

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE FISIOTERAPIA DE LA CLINICA REINA
CATALINA DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA DURANTE EL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE FEBRERO – NOVIEMBRE 2006.**

**SANDRA GENES
BEATRIZ JIMÉNEZ
KILMENIS JIMÉNEZ
DEILY PEREIRA
JOICE RODRÍGUEZ
MARYURIS VALLEJO**

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE FISIOTERAPIA
BARRANQUILLA
2006**

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE FISIOTERAPIA DE LA CLINICA REINA
CATALINA DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA DURANTE EL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE FEBRERO – NOVIEMBRE 2006.**

**SANDRA GENES
BEATRIZ JIMÉNEZ
KILMENIS JIMÉNEZ
DEILY PEREIRA
JOICE RODRÍGUEZ
MARYURIS VALLEJO**

**Trabajo investigación presentado para optar el título de
FISIOTERAPEUTA**

Directora Programa de investigación: MÓNICA GÓMEZ

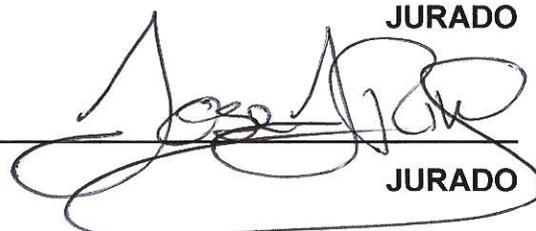
**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE FISIOTERAPIA
BARRANQUILLA
2006**

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE FISIOTERAPIA DE LA CLINICA REINA
CATALINA DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA DURANTE EL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE**

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO



JURADO

Barranquilla, Noviembre 2006.

DEDICATORIA

A Dios le doy gracias por darme sabiduría en los momentos que mas lo necesite y por haber permitido lograr mi sueño.

A mis padres que siempre están conmigo que me impulsan, me apoyan y me quieren.

A toda mi familia por ser el motor que me ayuda a continuar en esta lucha.

A todas aquella personas de las cuales aprendo todos los dias.

A mi tía que desde la distancia me apoyado en cada etapa de mi vida.

A mis compañeras, amigas y cómplices de momentos inolvidables, gracias por su paciencia, apoyo y amistad

Sandra

DEDICATORIA

Nuestra vida es como una escalera donde cada meta es un peldaño más que se avanza, ese peldaño alcanzado llamado profesión.

Significa que gracias a la tenacidad que herede de mi madre, el entusiasmo y esfuerzo que vi en mi hermana Jeny, el apoyo y amor de mi esposo, la sonrisa y alegría que siempre vi en mi hija, que es fuente de inspiración en cada día y noche de estudio.

A la alegría transmitida por mis hermanos, a mis padres que siempre he considerado agradezco por su apoyo incondicional.

A mis compañeras con las que compartí gratos momentos de estudios, de risas y angustias, pero que al final salimos victoriosas.

Y por supuesto a la Universidad Simón Bolívar que durante estos 4 años fue mi segundo hogar, y a su grupo de docentes por brindarnos sus conocimientos y dedicación para con nosotros, gracias a Dios porque mi corazón hoy se llena de alegría por haber culminado una etapa mas de mi vida.

Beatriz

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios padre celestial por haberme dado la oportunidad de realizar mi sueños, a mi esposo que me brinda su apoyo y amor incondicional durante esta etapa de mi vida que no ha sido fácil pero maravilloso, a mi hijo que me alienta para seguir adelante y ser un buen ejemplo para el, a mis padres quienes forjaron mi vida para ser una persona de éxitos y bendiciones, a mis hermanos, amigos y demás familiares que hicieron sus aportes para seguir el camino de la educación que no termina jamás.

A todos gracias.

Kilmenis

DEDICATORIA

Dedico este merito al ser mas grande que existe en el universo, ese es Dios por darme toda la inteligencia, sabiduría y por ser mi primera fuente de inspiración para salir a adelante y poder alcanzar este sueño.

A mis padres agradezco con todo mi amor, porque sin ellos no hubiera sido posible cumplir este triunfo, quienes siempre creyeron en mi y en mis capacidades y me dieron el apoyo y la fuerza para culminar mi carrera a mi hermana porque siempre me dio su apoyo emocional y espiritual en el transcurso de esta meta.

A mis compañeras por su paciencia, amistad y apoyo en toda la carrera, y los obstáculos de este trabajo, ya que nunca fuimos vencidas ante el cansancio y luchamos siempre hasta el final para que nuestro sueño se hiciera realidad.

A la vida por permitirme culminar una de mis metas mas anheladas.

Deily

DEDICATORIA

Culmina una etapa importante en mi vida, se cierra una ventana para abrirse muchas puertas, dándole gracias a Dios por esta oportunidad tan maravillosa que me brindo y por la fortaleza espiritual que me acompañó en todo momento, agradezco de todo corazón a todas aquellas personas que aportaron un granito de arena para que lograra cumplir mi sueño especialmente a mi madre, mujer incondicional a quien doy todos los meritos de haber llegado a esta meta.

A mi padre, a mis tíos, primos, abuelos, agradezco todo su apoyo a mis compañeras con quien tuve la fortuna de compartir durante este 4 años muchas alegrías y tristezas

Joice

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por haberme permitido estudiar una carrera profesional y la satisfacción de poder terminarla.

A mis padres porque han sido mi fortaleza, me han brindado el mas grande de los apoyos y además son la fuerza que me motiva a salir a delante a mis hermanos porque son otras de las razones que tengo para salir adelante y poder brindarles mi apoyo cuando lo necesiten.

A mis compañeras porque siempre estuvimos hay y luchamos en equipo para alcanzar el más importante objetivo de nuestras vidas.

Maryuris

AGRADECIMIENTOS

A Dios nuestro amigo damos gracias porque siempre estuvo con nosotros iluminándonos, dándonos fortalezas y entusiasmo en todos aquellos momentos de dificultad.

Agradecemos a la universidad Simón Bolívar a través de su facultad de fisioterapia, por su esfuerzo de formarnos como profesionales íntegros, con espíritu investigativo, creativo y humano.

Al doctor JOSE RIVERA, asesor de nuestro proyecto de investigación, gracias por su excelente desempeño profesional, con gran sensibilidad humana quien nos inspiro mucha confianza, comprensión, y respeto que supo impulsar su orientaciones en el desarrollo del trabajo.

A la Clinica Reina Catalina, por abrirnos sus puertas para tomar la información necesaria para realizar esta investigación.

En especial a nuestros padres, esposos, novios y amigos damos las gracias por apoyo incondicional que nos brindaron por haber ayudado a culminar esta etapa importante de nuestra vida personal y profesional, a todos muchas gracias...

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
0. INTRODUCCIÓN	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
2. JUSTIFICACIÓN	18
3. PROPOSITO	19
3. OBJETIVOS	20
3.1. OBJETIVO GENERAL.	20
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.	20
5. MARCO REFERENCIAL	22
5.1 ANTECEDENTES HISTORICO	22
5.2. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN SALUD	23
5.3 AUDITORIA EN SALUD	25
5.4 MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	29
5.4.1 Avedis Donabedian Y La Calidad De La Atención De Salud	29
5.4.2 Modelo DOPRI	37
5.4.3 El Análisis DOFA	37
5.5. MARCO LEGAL	41

5.6. DEL SISTEMA UNICO DE ACREDITACION	56
5.7. CARACTERISTICAS DEL SITIO DE PRÁCTICA	60
5.7.1 Misión	60
5.7.2 Visión	60
5.7.3. Objetivos de la Clínica Reina Catalina.	60
6. DISEÑO METODOLOGICO	62
6.1. TIPO DE ESTUDIO	62
6.2. POBLACION Y MUESTRA	62
6.2.1. Población	62
6.2.2. Muestra	63
6.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	63
6.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	63
7. PLAN DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	64
8. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	74
8.1. RECURSO HUMANO	74
8.2. PRESUPUESTO	74
8.3 CRONOGRAMA	75
9. CONCLUSIÓN	76
10. RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	82

0. INTRODUCCIÓN

Durante muchos años el hombre en el afán de maximizar y mejorar sus procesos genera estrategias que le faciliten la ejecución de sus funciones buscando nuevas alternativas en la prestación de servicios. La atención de calidad debe apuntar a utilizar los medios más eficaces, eliminando al máximo los factores que afecten negativamente el impacto de los servicios prestados por la EPS a sus usuarios.

Dicha atención debe estar basada según las leyes en accesibilidad, oportunidad, suficiencia de recursos, competencia profesional, continuidad en la atención hospitalaria que acoge como resultado la satisfacción de los usuarios.

La calidad de atención en salud, se refiere tanto a los servicios propios del aseguramiento y administración de los recursos que desarrollan las entidades promotoras de salud, como a los de prestación de servicios de salud en sus fases de promoción y fomento, prevención de la enfermedad, fomento, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

La problemática de salud va más allá de la poca cobertura aunque la atención en salud brindada por los profesionales de las diferentes disciplinas tratan de ofrecer la mejor atención, no cuentan con los recursos lo que influye directamente en la calidad de servicios prestada a través de las entidades promotoras de salud.

El tema de la evaluación de la calidad de la atención ha sido motivo de interesantes disquisiciones. Para algunos, es un aspecto tan sutil y variable de una situación a otra, que no es susceptible de especificación, y consideran que debe ser realizada por los clínicos, analizando caso por caso.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática en salud en la mayoría de las clínicas de Colombia es alarmante, la época de conciencia social y la falta de compromiso por parte del estado a logrado que los indicadores en términos de enfermedad y servicio de salud publica hayan incrementado en forma significativa poniendo en peligro la vida y el desarrollo integral de la mayoría de las personas de la clase mas vulnerable que acude a estos hospitales.

La carta de Ottawa trazó una de las metas de “salud para todos” en el año 2000, los cuales no se han alcanzado, ya que no se ha logrado por parte del Estado la cobertura total de la población, solo el 56% pertenece al régimen de de seguridad social y el 44% se encuentra desprotegido; en su totalidad, normalmente son las personas de escasos recursos las que se ven obligadas a vivir las incidencias de os servicios en salud, los cuales van en detrimento, ya que la mayoría de los centros asistenciales no alcanzan a atender adecuadamente por la demanda a la que sen sometidos, lo cual es el producto del cierre de los centros asistenciales en todo el país por las reformas de salud, como es el caso de algunos hospitales público, lo cual ha incrementado, el flujo de pacientes en otros centros asistenciales; sumando a esto la deficiencia de recursos para brindar la atención básica de urgencias y otros servicios esenciales, además los recursos tecnológicos. Todo esto conlleva a prestar un servicio deficiente y de mala

calidad a la mayoría de los usuarios que consultan la Clínica Reina Catalina de la ciudad de Barranquilla, lo que da como resultado un porcentaje de pacientes insatisfechos en los servicios prestados según información tenida mediante encuestas realizadas a los usuarios que consultan el servicio.

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores que intervienen en la calidad de atención en salud a los usuarios que utilizan el servicio de fisioterapia de la Clínica Reina Catalina de la ciudad de Barranquilla en el periodo comprendido ente Febrero – Noviembre de 2006?

2. JUSTIFICACIÓN

La calidad en la atención al usuario en las entidades prestadoras del servicio de salud, se han visto muy limitadas debido a la falta de previsión por parte del estado y los entes encargados de suministrar los instrumentos y el personal calificado, ya sea medico y hospitalario, como a su vez los recursos necesarios para el mantenimiento de los mismos; lo cual ha llevado a la generación de deficiencias en la prestación del servicio al usuario.

La calidad en los servicios de salud se deben considerar importantes, ya que existe la necesidad de mayores informes en todo su desarrollo organizacional que se ve reflejado en su estructura, con el fin de establecer una política apropiada de contención y planeación de los sistemas de calidad permanentes, los cuales arroja como resultado la prestación de un servicio óptimo, eficiente y eficaz que permita ser reconocido por la calidad del servicio.

En esta investigación se observara la accesibilidad que puede tener los usuarios al régimen contributivo y al subsidiado, la problemática en salud va mas allá de la poca cobertura que se tenga en estos regímenes; aunque la atención en salud brindada por los profesionales de las diferentes disciplinas de la salud trata de ser la mejor no cuenta con la disponibilidad ni los recursos necesarios para lograrlo, lo cual hace mas difícil que sea asequible para los usuarios.

3. PROPOSITO

Calificar los niveles de calidad del servicio que se genera en el área de fisioterapia en la Clínica Reina Catalina de la ciudad de Barranquilla durante el periodo comprendido entre febrero – noviembre de 2006 con la finalidad de mejorar los servicios prestados por la institución.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL.

Evaluar la calidad de atención prestada a los usuarios, en el área de fisioterapia (terapia respiratoria) específicamente en la Clínica Reina Catalina de la ciudad de Barranquilla durante el periodo comprendido entre febrero – noviembre de 2006.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- ✓ Identificar el tipo de usuarios que consulto en los últimos tres (3) años el servicio de fisioterapia en la Clínica Reina Catalina de la ciudad de Barranquilla.

- ✓ Evaluar el desempeño del personal frente a los procedimientos en el servicio de calidad en salud en la Clínica Reina Catalina de la ciudad de Barranquilla.

- ✓ Identificar a accesibilidad en la prestación de los servicios a los usuarios que ingresan al área de fisioterapia de la Clínica Reina Catalina de la ciudad de Barranquilla.

