o TCLE, e um questionário validado contendo 27 perguntas, dividido em tópicos: dados sociodemográficos e clínicos; aspectos interpessoais na interação usuário-terapeuta; ambiente físico; acesso ao serviço e atendimento do recepcionista e pessoal de apoio. A pesquisa foi realizada com os pacientes maiores de 18 anos de idade. Os dados coletados foram tratados com estatística descritiva.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi realizada no CEPS, onde fica localizada a CEF do IESC/FAG, da cidade de Guaraí-TO, situada Rua Juscelino Kubitschek, número 2529-2605, Setor Universitário. Constando com uma amostra de 72 voluntários nas áreas de atendimento em ortopedia (20 voluntários), neurofuncional (12 voluntários), dermatofuncional (14 voluntários), cardiologia (4 voluntários), geriatria (12 voluntários) e uroginecologia (10 voluntários), sendo descritos na tabela 1.

Tabela 1. Dados Sociodemográficos e Clínicos

Variáveis	Ortop	Neuro	Dermato	Cardio	Geri	Ginecol
SEXO						
Masculino	20%	42%		75%	50%	
Feminino	80%	58%	100%	25%	50%	100%
ESCOLARIDADE						
1º grau incompleto	35%	8%	14%	50%	50%	30%
1º grau completo		17%	7%	25%		20%
2º grau incompleto	5%					
2º grau completo	35%	75%	36%	25%	50%	20%
3º grau incompleto			36%			30%
3º grau completo	25%		7%			
RENDA FAMILIAR						
Abaixo de um salário						
1 a 3 salários	95%	83%	50%	75%	50%	80%
4 a 6 salários	5%	17%	43%	25%	50%	20%
Acima de 6 salários			7%			
ACESSO A CLÍNICA						
Amigo	55%	83%	50%	50%	83%	20%
Paciente anterior			21%			
Médico	5%	17%			17%	20%
Outros	40%		29%	50%		60%

Ortopedia (Orto); Neurologia (Neuro); Dermatofuncional (Dermato); Cardiologia (Cardio); Geriatria (Geri) e Ginecologia (Gineco)

Os dados sociodemográficos e clínicos do presente estudo corroboram com outros estudos⁵⁻⁷, que apresentou o maior índice de representatividade pelo gênero feminino, baixo nível de escolaridade e renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos. O presente trabalho evidenciou que na área de atendimento de dermato – funcional, o nível de renda familiar é entre 4 e 6 salários mínimos e grau de escolaridade também é mais elevado.

No entanto, o índice “acesso a clínica escola” teve uma maior porcentagem de conhecimentos da CEF por ‘AMIGOS’, relacionando assim ao conhecimento da população referente aos atendimentos prestado na clínica escola corroborando assim com o estudo de Cattani⁸.

Na amplitude de atendimento pelos estagiários de Fisioterapia na CEF, descritos na tabela 2, foi questionado ao entrevistado, se “era a primeira vez em que havia sido atendido por profissionais da área”. Um elevado índice relatou que “SIM”, que seria a primeira vez, porém 92% dos pacientes de neurofuncional, afirmaram já terem sido atendidos. Essa diversidade em relação à área de neurofuncional se diz respeito ao fato das sequelas de doença neurológica ser mais incapacitantes, com isso a preocupação do indivíduo de procurar de maneira mais rápida o tratamento fisioterapêutico.

