

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CAMPUS GOVERNADOR VALADARES
INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA VIDA
CURSO DE FISIOTERAPIA**

Thaís Angélica Magalhães

Revisão integrativa sobre empatia de fisioterapeutas e satisfação de pacientes

Governador Valadares

2025

Thaís Angélica Magalhães

Revisão integrativa sobre empatia de fisioterapeutas e satisfação de pacientes

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao curso de Fisioterapia da
Universidade Federal de Juiz de Fora -
Campus Governador Valadares como
requisito para aprovação na disciplina de
Trabalho de Conclusão de Curso II.

Orientador: Gustavo Sattolo Rolim

Governador Valadares

2025

Dedico esse trabalho aos meus pais
Vicente e Amélia, a Aparecida e Rejane (In
memoriam).

Provérbios 16:3

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me concedido a força e a perseverança necessárias para concluir esse trabalho.

Aos meus familiares e amigos, que sempre estiveram ao meu lado. Em especial, quero expressar minha gratidão à minha irmã Maria do Carmo e ao meu cunhado Edson, pelo apoio incondicional e pelo incentivo constante ao longo da minha jornada acadêmica.

E, por fim, agradeço ao meu professor e orientador, Gustavo Rolim, por sua orientação precisa e seu apoio contínuo ao longo desse processo. Sua expertise e experiência foram essenciais para a qualidade e a profundidade desse trabalho.

RESUMO

Introdução: A empatia é uma habilidade fundamental para um atendimento clínico adequado, acolhedor e humanizado. Esse repertório, estudado por diversas áreas do saber, pode ser compreendido como uma característica pessoal aprimorada ao longo da trajetória de cada indivíduo. O conceito de satisfação do paciente é complexo, pois pode abranger diferentes aspectos do atendimento, competência técnica do profissional, comunicação, infraestrutura do local e disponibilidade do serviço, relacionados as expectativas da pessoa. **Objetivo:** Identificar a importância da empatia, considerando as habilidades sociais e profissionais de alunos e profissionais da fisioterapia, e sua relação com a satisfação dos pacientes atendidos. **Método:** Trata-se de uma revisão de literatura baseada em artigos da base de dados Periódicos Capes, considerando estudos que abordam a relação entre empatia e satisfação do paciente na fisioterapia. As estratégias de busca foram as palavras chaves: “satisfação OR preferência OR perspectiva”; AND “empatia OR habilidade social OR habilidade OR compaixão”; AND “fisioterapia”.

Resultados: Foram analisados 6 artigos de 81 identificados pela base de dados durante os meses de outubro e novembro de 2024. Os achados indicam que a satisfação dos pacientes está diretamente associada à empatia demonstrada pelos profissionais e ao cuidado humanizado. Além disso, fatores como acolhimento, respeito e comunicação eficaz contribuem para uma melhor adesão ao tratamento e influenciam positivamente os resultados clínicos. **Discussão:** A satisfação do paciente pode ser influenciada por diferentes aspectos do atendimento, podendo o paciente estar satisfeito com o profissional, mas insatisfeito com a infraestrutura, por exemplo. A humanização do atendimento, por meio da empatia e do desenvolvimento de habilidades sociais e profissionais, é essencial para a percepção positiva dos serviços fisioterapêuticos. **Conclusão:** Os achados desta revisão integrativa evidenciam que a empatia do fisioterapeuta é um fator determinante para maior satisfação dos pacientes em tratamento fisioterapêutico. A presença de habilidades como escuta ativa, comunicação eficaz e respeito fortalece a adesão ao tratamento e melhora os desfechos clínicos.

Palavras-chave: Empatia; Satisfação do Paciente; Cuidado humanizado.

ABSTRACT

Introduction: Empathy is a fundamental skill for providing proper, welcoming, and humanized clinical care. This ability, studied by various fields of knowledge, can be understood as a personal trait that is enhanced throughout an individual's journey. The concept of patient satisfaction is complex, as it can encompass different aspects of care, the professional's technical competence, communication, the infrastructure of the facility, and the availability of the service, all related to the person's expectations.

Objective: To identify the importance of empathy, considering the social and professional skills of physiotherapy students and professionals, and its relationship with the satisfaction of the patients treated. **Method:** This is a literature review based on articles from the Periódicos Capes database, considering studies that address the relationship between empathy and patient satisfaction in physiotherapy. The search strategies included the keywords: "satisfaction OR preference OR perspective"; AND "empathy OR social skill OR skill OR compassion"; AND "physiotherapy". **Results:** Six articles were analyzed out of 81 identified by the database during the months of October and November 2024. The findings indicate that patient satisfaction is directly associated with the empathy demonstrated by professionals and humanized care. Furthermore, factors such as reception, respect, and effective communication contribute to better treatment adherence and positively influence clinical outcomes.

Discussion: Patient satisfaction can be influenced by different aspects of care, with the patient being satisfied with the professional but dissatisfied with the infrastructure, for example. Humanizing care through empathy and the development of social and professional skills is essential for the positive perception of physiotherapy services.

Conclusion: The findings of this integrative review highlight that the physiotherapist's empathy is a determining factor for greater patient satisfaction in physiotherapy treatment. The presence of skills such as active listening, effective communication, and respect strengthens treatment adherence and improves clinical outcomes.

Keywords: Empathy; Patient Satisfaction; Humanized Care.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	08
2	OBJETIVO.....	11
3	MÉTODO.....	12
4	RESULTADOS	14
5	DISCUSSÃO.....	19
6	CONCLUSÃO.....	22
7	REFERÊNCIAS	23

1 INTRODUÇÃO

O contexto clínico de atendimento em saúde envolve diversas barreiras e oportunidades de aprendizado dentro de uma interação dinâmica entre profissional e paciente (e seu cuidador). Nesta relação de oferecer e receber cuidados algumas preocupações técnicas e sociais são fundamentais para a atividade de amparar e tratar, bem como, para a recuperação da demanda em saúde. Cabe ao profissional ser hábil e sensível na condução das rotinas clínicas visando uma melhor intervenção e promoção de qualidade de vida aquele que recebe os cuidados (Bannon et al., 2023).

