

Satisfacción de los pacientes y factores organizativos en fisioterapia privada: estudio descriptivo en Galicia

Patient satisfaction and organizational factors in private physical therapy: a descriptive study in Galicia

Satisfação dos pacientes e fatores organizacionais na fisioterapia privada: estudo descritivo na Galícia

Javier Rama Caamaño¹, Olalla Iglesias Sousa¹

¹ Servicio Gallego de Salud, área de Orense, Verín y el Barco de Valdeorras. Galicia, España.

RESUMEN

Objetivo: Describir el grado de satisfacción global de los pacientes atendidos en clínicas de fisioterapia privadas en Galicia y analizar su distribución según características sociodemográficas, tipo de acceso y distintos indicadores del proceso asistencial. **Materiales y métodos:** Estudio observacional descriptivo basado en una encuesta autoadministrada distribuida entre pacientes de clínicas de fisioterapia privadas en Galicia entre marzo y agosto de 2023. Se recogieron datos sociodemográficos, tipo de acceso a la fisioterapia (particular o seguro de salud) y satisfacción global, evaluada mediante una escala Likert de 4 puntos. Asimismo, se analizaron siete indicadores específicos de satisfacción derivados de la escala PEPAP-Q. Las variables se dicotomizaron para facilitar el análisis descriptivo. El análisis se realizó con R y RStudio, utilizando frecuencias y porcentajes.

Resultados: La muestra estuvo compuesta por 312 pacientes. El 59,7% se clasificó como satisfecho a nivel global. La satisfacción fue similar según sexo, edad y medio de residencia. Sin embargo, los pacientes atendidos mediante seguro de salud privado mostraron una mayor proporción de menor satisfacción en comparación con aquellos con acceso particular. Entre los indicadores analizados, el tiempo suficiente dedicado durante la sesión fue el aspecto más estrechamente vinculado a la menor satisfacción, mientras que las interrupciones durante la atención mostraron un impacto relativo menor. **Conclusiones:** La atención fisioterapéutica privada en Galicia presenta un alto nivel de satisfacción global. Los factores organizativos, especialmente el tiempo dedicado por sesión, parecen desempeñar un papel relevante en la experiencia del paciente, particularmente en el contexto del acceso a través de seguros de salud.

Palabras clave: satisfacción del paciente; modalidades de fisioterapia; accesibilidad a los servicios de salud; práctica privada.

Recibido: 15-08-2025

Aceptado: 23-10-2025

OPEN ACCESS



© 2025 Los autores. Publicado por la
Revista Herediana de Rehabilitación.

CITAR COMO:

Rama J, Iglesias O. Satisfacción de los pacientes y factores organizativos en fisioterapia privada: estudio descriptivo en Galicia. Rev Hered Rehab. 2025; 8(2): e7605. doi: [10.20453/rhr.v8i2.7605](https://doi.org/10.20453/rhr.v8i2.7605)

ABSTRACT

Objective: To describe the overall level of patient satisfaction among individuals treated in private physical therapy clinics in Galicia and to analyze its distribution according to sociodemographic characteristics, type of access, and various indicators of the care process. **Materials and methods:** A descriptive observational study was conducted based on a self-administered survey distributed among patients attending private physical therapy clinics in Galicia between March and August 2023. Sociodemographic data, type of access to physical therapy (private or health insurance), and overall satisfaction—assessed using a 4-point Likert scale—were collected. In the same way, seven specific satisfaction indicators derived from the PEPAP-Q scale were analyzed. Variables were dichotomized to facilitate descriptive analysis. Statistical analysis was performed using R and RStudio, employing frequencies and percentages. **Results:** The sample consisted of 312 patients. 59.7% reported overall satisfaction. Satisfaction was similar across sex, age, and place of residence. However, patients receiving care through private health insurance showed a higher proportion of lower satisfaction compared to those with private access. Among the indicators analyzed, sufficient time spent during the session was the factor most strongly associated with lower satisfaction, whereas interruptions during care had a relatively smaller impact. **Conclusions:** Private physical therapy care in Galicia demonstrates a high overall level of patient satisfaction. Organizational factors—particularly the time allocated per session—appear to play a significant role in the patient experience, especially in the context of access through health insurance.

