

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A FISIOTERAPIA DE PACIENTES COM PARAPARESIA ESPÁSTICA TROPICAL (PET/MAH) EM BELÉM/PA

Jessica de Nazaré Alves Fiel<sup>1</sup>; Bianca Caroline Silva da Cunha<sup>1</sup>; Fabio Moraes dos Santos<sup>2</sup>; Juliana de Jesus Balieiro<sup>1</sup>; Denise da Silva Pinto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ensino Médio Completo, <sup>2</sup>Graduação, <sup>3</sup>Doutorado  
Universidade Federal do Pará (UFPA)  
jessica\_alves.f@hotmail.com

**Introdução:** O Vírus Linfotrófico de Células T Humanas Tipo 1 (HTLV-1) é um vírus humano com tropismo para linfócitos. É um agente responsável por diversas patologias relacionada a ele, dentre elas pela Paraparesia Espástica Tropical/Mielopatia Associada ao HTLV-1 (PET/MAH). Essa infecção é endêmica em diversas regiões do mundo e, no Brasil, encontra-se presente em diversos estados, com prevalência variada, sendo que a cidade de Salvador apresenta maior prevalência, atingindo 1,7% da população geral. Estima-se, aproximadamente, 2,5 milhões de pessoas infectadas no mundo. Existem três vias principais pelas quais pode ocorrer a infecção pelo HTLV-1: A via perinatal durante o período de amamentação quando a mãe passa para o bebê os linfócitos T infectados, A via sexual, no entanto com uma característica marcante: o homem possui frequência de transmissão quatro vezes maior se comparado a mulher. E a terceira via é através de transfusão sanguínea. Os portadores sintomáticos de PET/MAH apresentam uma ampla gama de manifestações clínicas que podem ser tratadas com a fisioterapia, dentre elas: fraqueza da musculatura proximal de membros inferiores, espasticidade, distúrbios esfínterianos vesicais, disfunção erétil no homem, câimbra e dor na região lombar e membros inferiores, alterações de equilíbrio e marcha, dentre outros<sup>1</sup>. Dessa forma, a fisioterapia se apresenta como um recurso de extrema importância para o paciente com PET/MAH, para melhora da função e alívio de dores, repercutindo de forma positiva na qualidade de vida desses pacientes. A satisfação dos usuários dos serviços de saúde vem sendo cada vez mais enfocada como um indicador da qualidade da atenção. Embora a qualidade da assistência continue sendo uma grande preocupação na saúde, o principal foco das pesquisas ainda tem sido, principalmente, na qualidade técnica das especialidades clínicas e não nos aspectos da satisfação do paciente e sua opinião. A redefinição do paciente como um consumidor dos serviços de saúde deu maior ímpeto a sua avaliação; muitas estratégias disponíveis para a melhoria dos serviços de saúde estão baseadas na avaliação da satisfação de seus usuários<sup>2</sup>. Na assistência à saúde, três componentes são considerados importantes: atenção técnica, relação interpessoal e ambiente físico, e a avaliação desses aspectos permite estimar a qualidade da atenção. É ainda necessário levar em consideração as características específicas do país ou região em que se desenvolve o processo<sup>3</sup>. No contexto cultural brasileiro, a satisfação do pacientes com a assistência recebida pode ser influenciada pelas características sociodemográficas de seus usuários, semelhantemente a diversos estudos descritos na literatura mundial, em especial no tocante ao sexo do paciente, renda familiar e seu nível educacional. A fisioterapia tem características que podem influenciar na satisfação do paciente; a intervenção, frequentemente, demanda muito mais tempo que uma visita clínica rotineira, pois envolve contato físico, e a terapia, normalmente, requer a participação ativa do paciente<sup>2</sup>. **Objetivos:** Avaliar a satisfação de pacientes com paraparesia espástica tropical (PET/MAH) em relação as sessões de fisioterapia realizadas na cidade de Belém-Pa. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa descritiva, transversal, desenvolvida no Laboratório de Estudos em Reabilitação Funcional (LAERF) da Universidade Federal do Pará, com pacientes portadores de HTLV-1, que desenvolveram PET/MAH. Os sujeitos do estudo deveriam ter idade mínima de 18 anos,