A empatia é uma habilidade fundamental para o oferecimento de atendimento clínico adequado, acolhedor e humanizado. Esse repertório, estudado por diversas áreas do saber, pode ser entendido como uma característica pessoal que pode ser aprimorada ao longo da história de cada pessoa (Del Prette & Del Prette, 2010; 2017). Estabelecer relações empáticas é uma necessidade nos diferentes contextos sociais, sendo no campo da saúde uma resposta essencial para o planejamento, adequação das exigências e benefícios para o atendimento na saúde. (Bannon et al., 2023). Esse padrão permite uma melhor orientação, conforto e adequação da rotina e das exigências clínicas (Silva et al, 2022).

O comportamento empático envolve tanto aspectos cognitivos, relacionados ao ato de inferir o que o outro pensa ou sente, quanto à aspectos emocionais, dado uma certa familiaridade afetiva e do “contágio” diante das respostas do outro (Silva et al, 2022). É possível observar também que as ações empáticas de cuidado ao outro podem ser tratadas como uma terceira categoria do processo de empatia, o ato de oferecer ajuda. Ainda não existe um consenso formal sobre o conceito de empatia e os desafios na área são atuais e promissores (Hall & Schwartz, 2019). Esse repertório é um ponto de interesse científico e social, sendo uma habilidade “inerente” ao ser humano para o ajustamento social, acolhimento e resolução de conflitos interpessoais (Heyes, 2018). A empatia é uma habilidade aprendida desde a infância, e ao longo da vida as pessoas terão (ou não) diversas oportunidades para aprimorar esse repertório. Pesquisas evidenciam que durante a formação das diversas profissões da área da saúde, esse repertório pode passar por transformações positivas ou negativas. Essas transformações podem ser moldadas por vivências acadêmicas, interação com pacientes e dinâmicas institucionais (aulas, seminários, supervisão, por exemplo). As

experiências e interações que promovem o desenvolvimento positivo incentivam a escuta ativa, a compreensão e a conexão com o outro. Por outro lado, as alterações negativas podem estar ligadas a elementos como a sobrecarga emocional, o estresse acadêmico e a exposição a ambientes pouco humanizados. Intervir nesse processo não se trata apenas de “ensinar algo novo”, mas também de desenvolver estratégias para preservar e fortalecer a empatia durante o processo de formação e de atuação profissional. Diante dos desafios que podem levar à sua redução é crucial criar um ambiente de ensino que valorize a humanização do atendimento, incentive a autorreflexão e ofereça suporte emocional aos alunos. Nesse sentido, é possível minimizar os impactos negativos e assegurar que a empatia permaneça como um componente fundamental na prática profissional (Moreto & Blasco, 2013).

As Instituições de ensino, por exemplo, que incorporam o treinamento da empatia de forma sistemática têm mostrado resultados positivos para o estabelecimento desse repertório (Cunha et al., 2020). Silva et al. (2022) em uma revisão de literatura, discute o ensino de respostas empáticas para alunos da área da saúde com o uso de metodologias ativas. Os autores destacam que essa prática pode subsidiar e contribuir para o aprendizado de repertórios empáticos a partir de estratégias simples de treino de habilidades sociais com o uso de arte, poesia, simulação, roda de conversa, por exemplo. O modo pelo qual os alunos aprendem com os professores, enquanto este atua junto ao paciente (o aprendiz vendo o mestre fazer e subsequente seguindo o modelo) facilita a aquisição de comportamentos técnicos e sociais diante um paciente real, que podem ser (ou não) apropriados para o manejo da situação (Moreto & Blasco, 2013).

Os cursos da área da saúde proporcionam poucos momentos para abordar a compreensão da perspectiva do paciente e da relação com o profissional, que são essenciais nessa realidade. Para que haja um cuidado de qualidade como precisão do diagnóstico, efetividade no tratamento, maior adesão e satisfação dos pacientes é fundamental desenvolver habilidades e competências que ajudem o profissional a não só entender a doença do paciente, mas também os aspectos subjetivos do “estar e sentir-se doente” e o sofrimento que essa condição acarreta. Uma abordagem mais empática está associada à melhora da precisão do diagnóstico e ao aumento da efetividade dos tratamentos terapêuticos, por afetar a adesão e elevar a satisfação com o profissional (Batista & Lessa, 2019).

O conceito de satisfação do paciente é descrito como um fenômeno complexo, uma vez que o paciente pode estar satisfeito com diferentes aspectos do atendimento e, ao mesmo tempo, insatisfeito com outros (por exemplo o paciente pode estar satisfeito com o profissional e insatisfeito com a infraestrutura do local que foi atendido) (Esperidião & Trad, 2006). A satisfação também está associada a habilidade técnica (competência profissional, habilidade de comunicação), disponibilidade, praticidade, custos e a infraestrutura física (Moreira et al., 2007).

Alguns modelos de satisfação indicam duas variáveis centrais: a expectativa e percepção dos pacientes sobre os resultados recebidos (Esperidião & Trad, 2006). Este tema é amplo e influenciado pelos valores socioculturais e pelas condições do ambiente (do serviço de saúde, por exemplo). A satisfação é utilizada de modo variado e não sistemático, Esperidião e Trad (2006) indicam que o conceito pode ser descrito considerando a perspectiva dos usuários sobre o serviço, ou para avaliar a qualidade dos atendimentos. Existem dificuldades teóricas e metodológicas nos estudos sobre satisfação em atendimento de saúde, considerando a diversidade conceitual dos trabalhos.

