

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO FISIOTERAPÊUTICO DE PACIENTES ATENDIDOS EM UMA CLÍNICA ESCOLA

Estefânia Carla Bompani Silva e Souza Fogaça¹, Juliana Souza Uzeloto²

Resumo: As clínicas-escolas constituem serviços ligados a instituições de ensino superior onde o atendimento à população é realizado por alunos e professores e, além do atendimento prestado, destaca-se também, uma importante oferta de contribuição para a comunidade local em diversos aspectos. A adesão e permanência no tratamento são cruciais para que haja resolutividade das necessidades dos pacientes em uma relação que vincula responsabilidade e comprometimento de todos os envolvidos nesse processo. **Objetivo:** Avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de Fisioterapia em uma instituição de ensino superior do interior do estado de São Paulo. **Métodos:** Trata-se de um estudo quantitativo, transversal, no qual foi investigada a satisfação de uma amostra de conveniência de pacientes em atendimento em uma clínica escola de Fisioterapia. Para isso, foi utilizado o questionário *MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction* (MRPS) que forneceu, quantitativamente, o grau de satisfação nos fatores “Interpessoal”, “Conveniência e eficiência”, “Educação do paciente” e “Globais”. Além disso, características pessoais, como idade, sexo, condição tratada e quantidade de sessões de fisioterapia realizadas foram coletadas a fim de fomentar a investigação de associações com o grau de satisfação. **Resultados:** Foram coletadas informações de 66 indivíduos. A maioria (63,9%) dos respondedores foram pacientes que estavam em atendimento e 36,1% eram acompanhantes de pacientes que responderam, nos casos em que o paciente não era capaz de responder. A maioria (68,9%) da amostra relatou precisar de menos que 15 minutos para chegar até a clínica de Fisioterapia. Foi possível observar em cada opção de resposta para a questão “Como está a sua atual condição comparada como você estava antes de começar o tratamento fisioterapêutico?”. Sendo que a maioria (48,5%) respondeu “muito melhor” e, em todas as afirmativas, a grande maioria (acima de 90%) dos respondedores concordaram plenamente, revelando grande satisfação em todos os domínios avaliados. **Conclusão:** Constatou-se que os pacientes estão sempre informados a respeito dos atendimentos e intervenções que são realizados pelos alunos, sob supervisão dos professores. Essa e outras informações podem ter contribuído para os resultados positivos que apontam

1 Discente de Fisioterapia na Fundação Educacional do Município de Assis (FEMA), Assis, SP.

2 Doutora em Fisioterapia e Docente na Fundação Educacional do Município de Assis (FEMA), Assis, SP.

opinião satisfatória dos pacientes, comprometimento e seriedade nos serviços oferecidos pela equipe.

Palavras-chave: Satisfação do Paciente; Fisioterapia; Serviço de Saúde; Instituição Acadêmica.

INTRODUÇÃO

Grandes expectativas são geradas em torno da atuação do profissional de fisioterapia em diversos contextos, principalmente por se tratar de uma prática voltada à valorização da integralidade como princípio e a priorização do paciente nos atendimentos. A fisioterapia, torna-se, portanto, fonte fundamental para diferentes desfechos, principalmente por possibilitar, através da multidisciplinariedade dos atendimentos e diferentes intervenções realizadas pelos profissionais, resultados que além de reabilitação, proporcionam cura e diminuição dos efeitos deletérios, danos temporários ou permanentes que, advindos de diferentes doenças, implicam em perda na qualidade de vida dos pacientes. Uma missão relevante, de cooperação, tendo em vista a nova realidade de saúde que acontece através da aplicação de meios terapêuticos e físicos, não apenas na cura e reabilitação, mas também na prevenção, eliminação ou melhora de estados patológicos do indivíduo (Cardoso, 2007).

A adesão e permanência no tratamento são cruciais para que haja resolutividade das necessidades dos pacientes, uma relação que vincula responsabilidade e comprometimento, tanto ao paciente como ao terapeuta, isso pelo fato de que, realizar um tratamento fisioterapêutico até o final, consiste em habilidades como disciplina, assiduidade, confiança e bom relacionamento com o profissional, além de comprometimento e resistência, já que, muitas vezes a dor também configura um fator determinante e até problemático na realidade fisioterapêutica (Subtil *et al.*, 2011).