Keywords: patient satisfaction; physical therapy modalities; access to health services; private practice.

RESUMO

Objetivo: Descrever o grau de satisfação global dos pacientes atendidos em clínicas de fisioterapia privadas na Galícia e analisar sua distribuição segundo características sociodemográficas, tipo de acesso e diferentes indicadores do processo assistencial. **Materiais e métodos:** Estudo observacional descritivo baseado em um questionário autoaplicável distribuído entre pacientes de clínicas de fisioterapia privadas na Galícia entre março e agosto de 2023. Foram coletados dados sociodemográficos, tipo de acesso à fisioterapia (particular ou por seguro de saúde) e satisfação global, avaliada por meio de uma escala Likert de 4 pontos. Além disso, foram analisados sete indicadores específicos de satisfação derivados da escala PEPAP-Q. As variáveis foram dicotomizadas para facilitar a análise descritiva. A análise foi realizada com R e RStudio, utilizando frequências e porcentagens. **Resultados:** A amostra foi composta por 312 pacientes. 59,7% foram classificados como satisfeitos globalmente. A satisfação foi semelhante segundo sexo, idade e local de residência. No entanto, os pacientes atendidos por meio de seguro de saúde privado apresentaram maior proporção de menor satisfação em comparação com aqueles com acesso particular. Entre os indicadores analisados, o tempo suficiente dedicado durante a sessão foi o aspecto mais fortemente associado à menor satisfação, enquanto as interrupções durante o atendimento apresentaram impacto relativamente menor. **Conclusões:** A atenção fisioterapêutica privada na Galícia apresenta um alto nível de satisfação global. Os fatores organizacionais — especialmente o tempo dedicado por sessão — parecem desempenhar um papel relevante na experiência do paciente, particularmente no contexto do acesso por meio de seguros de saúde.

Palavras-chave: satisfação do paciente; modalidades de fisioterapia; acessibilidade aos serviços de saúde; prática privada.

INTRODUCCIÓN

La fisioterapia constituye un componente esencial de los sistemas sanitarios modernos, desempeñando un papel clave en la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de múltiples procesos musculoesqueléticos, neurológicos y funcionales. En comunidades como Galicia —caracterizada por un envejecimiento poblacional progre-

sivo, una elevada prevalencia de patología crónica y una notable heterogeneidad territorial (1)—, la fisioterapia adquiere una especial relevancia tanto en el ámbito público como en el privado.

En este contexto, la satisfacción del paciente se ha consolidado como un indicador fundamental de la calidad asistencial. Más allá de su dimensión subjetiva, este

indicador se ha relacionado con una mayor adherencia terapéutica, mejores resultados funcionales y un uso más eficiente de los servicios sanitarios (2). En fisioterapia, diversos estudios han señalado que la satisfacción del paciente no depende exclusivamente de la mejoría clínica objetiva, sino también de factores relacionados con el proceso asistencial y la interacción con el profesional (3, 4).

En España, estudios previos han analizado la satisfacción de los pacientes con la atención fisioterapéutica y su relación con el tipo de acceso a los servicios, así como la percepción sobre el acceso directo al fisioterapeuta. Estos trabajos han puesto de manifiesto diferencias relevantes en la experiencia del paciente según el modelo asistencial, subrayando la importancia de los aspectos organizativos y relacionales de la atención (5). A nivel internacional, la literatura coincide en señalar que los principales determinantes de la satisfacción en fisioterapia incluyen comunicación clara, comprensión del proceso clínico, adaptación individualizada del tratamiento y alianza terapéutica establecida entre paciente y fisioterapeuta (6).

