

Avaliação da Satisfação do Paciente Hospitalizados em Relação ao Atendimento Fisioterapêutico

Evaluation of the Hospitalized Patient Satisfaction in Relation to Physical Therapy

Anna Caroline Morilha de Oliveira Hermoza^a; Maristela Prado e Silva Nazario^{*b}; Edivania Rodrigues de Araújo Oliveira^a; Walkiria Shimoya Bittencourt^a; Ariane Hidalgo Mansano Pletsth^a

^aUniversidade de Cuiabá, Curso de Fisioterapia. MT, Brasil.

^bInstituto Cuiabá de Ensino e Cultura; Fisioterapeuta, Cuiabá/MT, Brasil.

*Email: maristelaprado@hotmail.com

Recebido em: 21/05/2018

Aprovado em: 05/10/2018

Resumo

A qualidade é considerada um dos fatores decisivos para estabelecimento de metas específicas, assim como a satisfação do cliente, que tem o propósito de melhorar a efetividade dos cuidados prestados. O objetivo do estudo foi avaliar o grau de satisfação com o atendimento fisioterapêutico no âmbito hospitalar. Foi realizado um estudo transversal, em pacientes internados de ambos os sexos, maiores de 18 anos com condições de responder a um questionário sobre a avaliação da satisfação do atendimento recebido. Pacientes gravemente enfermos, em pré-operatório, com distúrbios da fala e com baixo nível cognitivo foram excluídos do estudo. Participaram do estudo 52 pacientes (idade $58,7 \pm 12,4$ anos para o sexo masculino e $56,6 \pm 14,9$ anos para sexo feminino). A maioria (76,9%) dos pacientes era de baixo nível socioeconômico. Os resultados mostram que os pacientes apresentam um bom nível de satisfação com o atendimento fisioterapêutico em relação ao terapeuta-paciente, aos membros da equipe de atendimento, à dinâmica e à infraestrutura do hospital. Respostas negativas figuraram apenas em algumas questões referentes à infraestrutura do hospital e trabalho multiprofissional. A questão relativa à satisfação com o atendimento da fisioterapia, em geral, obteve 23,1% de respostas “excelente”, 44,2% de “ótimo” e 32,7% de “bom” e, dentro deste contexto, foram considerados satisfatórios. Conclui-se que os pacientes hospitalizados possuem baixo status socioeconômico e estão satisfeitos com o atendimento fisioterapêutico recebidos no âmbito hospitalar.

Palavras-chave: Fisioterapia. Satisfação dos Pacientes. Hospitalização.

Abstract

Quality is considered one of the decisive factors for specific targets, as well as customer satisfaction, with the aim of improving the effective quality of care. The objective was to assess the satisfaction degree with the physical therapy care in hospitals. A cross-sectional study was carried out in hospitalized patients of both sexes, older than 18 years with conditions to respond to a questionnaire on the assessment of satisfaction of received care. Critically ill patients in the preoperative period, with speech disorders and low cognitive level were excluded. Results: The study included 52 patients (age 58.7 ± 12.4 years for males and 56.6 ± 14.9 years for females). The vast majority (76.9%) patients were of low socioeconomic status. The results show that patients have a good level of satisfaction with the physiotherapy on the therapist-patient relationship, to members of the service team, the dynamics and the hospital infrastructure. Negative responses figured in just a few issues of hospital infrastructure and multidisciplinary work. The question on satisfaction with the physiotherapy service in general obtained 23.1% of answers “excellent”, 44.2% of “good” and 32.7% “good”, and within this context, they were considered satisfactory. It is concluded that hospitalized patients have low socioeconomic status and are satisfied with the physiotherapeutic care received in hospitals.

Keywords: *Physiotherapy Specialty. Patient Satisfaction. Hospitalization.*

1 Introdução

A evolução dos sistemas de saúde fez emergir preocupações relacionadas com a qualidade dos cuidados prestados. Assim como a crescente conscientização dos doentes e dos seus direitos tem colocado, nos últimos anos, as organizações perante a necessidade de avaliar a qualidade dos cuidados prestados. Neste sentido, o interesse relacionado com as opiniões produzidas pelos usuários dos serviços, acerca das suas experiências, com relação aos atendimentos recebidos têm proliferado de tal forma que a percepção do cidadão comum, que utiliza os cuidados de saúde, é considerada vital para a contínua melhoria da qualidade dos mesmos¹.

