

ESTÁGIO CURRICULAR: INTEGRAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA E EFICÁCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FISIOTERAPÊUTICOS

CURRICULAR INTERNSHIP: INTEGRATION OF QUALITY OF LIFE AND EFFECTIVENESS IN PHYSIOTHERAPEUTIC SERVICES PROVISION

Luanna Andrade¹
Enzo Rafalski²
Jaqueline Sueli Horodeski³
Renata Campos⁴
Chelin Auswaldt Steclan⁵
Elton Dias Pinheiro⁶

RESUMO

Introdução: O estágio, no curso de fisioterapia, é um ato educativo supervisionado obrigatório vinculado às Instituições de Ensino Superior – IES, desenvolvido nos diversos cenários de práticas, com aquisição de competências e habilidades específicas da atividade profissional, bem como da vivência da prática multi e interdisciplinar à contextualização curricular com articulação ensino-serviço no ambiente de trabalho. Neste contexto é importante avaliar a satisfação dos pacientes em relação aos serviços prestados à comunidade como qualidade, a relação terapeuta-paciente, a satisfação com a técnica, o sucesso e diferenciação dos serviços. **Objetivo:** Avaliar a percepção de satisfação de pacientes em tratamento fisioterapêutico durante o estágio curricular, considerando eficácia do tratamento, qualidade de vida e o impacto do empreendedorismo em saúde. **Metodologia:** Prospectivo, descritivo, analítico quali-quantitativo, exploratório de corte transversal. Realizado em uma Clínica escola de Fisioterapia, a amostra incluiu 21 pacientes com disfunções neurológicas e ortopédicas. Os instrumentos utilizados foram os

¹Acadêmica do Curso de Fisioterapia. Universidade do Contestado (UNC). Mafra. Santa Catarina. Brasil. E-mail: luanna.andrade@aluno.unc.br

²Acadêmico do Curso de Fisioterapia. Universidade do Contestado (UNC). Mafra. Santa Catarina. Brasil. E-mail: enzo.rafalski@aluno.unc.br

³Docente do Curso de Fisioterapia. Universidade do Contestado (UNC). Mafra. Santa Catarina. Brasil. E-mail: jaqueline@unc.br

⁴Doutora. Docente na Universidade do Contestado (UNC). Mafra. Santa Catarina. Brasil. E-mail: renatacs@unc.br

⁵Doutora. Docente na Universidade Federal de Santa Catarina. Campus Curitibanos. Santa Catarina. Brasil. E-mail: chelinsteclan@gmail.com

⁶Mestre. Docente na Universidade do Contestado (UNC). Mafra. Santa Catarina. Brasil. E-mail: elton.pinheiro@professor.unc.br

questionários "Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy Care" (MRPS) e "World Health Organization Quality of Life - BREF" (WHOQOL-BREF). **Resultados:** Alta satisfação global, destacando eficiência no atendimento, comunicação efetiva e satisfação. A análise detalhada indicou a necessidade de abordagens específicas na promoção da qualidade de vida física, considerando o impacto social e mental. **Conclusão:** O estudo enfatiza a personalização nos protocolos de tratamento. Os achados oferecem subsídios para aprimorar a qualidade dos serviços prestados na fisioterapia durante o estágio, contribuindo para a promoção do bem-estar e qualidade de vida dos pacientes.

Palavras-chave: estágio clínico; educação superior; Fisioterapia; qualidade de vida; satisfação dos usuários.

