

CONIC-SEMESP 14º Congresso Nacional de Iniciação Científica

TÍTULO: ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA DA REDE PÚBLICA DA CIDADE DE REGISTRO-SP: UM ESTUDO PILOTO

CATEGORIA: CONCLUÍDO

ÁREA: CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SAÚDE

SUBÁREA: FISIOTERAPIA

INSTITUIÇÃO: FACULDADES INTEGRADAS DO VALE DO RIBEIRA

AUTOR(ES): FRANCINE GODKE CARDOSO, AMANDA SEVERO, DANIELLE APARECIDA GOIS, KELLY CRISTINA CAMARGO BIDO, LAISE LIZ DA SILVA GOMES, LETÍCIA MOREIRA DA CRUZ, LETÍCIA VIEIRA ALVES, PATRÍCIA DIAS DE OLIVEIRA

ORIENTADOR(ES): ADRIANA LEITE MARTINS, ANDERSON MARTINS DA SILVA

Realização:



Apoio:



ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA DA REDE PÚBLICA DA CIDADE DE REGISTRO-SP: UM ESTUDO PILOTO

PROFILE ANALYSIS OF PHYSICAL THERAPY SERVICE IN THE PUBLIC SECTOR UNDER THE STANDPOINT OF USERS.

1. RESUMO

Atualmente, o SUS representa o maior empregador de trabalhadores em saúde e, de acordo com pesquisa realizada em 2003 pelo Ministério da Saúde, mais de 90% da população brasileira é usuária de alguma forma dos serviços de saúde do SUS. A avaliação da satisfação do usuário acerca da assistência oferecida é importante componente de avaliação no que diz respeito à qualidade de atendimento recebido. O objetivo deste estudo foi avaliar e analisar a satisfação dos usuários do SUS após atendimento fisioterapêutico oferecido no serviço municipal de fisioterapia da cidade de Registro – SP., através de um questionário desenvolvido pelos acadêmicos do curso de Fisioterapia da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Juiz de Fora – MG que abordam o perfil dos usuários do serviço de Fisioterapia na saúde pública e questões peculiares sobre as características do serviço de atendimento fisioterapêutico. Os resultados demonstram uma insatisfação do usuário com os atendimentos recebidos tornando evidente a necessidade da reorganização do serviço de fisioterapia, bem como o redirecionamento de investimentos, adequação aos princípios e diretrizes do SUS.

Palavras-Chaves: Satisfação do Usuário, Qualidade da Assistência à Saúde, Fisioterapia.

2. INTRODUÇÃO

A fisioterapia foi regulamentada com o *Decreto-Lei n. 938, de 13 de outubro de 1969*, e possui formação acadêmica que destaca o fisioterapeuta como um profissional generalista, capaz de atuar em todos os níveis de atenção à saúde. Tendo, assim, ação sobre o princípio doutrinário do *Sistema Único de Saúde (SUS)*: a integralidade. Contudo, freqüentemente tem suas atividades reconhecidas na recuperação funcional de pessoas fisicamente lesadas, atuando, desse modo, em níveis de atenção

secundária e terciária na saúde, influenciando, assim, a sua inserção na rede pública de saúde¹⁻³.

Atualmente, o *SUS* representa o maior empregador de trabalhadores em saúde e, de acordo com pesquisa realizada em 2003 pelo Ministério da Saúde, mais de 90% da população brasileira é usuária de alguma forma dos serviços de saúde do *SUS*⁴. Entretanto, reconhece-se a baixa qualidade dos serviços oferecidos em termos de equipamentos e profissionais, a ausência de participação da população na formulação e gestão das políticas de saúde e a falta de mecanismos de acompanhamento, controle e avaliação dos serviços, pois esse processo avaliativo produz conhecimento sobre os sistemas e serviços de saúde com o objetivo de orientar o desenho de políticas e a melhoria do desempenho⁵.

A qualidade dos serviços de saúde passou a ser discutida, com maior ênfase, a partir da segunda metade do século 20, quando se iniciaram as pesquisas sobre a avaliação da assistência em saúde, com foco na qualidade do atendimento. Para a melhoria da qualidade da assistência dos serviços de saúde, torna-se importante a adoção do modelo de processo de trabalho, a partir dos princípios do *Sistema Único de Saúde (SUS)*, que levem em conta os conceitos saúde-doença e as diretrizes da universalidade, integralidade, da resolutividade, da participação e do controle social, como também, o acolhimento, a humanização e a satisfação dos usuários são considerados elementos necessários para a reorganização destes serviços⁶.