A qualidade é considerada um dos fatores decisivos para o desenvolvimento do Serviço Nacional de Saúde - SNS. Além disso, é consensual que a “Qualidade em Saúde” seja definida

como um processo contínuo de atividades planejadas, baseada na revisão de desempenhos e no estabelecimento de metas específicas, com o objetivo de melhorar a qualidade efetiva dos cuidados prestados¹.

Dessa forma, a qualidade percebida está intrinsecamente ligada com o nível de satisfação do cliente, logo a satisfação do cliente depende da diferença entre o desempenho percebido e as expectativas².

A satisfação possui uma natureza complexa e multidimensional, ou seja, um indivíduo pode estar extremamente satisfeito com um ou mais aspectos de uma consulta ou uma sessão de tratamento e, simultaneamente, pode estar insatisfeito com outros aspectos da sua vida³.

No entanto, constitui um indicador pessoal da adequação da qualidade e efetividade dos cuidados em face das expectativas

do doente, que permite identificar potenciais áreas ou serviços a melhorar ou expandir⁴.

No âmbito da saúde, a satisfação pode ser definida como as reações do receptor dos cuidados de saúde, ao paciente e aos aspectos do serviço recebido. Assim, a satisfação está sempre relacionada às expectativas do paciente e, portanto, pode mudar quando as expectativas do paciente ou seus padrões comparativos mudam, mesmo quando o objeto de comparação, no caso, o serviço de saúde recebido, permaneça constante⁵.

Além disso, a satisfação do paciente também pode ser definida como sendo as avaliações positivas do usuário a respeito das dimensões dos serviços de saúde, estabelecidas de acordo com as expectativas e exigências do usuário, assim como idade, gênero, classe social e estado psicológico⁶.

Oferecer serviços de saúde com qualidade é uma condição de preexistência e não mais uma estratégia de diferenciação. Conhecer as expectativas da clientela se constitui no princípio fundamental da qualidade. Esta passou a ser discutida com maior ênfase a partir do século XX, quando foram iniciadas pesquisas a respeito da avaliação da assistência a saúde, focando a qualidade dos atendimentos. No final dos anos 1970, referindo-se ao Brasil, os usuários dos serviços públicos, principalmente, os da área da saúde, reivindicavam melhoria no atendimento recebido. Esse conceito é considerado como um dos 165 pontos determinantes do sucesso de empresas prestadoras de serviços para alcançar uma contínua melhora, em que o prestador deve compreender como eles são vistos pelo consumidor⁷.

No ambiente hospitalar, a assistência promovida pelos profissionais da saúde tem como objetivo recuperar a condição clínica dos pacientes, a fim de que eles possam retornar à realidade em que se inserem com qualidade de vida⁸.

A assistência realizada pela fisioterapia, em âmbito hospitalar, passou a ser reconhecida por sua capacidade de melhorar a condição do paciente, bem como por minimizar as complicações decorrentes dos períodos de internação e, quando possível, o seu tempo de hospitalização, tornando-se presença obrigatória em especialidades clínicas, cirúrgicas, serviços de urgência e de terapia intensiva⁹.

Deste modo, a fisioterapia apresenta uma série de características que influenciam na satisfação do paciente, como por exemplo, a interação com o paciente, a qual sempre leva mais tempo do que uma consulta médica, a terapia envolve maior contato físico, geralmente, exige a participação ativa do paciente¹⁰.

Nesse sentido, os profissionais devem se aproximar do usuário, conhecê-lo e resolver seus problemas. Entretanto, as organizações prestadoras de serviços de saúde nem sempre conseguem tal façanha, devido à negligência do atendimento, falta de equipamentos e falta de funcionários qualificados¹¹.

A avaliação da satisfação do usuário quanto à assistência oferecida é um importante auxílio para analisar a qualidade

do atendimento recebido, pois através da qualidade do atendimento realizado podem ser obtidos dados sobre as expectativas do usuário e tal fato possibilita encontrar soluções para melhorar os serviços prestados¹².