ABSTRACT

Introduction: The internship, in the physiotherapy course, is a mandatory supervised educational activity linked to Higher Education Institutions (HEIs), developed in various practice settings, with the acquisition of specific competencies and skills related to the professional activity, as well as the experience of multi and interdisciplinary practice in the curricular context through teaching-service integration in the workplace. In this context, it is important to assess patient satisfaction with the services provided to the community, including quality, therapist-patient relationship, satisfaction with the technique, success and differentiation of services. **Objective:** Evaluate the perception of patient satisfaction in physiotherapeutic treatment during the curricular internship, considering the effectiveness of the treatment, quality of life, and the impact of entrepreneurship in health. **Methodology:** prospective, descriptive, quali-quantitative analytical, and cross-sectional exploratory study. Conducted in a Physiotherapy School Clinic, the sample included 21 patients with neurological and orthopedic dysfunctions. The instruments used were the questionnaires "Measuring Patient Satisfaction with Physical Therapy Care" (MRPS) and "World Health Organization Quality of Life - BREF" (WHOQOL-BREF). **Results:** High overall satisfaction, emphasizing efficiency in service, effective communication, and contentment. Detailed analysis indicated the need for specific approaches in promoting physical quality of life, considering the social and mental impact. **Conclusion:** The study emphasizes personalization in treatment protocols. The findings provide insights to enhance the quality of services provided in physiotherapy during intership, contributing to the promotion of well-being and the quality of life of patients.

Keywords: clinical intership; higher education; Physioterapy; quality of life; consumer satisfaction.

Resumo Expandido recebido em: 03/02/2024

Resumo Expandido aprovado em: 25/11/2024

Resumo Expandido publicado em: 19/03/2025

Doi: <https://doi.org/10.24302/redes.v2ianais.5291>

1 INTRODUÇÃO

Nas diretrizes curriculares dos cursos de graduação em Fisioterapia, carga horária mínima do curso deverá apresentar 4.000 horas, parte desta destina-se ao estágio curricular sob supervisão do docente em diferentes áreas de atuação, níveis de atenção e recursos terapêuticos, para adquirir habilidades e atitudes mais consistentes em todos os níveis de atenção à saúde, através de ações de prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde de forma individual e coletiva (Brasil, 2002).

Os estágios curriculares na fisioterapia, com supervisão do docente, devem estimular a relação ensino-aprendizagem, complementando a formação do educando com situação realista, embasados na ética, procurando desenvolver um fisioterapeuta crítico, com atendimento de qualidade para transformação social.

A avaliação da satisfação dos pacientes se consolida como um indicador essencial na mensuração da qualidade dos serviços de saúde (Bandeira; Silva, 2012). No contexto da prestação de cuidados fisioterapêuticos nos estágios, essa avaliação torna-se ainda mais significativa devido à natureza das interações entre terapeuta e paciente e à importância da relação estabelecida no processo de reabilitação (Fréz; Nobre, 2011).

A satisfação dos pacientes não é apenas uma avaliação técnica, mas abrange aspectos emocionais e subjetivos, refletindo a percepção das expectativas atendidas durante o atendimento (Lima; Silva; Romani, 2013). Essa avaliação é influenciada por fatores socioeconômicos, culturais, interações terapeuta-paciente e o ambiente de prestação de serviços. A compreensão da satisfação dos pacientes, em serviços prestados, implica na consideração de todas essas dimensões, a fim de fornecer uma experiência completa e satisfatória (Silva Junior *et al.*, 2014).

Além disso, a relação terapeuta-paciente é uma característica distintiva na fisioterapia, tendo em vista a natureza das intervenções realizadas ao longo de sessões sequenciais. A qualidade dessa relação influencia diretamente a percepção de satisfação dos pacientes (Gabe *et al.*, 2018). A empatia, comunicação e a capacidade de personalizar os cuidados de acordo com as necessidades individuais

do paciente são elementos fundamentais para construir uma relação terapêutica sólida e, por conseguinte, para promover a satisfação do paciente (Spiller *et al.*, 2015).

O alinhamento entre as necessidades dos pacientes e a oferta de serviços inovadores culmina em uma experiência positiva e, conseqüentemente, na fidelização e recomendação dos pacientes (Oliveira; Guirardello, 2006).