- ✓ Evaluar si se cumple los parámetros planteados en sistemas de calidad del servicio que presta la Clínica Reina Catalina regido por las normas legales establecidas.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

Ciertos historiadores afirman que ya en el año 4000 a.C. los templos de los antiguos dioses fueron utilizados como casa de refugio para los enfermos e inválidos, y como escuelas de aprendizaje para los médicos. Los documentos históricos también demuestran que, en el siglo III a.C. en la India, ya existían hospitales bajo el dominio budista.

El número de hospitales creció en los primeros siglos de la era cristiana. El florecimiento de las órdenes monacales dio lugar también a la creación de hospitales, que junto con los hospicios y escuelas, funcionaron como parte integral de los monasterios.

Durante toda la edad media, el renacimiento, e incluso después, los hospitales fueron dirigidos casi en su totalidad por comunidades religiosas.

Durante el siglo XVIII, se crearon los primeros hospitales municipales dirigidos por autoridades civiles, en especial en Inglaterra. A partir de la mitad del siglo XIX, el número de hospitales creció mucho, debido sobre todo al descubrimiento de la anestesia y de las técnicas quirúrgicas asépticas.

Los primeros hospitales agrupaban a todos los pacientes en una única sala, con independencia de su enfermedad. Aunque los avances en los tratamientos han hecho que la mayoría de estas instituciones especiales sean innecesarias, han aparecido otras dedicadas a tratar ciertos tipos de pacientes o enfermedades. Gracias a las ventajas que aportan las técnicas y los equipos especializados, hay hospitales independientes para las mujeres y los niños y para el tratamiento de enfermedades oculares y trastornos como el cáncer. Los hospitales generales modernos pueden consistir en un centro médico urbano con un millar o más de camas, al que están adscritos varios hospitales más especializados; o puede tratarse de un centro pequeño de 10 a 20 camas, al servicio de una comunidad de unas pocas miles de personas, con servicios de medicina general, cirugía y maternidad.

5.2. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN SALUD

Calidad es un término que encierra un sinnúmero de garantías y seguridad al momento de adquirir un producto o servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren el producto¹.

Además de lo anterior hay que tener en cuenta que la calidad es un conjunto de características técnico-científico, humanas, financiera y materiales que debe tener

¹ LONDOÑO, Malagán. Administración Hospitalaria. Editorial Panamerica. Bogotá, 2000. pag, 58-60

la seguridad social en salud, bajo la responsabilidad de las personas e instituciones que integran el sistema y la correcta utilización de los servicios por parte de los usuarios, accesibilidad, oportunidad, seguridad y racionalidad técnica.

La atención de salud se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a la población, la calidad de la atención de salud se entenderá como la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario.

El tema de la evaluación de la calidad de la atención ha sido motivo de interesantes discusiones. Para algunos, es un aspecto tan sutil y variable de una situación a otra, que no es susceptible de especificación, y consideran que debe ser realizada por los clínicos, analizando caso por caso.

En la evaluación de la calidad de la atención es importante tener en cuenta, como referencia fundamental, los atributos que caracterizan una buena atención de la salud. Los distintos autores y trabajadores del tema han identificado las cualidades que se definen a continuación.

La oportunidad del servicio le corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido, utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y severidad de cada caso.

Se refiere a la aplicación, en secuencia lógica, de las acciones que corresponden a cada una de las etapas del proceso de la atención, bajo la responsabilidad de un equipo de salud.

5.3 AUDITORIA EN SALUD

En nuestro medio, la Auditoria en Salud se viene realizando en la mayoría de las Organizaciones de Salud, de modo permanente. Sin embargo, con el devenir del tiempo, se han desarrollado diferentes metodologías, procesos y procedimientos, lo cual dificulta establecer los estándares correspondientes. Es por este motivo, que resulta necesario contar con una norma que establezca los ámbitos de competencia y determine los procesos de Auditoria en Salud para el mejoramiento continuo de la calidad en las organizaciones de salud.

Asimismo, la presente norma, afianza el tercer componente del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, referido a la Garantía y Mejora de la Calidad, en armonía con el esfuerzo que viene desarrollando el Ministerio de Salud, con el fin de mejorar la calidad de los servicios, recursos, y tecnologías del Sistema Nacional de Salud y uniformizar principios, procesos y procedimientos e instrumentos de Auditoria en Salud.

La presente norma Técnica es de aplicación en el ámbito del Sistema Nacional Coordinado y descentralizado de Salud: Ministerio de Salud, EsSalud, Fuerzas Armadas y Policiales, así como a otras entidades públicas y No Públicas.

En todos los asuntos relacionados con su actividad, el Auditor debe aplicar los principios siguientes:

Autoridad legal: La auditoria debe llevarse a cabo de acuerdo con disposiciones legales establecidas para regular su funcionamiento.

La Auditoria en Salud se dirige a la mejora de las Calidad de atención: La auditoria tiene como propósito principal proporcionar la base que justifica la implementación de recomendaciones que posibiliten mejoras por parte de la dirección de la entidad auditada.

Juicio imparcial de los auditores: El Auditor debe mantener el máximo grado de independencia posible, a pesar de circunstancias de amistad y relaciones personales con otros funcionarios o trabajadores.

El ejercicio de la auditoria impone obligaciones profesionales a los auditores: Para cumplir su función, los auditores deben conservar su independencia y objetividad. El código de ética profesional constituye un grupo de

reglas heterónomas, es decir, son obligatorias en función del vínculo jurídico que las une; sin embargo, este conjunto de normas sólo son guías mínimas de orientación, puesto que el deber concreto en situaciones particulares que afronta cada auditor, reside en los principios generales de los propios códigos y en los principios de la ética inscritos al interior del hombre.

TIPOS DE ACCIONES. El modelo de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud se lleva a cabo a través de tres tipos de acciones:

- 1. Acciones Preventivas.** Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoria sobre los procesos prioritarios definidos por la entidad, que deben realizar las personas y la organización, en forma previa a la atención de los usuarios para garantizar la calidad de la misma.
- 2. Acciones de Seguimiento.** Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoria, que deben realizar las personas y la organización, durante la prestación de sus servicios, sobre los procesos definidos como prioritarios, para garantizar su calidad.
- 3. Acciones Coyunturales.** Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoria que deben realizar las personas y la organización retrospectivamente, para alertar, informar y analizar la ocurrencia de eventos adversos durante los procesos de atención de salud y facilitar la aplicación de

intervenciones orientadas a la solución inmediata de los problemas detectados, y a la prevención de su recurrencia.

ENFASIS DE LA AUDITORIA SEGUN TIPOS DE ENTIDAD. El Modelo de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud será implantado de conformidad con los ámbitos de acción de las diversas entidades, y con el énfasis que se precisa a continuación:

1. En las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas y las Empresas de Medicina Prepagada. Estas instituciones deberán adoptar indicadores y estándares que les permitan precisar los parámetros de calidad esperada en sus procesos de atención, con base en los cuales se adelantarán acciones preventivas, de seguimiento y coyunturales consistentes en la evaluación continua y sistemática de la concordancia entre tales parámetros y los resultados obtenidos, para propender por el cumplimiento de sus funciones de garantizar el acceso, la seguridad, la oportunidad, la pertinencia y la continuidad de la atención, y la satisfacción de los usuarios.
2. En las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Estas entidades deberán adoptar indicadores y estándares que les permitan precisar los parámetros de calidad esperada en sus procesos de atención, con base en los cuales se adelantarán acciones preventivas, de seguimiento y coyunturales consistentes en la evaluación continua y sistemática de la concordancia entre

tales parámetros y los resultados obtenidos, para garantizar los niveles de calidad establecidos en las normas legales e institucionales.

5.4 MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

5.4.1 Avedis Donabedian Y La Calidad De La Atención De Salud

A quienes tenemos interés en el estudio de los temas relacionados con la calidad de la atención de la salud, nos llama la atención todo aquello que una persona, el Dr. Avedis Donabedian, supo conceptualizar acertadamente sobre este tema.

Avedis Donabedian puso tal énfasis en el tema específico de la calidad de la atención en la salud que cambió los paradigmas establecidos hasta entonces.

A través de ocho libros y más de 50 artículos y numerosas cátedras, Avedis transformó el pensamiento sobre los sistemas de salud. Gracias al conocimiento que generó, ahora se entiende que la respuesta social a los problemas de salud, no es un conjunto de eventos sin relación, sino más bien un proceso complejo guiado por principios generales. En la mayoría de sus escritos Avedis estuvo a la vanguardia de sus contemporáneos, descubriendo un vasto panorama intelectual.

En un artículo de 1966 introdujo los conceptos de Estructura, Proceso y Resultado, que constituyen hoy día el paradigma dominante de evaluación de la calidad de la atención a la salud. Un indicador de la importancia de este artículo es

que forma parte de las pocas “ citas clásicas ” en el campo de la investigación en sistemas de salud.

En una conferencia de la Sociedad Internacional de Calidad de Servicios de Salud, realizada en Venecia Italia, expresó con claridad los puntos clave relacionados con el rol que deberían desempeñar los clientes en el mejoramiento de la calidad. El tema desarrollado por el Dr. Avedis Donavedian planteaba los siguientes roles del cliente:

- ❖ Definidores de la calidad
- ❖ Evaluadores de la calidad
- ❖ Informantes de la calidad
- ❖ Co-productores de la atención
- ❖ Ejecutores de la garantía de calidad
- ❖ Controladores de los prestadores
- ❖ Reformadores del servicio de salud

Cada una de sus escrituras – en artículos o libros – establecieron las pautas para investigaciones que modificaron el lenguaje de la profesión y sentaron las bases para la salud desde lo social.

Como resultado del esfuerzo de Avedis Donabedian, los sistemas de salud son campo de investigación y ya no se ve solo al paciente, sino al entorno en el cual él esta como parte del logro – o no – de su estado de salud.

El Boletín de la Organización Mundial de la Salud, en su número de junio de 2000, publicó uno de sus pocos manuscritos inéditos. En este documento Avedis reflexionaba sobre la evaluación de la competencia del médico. En la introducción a este artículo ponía énfasis en el impacto de la calidad en la atención.

Ese artículo de 1966 introdujo los conceptos de Estructura, Proceso y Resultado, que constituyen hoy día el paradigma dominante de evaluación de la calidad de la atención a la salud.

Todas las personas que tuvieron el privilegio de aprender de este extraordinario Maestro se beneficiaron de su inagotable generosidad. El cuidado que tenía en la enseñanza y asesoría de estudiantes era proverbial; mas la deuda con Avedis no se limita a lo intelectual.

Julio Frenk dice que para expresar tan enorme deuda, el recuerda las palabras del Prof. Bruno Bettelheim: “ Debemos mucho a aquellos que nos precedieron y rodearon, a quienes crearon nuestra humanidad a través de reflexiones elevadas y logros culturales que son ahora nuestro orgullo, y que hacen que la vida valga la pena...”

Sus respuestas las iremos colocando de manera secuencial ya que sus palabras nos relevan de mayor comentario:

a) “La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Mantenga contento al paciente, sea amable con el paciente, llámelo señor o señora; recuerde su nombre. La idea que los pacientes deben involucrarse en su atención en general no es practicada de manera responsable. Hoy día la gente habla de autonomía del paciente, pero por lo general eso se traduce en abandono del paciente. El médico debe trabajar diligentemente con el paciente a fin de llegar a una solución que a fin de cuentas sea aceptable para éste pero no sea dirigida. El papel del médico es asegurarse activamente de que el paciente llegue a una decisión razonable pero sin ser manipulador”.

b)“Muchos médicos se esconden tras el alegato de que son buenos clínicos pero que el sistema está mal, sin darse cuenta de que ellos son el aspecto clave del sistema. El sistema es responsabilidad de los médicos y de los dirigentes de los hospitales(...)”.

c) “Creo que los servicios de los hospitales son un desastre. He visto a tantas enfermeras de tiempo parcial trabajando en horarios distintos. Van y vienen. A menudo no podía saber si estaba tratando con una enfermera, un técnico, un médico de guardia o un asistente. Vi una discontinuidad rapante en la atención de

enfermería y muchas enfermeras pobremente formadas, especialmente en los fines de semana (...) ”.

d)“ En las escuelas de medicina o enfermería no se enseña administración del sistema. Y luego se pone a médicos y enfermeras a cargo de sistemas que suelen estar bajo presiones financieras de corto plazo. Estas presiones son reales, pero el objetivo de los buenos sistemas debe ser lidiar con ellas ”.

e)“ Nunca he estado convencido de que la competencia por sí sola pueda mejorar la eficiencia o la eficacia de la atención y ni siquiera de que pueda reducir el costo de la atención. Creo que la comercialización de la atención es un gran error. La salud es una misión sagrada. Es una empresa moral y una empresa científica pero ni una empresa comercial en sentido estricto. No estamos vendiendo un producto. No tenemos un cliente que entiende todo y hace elecciones razonables - y en ello también me incluyo a mí mismo. Los médicos y las enfermeras son guías de algo muy valioso. Su labor es una suerte de vocación y no simplemente un trabajo; los valores comerciales no alcanzan a captar lo que ellos hacen por los pacientes y por la sociedad en su conjunto ”.

f)“ Siempre he estado a favor de la práctica de grupos de prepaga como método para proveer la atención médica, reducir las barreras al acceso e incrementar la equidad en la distribución de los servicios. La atención gerenciada prometía una manera más coherente, integrada y coordinada para proveer la atención. Muchos

de los aspectos fundamentales de las HMOs de hoy son aquellas que yo propuse desde el principio. Pero siempre partí de la base de que las HMO estarían diseñadas con el objetivo de prestar atención, no de reducir costos. No tiene nada de malo buscar eficiencia, pero la reducción de costos por sí sola no produce eficiencia y definitivamente no mejora al paciente. Las HMO de hoy son buenas para medir los costos pero le ponen poca atención a la medición de los efectos. Esta falla para ver los resultados limita todas las razones por las cuales tantos de entre nosotros estábamos interesados en la práctica de los grupos de prepaga en el principio. Aun hoy yo estaría entusiasmado por las HMO si se quitaran las presiones financieras que se ejercen sobre los médicos. El reto es conservar cierto control sobre los costos sin crear un conflicto de intereses con los médicos al ligar su paga a la reducción de los costos de los pacientes. Mi solución estaría basada en la probidad moral y científica de los practicantes más que en incentivos financieros ”.

g)“ La conciencia en los sistemas y el diseño de los sistemas son importantes para los profesionales de la salud, pero no bastan. Sólo son mecanismos potenciadores. Lo esencial para el éxito de un sistema es la dimensión ética de los individuos. A fin de cuentas, el secreto de la calidad es el amor. Uno debe amar a su paciente; uno debe amar su profesión; uno debe amar a su Dios. Si tienes

amor, entonces puedes volver la mirada para monitorear y mejorar el sistema. El comercialismo no debe ser una fuerza central en el sistema”².

