

# Satisfação de pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos para condições musculoesqueléticas: um estudo transversal

*Satisfaction of patients receiving physiotherapy care for musculoskeletal conditions: a cross-sectional study*

*Satisfacción de pacientes que reciben cuidados fisioterapêuticos para condiciones musculoesqueléticas: un estudio trasversal*

Flávia Cordeiro de Medeiros<sup>1</sup>, Leonardo Oliveira Pena Costa<sup>2,3</sup>, Núbia de Fátima Costa Oliveira<sup>1,4</sup>, Lucíola da Cunha Menezes Costa<sup>2,3</sup>

**RESUMO** | Mensurou-se a satisfação dos pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos para condições musculoesqueléticas na região Sudeste do Brasil. O instrumento MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction (MRPS) foi utilizado para mensurar a satisfação de 403 pacientes de oito clínicas de fisioterapia dos estados de Minas Gerais e São Paulo. Além disso, foram coletadas as características demográficas e clínicas dos participantes e a Escala de Percepção do Efeito Global (GPE). O MRPS foi descrito por meio de média e desvio-padrão. Coeficientes de correlação de Pearson foram calculados para investigar a associação entre a GPE e o escore total do MRPS. Modelos de regressão linear foram utilizados para analisar as características dos pacientes que poderiam prever a satisfação total. Foi observada alta satisfação com os cuidados fisioterapêuticos, sendo a média do escore total 4,5 pontos (DP=0,4). Foi observada moderada correlação entre a satisfação total e a GPE (coeficiente de Pearson -0,31,  $p < 0,001$ ). Apenas o gênero influenciou o escore total de satisfação, sendo que o gênero masculino apresentou maior satisfação com os cuidados recebidos. O nível de satisfação do paciente com o tratamento de fisioterapia recebido na região Sudeste do Brasil pode ser considerado alto.

**Descritores** | Fisioterapia; Satisfação do Paciente; Ortopedia.

**ABSTRACT** | We measured the satisfaction of patients who receive physiotherapy care for musculoskeletal conditions in the Southeast region of Brazil. The MRPS instrument (MedRisk instrument for measuring Patient Satisfaction) was used to measure the satisfaction of 403 patients of eight physiotherapy clinics of the states of Minas Gerais and São Paulo. In addition, we collected demographic and clinical characteristics of participants and the Global Perceived Effect (GPE) scale. The MRPS was described through mean and standard deviation. Pearson correlation coefficients were calculated to investigate the association between GPE and the total score of the MRPS. Linear regression models were used to analyze the characteristics of patients that could predict total satisfaction. High satisfaction was observed with the physiotherapeutic care, being the mean score a total of 4.5 points (SD=0.4). A moderate correlation was observed between the total satisfaction and the GPE (Pearson's  $r$  of -0.31,  $p < 0.001$ ). Only gender influenced the total score of satisfaction, as males showed the highest satisfaction with the received care. The level of patient satisfaction with the physiotherapy treatment in the Southeast region of Brazil can be considered high.

**Keywords** | Physiotherapy; Patient Satisfaction; Orthopedics.

Programa de Mestrado e Doutorado em Fisioterapia, Universidade Cidade de São Paulo (SP), Brasil.

<sup>1</sup>Aluna de mestrado do Programa de Mestrado e Doutorado em Fisioterapia, Universidade Cidade de São Paulo – São Paulo (SP), Brasil.

<sup>2</sup>Professor do Programa de Mestrado e Doutorado em Fisioterapia, Universidade Cidade de São Paulo – São Paulo (SP), Brasil.

<sup>3</sup>Professor honorário do The George Institute for Global Health, Sydney Medical School, The University of Sydney – Sydney, Austrália.

<sup>4</sup>Coordenadora do curso de Administração do Departamento de Fisioterapia da Faculdade Atenas – Paracatu (MG), Brasil.