Nesse contexto, a pesquisa tem como objetivo principal avaliar a percepção de satisfação de pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos durante os estágios curriculares. A análise da satisfação dos pacientes considerará não somente a eficácia dos tratamentos, mas também a qualidade de vida.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de natureza prospectiva, descritiva, analítica, quali-quantitativa, exploratória, de corte transversal com o propósito de investigar a satisfação e qualidade de vida de pacientes submetidos a tratamento fisioterapêutico. Permitindo uma compreensão mais ampla das percepções dos pacientes e a obtenção de dados numéricos para análise. O caráter exploratório desta pesquisa visou identificar padrões e tendências, particularmente relevantes neste contexto. A pesquisa foi conduzida em conformidade ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Contestado, em atendimento à resolução 466/2012 do CNS/MS, aprovado pelo CEP sob o número de parecer n. 6.312.853 e CAAE n. 73506223.1.0000.0117.

Realizada em uma Clínica Escola de Fisioterapia em uma Universidade do Planalto Norte Catarinense. A amostra foi constituída por 21 pacientes com idade igual ou superior a 18 anos, de ambos os sexos, que concordaram em participar e assinaram o Termo de Consentimento Livre Esclarecido - TCLE. Os critérios de inclusão foram a condição de estar em tratamento na clínica escola durante os estágios fisioterapêuticos nas áreas de neurologia adulta e ortopedia. Os critérios de exclusão se aplicaram a pacientes com déficits cognitivos que dificultasse a compreensão do estudo ou qualquer outro distúrbio que pudesse interferir na execução da pesquisa.

Foram coletados dados primários por meio de instrumentos estruturados através de perguntas diretivas com múltipla escolha desenvolvidos pelos pesquisadores, compondo dados pessoais e questões sociodemográficas, posteriormente sendo aplicados os questionários "Measuring Patient Satisfaction with Physical Therapy Care" (MRPS) e "World Health Organization Quality of Life - BREF" (WHOQOL-BREF). O MRPS é um instrumento desenvolvido especificamente para avaliar a satisfação dos pacientes, neste caso com os serviços de fisioterapia, abordando aspectos como a comunicação com os profissionais de saúde, a eficácia do tratamento e a confiança na equipe de fisioterapia (Guimarães *et al.*, 2018).

O WHOQOL-BREF é uma versão abreviada de um questionário da Organização Mundial da Saúde (OMS) que avalia a qualidade de vida em quatro domínios principais: saúde física, saúde mental, relações sociais e ambiente (Fleck *et al.*, 2000). Ambos os questionários foram aplicados em suas versões traduzidas para o português.

A análise dos dados coletados foi conduzida no Excel® e envolveu cálculos de médias, desvio padrão, mínima e máxima. Essa análise teve como objetivo principal identificar possíveis associações entre a satisfação dos pacientes e variáveis relacionadas ao tratamento fisioterapêutico.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi composta por 21 participantes que buscaram tratamento fisioterapêutico em uma clínica escola, contando com 13 pacientes do sexo feminino (61,9%) e 8 do sexo masculino (38,1%). A média de idade da amostra foi 51,48 anos, com 7 (33,3%) pacientes com disfunções neurológicas e 14 (66,7%) com disfunções ortopédicas. Demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 – Características demográficas da Amostra

Variável	(n=21)
Idade (média)	51,48
Sexo	
Masculino (%)	13 (61,9%)
Feminino (%)	8 (38,1%)
Disfunção	
Neurológica (%)	7 (33,3%)
Ortopédica (%)	14 (66,7%)
Área geral de tratamento	
Coluna vertebral (%)	2 (9,5%)
Membros inferiores (%)	1 (4,8%)
Membros superiores (%)	3 (14,3%)
2 ou mais segmentos (%)	15 (71,4%)

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os resultados da avaliação da experiência do paciente em um serviço de fisioterapia revelam métricas detalhadas que compreendem os seguintes parâmetros estatísticos: Mínimo, Média, DP e Máximo.