A avaliação da satisfação do usuário acerca da assistência oferecida é importante componente de avaliação no que diz respeito à qualidade de atendimento recebido⁶. *Machado & Nogueira (2008)*, avaliaram a satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia em Teresina (PI), com relação à agilidade para agendamento da consulta e atendimento, acolhimento, confiança, ambiência, humanização, acessibilidade, eficácia e expectativa sobre os serviços recebidos em uma amostra constituída por 376 pacientes selecionados em três clínicas de fisioterapia da rede particular, municipal e estadual. O estudo apontou que 75,5% dos participantes relataram satisfação com o tratamento recebido e indicariam os serviços a terceiros. Ainda, os autores afirmam que satisfação dos usuários se apresenta como importante subsídio para aferir a qualidade dos serviços de Fisioterapia, necessitando, portanto, de produção científica maior que permita o avanço no conhecimento sobre avaliação da satisfação de serviços de Fisioterapia que são oferecidos aos pacientes.

A microrregião conhecida como Vale do Ribeira, é composta por 15 municípios e totalizam uma área de 13.292,80 Km², ou 5,36% da área do estado de São Paulo. Os municípios ficam distribuídos por uma grande área da região do Vale do Ribeira entre a capital do estado de São Paulo, que é a cidade de São Paulo e a capital do estado do Paraná, que é a cidade de Curitiba. As Faculdades Integradas do Vale do Ribeira - FVR é uma instituição privada localizada na cidade de Registro e oferece o curso de Graduação em Fisioterapia desde 2005, recebendo alunos de pelo menos 12 municípios da Microrregião e formando profissionais para atuar no Vale do Ribeira⁷. Atualmente, a região possui aprox. 215 profissionais fisioterapeutas e 57 empresas e consultórios de fisioterapia. Dessa forma, torna-se necessário a avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia da rede pública de saúde da cidade de Registro - SP, para conhecer melhor o campo de atuação do fisioterapeuta, seu processo de profissionalização, bem como os serviços oferecidos a população desta região.

3. JUSTIFICATIVA

A avaliação da satisfação do usuário acerca da assistência oferecida é importante componente de avaliação no que diz respeito à qualidade de atendimento recebido. Não existem até o momento, trabalhos que tenham sido realizados com o objetivo de conhecer melhor o campo de atuação do fisioterapeuta no setor público e privado da região. A clínica de Fisioterapia do Departamento Municipal de Saúde do município de Registro – SP, é referência no atendimento fisioterapêutico na rede pública, atendem em média, 30 usuários por dia nos mais variados tipos de atendimento fisioterapêutico e servem como campo de estágio para cursos de graduação em Fisioterapia no município, merecendo assim, avaliação para melhor adequação às necessidades dos usuários e conseqüentes resultados satisfatórios.

Este estudo foi elaborado pensando como piloto para que futuramente, possamos avaliar a satisfação dos usuários da rede pública de todos os municípios localizados no Vale do Ribeira. Com a participação dos usuários na avaliação da satisfação, pode ser feita uma melhor adequação no uso dos serviços oferecidos tanto em relação à estrutura, quanto em relação ao processo do cuidado da saúde.

4. OBJETIVOS

O objetivo deste estudo foi avaliar e analisar a satisfação dos usuários do SUS após atendimento fisioterapêutico oferecido no serviço municipal de fisioterapia da cidade de Registro – SP., com base em: agilidade para agendamento da consulta, acolhimento, metodologia de avaliação e atendimento do estabelecimento, número de sessões realizadas, tempo de duração das sessões, melhora clínica do paciente, orientações recebidas e expectativa sobre os serviços recebidos, analisando assim, o perfil do serviço de fisioterapia sob o ponto de vista do usuário.