Tabela 2. Aspectos Clínicos

	Orto	Neuro	Dermato	Cardio	Geri	Gineco
ATENDIMENTO EM FISIOTERAPIA						
Sim	55%	8%	57%	100%	100%	70%
Não	45%	92%	43%			30%
PRIMEIRA VEZ ATENDIMENTO CLÍNICA						
Sim	75%	42%	57%	100%	95%	40%
Não	25%	58%	43%		5%	60%
CONHECIMENTO DIAGNÓSTICO CLÍNICO						
Sim	95%	100%	100%	100%	100%	100%
Não	5%					
REALIZAÇÃO FISIOTERAPIA PARTICULAR						
Sim	5%					5%
Não	95%	100%	100%	100%	100%	95%
CONHECIMENTO ATENDIDO POR UM ESTAGIÁRIO						
Sim	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CONHECIMENTO QUE É SUPERVISIONADO						
Sim	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CONHECIMENTO PRÁTICA DE RODIZIO						
Sim	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SATISFAÇÃO CLÍNICA ESCOLA						
Sim	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ortopedia (Orto); Neurologia (Neuro); Dermato-funcional (Dermato); Cardiologia (Cardio); Geriatria (Geri) e Ginecologia (Gineco)

Observou-se na variável “se era a primeira vez em que o paciente estava sendo atendido na Clínica Escola de Fisioterapia”, e notou – se que grande parte

dos entrevistados era a primeira vez que estava sendo atendido na CEF, porém 60% da área de uroginecologia, já havia sido atendido por profissionais de fisioterapia na clínica escola anteriormente, em outras áreas de atendimento. Isso acontece porque o indivíduo pode ter patologias e/ou sinais e sintomas diversos, que se enquadrem e outras áreas da fisioterapia, corroborando com Silva⁹.

Figura 1: Entrada do CEPS, onde fica situada a CEF da IESC/FAG.



Fonte: Arquivo Pessoal.

Em relação ao diagnóstico clínico, foi evidenciado um alto índice de pacientes que conhece seu próprio diagnóstico e não faz uso de fisioterapia em clínica particular assim como no estudo de Barbosa¹⁰.

Os demais pacientes entrevistados nesse artigo têm conhecimento e estão de acordo em ser atendido por um estagiário em supervisão do professor, conhecem a prática de rodízio de estagiários e estão satisfeitos com os atendimentos ali prestados, corroborando com outros estudos^{5, 11-12}.

No que se referem a essas respostas dos pacientes em ser atendido por estagiários, à prática dos rodízios, apontaram satisfação máxima, não houve respostas negativas assinaladas nesses itens.

A qualidade na assistência a saúde inclui a empatia do cuidado com o cliente, interagindo melhor com o indivíduo a fim de identificar o que lhe agrada. A satisfação dos clientes vem sendo cada vez mais analisada para o crescimento dos serviços em saúde pública.¹³

Avaliar a satisfação dos pacientes quanto aos serviços recebidos na área da saúde, tem sido cada vez mais utilizado como um parâmetro definidor importante para avaliação da qualidade dos atendimentos e serviços prestados na área da saúde.¹⁴

Referente à dimensão de receptividade por todos os profissionais no ambiente de recepção e atendimento da CEF, a segurança transmitida pelo estagiário, gentileza, respeito e explicações dadas pelo estagiário, no presente estudo teve um alto índice obtido de relatos que ditam ser 'ÓTIMO', correlacionando com outras pesquisas^{7, 15}, descritos na tabela 3.

Tabela 3. Aspectos interpessoais na interação usuário/estagiário

VARIÁVEIS	Orto	Neuro	Dermato	Cardio	Geri	Gineco
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS						
Ruim		8%			8%	
Bom	25%	17%	21%	25%		20%
Ótimo	45%	33%	43%	50%	92%	20%
Excelente	30%	42%	36%	25%		60%
SEGURANÇA TRANSMITIDA						
Bom	45%	17%	21%	25%		40%
Ótimo	30%	75%	36%	50%	92%	10%
Excelente	25%	8%	43%	25%	8%	50%
APROFUNDAMENTO DO ALUNO						
Ruim	35%	17%				40%
Bom	30%	83%	7%	25%		20%
Ótimo	30%		57%	75%	100%	40%
Excelente			36%			
GENTILEZA DO ALUNO						
Bom	30%	9%	14%	25%		20%
Ótimo	20%	83%	36%	25%	92%	30%
Excelente	50%	8%	50%	50%	8%	50%
RESPEITO COM O QUE É TRATADO						
Bom	20%	8%				10%
Ótimo	25%	92%	64%	75%	100%	30%
Excelente	55%		36%	25%		60%
EXPLICAÇÕES DADAS						
Ruim						
Bom	40%	8%	14%			40%
Ótimo	30%	92%	64%	75%	100%	20%
Excelente	30%		22%	25%		40%
PRIVACIDADE						
Bom	45%	7%	7%			40%
Ótimo	15%	50%	50%	25%	100%	30%
Excelente	40%	43%	43%	75%		30%