A pesar de la evidencia disponible, persisten importantes brechas en el conocimiento respecto a qué dimensiones de la atención fisioterapéutica se asocian de manera más consistente con la insatisfacción del usuario, específicamente en contextos asistenciales mixtos y con alta diversidad sociodemográfica. El objetivo del presente estudio fue explorar la relación entre distintos indica-

dores de la atención fisioterapéutica y la disminución en la satisfacción global de los pacientes en Galicia, así como determinar si dicha asociación varía según características sociodemográficas, el entorno de residencia y el tipo de acceso a la fisioterapia.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño del estudio

Estudio observacional descriptivo que analiza los resultados de la encuesta CALSAFI (Calidad Asistencial en Fisioterapia) (7) en pacientes que acuden de manera particular o por seguro privado a clínicas de fisioterapia en Galicia, entre los meses de marzo y agosto de 2023. La encuesta recoge datos sociodemográficos, clínicos y de satisfacción sobre la atención de fisioterapia particular o por seguro privado de salud con base en parámetros de la encuesta validada PEPAP-Q (8).

Muestra

Se distribuyó por correo electrónico y por WhatsApp un cuestionario de Google Forms entre pacientes de 20 clínicas de fisioterapia. La muestra conformada por 312 encuestados presenta la distribución que recoge la figura 1, con cierta variabilidad entre los casos de estudio.