Outros componentes podem ser considerados determinantes, tanto para o processo de adesão como para a permanência no tratamento. Dentre outros, podemos citar, localização, locomoção, custo, facilidade de acesso até a clínica, disponibilidade de acompanhante, aspectos físicos e psicológicos do paciente, condição socioemocional da família, flexibilidade de horário para os atendimentos, além de aspectos de ordem emocional, atrelados à relevância do reconhecimento das necessidades físicas e interpessoais do paciente que influenciam diretamente na qualidade e excelência dos atendimentos (Suda *et al.*, 2009).

Estudos investigativos relativos à satisfação de pacientes atendidos em clínicas escola, apresentam resultados satisfatórios no que diz respeito a uma satisfação geral com a fisioterapia, além da qualidade de outros serviços por eles avaliados como, atendimento de recepção, estacionamento e locomoção, cuidado integral, relacionamento terapeuta/paciente, além da confiança e acesso aos profissionais da equipe de saúde que, desde o primeiro momento,

conscientizam o paciente sobre a realização dos atendimentos que serão desenvolvidos por um aluno-estagiário. Essa conduta de respeito, compromisso e acolhimento, combinada ao local harmonioso, que transmite confiança, resulta na opinião positiva homogênea sobre a seriedade e competência do trabalho realizado por equipes de professores e alunos (Suda *et al.*, 2009).

Vemos, portanto, a forma como diversos fatores podem influenciar na satisfação do paciente em relação ao atendimento fisioterapêutico, além da adesão ao tratamento e, conseqüentemente, no resultado final. O que implica, de forma indispensável, que a impressão geral do paciente seja considerada em todos os aspectos envolvidos.

Segundo estudos prévios, a avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços de saúde revela a qualidade da atenção em diversos aspectos e fornece subsídios para a melhoria dos atendimentos (Batchelor *et al.*, 1994; Goldstein *et al.*, 2000; Mendonça *et al.*, 2007). Em suma, avaliar a satisfação dos pacientes de uma clínica escola é importante, tanto para aprimoramento do atendimento e assistência ao paciente, como para a prática clínica e qualidade dos serviços em fisioterapia.

Neste sentido, este estudo teve por objetivo, avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos na clínica escola de Fisioterapia em uma instituição de ensino superior, bem como, investigar a associação de características de sexo, idade, comprometimento físico e número de sessões realizadas de fisioterapia com a satisfação dos pacientes em relação ao atendimento fisioterápico.

MÉTODOS

Delineamento do estudo

Trata-se de um estudo quantitativo, transversal, no qual foi investigada a satisfação de uma amostra de 66 pacientes em atendimento na clínica escola de Fisioterapia da Fundação Educacional do Município de Assis (FEMA), Assis/SP. Para isso, foi utilizado o questionário *MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction* (MRPS) que forneceu quantitativamente o grau de satisfação nos fatores “Interpessoal”, “Conveniência e eficiência”, “Educação do paciente” e “Globais”. Além disso, características pessoais, como idade, sexo, condição tratada e quantidade de sessões de fisioterapia realizadas foram coletadas afim de fomentar a investigação de associações com o grau de satisfação.

Foram incluídos pacientes atendidos na clínica escola de Fisioterapia da FEMA, que tinham ao menos 18 anos de idade, independente de sexo, raça ou cor, e que aceitaram participar da pesquisa, perfazendo um total de 66 pacientes.

Todas as avaliações foram realizadas somente após a aprovação do estudo pelo Comitê de Ética em Pesquisa da FEMA (CAAE: 66930823.0.0000.8547). Os participantes elegíveis foram convidados para participar da pesquisa e após

concordarem com o objetivo do estudo e assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) passaram a fazer parte da pesquisa.

Instrumentos para coleta dos dados

O instrumento MRPS, previamente validado para o português brasileiro (Oliveira *et al.*, 2014), foi utilizado para avaliação da satisfação dos pacientes com o tratamento fisioterápico. O questionário continha 13 itens que poderiam ser divididos específicos (11 itens) e globais (2 itens). Os itens globais foram subdivididos em três fatores, descritos na tabela 1.