5.4.2. Modelo DOPRI

El modelo DOPRI plantea la evaluación del impacto que debe incluir la utilización de perfiles epidemiológicos de morbilidad y mortalidad, con los que lamentablemente no sólo no se cuenta, sino que además no tienen relación directa con los servicios evaluados. Por tal razón, se tuvo en cuenta para este estudio básicamente lo que tiene que ver con la satisfacción de usuarios y la satisfacción de los proveedores internos del servicio. Para ambos casos se utilizó una encuesta de satisfacción.

Bajo estos lineamientos, se elaboró para cada una de las profesiones evaluadas sus propias plantillas de valoración con el fin de reunir en ellas los factores determinantes de cada indicador, de acuerdo con la realidad de su quehacer, y teniendo en cuenta las particularidades de cada servicio con la diferenciación requerida para cada nivel de complejidad.

² Donabedian A. La calidad en la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana, 1984. Pag 69

Para cada categoría se obtuvo una plantilla general, que resultó del diligenciamiento de los instructivos con sus respectivas guías de aplicación, que cuentan con la descripción clara y específica de cada uno de los criterios y requisitos para asignar la calificación: 4 corresponde a óptimo, 3 a satisfactorio, 2 insatisfactorio, 1 precario y 0 ausencia. Estas valoraciones se traducen en la plantilla global de evaluación general y en los mapas de calidad para cada servicio. Así, la estructura de las plantillas se divide en 4 columnas, tal como aparece en el Cuadro 1.

Cuadro 1
Plantilla para la evaluación global de la calidad de la atención en salud desde el modelo DOPRI

Categorías	Calificación (1 a 4)	Ponderación	Calificación ponderada
Contexto		0.10	
Demanda		0.15	
Oferta		0.20	
Procesos		0.20	
Resultados		0.20	
Satisfacción		0.15	
Calificación global de la calidad en la atención		1.00	

La adecuación de cada uno de los puntos y criterios de evaluación se basó en la metodología de grupos de expertos a partir de las características propias de cada profesión objeto de evaluación y utilizando referentes de experiencias similares. El valor de la ponderación se definió teniendo en cuenta la relevancia de cada aspecto dentro del concepto de la calidad en la atención, y a partir de las ponderaciones que propone el modelo DOPRI.

La interpretación de los resultados se llevó a cabo desde la siguiente escala:

Calidad óptima	3.01-4.00	Franja Azul
Calidad satisfactoria	2.01-3.00	Franja verde
Calidad insuficiente	1.01-2.00	Franja naranja
Calidad precaria	0.01-1.00	Franja roja
Ausencia del servicio	0.00	

Los resultados hasta aquí obtenidos se trasladaron a mapas de calidad que permiten visualizar mejor la situación y proponer sobre ellos el seguimiento posterior de los avances o retrocesos en el tiempo a partir de la implementación de las acciones correctivas o de los planes de acción para el mejoramiento continuo.

5.4.3. El Análisis DOFA

DOFA (en inglés SWOT) es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual éste compete. El

análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios, etc. Muchas de las conclusiones, obtenidas como resultado del análisis DOFA, podrán serle de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de mercadeo que diseñe y que califiquen para ser incorporadas en el plan de negocios.

El análisis DOFA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

Lo anterior significa que el análisis DOFA consta de dos partes: una interna y otra externa.

1.- La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de su negocio, aspectos sobre los cuales usted tiene algún grado de control.

2.- La parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar su negocio en el mercado seleccionado. Aquí usted tiene que desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y

para minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales usted tiene poco o ningún control directo.

Fortalezas y Debilidades

Considere áreas como las siguientes:

Análisis de Recursos

Capital, recursos humanos, sistemas de información, activos fijos, activos no tangibles.

Análisis de Actividades

Recursos gerenciales, recursos estratégicos, creatividad

Análisis de Riesgos

Con relación a los recursos y a las actividades de la empresa.

Análisis de Portafolio

La contribución consolidada de las diferentes actividades de la organización.

Hágase preguntas como éstas:

¿Cuáles son aquellos cinco a siete aspectos donde usted cree que supera a sus principales competidores?

¿Cuáles son aquellos cinco a siete aspectos donde usted cree que sus competidores lo superan?

Al evaluar las fortalezas de una organización, tenga en cuenta que éstas se pueden clasificar así:

1. Fortalezas Organizacionales Comunes

Cuando una determinada fortaleza es poseída por un gran número de empresas competidoras. La paridad competitiva se da cuando un gran número de empresas competidoras están en capacidad de implementar la misma estrategia.

2. Fortalezas Distintivas

Cuando una determinada fortaleza es poseída solamente por un reducido número de empresas competidoras. Las empresas que saben explotar su fortaleza distintiva generalmente logran una ventaja competitiva y obtienen utilidades económicas por encima del promedio de su industria. Las fortalezas distintivas podrían no ser imitables cuando:

- ❖ Su adquisición o desarrollo pueden depender de una circunstancia histórica única que otras empresas no pueden copiar.
- ❖ Su naturaleza y carácter podría no ser conocido o comprendido por las empresas competidoras. (Se basa en sistemas sociales complejos como la cultura empresarial o el trabajo en equipo).

3. Fortalezas de Imitación de las Fortalezas Distintivas

Es la capacidad de copiar la fortaleza distintiva de otra empresa y de convertirla en una estrategia que genere utilidad económica.

La ventaja competitiva será temporalmente sostenible, cuando subsiste después que cesan todos los intentos de imitación estratégica por parte de la competencia.

Al evaluar las debilidades de la organización, tenga en cuenta que se está refiriendo a aquellas que le impiden a la empresa seleccionar e implementar estrategias que le permitan desarrollar su misión. Una empresa tiene una desventaja competitiva cuando no está implementando estrategias que generen valor mientras otras firmas competidoras si lo están haciendo.

Oportunidades y Amenazas

Las oportunidades organizacionales se encuentran en aquellas áreas que podrían generar muy altos desempeños. Las amenazas organizacionales están en aquellas áreas donde la empresa encuentra dificultad para alcanzar altos niveles de desempeño.

5.5. MARCO LEGAL

Régimen De Seguridad Social En Salud

En el año de 1993 se crea en Colombia el régimen de seguridad social (Ley 100) que tiene por objeto garantizar los derechos de las personas y comunidad para tener calidad de vida acorde con la dignidad humana mediante la protección de contingencia que lo afecta³.

³ REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN COLOMBIA. Ley 100 de 1993.

FUNDAMENTOS

El régimen de seguridad social en salud desarrolla unos fundamentos que lo rigen y lo determinan su dirección, organización y funcionamiento, sus normas administrativas como financieras, de control y las obligaciones que se derivan de su aplicación.

PRINCIPIOS

El servicio público de seguridad social se prestará con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. Estos principios buscan: alcanzar una cobertura universal, siempre mirando el beneficio colectivo; de una manera eficiente para destinar los recursos de la salud sin que existan desviaciones.

❖ Solidaridad

Es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las religiones y las comunidades bajo el principio del más fuerte hasta el más débil. Es deber del estado garantizar la solidaridad en el régimen de seguridad social mediante su participación, control y dirección del mismo.

Los recursos provenientes del escenario público en el sistema de seguridad se aplicarán siempre a los grupos de población más vulnerables.

La palabra solidaridad procede la voz latina solidus que designaba una moneda de oro sólida consolidada no variable de ahí se derivan muchos términos en castellano. El término solidaridad alude a una realidad, firme, sólido, potente, valiosa lograda mediante al ensamblaje (soldadura) de seres diversos tal ensamblaje constituye una “estructura” y esta es fuente de solidez, dinamismo y levedad.

“Para ser solidario una persona debe hacerse cargo por su cuenta de las riquezas que encierran los valores, es decir la posibilidad que le abren para su vida y asumir la solidaridad es posible entre personas que en su conciencia y en su interior, sientan la apelación de algo que vale la pena y apuestan por ello. La solidaridad solo es posible entre personas que tienen conciencia y se unen por sí mismo a algo valioso”⁴.

La solidaridad hacia el humanismo de la unidad. La sociedad actual nos insta a fomentar el espíritu de tolerancia, entendido esta de forma pasiva como estima y colaboración. La necesidad de las personas es mucha estos valores de tolerancia, colaboración y estima están pocos enfocados en la sociedad.

“No solo hay que ser solidario en cuanto a las necesidades materiales. Debemos combatir así mismo los bienes espirituales”⁵.

⁴ TERENCE CF AURECA dicta Dichos y Proverbios del Mundo Clásico. Editorial Crítica. Barcelona 1987. Pag, 33.

⁵ Ibid., Pag, 126-127.

“El hombre es hombre con hombres. La relación creadora de vínculos con los seres del entorno nos permite vivir como persona y desarrollarnos como tales”⁶.

Nuestra naturaleza nos llama a ser solidario a formar parte de un conjunto al que todos pertenecemos y en el que debemos colaborar y comportarnos de modo tolerante, comprensivo y armónico.

La solidaridad salvaguarda la dignidad humana. “Las necesidades de muchas personas y pueblos son tan grandes actualmente que corremos riesgos de pensar que cualquier intento de solución es vano.

A este pesimismo derrotista hemos de oponer la convicción de que la humanidad disponga hoy de recursos insospechados, si aplica sus conocimientos al bien de los países menos favorecidos.

❖ **Eficiencia**

Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para los beneficios a que da derecho la seguridad social siempre que sean prestados en forma adecuada, oportuna y eficiente.

⁶ MARCO AURELIO, Meditaciones, Alianza Editorial Madrid, 1985 Pag, 29-8081-86

Es el poder o facultad para obtener el efecto de algo de un fenómeno determinado.

La eficiencia al nivel de seguridad social representa el costo por unidad de un producto. Ejemplo: La eficiencia se mide a partir del costo por consulta misma que estaría integrado no solo por el tiempo dedicado por el médico; sino también por todos los demás insumos involucrados en ese evento particular como pueden ser materiales de curación, medicamentos empleados, tiempo de la enfermera, etc.

Para la eficiencia la unidad de medida son explícitamente los costos siendo la productividad una medida de la eficiencia.

❖ **Eficiencia económica:**

Se asocia con el hecho de emplear la menor cantidad posible de recursos para obtener una determinada cantidad de productos.

La técnica o método de producción eficiente económicamente es aquel que sea más barato para un conjunto de precios de los factores.

El perfil de eficiencia se refleja y cuantifica por la diferencia entre el potencial de producción y la producción real. Los problemas que determinan esa diferencia son fácilmente identificables en los establecimientos que tiene implementado al sistema integral de seguridad social.

❖ **Universalidad**

Es la garantía de la protección para todas las personas sin ninguna discriminación en todas las etapas de la vida.

Se refiere a todos los hombres y aun conjunto de cosas; es aplicable en todo lo que tiene relación a una pluralidad de seres.

Se debe aplicar a todos de una forma equitativa sin ninguna clase de discriminación o privilegios.

❖ **Universalidad de los Derechos Humanos**

“Toda persona como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social y a obtener mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional hídida a la organización y los recursos de cada estado la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales indispensables, a su dignidad y libre desarrollo de su personalidad; la concepción de seguridad social como derecho fundamental lleva implícito el postulado de universalidad expresa en el artículo 48 de la constitución política de Colombia”⁷.

⁷ Declaración Universal de los DDHH, proclamada al 10 de Diciembre de 1948 en Paris. Editorial Seix Barral. Art. 22 Pag, 14.

La cobertura del sistema general de Seguridad Social en Salud debe ser universal, esto significa que accederán todos los habitantes del territorio sin discriminación alguna.