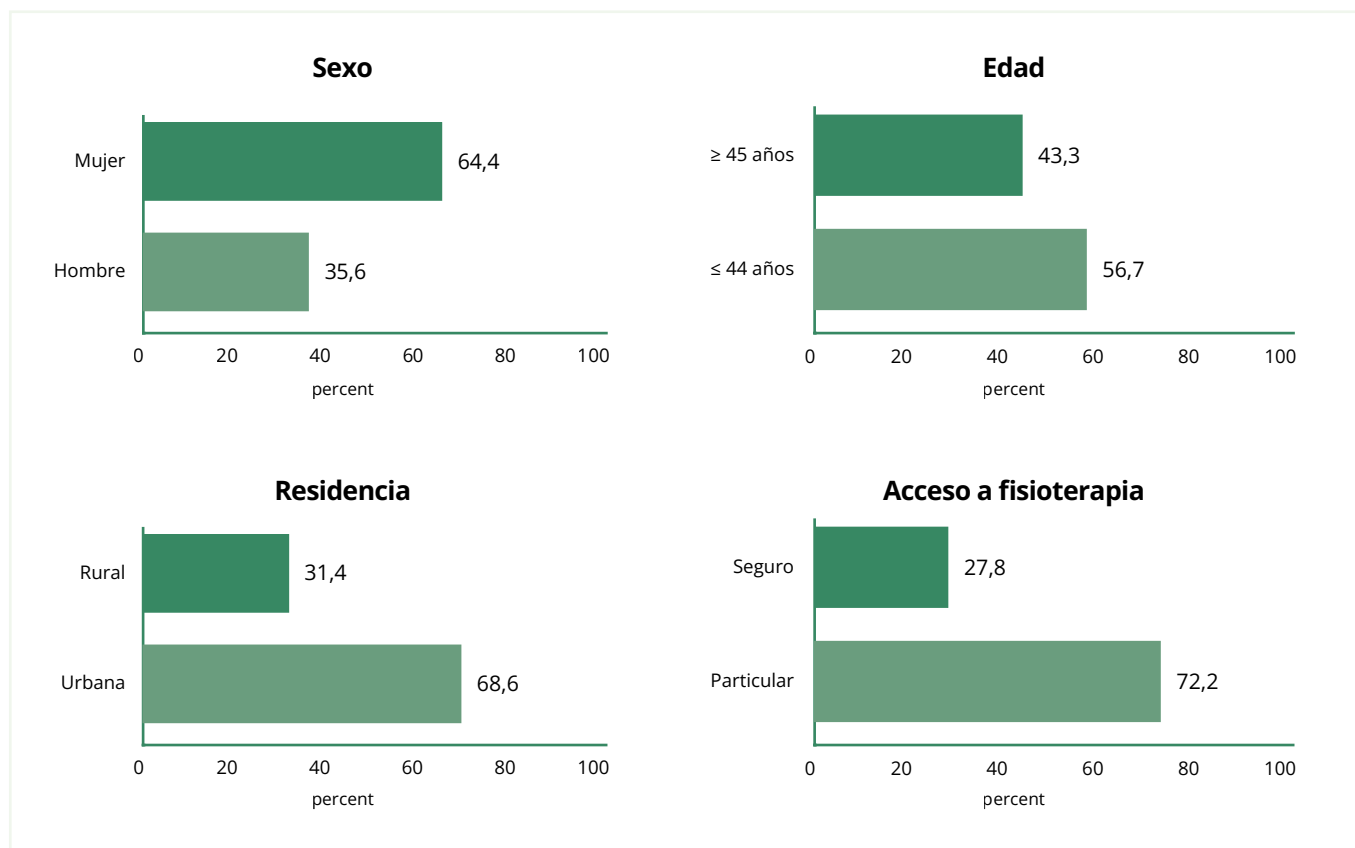


Figura 1. Descriptivo de la muestra de estudio. Elaboración propia con datos del proyecto CALSAFI (Calidad Asistencial en Fisioterapia).

Variables y covariables

Para este análisis se seleccionaron cuatro variables independientes: sexo, edad, lugar de residencia y tipo de acceso al servicio de fisioterapia (de manera particular o por seguro). Estas covariables fueron evaluadas como posibles condicionantes del nivel de satisfacción del paciente con su proceso de rehabilitación.

Por otro lado, se contemplaron siete variables dependientes. Con base en los 23 ítems de la encuesta de satisfacción PEPAP-Q, se elaboraron siete indicadores de satisfacción con el fisioterapeuta. El primero resultó de conjugar los indicadores 1-4 de la encuesta; el segundo, de los indicadores 5-9; el tercero, de los indicadores 10-12; el cuarto, de los indicadores 13-15; el quinto, de los indicadores 16-18; el sexto, de los indicadores 19-21; y, por último, el séptimo, de los indicadores 22-23. Los ítems formulados para su evaluación fueron: 1) *Mi fisioterapeuta es claro informando sobre mi enfermedad, cómo esta evoluciona y las dudas que me surgen*; 2) *Mi fisioterapeuta entiende mi enfermedad, se interesa por ella, supervisa mis ejercicios y está pendiente de la evolución de*

mi dolor; 3) *Mi fisioterapeuta modifica el tratamiento a lo largo de las sesiones en función de mis necesidades y de cómo me siento*; 4) *Mi fisioterapeuta me dedica el tiempo suficiente durante el tratamiento y mi estancia en el centro*; 5) *Mi fisioterapeuta acostumbra a detenerse para atender a otros pacientes, compañeros o llamadas*; 6) *Mi fisioterapeuta se ve obligado a detener las sesiones por falta de equipo, material o disponibilidad de espacio*; y 7) *Mi fisioterapeuta me ayuda durante la estancia en el centro sin la necesidad de pedir ayuda a otros usuarios*.

Estos indicadores han seguido una escala Likert de satisfacción de cinco puntos: 1 (*siempre*), 2 (*muy a menudo*), 3 (*a veces*), 4 (*raramente*) y 5 (*nunca*). Por otro lado, la satisfacción global consultada se ha medido con una escala Likert de satisfacción de 4 puntos: 1 (*satisfecho*), 2 (*bastante satisfecho*), 3 (*poco satisfecho*) y 4 (*nada satisfecho*).

La figura 2 recoge la distribución de las variables dependientes del estudio, a saber, la satisfacción con la sesión de fisioterapia, en la cual, además de una primera variable general de satisfacción, se han utilizado indicadores adicionales.