Tabela 1. Divisão do questionário MRPS em fatores

Fator	Denominação	Descrição	Itens
1	Interpessoal	Relacionados à interação terapeuta-paciente ou à interação do paciente com os outros funcionários da clínica.	1, 2, 3, 6, 7, 10
2	Conveniência e eficiência	Referentes a facilidades para aderir ao tratamento.	4, 5, 8
3	Educação do paciente	Referentes ao comprometimento do fisioterapeuta em conscientizar e educar seus pacientes.	9, 11

Cada item do questionário é avaliado em uma escala Likert de 5 pontos, na qual 1 é “discordo totalmente” e 5 é “concordo totalmente”. Também foi disponibilizada a opção “não se aplica” para alguns itens que podem não ter sido experimentados pelo paciente (neste caso será pontuado como zero). Sendo assim, a pontuação total do questionário varia de 10 a 65 pontos. Quanto maior a pontuação total, maior a satisfação do paciente com o atendimento.

Também foram coletadas características demográficas dos participantes, como idade, sexo e condição tratada, além da quantidade de sessões de fisioterapia que foram realizadas até o momento da entrevista.

A escala de classificação global de mudança, contida como última questão do questionário comparou o estado atual do paciente com o estado do paciente no início do tratamento fisioterapêutico. É uma escala Likert de 9 pontos que varia de 1 (“muito melhor”) a 9 (“muito pior”), em que pontuações mais baixas representam pacientes que estão se recuperando e pontuações mais altas representam aqueles cuja condição piorou.

Análise e interpretação dos resultados

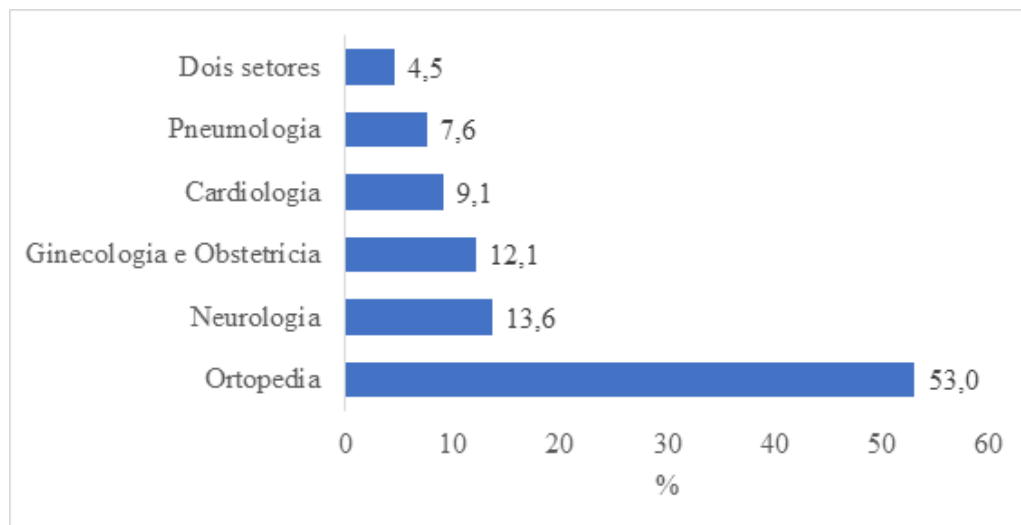
Para análise dos dados foi utilizado o Programa estatístico SPSS versão 22.0. A normalidade dos dados foi investigada pelo teste de Kolmogorov-Smirnov. Análises de associação foram realizadas por meio do teste de Qui-

quadrado e correlações realizadas pelos testes de Pearson e Spearman, para dados paramétrico e não paramétricos, respectivamente. O nível de significância utilizado foi de 5%.