En el Artículo 227. "Control y Evaluación de la Calidad del Servicio de Salud. Es facultad del Gobierno Nacional expedir las normas relativas a la organización de un sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, incluyendo la auditoría médica de obligatorio desarrollo en las Entidades Promotoras de Salud, con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios. La información producida será de conocimiento público.

DECRETO 2309 CON SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD

El siguiente es el texto del Decreto 2309 del 15 de octubre de 2002, a través del cual el Gobierno establece el Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, que busca mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

"MINISTERIO DE SALUD

DECRETO NUMERO 2309 DE 2002

Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Las disposiciones del presente Decreto se aplican a los Prestadores de Servicios de Salud, a las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen

Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada y a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud.

A los Prestadores de Servicios de Salud que operen exclusivamente en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el Artículo 279 de la Ley 100 de 1993, se les aplicarán de manera obligatoria las disposiciones del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud de que trata este Decreto.

Defínanse como Prestadores de Servicios de Salud a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes. Se consideran, para los efectos del presente Decreto como Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud a los Grupos de Práctica Profesional que cuentan con infraestructura.

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos, deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, tendrá las siguientes características:

1. **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
3. **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
4. **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
5. **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud tendrá como componentes:

1. El Sistema Único de Habilitación.
2. La Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud.
3. El Sistema Único de Acreditación.
4. El Sistema de Información para la Calidad.

El Ministerio de Salud desarrollará las normas de calidad, expedirá la reglamentación necesaria para la aplicación del presente Decreto, velará por su permanente actualización y por su aplicación para el beneficio de los usuarios, y prestará asistencia técnica a los integrantes del sistema con el propósito de orientarlos en el cumplimiento de sus responsabilidades.

La Superintendencia Nacional de Salud ejercerá las funciones de vigilancia, inspección y control dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y aplicará las sanciones de su competencia.

A las Entidades Departamentales y Distritales de Salud, en desarrollo de sus propias competencias, les corresponde cumplir y hacer cumplir en sus respectivas jurisdicciones, las disposiciones establecidas en el presente Decreto y en la reglamentación que para el efecto expida el Ministerio de Salud, divulgar las disposiciones contenidas en esta norma y brindar asistencia a los Prestadores de

Servicios de Salud y los definidos como tales para el cabal cumplimiento de las normas relativas a la habilitación de las mismas.

A las Entidades Municipales de Salud, en desarrollo de sus propias competencias, les corresponde realizar la Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud a los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales, que prestan servicios de salud a la población no afiliada en sus jurisdicciones.

El registro especial de prestadores de servicios de salud. Es la base de datos del Ministerio de Salud y las Entidades Departamentales y Distritales de Salud, en el cual se efectúa el registro de los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales que se encuentran habilitados.

Cuando un Prestador de Servicios de Salud o un definido como tal se encuentre en imposibilidad de cumplir con las condiciones para la habilitación dentro de los términos establecidos en el acto administrativo que fije los estándares, deberá abstenerse de ofrecer o prestar los servicios en los cuales se presente esta situación.

El Prestador de Servicios de Salud o el definido como tal deberá declarar en el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud los servicios que se presten en forma permanente. La inobservancia de esta

disposición se considera equivalente a la prestación de servicios no declarados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud y, dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en el Artículo 577 de la Ley 9 de 1979, el Artículo 49 de la Ley 10 de 1990 y el Artículo 5 del Decreto 1259 de 1994.

Para el caso de los servicios prestados en forma esporádica, el Prestador de Servicios de Salud o el definido como tal deberá informar de esta situación a la Entidad Departamental o Distrital de Salud correspondiente, la cual realizará visitas con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas para dichos servicios, ordenando su suspensión si los mismos no cumplen con los estándares establecidos, de conformidad con el Artículo 576 del Ley 9 de 1979.

La inscripción de cada Prestador o el definido como tal en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, tendrá un término de vigencia de tres (3) años, contados a partir de la fecha de su radicación ante la Entidad Departamental o Distrital de Salud correspondiente.

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, las Entidades Departamentales y Distritales de Salud remitirán, a la Dirección General de Desarrollo de la Prestación de Servicios de Salud del Ministerio de Salud, o a la dependencia que haga sus veces, la información correspondiente a las novedades presentadas en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud durante el mes inmediatamente anterior. La información remitida debe incluir las sanciones

impuestas de conformidad con las normas legales vigentes, procesos de investigación en curso y archivados y medidas de seguridad impuesta y levantada, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 576 de la Ley 9 de 1979.

Es responsabilidad de las Entidades Departamentales de Salud, remitir trimestralmente a los municipios de su jurisdicción la información relacionada con el estado de habilitación de los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales de sus correspondientes áreas de influencia, de conformidad con las pautas que para tal efecto imparta el Ministerio de Salud.

Corresponde al Ministerio de Salud conformar y mantener actualizada, para el ámbito nacional, la base de datos correspondiente al Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, consolidada a partir de los reportes que envíen las Entidades Departamentales y Distritales de Salud, de conformidad con el procedimiento que para el efecto se establezca.

Las Entidades Departamentales y Distritales de Salud deben elaborar y ejecutar un plan de visitas para verificar que todos los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales de su jurisdicción cumplan con las condiciones de habilitación tecnológicas y científicas, que les son exigibles. De tales visitas se levantarán las actas respectivas y los demás soportes documentales adoptados para este proceso.



Para todos estos efectos, se aplicarán los procedimientos e indicaciones que se establecen en el Manual de Procedimientos para la Habilitación que expida el Ministerio de Salud.

Con el propósito de que los usuarios de los servicios de salud se encuentren informados sobre el cumplimiento de las condiciones de habilitación, los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales fijarán en lugares visibles para los usuarios, copia del Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud debidamente radicado ante la autoridad competente y de la Certificación del Cumplimiento de tales condiciones, a partir del momento en que el Prestador de Servicios de Salud o el definido como tal haya recibido este documento.

La auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud. es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento de estándares de calidad complementarios a los que se determinan como básicos en el Sistema Único de Habilitación.

Los procesos de auditoria serán obligatorios para las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas y las Empresas de Medicina Prepagada.

En cada una de las entidades obligadas a desarrollar procesos de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de Salud, el modelo que se aplique operará en los siguientes niveles:

- 1. Autocontrol.** Cada miembro de la entidad planea, ejecuta, verifica y ajusta los procedimientos en los cuales participa, para que éstos sean realizados de acuerdo con los estándares de calidad definidos por la normatividad vigente y por la organización.
- 2. Auditoria Interna.** Consiste en una evaluación sistemática realizada en la misma institución, por una instancia externa al proceso que se audita. Su propósito es contribuir a que la institución adquiriera la cultura del autocontrol. Este nivel puede estar ausente en aquellas entidades que hayan alcanzado un alto grado de desarrollo del autocontrol, de manera que éste sustituya la totalidad de las acciones que debe realizar la auditoria interna.
- 3. Auditoria Externa.** Es la evaluación sistemática llevada a cabo por un ente externo a la institución evaluada. Su propósito es verificar la realización de los procesos de auditoria interna y autocontrol, implementando el modelo de auditoria de segundo orden.

Es responsabilidad de las Entidades Departamentales y Distritales de Salud, sin perjuicio de las competencias que le corresponden a la Superintendencia Nacional

de Salud, adelantar las acciones de vigilancia, inspección y control sobre el desarrollo de los procesos de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones.

Por su parte, la Superintendencia Nacional de Salud ejercerá la vigilancia, inspección y control sobre el desarrollo de los procesos de auditoria para el mejoramiento de la calidad por parte de las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas y las Empresas de Medicina Prepagada y de las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud.

Para tales efectos, tanto la Superintendencia Nacional de Salud como las Entidades Departamentales y Distritales de Salud podrán realizar visitas de inspección y solicitar la documentación e informes que estimen pertinentes.

5.6. DEL SISTEMA UNICO DE ACREDITACION

Es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, de las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas y

las Empresas de Medicina Prepagada éstas que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.

PRINCIPIOS. El Sistema Único de Acreditación se orientará por los siguientes principios:

- 1. Confidencialidad.** La información a la cual se tenga acceso durante el proceso de acreditación, así como los datos relacionados con las instituciones a las cuales les haya sido negada la acreditación, son estrictamente confidenciales. No obstante, la calificación final de las instituciones a las cuales se les otorgue la acreditación podrá hacerse pública, previa autorización de las instituciones acreditadas.
- 2. Eficiencia.** Las actuaciones y procesos que se desarrollen dentro del Sistema Único de Acreditación procurarán la productividad y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles con miras a la obtención de los mejores resultados posibles.
- 3. Gradualidad.** El nivel de exigencia establecido mediante los estándares del Sistema Único de Acreditación será creciente en el tiempo, con el propósito de propender por el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud.

El Sistema Único de Acreditación estará orientado y dirigido por una única Entidad Acreditadora, quien será seleccionada por el Ministerio de Salud y será la responsable de conferir o negar la acreditación a las entidades que se acojan a este proceso.

MANUAL DE ESTANDARES DEL SISTEMA UNICO DE ACREDITACION.

Durante los primeros tres (3) años contados a partir de la vigencia de esta norma, la Entidad Acreditadora aplicará los Manuales de Estándares del Sistema Único de Acreditación que para el efecto adopte el Ministerio de Salud. Con posterioridad a esta fecha se aplicaran los estándares que defina el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Los Manuales de Estándares deberán revisarse por lo menos cada tres (3) años, y ajustarse en caso necesario, por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) o por la entidad que haga sus veces como Organismo Nacional de Normalización, sin que para ello se requiera modificar el presente Decreto.

En caso de constituirse una Unidad Sectorial de Normalización en Salud, de conformidad con las normas vigentes sobre esta materia, será este organismo el encargado de ajustar los estándares y los demás documentos técnicos del Sistema Único de Acreditación, en coordinación con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Para efectos de ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control del Sistema Único de Acreditación, la Superintendencia Nacional de Salud diseñará y aplicará los procedimientos de evaluación y supervisión técnica, necesarios para realizar el seguimiento del proceso de acreditación y velar por su transparencia.

LA SALUD Y EL REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN COLOMBIA.

La salud es un estado óptimo de bienestar físico, mental y social y no simplemente la ausencia de la enfermedad "OMS"; la salud es un fenómeno colectivo es decir, un proceso y un producto social. por esta razón en Colombia se crea la carta constitucional de 1991 contemplando los derechos de la seguridad social en salud como un derecho irrenunciable (art.49) la atención en salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del estado que busca principalmente lograr los siguientes fines:

- ❖ Garantizar la observación de los principios consagrados en la constitución.
- ❖ Desarrolla la responsabilidad de dirección, coordinación, vigilancia y control de la seguridad social en salud y de la reglamentación y presentación de los servicios en salud.
- ❖ Establece atención básica en salud que se ofrecerá en forma gratuita y obligatoria en los términos que establezca la ley.
- ❖ Organiza los servicios de salud en forma descentralizada por niveles de atención y participación de la comunidad.

5.7. CARACTERISTICAS DEL SITIO DE PRÁCTICA

5.7.1 Misión

Prestar un excelente servicio en salud de manera integral, eficiente y oportuna, teniendo como eje de nuestro accionar la satisfacción del usuario. Nuestro reto es el desarrollo del recurso humano basado en principios éticos y morales, así como la innovación permanente en la alta tecnología buscando ser líderes en todas las áreas de la medicina para el mejoramiento del nivel de vida de los habitantes de la región.

5.7.2 Visión

Ser una institución líder en la prestación integral de servicios de salud de cuarto nivel, para atender las necesidades locales, regionales y nacionales.

5.7.3. Objetivos de la Clínica Reina Catalina.

- ❖ Prestar un excelente servicio de salud de forma integral, eficiente y oportuna.
- ❖ Prestar servicios médicos especializados en la clínica médica y cirugía.

- ❖ Ofrecer servicios de urgencias, consulta externa, hospitalizaciones, cirugías, laboratorios clínico, rayos X, ecografía y otras imágenes diagnósticas.
- ❖ Ofrecer servicios de cuidados especiales de mas alta calidad.

6. DISEÑO METODOLOGICO

6.1. TIPO DE ESTUDIO

Esta investigación esta enfocada al tipo de estudio retrospectivo en un corte transversal.

Lo definimos como retrospectivo porque nos basamos en hecho ya ocurridos en el pasado en la Clínica Reina Catalina, estudiando las variables y factores que influyeron dentro de su funcionamiento en un periodo de tiempo determinado.

6.2. POBLACION Y MUESTRA

En la clínica reina catalina tenemos la siguiente información.

6.2.1. Población

La población objeto de investigación son los pacientes que han utilizado los servicios en el área de fisioterapia en la Clínica Reina Catalina de a Ciudad de Barranquilla.

6.2.2. Muestra

De la población utilizada en esta investigación solo se tendrá en cuenta los pacientes que utilizan el servicio de fisioterapia (terapia respiratoria) en el periodo comprendido febrero – noviembre del 2006.

6.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- ❖ Fuente primaria. En esta investigación se obtuvieron los datos a través de observaciones hechas por investigadores y encuestas hechas a usuarios.