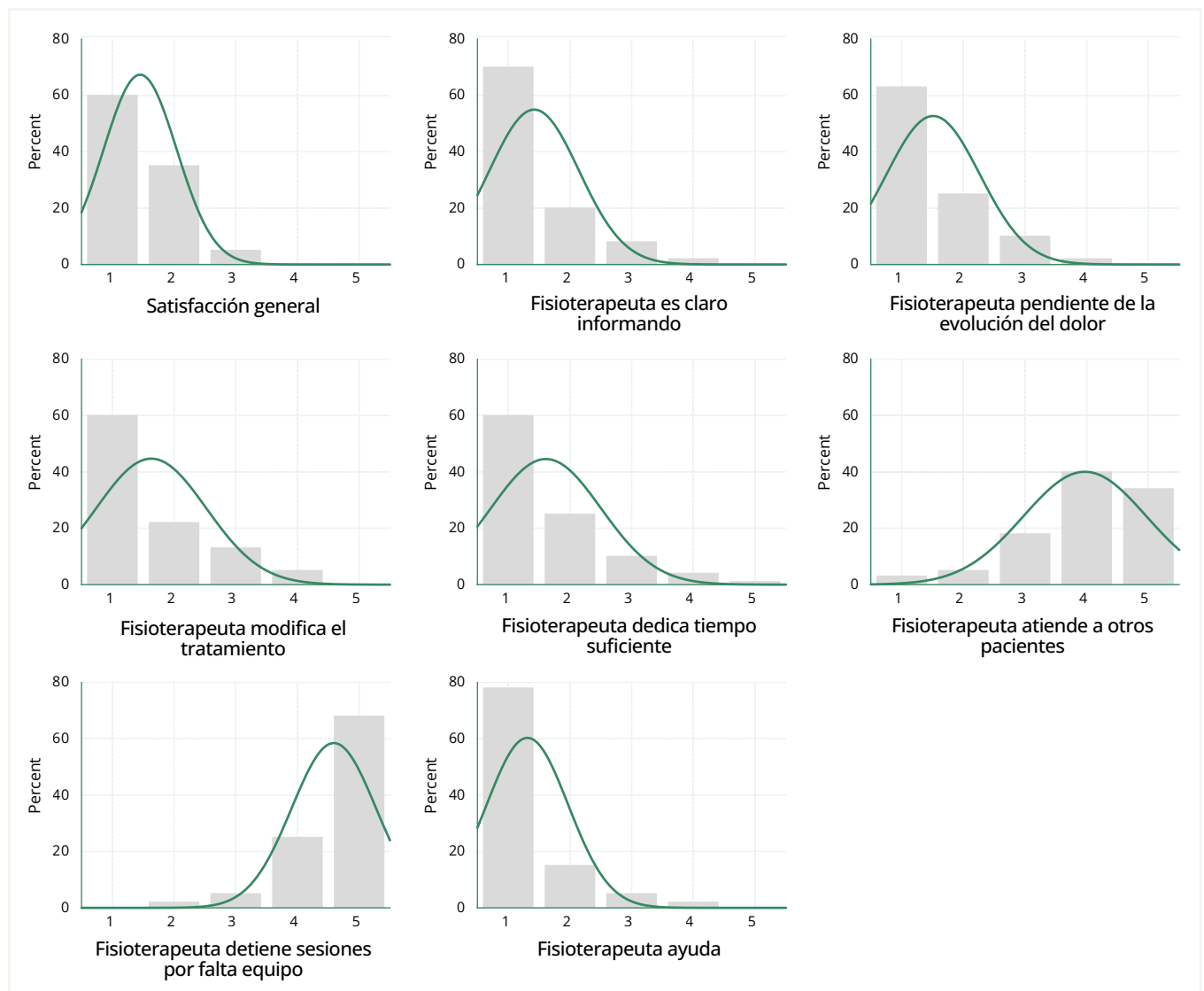


Figura 2. Distribución de las variables dependientes del estudio (indicadores de satisfacción).

Análisis estadístico

Para el análisis de los datos se utilizó el entorno estadístico R (9) mediante la interfaz RStudio (10). Las variables sociodemográficas y de acceso a la fisioterapia se han descrito mediante frecuencias absolutas y porcentajes. La satisfacción global se ha evaluado inicialmente mediante una escala Likert de cuatro puntos. Dado que ningún participante seleccionó la opción *nada satisfecho*, esta variable se dicotomizó en mayor satisfacción (puntuación 1: *satisfecho*) y menor satisfacción (puntuaciones 2-3: *bastante o poco satisfecho*). De forma análoga, los indicadores específicos de satisfacción derivados de la escala PEPAP-Q se dicotomizaron siguiendo un criterio uniforme: cumplimiento (*siempre o muy a menudo*) y no cumplimiento (*a veces, raramente o nunca*). Los indicadores 5 y 6 se abordaron en términos negativos si

el terapeuta los cumple (*siempre detiene la sesión*) y el resto de los indicadores en términos positivos. Para la interpretación se tuvo en cuenta la direccionalidad de los ítems formulados.

