

Fisiomóvil: un emprendimiento con sentido social

Daniela Paz Benavides¹

Angie Melissa Martínez Rivera²

Nubia del Rosario González Martínez³

Resumen

La presente investigación pretende determinar la viabilidad de la implementación de una unidad móvil de rehabilitación integral de fisioterapia en el municipio de Pasto, a fin de mejorar la salud de los pacientes que requieran de servicios neuronales, respiratorios y osteomusculares. Fisiomóvil será el encargado de atender y brindar tratamiento oportuno y adecuado para garantizar una vida saludable y digna a los pacientes y sus familiares.

Metodológicamente, este proyecto se enmarca dentro de un paradigma cuantitativo, por cuanto se requiere de medición de variables que se apoyan en bases estadísticas de manera cuantificables. La investigación es de tipo descriptivo, donde la interpretación de los resultados se hace mediante distintas situaciones que enfocan el objetivo general. Tiene un enfoque empírico analítico, ya que permite analizar las causas que originan el problema para luego, plantear los pasos necesarios para el estudio de factibilidad. El método es deductivo, pues se parte de la información general hasta llegar a solucionar un punto en particular. La población objetivo está constituida por personas pertenecientes a los estratos sociales 1, 2 y 3.

La creación de una unidad móvil de Rehabilitación Integral de Fisioterapia en el municipio de Pasto se convierte en la primera unidad de rehabilitación totalmente móvil de fisioterapia.

Palabras clave: Fisioterapia; rehabilitación; social; vulnerable; recuperación.

Fisiomóvil: entrepreneurship with a social sense

Abstract

This research aims to determine the feasibility of the implementation of a mobile unit for comprehensive rehabilitation of physiotherapy in the municipality of Pasto, to improve the health of patients who require neuronal, respiratory and musculoskeletal services. Fisiomóvil will be in charge of attending and providing timely and adequate treatment to guarantee a healthy and dignified life to patients and their families.

Methodologically, this project is framed within a quantitative paradigm, since it requires the measurement of variables that were supported by quantifiable statistical bases. The research is descriptive where the interpretation of the results is through different situations that focus on the general objective. It has an analytical empirical approach since it allows to analyze the causes that originate the problem and then propose the necessary steps for the feasibility study. The method is deductive, due to it starts from the general information until it reaches a solution in particular. The target population is made up of people belonging to social strata 1, 2 and 3.

¹ Correo electrónico: danielpaz@umariana.edu.co

² Correo electrónico: jacktsyn@gmail.com

³ Correo electrónico: ngonzalez@umariana.edu.co

The creation of a mobile unit for Comprehensive Physiotherapy Rehabilitation in the municipality of Pasto becomes the first fully mobile physiotherapy rehabilitation unit.

Keywords: Physiotherapy; rehabilitation; social; vulnerable; recovery.

Fisiomóvil: um empreendedorismo com sentido social

Resumo

Esta pesquisa tem como objetivo, determinar a viabilidade da implantação de uma unidade móvel de reabilitação integral de fisioterapia no município de Pasto, com o objetivo de melhorar a saúde dos pacientes que necessitam de serviços neuronais, respiratórios e musculoesqueléticos. Fisiomóvil se encarregará de atender e prestar tratamento oportuno e adequado para garantir uma vida saudável e digna aos pacientes e seus familiares.

Metodologicamente, este projeto está enquadrado dentro de um paradigma quantitativo, uma vez que requer a mensuração de variáveis que foram apoiadas em bases estatísticas quantificáveis. A pesquisa é descritiva onde a interpretação dos resultados se dá por meio de diferentes situações que enfocam o objetivo geral. Possui uma abordagem empírica analítica, pois permite analisar as causas que originam o problema e, posteriormente, propor as etapas necessárias ao estudo de viabilidade. O método é dedutivo, pois parte da informação geral até chegar a uma solução em particular. A população-alvo é composta por pessoas pertencentes aos estratos sociais 1, 2 e 3.

A criação de uma unidade móvel de Reabilitação Fisioterapêutica Integral no concelho de Pasto, passa a ser a primeira unidade de reabilitação fisioterapêutica totalmente móvel.

Palavras-chave: Fisioterapia; reabilitação; social; vulnerável; recuperação.

Introducción

La salud de las personas está afectada por condiciones que diariamente suceden en el entorno, ya sea por riesgos laborales, ambientales o familiares, entre otros, ocasionando lesiones y enfermedades. En muchas ocasiones las personas no tienen el acceso oportuno y eficaz al servicio de rehabilitación fisioterapéutica, lo cual genera implicaciones en la salud y calidad de vida, motivo por el cual se pretende determinar la viabilidad del 'fisiomóvil', una unidad móvil de rehabilitación integral de fisioterapia en el municipio de Pasto, que se encargará de la prestación de servicios osteomusculares, respiratorios y neurológicos domiciliarios, especialmente a los estratos 1, 2 y 3.

Como mencionan Villa y Durango (2012), no es solo abarcar estrictamente el plano físico, sino también, el aspecto emocional, económico y social para las personas, familias y todos aquellos que cumplen el papel de cuidadores; es por esto que el fisiomóvil tendrá una visión enfocada a las personas vulnerables, con el fin de que todos tengan la posibilidad de acceder a un servicio de fisioterapia.

El principal inconveniente en el proceso de rehabilitación radica en el sistema de salud colombiano, dado que ha sido establecido de manera que sea el paciente el que tenga que adaptarse a todo tipo de variaciones, en función de la disponibilidad del profesional, los desplazamientos largos y los horarios poco flexibles, tanto para la asignación de citas como para la atención por parte de los profesionales.

En el caso de cualquier paciente y aún más en los que padecen una alteración severa, cabe preguntarse si esto no redundará de forma negativa en su evolución. Otro de los principales inconvenientes para los pacientes que requieren un proceso de rehabilitación son los costos de transporte, riesgo de retraso en las citas por el tráfico, pérdida de tiempo para trasladarse al consultorio e inconvenientes de no poder ser visto en el momento que más le convenga. Por tales motivos, el fisiomóvil permitirá comenzar el cambio de esta situación, brindando

al paciente, una mayor comodidad mediante su proceso, ya que estará dotado tanto por profesionales competentes, como por la tecnología requerida para garantizar que todos los tratamientos ofrecidos permitan la recuperación e inclusión de la persona a su vida diaria, por lo que se dirigirá de manera oportuna y eficaz al lugar donde el paciente se encuentre, evitando los inconvenientes ya mencionados.

Según la Asociación Colombiana de Fisioterapia (ASCOFI), la Asociación Colombiana de Facultades de Fisioterapia (ASCOFAFI), el Colegio Colombiano de Fisioterapeutas (COLFI), la Asociación Colombiana de Estudiantes de Fisioterapia (ACEFIT), el Ministerio de Salud y Protección Social y la Dirección de Desarrollo de Talento Humano en Salud (2015), “los fisioterapeutas brindan servicios a individuos y colectivos humanos para conservar o restaurar la máxima capacidad funcional del movimiento a través del ciclo vital humano, como aporte al cuidado integral de la salud” (p. 8), por lo que, con el fisiomóvil, se pretende ofrecer un tratamiento en la rehabilitación o recuperación de cualquier tipo de patología que pueda llegar a afectar la salud del paciente, en los diferentes sistemas como: cardiovascular y pulmonar, músculo esquelético y neurológico. Es necesario llevar a cabo este proceso en una triangulación entre paciente, familia y terapeuta, para así lograr una recuperación satisfactoria.

Desarrollo

A fin de determinar la factibilidad del proyecto, se ha analizado aspectos relacionados con el mercado, como oferta, demanda, distribución y precio, además de la parte técnica de su localización, ingeniería del proyecto, maquinaria y equipos, necesarios para el correcto funcionamiento del fisiomóvil y, por otra parte, con respecto al componente administrativo, definir la filosofía empresarial, forma de constitución, organigrama, los cargos y sus respectivas funciones. Para el desarrollo de la investigación se hizo uso de fuentes primarias como encuestas y entrevistas y, secundarias como libros, tesis, internet, artículos y documentos.

Estudio mercado

El fisiomóvil prestará sus servicios domiciliarios de rehabilitación de fisioterapia a la población más vulnerable en el municipio de Pasto, que comprende los estratos 1, 2 y 3, que presente algún tipo de discapacidad, limitación física, respiratoria o neurológica, por lo que, por cada grupo de estratos, se tomó una muestra para las respectivas encuestas, siendo ésta de 381 encuestadores.