Na recepção inicial, a atenção do recepcionista obteve uma média de 4,86, indicando um padrão elevado de atendimento. A variação observada, expressa pelo DP de $\pm 0,36$, denotando uma atenção geralmente positiva e uniforme. Quanto à matrícula no serviço de fisioterapia, todos os participantes a avaliaram como adequada, refletindo-se em uma média máxima de 5,00, caracterizando um processo eficaz e sem variação significativa.

A análise da confortabilidade da sala de espera indicou uma média máxima de 5,00. Este resultado denota um espaço acolhedor e alinhado às expectativas dos usuários. Quanto à localização do serviço recebeu uma avaliação média de 4,86, refletindo uma tendência positiva, mas com alguma variabilidade, conforme indicado DP de $\pm 0,36$. Este aspecto sugere que, embora geralmente considerada adequada, a localização pode ser percebida de maneira menos ideal por alguns pacientes, um fator relevante é que alguns dos usuários do serviço fisioterapêutico moram em localidades mais afastadas.

Em relação à pontualidade e ao tempo dedicado pelos fisioterapeutas, ambos os aspectos receberam médias máximas de 5,00. Da mesma forma, a comunicação efetiva e o respeito demonstrado pelos profissionais, assim como pelos demais funcionários, foram consistentemente bem avaliados, apresentando médias 5,00.

O aconselhamento sobre formas de evitar problemas futuros, avaliado com uma média de 4,90 e DP de $\pm 0,30$, sugere uma satisfação geral, embora com alguma

variabilidade nas respostas. A avaliação da limpeza das instalações apresentou médias máximas. O uso de equipamentos modernos, foi o que obteve uma menor mínima, demonstrando a importância de, durante o atendimento, o fisioterapeuta explicar sobre o equipamento utilizado e seus benefícios, para assim os pacientes terem uma melhor percepção neste ponto.

Quanto à satisfação geral e à intenção de retornar para futuros atendimentos, ambas as categorias obtiveram avaliações de médias 5,00, denotando uma alta satisfação global entre os participantes.

Em resumo, os dados refletem uma experiência predominantemente positiva dos pacientes em relação ao serviço de fisioterapia, destacando eficiência no atendimento, comunicação efetiva e elevada satisfação geral, o que aponta para práticas sólidas e eficazes no atendimento ao paciente.

Dados apresentados na Tabela 2, onde são destacados os parâmetros de avaliação, incluindo Mínimo, Média, DP e Máximo para cada aspecto avaliado.

Tabela 2 – Pontuação média do MRPS

Itens	Mínimo	Média	DP	Máximo
O recepcionista foi atencioso(a)	4	4,86	±0,36	5
A matrícula no serviço de fisioterapia foi adequada	5	5,00	±0,0	5
A sala de espera era confortável	5	5,00	±0,0	5
A localização do serviço não era adequada	4	4,86	±0,36	5
Fui atendido no horário correto pelo meu Fisioterapeuta	5	5,00	±0,0	5
O horário de funcionamento era adequado para mim	4	4,95	±0,22	5
Meu Fisioterapeuta dedicou tempo suficiente para mim	5	5,00	±0,0	5
Meu Fisioterapeuta me deu explicação completa sobre o tratamento que eu recebi	4	4,95	±0,22	5
Meu Fisioterapeuta me tratou com respeito	5	5,00	±0,0	5
Os funcionários foram respeitosos	5	5,00	±0,0	5
Meu Fisioterapeuta escutou as minhas preocupações	5	5,00	±0,0	5
Meu Fisioterapeuta respondeu a todas as minhas perguntas	5	5,00	±0,0	5
Meu Fisioterapeuta me aconselhou sobre maneiras de evitar problemas futuros	4	4,90	±0,30	5
O serviço e suas instalações eram limpos	5	5,00	±0,0	5
O serviço utiliza equipamentos modernos	3	4,62	±0,59	5
Meu Fisioterapeuta me deu orientações detalhadas sobre meu programa domiciliar	4	4,86	±0,36	5
Estou completamente satisfeito com os serviços que recebi do meu Fisioterapeuta	5	5,00	±0,0	5
Eu voltaria a este serviço para futuros atendimentos ou cuidados.	5	5,00	±0,0	5