Se planteó un análisis con enfoque descriptivo, dado el objetivo exploratorio del estudio. Los resultados se presentan mediante tablas de contingencia y porcentajes para facilitar su interpretación (11).

RESULTADOS

La satisfacción global se evaluó mediante una escala Likert de 4 puntos, y se dicotomizó y describió en función de la edad, el sexo, la residencia y el tipo de acceso de los pacientes. Los resultados se observan en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de la satisfacción global según características de la muestra.

Variables	Mayor satisfacción		Menor satisfacción	
	n	%	n	%
Sexo				
Hombre	68	61,3	43	38,7
Mujer	117	58,8	82	41,2
Edad (años)				
≤44	106	59,9	71	40,1
≥45	79	58,5	56	41,5
Medio de residencia				
Urbana	127	60,5	83	39,5
Rural	57	57,6	42	42,4
Tipo de acceso a fisioterapia				
Particular	147	65,9	76	34,1
Seguro de salud	37	43,5*	48	56,5*
Total	185	59,7	125	40,3

Nota: Las discrepancias en los tamaños muestrales entre ítems se deben a respuestas omitidas (*missing data*); el tamaño muestral máximo fue de 312 participantes.

* Se observa diferencia descriptiva en la distribución de la satisfacción.

Tal como se muestra, la distribución de la satisfacción global fue similar entre los distintos subgrupos analizados, sin observarse diferencias descriptivas relevantes según el sexo, la edad o el medio de residencia. No obstante, el tipo de acceso a la fisioterapia sí presenta un patrón diferenciado, ya que en el grupo de pacientes atendidos en el seguro de salud privado se observa un

menor porcentaje de mayor satisfacción, en comparación con el porcentaje de menor satisfacción, a diferencia de lo observado en el acceso particular.

La tabla 2 muestra la relación entre los distintos indicadores de la atención fisioterapéutica y la menor satisfacción global de los pacientes.

Tabla 2. Indicadores de la atención fisioterapéutica y su relación con la menor satisfacción.

Indicador	Cumplimiento	n total	Menor satisfacción	
			n	%
1. Comunicación clara	No se cumple	27	22	81,5
	Sí se cumple	282	103	36,7
2. Comprensión y seguimiento	No se cumple	37	30	81,1
	Sí se cumple	268	94	35,1
3. Adaptación del tratamiento	No se cumple	59	46	78,0
	Sí se cumple	248	79	32,0
4. Tiempo suficiente	No se cumple	45	40	88,9*
	Sí se cumple	264	85	32,3
5. Interrupciones (otros pacientes/llamadas)	No se cumple	283	109	38,7*
	Sí se cumple	27	16	59,3*
6. Interrupciones por falta de recursos	No se cumple	303	119	39,4
	Sí se cumple	6	6	100,0
7. Ayuda durante la estancia	No se cumple	25	21	84,0
	Sí se cumple	283	103	36,5

Nota: Las discrepancias en los tamaños muestrales entre ítems se deben a respuestas omitidas (*missing data*); el tamaño muestral máximo fue de 312 participantes.

* Estos valores muestran un patrón descriptivo diferencial dentro del indicador correspondiente. Sin análisis inferencial.

En los indicadores relacionados con aspectos comunicativos, relacionales y organizativos positivos (comunicación clara, comprensión y seguimiento, adaptación del tratamiento, tiempo suficiente y ayuda durante la estancia) se observó un patrón consistente: cuando estos no se cumplían, la proporción de pacientes menos satisfechos fue elevada (78,0-88,9%); por el contrario, cuando se cumplían, el porcentaje de menos satisfechos se redujo de forma sistemática (32,0-36,7%).

El mayor porcentaje de menor satisfacción se observó en el indicador relativo al tiempo suficiente dedicado durante el tratamiento, con un 88,9% de pacientes que mostraron una satisfacción menor cuando no se cumplía, frente al 32,3% cuando se cumplía. Los indicadores relacionados con interrupciones durante la sesión mostraron también una mayor proporción de menor satisfacción cuando el indicador era desfavorable, aunque con diferencias menos marcadas. En el caso de las interrupciones por atención a otros pacientes o llamadas, la menor satisfacción fue del 38,7% cuando no se cumplía el indicador y del 59,3% cuando se cumplía, reflejando una distribución menos extrema. En el indicador de interrupciones por falta de

recursos materiales o de espacio, la interpretación se vio limitada por el reducido tamaño del grupo en el que el indicador se cumplía (n = 6), aunque se mantuvo la tendencia general observada en el resto de los indicadores.

