

## QUALIDADE DO SERVIÇO FISIOTERAPÊUTICO PRESTADO EM HOSPITAL CONVENIADO COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: VISÃO DO USUÁRIO

**Maria Ester Ibiapina Mendes de Carvalho<sup>1,2,3</sup>, Regiane Albertini Carvalho<sup>1</sup> Renata Amadei Nicolau<sup>1</sup>, Silvana Maria Vêras Neves<sup>1,2</sup> Reynaldo Mendes de Carvalho Junior<sup>3</sup>, Lorena Ibiapina Mendes de Carvalho<sup>3</sup> Carlos Eduardo Pinheiro Lúcio Filho<sup>3</sup> Lúcia da Silva Vilarinho<sup>2,4</sup>, Marcos Tadeu Tavares Pacheco<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Universidade do Vale da Paraíba – UNIVAP [mariaester\\_imc@yahoo.com.br](mailto:mariaester_imc@yahoo.com.br).

<sup>2</sup> Faculdade Integral Diferencial- FACID.

<sup>3</sup> Universidade Estadual do Piauí –UESPI

<sup>4</sup> Universidade Federal do Piauí-UFPI [luvilarinho@uol.com.br](mailto:luvilarinho@uol.com.br)

**Resumo-** objetivo analisar a interação entre a atividade docente e a atividade profissional, as suas relações e os seus conflitos num hospital escola, o posicionamento do paciente quanto à participação do acadêmico de Fisioterapia no seu processo de reabilitação e para avaliar a natureza da prestação desse serviço, originou-se este estudo. A pesquisa foi caracterizada como estudo descritivo e transversal, tendo como cenário o Serviço de Fisioterapia do Ambulatório Dirceu Mendes Arcoverde do HGV em Teresina –Piauí. Sessenta e três pacientes com idade entre 18 e 81 anos de ambos os sexos submeteram-se a tratamento fisioterapêutico com a participação do acadêmico. Os resultados apontam que o paciente vê a participação do acadêmico de Fisioterapia no hospital escola com simpatia e como fator contributivo no seu processo de reabilitação, sentindo-se à vontade em colaborar para a formação acadêmica do futuro profissional. Constatou-se também que, apesar da carência de aparelhagem no serviço, os pacientes receberam um atendimento digno do ponto de vista da humanização. Pôde-se comprovar que a parceria Universidade – Serviços Públicos de Saúde é um fator de melhora na prestação de serviços à população, contribuindo para a satisfação do usuário.

**Palavras-chave:** fisioterapia, satisfação do paciente, relação acadêmico-paciente.

**Área do Conhecimento:** IV - Ciências da Saúde

### Introdução

A Fisioterapia hoje, no Brasil e no mundo, tem um importante papel social, por atuar em diferentes níveis de atenção à saúde, contribuindo da prevenção à cura e agindo de forma significativa no processo de reabilitação. O Conselho Federal de Fisioterapia, em ação conjunta com a Associação Brasileira de Ensino em Fisioterapia, tem procurado adequar-se às Diretrizes Curriculares do Curso de Fisioterapia da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, propondo a formação de um profissional humanista, reflexivo, crítico sobre a realidade, e que associe estas características às bases científicas e técnicas do saber, devendo diversificar a sua formação em ensino, pesquisa e extensão.

Os cursos de graduação em Fisioterapia devem proporcionar aos seus alunos a oportunidade do encontro com a comunidade, a vivência com os pacientes em serviços

especializados e em hospitais, devem sair dos muros da Universidade para diversificar a ação do aprender.

Mezomo (2001) argumenta que a principal finalidade do hospital não é a ciência e sim a prestação de serviço e que o paciente não pode ser transformado em simples objeto de pesquisa ou em cobaia do aprendizado. Por outro lado, observa-se que os pacientes estão cada vez mais conscientes dos seus direitos, reivindicando um tratamento mais digno voltado para o doente e não apenas para a doença. Em contrapartida, a formação universitária no final do século XX e no início do século XXI, tem enfatizado a importância da formação humanística para os profissionais de saúde.

Este estudo objetivou analisar como o usuário do Serviço de Fisioterapia se sente em relação à participação do aluno no seu processo de reabilitação, determinando o nível de satisfação da relação paciente/acadêmico e o nível de confiança

do paciente no procedimento realizado pelo estudante.

## Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo e transversal tendo como cenário o Serviço de Fisioterapia do Ambulatório do Hospital Getúlio Vargas (HGV) em Teresina -Piauí. Aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa desta instituição, os participantes foram informados e esclarecidos a respeito da pesquisa e concordaram em assinar o termo de consentimento livre e esclarecido de acordo com a resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, que trata de estudos realizados em seres humanos.

A amostra foi aleatoriamente constituída de 63 pacientes, de ambos os sexos, com idade compreendida entre 18 e 80 anos, oriundos do Sistema Único de Saúde, que recebiam atenção fisioterapêutica com a participação de acadêmicos do curso de Fisioterapia, do sétimo, oitavo e nono períodos, participantes do Projeto de Extensão “Estágio Curricular não Obrigatório em Avaliação Clínica e Fisioterapia Neurológica”, do Estágios Supervisionados I em: Fisioterapia Neurológica, Fisioterapia Cárdio - respiratória, Fisioterapia Ortopédica, desenvolvidos no Ambulatório do HGV através dos convênios com Universidade Estadual do Piauí – UESPI e a Faculdade Integral Diferencial- FACID, no período de maio a setembro de 2007, devendo os mesmos terem realizado no mínimo 20 sessões de tratamento fisioterapêutico. As entrevistas foram realizadas em ambiente reservado para tal, pelas professoras supervisoras sem a presença do acadêmico. Foram excluídos pacientes menores de idade, com comprometimento cognitivo e de fala e os que se recusaram a participar da pesquisa.

## Resultados

Realizou-se a entrevista de 63 pacientes com idade compreendida entre 18 e 80 anos, dos quais 35 pacientes (55%) do sexo masculino e 28 (45 %) do sexo feminino, com renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos, onde 61 (96,8%) eram oriundos da zona urbana de Teresina e apenas 2 (3,2%) eram da zona rural.

Os resultados do presente estudo estão expressos nas tabelas I a V.

Tabela I: Sentimentos do paciente ao ser atendido por um acadêmico de Fisioterapia no Ambulatório HGV – Teresina Piauí.

### Como o paciente sentiu-se em relação a ser atendido pelo aluno

Á vontade	Inibido	Constrangido
61 (96,8%)	1 (1,6%)	1 (1,6%)

Tabela II: Qualidade do atendimento prestado pelo acadêmico.

Perguntas	Respostas	
	Sim	Não
Bem atendido pelo acadêmico	63 (100%)	-
Cumprimentado pelo acadêmico	62 (98,4%)	1 (1,6%)
Recebeu informações sobre os procedimentos	57(90,5%)	6 (9,5%)
Atendido com regularidade	63 (100%)	-
Recebeu orientações domiciliares	59(93,7%)	4 (6,3)
O acadêmico demonstrou segurança	62 (98,4%)	1 (1,6%)

Tabela III: Percepção do paciente quanto à segurança do acadêmico de fisioterapia durante o atendimento.

O aluno demonstrou segurança?	
Sim	Não
62 (98,4%)	1 (1,6%)

Tabela IV: Nível de satisfação do paciente com o atendimento prestado pelo acadêmico de fisioterapia.

Nível de Satisfação		
Satisfeito	Insatisfeito	Mais ou menos
62 (98,4%)	-	1 (1,6%)

Tabela V: Percepção do paciente quanto à qualidade do atendimento realizado pelo acadêmico de fisioterapia.

Considerou o atendimento			
Excelente	Bom	Regular	Ruim
33 (52,4%)	30 (47,6%)	-	-

## Discussão

A satisfação do paciente / usuário deve ser o principal objetivo de todo serviço de saúde. Por meio da avaliação da satisfação do paciente obtêm-se dados a respeito de suas expectativas, destacam-se as possíveis falhas e buscam-se soluções para melhorar o serviço prestado (NOBRE, 2005).

Um hospital deve existir para prestar bons serviços a todos que o procuram, devendo a política institucional direcionar o seu foco no

atendimento humanizado. A humanização focada no paciente compreende uma relação de acolhida, de sensibilidade, respeito e compreensão no ser doente e não na doença (BACKES, 2005).