Ortopedia (Orto); Neurologia (Neuro); Dermato-funcional (Dermato); Cardiologia (Cardio); Geriatria (Geri) e Ginecologia (Gineco)

Os valores obtidos nesse estudo demonstram como é importante o profissional fisioterapeuta estabelecer uma melhor comunicação com seu paciente escutando – o, esclarecendo suas dúvidas, proporcionando confiança e segurança. Essa relação interpessoal entre profissional e paciente é muito importante e valorizado pelo usuário dos serviços de saúde, confirmando assim os dados do estudo de Barreto¹⁶.

Em relação aos itens: “esclarecimento de dúvidas” e o “aprofundamento do aluno no diagnóstico do paciente”, teve um índice significativo de 8% optando pelo item ‘RUIM’. Essas negativas podem ser justificadas pela insegurança dos

estagiários de responderem aos questionamentos dos pacientes, ou pela falta de aprofundamento das patologias, preocupando apenas aos sintomas clínicos dos pacientes, discordando assim do estudo de Santos e Garcia⁶, onde o item “BOM” prevaleceu.

Referente ao acesso de serviços da CEF destaca-se que nas variáveis “facilidade na marcação da primeira consulta” e “gentileza e disponibilidade da recepcionista” tiveram como resposta de maior índice sendo “ÓTIMO” (demonstrados na tabela 4), havendo uma exceção na área de neurofuncional, onde se evidenciou a resposta “RUIM” nessas questões. Os índices de maior índice corroboram com o estudo de Viana¹⁷. Em relação à marcação de consultas de índice diminuído na área de neurofuncional, se explica devido os pacientes apresentarem limitações crônicas, sendo difícil acontecer à rotatividade dos mesmos.

Figura 2: Recepção do CEPS da IESC/FAG.



Fonte: Arquivo pessoal.

Tabela 4. Acesso ao serviço e atendimento do recepcionista e pessoal de apoio

VARIÁVEIS	Ortop	Neuro	Dermato	Cardio	Geri	Gineco
FACILIDADE NA MARCAÇÃO DA PRIMEIRA CONSULTA						
Ruim		8%				
Bom	30%	50%	14%			20%
Ótimo	30%	42%	14%	50%	100%	50%
Excelente	40%		43%	50%		30%
FACILIDADE NA MARCAÇÃO DAS SESSÕES						
Ruim						
Bom	35%	50%	7%			10%
Ótimo	25%	50%	39%	50%	100%	70%
Excelente	40%		64%	50%		20%
TEMPO DE PERMANÊNCIA NA SALA DE ESPERA						
Bom	35%	58%	21%			40%
Ótimo	40%	42%	43%	25%	100%	30%
Excelente	25%		36%	75%		30%

GENTILEZA E DISPONIBILIDADE DA RECEPCIONISTA						
Ruim		8%				
Bom	35%	8%	22%			30%
Ótimo	40%	42%	21%	50%	100%	30%
Excelente	25%	42%	57%	50%		40%
GENTILEZA DOS OUTROS MEMBROS DA EQUIPE						
Bom	40%	92%	28%	25%		20%
Ótimo	30%	8%	29%	50%	100%	40%
Excelente	30%		43%	25%		40%

Ortopedia (Orto); Neurologia (Neuro); Dermato-funcional (Dermato); Cardiologia (Cardio); Geriatria (Geri) e Ginecologia (Gineco)

As respostas dos entrevistados equivalentes a variável “facilidade na marcação das sessões”, “tempo de permanência na sala de espera” e “gentileza dos outros membros da equipe”, constatou-se um nível alto de satisfação com respostas de “ÓTIMO”, sendo concordados esses resultados com outro estudo⁵.)tempo de espera para ser atendido e como é tratado pela equipe, são quesitos críticos para a satisfação do paciente^{12, 18}.