5. METODOLOGIA

O estudo com delineamento transversal, descritivo e quantitativo desenvolveu-se no serviço municipal de fisioterapia da cidade de Registro – SP. A amostra foi composta por 07 usuários, do gênero masculino e feminino, portadores de patologias diversas e usuários do serviço de saúde que receberam assistência fisioterapêutica ambulatorial na rede pública de saúde do SUS no município de Registro/SP, no período de maio a junho de 2014. A pesquisa foi realizada pelos acadêmicos do curso de Fisioterapia das FVR. Foi encaminhado um ofício para o Departamento Municipal de Saúde do município, solicitando autorização para análise e coleta de dados, onde foi entregue um termo de consentimento livre e esclarecido garantindo liberdade de recusa e garantia de sigilo aos participantes. Os critérios de inclusão foram: ser maior de idade e apresentar condições para compreender as perguntas do questionário.

6. DESENVOLVIMENTO

Inicialmente, foi realizada uma busca de dados sobre o assunto, disponíveis em revistas especializadas, periódicos, dissertações, teses e publicações legais que forneceram subsídios para a fundamentação teórica do presente estudo e seguiu com a coleta de dados. Posteriormente, utilizou-se como técnica de coleta de dados um questionário desenvolvido pelos acadêmicos do curso de Fisioterapia da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Juiz de Fora – MG, contendo 22 perguntas

objetivas e discursivas que abordam o perfil dos usuários do serviço de Fisioterapia na saúde pública e questões peculiares sobre as características do serviço de atendimento fisioterapêutico.

Para análise dos dados coletados, foi elaborada uma planilha no programa *Microsoft Office Excel 2007*, a qual compôs um banco de dados, que foi alimentado com os resultados obtidos nos instrumentos para posterior análise e discussão. Para melhor visualização e compreensão dos dados recolhidos, os resultados obtidos foram apresentados em forma de gráfico.

7. RESULTADOS

O objetivo deste estudo foi avaliar e analisar a satisfação dos usuários do SUS após atendimento fisioterapêutico oferecido no serviço municipal de fisioterapia da cidade de Registro – SP., bem como, o perfil do serviço de fisioterapia sob o ponto de vista do usuário. Haja vista, a necessidade de conhecer melhor o campo de atuação do fisioterapeuta no setor público e privado da região, além da necessidade de avaliar a satisfação do usuário acerca da assistência oferecida nestas áreas.

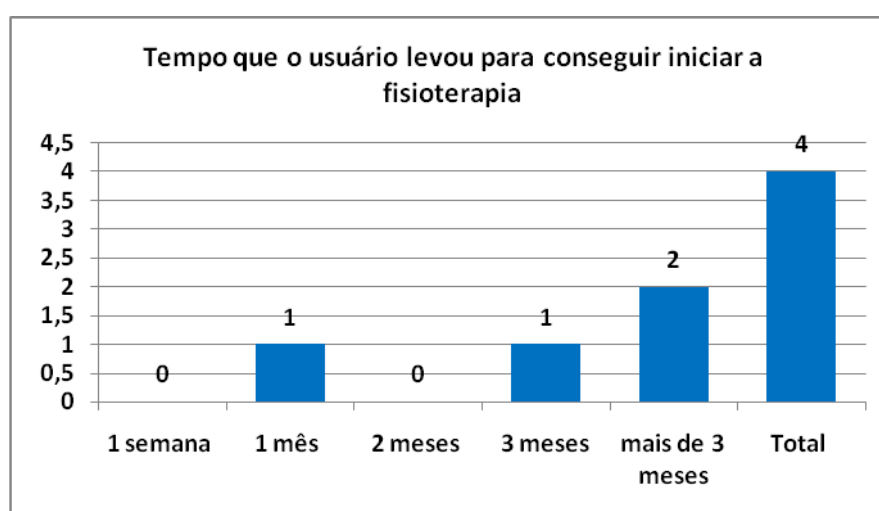


Gráfico 1 - Tempo que o usuário levou para conseguir iniciar a fisioterapia

O gráfico acima, evidencia que 50% da amostra relata demora de mais de 3 meses para conseguir iniciar o tratamento fisioterapêutico, um fator que pode agravar o quadro clínico ou comprometer a recuperação do indivíduo. Em estudo

realizado por *MACHADO & NOGUEIRA (2008)*, foi observado que dentre as dificuldades relatadas pelos usuários da rede pública, estão à marcação de consultas e o tempo de espera para serem atendidos. Pelo fato de serem usuários do *Sistema Único de Saúde (SUS)*, em que a procura por serviços, inclusive para a fisioterapia, é muito grande, e diante da escassez de profissionais cadastrados para esse tipo de consulta, existe uma grande demanda. Esta observação é importante porque mostra a necessidade de utilização de estratégias do poder público para melhorar o grau de satisfação dos usuários, no que diz respeito a problemas de infra-estrutura e tempo de espera. Dentre essas estratégias, deve ser priorizada maior alocação de recursos visando à aquisição de equipamentos que, em maior número e com mais profissionais, propiciará um atendimento mais agilizado.