O aprendizado torna-se mais consistente quando a prática acontece o mais próximo do real quanto possível. Na área de saúde, o local onde o ensino-aprendizagem, tanto cognitiva como psicomotora, bem como as relações interpessoais: professor – aluno, professor – paciente, aluno – paciente e a tríade professor – aluno – paciente, encontram o cenário ideal para desenvolver-se é no hospital. Neste ambiente rico em experiências, os atores da saúde encontram o lugar perfeito para atuar.

Melagón-Londoño (2000) aborda que é no hospital onde a docência adquire a sua maior relevância e que a ciência deste fato tem sido evidenciada pela maior conscientização dos dirigentes sobre a importância da docência sistemática e permanente, sendo a relação estudante-paciente-docente um fator de estímulo para os profissionais da saúde e um fator de garantia para o usuário.

O século XX caracteriza-se pelo aspecto analítico das ações. Os programas, os cursos e a sistemática de avaliação fazem-se presentes em quase todos os campos do saber. Este século caracteriza-se também pelo grande interesse das instituições de saúde, ensino, produção e serviços de avaliar e serem avaliadas nas suas ações. Observa-se também que um fator motivador da avaliação na administração é a concorrência. É notório que a eficácia do sistema de saúde somente será consolidada se forem consideradas as condições de interação entre profissionais e usuários. É preciso avaliar a competência técnica, os recursos tecnológicos, a ética e a solidariedade. O êxito destas avaliações conduz ao resgate da humanização, qualidade seqüestrada das ações humanas nos serviços de saúde pelos avanços científico e tecnológico. (VILARINHO, 2005)

O acadêmico é um profissional em formação. Além do aprendizado técnico, é necessário que os mentores e executores do processo educacional façam uma constante revisão de valores. Deve haver uma reflexão permanente dos profissionais da saúde e da educação para que a formação acadêmica não seja deformada pela pressa, pela mesmice e pela rotina do cotidiano profissional. O tratamento humanizado, no sentido de receber um atendimento diferenciado, é um direito de todos. A função do professor deve ir além da capacitação técnica e cognitiva, sendo que, a estas devem aliar-se os princípios morais e éticos do cotidiano profissional.

Cada paciente possui uma história de vida que deve ser contextualizada no processo do adoecer. A *práxis* comprometida com a ética e o respeito ao

próximo poderá produzir uma semente que dará como frutos profissionais mais humanistas.

Como foi evidenciado nos resultados, este ensaio mostra um elevado índice de satisfação quanto ao atendimento fisioterapêutico prestado pelos acadêmicos aos usuários do serviço de Fisioterapia do HGV. Entretanto, colocações feitas pelos pacientes valem ser citadas neste espaço. Nas questões abertas sobre o atendimento e sobre o que fazer para melhorá-lo, as respostas incidiram sobre os equipamentos quanto à quantidade e à qualidade e sobre a manutenção e expansão do espaço físico do serviço de Fisioterapia do Ambulatório do HGV. Volta-se ao ponto nevrálgico dos atendimentos em saúde e do velho sucateamento das instituições prestadoras de serviços à população. Contudo, é preciso lembrar que saúde não se faz só com conhecimento, bons serviços e atenção. Fazem-se também com equipamentos modernos. Outro fator que também deve ser levado em conta é que, em geral, os usuários dos serviços públicos têm baixa expectativa quanto a sua eficácia e à eficiência, muitas vezes se contentando com muito pouco. Isto reflete o parco sentimento de cidadania, como também, a falsa idéia de gratuidade do benefício recebido.

Uma das críticas mais freqüentes às pesquisas de satisfação recai sobre o aspecto subjetivo da categoria satisfação que possui diversos determinantes como: grau de expectativa e exigência individuais em relação ao atendimento e características individuais do paciente como: idade, gênero, classe social e estado psicológico (SITZIA; WOOD, 1997).

Vaistsman (2005) refere que: “O aspecto da expectativa é um dos mais complexos, pois os pacientes podem ter aprendido a diminuir suas expectativas quanto aos serviços e uma boa avaliação de um serviço pode ser fruto de uma baixa capacidade crítica dos usuários. O contrário também pode acontecer, ou seja, uma avaliação mais baixa pode ser feita por pacientes com alto grau de exigência”.