Contudo, é fundamental observar o comportamento dos indivíduos e conhecer suas opiniões, não somente para melhorar os serviços oferecidos, mas também para aprimorar o ambiente físico, que é um fator que interfere na satisfação, ao olhar crítico do usuário, juntamente com o tratamento recebido. Portanto, o objetivo deste estudo foi avaliar a satisfação do atendimento fisioterapêutico oferecido no âmbito hospitalar.

2 Material e Métodos

Foi realizado um estudo observacional do tipo transversal no Hospital Geral Universitário (HGU-MT).

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em pesquisa da Universidade de Cuiabá (UNIC) sob o número 1.106.229/2015. Para fazerem parte do estudo, os pacientes ou responsáveis pelos mesmos assinaram um Termo de Consentimento Livre Esclarecido - TCLE.

Participaram do estudo, os pacientes hospitalizados e internados nas enfermarias do referido hospital. Foram coletados dados demográficos, socioeconômicos e clínicos dos pacientes internados.

Foram incluídos no estudo, pacientes maiores de 18 anos, de ambos os sexos, com condições para compreender o questionário e respondê-lo, estar realizando tratamento fisioterapêutico ou ter realizado no mínimo duas sessões de fisioterapia. Pacientes gravemente enfermos, em pré-operatório, com distúrbios da fala e com baixo nível cognitivo foram excluídos do estudo.

Para avaliar a satisfação dos mesmos, em relação aos atendimentos da fisioterapia, foi aplicado um questionário, validado e adaptado ao português por Mendonça et al.¹³, contendo questões sobre os aspectos humanos (respeito, gentileza, segurança, capacidade de expressar opiniões), competência profissional (explicação do tratamento, esclarecimento de dúvidas e benefícios com tratamento realizado, tempo de tratamento, qualidade do serviço prestado) e estrutura física (conforto, higiene, privacidade).

Após a coleta de dados, os mesmos foram tabelados no programa Excel versão 2010. Foi realizada estatística descritiva com medidas de tendência central, dispersão e os dados serão representados por meio de tabelas.

3 Resultados e Discussão

Participaram do estudo 52 pacientes com média de idade de 58,7 \pm 12,4 anos para o sexo masculino e para os femininos 56,6 \pm 14,9 anos. A maioria dos pacientes era do sexo feminino (55,8%), estes possuíam Ensino Fundamental (61,5%) e tinham renda familiar de 1 a 3 salários mínimos (76,9%) (Quadro 1).

Quadro 1 - Características dos pacientes hospitalizados segundo variáveis demográficas e socioeconômicas.

Variáveis	N	%
Idade*		
Masculino	58,7 ± ±	12,4
Feminino	56,6 ± ±	14,9
Sexo		
Masculino	23	44,2
Feminino	29	55,8
Escolaridade		
Ensino Fundamental	32	61,5
Ensino Médio	17	32,7
Superior	3	5,8
Renda Familiar		
1 a 3 salários mínimos	40	76,9
4 a 6 salários mínimos	12	23,1
7 a 10 salários mínimos	-	-
Mais de 10 salários mínimos	-	-
Plano de saúde		
Unimed	6	11,5
Sul América	1	1,8
SUS	45	86,5
Conhecimento sobre o Hospital		
Catálogo de plano de saúde	-	-
Médicos	40	76,9
Amigos	6	11,5
Paciente anterior	-	-
Catálogo telefônico	-	-
Outro	6	11,5

Legenda: * dados representados por média e desvio padrão; n: número; %: porcentagem.

Fonte: Dados da Pesquisa

Em relação ao atendimento fisioterapêutico, 59,6% eram tratados pela primeira vez e as especialidades em fisioterapia, que mais receberam atendimento, foram em neurologia (26,9%) e respiratória (17,3%); o diagnóstico clínico foi câncer (17,3%) e doenças respiratórias (13,5%) com maior número de porcentagem (Quadro 2).

Quadro 2 - Dados dos atendimentos fisioterapêuticos e características clínicas dos pacientes hospitalizados.