RESULTADOS

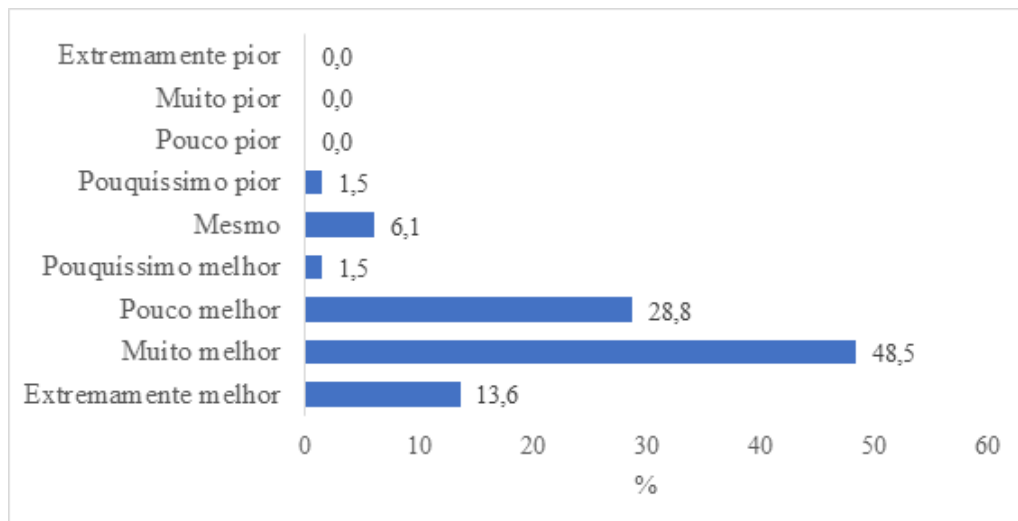
Foram coletadas informações de 66 indivíduos. A maioria dos respondedores foram pacientes que estavam em atendimento (63,9%) e 36,1% foram acompanhantes de pacientes que responderam, nos casos em que o paciente não era capaz de responder. Os pacientes envolvidos no estudo eram praticamente metade do sexo masculino (49,2%); apresentaram mediana de idade de 59 [48-70] anos; e haviam realizado 10 [5-42] sessões, até o momento de aplicação do questionário. A maioria da amostra (68,9%) relatou precisar de menos que 15 minutos para chegar até a clínica de Fisioterapia; 19,7% relatou precisar de 16 a 30 minutos e 11,5% de mais que 31 minutos. Em relação aos setores nos quais os pacientes eram atendidos, os dados estão expostos na Figura 1.

Figura 1: Porcentagem de pacientes atendidos por setor



Na Figura 2 foi possível observar a porcentagem de pacientes em cada opção de resposta para à questão “Como está a sua atual condição comparada como você estava antes de começar o tratamento fisioterapêutico?”. Sendo que a maioria (48,5%) respondeu “muito melhor”.

Figura 2: Porcentagem de pacientes em cada opção de resposta para à questão “Como está a sua atual condição comparada como você estava antes de começar o tratamento fisioterápico?”



Na tabela 2 estão descritas as frequências relativas das respostas dos indivíduos participantes do estudo em relação ao questionário MRPS. Em todas as afirmativas, a grande maioria dos respondedores (mais que 90%) concordaram plenamente, revelando grande satisfação em todos os domínios avaliados (“Interpessoal”, “Conveniência e eficiência”, “Educação do paciente” e “Globais”).

Nas análises por Qui-quadrado não foram identificadas associações do grau de satisfação com a classificação do respondedor (paciente ou acompanhante), com o sexo do respondedor ou com o setor da Clínica de Fisioterapia que estava sendo atendido ($p > 0,05$).

Houve correlação positiva fraca entre idade do respondedor e a questão “Os horários de atendimento desta clínica foram convenientes para mim” ($r = 0,254$; $p = 0,040$). Ou seja, quanto maior a idade, mais concordaram sobre a afirmativa apontada.