Um estudo realizado com 1.944 pacientes avaliou a satisfação com os cuidados recebidos e concluiu que os entrevistados tinham maior probabilidade de estarem satisfeitos com os seus cuidados, independentemente de suas condições clínicas, ou seja, esta não se relacionava aos resultados do tratamento (se foi eficaz ou não). Pois o paciente pode estar satisfeito com o tratamento, mesmo se não for eficaz. Essa contradição justifica a discussão sobre a importância de avaliar a eficácia dos serviços sob todos os aspectos. (Moreno et al., 2019)

Construir uma boa relação profissional-paciente é fundamental para o cuidado em saúde, e a empatia é considerada um dos principais componentes para a construção desse vínculo. Em contextos clínicos de fisioterapia, a construção de relações empáticas desempenha um papel crucial na eficácia do tratamento. Demonstrar compreensão e atenção às necessidades do paciente contribui não apenas para o fortalecimento do vínculo terapêutico, mas também para a adesão ao tratamento e a redução de queixas, conforme evidenciado por estudos na área. Desenvolver relações empáticas pode aumentar a satisfação dos pacientes, o que, por sua vez, fortalece o próprio repertório comportamental do profissional. (Moreto & Blasco, 2013) Essa prática ajuda a facilitar a formação de confiança, promovendo a manutenção da

adesão ao tratamento e reduzindo as queixas e processos jurídicos contra os profissionais. (Batista & Lessa, 2019)

Nesse contexto, diretrizes baseadas em evidências são essenciais para nortear a prática fisioterapêutica, garantindo um atendimento de qualidade e centrado no paciente. As 11 recomendações para o manejo da dor musculoesquelética enfatizam a importância do atendimento individualizado, da identificação de sinais de alerta e fatores psicossociais, do uso criterioso de exames de imagem e da realização de uma avaliação física detalhada. Além disso, orientam a monitorização contínua da evolução do paciente, a educação sobre sua condição, a promoção da atividade física e a utilização complementar de terapias manuais. A priorização de abordagens conservadoras antes da cirurgia e o incentivo à manutenção das atividades diárias e laborais também são aspectos fundamentais. Seguir essas diretrizes não apenas melhora os desfechos clínicos, mas também fortalece a relação de confiança entre profissional e paciente, reforçando a empatia como um elemento essencial para a adesão ao tratamento e a satisfação com os cuidados recebidos. (Lin et al., 2020)

Considerando a importância crescente das abordagens centradas no paciente nos tratamentos de saúde, torna-se crucial investigar a relação entre empatia e satisfação na fisioterapia. É possível inferir que a empatia desempenha um papel fundamental na adesão ao tratamento e na percepção do atendimento, pois vai além da simples comunicação e do vínculo entre profissional e paciente. Quando o fisioterapeuta demonstra compreensão genuína pelas necessidades, dificuldades e emoções do paciente, cria-se um ambiente de confiança e acolhimento, tornando o processo terapêutico mais eficaz. No entanto, sua ausência pode comprometer a experiência do paciente e a efetividade do cuidado. Compreender essa relação possibilitará uma melhor qualidade do atendimento fisioterapêutico e fortalecer a humanização do cuidado, destacando a relevância da empatia na formação e atuação profissional.

2 OBJETIVO

O objetivo dessa revisão integrativa da literatura é investigar como a empatia do fisioterapeuta impacta a satisfação dos pacientes em relação ao tratamento fisioterapêutico.

3 MÉTODO

Trata-se de uma revisão de literatura de artigos em uma base de dados nacional - Periódicos Capes. A pergunta norteadora “Como a empatia do fisioterapeuta impacta a satisfação ao tratamento fisioterapêutico?” foi elaborada através da estratégia PICO, sendo “P” (Paciente/Problema); “I” (Intervenção; “C” (Controle); “O” (Outcome – Resultado). As estratégias de busca foram as palavras chaves: “satisfação OR preferência OR perspectiva”; AND “empatia OR habilidade social OR habilidade OR compaixão”; AND “fisioterapia”.

A seleção dos artigos seguiu as seguintes etapas:

Etapa 1: Aplicação das palavras-chave na base de dados.

Etapa 2: Aplicação de filtro “Acesso aberto”

Etapa 3: Leitura do título e resumo “Acesso aberto”: possibilitou uma seleção ágil e eficiente dos artigos, destacando os que podem ter relevância para o tema. Realizou-se a primeira avaliação conjunta entre os dois pesquisadores (estudante de fisioterapia e doutor em saúde da criança e do adolescente).

Etapa 4: Aplicação de filtro “não Acesso aberto”

Etapa 5: Leitura do título e resumo dos artigos sem “Acesso aberto”: Proporcionou uma escolha rápida e eficaz dos artigos, ressaltando os que podem ser pertinentes ao assunto. Realizou-se a segunda avaliação conjunta entre os pesquisadores.

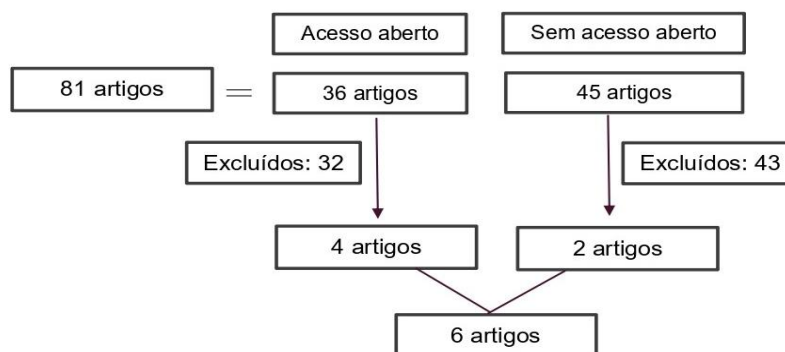
Etapa 6: Leitura da introdução: foi possível obter uma visão mais clara do contexto e dos objetivos dos estudos, confirmando a seleção realizada

Etapa 7: Leitura do artigo na íntegra e sistematização dos dados no formulário.