Os principais motivos que levaram os participantes a receber atendimento de fisioterapia neste setor de reabilitação foram sintomas referentes à especialidade médica de Ortopedia e Traumatologia. Todos os participantes responderam que foram avaliados por um fisioterapeuta ao início do tratamento e que durante as sessões é atendido/acompanhado por esse profissional, apenas um dos avaliados relatou não ser acompanhado por ninguém durante os atendimentos, assim de uma forma geral, nesse ponto a clientela demonstrou satisfação. A quantidade de fisioterapeutas num serviço aponta a satisfação quanto à prestação dos cuidados, de acordo com o estabelecido pelo *SUS*, de um fisioterapeuta para cada grupo de seis pacientes por hora, como também o critério assistencial de qualidade na relação fisioterapeuta e cliente sugerida pelo *COFFITO*, garantindo que durante os horários de atendimento à clientela, estejam em atividade no serviço, profissionais fisioterapeutas em número compatível com a natureza e a atenção a ser prestada⁶.



Gráfico 2 - As orientações recebidas do fisioterapeuta durante o tratamento.

A maioria desses indivíduos relatou não receber nenhuma orientação do fisioterapeuta durante o tratamento e após o término das dez sessões (*gráficos 02 e 03*), ou seja, os pacientes não são instruídos a eliminarem o fator causador das dores/lesões e nem prevenirem o surgimento do mesmo, fato que justifica a reincidência do paciente ao tratamento.



Gráfico 3 - As orientações recebidas do fisioterapeuta ao término do tratamento.

O número médio de atendimentos por mês foi de 9 a 10 sessões e com relação ao tempo médio de sessões um dos pacientes respondeu que seus atendimentos são realizados de 5 a 10 minutos e o restante da amostra respondeu que o tempo das sessões varia entre 20 e 40 minutos. Pode-se atribuir o fato do SUS não contratar, em número suficiente, fisioterapeutas para atuarem em serviços

próprios⁸. Esse número de profissionais inferior ao necessário implica em um número reduzido de sessões por semana e tempo de atendimentos mais curtos em cada sessão.

Em relação ao tratamento de fisioterapia, os usuários foram tratados por equipamentos, deixando de serem utilizados exercícios livres, e terapia manual, que complementar a ao tratamento fisioterápico. É consenso na fisioterapia que a maioria destes equipamentos (fototermocrioelétrico) é coadjuvante no processo de tratamento de transtornos traumato-ortopédicos e reumatológicos. No entanto, os equipamentos potencializam o aumento do volume de atendimentos, uma vez que o serviço consegue atender vários pacientes ao mesmo tempo, estando eles “ligados” a um equipamento e não utilizando alguma forma de terapia manual⁸. Isso posto, pode-se justificar a o percentual de 50% dos participantes relataram não apresentar nenhuma melhora com o tratamento e a outra metade relatar uma melhora apenas parcial (*gráfico 04*).

