



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
Centro para el Desarrollo de la Gerencia Social CEDEGES

**“ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y
FUNCIONAL DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA Y
KINESIOLOGIA DEL HOSPITAL CLINICO VIEDMA DE
LA CIUDAD DE COCHABAMBA”**

LIC. CAROLA JACQUELINE MARISCAL DURAN

**TESIS DE GRADO PARA OPTAR
EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
“SALUD PÚBLICA”**

TUTOR : LIC. EDUARDO LOMA

COCHABAMBA, BOLIVIA

INDICE

Pág

CAPITULO I

1.1 Introducción	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Formulación del problema	2
1.4 Justificación	2
1.5 Objetivos	4
1.5.1 Objetivo General	4
1.5.2 Objetivos Específicos	5

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 Concepto de salud	6
2.1.1 Factores determinantes	6
2.1.2 Dimensiones de los sistemas de salud	7
2.1.3 Perspectiva del profesional de salud.	9
2.1.4 Mayor satisfacción del profesional de salud con su trabajo.	10
2.2 Definición de Calidad	10
2.2.1 Modelos de calidad	11
2.2.2 ¿A quién beneficia la Calidad?	11
2.2.3 Principios de la Administración de la Calidad	12
2.2.4 Fortalecimiento de los sistemas y procesos	13
2.2.5 Sistemas humanos y técnicos	13
2.2.5.1 Indicadores de Calidad	14
2.2.6 El mejoramiento de la calidad	15
2.2.7 La garantía de la calidad hoy en día	16
2.2.8 Garantía de Calidad en los Servicios de Salud	17
2.2.8.1 Estructura orgánica	17

2.2.8.2 Estructura funcional	18
2.2.9 El ciclo de Garantía de Calidad	19
2.3 Planificación	19
2.3.1 Fijación y revisión de estándares y guías	20
2.3.2 Monitoreo de la Calidad de los servicios	20
2.3.3 Implementación de soluciones	21
2.4 Organización	21
2.4.1 Introducción	21
2.4.2 Concepto	22
2.4.3 Organización Formal	22
2.4.4 La función de organizar	22
2.4.5 Principios para una organización	23
2.4.6 Principios de la unidad de objetivos	23
2.4.7 Estructura Orgánica	23
2.4.8 Organización Estructural	24
2.4.9 Organización Funcional	25
2.4.10 Relaciones externas	25
2.4.11 ¿Qué desean los pacientes?	26
2.5 Fisioterapia	28
2.5.1 Definición	28
2.5.2 Antecedentes históricos	28
2.5.3 Relación del fisioterapeuta con otras especialidades	30
2.5.4 Areas de atención	31
2.5.5 Tipos de tratamiento	31
2.5.6 Atención integral al individuo	32
2.5.7 Perfil del profesional	32
2.5.8 Artesanos de la salud	32
2.5.9 Recursos físicos	34
2.5.10 Tecnología	34
2.5.11 Accesibilidad del servicio al usuario	35
2.6 Hospital Clínico Viedma	36

2.6.1 Antecedentes Institucionales	36
2.6.2 Servicios disponibles al usuario	38
2.6.2.1 Servicios Centrales	38
2.6.3 Organización de Servicios de Tercer nivel	40
2.6.4 Servicio de Fisioterapia y Kinesiología	40
2.6.4.1 Estructura Organizativa actual	40
2.6.4.2 Organización	41
2.6.4.3 Integración	41
2.6.4.4 Dirección	41
2.6.4.5 Infraestructura y equipamiento	41
2.6.4.6 Distribución	42
2.6.4.6.1 Area de Kinesioterapia	42
2.6.4.6.2 Area de Hidroterapia	42
2.6.4.6.3 Area de electroterapia	42
2.6.5 Recurso humano	45
2.6.6 Servicios disponibles al usuario	46
2.6.7 Características de Atención	50
2.6.7.1 Continuo	50
2.6.7.2 Individualizado	50
2.16.8 Documentación	50

III. METODOLOGÍA

3.1 Marco contextual	51
3.1.1 Características generales	51
3.1.2 Provincia cercado del departamento de Cochabamba	51
3.1.3 Población	51
3.1.4 La salud	51
3.1.5 Cultura	52
3.2 Antecedentes institucionales del “Hospital Clínico Viedma”	52
3.2.1 Políticas institucionales	53