6.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	CATEGORIA	INDICADOR
Niveles De Calidad En El Servicio De Fisioterapia	Desempeño del personal en salud	✓ Conocimiento del que se tiene personal de fisioterapia. ✓ Habilidades del servicio en el desempeño laboral.
	Accesibilidad al servicio	✓ Tiempo que transcurre desde la llegada a la clínica, hasta el. Momento de recibir la atención
	Parámetros establecidos por la ley	✓ Conocimientos por parte de la entidad sobre los parámetros de servicio en el área de fisioterapia ✓ Cumplimiento de los parámetros de servicio establecidos por la ley.
	Demanda del servicio	✓ Numero de paciente que asisten al servicio de fisioterapia

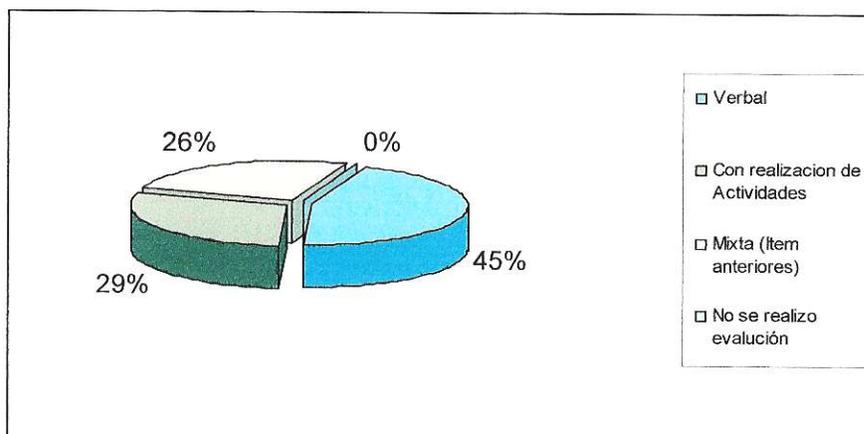
7. PLAN DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a la encuesta realizada se pudo establecer lo siguiente:

Calidad de los servicios.

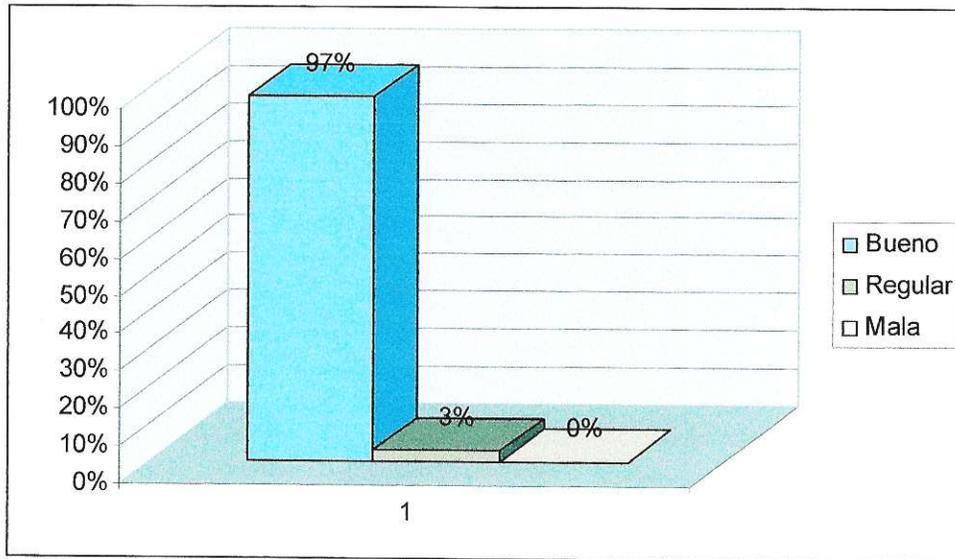
De las personas encuestadas en la Clínica Reina Catalina de la ciudad de Barranquilla coinciden se les atiende con respeto en su llegada al servicio de fisioterapia, se tienen en cuenta sus sugerencias y les proporcionan indicaciones claras y a mables al momento de iniciar las secciones en el área de fisioterapia.

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de fisioterapia la evaluación realizada fue:



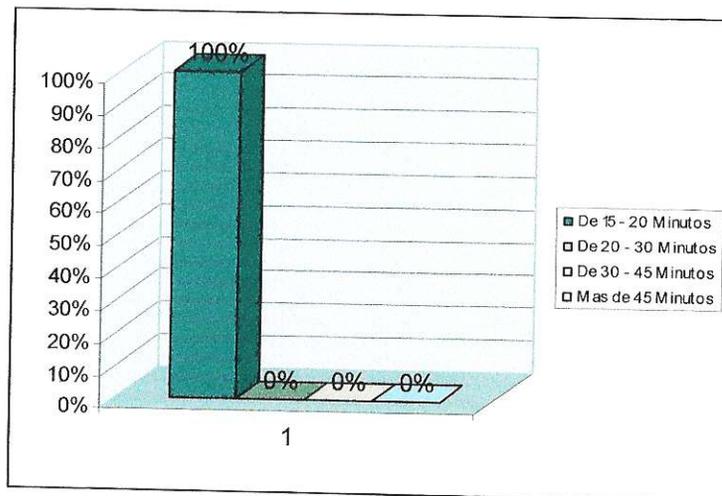
De las personas encuestadas con respecto a como se les evalúa al momento de ingresar por primera vez al servicio de fisioterapia respondieron así: El 45% le realizan la evaluación verbal, El 29% le realizan actividades, El 26% Le realizan evaluación mixta (evaluación verbal y realización de actividades), El 0% No se realiza evaluación

2. Según el criterio de evaluación fue:



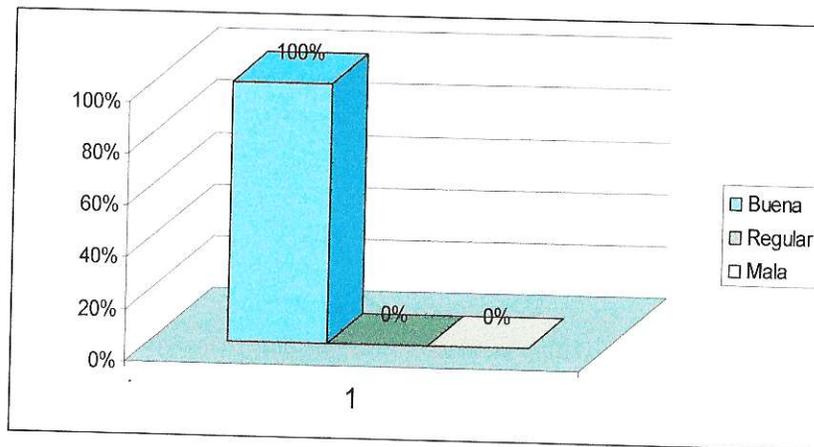
El 97% del total de encuestados del servicio de fisioterapia de la clínica reina Catalina de la ciudad de Barranquilla coincidió que la evaluación realizada es buena y el 3% restante respondió que no.

3. Su sección de terapia tiene el tiempo de duración de:



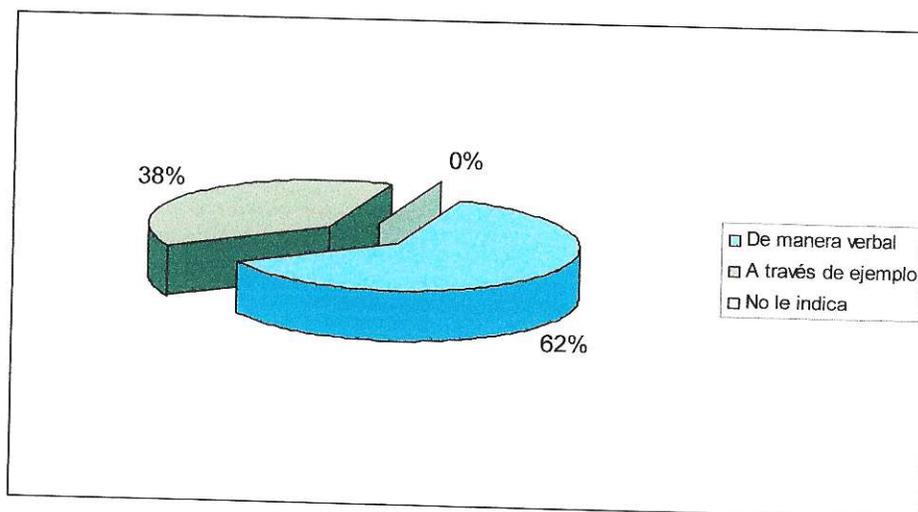
La duración del de la sección de terapia por lo general es de 15 a 20 minutos.

4. cuando se le explica el porque la realización de los procedimientos se hace de forma:



El total de encuestados coinciden de que se les explica de una forma adecuada los procedimientos.

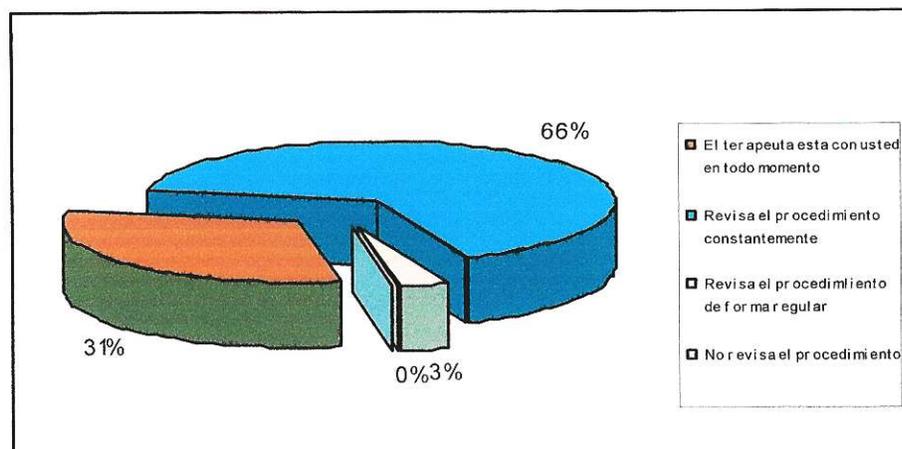
5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica.



De la población encuestada el 62% coincide que el terapeuta manifiesta de manera verbal los procedimientos activos (Ejercicios) el 38% indica que los hace a través de ejemplo.

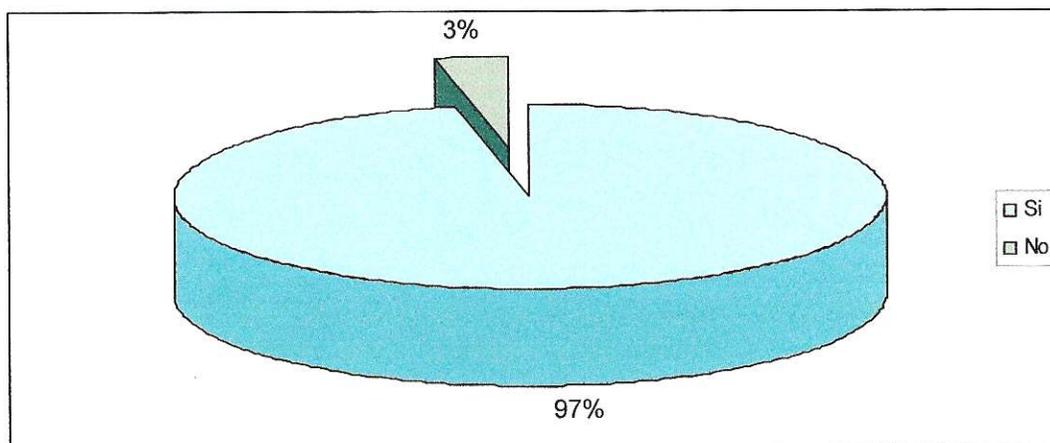
CON RESPECTO A LA SECCION DE FISIOTERAPIA

1. Durante la realización del procedimiento.



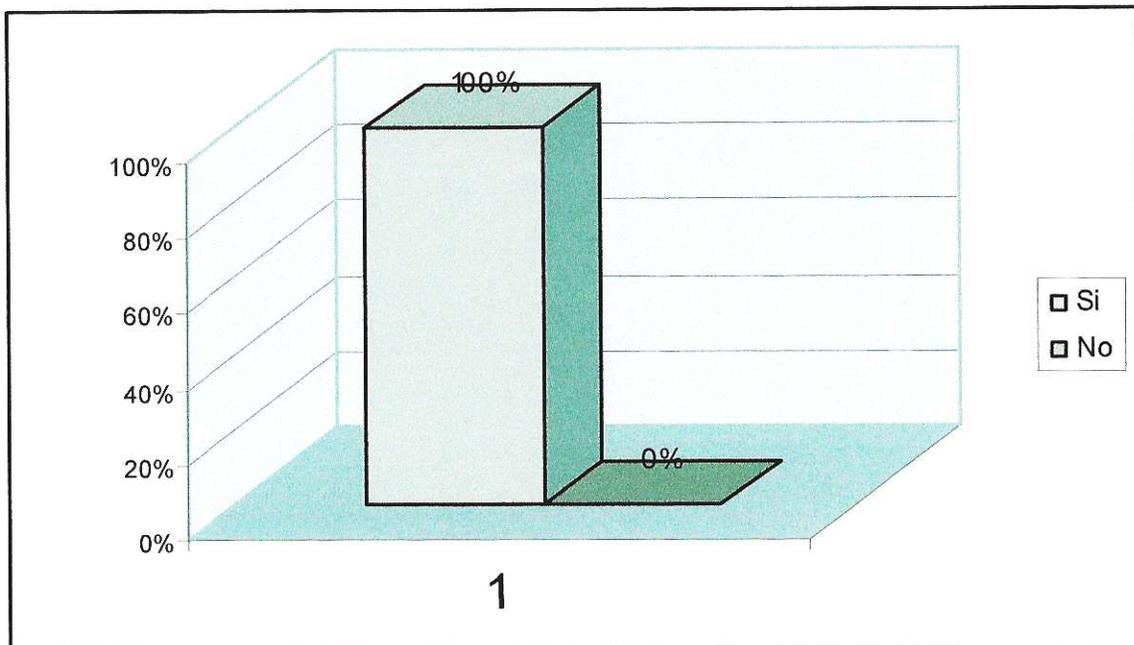
El 66% estuvo de acuerdo que el terapeuta revisa el procedimiento constantemente durante la sección de fisioterapia, el 31% afirma que el terapeuta se encuentra con ellos en todo momento, el 3% afirma que el terapeuta revisa el procedimiento de forma regular.