As instituições de ensino superior, por uma determinação do Ministério da Educação, com objetivo de acompanhar e controlar a qualidade do ensino superior tem realizado de forma sistemática a avaliação da ação docente intra - institucional. Fato semelhante se observa em todos os campos da atividade profissional. Comissões internas de controle e avaliação foram formadas nas universidades, nos hospitais e nas empresas, onde modernos programas de avaliação para evidenciar o desempenho administrativo estão sendo criados e a cada dia sendo aperfeiçoados.

Melagón-Londoño (2000) retrata que as instituições sensíveis à mensagem de que a docência melhora a eficiência e, por conseguinte,

a imagem da instituição, tem fortalecido estes programas e tem dado aos mesmos estabilidade dentro do esquema organizacional. Refere ainda que, o verdadeiro trabalho em equipe que produz resultados gratificantes tanto para o profissional como para o usuário, é conduzido pela educação permanente associando a comunicação clara e amável aos princípios éticos.

## Conclusões

Este estudo observou que os pacientes, mesmo em sua maioria, provenientes de uma faixa sócio-econômico baixa, sabem distinguir o que é ser bem atendido ou não e que o bom relacionamento e a atenção são de grande importância na relação terapeuta / estudante / paciente e que, algumas vezes, mais especialmente na reabilitação, estes fatores podem superar as deficiências tecnológicas.

Que o paciente vê a participação do acadêmico de Fisioterapia no hospital escola, com simpatia e como um fator contribuição no seu processo de reabilitação, sentindo-se á vontade quanto ao fato de colaborar com a formação acadêmica de um novo profissional da saúde.

Foram evidenciadas falhas na prestação de serviços em relação à deficiência na quantidade e qualidade dos aparelhos, na necessidade de aumento do espaço físico para atender com maior qualidade técnica a demanda de pacientes que procuram o serviço de Fisioterapia do Ambulatório do HGV. Entretanto, apesar das reivindicações sobre aquisição de aparelhagem e expansão do espaço físico os pacientes em tratamento fisioterapêutico estão recebendo um atendimento digno do ponto de vista da saúde humanizada quanto ao relacionamento e a resolutividade. Pode-se comprovar que a instituição educacional em parceria com a instituição de saúde poderá ser um fator de melhoria na prestação de serviços e na satisfação do usuário.

Outros trabalhos acadêmicos devem ser realizados em nível regional e local para que novos parâmetros do trinômio paciente-acadêmico-professor possam referenciar a humanização na educação em saúde.

## Agradecimentos

Agradeço a Prof<sup>a</sup> Dra. Grace Adeodato Maia, diretora do Grupo Expansão por me ter agraciado com uma bolsa de estudos para realizar o curso de Especialização em Administração Hospitalar, através da UESPI, do qual este estudo foi o trabalho de conclusão de curso; aos pacientes que colaboram com este trabalho; aos colegas fisioterapeutas e professores do Ambulatório do HGV e a todos que formam a diretoria do HGV, que apesar da carência de recursos tem atendido

na medida do possível as nossas solicitações e com carinho a minha família, especialmente ao meu marido Reynaldo Mendes de Carvalho por compreender e estimular os meus empreendimentos intelectuais.

## Referências

- BACKES, D. S. et al. Humanização Hospitalar: Percepção dos pacientes. **Acta Sei Health Sei** Maringá. V. 27, n.2, p. 103-107, 2005.
- MELAGÓN-LONDOÑO et al. **Administração Hospitalar**. Rio de Janeiro. 2ª edição. Ed. Guanabara – Koogan. 2000.
- MEZOMO, J. C. **Hospital Humanizado**. Fortaleza- Ceará. Premium Editora. 2001.
- NOBRE, E. S. et al. Avaliação da Qualidade de Serviço Odontológico prestado por Universidade Privada: Visão do Usuário. **RBPS**. V. 18, n. 4, p. 171-176, 2005.
- SITZIA J.; WOOD, N. Patient satisfaction: A review of issues and concepts. **Social Sci Med** V. 45, n. 12, p. 1829-1943, 1997.
- VAISTSMAN J., BORGES DE ANDRADE, G.R. Satisfação e Responsividade : formas de medir a qualidade e a humanização da assistência á saúde. *Ciência e Saúde Coletiva*. **Sept. Scielo Brasil**. V. 10, n. 3, 2005.
- VILARINHO, L. S. Relatório de Pesquisa Tomo I: Humanização da Assistência á Saúde: Impacto do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar – **PNHAH nos Hospitais do Piauí**. Teresina. EDUFPI 2005.