3.2.2 Recurso humano	53
3.2.3 Accesibilidad	53
3.2.3.1 Geografica	54
3.2.3.2 Financiera	54
3.2.4 Demanda de servicios	54
3.2.5 Análisis del FODA actual del servicio de Fisioterapia	54
3.3 Enfoque de la Investigación	54
3.3.1 Tipo de Investigación	55
3.3.1.1 Area de Estudio	55
3.3.1.2 Universo	55
3.3.1.2.1 Muestra	55
3.3.1.3 Criterios para la selección de la muestra	55
3.3.1.4 Unidad de análisis	55
3.3.2 Selección y definición de las variables	55
3.3.3 Recolección de datos	57
3.4 Material y método	57
3.4.1 Procedimiento para la entrevista	58
3.4.2 Análisis de los resultados	58
3.5 RESULTADOS	60
3.6 CONCLUSIONES	75

CAPITULO IV PROPUESTA

1.- La organización	77
1.1 Organización funcional	78
- Manual de funciones	78
- Manual de procedimientos	79
1.2 Objetivos del manual de procedimientos en el servicio de fisioterapia y kinesiología	79
1.3 Contenido de un manual de procedimientos integral en el servicio de fisioterapia y kinesiología	80

1.4 Quienes deben utilizar el manual de procedimientos	81
1.5 Grado de responsabilidad y autonomía	81
1.6 Relaciones funcionales	82
1.7 Medios con que trabaja	82
1.8 Ritmo de trabajo	82
1.9 Particularidades	82
1.10 Condiciones de ingreso	83
1.11 Recursos humanos	83
2. Motivar la participación del personal y el trabajo de equipo	83
2.1 Equipos interdisciplinarios	84
2.2 Mejorar la coordinación y la comunicación	84
3 Información médico asistencial	85
3.1 La historia clínica	86
3.1.1 Fundamento de la historia clínica	88
3.1.2 Características que debe reunir la historia clínica	88
3.1.3 Funciones	89
3.1.4 Recomendaciones	89
3.1.5 Proceso Técnico Científico	90
3.1.6 MANUAL DE NORMAS Y FUNCIONES	
3.1.7 FICHA KINESICO FÍSICA	91
3.1.8 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA	93
3.1.9 FLUJOGRAMAS DE ATENCION HOSPITALARIA	
FLUJOGRAMA DE CONSULTA AL SERVICIO DE FISIOTERAPIA	
FLUJOGRAMA EN EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA	
3.1.10 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	
3.7 BIBLIOGRAFÍA	95
ANEXOS	

1.1 INTRODUCCION

La problemática de Salud en Bolivia plantea a las instituciones de salud pública y la Seguridad Social, el reto de la competitividad en el que la organización de servicios es un factor determinante para el cumplimiento de objetivos en un sistema de salud.

La Seguridad Social integral en Bolivia se define como el conjunto de instituciones, normas y procedimientos del que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, en especial las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. Para lograrlo, se ha incluido dentro de los principios de la seguridad social la eficacia y la eficiencia, tomadas éstas como la mejor utilización social y económica de los recursos humanos, administrativos, técnicos y financieros en un sistema de organización de salud.

Dentro de estos beneficios está el servicio de salud pública, regido por ciertos fundamentos, entre los cuales está la calidad de la atención , que debe ser garantizada por las instituciones de salud a los usuarios, con el establecimiento de mecanismos que haga de este un servicio eficaz, eficiente, oportuno, personalizado, humanizado, integral y continuo y de acuerdo con índices aceptados en procedimiento y práctica profesional en un contexto organizativo y funcional.

Por lo expuesto, las instituciones de salud del país tienen hoy más que nunca la responsabilidad de establecer las herramientas que propicien la evaluación de la organización funcional y estructural de servicios siendo parte de las políticas en el sistema de salud.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación esta orientada al estudio de la Estructura de Organización y Funcionamiento del servicio de Fisioterapia y Kinesiología en sus dos niveles: Licenciados en Fisioterapia y Técnicos superiores del Hospital Clínico Viedma y su relación directa con el desempeño laboral durante la gestión del 2004.