Critérios de inclusão: artigos publicados em português sobre empatia e satisfação com foco no tratamento fisioterapêutico.

Critérios de exclusão: estudos que mensuram a satisfação com alguma terapia; ou que investigaram a utilização do recurso terapêutico na prática da fisioterapia; ou o desenvolvimento de competências interprofissionais, bem como, artigos não disponibilizados na base de dados.

Figura 1- Fluxograma da seleção dos artigos



Fonte: Elaborada pelo autor (2025).

Esse estudo identificou 81 artigos presentes na base de dados da Periódicos Capes, durante os meses de outubro e novembro de 2024. Após análise detalhada dos resumos, títulos e leitura completa, 75 artigos (32 de acesso aberto e 43 “não acesso aberto”) foram excluídos por não atenderem aos critérios de inclusão. A seleção final resultou em 6 artigos (4 de acesso aberto na íntegra e 2 “não acesso aberto” encontrados em sites não vinculados ao sistema Periódicos Capes), publicados entre 2007 e 2021.

Nas etapas 3 e 5 os dois pesquisadores (a estudante de Fisioterapia e o e discutiram sobre os artigos indicados para seleção e os que ainda apresentavam dúvidas (que apresentavam apenas ou o conceito de satisfação ou apenas o de empatia, e seus correlatos), para poder prosseguir com as demais etapas.

Na etapa 7 foi utilizado um formulário do sistema Google-Forms adaptado a partir das categorias do sistema de avaliação de trabalhos científicos (PRISMA 2) com as seguintes variáveis: referência, primeiro autor, revista, ano de publicação, introdução, conceito de satisfação e empatia, objetivo, apresenta hipótese ou modelo teórico, justificativa, método, critérios de inclusão e exclusão, características e números de participantes, instrumentos utilizados, procedimentos de análise, controle metodológico-viés, resultados principais, uso de tabelas e quadros, discussão, discute limitação dos resultados, conclusão, financiamento, conflito de interesses.

Os dados dos formulários foram organizados no programa Excel (Microsoft Windows) através de uma tabela para compreensão dos resultados. As categorias foram

sintetizadas considerando aspectos centrais dos artigos e dos temas do presente estudo.

4 RESULTADOS

O presente estudo identificou a importância da empatia (habilidades sociais e profissionais) de alunos ou profissionais da fisioterapia e níveis ou relatos de satisfação de pacientes atendidos, bem como, a relevância do atendimento humanizado.

Os artigos foram descritos de modo breve considerando: objetivo, método, amostra e resultados principais (Quadro 1). Os conceitos sobre as habilidades sociais e profissionais (empatia) e de satisfação foram organizados a partir de cada contexto de atendimento (Quadro 2).

Quadro 1- Estudos sobre Satisfação do Paciente e Empatia de profissionais com Fisioterapia.

N	Autor / Ano	Objetivo	Método	Amostra	Principais resultados
1	Mendonça 2007	Desenvolver instrumento satisfação do paciente com o tratamento fisioterapêutico	Instrumento de medida da satisfação	834 pacientes ambulatoriais condições ortopédicas, reumáticas, neurológicas, pulmonares	Satisfação geral, retorno à clínica e para recomendação.
2	Rodrigues 2017	Investigar a percepção da satisfação ao atendimento fisioterapêutico em UBS	Questionário informal sobre percepção de saúde, atuação fisioterapêutica e satisfação	28 indivíduos com distúrbio cinético-funcional,	96,4% dos pacientes consideraram o tratamento eficaz e ficaram satisfeitos com a intervenção.
3	Vidal 2021	Descrever a perspectiva dos pacientes sobre a assistência fisioterapêutica na UTI	Questionário- dados sociodemográficos perspectiva do paciente	20 pacientes adultos, 11 do sexo feminino, diagnósticos neurológicos	Satisfação de 100%, evidenciando a eficácia da assistência fisioterapêutica.
4	Mondadori 2016	Verificar se a assistência fisioterapêutica em UTI é realizada de forma humanizada.	Questionário estruturado - sociodemográficos, relação fisioterapeuta-paciente e percepção sobre procedimentos clínicos.	60 indivíduos, de ambos os sexos; doenças neurológicas DCV, respiratórias politrauma, motivos endócrinos- renais e por sepse não respiratória e pós-parada cardiorrespiratória.	Satisfação de 100% nas dimensões de atendimento, incluindo dignidade, comunicação, confiabilidade, aspectos interpessoais e receptividade.
5	Zeni 2016	Verificar se a assistência fisioterapêutica em uma UTI pediátrica e neonatal.	Entrevista face a face, - sociodemográficos, avaliação da relação fisioterapeuta-paciente e procedimentos fisioterápicos.	30 indivíduos internados, em sua maioria, são do sexo feminino (83,3%), causas: respiratória, neurológica, cardiovascular, diagnósticos de prematuridade ou nascidos pós-termo	A conduta fisioterapêutica foi concluída com 100% de aprovação.
6	Vargas 2019	Verificar se a assistência fisioterapêutica prestada no pós-operatório de ligamentoplastia	Entrevista face-a-face e questionário, estruturado - sócio demográficos, dados de avaliação em relação terapeuta-paciente e condutas fisioterápicas.	30 indivíduos de ambos os sexos, na sua maioria são do sexo masculino, 63,3 %; pós-operatório de ligamentoplastia de joelho	As circunstâncias dignidade, comunicação, garantia, fatores interpessoais e eficácia alcançaram 100% de respostas positivas.

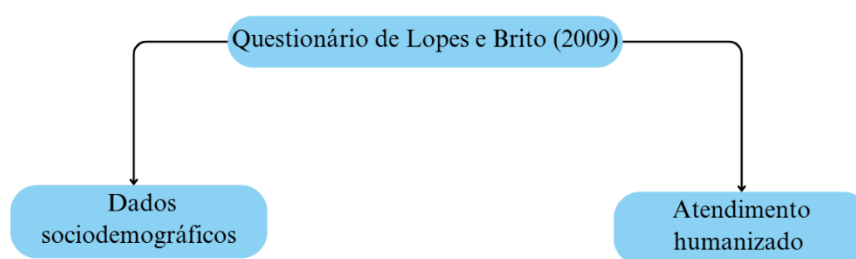
Fonte: Elaborada pelo autor (2025).