Tabela 2. Porcentagem de respostas em cada questão do questionário

Questão	Discordo completamente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo plenamente
Q1	0	0	0	4,5	95,5
Q2	0	0	0	6,1	93,9
Q3	0	0	0	6,1	93,9
Q4	0	0	1,5	4,6	93,9
Q5	0	0	1,5	1,5	97,0
Q6	0	0	0	0	100,0
Q7	0	0	0	0	100,0
Q8	0	0	1,5	1,5	97,0
Q9	0	0	3,0	6,1	90,9
Q10	0	0	0	0	100,0
Q11	0	0	3,0	3,0	94,0
Q12	0	0	0	0	100,0
Q13	0	0	0	0	100,0

Q1: A recepcionista foi cortês; Q2: O processo de registro foi adequado; Q3: A sala de espera era confortável (iluminação, temperatura, móveis); Q4: Os horários de atendimento desta clínica foram convenientes para mim; Q5: Meu fisioterapeuta me explicou cuidadosamente os tratamentos que eu recebi; Q6: Meu fisioterapeuta me tratou respeitosamente; Q7: Os funcionários da clínica foram respeitosos; Q8: Meu fisioterapeuta respondeu a todas as minhas questões; Q9: Meu fisioterapeuta aconselhou-me sobre formas de evitar futuros problemas; Q10: A clínica e suas dependências estavam limpas; Q11: Meu fisioterapeuta forneceu-me instruções detalhadas sobre meu programa de exercícios para casa; Q12: De uma forma geral, estou completamente satisfeito (a) com os serviços que eu recebi do meu fisioterapeuta; Q13: Eu retornaria a esta clínica para futuros serviços ou tratamento.

DISCUSSÃO

Este estudo avaliou o nível de satisfação dos pacientes com relação ao atendimento fisioterapêutico em uma clínica escola do interior do estado de São Paulo. A maioria dos respondedores foi de pacientes que estavam em atendimento e o restante de acompanhantes, nos casos em que o paciente não era capaz de responder. Os pacientes envolvidos no estudo eram praticamente metade do sexo masculino, apresentaram mediana de idade de 59 anos e haviam realizado pelo menos 10 sessões, até o momento de aplicação do questionário. A maioria (68,9%) dos pacientes relatou precisar de menos que 15 minutos para chegar até a clínica de Fisioterapia. Os setores de atendimento foram pneumologia, cardiologia, ginecologia, neurologia e ortopedia. A maioria dos pacientes relatou se sentir “muito melhor” em relação ao estado inicial do tratamento. Em todas as afirmativas do questionário MRPS, a grande

maioria dos respondedores concordaram plenamente, revelando grande satisfação em todos os domínios avaliados. Nas análises por Qui-quadrado não foram identificadas associações do grau de satisfação com a classificação do respondedor (paciente ou acompanhante), com o sexo do respondedor ou com o setor da Clínica de Fisioterapia que estava sendo atendido. Houve correlação positiva fraca entre idade do respondedor e a questão “Os horários de atendimento desta clínica foram convenientes para mim”, revelando que, quanto maior a idade, mais concordaram sobre a afirmativa apontada.

No presente estudo foi observado que os pacientes apresentaram alta taxa de satisfação com os atendimentos de fisioterapia fornecidos na clínica escola. Burt *et al.* destacaram a importância e os desafios de medir a experiência dos pacientes nos cuidados primários e de utilizar o feedback dos pacientes para a melhoria da qualidade nos atendimentos. Diferindo do presente estudo identificaram, através de questionários, insatisfação dos pacientes atendidos na atenção primária, os pacientes criticaram prontamente seus cuidados ao revisarem as consultas em vídeo, embora relutassem em ser críticos ao preencher os questionários. Uma possível explicação seria a diferença no tipo de atendimento, uma vez que os atendimentos da clínica escola são presenciais e os pacientes têm contato direto com alunos e professores, assim, se sentem mais seguros com reação aos atendimentos e intervenções que recebem.

Com relação ao questionário MRPS, no presente estudo, em todas as afirmativas, a grande maioria dos respondedores (mais que 90%) concordaram plenamente, revelando grande satisfação em todos os domínios avaliados (“Interpessoal”, “Conveniência e eficiência”, “Educação do paciente” e “Globais”). Jahan *et al.* avaliaram a satisfação dos pacientes com os serviços de fisioterapia em 12 hospitais públicos da Líbia, e apontaram que a maioria dos participantes respondeu a cada pergunta com “muito bom” ou “excelente”. Por exemplo, a facilidade do procedimento de admissão recebeu uma avaliação geral de 74,25%, a cortesia e a prestatividade da secretária receberam uma avaliação geral de 79,44% e a simplicidade de agendamento e tempo para conseguir a primeira consulta recebeu uma avaliação geral de 66,68%. Nos dois estudos, entre outros métodos, o questionário MRPS, validado e seguro foi utilizado (Jahan *et al.* 2021).