Variáveis	N	%
Primeira experiência com a Fisioterapia		
Sim	31	59,6
Não	21	40,4
Primeira experiência neste Hospital		
Sim	38	73,1
Não	8	15,4
Sexo do Fisioterapeuta que o atende		
Masculino	14	26,9
Feminino	21	40,4
Ambos	17	32,7
Especialidade fisioterapêutica em que você recebeu o tratamento		
Ortopedia/Traumatologia	7	13,5
Reumatologia	1	1,8
Neurologia	14	26,9

Continuação.

Respiratória	9	17,3
Oncologia	6	11,5
Cardiologia	4	9,6
Outros	9	17,3
Você sabe qual é o seu diagnóstico clínico		
Sim	38	73,1
Não	8	15,4
Qual diagnóstico clínico		
Câncer	9	17,3
Valvoplastia	3	5,8
Lesão Medular	4	7,7
Fratura	4	7,7
Doenças respiratórias	9	17,3
CRVM	2	3,8
Marca-passo	2	3,8
Doenças ortopédicas	3	5,8
Cardiopatias	4	7,6
Sem Diagnóstico	6	11,5
Outros	6	11,5
Número de sessões de Fisioterapia		
Total de Atendimento		231
Média de atendimento por paciente		4,4±3,1

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados, o nível de satisfação do atendimento quanto aos aspectos humanos variou de bom a excelente, segurança transmitida pelo fisioterapeuta foi excelente (36,5%). A avaliação da gentileza de outros membros da equipe variou de péssimo (3,8%) a excelente (13,5%). A estrutura física também obteve conceito de péssimo (5,8%) a excelente (6%), sendo que 5,8% atribuíram de péssimo para o conforto onde realiza a fisioterapia (Quadros 3 e 4).

Quadro 3 - Distribuição do nível de satisfação dos pacientes internados segundo aspectos humanos.

Aspectos Humanos - Interação Terapeuta-Paciente				
Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre o seu tratamento no primeiro contato				
Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente
-	-	16 (30,8%)	18 (34,6%)	18 (34,6%)
Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento				
Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente
-	-	9 (17,3%)	24 (46,2%)	19 (36,5%)
Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta				
Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente
-	-	16 (30,8%)	22 (42,3%)	13 (25%)
Gentileza do fisioterapeuta				
Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente
-	-	10 (19,2%)	25 (48,1%)	16 (30,8%)
Privacidade respeitada durante suas sessões de fisioterapia				
Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente
-	-	14 (26,9%)	26 (50%)	11 (21,2%)
Oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião				
Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente
-	3 (5,8%)	17 (32,7%)	21 (40,4%)	11 (21,2%)
Aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema				
Péssimo	Ruim	Bom	Ótimo	Excelente
-	2 (3,8%)	20 (38,5%)	19 (36,5%)	11 (21,2%)

Fonte: Dados da pesquisa.

Quadro 4 - Distribuição do nível de satisfação dos pacientes internados segundo equipe e estrutura física

Interação da equipe e estrutura física				
Gentileza dos outros membros da equipe				
Péssimo 2 (3,8%)	Ruim 9 (17,3%)	Bom 15 (28,8%)	Ótimo 19 (36,5%)	Excelente 7 (13,5%)
Facilidade na marcação do seu primeiro atendimento após indicação				
Péssimo -	Ruim 2 (3,8%)	Bom 35 (65,4%)	Ótimo 13 (25%)	Excelente 3 (3,8%)
Disponibilidade de horários convenientes para realização de seu tratamento				
Péssimo -	Ruim 2 (3,8%)	Bom 27 (51,9%)	Ótimo 18 (34,6%)	Excelente 5 (9,6%)
Conforto do ambiente onde realiza a fisioterapia				
Péssimo 3 (5,8%)	Ruim 8 (15,4%)	Bom 31 (59,6%)	Ótimo 7 (13,5%)	Excelente 3 (6%)
Condições gerais do hospital				
Péssimo -	Ruim 7 (13,5%)	Bom 34 (64,4%)	Ótimo 10 (19,2)	Excelente 1 (1,9%)
Facilidade para Transitar dentro do Hospital				
Péssimo -	Ruim 2 (3,8%)	Bom 42 (80,8%)	Ótimo 6 (11,5%)	Excelente 2 (3,8%)
Satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia				
Péssimo -	Ruim -	Bom 17 (32,7%)	Ótimo 23 (44,2%)	Excelente 12 (23,1%)
Você retornaria para este hospital, se no futuro precisar de um tratamento fisioterapêutico?				
Nunca -	Talvez 1 (1,9%)	Possivelmente 22 (42,3%)	Sim 18 (34,6%)	Com certeza 10 (19,2%)
Você recomendaria este hospital para familiares e amigos?				
Nunca -	Talvez 4 (7,7%)	Possivelmente 13 (25%)	Sim 24 (46,2%)	Com certeza 11 (21,2%)