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

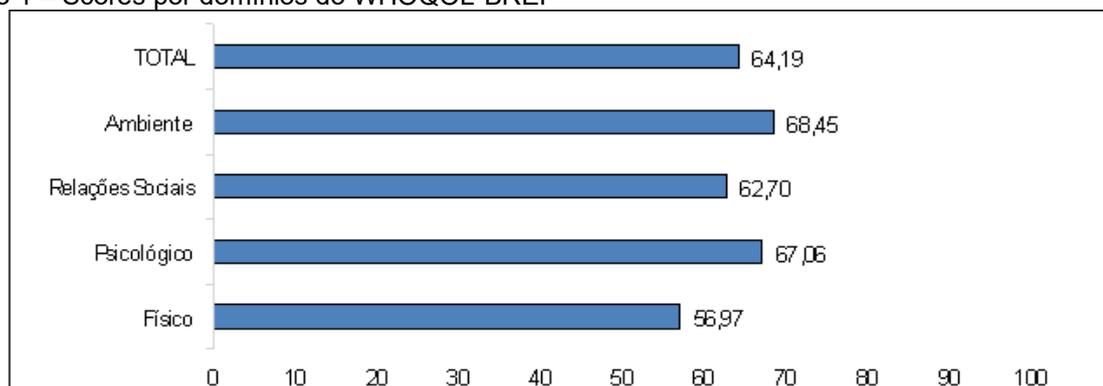
Quanto ao questionário WHOQOL-BREF os scores dos distintos domínios relacionados à qualidade de vida, destaca-se que o domínio de ambiente que demonstrou a média mais elevada entre os domínios considerados, alcançando um valor médio de 68,45. Essa pontuação reflete uma avaliação positiva e robusta das condições ambientais impactantes na qualidade de vida dos participantes.

No que concerne aos demais domínios, observa-se que o domínio de relações sociais apresentou uma média de 62,70. Tal resultado indica uma avaliação favorável no que diz respeito às interações sociais e relacionamentos interpessoais, sugerindo uma percepção positiva sobre a qualidade dessas relações.

O domínio psicológico, obteve uma média de 67,06. Este resultado sugere uma apreciação positiva do estado psicológico geral dos participantes, incorporando aspectos como emoções, pensamentos e cognições.

Por fim, o domínio de saúde física revelou uma média de 56,97. Este valor reflete a avaliação média dos participantes em relação à sua saúde física, abrangendo aspectos como mobilidade, energia e dor. A pontuação, embora inferior aos demais domínios, ainda fornece uma compreensão significativa da percepção dos participantes sobre seu bem-estar físico. Demonstrado no Gráfico 1.

