

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN FISIOTERAPIA PARA EL HOSPITAL LOCAL  
"ISMAEL ROLDAN VALENCIA" DE LA CIUDAD DE QUIBDO**

**SORLEIDY INDIRA MORENO PEREA  
GISELA AGUILAR GUERRERO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE FISIOTERAPIA  
MEDELLÍN  
2004**

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN FISIOTERAPIA PARA EL HOSPITAL LOCAL  
"ISMAEL ROLDAN VALENCIA" DE LA CIUDAD DE QUIBDO**

**SORLEIDY INDIRA MORENO PEREA  
GISELA AGUILAR GUERRERO**

**Asesor Metodológico  
CARLOS ALBERTO SIERRA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE FISIOTERAPIA  
MEDELLÍN**

Nota de aceptación.

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Medellín, Julio de 2004

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestros padres por su esfuerzo inalcanzable, a nuestros profesores por transmitirnos sus conocimientos y crear profesionales idóneos, al Doctor Carlos Alberto Sierra, por sus buenas enseñanzas en todo el trayecto de la elaboración del presente trabajo.

## RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO

1. **TITULO:** Portafolio de servicio de fisioterapia para el hospital local “Ismael Roldan valencia” de la ciudad de Quibdo.
2. **AUTOR:** Sorleidy Indira Moreno Perea.  
Gisela Raquel Aguilar Guerrero.
3. **FECHA:** 26 -07 -2004.
4. **TIPO DE IMPRENTA:** procesador de palabras Word 98, imprenta Arial 12.
5. **NIVEL DE CIRCULACIÓN:** Restringida.
6. **ACCESO AL DOCUMENTO:** Biblioteca de la Fundación Universitaria Maria Cano, Hospital Local Ismael Roldan Valencia De la Ciudad De Quibdo.
7. **LINEA DE INVESTIGACIÓN:** Plan de mercadeo  
**SUBLINEA:** Diseño de portafolio de servicio de fisioterapia en presentación de CD Room.
8. **PALABRAS CLAVES:** Fisioterapia, portafolio de servicios, mercadeo, bienes, servicios, discapacidad, deficiencia, minusvalía, psicoprofilaxis.
9. **DESCRIPCIÓN DE ESTUDIO:** Aunque inicialmente la motivación del proyecto fue el desarrollo del diplomado como opción para optar al titulo de

fisioterapeutas, a medidas que avanzábamos en la elaboración de este surgieron otras motivaciones como fue la creación del portafolio de servicios para plasmar en este toda los aspectos importantes que el servicio de fisioterapia del Hospital Local Ismael Roldan Valencia de la ciudad de Quibdo ofrece a la población en general y de este modo ampliar la infamación existente de esta área de atención en el presente hospital y lograr el crecimiento de la empresa.

**10. CONTENIDO DEL DOCUMENTO:** El presente trabajo tiene una división de 2 partes. En la 1mera parte se habla de todo lo concerniente al estudio y elaboración del proyecto en el cual se especifica él porque del diseño de portafolio de servicio para el área de fisioterapia del Hospital Local Ismael Roldan Valencia de la ciudad de Quibdo. En el Marco teórico se da a conocer todo lo referente a fisioterapia incluyendo los campos de acción, escenario, niveles de atención, y prevención del fisioterapeuta, también se da una descripción de términos mas relevantes que se trataran en la elaboración del proyecto, y la ley por la cual rige la fisioterapia.

En la 2da parte se comienza con la elaboración y diseño del portafolio de servicios para el área de fisioterapia para el Hospital Local Ismael Roldan de la ciudad de Quibdo donde contara con una breve presentación de la empresa, misión, visión, objetivos, principios corporativos y servicios que se desean prestar.