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados apresentados pelos pacientes apontaram elementos significativos, os quais expressam sua satisfação com atendimento recebido durante o período de internação e que traduziram a qualidade do atendimento, elucidando a interface da satisfação e da qualidade do tratamento recebido no âmbito hospitalar.

Diógenes et al.¹⁴ verificaram que a satisfação do paciente está diretamente relacionada aos elementos, que se referem à interação do paciente com seu terapeuta. Assim, fatores como tempo adequado gasto na terapia, terapeutas que demonstram habilidades bem desenvolvidas de comunicação, explicações claras sobre o tratamento a ser seguido seriam mais importantes para a satisfação do paciente do que a localização da clínica, a disponibilidade de estacionamento no local, ou a qualidade do equipamento disponível. Já Monnin e Perneger¹⁰ verificaram que a “sensação de segurança” também deve ser levada em conta.

No presente estudo foi observado que o atendimento da fisioterapia foi satisfatório, pois os achados pertinentes ao respeito, gentileza, segurança e confiança demonstraram que, nas opiniões dos pacientes, o atendimento dos fisioterapeutas foi adequado, pois variaram de bom a excelente. O mesmo

foi encontrado na pesquisa de Rodrigues et al.¹⁶ que notaram que a satisfação do paciente está relacionada com o grau com que o fisioterapeuta responde às perguntas do mesmo, fornece informações e se mostra respeitoso, revelando mais uma vez a importância da interação entre o terapeuta e o paciente. Tal fato se torna importante para a fisioterapia, uma vez que o desenvolvimento de um trabalho ético e eficiente pode contribuir na melhora clínica e, conseqüentemente, na qualidade de vida dos pacientes hospitalizados.

Além disso, a avaliação dos itens relacionados à conduta ética e profissional do fisioterapeuta e da equipe, em que está inserido, têm mostrado que a relação terapeuta cliente é um dos principais pilares para que se obtenham resultados benéficos dentro da conduta realizada. Dessa forma, a literatura aponta que atenção voltada aos pacientes deve seguir os mais altos padrões de qualidade e respeito, incluindo a avaliação da satisfação do atendimento prestado³.

No presente estudo se observou que a maioria dos atendimentos era com indivíduos com menor status socioeconômico. O fato de poucos pacientes terem acesso a convênios médicos pode ser um reflexo direto da condição de renda familiar abaixo de três salários mínimos.

Quanto ao ambiente físico, no espaço onde se realizou a fisioterapia, verificou-se que nos itens relativos ao conforto, algumas opiniões foram negativas. Isso pode ser justificado pelo fato de que os pacientes estavam internados podendo, muitas vezes, estar debilitados para realizar suas próprias atividades diárias ou querendo ter alta. Deste modo, podendo interferir na avaliação do nível de satisfação.

Não foram encontrados mais estudos que avaliassem o grau de satisfação do paciente em ambiente hospitalar, o que dificultou a discussão dos resultados encontrados.

Embora o hospital avaliado tenha uma área de infraestrutura ampla e atenda aos requisitos do Centro de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde, tendo todas as áreas e instalações revestidas com material adequado, ambiente com iluminação uniforme, boa ventilação e acomodação, além de organização e higiene, em relação às condições gerais do hospital foram obtidas algumas respostas negativas na questão de condições gerais do hospital. No entanto, no geral, o nível de satisfação foi bom.