Dos artigos analisados, quatro trabalhos (3, 4, 5 e 6) revelam uma alta aprovação da conduta do fisioterapeuta pelos pacientes, o que pode estar associada a empatia dos profissionais e uma maior satisfação dos usuários do serviço. Além disso, os estudos mostram que a condição de adoecimento mais comum foi a neurológica e o local mais estudado foi a Unidade de Terapia Intensiva (UTI).

Rodrigues (2017) identificou que 39,3% dos pacientes atendidos na estratégia de saúde da família e relataram que o seu estado de saúde era ruim antes de serem atendidos pelo fisioterapeuta. Após o tratamento, todos os pacientes relataram um bom estado de saúde, 96,4% dos pacientes consideraram o tratamento eficaz e ficaram satisfeitos com a intervenção.

Os estudos de Mondadori et al (2016), Zeni et al. (2016), Vargas e Taglietti (2019) e Vidal et al. (2021) utilizaram o mesmo questionário para avaliar a habilidade social dos profissionais (Lopes & Brito, 2009).

Figura 1: Dados do instrumento Lopes & Brito, (2009).



Fonte: Elaborada pelo autor (2025).

O instrumento de Lopes e Brito (2009), contém dados separados em dois blocos. O primeiro bloco sobre dados sociodemográficos dos pacientes e o segundo bloco inclui questões sobre o atendimento humanizado (dimensões como a dignidade, comunicação, autonomia, confiabilidade, garantia, aspectos interpessoais, empatia, receptividade, eficácia). A relação fisioterapeuta-paciente foi considerada a variável dependente do estudo, sendo classificada como humanizada quando apresentava cinco ou mais respostas positivas na avaliação e desumanizada quando predominavam cinco ou mais respostas negativas. A dignidade foi avaliada com base no respeito, na identificação pelo nome e na consideração à privacidade e valores culturais do paciente. A comunicação incluiu a clareza das informações e a disponibilidade do fisioterapeuta para ouvir e esclarecer dúvidas. A autonomia referiu-se ao direito do paciente de conhecer as opções de tratamento e decidir sobre sua adesão. A confiabilidade foi medida pela capacidade dos profissionais de cumprir suas promessas e demonstrar qualificação. A garantia envolveu a combinação entre práticas resolutivas e habilidades técnicas. Os aspectos interpessoais foram avaliados pelo respeito, cortesia e interesse demonstrado pelos fisioterapeutas. A empatia

destacou-se pela habilidade de se colocar no lugar do paciente e oferecer um atendimento individualizado. A receptividade foi caracterizada pela prontidão em atender às necessidades dos pacientes. Por fim, a eficácia considerou a resolutividade do atendimento com base em critérios de risco, garantindo a manutenção ou a melhora da saúde.

Zeni et al. (2016) argumenta que a conduta fisioterapêutica foi concluída com aprovação (100%) pelos pacientes e que as dimensões do comportamento social do profissional foram identificadas como positivas para os pacientes (sendo: 100% para dignidade, comunicação, garantia, aspectos interpessoais, empatia e receptividade; 96,7% eficácia e confiabilidade e 88,7% autonomia. Para Vargas e Taglietti (2019), as circunstâncias dignidade, comunicação, garantia, fatores interpessoais e eficácia alcançaram 100% de respostas positivas; autonomia 93,3%, confiabilidade 96,7%, empatia 96,7%, receptividade 96,7%. Aparentemente, os pacientes que aprovaram as condutas clínicas indicaram como fundamentais os aspectos de respeito, dignidade, comunicação, confiabilidade, aspectos interpessoais e receptividade (Mondadori, 2016).

Vidal et al. (2021), apontaram alguns pontos negativos em relação a satisfação dos pacientes nas questões sobre o atendimento humanizado. A dimensão do cuidado (“condutas fisioterapêuticas realizadas com cautela e atenção”) obteve uma avaliação negativa (5%). Ainda com relação aos aspectos negativos, Rodrigues (2017), destaca a situação precária na atenção primária do atendimento fisioterápico e que cerca de 75% dos pacientes alegaram aspirar mais do tratamento recebido, dado o curto intervalo de tempo das intervenções.

Quadro 2- Análise dos Conceitos de Satisfação e Empatia em Fisioterapia.

Primeiro autor	Contexto da pesquisa	Conceito de Satisfação – Empatia	
Mendonça	Inexistência de consenso sobre a satisfação Satisfação = qualidade do atendimento Assistência: cuidado técnico, interpessoal e acesso. Cuidado: Conforto, Eficácia, Custos-Benefícios. Foco do Atendimento: técnico-clínico.	Expressão de uma atitude, ou seja, uma resposta afetiva que está relacionada com a crença de que o serviço deve possuir certos atributos.	
Rodrigues	Falta capacitação e inclusão da Fisio nas ESF Atuação da fisio na APS é precária	Não possui.	.
Vidal	Foco da Assistência fisioterapêutica UTI: Técnica Necessidade da humanização, Atendimento deve reduzir dificuldades A perspectiva do paciente deve ser valorizada.	Humanização, definida como a capacidade de tratar e se relacionar com respeito, atenção e cuidado, com um olhar além da patologia, mais amplo e empático.	
Mondadori	Rotina clínicas = desconforto Identificar potencialidades, necessidades, interesses e desejos dos envolvidos Presença do fisioterapeuta = recuperação eficaz Trabalho depende da técnica e da relação	Humanização está tomando um espaço significativo nas instituições de saúde por ser uma alternativa bondosa que promove a felicidade de outrem com generosidade, delicadeza e cordialidade.	
Zeni.	Escassez na literatura quanto à atuação fisioterapêutica em UTIN UTI: respeito às individualidades, garantia de tecnologia que promova segurança e acolhimento - Repensar as ações em UTI	Humanizar significa dar condição humana, e, tornar-se benévolo, afável, tratável. Humanizar a saúde compreende o respeito à cada pessoa, personalizando a assistência.	
Vargas	Reabilitação retorno as AVD's	Humanizar dá-se de forma a integrar o conhecimento técnico-científico, desenvolvendo através de princípios morais e solidariedade, tornando-se fundamental compreender o significado da vida.	

