



## NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NA CLÍNICA- ESCOLA DE FISIOTERAPIA DA UNICRUZ

CARVALHO, Themis Goretti Moreira Leal de<sup>1</sup>; ZANARDO, Guilherme Maidana<sup>2</sup>; SOUZA, Grace Daiane de<sup>3</sup>; LORENZONI, Mariane; ALMEIDA, Morgana Jardim; SILVA, Letícia Mann Silvestrini da UNICRUZ, CAE/Tupanciretã

Palavras-chave: Usuários. SUS. Fisioterapia.

A satisfação dos usuários se apresenta como importante subsídio para aferir a qualidade dos serviços de Fisioterapia. E o envolvimento do acadêmico de Fisioterapia nesta pesquisa possibilitou uma vivência articulada com o ensino a pesquisa e a extensão. O estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos usuários de uma Clínica-escola de Fisioterapia no município de Cruz Alta/RS, caracterizando seu perfil sócio demográfico, determinando o tipo de atendimento prestado, constatando as principais patologias, avaliando o acesso aos serviços (tempo de espera, localização, disponibilidade e agendamento) e avaliando a satisfação com a competência profissional (aprofundamento do problema, explicações sobre o tratamento e esclarecimento de dúvidas). Estudo descritivo e analítico de levantamento epidemiológico, desenvolvido na Clínica-escola de Fisioterapia da UNICRUZ (conveniada ao SUS). Participaram da pesquisa 47 usuários que buscaram algum tipo de tratamento fisioterapêutico e que receberam, no mínimo, 6 atendimentos. Para a coleta de dados foi aplicado um questionário adaptado de Machado & Nogueira (2008), durante os meses de setembro e outubro de 2011. A pesquisa foi realizada pelos acadêmicos de Fisioterapia na disciplina de Metodologia da Pesquisa. A maioria dos usuários são do gênero feminino (65%), com renda familiar entre um e três salários mínimos. 94,12% dos atendimentos são na área de traumatologia-ortopedia, sendo classificado como difícil o acesso ao serviço (76,47%), o qual é realizado através do transporte coletivo (35,49%). Os resultados mostram um alto nível de satisfação com o atendimento fisioterapêutico quanto à relação paciente-terapeuta, membros da equipe de atendimento, à dinâmica e à infra-estrutura da clínica (95,75%). As clínicas que prestam atendimento fisioterapêutico devem avaliar, periodicamente, a qualidade dos serviços prestados a fim de aperfeiçoar os seus processos de trabalho satisfazendo as necessidades dos seus clientes. O envolvimento dos estudantes de fisioterapia, neste processo irá possibilitar uma formação crítica e reflexiva necessária para, quando formados, prestar uma assistência integral sob a ótica do usuário, sanando falhas importantes em nosso sistema de saúde.

<sup>1</sup> Profª Adjunta do Centro de Ciências da Saúde da Universidade de Cruz Alta- UNICRUZ. Graduada em Fisioterapia (UFSC); Mestre em Educação (UFSC). Líder do Núcleo de Pesquisa em Saúde Coletiva da UNICRUZ, técnica científica do Centro de Atendimento ao Educando – CAE/Tupanciretã-RS, Delegada Regional do CREFITO 5 e proprietária da Clínica de Fisioterapia Tupanciretã Ltda. – **orientadora da pesquisa.**

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso de Enfermagem da UNICRUZ - **autor do estudo.**

<sup>3</sup> Acadêmicas do Curso de Fisioterapia da UNICRUZ - **autoras do estudo.**