**11. METODOLOGÍA:** Este proyecto se fundamenta en un estudio de tipo descriptivo - aplicativo.

**12. CONCLUSIONES:** El desarrollo de este proyecto ayudo a que la población de la ciudad de Quibdo, conozca los productos y servicios que se ofrecen en el área de Fisioterapia del Hospital “Ismael Roldan Valencia”.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1. TITULO	11
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
4. JUSTIFICACIÓN	13
5. OBJETIVO	14
4.1 OBJETIVO GENERAL	14
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
5. MARCO REFERENCIAL	15
5.1 MARCO TEÓRICO	15
5.1.1 Portafolio de servicio	21
<b>5.2 MARCO HISTÓRICO</b>	<b>21</b>
5.2.1 Misión	22
5.2.2 Visión	22
5.2.3 Objetivos corporativos	22
5.2.4 Principios corporativos	23
5.3 MARCO CONCEPTUAL	23
5.4 MARCO CONTEXTUAL	24
5.5 MARCO LEGAL	24

6. MÉTODO	26
6.1 DISEÑO METODOLÓGICO	26
6.2 PUBLICO OBJETIVO	26
6.3 MEDIOS A UTILIZAR	26
6.3.1 Fuentes primarias	26
6.3.2 Fuentes secundarias	27
7. RECURSOS DISPONIBLES	28
7.1 RECURSOS HUMANOS	28
7.2 RECURSOS INSTITUCIONALES	28
7.3 RECURSOS MATERIALES	29
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	31
9. ESTUDIOS FINANCIEROS	32
10. POSIBLES COLABORADORES	33
11. RESULTADOS	34
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	35
MISIÓN	37
VISIÓN	38
OBJETIVOS	39
PRINCIPIOS	40
SERVICIOS	41

TARIFAS	44
POLÍTICAS DEL SERVICIO	45
12. CONCLUSIÓN	46
13. RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	48

## **INTRODUCCIÓN**

A continuación se presenta un proyecto enfocado en la realización de un portafolio de servicios en Fisioterapia del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo, para dar a conocer a la comunidad de esa población los diferentes servicios a los cuales pueden acceder; brindando una información clara acerca de los servicios que se prestan en esta área, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población en general.

## **1. TITULO**

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS EN FISIOTERAPIA PARA EL HOSPITAL  
“ISMAEL ROLDAN VALENCIA” DE LA CIUDAD DE QUIBDO.**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente en la ciudad de Quibdo son muy deficientes los medios publicitarios utilizados por las diferentes instituciones prestadoras de servicios “IPS” para promocionar los servicios que cada una de ellas ofrecen a la población.

Este es el caso del Hospital “Ismael Roldan Valencia”, en el cual aun contando con un centro Fisioterapéutico en muy buenas condiciones son pocas las personas que acuden a este centro, ya que la población carece de información clara acerca de los servicios que se ofrecen en esta área de atención de este hospital. Esto ocasiona que las personas que requieren de intervenciones fisioterapéuticas se vean obligadas a acudir a lugares más lejanos y costosos, puesto que en esta ciudad las “IPS” que prestan este servicio son muy limitadas.

Como consecuencia de lo anterior en la ciudad de Quibdo se presenta un aumento en el grado de incapacidad en las personas con algún tipo de deficiencias y por consiguiente el aumento de secuelas según el tipo de alteraciones o lesiones para la población que requiere de este tipo de intervención, es por esto que la falta de información limita considerablemente la posibilidad de recuperación de la comunidad con limitaciones físicas.

Por lo anterior se da la necesidad de elaborar un portafolio de servicios donde explique claramente los servicios del área de fisioterapia del Hospital Local Ismael Roldan Valencia, ya que es de suma importancia porque ayudara a disminuir el impacto de las alteraciones que se presentan y así lograr mejorar la calidad de vida de la población.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La creación de un portafolio de servicios para el área de Fisioterapia del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo, nace de la necesidad de información acerca de los servicios que esta área ofrece al público en general, puesto que la información que esta población conoce es muy poca.

También se considera de mucha importancia e indispensable utilizar métodos de información claros que le permitan a esta área de la salud el acercamiento a la comunidad, proporcionándole a esta una completa y adecuada información; de esta forma la población adquiere la posibilidad de asistir a este centro de Fisioterapia y acceder a los servicios y beneficios que en él se ofrecen.

Esta es la razón por la cual se visualizó la necesidad del diseño de este portafolio de servicios, bajo parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad, con la finalidad de que los programas y servicios ofrecidos sean conocidos por los habitantes de esta población y así satisfacer las necesidades de cada individuo que requiera de este.