Fonte: Elaborada pelo autor (2025).

Mendonça e Guerra (2007) desenvolveram e validaram um questionário sobre a satisfação de pacientes submetidos a atendimento clínico fisioterápico. O autor argumenta que o conceito de satisfação dos usuários é um importante indicador de qualidade do serviço prestado, uma vez que está associado a percepção do paciente sobre os cuidados recebidos e os resultados obtidos. O instrumento é composto pelos seguintes componentes: Interação paciente-terapeuta (8 itens); ambiente físico (4 itens); acesso e atendimento da recepcionista e do pessoal de apoio (6 itens); conveniência (2 itens). Ressalta-se que o primeiro item do questionário corresponde as seguintes variáveis: ao esclarecimento de dúvidas, segurança, oportunidade para expressar opiniões, feedback explicativo ou corretivo, gentileza e respeito.

Observa-se na Tabela 2 que Vidal et al. (2021), Vargas e Taglietti (2019), Mondadori et al. (2016) e Zeni et al. (2016) retratam a empatia e a satisfação na atividade de fisioterapia em Unidades de Terapia Intensiva destacam a importância do atendimento humanizado. Para Mondadori et al. (2016), a humanização é compreendida como

generosidade, delicadeza e cordialidade (Tabela 2). Zeni et al. (2016), destaca que a humanização é uma assistência personalizada centrada no paciente (Tabela 2). O ambiente da Unidade de Terapia Intensiva deve assegurar não somente tecnologia de ponta para garantir a segurança, mas também o respeito pelas singularidades e um atendimento humanizado tanto para o paciente quanto para seus familiares. Nesse cenário é necessário repensar as ações procurando estratégias que unam o conhecimento técnico a uma abordagem sensível e humanizada, o que favorece a eficácia das ações.

Por fim, Vargas e Taglietti (2019), relata que a humanização é a integração dos conhecimentos técnico-científicos com princípios morais e solidariedade. É fundamental que os procedimentos terapêuticos sejam realizados de forma humanizada no pós operatório de cirurgias nos hospitais, pois na reabilitação os pacientes não buscam apenas a recuperação física, mas também o retorno às suas atividades de vida diárias com autonomia e qualidade de vida. Esses achados sugerem que a empatia e a abordagem humanizada são fundamentais para a satisfação do paciente na fisioterapia, especialmente em contextos de cuidados intensivos como a UTI.

5 DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo indicam que a empatia e o cuidado humanizado estão associados à satisfação dos pacientes com a fisioterapia. A empatia e a satisfação constituem elementos fundamentais para uma prática fisioterapêutica focada no paciente e dedicada à humanização do cuidado. Todos os níveis de atenção à saúde foram abordados nos artigos avaliados no presente estudo. Desde a atenção primária (Estratégia de saúde da família), secundária (clínica) até a atenção terciária (UTI), todos os artigos ressaltam a importância do cuidado humanizado.

A satisfação é uma resposta ligada à expectativa de que o serviço oferecido possua determinadas características, como cuidado técnico, interação interpessoal e condições do ambiente físico (Mendonça & Guerra, 2007). Esse conceito é apoiado por Esperidião e Trad (2006), que destacam que a satisfação é um fenômeno complexo que envolve a maneira como os pacientes avaliam os resultados obtidos. Ademais, Moreira et al. (2007) enfatizam a relevância da competência técnica, acessibilidade, conveniência, despesas e condições físicas na satisfação dos

pacientes. O estudo de Mendonça e Guerra (2007) ressalta, porém, os desafios teóricos e metodológicos que surgem nas pesquisas sobre a satisfação em serviços de saúde, tais como a falta de consenso teórico sobre os conceitos e de instrumentos validados. Essa afirmação é apoiada por Esperidião e Trad (2006), que apontam que a noção de satisfação é extensa e está sujeita a influências dos valores socioculturais e das condições do ambiente.

A satisfação do paciente vai além do atendimento às suas necessidades físicas, abrangendo também seu bem-estar emocional e psicológico. A relação entre paciente e terapeuta é um fator determinante para essa satisfação, sendo influenciada pela comunicação eficaz e pela demonstração de empatia (Mendonça e Guerra, 2007). Essa ideia é reforçada por Lopes e Brito (2009), que identificam a empatia e a garantia como elementos essenciais para a humanização da assistência fisioterapêutica. Os pacientes esperam ser acolhidos e ter suas dores minimizadas em um ambiente que valoriza sua singularidade, tornando o atendimento mais humanizado.

O estudo de Soares e Mattos (2019) utilizou o instrumento desenvolvido por Mendonça e Guerra (2007) para avaliar a satisfação dos pacientes com o atendimento fisioterapêutico no Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF). Os resultados mostraram que a interação entre paciente e terapeuta foi frequentemente avaliada como boa ou excelente, destacando a relevância da interação na vivência do tratamento. Ademais, a satisfação geral com a fisioterapia foi predominantemente positiva, apesar que 6,2% dos entrevistados tenham classificado o serviço como ruim. Segundo Rodrigues (2017), o atendimento precário, devido a situação do ambiente (falta de materiais e locais adequados para atendimento), falta de treinamento dos profissionais e de um número adequado de fisioterapeutas inseridos nas Estratégias de Saúde da Família (ESF), levam a uma avaliação negativa do serviço. Mendonça e Guerra (2007) ressaltam que a fisioterapia possui características únicas que podem influenciar a satisfação do paciente. A intervenção fisioterapêutica, muitas vezes, demanda mais tempo do que uma consulta médica convencional, o que pode ser interpretado como algo positivo uma vez que essa prática envolve contato físico e pessoal frequente o que exige uma participação ativa do paciente no tratamento.