ter condições para compreender o questionário e responder a ele, e ter realizado atendimento no ambulatório durante o período mínimo de um ano, uma vez por semana, e máximo de cinco anos. Foram excluídos do estudo: usuários que tinham algum tipo de doença dificultando a fala e/ou compreensão e os que se recusaram a assinar o termo de consentimento para participar da pesquisa. Para a coleta de dados foi utilizado um questionário contendo questões fechadas com dados sociodemográficos, acesso ao serviço e relativas à satisfação dos usuários, mediante entrevista direta, realizada pela pesquisadora durante o atendimento normal no LAERF, no período de agosto e setembro de 2016. A escala de satisfação é composta por 23 itens que abordam aspectos de diferentes domínios discutidos na literatura sobre satisfação do paciente. Esses deveriam ser respondidos por meio de uma escala do tipo intervalar com cinco pontos, que percorreu de “péssimo” à “excelente” nos primeiros 21 itens; os dois últimos itens questionavam sobre as intenções futuras dos pacientes em relação ao serviço, nesse itens a escala percorria de “nunca” a “com certeza”. Os questionários foram preenchidos antes ou depois do atendimento, sem comprometer o funcionamento do serviço. Para análise dos dados foram calculadas frequências para as variáveis categóricas, utilizando o programa Excel 2005 para fazer as análises estatísticas descritivas e médias para variáveis contínuas. **Resultados e Discussão:** Metade da amostra entrevistada era composta por mulheres e a outra metade por homens, com média de idade de 52,3 anos, estado civil: casados, nível de escolaridade: ensino médio completo, sem vínculo empregatício, com renda familiar entre um e três salários mínimos. Nas questões relacionadas ao atendimento fisioterapêutico, abrangendo esclarecimento de dúvidas, explicações oferecidas, privacidade respeitada, gentileza e respeito, 87,5% dos pacientes classificaram como “Excelente”. Já nas questões relacionadas ao ambiente de atendimento, que se referem ao conforto do ambulatório, facilidade de transitar pelo mesmo, condições de higiene, 75% dos pacientes classificaram como “Bom”. Em relação as demais questões, que se referem ao ambiente de forma geral, além do espaço do ambulatório, como disponibilidade de estacionamento e localização do ambulatório, 87,5% dos pacientes também classificaram como “Excelente”. Nas duas questões finais, que se referiam às intenções futuras dos pacientes em relação ao serviço, 100% dos pacientes classificaram como “com certeza”. A dimensão que está mais associada à percepção da qualidade da assistência de acordo com a satisfação do paciente, apresentou como principais indicadores os aspectos referentes ao comportamento afetivo e as habilidades de comunicação do prestador de assistência. Nossos resultados sugerem que o esclarecimento das dúvidas dos pacientes, a segurança transmitida durante a assistência, a oportunidade para expressar sua opinião, a gentileza e o respeito à sua privacidade podem ser as principais fontes de satisfação e/ou descontentamento para o paciente. **Conclusão:** O presente estudo permitiu observar que a dimensão paciente-terapeuta encontra-se fortemente correlacionada com a satisfação do paciente e também indicam que a comunicação entre o profissional e seu paciente pode ser o principal elo que permeia os diversos aspectos que compõe o processo da assistência fisioterapêutica.

#### **Referências:**

1. Araújo AC, Silva MT. The HTLV-1 neurological complex. *Lancet Neurol*, 2006 Dez;5(12):1068-76.
2. Mendonça KMPP, Guerra RO. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. *Rev. bras. fisioter.* 2007 Out; 11(5): 369-376.

3. Machado NP, Nogueira LT. Avaliação da Satisfação dos Usuários de Serviços de Fisioterapia. *Revista Brasileira de Fisioterapia*. 2008; 12(5), 401-408.