Quanto o “conforto na sala de espera”, a maior porcentagem descreveu o índice “ÓTIMO”, porém 10% da área de uroginecologia apresentaram respostas negativas como “RUIM”, detalhados na tabela 5. Justifica-se essa resposta negativa, pois a CEF não apresenta uma sala de espera adequada, sendo que alguns voluntários ficam aguardando em pé até serem chamados pelos estagiários, sendo interessante se tivesse um local adequado para aguardar os atendimentos. No estudo de Suda, Uemura e Velasco⁵, houve uma porcentagem de 16% de relatos ruins ao conforto da sala de espera, correlacionando assim à resposta desses voluntários.

Figura 3: Sala de Espera da CEF do Instituto Educacional Santa Catarina (IESC/FAG) – Entrada para a sala do Ginásio de Fisioterapia.



Fonte: Arquivo Pessoal

No quesito “conforto no ambiente de atendimento”, teve uma grande maioria que indicaram índice “ÓTIMO”, mas 8% da área de neurofuncional foram considerados índice “RUIM” corroborando assim com o estudo de Silva¹² et al (2014), que teve um índice de 41,30 % de satisfação, mas 1,44 %, relatou insatisfação nesse quesito.

Figura 4: Sala de Atendimento (Ginásio de Fisioterapia) de Fisioterapia da IESC/FAG.



Fonte: Arquivo Pessoal.

Esse índice negativo se justifica pelo fato de não ter atendimento privativo dentro da CEF, pois dentro da sala onde são realizados os atendimentos da área de neurofuncional, o espaço é aberto e amplo, sem ter muita privacidade no atendimento, e alguns pacientes relataram sentir vergonha, ou constrangimento por estarem sendo vistos por todos. No estudo de Tomé¹⁹, 61 % dos pacientes obteve resultados como excelente a respeito do conforto no ambiente de atendimento, nesse item não obtiveram resultados negativos.

Figura 5: Sala de Atendimento (Sala de eletroterapia) de Fisioterapia da IESC/FAG.



Fonte: Arquivo Pessoal.

Tabela 5. Ambiente Físico

VARIÁVEIS	Ortop	Neuro	Dermato	Cardio	Geri	Gineco
CONFORTO NA SALA DE ESPERA						
Péssimo						10%
Ruim		8%				
Bom	40%	67%	43%		8%	60%
Ótimo	35%	25%	36%	50%	92%	20%
Excelente	25%		21%	50%		10%
CONFORTO NO AMBIENTE DE ATENDIMENTO						
Péssimo		8%				
Bom	30%	59%	14%			40%
Ótimo	45%	33%	57%	50%	100%	50%
Excelente	25%		29%	50%		10%
FACILIDADE PARA TRANSITAR NAS INSTALAÇÕES						
Bom	35%	67%	36%			70%
Ótimo	30%	33%	43%	25%	100%	20%
Excelente	35%		21%	75%		10%
CONDIÇÕES GERAIS DE HIGIENE						
Bom	30%	17%	21%			50%
Ótimo	40%	83%	36%	25%	100%	20%
Excelente	30%		43%	75%		30%

Ortopedia (Orto); Neurologia (Neuro); Dermato-funcional (Dermato); Cardiologia (Cardio); Geriatria (Geri) e Ginecologia (Gineco)

Constatou-se que na variável “facilidade para transitar nas instalações” e “condições de higiene”, os voluntários relatam índice “ÓTIMO”, correlacionando assim este estudo com Guzzo e Fassio²⁰, onde descreve que é importante ter facilidade para transitar nos ambientes de atendimento, e ter higiene adequada.

