

**Satisfacción de la atención fisioterapéutica del hospital: visión del paciente y del fisioterapeuta****Satisfação do atendimento fisioterapêutico hospitalar: visão do paciente e do fisioterapeuta****Satisfaction on physical therapy care received in hospitals: point of view of patients and physical therapists****Recibido: 17/12/2019****Aprobado: 02/05/2020****Publicado: 01/07/2020**

Leticia Andrade Silva<sup>1</sup>  
Isabel Aparecida Porcatti de Walsh<sup>2</sup>  
Karlla Leandro Costa<sup>3</sup>  
Lislei Jorge Patrizzi Martins<sup>4</sup>  
Suraya Gomes Novais Shimano<sup>5</sup>  
Marilita Falangola Accioly<sup>6</sup>

Se trata de un estudio transversal, cuantitativo y descriptivo, realizado en 2016, con el objetivo de verificar la satisfacción de los pacientes y los fisioterapeutas en relación con la atención fisioterapéutica en un Hospital Universitario Público. La muestra no probabilística por conveniencia fue compuesta por 40 individuos, de 43,1 ± 10,5 años de edad; 15 mujeres, de 26 a 59 años (43,1 ± 10,5 años), que correspondían al grupo de pacientes, con prescripción y realizando fisioterapia. El grupo de profesionales fueron 12 mujeres fisioterapeutas. Se aplicaron dos cuestionarios estructurados, el primero con 12 preguntas (cuatro del ámbito de Interacción, cuatro de Recursos y cuatro de Ambiente) y el segundo con 20 preguntas (cuatro del ámbito de Interacción, cuatro de Recursos, cuatro de Ambiente, cuatro de Condiciones de trabajo -horario y remuneración- y cuatro de Condiciones de trabajo -equipo y capacitación-). El ámbito de mayor satisfacción para los pacientes fue el Ambiente (M=11). La Interacción fue el ámbito de menor satisfacción (8,3). Para los fisioterapeutas el Ambiente fue el ámbito de menor satisfacción (8,42) y el de mayor satisfacción fue la Interacción (13,5). Es conveniente iniciar el debate sobre la necesidad de contar con instrumentos que evalúen la satisfacción de los usuarios de los servicios de fisioterapia, así como del fisioterapeuta profesional.

**Descriptor:** Fisioterapia; Satisfacción del paciente; Satisfacción en el Trabajo; Hospitales públicos.

Trata-se de um estudo transversal, quantitativo e descritivo, realizado em 2016, com o objetivo de verificar a satisfação dos pacientes e fisioterapeutas em relação ao atendimento fisioterapêutico em um Hospital Universitário Público. A amostra não-probabilística por conveniência, foi composta por 40 indivíduos, com idade de 43,1±10,5 anos; 15 do sexo feminino, com faixa etária entre 26 e 59 (43,1 ± 10,5 anos), correspondente ao grupo de pacientes, com prescrição e realizando fisioterapia. O grupo de profissionais foram 12 fisioterapeutas, do sexo feminino. Foram aplicados dois questionários estruturados, sendo que o primeiro apresentou 12 questões (quatro do domínio Interação, quatro do Recursos e quatro do Ambiente) e o segundo 20 questões (quatro do domínio Interação, quatro do Recursos, quatro do Ambiente, quatro do Condições de trabalho-horário e remuneração, e quatro do Condições de trabalho - equipe e capacitação). O domínio de maior satisfação para os pacientes foi o Ambiente (M=11). A Interação foi o domínio de menor satisfação (8,3). Para os fisioterapeutas o Ambiente foi o domínio de menor satisfação (8,42) e o de maior satisfação foi a Interação (13,5). É salutar iniciar a discussão a respeito da necessidade de instrumentos que avaliem a satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia, bem como, do profissional fisioterapeuta.

**Descritores:** Fisioterapia; Satisfação do paciente; Satisfação no emprego, Hospitais públicos.

This is a cross-sectional, quantitative and descriptive study carried out in 2016, aiming to verify the satisfaction of patients and physical therapists regarding physical therapy in a Public University Hospital. The non-probabilistic sample was composed of 40 individuals for convenience purposes, aged 43.1 ± 10.5 years; 15 females, aged between 26 and 59 (43.1 ± 10.5 years), corresponding to the group of patients, with prescription and undergoing physical therapy. The group of professionals was composed by 12 female physiotherapists. Two structured questionnaires were applied, the first of which presented 12 questions (four from the Interaction domain, four from the Resources domain and four from the Environment domain) and the second 20 questions (four from the Interaction domain, four from the Resources domain, four from the Environment domain, four from the Working Conditions domain – hours and payment, and four from Working Conditions domain – staff and training). The domain of greatest satisfaction for patients was the Environment (M = 11). Interaction was the domain of least satisfaction (8.3). For physical therapists, the Environment was the domain of least satisfaction (8.42) and the one with the greatest satisfaction was Interaction (13.5). It is important to start the discussion regarding the need for tools that assess satisfaction of users of physical therapy services, as well as of the professional physical therapist.