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta esta atento a las manifestaciones de dolor o incomodidad.



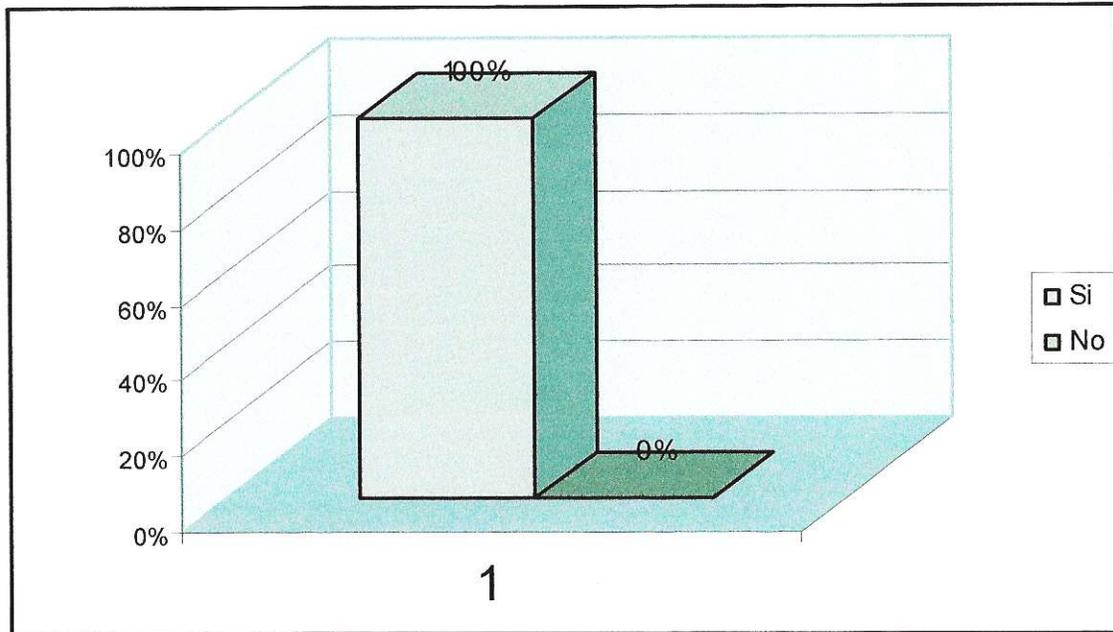
El 97% de los encuestados coincide que el terapeuta esta atento cuando se presentan manifestaciones de incomodidad de dolor mediante la actividad física.

3. se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios.



El total de encuestados coinciden de que se les habla de la importancia de realizar los ejercicios, del como y el porque de los mismos.

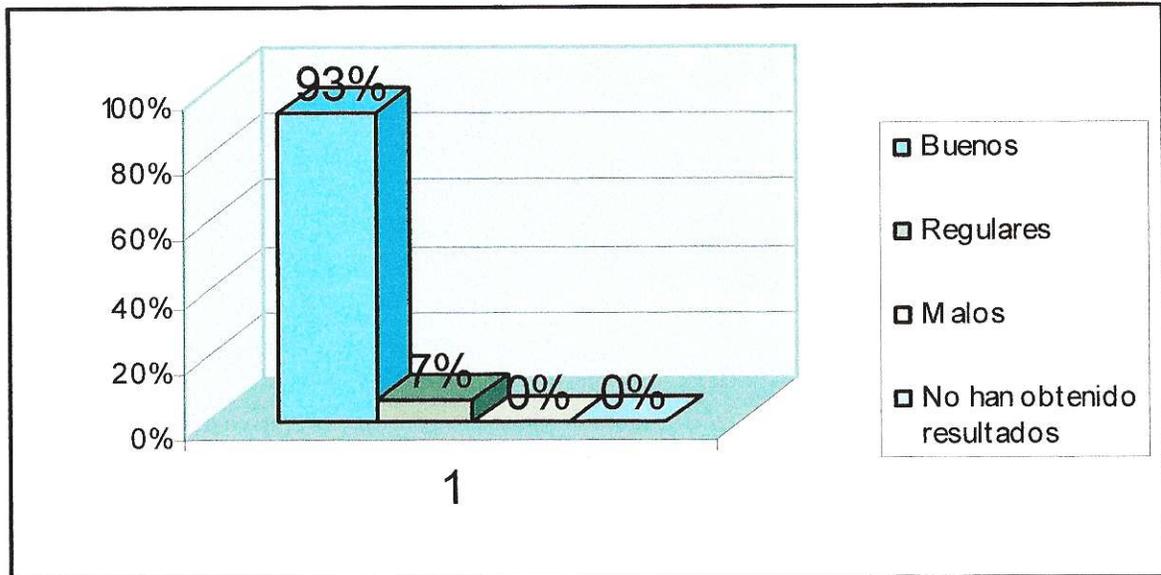
4. Se le dan in dilaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento.



El total de encuestados coinciden que se le dan instrucciones adecuadas para tener en cuenta en su casa durante el desarrollo del tratamiento.

Con respecto al tiramiento

Los resultados obtenidos durante el desarrollo del tratamiento han sido.



El 93% de encuestados indica que los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido buenos, el 7% indica que son regulares

8. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

8.1. RECURSO HUMANO

Grupo de investigación.

- ❖ BEATRIZ JIMÉNEZ
- ❖ DEILY PEREIRA
- ❖ JOICE RODRÍGUEZ
- ❖ KILMENIS JIMÉNEZ
- ❖ MARYURIS VALLEJO
- ❖ SANDRA GENES

Asesor Metodológico

JOSE RIVERA

8.2. PRESUPUESTO

Transporte	\$ 350.000
Elementos de Oficina	\$ 25.000
Horas de Internet	\$ 20.000
Refrigerios	\$ 70.000
Trascripción, Fotocopias y empastes	\$ 382.000
Total.	\$ 847 .000

9. CONCLUSIÓN

Además de lo anterior hay que tener en cuenta que la calidad es un conjunto de características técnico-científico, humanas, financiera y materiales que debe tener la seguridad social en salud, bajo la responsabilidad de las personas e instituciones que integran el sistema y la correcta utilización de los servicios por parte de los usuarios, accesibilidad, oportunidad, seguridad y racionalidad técnica.

El tema de la evaluación de la calidad de la atención ha sido motivo de interesantes disquisiciones. Para algunos, es un aspecto tan sutil y variable de una situación a otra, que no es susceptible de especificación, y consideran que debe ser realizada por los clínicos, analizando caso por caso.

Esta investigación es fundamental para la adquisición de nuevos conocimientos, y una mayor preparación al campo laboral y personal.

A través de esta investigación concluimos que el servicio de fisioterapia prestado por la Clínica Reina Catalina ha mejorado notablemente en consideración a periodos anteriores con respecto a la atención, puntualidad y administración de los tratamientos.

Existen en este momento algunas algunas falencias en la infraestructura física y en la accesibilidad de los insumos requeridos en terapia respiratoria, que se pueden mejorar con algunos cambios.

10. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere, disponer de una cantidad suficiente e flujómetros que sean equivalentes al número de camillas.

- ✓ Optimizar la calidad de los equipo utilizados en fisioterapia para la prestación de un mejor servicio ya en ocasiones se encuentran en regular estado

- ✓ Adquirir medios físicos para la aplicación de tratamientos en terapia física.

- ✓ Contar con un stand de fisioterapia en cada nivel de atención, donde se tengan lo insumos necesarios para la administración de los distintos tratamientos.

BIBLIOGRAFÍA

Declaración Universal de los DDHH, proclamada al 10 de Diciembre de 1948 en Paris. Editorial Seix Barral. Art. 22

DELGADO, Ignacio Carlos. Régimen de Seguridad Social en Colombia. Editorial Ligis SS.

Donabedian A. La calidad en la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana, 1984.

El concepto normativo del derecho a la seguridad social en salud. Disponible en internet: <http://www.euned.nat.libros2005meerza>.

Galán M, Malagón L, Pontón I. Auditoria en salud. Bogotá: Editorial Médica Panamericana, 1997.

LONDOÑO, Malagán. Administración Hospitalaria. Editorial Panamerica. Bogotá, 2000. Pág., 58

MARCO AURELIO, Meditaciones, Alianza Editorial Madrid, 1985 Pág., 29

REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD. Ley 100 de 1993.

TERENCIO CF AURECA. Dicta Dichos y Proverbios del Mundo Clásico. Editorial Crítica. Barcelona 1987.

VARO J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Madrid: Editorial Díaz de Santos, 1993.

VILAPOLOS, Gustavo y LOPEZ QUITAS, Alonso, Libros de los Valores. Editorial Planeta más testimonio.

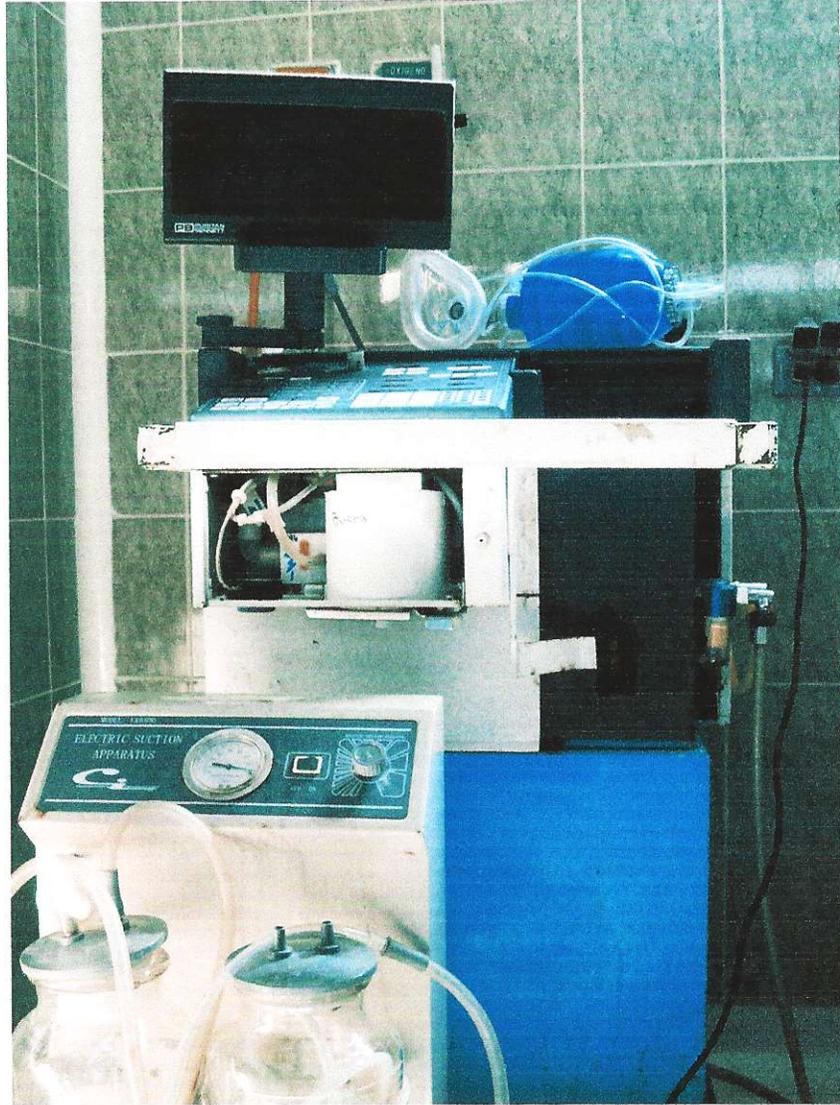
www.inspmx.salud. Calidad, Productividad y Costos.

ANEXOS

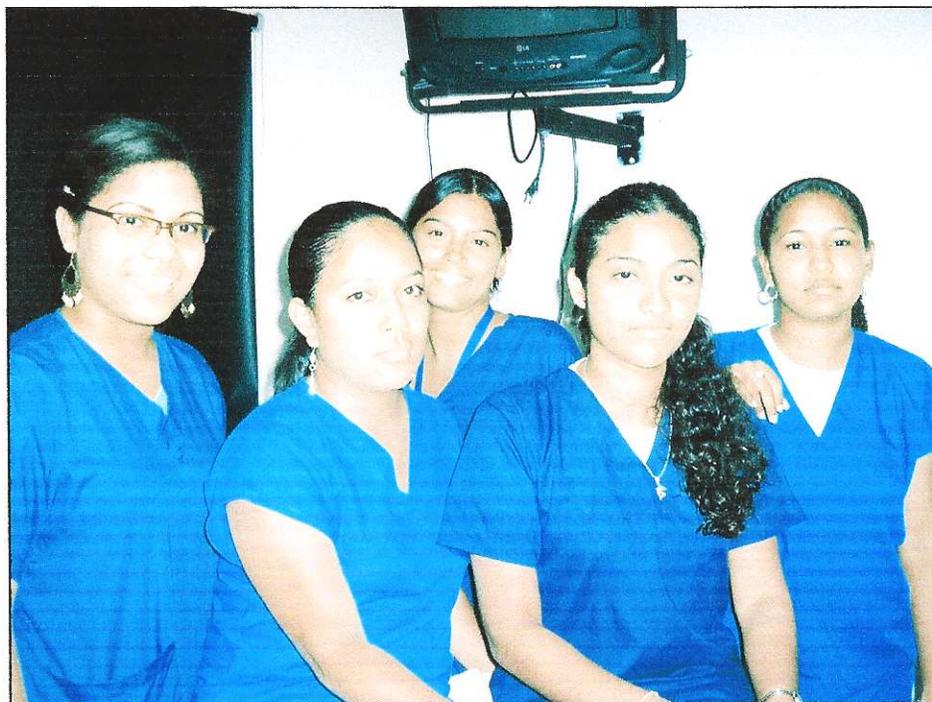
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS



VENTILADOR MECÁNICO



ESTUDIANTES DE FISIOTERAPIA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR



ANEXO 2.

PARAMETROS DE ACREDITACION DE REHABILITACION

Área	Asistencial
Unidad funcional	Ambulatoria
Servicio	Consulta externa – Generalidades
Complejidad	Baja (1) Median (2) Alta (3)

PARA CONSULTORIOS UNICOS DE PROFECIONALES INDEPENDIENTES

INSTRUCCIONES DE VERIFICACIÓN	CUMPLE			OBSERVACIONES
	S	P	N	
1. INFRAESTRUCTURA FÍSICA				
Cuenta con áreas para:				
1.1 Sala de esperas, recepción y citas				
1.2 Baño para el público				
2.RECURSO HUMANO				
2.1 Constate que además de cumplir con las generalidades institucionales, se disponga de profesional medico y de enfermería, de acuerdo con el tipo de consulta que ofrece y la demanda que presenta. Verifique que el número de pacientes atendidos para medicina general sea de 4 pacientes/hora, para medicina especializada 3 pacientes/hora.				
2.2 Hay personal auxiliar asignado, para ejecutar las funciones administrativas de citas, caja recepción y mensajería.				
3. DOTACIÓN				
Verifique si existen en cada consultorio:				
3.1 Escritorio y silla				
3.2 SILLAS para pacientes				
3.3 Mesas fijas para exámenes y escalerillas				
3.4 Equipos de órganos por área de consulta (solo para consultorios médicos)				

3.5 Mesa auxiliar				
3.6 Recipiente para desechos				
3.7 Fonendoscopio y tensiometro (solo para consultorio medico y de nutrición)				
3.8 Balanza y tallimetro (solo para consultorio medico y de nutrición)				
3.9 Linternas y termómetros (solo para consultorio medico)				
4. PROCEDIMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO				
4.1 Verifique la existencia de manual de funciones si tiene personal adicional al profesional independiente				
4.2 Seleccione aleatoriamente sobre la asignación de cita si todos los pacientes cuentan con historia clínica				
5. REGISTROS PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN				
5.1 gestión administrativa				
5.1.1 Cuentan con un sistema de registros y asignación de citas.				
5.1.2 Se hace el registro y reporte de enfermedades de notificación obligatoria.				
5.1.3 Se lleva un documento de registro de consultas por pacientes atendidos.				
5.1.4 Se realiza el registro de actividades de promoción y prevención (solo para prestadores en los que aplique)				
5.1.5 Existe un formato único para historias clínicas				
5.2 Atención al usuario				
Se cuenta con mecanismos de información a los usuarios sobre:				
5.2.1 Identificación de los servicios que ofrece				
5.2.2 Utilización e los servicios				
5.2.3 Fijación de horarios de atención				
6. TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN				
Se disponen de los elementos				

necesarios para la comunicación y el traslado de los usuarios, cuando lo requiera su condición.				
7. AUDITORIA DE SERVICIOS				
7.1 se llevan registros de complicaciones posquirúrgicas y poshospitalarias				

FUENTE: Oficina de Garantías de calidad de la Secretaria Distrital de Salud de Barraquilla.

PARAMETROS DE ACREDITACION DE REHABILITACION

Área	Asistencial
Unidad funcional	Ambulatoria
Servicio	Terapia Respiratoria
Complejidad	Baja (1) Median (2) Alta (3)

PARA CONSULTORIOS UNICOS DE PROFECIONALES INDEPENDIENTES

INSTRUCCIONES DE VERIFICACIÓN	CUMPLE			OBSERVACIONES
	S	P	N	
1. INFRAESTRUCTURA FÍSICA				
Igual que las generalidades de consulta externa mas:				
1.1 Baño para pacientes				
1.2 Lavamanos				
1.3 Deposito				
2.RECURSO HUMANO				
Verifique el cumplimiento de las generalidades de consulta externa mas:				
2.1 Terapeuta respiratoria o terapista física				
3. DOTACIÓN				
Igual que las generalidades de consulta externa mas:				
Para complejidad baja y media				
• Exterilizador				
• Equipo de nebulizador con compresor				
• Nebulizador de presión positiva con aditamentos				
• Manómetro				
• Oxigeno				
• Cubetas				
• Almohadas				
Para complejidad alta				
Igual que la complejidad baja y mediana mas:				
• Nebulizador ultrasónico				
• Inspirómetros incentivos				
• Inspirómetros 9Lt de capacidad				
4. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS				

Igual que las generalidades institucionales				
5. REGISTROS PARA EL SISTEMA DE INFORMACION				
Igual que las generalidades de consulta externas:				
5.1 Registros de discapacidades por tipo de discapacidad.				
6. TRANSPORTE Y COMUNICACIONES				
Igual que las generalidades de consulta externa				
7. AUDITORIA DE SERVICIOS				
Igual que las generalidades de consulta externa				

FUENTE: Oficina de Garantías de calidad de la Secretaria Distrital de Salud de Barraquilla.

Área
 Unidad funcional
 Servicio
 Complejidad

Asistencial
 Ambulatoria
 Fisioterapia
 Baja (1) Median (2) Alta (3)

PARA CONSULTORIOS UNICOS DE PROFECIONALES INDEPENDIENTES

INSTRUCCIONES DE VERIFICACIÓN	CUMPLE			OBSERVACIONES
	S	P	N	
1. INFRAESTRUCTURA FÍSICA				
Para servicios hospitalarios igual que las generalidades de consulta externa mas:				
1.1 Baño para pacientes con adaptaciones para discapacitados				
1.2 Lavamanos				
1.3 Depósito				
Servicio de alta complejidad requiere de :				
1.4 Espacios para tanque de parafina				
1.5 Espacio para tanque de paquetes calientes				
1.6 Espacio para tanques de paquetes fríos				
1.7 Vestir para pacientes				
1.8 Área para gimnasio				
1.9 Oficina para coordinación				
1.10 Espacio para tanque de remolino para MMSS y MMII				
Para servicios no hospitalarios				
1.11 Área de fácil acceso				
1.12 Sala de espera, recepción y citas				
1.13 Baño para el publico				
2.RECURSO HUMANO				
Verifique el cumplimiento de las generalidades de consulta externa mas:				
2.1 Fisioterapia				
2.2 En servicios de complejidad alta requiere coordinador				
3. DOTACIÓN				

Igual que la generalidades de consulta externa mas:				
En caso de prestar el servicio de terapia respiratoria deberá tener la dotación que aparece en la ficha correspondiente:				
Para complejidad baja				
• Colchones				
• Camillas				
• Pesas de diferentes libras				
• Espejos				
• Paquetes fríos				
• Paquetes calientes				
• Electroestimulador				
• Goniómetro				
• Cinta métrica				
Para complejidad media				
Igual que la complejidad baja mas:				
• Bicicletas ergométricas estáticas				
• Electroestimulador galvano-farádico				
• Barras paralelas				
• Elementos de resistencia graduable				
• Tracción cervical				
Para alta complejidad				
Igual que la complejidad media mas:				
• Ultrasonido				
• Mesa de bipedestación				
• Escalera				
• Rampa				
• Silla de ruedas				
• Caminador				
• Muletas				
• Juego de bancos para "Push up"				
• Balancín para propiocepción				
• Tabla de equilibrio				
• Balones terapéuticos				
• Tanque para paquetes calientes				

• Tanques para paquetes fríos o nevera				
• Tanque de parafina				
• Tanque remolino para MMSS y MMI				
Rehabilitación cardiaca				
Este servicio debe tener fácil acceso al servicio de urgencias y ser exclusivo de instituciones de alta complejidad				
• Bandas sin fin				
• Tensiometro y fonendoscopio				
• Pulsoximetro				
• Camilla				
• Bicicleta de brazo y pierna				
• Equipo de oxigenoterapia				
• Cilindro de oxigeno O ₂ manómetro y flujómetro				
• Kit de nebulización				
• Sistema de telemonitoreo electrocardiográfico				
4. PROCEDIMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO				
Igual que las generalidades de consulta externa mas:				
4.1 Solicite y verifique la existencia de guías de atención de los procedimientos que se desarrollan en el servicio.				
4.2 Solicite y verifique existencia de guías de atención de las complicaciones que se presentan en el servicio.				
5. REGISTROS PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN				
Igual que las generalidades de consulta externa mas:				
5.1 registro de discapacidades por tipo de discapacidad				
6. TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN				
Igual que las generalidades de consulta externa.				

7. AUDITORIA DE SERVICIOS				
Igual que las generalidades de consulta externa.				

FUENTE: Oficina de Garantías de calidad de la Secretaria Distrital de Salud de Barraquilla.

Previo a estos requisitos se debe tener claro cual es el ejercicio de la profesión de Fisioterapia desarrollando actividades como:

- ❖ Diseño, ejecución y dirección de investigación científica, disciplinar o interdisciplinar, destinada a la renovación o construcción de conocimientos que contribuya a la comprensión de su objeto de estudio y al desarrollo de su quehacer profesional, desde la perspectiva de las ciencias naturales y sociales.



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Alexandra Vargas ESTUDIOS REALIZADOS:
DIAGNOSTICO MEDICO: Bronconeumonía Jordán
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días NIVEL SOCIOECONÓMICO: estote
EDAD: 3 años SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: X
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA X REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos X
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA X REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal X
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente X
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ X NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ X NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ X NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

 Maurin Perez
ENCUESTADO

 Joice Rodríguez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Elkin Lancheiros

ESTUDIOS REALIZADOS:

DIAGNOSTICO MEDICO: neumonía

Primario, Secundario, Profesional

TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días

NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato

EDAD: 24 años

SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal:

Con realización de actividades: _____

Mixta: (items anteriores): _____

No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos

20 a 30 minutos _____

30 a 45 minutos _____

Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo X
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento _____
Revisa el procedimiento constantemente _____
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí X NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí X NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí X NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Elkin Lanche
ENCUESTADO

Joice Rodríguez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: ana lara arteta

ESTUDIOS REALIZADOS:

DIAGNOSTICO MEDICO: Bronconeumonía Primario, Secundario

TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días

NIVEL SOCIOECONÓMICO: estatus

EDAD: 56 años

SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos _____
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento _____
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Pedro Laver
ENCUESTADO

Sandra Genes
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Yersón Solórzano ESTUDIOS REALIZADOS:
DIAGNOSTICO MEDICO: broncopneumonia Coordenio
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato
EDAD: 2 años SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos _____
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento _____
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS _____ REGULARES MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Sandra Romero
ENCUESTADO

Joice Rodriguez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: *Sily Johana Vergara*
DIAGNOSTICO MEDICO: *Neumonia*
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: *15 días*
EDAD: *5 años*

ESTUDIOS REALIZADOS: *Prescolar.*
NIVEL SOCIOECONÓMICO: *estrato 2*
SEXO: *Femenino*

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal:
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo X
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento _____
Revisa el procedimiento constantemente X
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

sí X NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

sí X NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

sí X NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Oscar Vergara
ENCUESTADO

Diego Pereira
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: *Santiago Ocosta*
DIAGNOSTICO MEDICO: *Neomeningitis*
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: *5 días*
EDAD: *5 años*

ESTUDIOS REALIZADOS: *Prescolar*
NIVEL SOCIOECONÓMICO: *estote*
SEXO: *Masculino*

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal:
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos



5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento _____
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

sí NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

sí NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

sí NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Andrés Llavet
ENCUESTADO

Peiry Pereira
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Judith de La Rosa
DIAGNOSTICO MEDICO: Neumonía
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 16 oct
EDAD: 89 años

ESTUDIOS REALIZADOS:
Punción
NIVEL SOCIOECONÓMICO:
SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	X	
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	X	
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	X	

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: X
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA X REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos X
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA X REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal X
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento X
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ X NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ X NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ X NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES X MALOS

No ha obtenido resultados

 Nilsa Serio
ENCUESTADO

 Marjorie Vallejo
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: *Emenita Gonzales*
DIAGNOSTICO MEDICO: *Neumonia*
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: *1 mes*
EDAD: *44 años*

ESTUDIOS REALIZADOS: *Primaria*
NIVEL SOCIOECONÓMICO: *Estad 2-*
SEXO: *Femenino*

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo X
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento _____
Revisa el procedimiento constantemente X
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ _____ NO X

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ X NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ X NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Emilia González
ENCUESTADO

Pauly Pereira
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Juan Fontalvo
DIAGNOSTICO MEDICO: Neumonía
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 23 días
EDAD: 52 años

ESTUDIOS REALIZADOS: pulmonar
Segundario
NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato
SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades:
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Emis castro s.
ENCUESTADO

Beatriz Jimenez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: JESUS DIAZ GONZALEZ

DIAGNOSTICO MEDICO: NEUMONIA

TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 45 DIAS

EDAD: 6 AÑOS

ESTUDIOS REALIZADOS:

Primaria

NIVEL SOCIOECONÓMICO: 2

SEXO: MASCULINO

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____

Con realización de actividades: _____

Mixta: (items anteriores): _____

No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos

20 a 30 minutos _____

30 a 45 minutos _____

Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo X _____
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento _____
Revisa el procedimiento constantemente X _____
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ X NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ X NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ X NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Maria E. Padilla, G. (e)
ENCUESTADO

Beatriz Ponce
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Nagali Giraldo ESTUDIOS REALIZADOS: Primaria y secundaria
 DIAGNOSTICO MEDICO: bronqueoemfisema
 TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días NIVEL SOCIOECONÓMICO: estrato 4
 EDAD: 58 edad SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
 Con realización de actividades: _____
 Mixta: (ítems anteriores): _____
 No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
 20 a 30 minutos _____
 30 a 45 minutos _____
 Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo X
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento X
Revisa el procedimiento constantemente _____
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí X NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí X NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí X NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Magali Giraldo
ENCUESTADO

Beatriz Jimenez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Prospero Cardenas ESTUDIOS REALIZADOS:
 DIAGNOSTICO MEDICO: Bronco pneumonia Pneumonia
 TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato 4
 EDAD: 62 años SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
 Con realización de actividades: _____
 Mixta: (items anteriores): _____
 No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos _____
 20 a 30 minutos _____
 30 a 45 minutos _____
 Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo X
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento _____
Revisa el procedimiento constantemente X
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí X NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí X NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí X NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Alvaro Cardenas
ENCUESTADO

Sandra Genes
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Luis barboza
DIAGNOSTICO MEDICO: neumonia
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 15 días
EDAD: 54 años

ESTUDIOS REALIZADOS: Primaria, Secundaria, Profesión
NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato
SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	X	
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	X	
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	X	

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: X
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA X REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos X
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA X REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo X
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento X
Revisa el procedimiento constantemente _____
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ X NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ X NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ X NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Luis Marmaza
ENCUESTADO

Beatriz Jimenez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Hijo de Elena Lopez ESTUDIOS REALIZADOS: Jo
DIAGNOSTICO MEDICO: Braccio Neomonia
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días NIVEL SOCIOECONÓMICO: estata
EDAD: 1 año SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Juliana Lopez
ENCUESTADO

Beatriz Jimenez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: María García
DIAGNOSTICO MEDICO: Neumonía
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días
EDAD: 95 años

ESTUDIOS REALIZADOS: Pumonia, Segundo año
NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato 4
SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos



5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Pablo Gomez
ENCUESTADO

Maryon's Vallejo
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Lilice Sabino
DIAGNOSTICO MEDICO: Neumonia
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días
EDAD: 81 años

ESTUDIOS REALIZADOS: Pumonia
NIVEL SOCIOECONÓMICO: estrato 3
SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Jairo Lopez Sabido
ENCUESTADO

Sandra Genes
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Carolina Novaez
DIAGNOSTICO MEDICO: Neumonia
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 90 días
EDAD: 88 años

ESTUDIOS REALIZADOS:

Pimena

NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato

SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	X	
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	X	
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	X	

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: X
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA X REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos X
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA X REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí NO

Con respecto al tratamiento

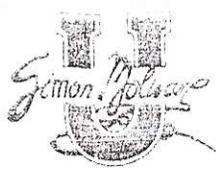
1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Osorio Polo Dondeiz
ENCUESTADO

Deily Pereira
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: *herlinda Morena*
DIAGNOSTICO MEDICO: *Neumonía*
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: *13 días*
EDAD: *71 años*

ESTUDIOS REALIZADOS: *Primaria*
NIVEL SOCIOECONÓMICO: *estato E*
SEXO: *Femenino*

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades:
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Gloria Paéz R
ENCUESTADO

Wilfredo Jimenez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: *Eugenia Paéz*
DIAGNOSTICO MEDICO: *Neumonía*
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: *15 días*
EDAD: *61 años*

ESTUDIOS REALIZADOS: *Primaria*
NIVEL SOCIOECONÓMICO: *estata*
SEXO: *Femenino*

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores):
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

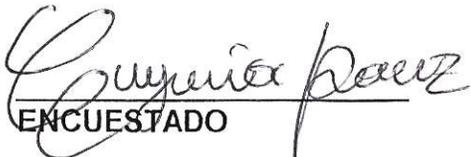
Sí NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados


ENCUESTADO


ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Nora Cautello ESTUDIOS REALIZADOS: primario
 DIAGNOSTICO MEDICO: Bronco neumonia
 TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 15 días NIVEL SOCIOECONÓMICO: estote
 EDAD: 50 años SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<u>X</u>	
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<u>X</u>	
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<u>X</u>	

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: X
 Con realización de actividades: _____
 Mixta: (items anteriores): _____
 No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA X REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos X
 20 a 30 minutos _____
 30 a 45 minutos _____
 Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA X REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

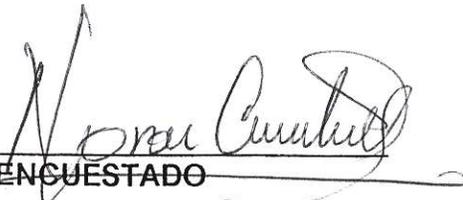
SÍ NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados


ENCUESTADO


ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Ramos Oria ESTUDIOS REALIZADOS: Primaria
DIAGNOSTICO MEDICO: Tuberculosis pulmonar Secundaria, Potada
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 8 días NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato
EDAD: 40 años SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades:
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Ramon Arias
ENCUESTADO

Hoyos Vallejo
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Orlando Espino ESTUDIOS REALIZADOS: Primaria
DIAGNOSTICO MEDICO: BRONCOPOEMONIA
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 15 días NIVEL SOCIOECONÓMICO: estrato 3
EDAD: 50 años SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal:
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

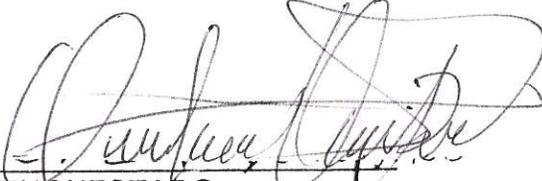
Sí NO

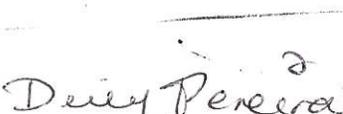
Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados


ENCUESTADO


ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Javier @ ompa
DIAGNOSTICO MEDICO: Neumonía
TIEMPO DE EVOLUCIÓN 15 días
EDAD 48 años

ESTUDIOS REALIZADOS: Primerizo
NIVEL SOCIOECONÓMICO: estrato 4
SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: X
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA X REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos X
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA X REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Jaime Campa
ENCUESTADO

Beatriz Jimenez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Clara Polo
DIAGNOSTICO MEDICO: Neomonia
TIEMPO DE EVOLUCIÓN 20 dias
EDAD 38 años

ESTUDIOS REALIZADOS: Primaria, secundaria
NIVEL SOCIOECONÓMICO: Testoto 3
SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	X	
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	X	
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	X	

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: X
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA X REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos X
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA X REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

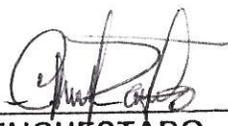
Sí NO

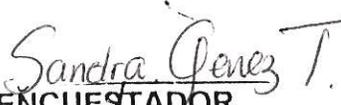
Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados


ENCUESTADO


ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: *Magali Besio* ESTUDIOS REALIZADOS: *Primario*
DIAGNOSTICO MEDICO: *bronco neumonia y secundario*
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: *15 días* NIVEL SOCIOECONÓMICO: *estato*
EDAD: *45 años* SEXO: *Femenino*

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos _____
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal X
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente X
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí X NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí X NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí X NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Magali Bosio
ENCUESTADO

Sandra Genes
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Sandra Pertuz
DIAGNOSTICO MEDICO: Neumonía
TIEMPO DE EVOLUCIÓN 8 días
EDAD 70 años

ESTUDIOS REALIZADOS: Pleuritis
NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato 4
SEXO: Femenino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal:
Con realización de actividades: _____
Mixta: (ítems anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Sandra Perdomo
ENCUESTADO

Joice Rodríguez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Pobla Diaz
DIAGNOSTICO MEDICO: Neomonia
TIEMPO DE EVOLUCIÓN 8 días
EDAD 42 años

ESTUDIOS REALIZADOS: Primaña
Bochilleroto, coniera técnicas
NIVEL SOCIOECONÓMICO: estato 2
SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal:
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos



5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Pablo Díaz
ENCUESTADO

Maryana Vallejo
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: *Ana Payoro*

ESTUDIOS REALIZADOS:

DIAGNOSTICO MEDICO: *Broncopeumonia Pumonaria*

TIEMPO DE EVOLUCIÓN: *8 días*

NIVEL SOCIOECONÓMICO: *estato*

EDAD: *83 años*

SEXO: *Femenino*

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal:

Con realización de actividades: _____

Mixta: (items anteriores): _____

No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos

20 a 30 minutos _____

30 a 45 minutos _____

Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal _____
A través del ejemplo X
No le indica _____

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento X
Revisa el procedimiento constantemente _____
Revisa el procedimiento de forma regular _____
No revisa el procedimiento _____

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ X NO _____

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ X NO _____

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ X NO _____

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES _____ MALOS _____

No ha obtenido resultados _____

Ana Payaro
ENCUESTADO

Sandra Jones
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: Kevin Pulgarin Rincón

ESTUDIOS REALIZADOS: Jardín

DIAGNOSTICO MEDICO: Neumonía

TIEMPO DE EVOLUCIÓN: 2 días

NIVEL SOCIOECONÓMICO: Estrato

EDAD: 4 años

SEXO: Masculino

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	X	
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	X	
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	X	

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): X _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:
BUENA X REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos X
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:
BUENA X REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

SÍ NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

SÍ NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

SÍ NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

Volundo Somuto
ENCUESTADO

Beatriz Jimenez
ENCUESTADOR



ENCUESTADA REALIZADA A USUARIOS:

NOMBRE: *Vanesa Quiroz*
DIAGNOSTICO MEDICO: *Neumonía*
TIEMPO DE EVOLUCIÓN: *15 días*
EDAD: *35 años*

ESTUDIOS REALIZADOS:
Purmona, Segundona
NIVEL SOCIOECONÓMICO: *estato*
SEXO: *Femenino*

	SI	NO
Se le atiende con respeto a su llegada al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son atendidas las sugerencias realizadas al servicio de Fisioterapia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se le dan instrucciones claras y amables al momento de iniciar la sesión de terapia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Calidad de Servicio

1. Al momento de la llegada por primera vez al servicio de Fisioterapia la evaluación realizada fue:

Verbal: _____
Con realización de actividades: _____
Mixta: (items anteriores): _____
No se realizo evaluación: _____

2. Según su criterio la evaluación realizada fue:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

3. Su sesión de terapias tiene un tiempo de duración de:

15 a 20 minutos _____
20 a 30 minutos _____
30 a 45 minutos _____
Más de 45 minutos _____

4. Cuando se le explica el porque de la realización de los procedimientos se hace de forma:

BUENA REGULAR _____ MALA _____

No se le realizan procedimientos

5. Al momento de realizar los procedimientos activos (ejercicios) el terapeuta le indica:

De manera verbal X
A través del ejemplo
No le indica

Con respecto a la sesión de terapia

1. Durante la realización del procedimiento :

El terapeuta está con usted en todo momento
Revisa el procedimiento constantemente X
Revisa el procedimiento de forma regular
No revisa el procedimiento

2. Cuando se le coloca medio físico el terapeuta está atento a manifestación de dolor o incomodidad.

Sí X NO

3. Se le advierte el cómo y el porqué debe realizar los ejercicios :

Sí X NO

4. Se le dan indicaciones a tener en cuenta en su casa para un mejor desarrollo del tratamiento:

Sí X NO

Con respecto al tratamiento

1. Los resultados obtenidos en el desarrollo del tratamiento han sido

BUENOS X REGULARES MALOS

No ha obtenido resultados

 Nancy Quiroz
ENCUESTADO

 Dely Pereira
ENCUESTADOR