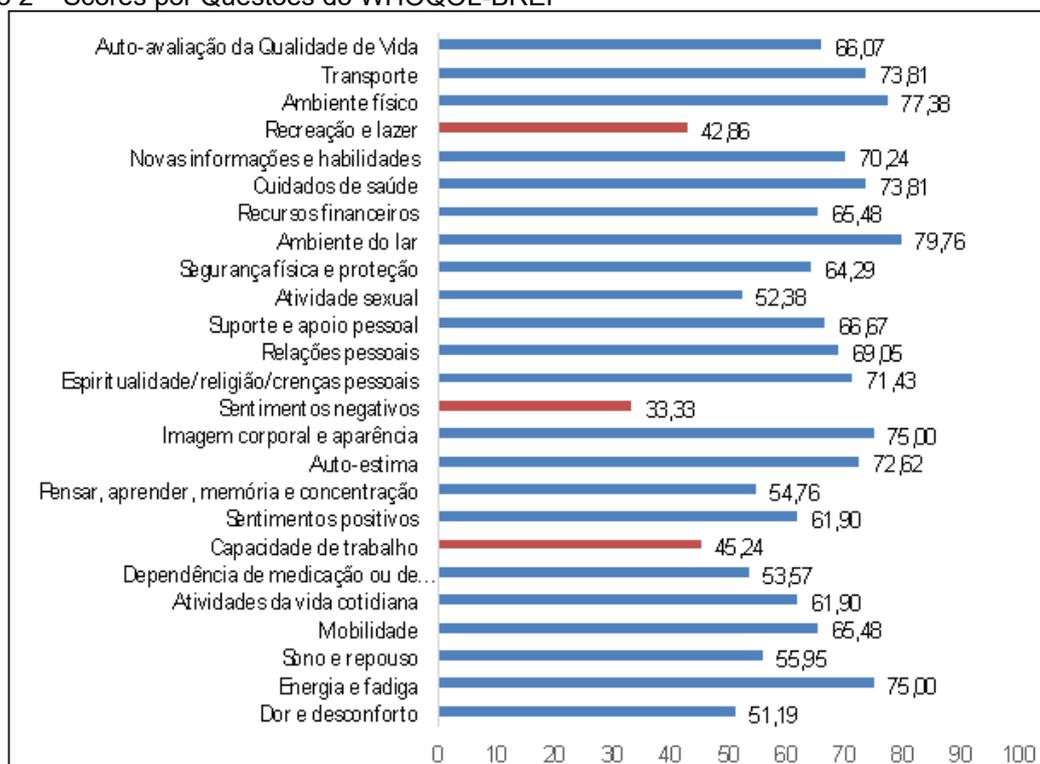
Gráfico 1 – Scores por domínios do WHOQOL-BREF



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Quando analisadas as questões do questionário WHOQOL-BREF, nota-se que as questões de maior impacto de forma geral foram em sequência, sentimentos negativos com 33,33 de média do score, recreação e lazer com média de 42,86 e capacidade de trabalho com média 45,24. Demonstrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Scores por Questões do WHOQOL-BREF



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A satisfação geral e a intenção de retornar à universidade para tratamento com os estagiários do curso de fisioterapia para futuros atendimentos obtiveram avaliações máximas, indicando uma alta satisfação global entre os participantes, com desvio padrão nulo. Uma análise mais aprofundada de Beattie *et al.* (2002), destaca que a satisfação do paciente estava mais associada a itens que refletiam uma interação de alta qualidade com o terapeuta, por exemplo, tempo, explicações e instruções adequadas aos pacientes. A qualidade de vida física dos pacientes impacta em outros aspectos, como a inserção social destes pacientes na sociedade, incluindo a integração em atividades laborais, lazer e interação social.

Quanto à correlação observada entre a satisfação do paciente e a qualidade de vida, especialmente no âmbito da fisioterapia, sugere que a persistência da dor e das disfunções físicas pode desencadear efeitos adversos, como distúrbios do sono. Para Geneen *et al.* (2017) a atividade física e exercícios podem ser benéficos para adultos com dor crônica. Tang, Wright e Salkovskis (2007) concluíram que a insônia clínica é comum em pacientes com dor crônica, esta interligação representa uma consideração

clínica relevante, dada a influência não apenas no bem-estar físico, mas também no estado de ânimo e na saúde mental do paciente.

Para Bair *et al.* (2003) transtornos de humor são mais predominantes em pacientes com dor crônica. Nota-se que a variação no estado de humor dos participantes, associada à persistência da dor, evidencia um impacto substancial. A insatisfação com a saúde e a persistência da dor emergem como um elemento digno de atenção, ressaltando a importância de estratégias terapêuticas eficazes e abordagens holísticas.