A humanização segundo Vidal et al (2021), é definida como a capacidade de se tratar e relacionar com respeito, cuidado, atenção, considerando o paciente como um todo. É possível inferir que esses valores estão intimamente relacionados ao conceito de

empatia, uma vez que ambos enfatizam a importância de compreender e respeitar as necessidades, sentimentos e experiências do paciente, promovendo um tratamento individualizado e centrado no paciente e uma relação terapêutica mais eficaz e satisfatória. Para garantir um cuidado humanizado os profissionais precisam estar preparados e capacitados com relação a habilidade social, como a empatia, comunicação e cuidado. As unidades de ensino superior precisam incluir mais práticas voltadas para promover o desenvolvimento dessas habilidades (Silva et al., 2022; Moreto & Blasco, 2013).

Enquanto os profissionais já atuantes precisam estar em contínuo aprimoramento das competências (Marinho & Borges 2020). Segundo Silva e Silveira (2011), o fisioterapeuta deve estar ciente e se sensibilizar sobre a humanização. Reconhecendo o ser humano como um todo, em cada particularidade e integridade. É necessário compreender sua responsabilidade perante os pacientes que procuram seu auxílio em decorrência de alguma doença e respeitar suas reações psíquicas, devido à enfermidade. A assistência humanizada proporciona melhores condições de recuperação aos pacientes, o que nos mostra que a fisioterapia precisa atuar nesta prática, pois os benefícios ao usuário e trabalhador serão inúmeros. Para os pacientes, promove maior adesão ao tratamento, reduz ansiedade e dor, aprimora a experiência do atendimento e acelera o processo recuperação. Para os profissionais de fisioterapia, proporciona maior satisfação profissional, fortalece a comunicação com os pacientes, evita o esgotamento profissional e melhora a prática clínica. Além disso, a humanização valoriza a profissão e melhora os resultados terapêuticos, assegurando um cuidado mais eficiente e humanizado.

Lopes e Brito (2009), apresentaram que o alto grau de satisfação com tratamento fisioterapêutico relaciona-se a empatia e a garantia (serviço de fisioterapia aliando práticas resolutivas e habilidade de seu desempenho). Observou-se que cerca de 4,5% classificam a relação profissional paciente como desumanizada (as dimensões como a comunicação, dignidade, empatia e garantia como negativas), assemelhando-se ao estudo de Vidal et al. (2021), que apresentou 5%.

Soares e Mattos (2019) argumentam sobre a necessidade de um maior treinamento e sensibilização do profissional no cuidado com o paciente. Questões relacionadas a insatisfação envolvem aspectos comunicacionais e empáticos, respostas essas muitas vezes negligenciadas durante o fazer clínico. A falta de clareza das explicações

referentes ao tratamento no primeiro contato paciente-profissional (péssimo – 3,1% e ruim – 25,0%) e quanto ao esclarecimento das dúvidas pelo profissional (ruim - 3,1%), foram fatores indicados como negativos. Um outro aspecto negativo que 75% dos pacientes alegaram aspirar mais do tratamento recebido, dado que justifica-se pelo curto intervalo de tempo de intervenção. (Rodrigues et al. 2017).

O presente estudo apresenta como limitações a inclusão de artigos em português e pesquisados apenas uma base de dados. Ademais, possibilitou uma avaliação mais detalhada dos estudos conduzidos no Brasil, o que pode ser um início para o desenvolvimento de pesquisas e intervenções futuras no campo relacionadas ao tema.

Os artigos avaliados pelo presente estudo convergem para demonstrar que a satisfação do paciente está diretamente ligada à humanização do atendimento, que, por sua vez, depende da empatia do profissional. Esses fatores não apenas melhoraram a experiência do paciente, mas também foram sugeridos como variáveis que aumentam a adesão ao tratamento e melhores resultados clínicos.

6 CONCLUSÃO

Os achados desta revisão integrativa evidenciam que a empatia do fisioterapeuta é um fator determinante para maior satisfação dos pacientes em tratamento fisioterapêutico. A presença de habilidades como escuta ativa, comunicação eficaz e respeito fortalece a adesão ao tratamento e melhora os desfechos clínicos. No entanto, a prática fisioterapêutica frequentemente prioriza a abordagem técnico-clínica, o que pode impactar a percepção do paciente em relação ao atendimento recebido.

Além disso, a formação dos estudantes de fisioterapia também desempenha um papel crucial nesse contexto. A introdução de abordagens que incentivem o desenvolvimento de competências interpessoais desde a formação acadêmica pode ser um diferencial importante para a prática futura dos profissionais. Muitos estudantes, embora bem preparados tecnicamente, ainda apresentam lacunas no que diz respeito às habilidades de comunicação e empatia, o que pode refletir negativamente na qualidade do atendimento prestado.

Dessa forma, torna-se essencial investir na capacitação de fisioterapeutas, incluindo os estudantes, para o desenvolvimento dessas competências interpessoais,

garantindo um equilíbrio entre excelência técnica e humanização do cuidado. Estudos futuros devem aprofundar a investigação sobre estratégias eficazes para aprimorar a empatia na prática fisioterapêutica e seu impacto na satisfação dos pacientes.