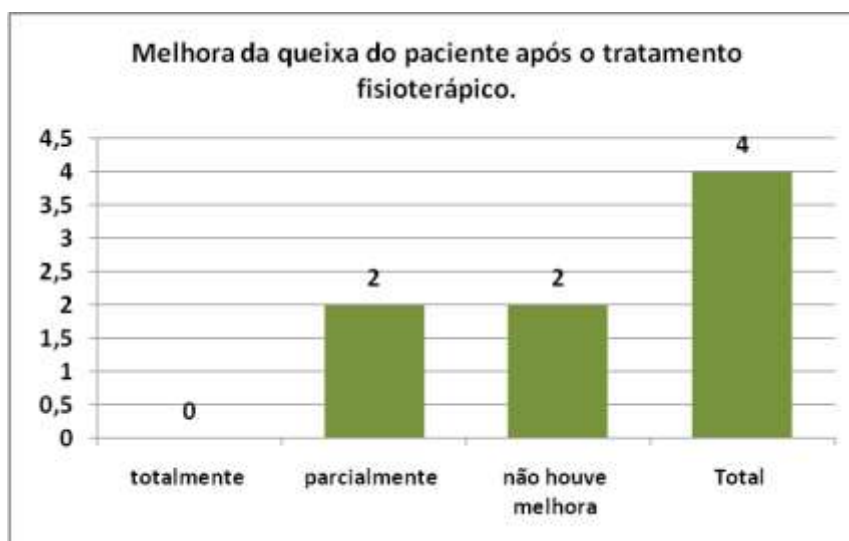


Gráfico 4 - Melhora da queixa do paciente após o tratamento fisioterápico.

Com relação às reclamações e observações um dos pacientes descreveu que o número de sessões (9 a 10 sessões/mês) é relativamente baixo e que o baixo número de sessões compromete a melhora do seu quadro, sugerindo que o trabalho feito pelos profissionais de fisioterapia, não esta sendo satisfatório para uma solução de “cura” dentro de uma perspectiva de tratamento.

Os pontos de insatisfação evidenciados neste estudo se sobrepõem aos de satisfação e isso pode ser explicado pelas precárias condições de trabalho do

fisioterapeuta, muitas vezes agravada pela falta de representatividade em sindicatos e associações; a concepção perversa do Capitalismo, visando o lucro acima da qualidade assistencial à saúde; além do sistema desumanizado aos usuários.

Na condição de estudo piloto o questionário demonstrou ser apropriado para avaliar a qualidade e o perfil do usuário do serviço de fisioterapia pública nesta cidade, porém, é possível que o baixo número de participantes possa ter interferido nos resultados do estudo, sendo assim, sugerimos o desenvolvimento de um estudo com a aplicação deste questionário em diversos serviços de fisioterapia Municipal localizados na região do Vale do Ribeira.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante aos resultados apresentados neste estudo, torna-se evidente a necessidade da reorganização do serviço de fisioterapia, bem como o redirecionamento de investimentos, adequação aos princípios e diretrizes do SUS, na busca pela melhora da qualidade da atenção no município, assegurando serviços e ações resolutivos, de forma integral e mais adaptada à realidade da população.

9. FONTES CONSULTADAS

1. Brasil. **Decreto-Lei n. 938, de 13 de outubro de 1969. Dispõe sobre a criação das profissões de fisioterapeuta e terapeuta ocupacional.** Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 14 out. 1969. [acesso em 15 dez. 2008]. Disponível em: <http://www.coffito.org.br/legislacao2.asp?id=11>
2. Brasil. **Ministério da Educação. Resolução CNE/CES 4, de 19 de fevereiro de 2002.** Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Fisioterapia. [acesso em 20 out. 2009]. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES04_2002.pdf

3. Ribeiro, K.S.Q.S. **A atuação da fisioterapia na atenção primária à saúde: reflexões a partir de uma experiência universitária.** *Fisioter. Brasil.* 2002;3(5):311-8.
4. Brasil. **Ministério da Saúde. Ministério da Saúde lança Quali SUS em hospitais do Rio de Janeiro.** [acesso em 15 ago. 2009]. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/saude>
5. Moreira, F.M., Borba, J.A.M., Mendonça, K.M.P.P. **Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde.** *Fisioter. Pesq.* 2007;14(3):37-43.
6. Machado N.P; Nogueira L.T. **Avaliação da satisfação dos usuários de serviço de Fisioterapia.** *Revista Bras. Fisioter,* São Carlos, v.12, n. 5, p. 401-8, set/out.2008.
7. FVR - Faculdades Integradas do Vale do Ribeira. **Projeto Pedagógico do Curso de Fisioterapia.** Registro (SP); 2013.
8. Paiva, S.M.A. **Qualidade da assistência hospitalar: avaliação a satisfação dos usuários durante seu período de internação [tese de doutorado].** São Paulo: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2006.
9. 25. Machado GLR, Fayer VA, Caldas MAJ, Cruz DT. **Análise do perfil do serviço de fisioterapia do setor secundário do SUS de Juiz de Fora, MG.** *Anais do IX Congresso Brasileiro de Saúde Coletiva;* 2009; Recife, Brasil. Juiz de Fora, UFJF; 2008.