Quando demonstrados os resultados da pesquisa, foi possível notar que muitos dos pacientes apresentaram menores *scores* em domínios sociais e psicológicos, estes, associados a disfunções ou dores físicas. Segundo Bispo Júnior (2010) a fisioterapia tem um papel fundamental na atenção e saúde básica do paciente, e além disso, o autor destaca a importância da atenção básica e da vigilância em saúde.

A análise mais aprofundada dos dados, centrada na relação entre a satisfação do paciente e os aspectos da qualidade de vida, proporciona uma compreensão mais completa do impacto dos serviços de fisioterapia. Em um estudo que investigou a comunicação centrada no paciente o autor Pinto *et al.* (2012) enfatiza que a compreensão das necessidades, valores e preferências do paciente para a tomada de decisões compartilhadas, estão associadas de maneira positiva, contribuindo também para o desenvolvimento de estratégias terapêuticas mais refinadas que abordam os desafios individuais enfrentados pelos pacientes.

Segundo Hush *et al.* (2011) a correlação positiva entre satisfação e a qualidade de vida denota a eficácia do tratamento fisioterapêutico, abrangendo os domínios de saúde física e saúde mental, o que destaca a importância de abordagens terapêuticas que não apenas busquem a recuperação física, e que associam o objetivo do tratamento com atendimentos humanizados, visando promover benefícios tangíveis para a saúde integral do indivíduo.

A integração dos domínios de saúde mental, social e ambiental em uma abordagem multidisciplinar busca reconhecer a complexidade das interações entre esses aspectos na experiência do paciente. Para Stenberg *et al.* (2012) a consideração desses domínios amplia a compreensão do bem-estar, reconhecendo

que a saúde física não pode ser isolada das influências psicológicas, sociais e ambientais.

Na busca pela melhoria da qualidade de vida e satisfação do paciente, a colaboração entre diferentes especialidades promove uma abordagem mais abrangente e centrada no paciente, destacando a importância fundamental dessa prática na promoção do bem-estar global dos indivíduos.

Esses resultados fornecem subsídios valiosos para a prática clínica durante os estágios, sugerindo que uma abordagem centrada no paciente na fisioterapia não só aumenta a satisfação do paciente, mas também tem implicações positivas na qualidade de vida em sua totalidade.

4 CONCLUSÕES OU CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo revelaram uma alta satisfação geral entre os participantes, indicando uma avaliação positiva dos serviços prestados pela clínica escola durante os estágios curriculares obrigatórios, criando um ambiente propício para a promoção da saúde física e mental durante os serviços fisioterapêuticos, contribuindo, assim, para a promoção do bem-estar e da qualidade de vida dos pacientes.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução CNE/CES nº 4, 1902/2002**. Institui diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em Fisioterapia. Conselho Nacional de Educação, Brasília, 2002.

BAIR, Matthew J. *et al.* Depression and pain comorbidity: a literature review. **Archives of internal medicine**, v. 163, n. 20, p. 2433-2445, 2003.

BANDEIRA, Marina; SILVA, Mônia Aparecida da. Escala de Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR): estudo de validação. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, v. 61, n. 3, p. 124-132, 2012. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/s0047-20852012000300002>.

BEATTIE, Paul F. *et al.* Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. **Physical therapy**, v. 82, n. 6, p. 557-565, 2002.

BISPO JÚNIOR, José Patrício. Fisioterapia e saúde coletiva: desafios e novas responsabilidades profissionais. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 15, p. 1627-1636, 2010.

FERRI, Sonia Mara Neves *et al.* As tecnologias leves como geradoras de satisfação em usuários de uma unidade de saúde da família. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 11, n. 23, p. 515-529, dez. 2007. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-32832007000300009>.

FLECK, Marcelo Pa *et al.* Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida. **Revista de Saúde Pública**, v. 34, n. 2, p. 178-183, abr. 2000. Doi: http://dx.doi.org/10.1590/s0034_89102000000200012.