DISCUSIÓN

Este estudio muestra un nivel global de satisfacción moderadamente elevado con cerca de 6 de cada 10 pacientes que se califican como altamente satisfechos, lo que sugiere una valoración positiva general de la atención fisioterapéutica recibida.

En el análisis descriptivo por subgrupos, la satisfacción global mostró una distribución homogénea según sexo, edad y medio de residencia, sin observarse diferencias relevantes entre estos perfiles. Estos resultados coinciden con investigaciones previas que señalan que las variables sociodemográficas tienen un peso limitado en la satisfacción con la fisioterapia, en comparación con los factores relacionados con el proceso asistencial y la organización del servicio (12).

No obstante, el tipo de acceso a la fisioterapia fue identificado como el único factor con un patrón diferencial claro. En los pacientes atendidos mediante seguro de salud privado, se observó un porcentaje mayor de menor satisfacción en comparación con la mayor satisfacción, a diferencia de lo registrado en el acceso particular. Este resultado ha sido descrito también en otros contextos, donde los modelos de atención mediados por aseguradoras se asocian a mayores restricciones organizativas, como limitaciones en el número de sesiones, menor flexibilidad terapéutica o menor tiempo efectivo por sesión, aspectos que pueden influir negativamente en la experiencia del paciente (13).

El análisis de los indicadores específicos de satisfacción refuerza esta interpretación. Entre los distintos aspectos evaluados, el tiempo suficiente dedicado durante la sesión se identificó como el indicador más estrechamente vinculado a la insatisfacción. Cuando este aspecto no se cumplía, casi 9 de cada 10 pacientes se declararon insatisfechos, lo que subraya la importancia del tiempo terapéutico como elemento central de la calidad percibida. Este hallazgo es consistente con la literatura internacional, que identifica el tiempo, la atención individualizada y la percepción de dedicación profesional como determinantes clave de la satisfacción en fisioterapia (14, 15).

Por el contrario, los indicadores relacionados con interrupciones durante la sesión, ya fuera por atención a otros pacientes, llamadas telefónicas o limitaciones de recursos, mostraron un impacto relativo menor. Aunque estos factores fueron percibidos negativamente por algunos pacientes, su peso parece inferior al de otros aspectos nucleares como la comunicación, la adaptación del tratamiento o el tiempo efectivo de atención.

Este estudio presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, el diseño descriptivo limita la posibilidad de establecer asociaciones causales y reduce la generalización de los resultados. La información se obtuvo mediante un cuestionario autoadministrado, lo que puede introducir sesgos de respuesta. Por último, el reducido tamaño muestral en algunas categorías, especialmente en determinados indicadores de interrupciones, condiciona la interpretación de esos resultados concretos.

CONCLUSIONES

Los pacientes atendidos en clínicas de fisioterapia privadas en Galicia muestran un alto grado de satisfacción global con la atención recibida. Las características sociodemográficas y el entorno de residencia no parecen influir de manera relevante en la satisfacción percibida. Sin embargo, el tipo de acceso a la fisioterapia, especialmente a través de seguros de salud privados, se asocia descriptivamente con una mayor proporción de menor satisfacción.

Entre los distintos aspectos evaluados, el tiempo dedicado durante la sesión es señalado como el principal factor relacionado con la menor satisfacción, mientras que las interrupciones durante la atención parecen tener un impacto secundario. Estos resultados ponen de relieve la importancia de los factores organizativos y del tiempo terapéutico en la experiencia del paciente, y sugieren que estrategias orientadas a optimizar estos elementos podrían contribuir a mejorar la calidad percibida de la atención fisioterapéutica.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Financiamiento:

El presente estudio fue financiado mediante las ayudas a la investigación otorgadas por el Colegio Oficial de Fisioterapeutas de Galicia, correspondientes a la convocatoria de libre acceso 2022, bajo la modalidad Pro-Fisio.

Contribución de autoría:

JRC: conceptualización, metodología, análisis formal, curación de datos, visualización, redacción del borrador original, redacción (revisión y edición).

OIS: conceptualización, metodología, investigación, curación de datos, supervisión, redacción del borrador original, redacción (revisión y edición).

Agredecimientos:

Al ilustre Colegio Oficial de Fisioterapia de Galicia que a través de sus becas de investigación ha permitido la realización de este proyecto de investigación.

Correspondencia:

Javier Rama Caamaño

✉ javierramacaamano@gmail.com

REFERENCIAS

1. Xunta de Galicia. Estratexia galega de envellecemento activo e saudable 2021-2025. Santiago de Compostela: Consellería de Política Social; 2021.
2. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health* [Internet]. 2017; 137(2): 89-101. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
3. Beattie PF, Pinto MB, Nelson MK, Nelson R. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Phys Ther* [Internet]. 2002; 82(6): 557-565. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/ptj/82.6.557>
4. Hush JM, Cameron K, Mackey M. Patient satisfaction with musculoskeletal physical therapy care: a systematic review. *Phys Ther* [Internet]. 2011; 91(1): 25-36. Disponible en: <https://doi.org/10.2522/ptj.20100061>
5. Rama-Caamaño J, Iglesias-Sousa O, López-Filomena D, Coutado-Belón A, Rama J. Determinantes de satisfacción en fisioterapia entre pacientes de seguro privado de salud y pacientes particulares en Galicia. *Cuest Fisioter* [Internet]. 2024; 53(2): 107-122. Disponible en: <https://cuestionesdefisioterapia.com/index.php/es/article/view/7>
6. Hills R, Kitchen S. Satisfaction with outpatient physiotherapy: focus groups to explore the views of patients with acute and chronic musculoskeletal conditions. *Physiother Theory Pract* [Internet]. 2007; 23(1): 1-20. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/09593980601023705>
7. Rama J, Rama-Caamaño J. Calidad y satisfacción en la fisioterapia privada. Una comparativa del sistema privado de fisioterapia en Galicia entre usuarios particulares y pacientes de seguros privado [Internet]. *Harvard Dataverse*; 2024. Disponible en: <https://doi.org/10.7910/DVN/URLHT8>
8. Medina-Mirapeix F, Baño-Aledo ME, Martínez-Payá JJ, Lillo-Navarro MC, Escolar-Reina P. Development and validity of the questionnaire of patients' experiences in postacute outpatient physical therapy settings. *Phys Ther* [Internet]. 2015; 95(5): 767-777. Disponible en: <https://doi.org/10.2522/ptj.20140041>
9. R Core Team. R: a language and environment for statistical computing. Vienna: R Foundation for Statistical Computing; 2024. Disponible en: <https://cran.rstudio.com/manuals.html>
10. R Studio Team. RStudio: integrated development environment for R. Boston: Posit Software, PBC; 2024.
11. Pourhoseingholi MA, Vahedi M, Rahimzadeh M. Sample size calculation in medical studies. *Gastroenterol Hepatol Bed Bench* [Internet]. 2013; 6(1): 14-17. PMID: 24834239.
12. Ferreira PH, Ferreira ML, Maher CG, Refshauge KM, Latimer J, Adams RD. The therapeutic alliance between clinicians and patients predicts outcome in chronic low back pain. *Phys Ther* [Internet]. 2013; 93(4): 470-478. Disponible en: <https://doi.org/10.2522/ptj.20120137>
13. Piscitelli D, Furmanek MP, Meroni R, De Caro W, Pellicciari L. Direct access in physical therapy: a systematic review. *Clin Ter* [Internet]. 2018; 169(5): e249-e260. Disponible en: <https://doi.org/10.7417/ct.2018.2087>
14. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare* [Internet]. 2023; 11(5): 639. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
15. Hall AM, Ferreira PH, Maher CG, Latimer J, Ferreira ML. The influence of the therapist-patient relationship on treatment outcome in physical rehabilitation: a systematic review. *Phys Ther* [Internet]. 2010; 90(8): 1099-1110. Disponible en: <https://doi.org/10.2522/ptj.20090245>