No presente estudo não foram identificadas associações do grau de satisfação com a classificação do respondedor (paciente ou acompanhante) ou com o sexo do respondedor. Já Jahan *et al.* observaram que gênero teve uma influência significativa na satisfação dos pacientes, sendo as mulheres mais satisfeitas que os homens (Jahan *et al.* 2021).

Houve, no presente estudo, correlação positiva fraca entre idade do respondedor e a questão “Os horários de atendimento desta clínica foram convenientes para mim” ($r=0,254$; $p=0,040$). Ou seja, quanto maior a idade, mais concordaram sobre a afirmativa apontada. Já Jahan *et al.* não encontraram efeitos estatisticamente significativos de idade, estado civil ou condição

médica na satisfação do paciente, com valores de p de 0,329, 0,985 e 0,991, respectivamente. Uma possível explicação para a diferença dos resultados pode se dar pela especificidade da questão que considera, além da idade, o horário dos atendimentos (Jahan *et al.* 2021).

Observou-se no presente estudo a porcentagem de pacientes em cada opção de resposta para à questão “Como está a sua atual condição comparada como você estava antes de começar o tratamento fisioterápico?”. Sendo que a grande maioria (90,9%) respondeu “pouco melhor”, “muito melhor” ou “extremamente melhor”. Olubukola *et al.* investigaram a satisfação de sobreviventes de acidente vascular cerebral com relação ao atendimento fisioterapêutico ambulatorial na Nigéria e concluíram que quase todos os participantes (98,3%) indicaram melhora boa, muito boa e excelente em suas condições clínicas com a fisioterapia (Olaleye, 2016).

O presente estudo apontou 100% de resposta “concordo plenamente” nas perguntas 6, 7 e 10, que, respectivamente abordam a conduta do fisioterapeuta, dos funcionários e dependências da clínica, obtendo, portanto, alto grau de satisfação. Olubukola *et al.* também observaram que a maioria dos pacientes manifestou satisfação com os cuidados fisioterapêuticos, sendo a resposta modal muito boa (59,3%). Apontaram também alto nível de satisfação com os cuidados de fisioterapia, destacando, ainda, o comportamento dos fisioterapeutas como detalhe facilitador da satisfação. A semelhança de resultados pode ser explicada pelos cuidados fisioterapêuticos, atenção e comprometimento dos profissionais da fisioterapia com relação a efetividade dos serviços prestados (Olaleye, 2016).

A maioria da amostra do presente estudo (68,9%) relatou precisar de menos que 15 minutos para chegar até a clínica de Fisioterapia; 19,7% relatou precisar de 16 a 30 minutos e 11,5% de mais que 31 minutos. Machado e Nogueira, em um estudo no qual avaliaram o grau de satisfação de pacientes, com os serviços de fisioterapia em Terezina, Piauí, apontaram fácil acesso dos usuários. Os usuários relataram que houve fácil acesso aos serviços, e o meio de transporte mais comum era o público. O tempo médio para chegar à clínica foi 28,8 minutos. As semelhanças no tempo de chegada na clínica podem estar associadas ao tipo de transporte, que é muito utilizado no setor da saúde pública, onde se desenvolveu o presente estudo.

CONCLUSÃO

Foi possível observar que os pacientes estão sempre informados a respeito dos atendimentos e intervenções que serão realizados pelos alunos, sob supervisão dos professores. Essa e outras informações podem ter contribuído para os resultados positivos que apontam opinião satisfatória dos pacientes, comprometimento e seriedade nos serviços oferecidos pela equipe.

REFERÊNCIAS

ALGUDAIRI G, AL-EISA ES, ALGHADIR AH, IQBAL ZA. Patient satisfaction with outpatient physical therapy in Saudi Arabia. **BMC Health Serv Res**, 18, n. 1, p. 888, Nov 26 2018.

ANSARI NN, NAGHDI S, ALAEI P, KOMESH S, RAZAVI SZE, AZADVARI M, MOGHIMI E, BEATTIE P. The MedRisk instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy care: A validation of the Persian-language version. **Physiother Theory Pract**, 38, n. 2, p. 355- 364, Feb 2022.