FRÉZ, Andersom Ricardo; NOBRE, Maria Inês Rubo de Souza. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Fisioterapia em Movimento**, v. 24, n. 3, p. 419-428, set. 2011. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/s010351502011000300006>.

GABE, Milena Bancor *et al.* Avaliação do grau de satisfação de pacientes atendidos no serviço de medicina de uma clínica escola. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, v. 47, n. 3, p. 146-158, 2018.

GENEEN, Louise J. *et al.* Physical activity and exercise for chronic pain in adults: an overview of Cochrane Reviews. **Cochrane Database of Systematic Reviews**, n. 4, 2017.

GUIMARÃES, Élcio Alves *et al.* Patient Satisfaction Measurement by MedRisk Instrument. Manual Therapy, **Posturology & Rehabilitation Journal**, v. 15, p. 0-0, 2018.

HUSH, Julia M.; CAMERON, Kirsten; MACKEY, Martin. Patient satisfaction with musculoskeletal physical therapy care: a systematic review. **Physical therapy**, v. 91, n. 1, p. 25-36, 2011.

KARJALAINEN, Kaija A. *et al.* Multidisciplinary biopsychosocial rehabilitation for neck and shoulder pain among working age adults. **Cochrane Database of Systematic Reviews**, v. 2010, n. 3, 1996.

LIMA, Ana Paula Souza; SILVA, Cristiane Maria da; ROMANI, Julio Celestino Pedron. Marketing na fisioterapia: uma visão do empreendedor. **Cadernos da Escola de Saúde**, v. 1, n. 9, 2013.

MILLS, Ian James. A person-centred approach to holistic assessment. **Primary dental journal**, v. 6, n. 3, p. 18-23, 2017.

MILLS, Sarah; TORRANCE, Nicola; SMITH, Blair H. Identification and management of chronic pain in primary care: a review. **Current psychiatry reports**, v. 18, p. 1-9, 2016.

OLIVEIRA, Acácia Maria Lima de; GUIRARDELLO, Edinêis de Brito. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 40, n. 1, p. 71-77, mar. 2006. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/s0080-62342006000100010>.

PACHECO, Lilia da Silva Pinheiro *et al.* O processo de comunicação eficaz do enfermeiro com o paciente em cuidados paliativos. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 8, e747986524, jul. 2020. Doi: <http://dx.doi.org/10.33448/rsdv9i8.6524>.

PINTO, Rafael Zambelli *et al.* Patient-centred communication is associated with positive therapeutic alliance: a systematic review. **Journal of physiotherapy**, v. 58, n. 2, p. 77-87, 2012.

SILVA JUNIOR, João Ferreira *et al.* Serviço prestado em uma clínica escola: fatores influentes na satisfação dos pacientes. **Saúde e Pesquisa**, v. 7, n. 1, 2014.

SILVA, Arivalda Bezerra da. **Fatores da satisfação, fidelidade e recomendação em serviço de saúde**: estudo em setor ambulatorial de hospital. 2009. 120 f. Dissertação (Mestrado em Estratégia; Qualidade; Gestão Ambiental; Gestão da Produção e Operações) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2009.

SPILLER, Eduardo Santiago *et al.* **Gestão dos serviços em saúde**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2015.

STENBERG, Gunilla; FJELLMAN-WIKLUND, Ann-cristine; AHLGREN, Christina. Getting confirmation: gender in expectations and experiences of healthcare for neck or back patients. **Journal of rehabilitation medicine**, v. 44, n. 2, p. 163-171, 2012.

TANG, Nicole KY; WRIGHT, Kelly J.; SALKOVSKIS, Paul M. Prevalence and correlates of clinical insomnia co-occurring with chronic back pain. **Journal of sleep research**, v. 16, n. 1, p. 85-95, 2007.