**RESUMEN** | Se mensuró la satisfacción de los pacientes que reciben cuidados fisioterapéuticos para condiciones musculoesqueléticas en la región Sudeste del Brasil. Se utilizó el instrumento MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction (MRPS) para mensurar la satisfacción de 403 pacientes de ocho clínicas de fisioterapia de los estados de Minas Gerais (MG) y São Paulo (SP). Además, se colectó las características demográficas y clínicas de los participantes y la Escala de Percepción de Efecto Global (GPE). El MRPS fue descrito mediante la media y desviación estándar. Se calculó los coeficientes de correlación de Pearson para investigar la asociación entre la GPE y la puntuación total del MRPS. Modelos de regresión lineal fueron

utilizados para analizar las características de los pacientes que podrían predecir la satisfacción total. Se observó alta satisfacción con los cuidados fisioterapéuticos, siendo la media de puntuación total 4,5 puntos (DP=0,4). Se observó moderada correlación entre la satisfacción total y la GPE (coeficiente de Pearson -0,31,  $p < 0,001$ ). Solamente el género influyó la puntuación total de satisfacción; el género masculino presentó mayor satisfacción con los cuidados recibidos. El nivel de satisfacción del paciente con el tratamiento de fisioterapia recibido en la región Sudeste del Brasil es considerado alto.

**Palabras clave** | Fisioterapia; Satisfacción del Paciente; Ortopedia.

## INTRODUÇÃO

A satisfação tem sido utilizada como um indicador de qualidade da atenção aos cuidados recebidos no setor da saúde<sup>1,2</sup>. O consenso atual é que a satisfação reflete a percepção do paciente sobre a qualidade do serviço recebido<sup>3</sup>. Como conceito, é um tema amplo e influenciado por três fatores: os valores socioculturais, a interação terapeuta-paciente e as condições ambientais do serviço<sup>4</sup>. No âmbito da fisioterapia, o fator de interação terapeuta-paciente tende a ser mais intenso do que em outras profissões da área da saúde, devido à natureza do tratamento fisioterapêutico, que é dividido em múltiplas sessões programadas, podendo influenciar diretamente a satisfação dos pacientes<sup>2,3,5-7</sup>.

Usualmente, a satisfação é mensurada por meio de questionários multidimensionais<sup>2,3</sup>. Diferentes modelos de questionários foram validados em diversos países<sup>2,7-9</sup>. No Brasil, apenas dois instrumentos foram devidamente testados<sup>6,8</sup>. O instrumento proposto por Moreira et al.<sup>6</sup> foi desenvolvido para aplicabilidade apenas no setor público de saúde, e o instrumento proposto por Mendonça e Guerra<sup>8</sup> foi testado no setor privado de saúde. Ambos os estudos, conduzidos na região Nordeste do país, mensuraram a satisfação do paciente que recebe os cuidados de fisioterapia para diferentes condições de saúde, como pacientes com distúrbios neurológicos, musculoesqueléticos ou cardiorrespiratórios.

Um novo instrumento<sup>5</sup>, MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction (MRPS) foi desenvolvido com o objetivo de investigar as variáveis associadas à satisfação global dos pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos para condições musculoesqueléticas em setores públicos ou privados. Esse instrumento foi

previamente traduzido e transculturalmente adaptado para o português brasileiro<sup>7</sup>, e já foi utilizado em alguns países como Estados Unidos e Austrália, facilitando possíveis comparações internacionais<sup>2,10-12</sup>.

Por conseguinte, há necessidade de investigar o nível de satisfação do paciente com a assistência de fisioterapia musculoesquelética no Brasil<sup>6,8</sup>. Portanto, o objetivo primário deste estudo foi avaliar a satisfação dos pacientes que recebem cuidados fisioterapêuticos para condições musculoesqueléticas na região Sudeste do Brasil utilizando um instrumento previamente validado<sup>7</sup>. Os objetivos secundários foram verificar se existe correlação entre a melhora clínica e a satisfação do paciente e investigar quais são as características da amostra que poderiam prever satisfação dos pacientes.

## METODOLOGIA

### Participantes

Este estudo foi composto por 403 pacientes que estavam em tratamento fisioterapêutico para qualquer condição musculoesquelética. Foram recrutados pacientes alfabetizados com idades entre 18 e 80 anos, com a presença de qualquer lesão musculoesquelética em qualquer estágio de duração dos sintomas. Os pacientes foram recrutados, por conveniência, em oito clínicas de fisioterapia (sendo quatro privadas e quatro clínicas escola). Essas clínicas estavam localizadas nas cidades de Belo Horizonte (MG) (quatro clínicas) e São Paulo (SP) (quatro clínicas). Este estudo teve aprovação dos Comitês de Ética e Pesquisa.

## Instrumentos

### Ficha de avaliação

As características dos participantes foram coletadas por meio de uma ficha de avaliação que apresenta questões referentes aos dados demográficos e antropométricos, além de informações sobre o quadro clínico dos participantes, como a condição de saúde em tratamento e a duração dos sintomas do paciente.

### MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction

O instrumento MRPS<sup>7</sup> é um questionário de 13 itens, subdivididos em três fatores. O Fator 1, denominado interpessoal, contém seis itens relacionados à interação terapeuta-paciente ou à interação do paciente com os outros funcionários da clínica. O Fator 2, denominado conveniência e eficiência, é composto por três itens, como a afirmativa “Os horários de atendimento desta clínica foram convenientes para mim”. O Fator 3, denominado educação do paciente, possui dois itens referentes ao comprometimento do fisioterapeuta em conscientizar e educar seus pacientes, como a afirmativa “Meu fisioterapeuta forneceu-me instruções detalhadas sobre o programa de exercícios para casa”. Finalmente, o instrumento possui dois itens não alocados em fatores específicos, que são considerados itens globais, como a afirmativa “Eu retornaria a essa clínica para futuros serviços”<sup>7</sup>. O paciente responde seu nível de satisfação para cada item por meio de uma escala do tipo Likert, que varia de 1 (“discordo completamente”) a 5 (“concordo completamente”), além da opção “não se aplica”, disponível para algumas afirmativas. Escores mais altos representam maior satisfação. Esse instrumento foi previamente traduzido e transculturalmente adaptado para a população brasileira<sup>7</sup>.

### Escala de Percepção do Efeito Global (Global Perceived Effect - GPE)

A GPE<sup>7</sup> verifica a impressão global de recuperação atual do paciente, comparando o início de seus sintomas com sua condição de saúde atual. É uma escala do tipo Likert de 9 pontos<sup>7</sup>, variando de 1 (“extremamente melhor”) a 9 (“extremamente pior”), em que pontuações mais baixas representam pacientes que estão melhor e pontuações maiores representam aqueles que pioraram após o início do tratamento em comparação com o início dos seus sintomas.

## Procedimentos

Os potenciais participantes foram abordados na sala de espera das clínicas de fisioterapia enquanto aguardavam o atendimento. Sendo assim, não houve interferência nos tratamentos recebidos pelos pacientes. Todos os pacientes receberam informações sobre os objetivos e procedimentos do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que garante a confidencialidade e o anonimato das respostas. Em seguida, os pacientes responderam a ficha de avaliação, o instrumento MRPS e a GPE. Todos os dados foram coletados após os pacientes terem realizado no mínimo cinco sessões de fisioterapia. Assim, os pacientes já teriam opiniões formadas sobre a satisfação referente aos serviços recebidos.

## Análise estatística

Para analisar as características dos participantes foram calculadas as médias (desvios-padrão - DP) das variáveis contínuas, e a descrição dos dados categóricos foi calculada por meio de números (porcentagens). Para calcular a satisfação dos pacientes que receberam tratamento fisioterapêutico foram calculadas médias (DP) para cada item do MRPS e para o escore total do questionário. Coeficientes de correlação de Pearson foram calculados para investigar a associação entre a GPE e o escore total do MRPS, e entre a GPE e os dois itens globais de satisfação do MRPS. Para prever a satisfação dos pacientes foram construídos modelos de regressão linear.

## RESULTADOS

Um total de 403 pacientes foi incluído neste estudo. Foi observado que 54,6% da amostra eram mulheres, com média de idade de 50,5 (DP=16,7) anos. Em relação à área do corpo em tratamento, 24,6% (N=99) dos pacientes apresentaram disfunções da coluna lombar, seguido por 22,8% (N=92) com disfunções no quadril e/ou joelho. As características detalhadas desses participantes encontram-se na Tabela 1.

A Tabela 2 apresenta as médias (DP) de satisfação dos pacientes para cada item avaliado no instrumento MRPS, assim como a média (DP) do escore total. Em geral, os pacientes mostraram-se satisfeitos com os cuidados da fisioterapia, apresentando média de 4,5

(DP=0,4) de escore total. Podemos perceber que o Fator 1, Interpessoal, apresenta a maior média – 4,6 (DP=0,4) de escore total. É seguido pelo Fator 2, Conveniência e Eficiência, com média de 4,5 (DP=0,6), enquanto o Fator 3, Educação do Paciente, apresenta a menor média de escore total – 4,0 (DP=1,1).

Tabela 1. Dados referentes às características dos participantes do estudo (n=403)

Variáveis	N (%)
Gênero	
Feminino	220 (54,6)
Masculino	183 (45,4)
Estado civil	
Solteiro	135 (33,9)
Casado	197 (49,5)
Divorciado	30 (7,5)
Viúvo	36 (9,1)
Local da coleta de dados	
Clínicas privadas	195 (48,4)
Clínicas escola	208 (51,6)
Tempo gasto para chegar à clínica	
Menos de 15 minutos	111 (27,5)
Entre 16 e 30 minutos	104 (25,8)
Entre 31 e 60 minutos	121 (30,0)
Mais de 60 minutos	67 (16,6)
Áreas de tratamento	
Pescoço/cervical	40 (9,9)
Coluna lombar	99 (24,6)
Ombro/braço/antebraço	56 (13,9)
Quadril/joelho	92 (22,8)
Tornozelo/pé	41 (10,2)
Punho/mão	26 (6,5)
Outros	49 (12,2)
Média (DP)	
Idade (anos)	50,5 (16,7)
Peso (quilos)	70,7 (12,3)
Altura (metros)	1,7 (0,1)
IMC (quilos/metro <sup>2</sup> )	25,6 (4,1)

Dados categóricos são descritos pelo n(%) e dados contínuos são descritos pela média (desvio-padrão). IMC = índice de massa corporal

Tabela 2. Satisfação de pacientes em relação ao tratamento fisioterapêutico recebido, mensurado por meio do instrumento MRPS

Fator 1 – Interpessoal	Média (desvio-padrão)
A recepcionista foi cortês.	4,6 (0,69)
O processo de registro foi adequado.	4,6 (0,72)
A sala de espera era confortável (iluminação, temperatura, móveis).	4,4 (0,78)
Meu fisioterapeuta me tratou respeitosamente.	4,8 (0,43)
Os funcionários da clínica foram respeitosos.	4,8 (0,50)
A clínica e suas dependências estavam limpas.	4,6 (0,63)
Escore total	4,6 (0,44)
Fator 2 – Conveniência e eficiência	
Os horários de atendimento desta clínica foram convenientes para mim.	4,6 (0,80)
Meu fisioterapeuta me explicou cuidadosamente os tratamentos que eu recebi.	4,5 (0,93)
Meu fisioterapeuta respondeu a todas as minhas questões.	4,6 (0,81)
Escore total	4,5 (0,60)
Fator 3 – Educação do paciente	
Meu fisioterapeuta aconselhou-me sobre formas de evitar futuros problemas.	4,0 (1,25)
Meu fisioterapeuta forneceu-me instruções detalhadas sobre meu programa de exercícios para casa.	4,0 (1,34)
Escore total	4,0 (1,14)
Itens globais	
De uma forma geral, eu estou completamente satisfeito(a) com os serviços que eu recebi do meu fisioterapeuta.	4,7 (0,51)
Eu retornaria a esta clínica para futuros serviços ou tratamento.	4,8 (0,51)
Escore total	4,54 (0,43)

Dados descritos no quadro são apresentados como média (desvio-padrão). O escore de cada item do questionário varia de 1 (“completamente insatisfeito”) a 5 (“completamente satisfeito”).

Houve uma correlação negativa e estatisticamente significativa entre a GPE e o escore total do instrumento MRPS, e também entre a GPE e os dois itens globais do instrumento MRPS. O coeficiente de correlação de Pearson foi de -0,31 ( $p < 0,001$ ) para o escore total do instrumento MRPS; de -0,27 ( $p < 0,001$ ) para o item “De uma forma geral, eu estou completamente satisfeito(a) com os serviços que eu recebi do meu fisioterapeuta”; e de -0,17 ( $p = 0,001$ ) para o item “Eu retornaria a esta

clínica para futuros serviços ou tratamento”. Apesar de estatisticamente significantes, essas estimativas são consideradas de baixa a moderada magnitude.

Entre as características avaliadas, apenas o gênero foi capaz de influenciar o nível de satisfação, sendo que o gênero masculino aponta maior satisfação com os cuidados recebidos, com coeficiente beta = 0,09 ponto (IC 95%, 0,01 a 0,18),  $p=0,03$ .

## DISCUSSÃO

O objetivo proposto neste estudo foi avaliar a satisfação de 403 usuários do serviço de fisioterapia musculoesquelética em relação aos cuidados fisioterapêuticos recebidos na região Sudeste do Brasil utilizando o instrumento MRPS. Podemos observar que, em geral, a satisfação dos pacientes em relação ao tratamento fisioterapêutico recebido foi alta. Os itens que apresentaram maiores médias foram os itens “Meu fisioterapeuta me tratou respeitosamente”, “Os funcionários da clínica foram respeitosos” e “Eu retornaria a esta clínica para futuros serviços ou tratamento”, apresentando média de 4,8 pontos para cada item. Já os itens com menores pontuações foram “Meu fisioterapeuta aconselhou-me sobre formas de evitar futuros problemas” e “Meu fisioterapeuta forneceu-me instruções detalhadas sobre meu programa de exercícios para casa”, ambos com média de 4,0 pontos.

Ao separar os itens do instrumento MRPS em três fatores, como proposto na validação do instrumento para o português brasileiro<sup>7</sup>, identificamos que os pacientes apresentam maiores níveis de satisfação no Fator 1 – Interpessoal, que engloba itens de interação terapeuta-paciente. Esse resultado condiz com estudos já publicados, tanto no âmbito nacional quanto internacional, no que diz respeito à interação terapeuta-paciente ser um forte preditor de satisfação<sup>2,3,5-8</sup>. Por outro lado, o Fator 3 – Educação do paciente, com itens referentes ao comprometimento do fisioterapeuta em conscientizar e educar seus pacientes, obtivemos as menores médias. Em oposição, um estudo que mensurou a satisfação de pacientes com disfunções musculoesqueléticas por meio do instrumento MRPS nos Estados Unidos<sup>12</sup> obteve altos níveis de satisfação para os itens alocados no Fator 3. Essa diferença pode ser explicada por se tratar de populações distintas que apresentam formas diferentes de conduzir o tratamento fisioterapêutico.

O instrumento MRPS já foi aplicado em pacientes de diferentes países, como a Austrália<sup>2</sup>, Coreia do Sul<sup>11</sup>, Canadá<sup>13,14</sup>, Estados Unidos<sup>15</sup>, Irlanda<sup>3</sup>, Inglaterra<sup>16</sup> e

Suécia<sup>17</sup>. A partir deste estudo, observamos que o Brasil é o terceiro país onde os pacientes relatam maior satisfação aos cuidados recebidos no setor da fisioterapia para condições musculoesqueléticas, com média de 4,54 pontos de escore total. Os países que apresentaram médias mais elevadas foram de 4,67 pontos no Canadá<sup>13</sup> e 4,55 pontos na Austrália<sup>10</sup>, e entre esses países, coincidentemente, a menor média de satisfação (3,5 pontos) foi no Canadá<sup>14</sup>; porém, esse estudo apresentava menor tamanho amostral. Com isso, foi possível observar que os fisioterapeutas brasileiros, mesmo residentes de uma nação em desenvolvimento, apresentam alta qualidade de serviço prestado com a fisioterapia quando comparados a países desenvolvidos como Estados Unidos<sup>15</sup>, Suécia<sup>17</sup>, Irlanda<sup>3</sup>, Inglaterra<sup>16</sup> e Canadá<sup>14</sup>, que apresentaram menores médias de 4,48; 4,40; 4,32; 3,77; e 3,50 pontos, respectivamente.

É importante considerar que a satisfação do paciente em relação aos cuidados recebidos, como avaliado pelo MRPS, deve ser diferenciada da satisfação com o resultado clínico obtido<sup>5,7</sup>. Conceitualmente, o primeiro termo descreve o serviço que o paciente recebe durante seu tratamento. Já o segundo refere-se ao efeito do tratamento sobre o estado geral de saúde. Estes dois construtos, embora potencialmente ligados um ao outro, são diferentes e devem ser avaliados separadamente. Foi possível perceber que a satisfação relacionada aos cuidados recebidos parece ser independente da satisfação com os resultados clínicos obtidos, devido à baixa magnitude da correlação. Esse fato é consistente com os outros estudos, nos quais foi aplicado o MRPS e que também apresentaram baixa correlação entre a GPE e os itens globais de satisfação<sup>7</sup>.

Ao comparar cinco características demográficas da amostra com o escore total do MRPS, observamos que apenas o gênero pode influenciar na satisfação. Pacientes do gênero masculino estão propensos a relatar maior satisfação com os cuidados recebidos. Nossos resultados estão potencialmente ligados a dois estudos que analisaram os diversos fatores que podem influenciar a satisfação geral<sup>2,16</sup>. Nesses estudos foi observado que apesar dos termos satisfação e expectativa do tratamento serem distintos, a expectativa de melhora clínica para pacientes do gênero masculino foi significativamente maior em comparação ao gênero feminino<sup>2,16</sup>.

Sumarizando, nos estudos que apresentam em comum o desfecho satisfação, independentemente do setor de saúde avaliado, da população ou do instrumento utilizado<sup>2,5,6,8,9</sup>, os entrevistados apresentam elevada satisfação aos cuidados recebidos. Tal resultado é

suportado pela literatura porque satisfação é uma medida que possui efeito teto, dificultando, portanto, detectar diferenças e aspectos importantes que poderiam influenciar ou distinguir os diferentes níveis de satisfação<sup>18</sup>. A possível causa para o efeito teto na medição de satisfação é a distribuição dos questionários, em que quanto mais ampla a pergunta, menor a capacidade de especificar o nível de satisfação<sup>18</sup>.

É importante destacar, como limitação deste estudo, que os resultados encontrados não podem ser generalizados para todas as áreas da fisioterapia, representando apenas os pacientes que estão em tratamento para condições musculoesqueléticas. Isso pode ser explicado devido ao questionário MRPS ter sido elaborado e validado para a população brasileira apenas no setor da fisioterapia musculoesquelética, sendo necessário, portanto, uma nova validação com adaptações para o uso de pacientes da neurologia ou pacientes hospitalizados, em que podem ser preconizados outros aspectos para mensurar a satisfação. Ao final deste estudo, obtivemos meios de auxiliar os fisioterapeutas que atuam na área musculoesquelética no aperfeiçoamento da prestação de seus serviços, nos quais, apesar do nível de satisfação quando avaliados pela média apresente o efeito teto, identificamos que se o instrumento for aplicado em clínicas particulares, públicas e clínicas escola os pontos mais fracos dessas clínicas poderão ser identificados, facilitando futuros investimentos para melhorias locais em relação à percepção do paciente.