## **4. OBJETIVO**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un portafolio de servicios para el área de Fisioterapia del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo, que contribuya al proceso de comercialización de los servicios que este centro ofrece y así generar beneficios y mejorar la calidad de vida de la población afectada.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Ofrecer bienes y servicios de óptima calidad para cubrir satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

Ampliar la cobertura del centro de fisioterapia del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo, a través de la creación de este portafolio de servicios para generar beneficios.

Dar a conocer los servicios que ofrece el centro de Fisioterapia del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo, y así lograr el crecimiento y rentabilidad de este centro.

## 5. MARCO REFERENCIAL

### 5.1 MARCO TEÓRICO

El Hospital Local Ismael Roldan Valencia de la ciudad de Quibdo siendo un centro de primer nivel de complejidad presta al público los siguientes servicios:

- Urgencias
- Hospitalización
- Consulta Externa:
  - . Medico General
  - . Odontología
  - . Bacteriología (Laboratorio Clínico)
  - . Imágenes Diagnostica
  - . Citologías
  - . Promoción y Prevención
  - . Atención Quirúrgica
  - . Fisioterapia.

Teniendo en cuenta que el área de fisioterapia es el tema central en la elaboración de este portafolio de servicios, consideramos importante aclarar que la FISIOTERAPIA es una profesión del área de la salud enfocada al estudio, investigación y manejo del movimiento corporal humano y su fisiocinetica, realizando acciones de promoción, prevención, evaluación, y tratamiento de las alteraciones del movimiento corporal humano. El fisioterapeuta se desempeña en los escenarios clínico, laboral, educativo y deportivo- recreativo.

En el escenario clínico, desarrolla propuesta de intervención sobre el movimiento corporal alterado por factores biológicos, sociales, ambientales y psicológicos, realizando acciones y procesos de promoción, prevención y habilitación.

El escenario laboral es el espacio destinado a la comprensión y desarrollo de propuesta de intervención del movimiento corporal en relación con el proceso de salud-enfermedad en situaciones de trabajo.

En el escenario educativo el fisioterapeuta realiza proyectos para la construcción de saberes y practicas saludables en la comunidad escolar a partir del desarrollo y potencialización del movimiento corporal como facilitador de los procesos educativos, que permitan la construcción de estilos de vida saludables para y por los sujetos propios de la escuela. Será producto de la interacción entre el ser él querer ser y él deber ser cultural y social para la formación de hábitos y comportamientos sostenibles orientados a mantener la salud, reducir los factores de riesgo y potenciar saberes y practicas saludables.

En el escenario deportivo y recreativo se desarrollan propuesta de interacción del movimiento corporal por medio del ejercicio físico, la actividad física y el deporte. Este favorece la salud de la persona incidiendo positivamente desde el punto de vista biológico, psicológico, social, afectivo e incluso cultural, por esto es importante la comprensión de los mecanismo que permiten que este escenario sea utilizado como protector de factores de riesgo y enfermedades crónicas no trasmisibles, como potencializador y/o facilitador, y como medio para lograr proyectos de vida saludables.

Los sujetos de atención de este profesional son el individuo, la familia, y la comunidad en el ambiente donde se desenvuelve, es así como este se desempeña en los siguientes campos de acción:

**PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD:** en este campo el fisioterapeuta esta en la capacidad de planear y ejecutar programas relacionados con la construcción y el mantenimiento de ambiente, condiciones y estilo de vida saludables, así como el fomento de factores de riesgo que afectan la salud y el movimiento corporal humano. Los fisioterapeutas, también proporcionan cuidados Primarios en el ámbito laboral, en el cual manejan los servicios de salud ocupacional.

El fisioterapeuta se involucra con la prevención y bienestar físico, a través de las siguientes actividades:

- Restaurar una capacidad funcional optima
- Promover el acondicionamiento físico
- Minimizar deficiencias, discapacidades y minusvalías
- Promover condiciones de vida saludables.

**TERAPÉUTICA Y HABILITACIÓN:** el fisioterapeuta disminuye la duración de la enfermedad, la severidad y secuelas, intervienen cuando existe perdida funcional, realizando evaluación y tratamiento.

La prevención de este servicio se realiza en agencias comunitarias, sistemas escolares y centros de condicionamiento físico, instituciones de salud en el ámbito empresarial.

