

Expectativas dos pacientes em relação ao atendimento da clínica escola de fisioterapia

Patient expectations regarding care at the physical therapy school clinic

DOI:10.34117/bjdv8n3-125

Recebimento dos originais: 14/02/2022

Aceitação para publicação: 10/03/2022

Caroline Camelo de Silos Bertoldo

Bacharel em Fisioterapia pela Universidade Estadual do Centro-Oeste – PR
Instituição: Pós-graduanda em fisioterapia respiratória na Faculdade Faveni
Endereço: Oficial de justiça Julio Maurer, 303 – CEP: 85301-480, Centro, Laranjeiras do Sul- PR
E-mail: cdesilos@hotmail.com

Christiane Riedi Daniel

Doutora em Ciências -USP-SP
Instituição: Professora efetiva do departamento de Fisioterapia da Universidade estadual do Centro Oeste
Endereço: Alameda Élio Antonio Dalla Vecchia, 838 - CEP 85040-167 - Bairro - Vila Carli, Guarapuava - PR
E-mail: criedi@unicentro.br

Marina Pegoraro Baroni

Mestre em Educação Física pela Universidade Federal do Paraná
Instituição: Departamento de Fisioterapia, UNICENTRO
Endereço: Alameda Élio Antonio Dalla Vecchia, 838 – CEP: 85040-167 - Bairro - Vila Carli, Guarapuava - PR
E-mail: marinapegoraro@hotmail.com

Hisllana Boahenko Harmatiuk

Ensino médio completo
Instituição: Graduanda de fisioterapia na Universidade Estadual do Centro-Oeste
Endereço: Saldanha Marinho 3825 CEP: 85035160
E-mail: his.bh@hotmail.com

Julia Pereira

Ensino médio completo
Instituição: Graduanda de fisioterapia na Universidade Estadual do Centro-Oeste
Endereço: Rua XV de Novembro, 7960, Guarapuava, PR
E-mail: juupereira07@gmail.com

Eduarda Galvão Librelatto

Ensino médio completo

Instituição: Graduanda de fisioterapia na Universidade Estadual do Centro-Oeste

Endereço: Rua Simeão varela de Sá, 141

E-mail: dudalibrelato@hotmail.com

Jhessica Karolayne Volochen Xistiuk

Ensino médio completo

Instituição: Graduanda de fisioterapia na Universidade Estadual do Centro-Oeste

Endereço: Rua XV de Novembro, 7960, Guarapuava, PR

E-mail jhessicaxistiuk@gmail.com

RESUMO

O projeto de controle de qualidade na Clínica-Escola de fisioterapia é desenvolvido na clínica escola da Universidade Estadual do Centro-oeste (UNICENTRO) e envolve os alunos do curso de fisioterapia com o objetivo de capacita-los como gestores de clínica de fisioterapia. Caracterizar a expectativa em relação aos atendimentos e quantificar os setores encaminhados cada paciente. Os alunos são responsáveis pela triagem dos pacientes encaminhados para atendimento na CEFISIO, onde são coletadas s informações referente ao caso clinico a expectativa do paciente em relação a Fisioterapia. As análises estatísticas foram feitas pelo aplicativo SPSS 20, realizou-se a visualização da frequência de respostas da expectativa do paciente e do gênero e a média e desvio padrão da idade e do índice de massa corporal (IMC). Os pacientes esperam que a fisioterapia melhore sua dor, seu quadro atual ou resolva seu caso totalmente. Os pacientes que realizam a fisioterapia na CEFISIO possuem expectativas de melhora do seu quadro, entretanto é importante trabalhar a visão de que a melhora do caso nem sempre é retornar como antes da lesão.

Palavras-chave: garantia da qualidade dos cuidados de saúde, organização e administração, fisioterapia.

ABSTRACT

The project of quality control in the School-Clinic of Physical Therapy is developed in the clinic school of the State University of Midwestern Brazil (UNICENTRO) and involves students of the physical therapy course with the aim of training them as managers of a physical therapy clinic. To characterize the expectation in relation to care and quantify the sectors referred to each patient. The students are responsible for triage of patients referred for care in CEFISIO, where information is collected regarding the clinical case and the patient's expectations regarding physical therapy. The statistical analyses were made by the SPSS 20 application, the visualization of the frequency of answers of the patient's expectation and gender and the mean and standard deviation of age and body mass index (BMI) were performed. Patients expect physiotherapy to improve their pain, their current condition or to solve their case completely. Patients who undergo physiotherapy at CEFISIO have expectations of improvement of their condition, however, it is important to work on the vision that the improvement of the case is not always to return as before the injury.

Keywords: quality assurance of health care, organization and administration, physical therapy.

1 INTRODUÇÃO

A implantação de um sistema de controle de qualidade na Clínica-Escola de Fisioterapia é desenvolvida na Clínica escola de Fisioterapia (CEFISIO) da UNICENTRO. Com a globalização, cresceu a importância da produtividade (BALSENELLI et al, 2005) e em consequência exige-se muito mais das pessoas e das organizações, o que transformou a qualidade do atendimento em matéria aplicada. Em vários países foram observados nas últimas décadas que ao se aplicar programas de qualidade nas organizações prestadoras de serviço de saúde ocorria uma melhora a eficiência destes serviços (CORREIA; BARBOSA; QUINTILIANO, 2015).

A organização de clínicas-escola é complexa pois possui uma equipe de fisioterapeutas, professores e alunos com autonomia para dar assistência à saúde em caráter preventivo, curativo e reabilitador de pacientes com disfunções diversas (DE MELO et al, 2018). A necessidade organizacional que tem se estendido ao gerenciamento de clínicas e consultórios da área da saúde, e tem sido apontada pelo SEBRAE como uma necessidade eminente dos profissionais que desejam incrementar o faturamento e gestão de suas clínicas necessita de adaptações para o gerenciamento de clínicas escolas.

O projeto é desenvolvido todos os dias com os objetivos de capacitar os alunos do curso de Fisioterapia à realização de atividades administrativas de uma Clínica de Fisioterapia; desenvolver e implementar indicadores administrativos e assistenciais da CEFISIO; determinar os fluxos para atendimento e encaminhamento de pacientes na CEFISIO; proporcionar aos alunos o contato com a gestão baseada em qualidade; capacitar os alunos do curso de Fisioterapia à realização protocolos, manuais e rotinas; organizar e gerenciar a lista de espera, arquivo físico ativo e inativo da CEFISIO; possibilitar aos alunos o contato com o paciente e a rotina da clínica desde o primeiro ano do curso; realizar auditorias internas para controle da qualidade dos prontuários; normatizar os instrumentos de avaliação fisioterapêutica e prontuários dos pacientes; e controlar as requisições do SUS. O objetivo desse estudo foi desenvolver o indicador relacionado a expectativa em relação aos atendimentos além de quantificar os setores encaminhados cada paciente.

2 METODOLOGIA

Esta etapa do projeto trata do desenvolvimento de indicadores voltados a análise das expectativas dos pacientes para o atendimento fisioterapêutico com informações coletadas no

momento da triagem fisioterapêutica realizada na Clínica Escola de Fisioterapia (CEFISIO) realizado durante o ano de 2019. Os atendimentos realizados na CEFISIO são feitos pelos estagiários de fisioterapia. Eles acontecem de uma a três vezes por semana por aproximadamente 40 minutos. A CEFISIO também possui atendimento multiprofissional com fisioterapeutas já formados, psicólogo, fonoaudiólogo e terapeuta ocupacional.

Para o paciente ser atendido é necessária à guia do encaminhamento do SUS para fisioterapia regulada para CEFISIO pelo Departamento De Regulação, Auditoria, Controle E Avaliação De Guarapuava (DACRA) do município de Guarapuava ou pelo projeto de órtese e prótese da UNICENTRO. Os pacientes são alocados para atendimento conforme as áreas de atuação da CEFISIO que são: ortopedia, traumatologia, dermatofuncional, pediatria, gerontologia, respiratória e neurologia. A alocação do paciente é determinada pela triagem.

A triagem é realizada na clínica pelos alunos do projeto da CEFISIO seguindo os horários agendados pela secretaria municipal de saúde da prefeitura de Guarapuava. A triagem é composta pela coleta dos dados do paciente, sua queixa principal, as expectativas sobre a fisioterapia, e a área que deve ser encaminhado. O aluno coleta essas informações com uma entrevista ao paciente que dura cerca de 20 minutos. As análises estatísticas foram realizadas pelo programa SPSS versão 20, e utilizou-se para apresentação dos dados a distribuição das frequências de respostas da expectativa do paciente e do gênero e a média e desvio padrão da idade e do índice de massa corporal (IMC).

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Foram analisados um total de 158 pacientes. As características dos pacientes triados estão descritas na tabela 01.

Tabela 01: Características dos pacientes.

Setor encaminhado	Gênero		Idade média ±DP	IMC média ±DP
	N(%)			
	Feminino	Masculino		
Ortopedia	58 (36,30)	24 (15,00)	45,98 ± 20,75	22,73 ±11,10
Traumatologia	10 (6,30)	20 (12,50)	44,43 ± 20,56	23,16 ±11,15
Respiratória	6 (3,80)	2 (1,30)	52,00 ± 32,10	19,72 ±8,73
Neurologia	14 (8,80)	9 (5,60)	48,13 ± 20,77	21,95 ±11,15
Gerontologia	9 (5,60)	4 (2,5)	43,07 ± 24,58	18,43 ±12,27
Pediatria	2 (1,30)	2 (1,30)	18,75 ± 35,50	19,32 ±15,24
Total	99 (62,00)	61(38,10)	45,38 ± 22,20	22,12 ± 11,12

IMC: índice de massa corporal; DP: desvio padrão.

As expectativas dos pacientes em relação a fisioterapia estão descritas na tabela 02.

Tabela 02: Expectativa dos pacientes em relação a fisioterapia.

