

Título: Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma Clínica Escola de Fisioterapia na cidade de Macapá/AP

Autor(es) Paula Maria Pereira Barauna*; Adriely Aranha de Freitas; Jonatas Viana de Siqueira; Karla Maria Pereira Baraúna

E-mail para contato: paulabarauna@hotmail.com

IES: SEAMA

Palavra(s) Chave(s): Satisfação; Paciente; Fisioterapia; Excelência; Atendimento

RESUMO

Objetivo geral do trabalho foi verificar o grau de satisfação quanto ao atendimento fisioterapêutico dos pacientes atendidos em uma Clínica Escola de Fisioterapia da cidade de Macapá-AP. A presente pesquisa é um estudo do tipo descritivo, transversal com abordagem quantitativa e realizou-se no período de 1 a 30 de junho de 2012. O nível de satisfação foi avaliado por meio de um questionário criado pelos pesquisadores desta pesquisa, tendo por embasamento um questionário brasileiro com confiabilidade constatadas, desenvolvido por Mendonça e Guerra (2007). O mesmo está dividido em dois blocos, sendo o primeiro constituído de 12 (doze) perguntas fechadas e abertas que avaliou o perfil sociodemográfico dos pacientes atendidos na Clínica Escola, e o segundo bloco do questionário refere-se à avaliação do grau de satisfação quanto ao acesso aos serviços, competência profissional, e estrutura física da clínica e é constituído de 15 (quinze) perguntas do tipo likert. Conforme informações colhidas da Clínica Escola, durante o mês de junho, verificou-se 64 pacientes atendidos durante a semana nos três setores de atendimento. Para o cálculo do tamanho da amostra seguiu-se os critérios estabelecidos com base na teoria amostral de Cochran (1977) tendo como referência um erro amostral de 5%, encontrando-se uma amostra de N=56 pacientes. No entanto, apenas 40 pacientes fizeram parte da pesquisa, pois os mesmos encontravam-se dentro dos critérios de seleção. Os demais não participaram da pesquisa por estarem dentro dos critérios de exclusão. Para avaliar as tendências do grau de satisfação quanto ao atendimento fisioterapêutico dos pacientes atendidos, foram aplicados métodos estatísticos descritivos e inferências. A avaliação da tendência foi realizada pela aplicação do teste do Qui-quadrado de tendência, e foi previamente fixado o nível de significância $\alpha = 0.05$ para rejeição da hipótese de nulidade. Todo o processamento estatístico foi realizado no software BioEstat versão 5.3. O presente estudo avaliou os 40 paciente e estes tinham idade variando de 18 a 60 anos, com tendência central para 40 (± 11 anos). Os dados colhidos e esquematizados em tabela mostram que o principal meio de divulgação da Clínica de Fisioterapia em questão, é atualmente, a comunicação interpessoal, e o setor fisioterapêutico em que mais se tem atendimento é o de musculoesquelética (77,5%), seguido de cardiorrespiratório e neurologia. A avaliação do grau de satisfação dos pacientes atendidos em relação à competência profissional mostrou que todos os quesitos avaliados: Explicações (52,5%), Segurança (52,5%), Esclarecimento (50%), Gentileza (75%), Respeito (75%), Privacidade (70%), Liberdade para opinar (72,5%), Aprofundamento (52,5%), Recepcionista (57,5%), apresentaram tendência altamente significativa (p -valor $< 0.0001^*$) para a satisfação em grau Excelente, assim também como o Conforto (52,5%), Higiene (52,5%) e Facilidade de trânsito (60%). A opinião dos pacientes sobre um possível retorno e indicação da clínica, caso necessário, foi marcada pela tendência altamente significativa (p -valor $< 0.0001^*$) para a resposta "Com certeza" (62,5%) e (57,5%), respectivamente. Observa-se que a Satisfação geral dos pacientes atendidos em uma Clínica Escola de Fisioterapia da cidade de Macapá/AP foi marcada pela tendência significativa (p -valor $< 0.0001^*$), sendo classificada como excelente (55%). O atendimento fisioterapêutico na Clínica Escola é realizado por graduandos do curso de fisioterapia de uma instituição privada, onde é corretamente supervisionado por profissionais qualificados quanto a Fisioterapia Musculoesquelética, Neurológica e Cardiorrespiratória. Com base na pesquisa, pôde-se concluir que os usuários da clínica Escola mostram-se satisfeitos quanto a todos os itens do questionário, onde se obteve o grau de excelência para todos os quesitos avaliados referentes à avaliação do grau de satisfação de uma Clínica Escola da cidade Macapá/AP.