BATCHELOR C, OWENS DJ, READ M, BLOOR M. Patient satisfaction studies: methodology, management and consumer evaluation. **Int J Health Care Qual Assur**, 7, n. 7, p. 22-30, 1994.

BEATTIE P, TURNER C, DOWDA M, MICHENER L, NELSON R. The MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy Care: A Psychometric Analysis. **Journal of Orthopaedic & Sports Physical Therapy**, 35, n. 1, p. 24-32, 2005/01/01 2005.

BEATTIE PF, NELSON RM, LIS A. Spanish-language version of the MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy Care (MRPS): preliminary validation. **Phys Ther**, 87, n. 6, p. 793-800, Jun 2007.

BURT J, *et al.* Improving patient experience in primary care: a multimethod programme of research on the measurement and improvement of patient experience. Southampton (UK): NIHR Journals Library, 2017.

CARDOSO K. **O Fisioterapeuta como agente transformador na atenção básica**. 2007. Disponível em: http://www.wgate.com.br/conteudo/medicinaesaude/fisioterapia/variedades/agente_kari

DE PAULA DAG, PIATTI NCTP, COSTA LM, CHIAVEGATO LD. Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients. **Braz J Phys Ther**, 24, n. 2, p. 118-123, Mar-Apr 2020.

GOLDSTEIN MS, ELLIOTT SD, GUCCIONE AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. **Phys Ther**, 80, n. 9, p. 853-863, Sep 2000.

HUSH JM, LEE H, YUNG V, ADAMS R, MACKAY M, WAND BM, NELSON R, BEATTIE P. Intercultural comparison of patient satisfaction with physiotherapy care in Australia and Korea: an exploratory factor analysis. **J Man Manip Ther**, 21, n. 2, p. 103-112, May 2013.

JAHAN AM, RWAIHA AE, GUSAIBAT SR, AL-AHWAL NA, AL-JAFARI ZM, AL-RASHIDI MA. Patient Satisfaction With Physiotherapy Services in Libya: A Cross-Sectional Study. **Journal of Patient Experience**, v. 8, p. 237437352110331, 1 jan. 2021.

MACHADO NP, NOGUEIRA LT, NAYANA MACHADO, AVENIDA ALMEIDA. Avaliação da satisfação dos usuários de services de Fisioterapia. **Rev Bras Fisioter**, v. 12, n. 5, p. 401-409, 2008.

MEDEIROS FC, COSTA LOP, OLIVEIRA NFC, COSTA LCM. Satisfação de pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos para condições musculoesqueléticas: um estudo transversal. **Fisioterapia e Pesquisa**, 23, 2016.

MENDONÇA KMPP, GUERRA RO. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Braz J Phys Ther**, 11, n. 5, 2007.

OLALEYE, O. A., HAMZAT, T. K., AKINRINSADE, M A. Satisfaction of Nigerian stroke survivors with outpatient physiotherapy care. **Physiotherapy Theory and Practice**, v. 33, n. 1, p. 41-51, 28 nov. 2016.

OLIVEIRA NFC, COSTA LOP, NELSON R, MAHER CG, BEATTIE PF, DE BIE R, OLIVEIRA W, AZEVEDO DC, COSTA LCM. Measurement properties of the Brazilian Portuguese version of the MedRisk instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy care. **J Orthop Sports Phys Ther**, 44, n. 11, p. 879-889, Nov 2014.

SHAKYA N, SHAKYA B. Patient Satisfaction with Outpatient Physiotherapy Services in Dhulikhel Hospital, Kathmandu University Hospital, Nepal. **Kathmandu Univ Med J (KUMJ)**, 17, n. 65, p. 317-322, Jan.-Mar 2019.

SUBTIL MML, GOES DC, GOMES TC, SOUZA ML. O relacionamento interpessoal e a adesão na fisioterapia. **Fisioterapia em Movimento**, 24, 2011.

SUDA EY, UEMURA MD, VELASCO E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de fisioterapia de Santo André, SP. **Fisioterapia e Pesquisa**, 16, 2009.