**Descriptors:** Physical therapy speciality; Patient satisfaction; Job satisfaction; Hospital, Public.

1. Fisioterapeuta. Especialista en Salud de Adultos. Fisioterapeuta e instructora de Pilates en la empresa Simplesmente Ser en Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0001-9593-4903 E-mail: silva.leticiaandrade@gmail.com

2. Fisioterapeuta. Especialista en Salud Pública. Maestra en Ingeniería de Producción. Doctora en Fisioterapia. Profesora Adjunta del Curso de Posgrado en Fisioterapia y del Programa Asociativo de Posgrado en Fisioterapia, Universidade Federal do Triângulo Mineiro / Universidade Federal de Uberlândia (PPGF-UFTM/UFU), Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-2317-1326 E-mail: isabelpwalsh@gmail.com

3. Fisioterapeuta. Especialista en Fisioterapia Respiratoria. Estudiante de maestría en el PPGF-UFTM/UFU, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0003-4532-8838 E-mail: karlla.leandro@yahoo.com.br

4. Fisioterapeuta. Especialista en Fisioterapia Motora Hospitalaria y Ambulatoria. Maestra en Rehabilitación. Doctora en Ciencias Médicas. Profesora Adjunta del Curso de Graduación en Fisioterapia y del PPGF-UFTM/UFU, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-3729-7675 E-mail: lispatrizzi@gmail.com

5. Fisioterapeuta. Especialista en Rehabilitación en Ortopedia y Traumatología. Maestra en Bioingeniería. Doctora en Ciencias de la Rehabilitación. Profesora Asociada del Curso de Graduación en Fisioterapia de la UFTM - Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-9421-9227 E-mail: surayagnovais@gmail.com

6. Fisioterapeuta. Maestra en Educación Física. Doctora y Postdoctora en Ciencias de la Salud. Profesora Adjunta del Curso de Graduación en Fisioterapia y del PPGF-UFTM/UFU, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-9623-3145 E-mail: marilitafisio@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

**G**arantizar la calidad de la atención hospitalaria es esencial para las personas asistidas y los trabajadores de estos lugares. Para ello, es importante destacar el conocimiento, la actualización tecnológica, la relación interpersonal, la reorganización de los servicios, la renovación de las prácticas sanitarias, la reestructuración del entorno, el suministro de profesionales, los materiales necesarios, la interacción y el consentimiento del paciente en su tratamiento<sup>1,2</sup>.

En Brasil, aunque la evaluación de la calidad en salud todavía no se realiza de forma sistemática y sistematizada, muchas instituciones ya disponen de instrumentos que permiten evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud y otros elementos que también forman parte de la estructura, el proceso y el resultado. No menos importante es evaluar la percepción del profesional, ya que la satisfacción de sus necesidades psicosociales en la situación laboral está directamente relacionada con la motivación, la mejora de su productividad y la calidad de la atención<sup>1-3</sup>.

La actuación de la fisioterapia en el entorno hospitalario ha aumentado y los estudios se han centrado en sus beneficios en los pacientes hospitalizados. Por lo tanto, es importante evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de esta asistencia prestada. Sin embargo, aunque los estudios han evaluado la satisfacción de la atención de fisioterapia<sup>4-7</sup>, Hay un pequeño número de los que se refieren a la satisfacción del usuario de los servicios de fisioterapia y fisioterapeutas en el Hospital Universitario Público (HUP).

Así pues, es necesario un instrumento para evaluar la satisfacción del paciente en relación con la atención de fisioterapia en el HUP, que debe ser diferente de los cuestionarios de intervención médica<sup>5</sup>. De la misma manera, la evaluación del fisioterapeuta del servicio y su desempeño merece la misma importancia. Así pues, el objetivo de este estudio fue verificar la satisfacción de los pacientes y los fisioterapeutas en relación con la atención fisioterapéutica en un Hospital Universitario Público.