REFERÊNCIAS

BATISTA, N. A.; LESSA, S. S. Aprendizagem da empatia na relação médico-paciente: um olhar qualitativo entre estudantes do internato de escolas médicas do Nordeste do Brasil. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 43, n. 1, p. 349–356, 2019. <https://www.scielo.br/j/rbem/a/JRf8vKxXWhxm8vpsbJ3d4Ps/abstract/?lang=pt#>

BANNON, L.; UPDEGRAFF, J. A.; FEIST, J. **Psicologia da saúde: uma introdução ao comportamento e à saúde**. São Paulo: Cengage Learning, 2023.

CUNHA, I. C. K. O.; RONDON, L. S.; NETO, F. R. G. X. Habilidade empática e seu aprendizado em graduandos de Enfermagem. **Enfermagem em Foco**, v. 11, n. 3, 21 dez. 2020. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/3767/882>

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. P. Habilidades sociais e análise do comportamento: proximidade histórica e atualidades. **Perspectivas em Análise do Comportamento**, v. 1, n. 2, p. 104–115, 2010. <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-35482010000200004&lng=pt&nrm=iso>.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. **Competência social e habilidade social: manual teórico-prático**. Petrópolis: Vozes, 2017.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/Sf88fP5QRXzLbWrdGZxkRr/?format=pdf&lang=pt>

HALL, J. A.; SCHWARTZ, R. Empathy present and future. **The Journal of Social Psychology**, v. 159, n. 3, p. 225–243, 2019.

HEYES, C. Empathy is not in our genes. **Neuroscience & Biobehavioral Reviews**, v. 95, p. 499–507, 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0149763418308194?via%3Di> hub

LIN, I.; WILES, L.; WALLER, R.; GOUCKE, R.; NAGREE, Y.; GIBBERD, M.; STRAKER, L.; MAHER, C. G.; O'SULLIVAN, P. P. B. What does best practice care for musculoskeletal pain look like? Eleven consistent recommendations from high-quality clinical practice guidelines: systematic review. **British Journal of Sports Medicine**, v. 54, n. 2, p. 79-86, jan. 2020.

LOPES, F. M.; BRITO, E. S. Humanização da assistência de fisioterapia: estudo com pacientes no período pós-internação em unidade de terapia intensiva. **Revista Brasileira de Terapia Intensiva**, v. 21, n. 3, p. 283-291, 2009.

MARINHO, A. S.; BORGES, L. M. As habilidades sociais de enfermeiras gestoras em equipes de saúde da família. **Psico-USF**, v. 25, n. 3, p. 573–583, jul. 2020.
<https://doi.org/10.1590/1413-82712020250314>

MENDONÇA, K.; GUERRA, R. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Brazilian Journal of Physical Therapy**, v. 11, n. 5, p. 369–376, 2007. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/rbfis/a/4zp6P4NvFRYSkdtscftt5Md/abstract/?lang=pt#>

MONDADORI, A. G.; ZENI, E. de M.; OLIVEIRA, A. de; SILVA, C. C. da; WOLF, V. L. W.; TAGLIETTI, M. Humanização da fisioterapia em Unidade de Terapia Intensiva Adulto: estudo transversal. **Fisioterapia e Pesquisa**, v. 23, n. 3, p. 294–300, jul. 2016.

MOREIRA, C. F.; BORBA, J. A. M.; MENDONÇA, K. M. P. P. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. **Fisioterapia e Pesquisa**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 37-43, 2007.

MORENO, B. G. D.; CORRENTE, J. E.; PERROCA, M. G.; PAVANELLI, I. L.; ROCHA, P. R. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. **Fisioterapia e Pesquisa**, São Paulo, v. 26, n. 3, p. 322–328, 2019.
<https://www.scielo.br/j/fp/a/qWQpjM3PJxPgHBkMVW7467D/>

MORETO, G.; BLASCO, P. G. A erosão da empatia nos estudantes de Medicina: um desafio educacional. **Revista Brasileira de Medicina**, v. 69, ed. especial Oncologia 3, 4 fev. 2013.

RODRIGUES, R. S. Percepção da satisfação ao atendimento fisioterapêutico dos usuários cadastrados nas Unidades Básicas da Estratégia Saúde da Família do município de Muritiba/BA. **Fisioterapia Brasil**, v. 12, n. 1, p. 14–19, 20 maio 2017.
<https://doi.org/10.33233/fb.v12i1.593>

SILVA, I. D. da; SILVEIRA, M. de F. de A. A humanização e a formação do profissional em fisioterapia. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, p. 1535–1546, 2011.
<https://doi.org/10.1590/S1413-81232011000700089>

SILVA, J. A. C. da; MASSIH, C. G. P. A.; VALENTE, D. A.; SOUZA, D. F. de; MONTEIRO, M. R. L. de C.; RODRIGUES, R. M. Ensino da empatia em saúde: revisão integrativa. **Revista Bioética**, v. 30, n. 4, p. 715–724, out. 2022.
<https://www.scielo.br/j/bioet/a/4XzYSF6YcvNCzYM7nk3HTnQ/#>

SOARES, K. C. R; MATTOS, J. G. S de. Satisfação do atendimento fisioterapêutico disponibilizado pelo Núcleo de Apoio à Saúde da Família. **Revista da Rede APS**, v. 1, n. 2, 2019.

VIDAL, A. E. P.; GÓES, K. O.; SANTOS, G. P. dos; FERREIRA, P. D.; SOUSA, N. A. de; ARAÚJO, J. B. O. A perspectiva dos pacientes de Unidade de Terapia Intensiva sobre os cuidados fisioterapêuticos. **Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento**, v. 9, p. e21310917892, 2021.

VARGAS, A. P; TAGLIETTI, M. Humanização da assistência de fisioterapia no pós-operatório de ligamentoplastia de joelho. **Fag Journal of Health**, Cascavel, v. 1, n. 1, 2019.

ZENI, E. de M; MONDADORI, A. G; TAGLIETTI, M. Humanização da assistência de fisioterapia em unidade de terapia intensiva pediátrica e neonatal. **ASSOBRAFIR Ciência**, v. 7, n. 3, p. 33-40, dez. 2016.