**REHABILITACIÓN:** busca la adaptación y readaptación de las personas con discapacidades.

El fisioterapeuta contribuye a disminuir grados de discapacidades, restaura la función de las personas con enfermedades crónicas e irreversibles.

**INVESTIGACIÓN:** el fisioterapeuta a través de la investigación produce o recontextualiza conocimientos entorno a la salud y el movimiento corporal humano.

**DOCENCIA:** planea, organiza, dirige, ejecuta y evalúa programas académicos para la formación de fisioterapeutas en pregrado y educación continúa.

**ADMINISTRACIÓN:** planea, organiza, dirige, ejecuta y evalúa la prestación de servicios de salud, así como el desarrollo de planes, programas y proyectos en diferentes campos de acción.

El profesional de fisioterapia tiene un significativo rol en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, el cual es la prestación de servicio en cuidado de la salud. En la prevención de la salud el fisioterapeuta actúa en tres niveles:

En la prevención primaria el fisioterapeuta se involucra con la promoción y fomento de la salud y protección específica, comprende las siguientes actividades:

- ❖ Promoción de la salud: conjunto de acciones dirigida a generar, desarrollar y conservar aquellas manifestaciones del proceso vital. Incluye las generaciones y control del ecosistema y entornos sociales que favorezcan

el desempeño óptimo de los procesos vitales, educación, y soporte social relacionados con los comportamientos con las personas que sean consideradas por el grupo saludable o beneficiario.

- ❖ **Prevención de enfermedad:** son dirigida a evitar que ocurra daño para la salud. Pretenden eliminar del ambiente físico o social factores potencialmente nocivos, o reducir la interacción entre estos factores y las personas; incluyendo actividades como reducción de riesgo ambientales y protección específica de personas susceptibles aun riesgo particular.

En cuanto a la prevención secundaria se realiza un diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y prevención de secuelas.

En la prevención terciaria desarrolla programas de rehabilitación física, social y laboral buscando evitar la permanencia de secuela invalidez y muerte prematura.

El fisioterapeuta también proporciona programas de atención para el mejoramiento del bienestar físico; en la atención primaria realiza campaña de promoción del auto cuidado, prevención de enfermedades y atención precoz de los procesos patológicos.

Para el trabajo en la comunidad: Se realiza en la población materno infantil, en programas de psicoprofilaxis, estimulación adecuada, manejo de alteraciones músculo esquelética, respiratoria y prevención de accidentes.

Población escolar: Detención temprana de alteraciones, y prevención de fármaco dependencia.

Población adulta vulnerable: Busca promover y mantener la salud del trabajador.

Población de alto riesgo: Población con patología específica, población de alto rendimiento y accesoria a deportista de diferentes disciplinas, para perfeccionar su rendimiento y prevenir lesiones.

El fisioterapeuta en la atención secundaria realiza acciones de apoyo, diagnóstico y complementación terapéutica, prevención secundaria, investigación y administración.

Este profesional de salud debe estar capacitado para:

- ✓ Determinar y precisar las discapacidades y minusvalía en lo relacionado con la funcionalidad.
- ✓ Planear, programar, ejecutar y evaluar su intervención fisioterapéutica.
- ✓ En el área administrativa planea, organiza, dirige, implanta y evalúa prestación de los servicios.

En la atención terciaria su intervención esta orientada a la realización de diagnóstico fisioterapéutico, prevención terciaria, investigación, administración, disminución de los grados de discapacidad.

Al definir Marketing en salud se entiende como un conjunto de técnicas éticamente utilizadas para entregar a la sociedad por intermedio del personal médico paramédico y administrativo un servicio de salud que por su naturaleza,

oportunidad y precio justo responda a las necesidades verdaderas desde un punto de vista social y científico

**5.1.1 Portafolio de servicio.** Es un documento donde se plasma todos los servicios que una empresa presta al público.

Se elabora con el fin de dar a conocer los servicios que ofrece bajo los parámetros de eficiencia y calidad en la prestación de ellos.

En el portafolio de servicios va plasmado una breve descripción de la empresa, políticas de la empresa como son: misión, visión, objetivos, principios corporativos, y los servicios que se desean prestar con una breve de ellos.