## MÉTODO

Se trata de un estudio transversal, cuantitativo y descriptivo realizado en 2016 en un HUP, que ofrece atención terciaria de alta complejidad a 27 municipios que conforman la macrorregión del triángulo sur, abarcando también otras macrorregiones de Minas Gerais, así como otros estados de la federación<sup>8</sup>. Cuatro sectores de este HUP participaron en el estudio: Unidad de Enfermedades Infecciosas y Parasitarias (UEIP); Clínica Médica (CM); Clínica Quirúrgica (CQ) y Ortopedia (ORT).

La muestra fue no probabilística por conveniencia y se adoptó su maximización para la recogida de datos, tanto para los pacientes como para los fisioterapeutas, durante un período de tres meses. Se consideraron los pacientes internados en los sectores descritos, correspondientes al grupo de pacientes (GP).

Se adoptaron criterios de inclusión para el GP: admitido en los sectores mencionados, con prescripción y realizando fisioterapia, entre 18 y 59 años, ambos sexos, estando todos ellos conscientes y verbalizando, según la información obtenida en las historias clínicas, con diagnósticos y comorbilidades diversas. Los pacientes que no pudieron identificar el tratamiento fisioterapéutico como distinto de otros tratamientos del equipo de salud fueron excluidos.

El grupo de fisioterapeutas (GF) fue compuesto por todos los que trabajaban en los sectores investigados. Los criterios de exclusión del GF fueron: los profesionales que no trabajaban en los sectores mencionados y los que estaban en licencia o permiso en el momento de la recogida de datos.

La recogida de datos tuvo lugar en el propio entorno del hospital, con aproximadamente 20 minutos de aplicación. Un solo evaluador aplicó los dos cuestionarios estructurados (uno para el GP y otro para el GF). Estos se basaron en otros estudios<sup>9-13</sup> y fueron precedidos por

preguntas relacionadas con los aspectos sociodemográficos (sexo, edad y sector de internamiento/trabajo).

El cuestionario, aplicado al GP, presentó 12 preguntas, cuatro de las cuales correspondían al ámbito de la interacción (relacionado con la interacción entre el fisioterapeuta y el paciente durante todo el proceso de atención y tratamiento), cuatro al ámbito de Recursos (relacionados con los recursos materiales y humanos de los lugares estudiados) y cuatro al ámbito del Ambiente (relacionados con el entorno físico de los lugares estudiados).

El segundo cuestionario, aplicado al GF, presentó 20 preguntas, cuatro del ámbito de Interacción, cuatro del ámbito de Recursos, cuatro de Ambiente, cuatro de Condiciones de Trabajo - Horario y Remuneración (CT-HR), relacionado con la satisfacción de los fisioterapeutas respecto de las horas de trabajo, los descansos, la remuneración, cuatro del ámbito de Condiciones de Trabajo - Equipo y Capacitación (CT-EC), que significa la satisfacción de los fisioterapeutas respecto de la interacción con el equipo, y los cursos o formación ofrecidos y realizados dentro del servicio. Para cada dimensión los criterios de evaluación variaron según la Escala de *Likert* de cuatro puntos (de uno a cuatro)<sup>10</sup>, creciente, considerando las categorías de malo a excelente.

Para el análisis de los datos, se organizó una base de datos en Excel®, se insertó por doble digitación y se evaluó la consistencia. En la identificación de las inconsistencias, se leyó de nuevo el formulario de recogida y luego se ajustó la información. La base de datos fue transpuesta al programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS®) *Statistics Base* versión 24.0. Las variables numéricas se analizaron mediante estadísticas descriptivas por medidas centrales y de dispersión, y las variables categóricas se analizaron mediante estadísticas descriptivas según la frecuencia absoluta y relativa.

En la evaluación de los ámbitos se consideró la suma de las puntuaciones de cada pregunta componente, distribuyéndose la máxima puntuación de forma respectiva, con n=16 para todos los ámbitos. Para analizar las puntuaciones obtenidas desde la perspectiva de cada ámbito en relación con los participantes del estudio, se realizó un análisis univariado para las variables categóricas frecuencia (absoluta y relativa) y para las variables numéricas se calculó la media aritmética ( $\bar{X}$ ) y la desviación estándar (sd), con un intervalo de confianza del 95% (IC 95%).

Este proyecto fue aprobado por el Comité de Ética de la Investigación de la Universidade Federal do Triângulo Mineiro bajo el protocolo 1.234.848.

## RESULTADOS

El GP, formado por 42 pacientes, tuvo dos pacientes excluidos porque no pudieron identificar el tratamiento fisioterapéutico a diferencia de otros tratamientos del equipo de salud, totalizando 40 pacientes (10 de cada sector de cuatro sectores). De ellos, 15 eran mujeres y 25 hombres, de entre 26 y 59 años ( $43,1 \pm 10,5$  años). El GF, formado por todos los fisioterapeutas de los sectores estudiados, tuvo un total de 12, dos de UEIP, tres de CM, tres de CQ y cuatro de ORT, todas mujeres.

Para el GP, en lo que respecta al ámbito Interacción, la mayoría de los pacientes declaran como “excelente” las respuestas a las cuatro preguntas (acogida en la fisioterapia, confianza en la atención de la fisioterapia, la fisioterapia ayuda en su mejora, sentirse mejor después de hacer la fisioterapia). En el ámbito recursos, cabe destacar que el 42,5% está muy satisfecho con el número de veces que se asiste a la fisioterapia durante un día, considerando que semana es de lunes a viernes. En el ámbito Ambiente, el 40% reportó como excelente la limpieza del lugar y el 50% excelente el confort del lugar (Tabla 1).

Para el GF, es importante señalar, en relación con el ámbito interacción, que la mayoría eligió la opción “muy bueno” para todas las preguntas y para los demás ámbitos la mayoría eligió la opción “bueno” para todas las preguntas (Tabla 2).

**Tabla 1.** Satisfacción de los pacientes en relación con la atención fisioterapéutica en un Hospital Universitario Público. Uberaba, Minas Gerais, 2016.

Aspectos	Malo		Bueno		Muy Bueno		Excelente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ámbito Interacción</b>								
¿Te sientes acogido por la fisioterapia?	0	0,0%	11	27,5%	7	17,5%	22	55,0%
¿Tienes confianza en el cuidado de la fisioterapia?	1	2,5%	10	25,0%	10	25,0%	19	47,5%
¿La fisioterapia te ayuda a mejorar?	0	0,0%	6	15,0%	8	20,0%	26	65,0%
¿Te sientes mejor después de la fisioterapia?	0	0,0%	5	12,5%	14	35,0%	21	52,5%
<b>Ámbito Recursos</b>								
¿Hay suficientes materiales para que la fisioterapia funcione?	3	7,5%	13	32,5%	11	27,5%	13	32,5%
¿Crees que el número de fisioterapeutas es suficiente para atender a todos los pacientes que necesitan fisioterapia?	6	15,0%	14	35,0%	9	22,5%	11	27,5%
¿Estás satisfecho con el número de veces que es atendido por la fisioterapia durante un día, considerando que semana es de lunes a viernes?	0	0,0%	7	17,5%	16	40,0%	17	42,5%
¿Estás satisfecho con la cantidad de veces que es atendido por la fisioterapia los fines de semana?	3	7,5%	14	35,0%	11	27,5%	12	30,0%
<b>Ámbito Ambiente</b>								
¿Cómo es el ruido en el lugar donde realizas la fisioterapia?	6	15,0%	12	30,0%	8	20,0%	14	35,0%
¿Cómo es la iluminación en el lugar donde realizas la fisioterapia?	3	7,5%	8	20,0%	14	35,0%	15	37,5%
¿Cómo consideras la limpieza del lugar donde estás?	1	2,5%	10	25,0%	16	40,0%	13	32,5%
¿Cuál es la comodidad del lugar donde estás?	3	7,5%	5	12,5%	12	30,0%	20	50,0%

N = número; % = porcentaje

El ámbito de mayor satisfacción para el GP fue el Ambiente (M=11). La Interacción fue el ámbito con menor satisfacción (8,3). Por otro lado, para el GF el Ambiente fue el ámbito con menor satisfacción (8,42), con la mayor satisfacción para el ámbito Interacción (13,5) (Tabla 3).

**Tabla 2.** Satisfacción de los fisioterapeutas sobre la atención fisioterapéutica en un Hospital Universitario Público. Uberaba, Minas Gerais, 2016.

Aspectos	Malo		Bueno		Muy Bueno		Excelente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ámbito Interacción</b>								
¿La fisioterapia acoge al paciente?	0	0,0%	1	8,3%	7	58,3%	4	33,3%
¿Tienes confianza en su cuidado?	0	0,0%	1	8,3%	6	50,0%	5	41,7%
¿La fisioterapia ayuda a mejorar al paciente?	0	0,0%	0	0,0%	4	33,3%	8	66,7%
¿Te sientes bien después del trabajo?	0	0,0%	1	8,3%	7	58,3%	4	33,3%
<b>Ámbito Recursos</b>								
¿Existen suficientes recursos materiales para que la fisioterapia funcione?	5	41,7%	7	58,3%	0	0,0%	0	0,0%
¿Crees que el número de fisioterapeutas es suficiente para atender a todos los pacientes que necesitan fisioterapia?	6	50,0%	4	33,3%	2	16,7%	0	0,0%
¿Utiliza Equipo de Protección Personal (EPP)?	0	0,0%	2	16,7%	5	41,7%	5	41,7%
¿Hay suficientes EPP?	1	8,3%	6	50,0%	3	25,0%	2	16,7%
<b>Ámbito Ambiente</b>								
¿Cómo es el ruido en el lugar donde trabajas?	2	16,7%	9	75,0%	1	8,3%	0	0,0%
¿Cómo es la iluminación en el lugar donde trabajas?	0	0,0%	10	83,3%	1	8,3%	1	8,3%
¿Cómo consideras la limpieza del lugar donde trabajas?	1	8,3%	7	58,3%	3	25,0%	1	8,3%
¿Cómo es la comodidad del lugar donde trabajas?	4	33,3%	6	50,0%	1	8,3%	1	8,3%
<b>Ámbito Condiciones de Trabajo - Horario y Remuneración (CT - HR)</b>								
¿Estás satisfecho con tu horario de trabajo?	0	0,0%	3	25,0%	7	58,3%	2	16,7%
¿Tienes descansos en tu período de trabajo (comer, ir al baño, beber agua)?	2	16,7%	1	8,3%	7	58,3%	2	16,7%
¿Crees que la remuneración corresponde a tu trabajo?	3	25,0%	4	33,3%	4	33,3%	1	8,3%
¿Estás satisfecho con la remuneración de tu trabajo?	3	25,0%	3	25,0%	5	41,7%	1	8,3%
<b>Ámbito Condiciones de Trabajo - Equipo y Capacitación (CT - EC)</b>								
¿Hay interacción entre todos los fisioterapeutas del trabajo?	1	8,3%	4	33,3%	4	33,3%	3	25,0%
¿Hay interacción entre el equipo en el lugar que trabajas?	0	0,0%	0	0,0%	9	75,0%	3	25,0%
¿Hay un trabajo multiprofesional en el lugar que estás?	1	8,3%	6	50,0%	4	33,3%	1	8,3%
¿Hay cursos o capacitaciones frecuentes en el servicio de fisioterapia?	1	8,3%	3	25,0%	4	33,3%	4	33,3%

N = número; % = porcentaje

**Tabla 3.** Medidas de tendencia central y variabilidad de los ámbitos de evaluación para pacientes y fisioterapeutas. Uberaba, Minas Gerais, 2016.

Ámbitos	Paciente					Fisioterapeuta				
	Min	Max	M	sd	IC 95%	Min	Max	M	sd	IC 95%
Interacción	8	16	8,3	1,8	7,2 9,4	10	16	13,5	1,9	12,3 14,7
Recursos	7	16	8,6	2,9	6,8 10,4	6	11	9	1,8	7,9 10,2
Ambiente	4	16	11	2,1	9,2 11,8	6	15	8,42	2,5	6,8 10
CT - HR	-	-	-	-	-	5	16	10,3	3	8,4 12,2
CT - EC	-	-	-	-	-	8	16	11,3	2,3	9,9 12,8

Min = puntuación mínima; Max = puntuación máxima; M= media aritmética; sd = desviación estándar; IC95% = intervalo de confianza de 95%; CT - HR = Condiciones de Trabajo - Horario y Remuneración; CT - EC = Condiciones de Trabajo - Equipo y Capacitación

## DISCUSIÓN

El ámbito de mayor satisfacción para el GP fue el Ambiente, seguido de Recursos e Integración. Se puede deducir que para los pacientes hay más exigencias y críticas en relación con los servicios directamente relacionados con su atención y los recursos puestos a su disposición que con el entorno físico.

Se sabe que el paciente hospitalizado, además de luchar por recuperar su salud, es sometido a agresiones del entorno físico del hospital, relacionadas con agentes físicos (ruido, temperaturas extremas y otros). Esto puede interferir con la respuesta del paciente al tratamiento, agravando el estrés y afectando negativamente a su recuperación<sup>14</sup>.

En este contexto, la indicación de buenos resultados de la percepción del paciente en esta área puede ser muy importante, ya que la humanización del entorno físico hospitalario colabora con su proceso terapéutico y contribuye a la calidad de los servicios de salud prestados por los profesionales involucrados<sup>15</sup>.

Por otro lado, para el GF o Ambiente fue el ámbito de menor satisfacción, posiblemente debido a que el espacio físico tenía un flujo muy intenso de personas, incluyendo trabajadores, pacientes, estudiantes, visitantes y acompañantes; aunque los resultados de los aspectos de ruido, iluminación, limpieza y confort se clasificaron como Buenos.

La mayor satisfacción para el GF fue en el ámbito Interacción, que representa la interacción entre el fisioterapeuta y el paciente durante todo el proceso terapéutico. Es posible que este hecho esté relacionado con la creación de un vínculo entre ambas partes a lo largo del proceso terapéutico, fomentando que se lleve a cabo de forma agradable con respeto e intimidad. En este sentido, otro estudio también analizó la misma relación, identificando que el 53,9% de los fisioterapeutas clasificaron la relación como Buena<sup>3</sup>.

Sin embargo, esta percepción no se confirma para el GP, ya que la Interacción fue el ámbito de menor satisfacción (M=8,3). Estos resultados no coinciden con los de otros autores<sup>10,15</sup> que encontraron percepciones más positivas en la relación fisioterapeuta-paciente, aunque estaban evaluando el servicio de fisioterapia ambulatoria. Un estudio que evaluó el grado de satisfacción de los usuarios del servicio público de fisioterapia determinó que los ámbitos de la relación fisioterapeuta-paciente y la capacidad técnica del fisioterapeuta fueron considerados Muy Buenos/Excelentes por el 70,8% de los usuarios<sup>10</sup>.

En otro estudio, se observó satisfacción con la atención de la Fisioterapia y la pregunta con la mayor puntuación fue el respeto del fisioterapeuta con el paciente. Sin embargo, el 89% de los pacientes recibieron sólo un tratamiento de fisioterapia por día, el 60% de ellos sólo tenían el nivel básico de educación y el 38% tenían ingresos mensuales de un salario mínimo<sup>15</sup>, se infiriendo que es porque son menos educados y más necesitados de atención, lo que los llevaría a sentirse satisfechos, incluso recibiendo el mínimo de tratamiento.

El hecho de que los pacientes de este estudio indiquen que la interacción con el fisioterapeuta es el ámbito de menor puntuación indica la necesidad de una mejor evaluación de este aspecto. Una fragilidad de este estudio es no contar con otros datos de los pacientes, como los relativos a la educación, los aspectos económicos y otros aspectos que puedan explicar estas percepciones de los profesionales y de ellos en este aspecto. Por lo tanto, se indican otros estudios dentro de este HUP, que pueden analizar este tema de manera más completa, valorando y comprendiendo la razón de la insatisfacción de estos pacientes en este sentido, con el fin de encontrar maneras de superar estas dificultades.

El resultado relativo al segundo ámbito de mayor satisfacción para el GF (Condiciones de trabajo-Equipo y Capacitación), puede deberse a que el HUP proporciona frecuentemente actualizaciones de capacitación y conocimientos y a que los sectores investigados tienen un equipo multiprofesional con una variedad de áreas profesionales diferentes. Como resultado, el contacto entre ellos es necesario para proporcionar un servicio de calidad.

En la misma línea, un estudio que evaluó la importancia de la relación entre el equipo, informa que la mayor satisfacción de un equipo multiprofesional en un hospital psiquiátrico fue en las Relaciones<sup>16</sup>.

En el caso de los fisioterapeutas, el estudio midió el nivel de satisfacción de los fisioterapeutas en Arabia Saudita y observó altos niveles de satisfacción laboral en los ámbitos del desarrollo profesional y el trabajo en equipo<sup>12</sup>. En Brasil, un estudio que evaluó la satisfacción laboral de los fisioterapeutas en el área hospitalaria, encontró que el 50,6% calificó la relación con los colegas en el ambiente de trabajo como Muy Buena<sup>3</sup>.

En el presente estudio se determinó que el ámbito de Recursos fue el segundo de menor satisfacción para el GF y consideraron que la cantidad de materiales utilizados en la terapia no era suficiente. Esto puede estar relacionado con el hecho de que el HUP es una institución pública, en la que los recursos financieros para la adquisición de equipamientos pueden ser insuficientes o necesitar más tiempo para su adquisición. Además, el HUP atiende a 27 municipios que componen la macrorregión de Triángulo Sur en el estado de Minas Gerais, siendo el único hospital que ofrece atención de alta complejidad, 100% público, representando el 73% de toda la media y alta complejidad de la macrorregión y el 100% de alta complejidad en la misma área<sup>8</sup>.