## CONCLUSÃO

A satisfação dos usuários do serviço de fisioterapia musculoesquelética em clínicas privadas e clínicas escola na região Sudeste do Brasil pode ser considerada alta, obtendo média quase máxima. Além disso, observamos que melhora clínica do paciente não está correlacionada com seu nível de satisfação aos cuidados recebidos. Finalmente, observamos que pacientes do gênero masculino parecem discretamente mais satisfeitos.

## REFERÊNCIAS

- Asadi-Lari M, Tamburini M, Gray D. Patients' needs, satisfaction, and health related quality of life: towards a comprehensive model. *Health Qual Life Outcomes*. 2004;2:32.
- Hush JM, Cameron K, Mackey M. Patient satisfaction with musculoskeletal physical therapy care: a systematic review. *Phys Ther*. 2011;91(1):25-36.
- Casserley-Feeney SN, Phelan M, Duffy F, Roush S, Cairns MC, Hurley DA. Patient satisfaction with private physiotherapy for musculoskeletal pain. *BMC Musculoskelet Disord*. 2008;9:50.
- Beattie PF, Nelson RM. Preserving the quality of the patient-therapist relationship: an important consideration for value-centered physical therapy care. *J Orthop Sports Phys Ther*. 2008;38(2):34-5.
- Beattie PF, Pinto MB, Nelson MK, Nelson R. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Phys Ther*. 2002;82(6):557-65.
- Moreira C, Borba J, Mendonça K. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. *Fisioter Pesq*. 2007;14(3):37-43.
- Oliveira NdFC, Costa LOP, Nelson R, Maher CG, Beattie PF, de Bie R, et al. Measurement Properties of the Brazilian Portuguese Version of the MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy Care. *J Orthop Sports Phys Ther*. 2014;44(11):879-89.
- Mendonça K, Guerra R. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. *Rev Bras Fisioter*. 2007;11(5):369-76.
- Roush SE, Sonstroem RJ. Development of the physical therapy outpatient satisfaction survey (PTOPS). *Phys Ther*. 1999;79(2):159-70.
- Hush JM, Yung V, Mackey M, Adams R, Wand BM, Nelson R, et al. Patient satisfaction with musculoskeletal physiotherapy care in Australia: an international comparison. *J Man Manip Ther*. 2012;20(4):201-8.
- Hush JM, Lee H, Yung V, Adams R, Mackey M, Wand BM, et al. Intercultural comparison of patient satisfaction with physiotherapy care in Australia and Korea: an exploratory factor analysis. *J Man Manip Ther*. 2013;21(2):103-12.
- Beattie P, Nelson R, Lis A. Spanish-language version of the MedRisk instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy care (MRPS): preliminary validation. *Phys Ther*. 2007;87(6):793-800.
- MacDonald C, Cox P, Bartlett D. Productivity and client satisfaction : A comparison between physical therapists and student-therapist pairs. *Physiother Can*. 2012;92:101.
- Law B, Driediger M, Hall C, Forwell L. Imagery use, perceived pain, limb functioning and satisfaction in athletic injury rehabilitation. *NZ J Physiother*. 2006;34(1):10-6.
- Beattie P, Turner C, Dowda M, Michener L, Nelson R. The MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy Care: a psychometric analysis. *J Orthop Sports Phys Ther*. 2005;35(1):24-32.
- Hills R, Kitchen S. Satisfaction with outpatient physiotherapy: a survey comparing the views of patients with acute and chronic musculoskeletal conditions. *Physiother Theory Pract*. 2007;23(1):21-36.
- Seferlis T, Nemeth G, Carlsson A, Gillstrom P. Conservative treatment in patients sick-listed for acute low-back pain: a prospective randomised study with 12 months' follow-up. *Eur Spine J*. 1998;7(4):61-70.
- Hudak PL, Wright JG. The characteristics of patient satisfaction measures. *Spine (Phila Pa 1976)*. 2000;25(24):3167-77.