Setor encaminhado	Resolução total do caso N (%)	Melhora do quadro N (%)	do Diminuição da dor N (%)	Não sabe N (%)
Ortopedia	12 (14,81)	23 (28,40)	43 (53,00)	3 (3,70)
Traumatologia	11 (36,66)	11 (36,66)	6 (20,00)	2 (6,66)
Respiratória	1 (12,50)	6 (75,00)	1 (12,50)	0
Neurologia	4 (18,18)	10 (45,45)	7 (31,81)	1 (4,50)
Gerontologia	5 (38,45)	2 (15,38)	5 (38,46)	1 (7,70)
Pediatria	1 (25,00)	3 (75,00)	0	0
Total	34 (21,51)	55 (34,81)	62 (39,24)	7 (4,43)

Ao analisar nossos resultados vimos que os pacientes possuem uma expectativa positiva em relação a assistência fisioterapêutica, a principal expectativa está relacionada a diminuição da dor, seguida da melhora do quadro clínica e pôr fim à espera de resolução total do caso. poucos pacientes não apresentaram nenhuma expectativa em relação a fisioterapia.

Antes de iniciar fisioterapia os pacientes criam expectativas em relação ao seu tratamento, o desenvolvimento de indicadores sobre a visão dos pacientes em relação a reabilitação é importante para o fisioterapeuta pois esta expectativa pode impactar na aderência ao tratamento e a satisfação com o mesmo.

Dos nossos pacientes 34% espera “voltar ao normal”, isto é, apresentar a condição funcional prévia depois de terminar os atendimentos, porém existe também a incerteza em relação ao futuro de sua vida funcional depois da lesão (BULL et al, 2018), principalmente nos casos agudos e de maior complexidade. Os pacientes ao procurarem a fisioterapia esperam que suas vidas tenham uma melhora funcional e que elas possam desfrutar das atividades pessoais e sociais (OOSTING et al, 2018).

A complexidade, tipo e tempo da lesão impacta no retorno total ou parcial da funcionalidade, com diferenças importantes na abordagem por exemplo de pacientes ortopédicos cujo retorno da funcionalidade é mais rápido e palpável se comparado com pacientes neurológicos e respiratórios crônicos que precisam nesta avaliação inicial traçar metas terapêuticas adequadas aos casos visto que o objetivo é a melhor funcional e não o retorno total as atividades.

O desenvolvimento do indicador da expectativa do tratamento fisioterapêutico é importante por auxilia o profissional de saúde na abordagem ao paciente no que diz respeito as metas e objetivos terapêuticos, prognóstico, e alta fisioterapêutica. O profissional de saúde precisa estar preparado para informar e trabalhar as expectativas dos pacientes, principalmente os portadores de doenças crônicas, degenerativas ou em

estado terminal, comuns na área de neurologia e respiratória, porque apesar do paciente não ter a função desejada poderá melhorar sua qualidade de vida com os atendimentos (BIM et al, 2017).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do indicador de expectativa em relação aos atendimentos da CEFISIO para um melhor conhecimento, e atendimento dos pacientes assistidos pela fisioterapia, auxiliando na gestão de qualidade visto que impacta na forma de abordagem dos profissionais durante os atendimentos.

Os pacientes que realizam a fisioterapia na CEFISIO possuem expectativas de melhora do seu quadro, este resultado impacta na abordagem dos profissionais que devem trabalhar com objetivos e metas concretas baseadas na melhora da qualidade de vida através da melhor condição funcional possível.

REFERÊNCIAS

BALSANELLI, Alexandre Pazetto; JERICÓ, Marli de Carvalho. Os reflexos da gestão pela qualidade total em instituições hospitalares brasileiras. **Acta paulista de Enfermagem**, 2005.

CORREIA, Milka Alves; BARBOSA, Grace Mary Albuquerque Montenegro; QUINTILIANO, Ana Rosa Torres Castanheira. Avaliação da Qualidade: uma análise comparativa entre o Hospital Regional Santa Rita e a Acreditação Hospitalar da ONA. **Trabalho apresentado no XII Seminários em Administração, São Paulo**, 2009.

DE MELO, William Oliveira Silva et al. Gestão da qualidade na saúde. **Revista UNINGÁ Review**, v. 18, n. 1, 2018.

BULL, Jeff et al. The role of rehabilitation in patients undergoing oesophagectomy for cancer and pre-malignant disease: A qualitative exploration of the views of patients, carers and healthcare providers. **European journal of cancer care**, v. 28, n. 2, p. e12996, 2019.

OOSTING, Ellen et al. Personal meaning in relation to daily functioning of a patient in physical therapy practice: narratives of a patient, a family member, and physical therapist. **Disability and Rehabilitation**, v. 40, n. 10, p. 1220-1226, 2018.

BIM, Cíntia Raquel; CARVALHO, Maria Dalva B.; PELLOSO, Sandra Marisa. Fisioterapia no enfrentamento de perdas em pacientes com doenças neurológicas. **Fisioterapia em Movimento**, v. 20, n. 3, 2017.