El número de profesionales para realizar los procedimientos fisioterapéuticos también fue clasificado como malo y bueno (50% y 33,3%, respectivamente) por el GF, y bueno por el GP (35%). Esto se debe posiblemente a la complejidad del paciente atendido. Según los parámetros de la atención fisioterapéutica hospitalaria, de la Resolución 444 de COFFITO<sup>17</sup>. El número de pacientes atendidos por el fisioterapeuta en un turno de seis horas es de ocho a diez. Como sugerencia, esta resolución puede ser reevaluada y se podrían hacer otros estudios para confirmar esta percepción.

Este estudio reafirma la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios y profesionales de este servicio. En el futuro se deberán diseñar estudios para verificar la interacción entre las variables que se propongan, así como las áreas de este estudio y la satisfacción, tratando de comprender las interferencias y las causas que permean la dinámica de la actividad fisioterapéutica.

## CONCLUSIÓN

El ámbito de mayor satisfacción para los pacientes fue el Ambiente y para los fisioterapeutas fue la Interacción. Es conveniente iniciar el debate sobre la necesidad de contar con instrumentos que evalúen la satisfacción de los usuarios de los servicios de fisioterapia, así como del fisioterapeuta.

Como limitaciones, la muestra se considera por conveniencia y el cuestionario aplicado aún no ha sido validado. Por consiguiente, se subraya la importancia de validar un instrumento de evaluación para verificar la semántica, el equilibrio de las preguntas y las puntuaciones, de modo que los resultados puedan luego generalizarse a los escenarios con características similares.

## REFERENCIAS

1. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação da satisfação dos usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2006 [citado en 02 abr 2020]; 22(6):1267-76. Disponible em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n6/16.pdf>
2. França ISX, Marinho DDT, Baptista RS. Assistência de saúde humanizada: conquistas e desafios em Campina Grande-PB. *Rev Rene* [Internet]. 2008 [citado en 02 abr 2020]; 9(4):15-23. Disponible em: <http://www.periodicos.ufc.br/rene/article/view/5099>
3. Fonseca ES. A satisfação no trabalho dos fisioterapeutas da área hospitalar de Cuiabá e Várzea Grande-Mato Grosso, Brasil [dissertação]. Vila Real, Portugal: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro; 2011.
4. Spekman HG, Pleasant JM, Sutton GB. The job satisfaction of physical therapists. *Physiother Res Int*. [Internet]. 1996 [citado en 02 abr 2020]; 1(4):247-54. Disponible em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9238741>
5. Beattie PF, Pinto MB, Nelson MK, Nelson R. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Phys Ther*. 2002; 82(6):557-65.