Os resultados referentes às questões sobre o conhecimento do diagnóstico clínico, a procura do serviço de fisioterapia e a possibilidade de retorno ao setor mostraram que muitos ainda não conhecem o papel da fisioterapia e seus níveis de atuação. Apesar da profissão de fisioterapeuta ser relativamente nova, o Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional apontou um crescimento no número de faculdades, que passaram de 69, em 2001, para mais de 300 em 2007.

Segundo Nascimento et al.¹⁵ torna-se importante entender e teorizar sobre a estruturação da profissão, compreendendo suas raízes para que se possa definir quem é esse profissional e traçar os rumos da profissão no país.

Assim sendo, é fundamental conhecer a fisioterapia e

sua atuação, bem como o nível de satisfação do atendimento prestado para melhor conduzir as necessidades de recuperação dos pacientes, bem como a qualidade do serviço realizado.

Este estudo teve como limitações os diferentes diagnósticos clínicos dos pacientes e tempo de internação variável, bem como dificuldade de encontrar na literatura mais estudos que avaliassem o grau de satisfação de pacientes hospitalizados.

4 Conclusão

Conclui-se que os pacientes hospitalizados possuem baixo status socioeconômico, pouca escolaridade e estão satisfeitos com o atendimento fisioterapêutico recebidos no âmbito hospitalar. De modo geral, apontaram uma opinião positiva sobre a competência profissional da equipe e recomendariam o hospital e o atendimento da fisioterapia para os pacientes hospitalizados.

Referências

1. Portugal. Ministério da Saúde. Reforma dos Cuidados de Saúde Primários: Plano Estratégico (2007-2009). Lisboa: MS; 2007.
2. Kotler P. *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. São Paulo: Atlas; 1998.
3. Suda EY, Uemura MD, Velasco E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André-SP. São Paulo: Rev Fisioter Pesq 2009;16(2):26-39.
4. Harris-Kojetin LD, Stone R. The role of consumer satisfaction in ensuring quality long-term care: opportunities and challenges. *J Aging Soc Policy* 2007;19(2):43-61. Doi: https://doi.org/10.1300/J031v19n02_03
5. Goldstein MS, Elliott SD, Guccione AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Phys Ther* 2000;80(9):853-63.
6. Esperidiao M, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Ciênc Saúde Coletiva* 2005;10:303-12. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232005000500031>.
7. Souza AM, Griebeler D, Godoy LP. Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos: estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes. *Rev Produção* 2007;17(3):435-53. doi: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132007000300004>
8. Valentin A. The importance of risk reduction in critically ill patients. *Curr Opin Crit Care* 2010;16(5):482-6.
9. Neves AC, Fukujima MM, Jesus PA, Franco CM, Reis Moura RCR, Fontes SV, et al. Custos do paciente com acidente vascular cerebral no setor de emergência do Hospital São Paulo. *Rev Neurocienc* 2002;10(3):137-40. doi: <https://doi.org/10.4181/RNC.2002.10.137>
10. Monnin D, Perneger, TV. Scale to measure patient satisfaction with physical therapy. *Phys Ther* 2002;82(7):682-91. doi: <https://doi.org/10.1093/ptj/82.7.682>
11. Diamante C, Lazzarotto EM, Busnelo C. O compromisso das organizações de saúde com a qualidade dos serviços ofertados. In: Anais do 3º Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas. 2004.
12. Machado NP, Nogueira LT. Avaliação da Satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia. *Rev Bras Fisioter* 2008;12(5):401-8.
13. Mendonça KMPP, Guerra RO. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. *Rev Bras Fisioter* 2007;11(5):369-76. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-35552007000500007>
14. Diógenes TPM, Mendonça KMPP, Guerra RO. Dimensions of satisfaction of older adult brazilian outpatients with physical therapy. *Rev Bras Fisioter* 2009;13(4):301-7. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-35552009005000038>
15. Nascimento M, Sampaio RF, Salmela JH, Mancini MC, Figueiredo IM. A profissionalização da fisioterapia em Minas Gerais. *Rev Bras Fisioter* 2006;10(2):241-7. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-35552006000200016>
16. Rodrigues RM, Raimundo CB, Silva KC. Satisfação dos usuários dos serviços privados de fisioterapia do município de Campos de Goytacazes/RJ. *Perspectivasonline* 2010;4(14):163-80.