Referente às variáveis “retorno na clínica escola” e se o cliente “recomendaria a clínica escola” para família ou amigos, foram 100% de respostas satisfatórias (“SIM”), demonstrados na tabela 6, que retornariam caso precisasse de atendimento novamente e que indicariam a CEF, correlacionando com o estudo de Viana¹⁷.

Tabela 6. Clínica Escola de Fisioterapia

	Orto	Neuro	Dermato	Cardio	Geri	Gineco
ESTACIONAMENTO						
Ruim		8%				
Bom	35%	17%	22%	25%		10%
Ótimo	15%	67%	21%	25%	100%	20%
Excelente	30%	8%	21%	25%		30%
Não possui carro	20%		36%	25%		40%
RETORNARIA A CLÍNICA ESCOLA						
Sim	100%	100%	100%	100%	100%	100%

RECOMENDARIA A CLÍNICA ESCOLA

Sim	100%	100%	100%	100%	100%	100%
-----	------	------	------	------	------	------

Ortopedia (Orto); Neurologia (Neuro); Dermato-funcional (Dermato); Cardiologia (Cardio); Geriatria (Geri) e Ginecologia (Gineco)

Figura 6: Área do estacionamento do CEPS do IESC/FAG – Entrada para a sala do Ginásio de Fisioterapia.



Fonte: Arquivo Pessoal.

Verificou-se uma grande porcentagem de índice “ÓTIMO” nas pesquisas sobre a variável “as condições do estacionamento”, porém 8% dos entrevistados da área de neurofuncional expressaram opiniões negativas e críticas construtivas nessa questão. Foi criticado o fato de não conter sinalizações, vagas para deficientes (cadeirantes) ou portadores de quaisquer outras órteses e a falta de rampas de acesso adequadas aos mesmos.

O estudo de Santos¹³; teve uma importante porcentagem de resultados negativos, onde 9,1 % afirmaram ser “RUIM” e 4% “PESSIMO”.

CONCLUSÃO

Foi apontada nesta pesquisa a importância de se avaliar a satisfação em geral, e os serviços prestados na CEF. A maioria dos entrevistados se mostrou satisfeitos com os aspectos pesquisados, apenas algumas insatisfações, em que é preciso melhorar o estacionamento, as rampas de acesso, as instalações para que os pacientes tenham mais privacidade no atendimento, a sala de espera para que melhore o conforto e o tempo de espera. Deste modo, todas as informações colhidas durante o processo de pesquisa são de suma importância para progredir e enaltecer os níveis de satisfação dos pacientes e a fim de melhorar o relacionamento entre alunos, pacientes, professores e funcionários da clínica escola de fisioterapia da IESC/FAG. A pesquisa realizada teve como proporção, mostrar uma visão mais ampla do que é preciso desempenhar para haver melhorias e mais acessibilidade dos pacientes à clínica escola de fisioterapia.

REFERÊNCIAS

- 1- GAIAD, T.; Peixoto, S; GONÇALVES, D M. Análise da eficácia do estágio supervisionado em fisioterapia na formação profissional: Uma visão do egresso. Arq. Ciênc. Saúde Unipar, Umuarama, 9(2), mai./ago. p.65-70, 2005.
- 2- CNE. Resolução CNE/CES 4/2002. Diretrizes Curriculares Nacionais. Diário Oficial da União, Brasília, 4 de março de 2002. Seção 1, p. 11.
- 3-JESUS, A; DUARTE, J.M.M; FIALHO, C.G.O; LIMONGE, C; SETTE, F. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na Clínica Escola do departamento de Fisioterapia da Univiçosa. Anais SIMPAC. V. 02, numero 1, 2010.
- 4- BRITO, T.A; JESUS, C.S; FERNANDES, M. H. Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de fisioterapia. Revista Baiana de Saúde Pública, v. 36, n. 2, p. 514, 2012.
- 5- SUDA, E. Y; UEMURA, M. D; VELASCO, E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP.Fisioter Pesq., São Paulo, v. 16, n. 2, 2009.
- 6- SANTOS, R de L; GARCIA, R.R. Avaliação da Qualidade Do Atendimento Prestado Na Clínica De Fisioterapia Da Universidade Municipal De São Caetano Do Sul, Revista Brasileira de Ciencias da Saude, ano VII, numero 20, abr/jun. 2009.
- 7- BÁLICA, S C Pet al; REVISTA ELETRÔNICA ACERVO SAÚDE, 2016. Volume.8 (2), 861 – 667.
- 8- CATTANI, I. C; BORRILE, RL; TRAVERSO, MED. Avaliação Da Satisfação Dos Usuários De Fisioterapia Em Uma Clínica-Escola De Uma Universidade Do Meio-Oeste Catarinense. Fisioterapia em Ação. Anais Eletrônicos, 2016.
- 9- SILVA, V. R; GERVAZ, V; FERREIRA, A PS; SILVA, AR; AZEVEDO, NC; MORAES, Y A. Avaliação Da Satisfação Dos Pacientes Atendidos Em Uma Clínica-Escola De Fisioterapia De Registro, SP. 17º Congresso Nacional de Iniciação Científica. Centro Universitário Ítalo Brasileiro, 2017.
- 10- BARBOSA, ECB. Satisfação da assistência fisioterapêutica: uma avaliação de usuário no município de esperança-PB/ 2014; 22 p.
- 11- MACHADO NP; NOGUEIRA LT, Avaliação da Satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia, Rev.Bras Fisioter, São Carlos, volume 12, número 5, 401 – 8, set/out. 2008.
- 12-SILVA KCC et al. Nível de satisfação de atendimento fisioterapêutico realizados na clínica escola de fisioterapia do Centro Universitario UNIRG no Municipio de Gurupi-TO. Revista Amazonia: Science & Health 2 (4), 24-28, 2014.

13-SANTOS J B et al. Características e níveis de satisfação dos pacientes atendidos na clínica- escola de fisioterapia da Universidade Católica de Brasília.Rev digital Bueno Aires; Agosto de 2012.

14- GABE et al.Avaliação do grau de satisfação de pacientes atendidos no serviço de medicina de uma clínica escola.Arq.; Catarin Med. 2018; jul.set. 47(3):146-158.

15- BRITO, Thaís Alves; JESUS, Cleber Souza de; FERNANDES, Marcos Henrique. Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de fisioterapia. Revista Baiana de Saúde Pública, v. 36, n. 2, p. 514, 2012.

16- BARRETO, M.T. Qualidade no atendimento de uma unidade de serviço do SUS: aplicação do modelo Servqual para mensurar a qualidade dos serviços prestados na clínica escola de fisioterapia da UEPB. Trabalho de conclusão do curso de Fisioterapia. Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande: 2013.

17- VIANA, JRS et al; Avaliação Da Satisfação Com A Fisioterapia De Pacientes Atendidos Em Uma Clínica Escola De Maringá – Pr, Volume.17, numero. 2, pag. 16 – 21, jan/mar. 2014.

18- MENDONÇA K, GUERRA R. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. Rev Bras Fisioter. 2007; 11(5):369-76.

19- TOMÉ K O et al. nível de satisfação dos pacientes atendidos pelo serviço de fisioterapia em uma clínica-escola. Acesso 10-02-2019; site: <https://even3.blob.core.windows.net/anais/85285.pdf>.(2018).

20- GUZZO, S, FASSIOLO, C. E. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços na clínica escola de pesquisa e atendimento em fisioterapia (CEPAF) da universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC). Revista Digital, Bueno Aires, ano 16, n. 163, dez.2011.