## **5.2 MARCO HISTÓRICO**

En Octubre del año 1994, se inicio la construcción de la unidad intermedia del barrio el Jardín, la primera etapa que correspondía al área de consulta externa se termino de construir en Diciembre del año 1994, quedando pendiente el área de urgencias, laboratorio clínico y hospitalizaciones, obra que concluyo en el año de 1998.

En el año de 1993, cuando surgió la idea de fortalecer la Red de servicios del Municipio de Quibdo, todavía no se había implementado la descentralización de la salud en este Municipio, razón por la cual el funcionamiento del organismo antes mencionado se proyecto para que tuviera dependencia directa del Hospital San Francisco de Asís. Con el transcurso de los años 1994-1998, las administraciones comprendidas en este tiempo alcanzaron a conseguir gran parte de la dotación de lo que debería llamarse Unidad Intermedia del Jardín.

El 5 de Diciembre de 1997 se acordó la creación del hospital como Empresa Social del Estado, Hospital “Ismael Roldan Valencia” como una entidad publica del orden municipal.

En el mes de Octubre de 1999 el Gobernador del Departamento del Choco, Doctor Juan B. Hinostroza Cossio, certifico al Municipio de Quibdo como municipio descentralizado en materia de salud, y el día 2 de Noviembre del mismo año, inicio la vida administrativa en el Hospital Local “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo, Empresa Social del Estado.

**5.2.1 Misión.** Brindar servicios de atención en salud de primer nivel de complejidad haciendo énfasis en promoción de salud y prevención de la enfermedad, con calidad, eficiencia, oportunidad y racionalidad Técnico-Científica, buscando el bienestar de la población usuaria del municipio de Quibdo, tratando de ser la mejor organización de salud del Departamento.

**5.2.2 Visión.** Buscan ser una institución dedicada al mejoramiento continuo, donde se brinde atención humana con calidez, cuya razón de ser sea el usuario, se proponen fomentar el habito de vida saludable en la población, y a la vez prestar una atención personalizada para el Departamento del Choco.

### **5.2.3 Objetivos corporativos**

- Establecer inversiones y convenios con empresas y negocios afines a la prestación de servicios que permitan reducir costos y sostener el crecimiento seguro de la empresa, así como la exploración de nuevos mercados.

- Lograr la cooperación Técnico-Administrativa de la red departamental para que garantice la atención de los clientes en el segundo nivel de atención.

#### **5.2.4 Principios corporativos**

- Respeto a la dignidad humana
- Universalidad
- Eficacia
- Eficiencia

### **5.3 MARCO CONCEPTUAL**

Los temas que más sobresalen en el desarrollo del portafolio de servicios para el área de Fisioterapia del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo son:

- Fisioterapia: es una profesión del área de la salud enfocada al estudio, investigación y manejo del movimiento corporal humano y su fisiocinética, realizando acciones de promoción, prevención, evaluación y tratamiento de las alteraciones del movimiento corporal humano.
- Deficiencia: es la pérdida o anomalía de una función fisiológica, anatómica o psicológica.
- Discapacidad: es toda restricción o ausencia Debido a una deficiencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma más adecuada o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.

- Minusvalía: es una situación desventajosa para un individuo determinado como consecuencia de una deficiencia o discapacidad, que limita el desempeño de un papel normal para la persona en un rol social y mental.
- Servicios: es cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible, donde su prestación puede ir ligada o no al producto físico.
- Bienes: es cualquier objeto material o tangible, es decir, que puede observarse, medirse o contarse y que posee un valor de uso.
- Portafolio de servicios: es un instrumento de gestión que puede contribuir a optimizar eficiencia y calidad, cuya elaboración y aplicación le permiten a la empresa preparar sus servicios de manera inteligente.
- Marketing en salud: es un conjunto de técnicas éticamente utilizadas para entregar a la sociedad por intermedio del personal médico, paramédico y administrativo, un servicio de salud que por su naturaleza, oportunidad y precio justo, responda a necesidades verdaderas desde un punto de vista social y científico.

#### **5.4 MARCO CONTEXTUAL**

El área de desarrollo del proyecto es en el Hospital Local "Ismael Roldan Valencia" de la ciudad de Quibdó, el cual está ubicado en el Barrio el Jardín sector los Rosales.

#### **5.5 MARCO LEGAL**

La ley 528 de 1999 en su concesión dice:

El diseño, ejecución, dirección y control de programas de intervención fisioterapéutica para la promoción de la salud y el bienestar cinético, la prevención de las deficiencias, limitaciones funcionales, discapacidades y cambios en las condiciones físicas, en individuos y comunidades en riesgo, la recuperación de los sistemas esenciales para el movimiento humano y la participación en procesos interdisciplinarios de habilitación y rehabilitación integral.

Los fisioterapeutas deberán garantizar a los usuarios de sus servicios la mayor calidad posible en la atención, de acuerdo con lo previsto en la ley 100 de 1993, y demás normas que la adicionan o modifican, sin que tal garantía pueda entenderse en relación con los resultados de las intervenciones profesionales, dado que la fisioterapia comparte obligaciones de medios pero no de resultados.

El fisioterapeuta podrá utilizar métodos o medios de publicidad para promocionar sus servicios profesionales, siempre y cuando proceda con lealtad, objetividad y veracidad, manteniendo siempre una estricta sujeción a la ética.

Es deber del fisioterapeuta prestar servicios profesionales de la mayor calidad posible, teniendo en cuenta los recursos disponibles a su alcance y los condicionamientos de diversos ordenes existentes en el medio en el cual desarrolle su actividad.

## **6. MÉTODO**

### **6.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

Inicialmente se hará una descripción y estudio de los aspectos poblacionales, recursos humanos y materiales que hay en el área de Fisioterapia del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo para la realización y aplicación del portafolio de servicios y así lograr un buen desempeño y satisfacer al máximo las necesidades de la población.

### **6.2 PUBLICO OBJETIVO**

La elaboración del portafolio de servicios para el área de Fisioterapia del Hospital “Ismael Roldan Valencia”, va dirigido para todos los habitantes de la ciudad de Quibdo que por diferentes causas ya sean traumáticas, congénitas o ambientales, sufran de cualquier alteración corporal, que limiten una funcionalidad normal del movimiento corporal humano, esto es con el fin de reducir el impacto de esas alteraciones y evitar secuelas, así como realizar actividades de promoción y prevención.

### **6.3 MEDIOS A UTILIZAR**

**6.3.1 Fuentes primarias:** se realizaron entrevistas con los directivos del hospital “Ismael Roldan Valencia” para darles a conocer la importancia del diseño de un portafolio de servicios para el área de Fisioterapia y así lograr el crecimiento y rentabilidad del hospital.

**6.3.2 Fuentes secundarias:** bibliografías acerca de la creación de un portafolio e información acerca de la Misión, visión, Objetivos, Principios e Historia del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo.

## **7. RECURSOS DISPONIBLES**

### **7.1 RECURSOS HUMANOS**

Amilbia Palacios. Decana del programa de ciencias de la salud de la fundación Universitaria Maria Cano

Doctor Nicolás E. Salamandra Martínez. Ex-gerente del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo.

Doctora Gira P. Machado. Medica general del Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo.

Doctor Carlos Alberto Sierra. Asesor Metodológico del proyecto.

### **7.2 RECURSOS INSTITUCIONALES**

Hospital “Ismael Roldan Valencia” de la ciudad de Quibdo.

Fundación Universitaria Maria Cano.

### 7.3 RECURSOS MATERIALES

<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Sábanas	20	8000	160000
Camillas	5	180000	900000
Colchonetas	4	40000	160000
Sillas	4	18000	720000
Barra paralela	1	150000	150000
Balón de Bobath	3	180000	540000
Ultrasonido	1	2800000	2800000
Tens	1	3200000	3200000
Juego de Theraband	1	60000	60000
Pesas	5	5000	25000
Frascos de Alcohol	5	1000	5000
Martillo para reflejos	2	10000	20000
Frascos de aceites	5	1700	8500
Juego de plastilina terapéutica	1	38000	38000
Escritorio	1	320000	320000
Compresas húmedo calientes	5	40000	200000

Digiflex	2	26000	52000
Vibradores	2	25000	50000
Hidrocollator	1	300000	300000
Refrigerador	1	300000	300000
Compresas frías	10	40000	400000
Fonendoscopio	2	15000	30000
Tensiometro	1	25000	25000
Balancín	1	30000	30000
Basurero	1	3000	3000
Escalerillas de pared	2	25000	50000
Cojines triangulares	4	12000	4800
Bicicleta estática	1	380000	380000
Teléfono	1	20000	20000
Archivador	1	250000	250000
Ruedas de Hombro	2	35000	70000
Espejo grande	1	35000	35000
Cajas de guantes	3	4000	12000
Goniómetros	2	15000	30000
			11.348.300

## 8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	20
Ajuste de proyecto																			
Recolección de información de la empresa																			
Estudio de mercado																			
Desarrollo de la propuesta																			
Presentación de anteproyectos																			
Asesorías																			
Reajuste del proyecto																			
Entrega del proyecto (Borrador)																			
Entrega del proyecto final																			
Sustentación																			
Certificación																			

## 9. ESTUDIOS FINANCIEROS

✓ PREPARACIÓN:

1mer anteproyecto: 15.0000

2do anteproyecto: 25.0000

refrigerios: 20.000

buses: 30.000

disket: 1200

✓ MONTAJE:

Borrador del proyecto: 30.000

Argollado: 6.000

Diseño del portafolio: 25.000

✓ ENTREGA:

Proyecto: 40.000

Empastado: 14.000

Tiempo de las autoras: 500.00 x c/u.

TOTAL: 1' 206.200

## **10. POSIBLES COLABORADORES**

Doctor Jhon Jairo Mosquera. Alcalde del Municipio de Quibdo

Parte Administrativa del Hospital Local Ismael Roldan Valencia de la ciudad de Quibdo.

Doctor Edgar Eulises Torres. Vicepresidente de la Cámara de Representantes.

## 11. RESULTADOS

Se logro que el Hospital aprobara el diseño del portafolio para así mejorar las ventas al público en general.

Se obtuvo crecimiento y rentabilidad del área de Fisioterapia del Hospital "Ismael Roldan Valencia" como empresa.

Se aporto una información clara y sencilla de los servicios que se desean prestar.

Gracias al diseño del portafolio se logro que él público en general accediera a los servicios que ofrece la Fisioterapia en este hospital, y así se obtuvo la disminución de las discapacidades.

PORTAFOLIO

DE

SERVICIOS

LA FISIOTERAPIA ES UNA DISCIPLINA CIENTÍFICA QUE TIENE COMO OBJETO EL ESTUDIO, INVESTIGACIÓN Y MANEJO DEL MOVIMIENTO CORPORAL HUMANO Y SUS ALTERACIONES, REALIZANDO ACCIONES DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LESIONES.

# MISION

Brindar un servicio integral, mediante acciones dirigidas a promover, prevenir, intervenir y controlar las patologías que afectan directa e indirectamente el bienestar comunitario, para lograr un excelente mantenimiento físico de una manera eficiente, eficaz, integral y personalizada.

# VISION

Llegar a ser líderes en la prestación de servicios de Fisioterapia en toda la población de la ciudad de Quito.

# OBJETIVO GENERAL

Brindar servicios de excelente calidad, que permitan mejorar la calidad de vida de los usuarios, a unos precios razonables al alcance de la población, para garantizar así el crecimiento seguro de la empresa.

## Objetivos específicos

- ❖ Disminuir las deficiencias y discapacidades que presentan las personas que acudan al servicio de fisioterapia del Hospital Ismael Roldan Valencia.
- ❖ Cubrir las necesidades de las personas que requieran de nuestros servicios.
- ❖ Brindar un servicio proporcional que brinde mejoramiento en la calidad de vida de los usuarios.

# PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- ❖ EFICACIA: Garantizar la solución de los problemas de salud de la población que requiera de servicios en Fisioterapia.
- ❖ EFICIENCIA: Aplicación de talento humano y recursos tecnológicos disponibles para contribuir al mejoramiento de la salud de la población Quibdoseña.
- ❖ UNIVERSALIDAD: Brindar servicios de optima calidad a toda la población sin discriminación alguna.
- ❖ ÉTICA: Guardar lealtad y tener presente el secreto profesional por cada uno de los usuarios.

# SERVICIOS

## ❖ ATENCIÓN PRIMARIA

Son acciones que realizamos para lograr el mejoramiento de las condiciones de salud en la comunidad. Se realizan acciones como:

- Prevención de enfermedades: Educación en salud, promoción del autocuidado, promover el acondicionamiento físico, promover condiciones de vida saludables, crear adaptaciones del medio apropiadas.
- Manejo de alteraciones musculoesqueleticas: Realizando pruebas que evalúen las funciones musculares, con una detección precoz y tratamiento oportuno de las patologías para evitar su evolución.

- Asesorías a deportistas: Mediante el acondicionamiento antes, durante y después del gesto deportivo.
- Salud ocupacional: Realizando pruebas que detecten las posturas y puestos de trabajos inadecuados.
- Programas de psicoprofilaxis
- Programas de promoción y prevención con la población de la tercera edad.

### ❖ **ATENCIÓN SECUNDARIA**

Comprende:

- Apoyo, diagnóstico y complementación terapéutica
- Prevención secundaria
- Investigación: Realizar estudios investigativos que detecten factores de riesgos entorno a la salud y al movimiento corporal humano.

- Determinación de deficiencias, discapacidades y minusvalías.
- Administración: Evaluando la prestación de los servicios de salud y desarrollando programas en diferentes campos de acción.
- Reevaluación periódica: Llevar un control individual de cada paciente para determinar su mejoría.

### ❖ **ATENCIÓN TERCIARIA**

- Diagnostico Fisioterapéutico: Realizando pruebas que determinen la alteración o lesión que presenta el paciente.
- complementación terapéutica
- Prevención terciaria
- Investigación
- Administración.

# TARIFAS

Las tarifas son por el tiempo de la terapia la cual será de 45 minutos

❖ PARTICULAR: \$10.000

❖ "EPS"

- SISBEN 1: \$0
- SISBEN 2: \$1.500
- COOMEVA: \$3.500
- COLSANITAS: \$3.500

# POLITICAS DEL SERVICIO

Las personas que acuden a nuestro centro fisioterapéutico, deberán cumplir con los siguientes parámetros:

- ❖ Contar con una orden medica autorizando la atención.
- ❖ Traer todas las ayudas diagnostica ( Rx, examen de laboratorio.)
- ❖ Llegar mínimo con 15 minutos de anticipación al servicio.
- ❖ Cuando el paciente no pueda asistir a la cita, deberá cancelarla mínimo con una hora de anticipación.
- ❖ Usuario que no asista alas terapias 3 veces consecutivas sin excusa previa, el servicio se le será cancelado.
- ❖ Para el tratamiento el paciente debe asistir con ropa cómoda.
- ❖ Cancelar la cita previamente.

## **12. CONCLUSIÓN**

La elaboración de este proyecto nos permitió tener mas claridad acerca de los conceptos y elementos indispensables para el diseño de un portafolio de servicios, de este modo se utilizo esta estrategia publicitaria para que nuestro publico objetivo conozcan los servicios y productos logrando que sean mas asequibles para ellos, por lo tanto se logro incrementar el nivel de satisfacción de la población que requiere de nosotros mejorando así la calidad de vida de individuo y nuestro desempeño profesional.

### **13. RECOMENDACIONES**

- Mantener el portafolio de servicios en continua revisión y actualización.
- Añadir servicios complementarios.
- Investigar constantemente las necesidades de la población Quibdosesña, para ampliar el portafolio de servicios.

## **BIBLIOGRAFÍA**

DICCIONARIO MEDICO MOSBI.

ECAES. PROGRAMA DE FISIOTERAPIA. NOVIEMBRE 1-2003.

LEY 100 DE 1993.

LEY 528 DE SEPTIEMBRE 14 DE 1999.

TEXTO GUÍA DE FUNDAMENTOS DE MERCADEO.

[WWW.GOOGLE.COM](http://WWW.GOOGLE.COM)- PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

[WWW.HOSPITALLOCALISMAELROLDANVALENCIA.GOV.COM](http://WWW.HOSPITALLOCALISMAELROLDANVALENCIA.GOV.COM)

REVISTA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE FISIOTERAPIA. VOLUMEN XXXI,  
1997