

PERCEPÇÃO DE UM SERVIÇO DE FISIOTERAPIA PELOS USUÁRIOS DO SUS

JESUS, Helen kássia Galvão de (helenlorinha@gmail.com);

FARIA, Roane Caetano de; REIS, Juliana Ribeiro Gouvêa (julianargr@hotmail.com)

Introdução e Objetivo: As medidas que asseguraram a saúde como direito social são estratégias em prol da qualidade da assistência dos serviços de saúde. O envolvimento do usuário na avaliação da satisfação está relacionado à adequação no uso de serviços da saúde. Avaliar a satisfação dos usuários do SUS do serviço de fisioterapia oferecidos na Clínica de Fisioterapia UNIPAM.

Materiais e métodos: Foram selecionados 30 indivíduos em atendimento na área de ortopedia. Foi utilizado com instrumento um questionário adaptado de MACHADO 2008. Este apresentou informações sobre: grau de satisfação com o tempo de início do tratamento; e tempo de espera; tempo de espera por indisponibilidade de aparelhos; números de dias de tratamento; nível de satisfação com a recepção do serviço; opinião sobre a limpeza; o conforto; as instalações; grau de satisfação com as explicações do fisioterapeuta sobre o atendimento; privacidade; tipo de atendimento e confiança no atendimento. Os resultados foram expressos em gráficos com valores em porcentagem.

Resultados e discussão: Verificou-se que as características da assistência fisioterapêutica foram consideradas satisfatórias pelos usuários. Pode-se considerar que as condutas foram seguidas adequadamente em virtude dos altos percentuais definidos como satisfatórios.

Conclusão: Os usuários do SUS consideram a Clínica de Fisioterapia UNIPAM satisfatória nos itens avaliados.

Palavras-chave: Satisfação, usuários, clínica de fisioterapia.