

PORTAFOLIO DE SERVICIO DE FISIOTERAPIA DE LA ESE HOSPITAL DEL ROSARIO MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE – HUILA

PHYSIOTHERAPY SERVICE PORTFOLIO OF THE ROSARY HOSPITAL THAT MUNICIPALITY OF CAMPOALEGRE – HUILA

KAREN SOFIA CAVIEDES PÁEZ y XIMENA CUELLAR ANDRADE, estudiantes de X semestre de fisioterapia de la Fundación Universitaria María Cano Extensión Neiva y del Diplomado en Gerencia en Salud como modalidad de grado.

RESUMEN

El portafolio de servicios de fisioterapia de la ESE Hospital del Rosario Municipio de Campoalegre – Huila se crea como parte fundamental para ofrecer y dar a conocer dichos servicios buscando el beneficio de la población y a la vez, dar cumplimiento al trabajo aplicativo del Diplomado en Gerencia en Salud. El estudio se desarrolló mediante encuestas aplicadas a usuarios y entrevista a la fisioterapeuta de la institución, de lo cual se concluyó que era de vital importancia la creación del portafolio y su divulgación haciendo que dichos servicios continúen siendo ofrecidos dentro de los parámetros de eficiencia y calidad, permitiendo ganar mayor reconocimiento y a la vez que aumente la demanda con el fin de entrar en competitividad. El resultado final es el diseño de la propuesta de un portafolio de servicios el cual contiene la descripción detallada de cada uno de los servicios ofrecidos.

Palabras claves: Fisioterapia, mercadeo, portafolio, servicios, cliente, salud

ABSTRACT

The physiotherapy services portfolio of the Rosary Hospital ESE Campoalegre Township - Huila is created as an essential part to provide and disseminate such services for the benefit of the people and simultaneously comply with applicative work of the Diploma in Management from health. The study was conducted through surveys of users and interviewing the physiotherapist of the institution, from which it concluded that it was vitally important to establish the portfolio and its disclosure by making these services continue to be offered within the parameters of efficiency and quality allowing gain greater recognition and once demand increases in order to enter competition. The end result is the design of a proposed service portfolio which contains a detailed description of each of the services offered.

Keywords: Physiotherapy, marketing, portfolio, services, client, health

INTRODUCCION



La fisioterapia¹ es la profesión cuyos sujetos de atención son el individuo, la familia y la comunidad, en el ambiente en donde se desenvuelven. Su objetivo es el estudio, comprensión y manejo del movimiento corporal humano, como elemento esencial de la salud y el bienestar del hombre. Orienta sus acciones al mantenimiento, optimización o potencialización del movimiento así como a la prevención y recuperación de sus alteraciones y a la habilitación y rehabilitación integral de las personas, con el fin de optimizar la calidad de vida y contribuir al desarrollo social.

Es por esto, que en instituciones prestadoras de servicios de salud se ofrecen los servicios de fisioterapia, los cuales desempeñan un papel muy importante de la mano con la medicina, pero que por falta de divulgación, el conocimiento sobre estos servicios se queda corto respecto a la demanda de usuarios que tienen las instituciones de salud, ya que ni las instituciones, ni sus promotores se esmeran por darlo a conocer y hacerlo útil en la recuperación integral de los usuarios que asisten a las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Para dar a conocer los servicios ofrecidos por una institución, y hacer que la demanda de dichos servicios sea cuantiosa, se hace necesaria la promoción y divulgación de éstos a toda la población que se beneficia de las instituciones prestadoras de servicios de salud, iniciando por sus pilares como las fisioterapeutas, seguido de los participantes del equipo interdisciplinario y de todas las personas que conforman la institución.

PROPUESTA METODOLÓGICA

El tipo de estudio se fundamenta en un estudio no experimental y de observación, donde se utilizó el método de análisis, caracterizando un estudio o una situación concreta, señalando sus características y propiedades. En este estudio se analiza la forma que tiene la institución para realizar mercadeo, la falta de conocimiento de

¹ Ley 528 de 1999.

los servicios ofrecidos por parte de la comunidad y la inexistencia del portafolio de servicios específicos para fisioterapia.