6. Monnin D, Perneger TV. Scale to measure patient satisfaction with physical therapy. *Phys Ther*. [Internet]. 2002 [citado en 02 abr 2020]; 82(7):682-91. Disponible em: <https://academic.oup.com/ptj/article/82/7/682/2857659>
7. Lima PMB, Cavalcante HEF, Rocha ARM, Brito RTF. Fisioterapia no pós-operatório de cirurgia cardíaca: a percepção do paciente. *Rev Bras Cir Cardiovasc*. [Internet]. 2011 [citado en 02 abr 2020]; 26(2):244-9. Disponible em: <http://www.scielo.br/pdf/rbccv/v26n2/v26n2a15.pdf>
8. Ministério da Educação (Brasil), Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa. Curso de Especialização em Gestão de Hospitais Universitários do SUS: Plano Diretor Estratégico do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro [Internet]. São Paulo: EBSEERH; 2013-2014 [citado en 03 mar 2016]. 138p. Disponible em: <http://www.ebserh.gov.br/documents/147715/148046/plano+diretor.pdf/52510c9d-c6e3-410c-8d09-a2a3dbcbbc16>
9. Mendonça KMPP, Guerra RO. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. *Rev Bras Fisioter*. [Internet]. 2007 [citado en 02 abr 2020]; 11(5):369-76. Disponible em: <http://www.scielo.br/pdf/rbfis/v11n5/a07v11n5>
10. Rainho MC, Pimenta G, Antunes MC, Monteiro MJ. Validação da escala de stress profissional em enfermeiros. *Rev Port Enferm Saúde Mental* [Internet]. 2015 [citado en 02 abr 2020]; 14:48-54. Disponible em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpesm/n14/n14a07.pdf>
11. Quinderé ML, Fraga YC, Mont'Alverne DGB. Satisfação dos usuários do serviço público de fisioterapia dom município de Maranguape-CE: em busca da participação comunitária. *Anais da Jornada de Fisioterapia da UFC*; 2011; Fortaleza. Fortaleza: UFC; 2011. p. 36-7.
12. Gonçalves JR, Veras FEL, Matos ACM, Lima ISA. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. *Fisioter Mov*. [Internet]. 2011 [citado en 02 abr 2020]; 24(1):47-56. Disponible em: <http://www.scielo.br/pdf/fm/v24n1/v24n1a06>
13. Aleisa E, TSE C, Alkassabi O, Buragadda S, Melam GR. Predictors of global job satisfaction among Saudi physiotherapists: a descriptive study. *Ann Saudi Med*. [Internet]. 2015 [citado en 02 abr 2020]; 35(1):46-50. Disponible em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26142938>
14. Nogueira ILS. A importância do ambiente físico hospitalar no tratamento terapêutico do paciente hospitalizado. *Especialize On-line* [Internet]. 2015 [citado en 02 abr 2020]; 10(1):1-15. Disponible em: <http://docplayer.com.br/34482226-A-importancia-do-ambiente-fisico-hospitalar-no-tratamento-terapeutico-do-paciente-hospitalizado.html>
15. Martins VP. A humanização e o ambiente físico hospitalar. *Anais do I Congresso Nacional da ABDEH, IV Seminário de Engenharia Clínica*; 2004; Salvador. Salvador: ABDEH; 2004. p. 63-7. Disponible em:
16. Dias GC; Furegatto ARF. Impacto do trabalho e satisfação da equipe multiprofissional de um hospital Psiquiátrico. *Rev Enferm UERJ* [Internet]. 2016 [citado en 02 abr 2020]; 24(1):e8164. Disponible em: [http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/humanizacao\\_ambiente\\_fisico.pdf](http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/humanizacao_ambiente_fisico.pdf)
17. Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (Brasil). Resolução COFFITO n. 444 de 26 de abril de 2014. Altera a Resolução COFFITO n° 387/2011, que fixa e estabelece os Parâmetros Assistenciais Fisioterapêuticos nas diversas modalidades prestadas pelo fisioterapeuta [Internet]. Brasília, DF: COFFITO; 2014 [citado en 24 oct 2016]. Anexo 1. Disponible em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=275977>

### CONTRIBUCIONES

**Letícia Andrade Silva** y **Marilita Falangola Accioly** contribuyeron en la concepción, recogida, análisis e interpretación de los datos, la revisión y la redacción. **Isabel Aparecida Porcatti de Walsh, Karlla Leandro Costa, Lislei Jorge Patrizzi Martins** y **Suraya Gomes Novais Shimano** participaron en el análisis y la interpretación de datos, la redacción y la revisión.

### Como citar este artículo (Vancouver)

Silva LA, Walsh IAP, Costa KL, Martins LJP, Shimano SGN, Accioly MF. Satisfacción de la atención fisioterapêutica del hospital: visión del paciente y del fisioterapeuta. *REFACS* [Internet]. 2020 [citado en: *insertar el día, mes y año de acceso*]; 8(3):456-463. Disponible en: *insertar el link de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.

### Como citar este artículo (ABNT)

SILVA, L. A.; WALSH, I. A. P.; COSTA, K. L.; MARTINS, L. J. P.; SHIMANO, S. G. N.; ACCIOLY, M. F. Satisfacción de la atención fisioterapêutica del hospital: visión del paciente y del fisioterapeuta. **REFACS**, Uberaba, MG, v. 8, n. 3, p. 456-463, 2020. Disponible en: *insertar el link de acceso*. Acceso en: *insertar el día, mes y año de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.

### Como citar este artículo (APA)

Silva, L.A., Walsh, I.A.P., Costa, K.L., Martins, L.J.P., Shimano, S.G.N., & Accioly, M.F. (2020). Satisfacción de la atención fisioterapêutica del hospital: visión del paciente y del fisioterapeuta. *REFACS*, 8(3), 456-463. Recuperado en: *insertar el día, mes y año de acceso* de *insertar el link de acceso*. DOI: *insertar el link de DOI*.