Para tal efecto se investigará si las condiciones laborales existentes en el Hospital son las adecuadas para el cumplimiento de las normas, funciones, y otras actividades por el personal de Fisioterapia, que conducirá a un análisis de la participación del servicio en la toma de decisiones a nivel institucional, frente a la inexistencia de una adecuada estructura de función y organización del servicio como son las normas, funciones, procedimientos, protocolos de atención, flujogramas de atención, liderazgo, legitimidad y responsabilidad en la organización y funcionamiento del servicio en turnos respectivos, así también una adecuada historia clínica y, finalmente la satisfacción del usuario interno y externo que acude al servicio.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Para brindar una excelente calidad de atención en el servicio de Fisioterapia y Kinesiología en el Hospital Clínico Viedma será adecuada la Estructura Organizativa y Funcional?

1.4 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

Ante una realidad nacional como la que vive el sector de salud de nuestro país, Cochabamba se caracteriza por la escasez de recursos; el deterioro institucional en cuanto a la organización y funcionamiento de servicios con un porcentaje considerable de la población que no tiene acceso regular a ellos, es necesario desarrollar mecanismos que permitan un mejor aprovechamiento del potencial de los recursos invertidos en el sector, en busca de eficiencia para lograr garantía de calidad en la atención con equidad y eficacia en los procesos de cobertura de los

problemas de salud que se relaciona con las prestaciones que realiza el servicio de fisioterapia.

Para una adecuada organización funcional y estructural de servicios es necesario contar con los principios del sistema de Garantía de Calidad y de la Acreditación Sanitaria, para asegurar los parámetros mínimos de calidad de atención en salud, como punto de partida en el proceso del mejoramiento continuo de los servicios de salud como es el servicio de Fisioterapia y Kinesiólogía en el Nosocomio de la ciudad de Cochabamba.

Toda organización dinámica requiere introducir gastos constantes en su sistema: Organizacional y funcional así como líneas de autoridad claramente establecidas y asignación específica de funciones que son principios básicos para el buen funcionamiento de una institución y el logro de objetivos.

Las responsabilidades, deben estar claramente delimitadas identificadas y asignadas para cada cargo permitiendo efectuar un control eficiente de todos los recursos, por lo que es necesario promover una cultura de organización y realización de los recursos humanos, técnicos, infraestructura y equipamiento para un buen desarrollo de las entidades que conforman el sistema de seguridad social de salud en este nosocomio.

La presente investigación está relacionada entre características estructurales (organización de los servicios, recursos humanos, técnicos, infraestructura física y equipamiento y de proceso); atención directa, relaciones interpersonales y mecanismos de seguimiento y control, porque el personal de Fisioterapia, no es un grupo de personas que trabajan de manera aislada y separada, todo lo contrario su accionar está estrechamente vinculado en un contexto laboral bastante complejo y diverso, en el que intervienen también otros profesionales especialistas, que en un trabajo coordinado y entrelazado buscan alcanzar un

objetivo común como es el de lograr un índice de calidad y la satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de todo el proceso que permita garantizar la total sanidad de los enfermos.

El hecho de conocer la Estructura de Organización y Funcionamiento del servicio de Fisioterapia, permitiría plantear estrategias capaces de mejorar el trabajo diario, el bienestar interno de la organización y funcionamiento, la relación con otros profesionales, el trato con los usuarios (as) y otros factores que permitirán reconocer al personal de Fisioterapia como un miembro valioso e imprescindible dentro del equipo de salud, considerando que el personal de Fisioterapia y Kinesiología tiene una labor trascendental en la prestación de servicios de salud, la importancia de esta investigación radica en establecer mejoras significativas en esta temática específica; con el consecuente beneficio para los usuarios, los Licenciados, Técnicos superiores en Fisioterapia en el tema de salud.

Por otro lado las actividades propias de Fisioterapia requieren una capacitación y una evaluación continua que retroalimente los conocimientos, las actitudes y prácticas, que lleven a minimizar riesgos profesionales en la atención al usuario buscando una calidad de atención en el Servicio de Fisioterapia constantemente.

1.5 OBJETIVOS

Luego de considerar la importancia de la temática en estudio, se presentan los objetivos: General y Específicos que guiarán el estudio de la investigación.

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las características de la Estructura Organizativa y Funcional del servicio de Fisioterapia y Kinesiología del Hospital Clínico Viedma y así también determinar la calidad de atención brindada a los usuarios.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Describir: