

NORMATIZACIÓN DE UN SERVICIO DE KINESIOLOGÍA

Autor: Lic. Klgos. Ftras. Auditores
Andrés Feldmann
Analía Bacciadonne

□ MECANICA DE LA ATENCIÓN

• Donde

La atención kinésica se brinda conforme a los requerimientos y las posibilidades operativas en los siguientes ámbitos:

- Consultorios Externos: (Propios de la unidad y en espacios especialmente cedidos).
- Gimnasio - propio de la unidad.
- Salas de Internación: en cada una de las especialidades médicas que lo disponen.
- Sala de Unidad de Terapia Intensiva y Terapia Intermedia del Hospital.
- Sala de Unidad Coronaria del Hospital.

• Como

La atención se puede practicar en forma individual y/o grupal.

Las prestaciones individuales lo son en la mayoría de los casos y lugares de atención. Las sesiones grupales lo son en determinados grupos etéreos y patologías. Cuando el resultado terapéutico alcanzable así lo aconseja, o cuando el tipo de tratamiento es solo electivo en forma colectiva.

Estas sesiones grupales se hacen en el Gimnasio de la Unidad y en Servicio de Obstetricia y Ginecología.

• Cuando

La prestación Kinésica es iniciada luego de tres momentos importantes:

- 1- Indicación médica.
- 2- Otorgamiento del turno (día y hora).
- 3- Averiguación del profesional tratante (según la patología del paciente y la disponibilidad de la organización del servicio).

• Modo

Una vez que el profesional efectúa la 1° entrevista con el paciente, previa evaluación y de no surgir discrepancia diagnóstica o terapéutica con el médico tratante inicia el tratamiento, que finaliza con la cantidad de sesiones necesarias realizadas en forma personalizada.

En caso de discrepancia el Klgo. se pone en contacto con el médico solicitante a efectos de llegar a una unidad de criterio.

Se abre entonces la Historia Clínica centralizada, la que es actualizada sesión por sesión y donde se anotan la evolución del paciente hasta finalizar el tratamiento, así como todo dato de significación que el Klgo. desee consignar para seguridad general y conocimiento del resto de los profesionales tratantes del paciente.

Finalizadas las sesiones se elabora un informe escrito, que se entrega al paciente para que alcance a su médico.

□ ESPECIALIDADES

El servicio de Kinesiólogía cuenta con todos sus Klgos. en calidad de clínicos kinésicos o generalistas, que orientan en muchos casos su atención a determinadas especialidades a saber:

- Kinesia Respiratoria y Cardiovascular
- Kinesia Neurológica y Psicomotricidad
- Kinesio Pediátrica y Ortopédica
- Kinesio Traumatológica y Deportológica
-

La Kinesiólogía interviene en un sinnúmero de afecciones atendidas por profesionales de distintas especialidades a saber:

Cirugía General	Odontología
Cardiología	Oncología
Cirugía Cardiovascular	Ortopedia
Clínica Médica	Otorrinolaringología
Geriatría	Pediatría
Ginecobstetricia	Reumatología
Neurología	Traumatología
Neumonología	Terapia intensiva
Neonatología	Plástica
Neurocirugía	Urología

En resumen donde hay:

- 1) Algas Mio-osteo-articulares
- 2) Limitación articular
- 3) Insuficiencia muscular
- 4) Discapacidad motriz
- 5) Incapacidad deambulatoria
- 6) Alteración postural
- 7) Insuficiencia respiratoria
- 8) Disfunción Cardiovascular compensada
- 9) Quemaduras y limitaciones cicatrizales
- 10) Falta o exceso de actividad Artroneuromuscular
- 11) Alteraciones sensoriales y/o motrices.

❑ **NECESIDADES DEL SERVICIO**

La unidad, como participante de la red asistencial pública, carece de una serie de elementos y recursos físicos necesarios para insertarse en un nivel competitivo con el exigente sector privado, por un lado, y para retomar el nivel de liderazgo en la salud argentina que nunca debió perder, por el otro.

Independientemente de este objetivo mayor, ya el servicio en distintos momentos y circunstancias ha solicitado diferentes necesidades que se incluyen en lo que sigue:

- Pintura de paredes de todos los ámbitos, sean de material o vidrio.
- Pintado de techo.
- Pintura de las aberturas.
- Reemplazo del cortinado de los gabinetes por estructuras fijas (divisorias de aluminio, vidrio, hierro y vidrio, material, etc. NO INFLAMABLE).
- Dotar a la unidad de mayor confort, mejor nivel estético, privacidad elemental, seguridad en las líneas eléctricas.
- Mobiliario uniforme, sillas, banquetas para la atención y espera.
- Muebles para archivo y guarda de materiales "Perdibles" o Hurtables, o que requieren cuidado o exigen privacidad: Biblioteca, etc.
- Medios para traslado de pacientes, sillas de ruedas plegables, desmontables y rebatibles.
- Recursos humanos auxiliares para tareas de diligenciamiento de historias clínicas, planillados, protocolizaciones, traslados de pacientes etc., etc.
- Espacio privado para entrevista de 1ra vez y/o recepción de personas en privado, donde se encuentre un escritorio chico, tres sillas y decoración agradable.
- Aparatología:
 - Laser
 - Magnetoterapia
 - Ondas Cortas
 - Ultrasonido
 - Infrarrojos
 - Elementos varios para Gimnasio
 - (Mesapoleas-Rueda hombro, etc.)

❑ **PROYECTOS**

La unidad tiene -acorde a la evolución lógica de los tiempos- necesidad de extender la sistemática de atención y modos de trabajo ya descriptos.

Por ello se ha proyectado: (No se anota su desarrollo por ser muy extenso)

- 1- Guardia Kinésica de fin de semana para Sala.
- 2- Guardia Kinésica diaria para áreas críticas.
- 3- Actividad grupal de inserción escolar para el cuidado de la postura.
- 4- Actividad grupal para rehabilitación sensorial.
- 5- Instauración de tratamientos sistematizados.
 - a) Prequirúrgicos
 - b) Posquirúrgicos
 - c) Respiratorios para asmáticos
 - d) Neurológicos en P.C.
 - e) Gerontes internados
- 6- Atención domiciliaria

❑ **OBJETIVOS**

- A- Como unidad dependiente directamente de la Dirección del Hospital, se remitirá a las directivas que emanen del encuadre jerárquico y del diagrama orgánico-funcional.
- B- Como unidad orgánica compuesta por profesionales rentados de diferente antigüedad. Jefe de residentes, Residentes de 1, 2 y 3 años de ejercicio y personal administrativo-auxiliar por un Klgo. – En cargo obtenido por concurso le corresponden temas específicos cuya finalidad se expone:

- 1- Inserción de la actividad kinésica en todas las área de incumbencia, del quehacer hospitalario.
- 2- Contribuir a la planificación en la prevención como agente primordial de la conservación de la salud.
- 3- Participar en la tarea asistencial, que por derivación le demanden los diferentes sectores médicos y oncológicos, en la conservación de la salud y lucha contra las enfermedades.
- 4- Participar en el desarrollo de tareas multidisciplinarias en todas las actividades de la salud, entendiendo que casi ninguna de ellas, se puede concluir integralmente, con la participación univalente de un sector o especialidad.
- 5- Colaborar en la formación de profesionales con mejor calidad asistencial y adecuando su preparación a las mejores necesidades que la sociedad plantea, en forma cambiante permanente.
- 6- Intentar participar y hacer participar a la unidad en la sociedad, integrándose con ello en la búsqueda del intercambio mutuo que permita satisfacer las necesidades del servicio y del medio en el cual se inserta.
- 7- Propender a desarrollar la tarea rehabilitatoria en forma integral, por medio de especialización y formación de recursos humanos que permitan la reinserción del discapacitado en la sociedad.
- 8- Promover la prevención a través del correcto movimiento corporal y cuidado de las buenas posturas, de la economía física-laborativa de la incorporación de hábitos automático-positivos.
- 9- Utilizar la tecnología más eficaz, corroborando su validez terapéutica, comprobando por seguimiento constante nuevas técnicas y comparando resultados con las conocidas.
- 10- Entender a la Kinesiología como actividad científica con un alto componente de arte en el campo de la prevención, preservación, atención y rehabilitación.
- 11- Fomentar la especialización kinésica teniendo como rector del equipo al Klgo. generalista o clínico.
- 12- Propender llevar la Kinesiología al domicilio del paciente para completar la rehabilitación en el hogar cl para pasarlo a tratamiento ambulatorio según corresponda.
- 13- Rejerarquizar la evaluación Neuro-Muscular como actividad contributiva diagnóstica y terapéutica
- 14- En función docente, sus profesionales deberán ser reconocidos por las respectivas universidades y entidades generadoras de recursos humanos, con los cuales el Hospital o el servicio suscribe acuerdo.
- 15- Propender ala educación continua del equipo asistencial.
- 16- Generar un polo de investigación aplicada, de bajo costo, con profesionales propios (dignos de un Hospital de base como al que pertenece el Servicio) teniendo a sistematizar formas de atención mejoradores de eficiencia.
- 17- Buscar la atención más digna, respetable, oportuna y suficiente que los usuarios merecen.
- 18- Integración de la Kinesiología al Plan Materno-Infantil.

□ **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TODOS LOS COMPONENTES DEL SERVICIO**

- 1- Por su estructura vertical, el servicio (Unidad) depende de la Dirección del Hospital.
- 2- El servicio está dirigido por un Jefe, quien es el responsable del cumplimiento de normas superiores, y de los objetivos, deberes y derechos que se explican.
- 3- Todo miembro del servicio cursará todo problema o iniciativa en primera instancia a dicha jerarquía.
- 4- Todo miembro del servicio, deberá observar normas de respeto al prójimo, (par, superior o inferior jerárquico) así como procurar la buena relación entre los componentes del mismo.
- 5- Siendo la presente una tarea eminentemente servicial, el individuo que concurra a la unidad, será considerado con dignidad y respeto, y se tratará de brindar la mejor atención posible sin discriminación de ningún tipo.
- 6- Todo conflicto interpersonal que pudiera suscitarse se tratará de solucionar en el marco interno del servicio para lo cual cada cual contribuirá al logro de este mecanismo.
- 7- Todos contribuirán a mantener el servicio en el mejor estado de conservación, cuidando inmuebles, útiles, infraestructura, etc., y por ello observará la conducta de todo aquel que dañare o intentare dañar elementos de la unidad.
- 8- Del mismo modo se contribuirá a mantener la higiene desde la presentación personal hasta la limpieza general.
- 9- Teniendo su propio plantel, ningún otro profesional -salvo expresa autorización del Jefe del Servicio.
- 10- Todos prestarán eficientemente sus tareas, en las condiciones de tiempo, forma, lugar y modalidad, que determinen las normas del servicio, del Hospital y la normativa legal.
- 11- Se considerará toda sugerencia tendiente a mejorar métodos y sistemas de trabajo, que faciliten y/o optimicen la atención. La Jefatura se complacerá en recibir y estudiar cualquier sugerencia, iniciativa o inquietud al respecto; lo cual sentará precedentes favorables en el concepto del Subgerente.
- 12- Todo miembro del Servicio comunicará al Jefe toda anomalía registrada en el mismo, y este procurará su atención.
- 13- Está prohibido retener en su poder, sin necesidad evidente de servicio; o no dar curso a cartas, notas, documentos o valores pertenecientes al servicio.
- 14- Toda persona que tenga contacto con el público, deberá llevar identificación de su apellido y cargo o función.
- 15- Se erradicará de uso toda aparatología en malas condiciones y se vehiculará su reparación ante quien corresponda.
- 16- El sistema de licencias ordinarios y/o programables deberán ser convenidas con el Jefe, a fin de ordenar el servicio.
- 17- Toda modificación -temporaria o definitiva- de los horarios de trabajo, deberá ser comunicada por los carriles jerárquicos hospitalarios, previa conformidad del Jefe de Servicio.

□ DEL JEFE

- 1- Es la máxima autoridad del servicio en materia asistencial, administrativa de personal, etc.
- 2- Será responsable de la asignación de los pacientes y la metodología de trabajo.
- 3- Es el responsable máximo de la atención Kinésica en Consultorios Externos, Gimnasio, Internación y domicilio por parte de miembros del plantel del Servicio y sus residentes.
- 4- Podrá delegar, parcial o totalmente algunas de sus funciones notificando tal actitud y la duración de tal delegación a los integrantes del servicio.
- 5- Vehiculará los pedidos de los miembros de la dotación de la forma más ágil y rápida, tratando de satisfacer los mismos sin alterar los objetivos de la unidad.
- 6- Intentará conjuntamente con el resto de los profesionales diseñar un modelo de historia Kinésica Universal.
- 7- Evaluará sistemáticamente, por muestreo o periódicamente las historias kinésicas.
- 8- Ordenará la mecánica administrativa del servicio.
- 9- Deberá ser informado de insidencias del personal para ordenar convenientemente el servicio.
- 10- Dispondrá de un libro de quejas para uso del público.
- 11- Vehiculará las quejas conforme a su responsabilidad, normas éticas, administrativas y legales.
- 12- Dedicará parte de su tarea al análisis de estadísticas y diseño de más ágiles y diversificadas.
- 13- Se vinculará con la comunidad para obtener la reposición, reparación y adquisición de necesidades materiales del servicio.
- 14- Tenderá a mejorar la calidad asistencial en conjunto con los recursos humanos del servicio.
- 15- Dedicará tiempo a la evaluación de la Instrucción de los Residentes y a mantener un fluido contacto con ellos.
- 16- Efectuará seguimiento de la actividad docente y de investigación del servicio.
- 17- Resolverá cuando se presenten los problemas no previstos aplicando criterios de prioridad asistencial y serviciales.
- 18- Determinará el orden de tareas ante ausencias del Staff.
- 19- En caso de ausencia imprevista del Jefe será reemplazada por el profesional más antiguo del servicio y para realizar sólo aquellas tareas que no admitan dilación.
- 20- Toda circunstancia no prevista en el presente reglamento será resuelta por el Jefe con despacho a la autoridad superior o personal subordinado, según corresponda.

□ KINESIOLOGOS, TERAPISTAS FÍSICOS, ETC.

- 1- Prestarán sus servicios conforme a la legislación vigente y al juramento hipocrático aplicando arte y ciencia con eficacia, efectividad y eficiencia.
- 2- Llevarán historia Kinésica de todo paciente, donde constará inicialmente sus antecedentes, estado actual, indicación médica y plan de tratamiento.
- 3- La historia Kinésica será actualizada toda vez que el paciente concurra a atenderse consignando lo actuado y evolución (si la hubiere).
- 4- Al finalizar las sesiones anotará estado actual, nivel de evolución y consideración personal de conducta a seguir.
- 5- De estimarlo necesario, informará por escrito al médico de lo expuesto.
- 6- Consignarán en la historia Kinésica toda discusión, contingencia o situación de quejas por parte del paciente, previa comunicación al jefe, así como las anomalías no previstas en la evolución.
- 7- Podrán solicitar la atención de pacientes de su especialidad lo que el Jefe tratará de satisfacer según la demanda y posibilidades del servicio.
- 8- Circunscribirá su actuación a la indicación médica y solo con su consentimiento escrito podrá alterar la misma.
- 9- Solicitarán al paciente la autorización del tratamiento a aplicar, y le informarán los cambios a efectuar en el mismo.
- 10- Emitirán ha certificados solicitados por los pacientes solo con el visarlo o aprobación del Jefe o quien éste designe.
- 11- No podrán percibir ningún tipo de dinero de los pacientes, bajo ningún concepto.
- 12- La atención del paciente no es delegable mientras dure el tratamiento salvo fuerza mayor hasta su finalización.
- 13- Colaborará para no hacer esperar innecesariamente a los pacientes citados, y al público que consulte.

□ PERSONAL ADMINISTRATIVO

- 1- Recepará la papelería e indicaciones de tratamiento (verificando su correcta emisión).
- 2- Controlará las sesiones en su número e indicará al profesional tratante la finalización de las mismas.
- 3- Orientará al paciente, los pasos a seguir, de acuerdo al criterio kinésico.
- 4- Otorgará los turnos u horarios a los pacientes conforme a las pautas del servicio.
- 5- Efectuará el relevamiento de necesidades de servicio, previendo con antelación la reposición de los útiles.
- 6- Remitirá a quien corresponda, previo acuerdo del Jefe de Servicio, el pedido respectivo de elementos en el formulario que se determine.
- 7- Mantendrá ordenado los archivos correspondientes.
- 8- Vehiculará los trámites del servicio, según corresponda.
- 9- Solicitará la concurrencia del personal de mantenimiento, con acuerdo de la Jefatura, ante fallas reparables por ese sector.

- 10- Adiestrará a nuevos empleados del sector.
- 11- Cuidará del enchufado y desenchufado de todos los elementos (aparatos, luces, calefactores) y de calefacción.
- 12- Informará a la jefatura toda anomalía del servicio y de las novedades en torno al libro de quejas.
- 13- Computará las sesiones atendidas y considerará como tales a aquellas citaciones inasistidas por los pacientes.

□ **LA COORDINACION DE RESIDENTES**

- 1- Dependerá de las disposiciones legales y de la Dirección de la Jefatura del Servicio.
- 2- Será responsable de la actividad docente que se brinde a los residentes y del cumplimiento de las directivas por parte de estos, que ella imparta.
- 3- Su labor específica se ajustará a la reglamentación y organigrama de residencias del Hospital y de la Provincia de Buenos Aires.
- 4- Ajustará sus actividades docentes a las posibilidades del servicio y acordará un cronograma con el Jefe del Servicio.
- 5- Controlará las historias clínicas de los pacientes atendidos por los residentes.
- 6- Informará a la Jefatura toda anomalía provocada por los residentes o en la cual cualquiera de ellos pudiera estar involucrado (directa o indirectamente).
- 7- No podrá admitir otros residentes que los autorizados por la Jefatura del Servicio, aún cuando estén en condiciones de actuar conforme a las normas vigentes.

□ **RESIDENTES**

- 1- Someterán la historia Kinésica a revisión del Coordinador de Residentes.
- 2- Comunicará a éste, toda anomalía y en su ausencia al Jefe del Servicio.
- 3- Deberá asistir a las Reuniones, Ateneos, Charlas y Clases que la Coordinación determine.
- 4- Tendrán, como Kigo, las mismas obligaciones que el resto del plantel.

□ **LOS ALUMNOS**

- 1- En su carácter de visitantes educandos deben el respeto a los profesionales, personal y público asistente al servicio.
- 2- Deberán cumplir con las indicaciones del Jefe de Servicio o de quien éste delegue
- 3- Deberán concurrir con guardapolvos, en buenas condiciones de higiene y presentación.
- 4- Al presentarse por primera vez, deberán tener la expresa autorización del jefe del servicio y del profesor titular de la cátedra cursante.
- 5- Deberán guardar la compostura debida a todo prójimo.
- 6- El Jefe del Servicio podrá disponer su exclusión de concurrencia cuando no cumple los requisitos arriba mencionados.
- 7- No podrán percibir, por su tarea retribución alguna, ni deberán abonar al servicio dinero alguno.

□ **EL PÚBLICO**

- 1- Tendrá derecho a una atención digna, respetuosa, suficiente y oportuna.
- 2- Deberá ofrecer y exigir el respeto a y del personal del servicio (profesional o no).
- 3- Deberán asistir a las sesiones convenidas, caso contrario su ausencia será considerada como recibida (a los efectos administrativos).
- 4- Deberá dar su consentimiento a lo que el profesional aplique.
- 5- Tendrá derecho a ser respondido en sus consultas, acerca del tratamiento instaurado.

□ **MAESTRANZA**

- 1- Mantendrán limpios consultorios, pasillos, baños, oficinas, gimnasio, sala de espera, desde el instante de inicio de la atención.
- 2- Cambiar cuando sea necesario, las saleas de las camillas y las fundas de las almohadas.
- 3- Encargarse de la conservación de los artículos de limpieza y elementos de baño y tocador; así como su reposición.
- 4- Controlar el estado de las prendas de trabajo de los profesionales, proceder a su recambio y enviarlas a lavado cuando así sea necesario.
- 5- Identificar la prenda de cada profesional.
- 6- Encerar periódicamente los pisos, así como el lavado de vidrios y paredes.
- 7- Mantener stock permanente de ropa de camillas y profesionales, toallas en buen uso y estado (previendo hasta 7 días de uso sin lavadero y prever que haya en forma permanente los materiales renovables de los consultorios. Informará del pedido -en cada caso- al personal administrativo.¹

¹ El presente trabajo fue publicado en febrero de 1999 en la revista "Kinesiología, Fisiatría y Rehabilitación", revista de la Asociación Argentina de Kinesiología en julio de 1997, Año 2, nº 3.