El enfoque de dicho trabajo de aplicación, es cualitativo ya que se basa en métodos de recolección de datos, además de que la pregunta de investigación se plantea antes de dicha recolección.

Además, es un estudio flexible, puesto que el tema a estudiar es de forma cualitativa (descriptiva). Teniendo en cuenta el tiempo de recolección, es un estudio transversal, pues se desarrolla en un solo momento, es decir, no se hace seguimiento a nada. Según el tiempo en que se produce, es un estudio no experimental, ya que es solo de observación y no se interviene en el desarrollo de algún proceso.

Para el desarrollo del trabajo de aplicación se llevó a cabo la identificación de la problemática y descripción del problema ante la necesidad, propuesta por la fisioterapeuta, de la existencia de un portafolio de servicios específico para fisioterapia, que permita a las personas el conocimiento detallado de lo que es la fisioterapia y los servicios que ésta presta en dicha institución.

La recolección de la información de todo lo relacionado con el mercadeo en la institución y el portafolio de servicios, y acerca de los servicios ofrecidos en fisioterapia en la E.S.E Hospital del Rosario de Campoalegre, fue primaria, ya que la fuente principal, fueron personas que laboran en dichas áreas de la institución: fisioterapeuta y la creadora del portafolio institucional existente.

La información se obtuvo mediante una encuesta que consta de nueve preguntas acerca del servicio de fisioterapia y que va dirigida a los usuarios de los servicios en fisioterapia ofrecidos por la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre. Además, se entrevistó a la fisioterapeuta de planta de la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre acerca de la trayectoria de la prestación de servicios de fisioterapia en dicha institución.

La finalidad de esta encuesta era conocer acerca de la existencia de un Portafolio Integral en la prestación de los servicios de fisioterapia en salud para el primer nivel de atención, ofrecidos por el Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre (Huila).

Así, con la descripción y recolección de los datos o información acerca de un portafolio de servicios específico de fisioterapia se procedió a la tabulación y análisis de los resultados, estructurando el estudio como tal; siendo el enfoque espacial el Municipio de Campoalegre y la población objeto del estudio, los usuarios que se benefician de los servicios fisioterapéuticos ofrecidos por la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre.

RESULTADOS Y DISCUSION



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta aplicada a 10 usuarios de los servicios en fisioterapia ofrecidos por la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre, se puede realizar la caracterización de dicha población: En su mayoría, son adultos entre los 45 y 70 años de edad, de género masculino, con un estrato socioeconómico promedio 2, con un nivel de escolaridad relativamente bajo, y que son remitidos a fisioterapia por los médicos de las EPS.

Ya, teniendo en cuenta las preguntas relacionadas al portafolio de servicios, se puede determinar que la mayoría de las personas encuestadas no saben que es un portafolio de servicios, además, no conocen el existente en la institución, y a pesar de que no saben si existe uno específico de los servicios de fisioterapia, si conocen dichos servicios, y los frecuentan en su mayoría, una vez por semana, dándoles una calificación excelente a la prestación de éstos.

De acuerdo a la información obtenida a través de la entrevista realizada a la fisioterapeuta Yolanda Cuellar Lizcano, se afirma que no existe un portafolio de servicios específico de fisioterapia y que es necesaria la creación de éste, con el fin de que aumente la demanda, haciendo que dicho servicio crezca, sea conocido

por toda la población beneficiaria de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre, y que permitan mejorar la calidad en los servicios y a la vez, entrar en competitividad ganando reconocimiento entre los otros servicios existentes en la región.

CONCLUSIONES

La mayor parte de la población encuestada, no saben que es un portafolio de servicios, ya que la institución utiliza pocos medios como lo son los folletos y afiches, por tanto no conocen el portafolio de servicios específico para fisioterapia en la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre.



Y a pesar, de que los servicios de fisioterapia ofrecidos por la institución, son muy buenos, hace falta un espacio más adecuado para dicha atención. Y teniendo en cuenta, que la institución cuenta con muy buen recurso humano en todas las dependencias, esto les puede permitir prestar servicios con excelente calidad siempre y cuando, el recurso físico y material sea también el adecuado.

Dando cumplimiento al objetivo principal del trabajo de aplicación, e creó un portafolio de servicios específico de fisioterapia en la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre para el primer nivel de atención con la información recolectada por los usuarios asistentes a los servicios de fisioterapia y por la persona prestante de dicho servicio.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a comentarios de parte de los usuarios encuestados y la fisioterapeuta entrevistada, nos permitimos hacer las siguientes recomendaciones que quizá permitan mejorar el servicio de fisioterapia ofrecido por la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre.



Sería importante que los médicos remitan más usuarios a dicho servicio, para darle más utilidad y así crear la cultura del uso de los servicios de fisioterapia; además, de promocionar los servicios de fisioterapia ofrecidos por la ESE, ya que existen personas que no los conocen o no saben que es la fisioterapia.

Otro punto importante, sería brindar el servicio de fisioterapia tanto en las mañanas como en las tardes para que les faciliten la asistencia a los usuarios y aumentar la demanda, ya que dicho servicio se viene prestando en la jornada de la mañana con un número reducido de usuarios, y así, intentar ganar mayor reconocimiento para el fortalecimiento y prestigio de la institución, ya que esta en proceso de acreditación.

Mediante la acreditación de la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre, permite que los servicios de salud prestados sean los mejores con estándares de calidad que permitan a los usuarios recibir el mejor servicio de salud.

Continuar con los programas de promoción y prevención como lo son el programa de riesgo cardiovascular con adultos, programa de psicoprofilaxis, programa de estimulación adecuada, con continuidad en la prestación de los servicios de fisioterapia dentro de los parámetros de eficiencia y calidad; así como la inclusión del todo el núcleo familiar en los diferentes programas de atención que existen y una adecuada educación en salud.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ Gold, M. Contemporary Managed Care: Readings in structure, operations and public policy. Chicago: Health administration press, 1998.
- ❖ Chernichovsky D. Health system reform in industrialized democracies: An emerging paradigm. En: Milbank Quartely, 1995, 73: 339-72. Citado en Londoño y Frenk (1997)
- ❖ Jaramillo, I. El Futuro de la Salud en Colombia. 3 a. Edición. Santafé de Bogotá: Fundación Corona, FES, FESCOL. 1997.
- ❖ Ministerio de Salud. Ley 100 DE 1993
- ❖ Ministerio de Salud. Decreto 2174 de 1996.
- ❖ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 528 de 1999.
- ❖ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Resolución Número 1446 de Mayo 8 de 2006
- ❖ Constitución del 22 de Julio de 1946. Organización Mundial de la Salud.
- ❖ Del libro: «El marketing de Servicios Profesionales», de Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas, Editorial Paidós SAICF, 2004.
- ❖ Adcock D, Bradfield R, Halborg A& Ross C, Marketing Principles & Practice. Pitman, 1995.
- ❖ LOPEZ JUAN ALONSO Y MORANT PILAR. Sección de Neumología Pediátrica y Unidad de Rehabilitación Respiratoria. Hospital Universitario La Fe. Valencia. España.
- ❖ Carta de Ottawa. <http://www.cepis.ops-oms.org/bvsdeps/fulltext/conf1.pdf>
- ❖ PEREZ Ricardo. Profesional en Salud Ocupacional. Bogotá Colombia, 2002. <http://www.cendeisss.sa.cr/cursos/cuarta.pdf>
- ❖ WESCHENER Lina. Licenciada. Costa Rica, 2005. <http://horus.eneo.unam.mx/moodle/course/info.php?id=47>
- ❖ TERRÉ Orlando. 2002. <http://www.cosasdelainfancia.com/biblioteca.htm>
- ❖ VILLA ROBLES Edinson. Médico CEM Medellín. Especialista en promoción y prevención de las enfermedades cardiocerebrovasculares (Universidad de Antioquia). <http://cem.comeva.com.co/publicaciones.php?id=23980>