Tabla 1
Familias por estrato

Estrato	Familia
1	13.889
2	33.625
3	20.155
Total	67.669

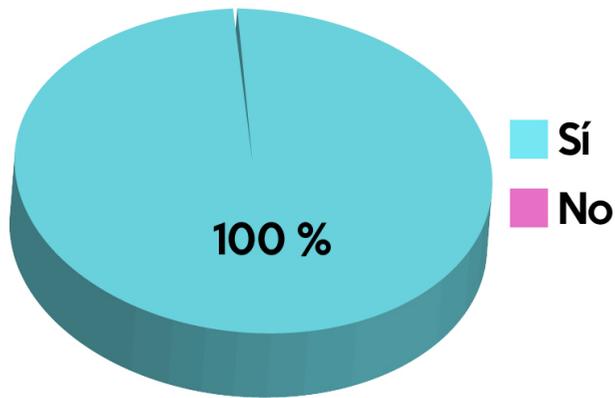
Los profesionales de la salud a nivel integral se desplazarán a los hogares de los pacientes en el fisiomóvil, con la finalidad de brindar comodidad al paciente y sus familias, para evitarles traumatismos al momento de trasladarse a los centros de rehabilitación.

Córdoba (2011) define la demanda, como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a diferentes precios en el mercado, por un consumidor o por el conjunto de consumidores. Teniendo en cuenta los resultados de la investigación, el 100 % de los encuestados afirmó que sí estarían de acuerdo con que se implemente la creación de un centro de rehabilitación móvil de fisioterapia y rehabilitación integral en el municipio de Pasto, por lo que la creación del fisiomóvil ayudaría a evitar algunos inconvenientes que tienen, al momento de recibir estos servicios, como: los costos de transportes, riesgo de retraso en las

citas, el tráfico, la pérdida de tiempo para trasladarse al consultorio e inconvenientes de no poder ser vistos en el momento que más le convenga.

Figura 1

Implementación de una unidad móvil de rehabilitación integral de fisioterapia

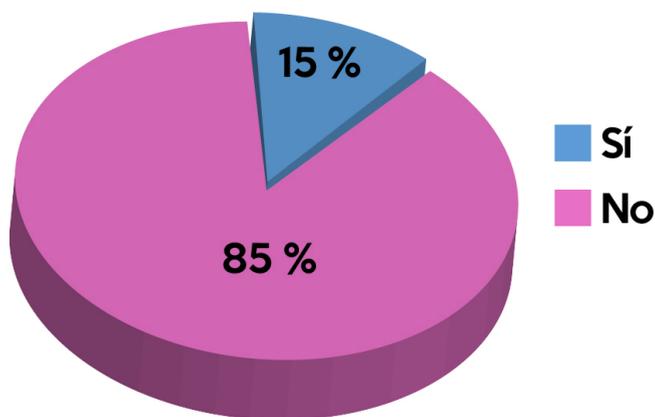


Fuente: la presente investigación, 2020.

Por otra parte, de los encuestados, el 85 % manifiesta que no tienen dificultad en el acceso a su residencia, mientras que el 15 % menciona que sí la tienen; las personas que presentan dificultad manifestaron que la principal causa es debido al transporte, seguido muchas veces de factores como la distancia, las carreteras destapadas, inadecuación de vías, trancones. Otras personas mencionaron que otro factor es la infraestructura (gradas) de sus casas, apartamentos o conjuntos, la cual no es adecuada para personas que presentan algún tipo de lesión.

Figura 2

Dificultad en el acceso a su lugar de residencia

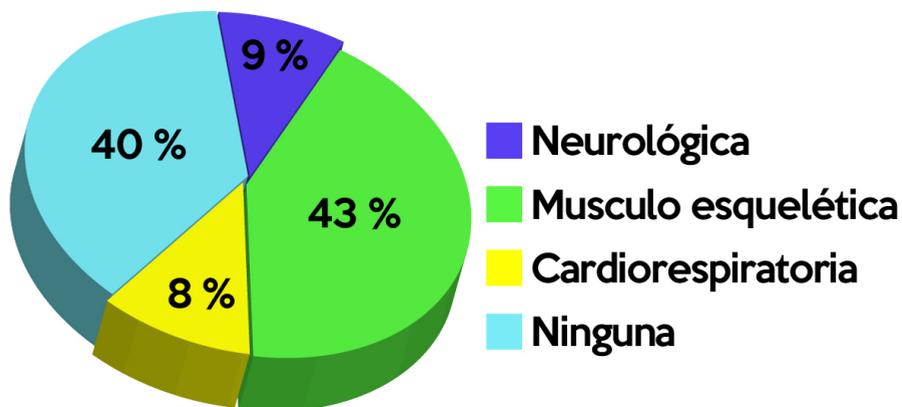


Fuente: la presente investigación, 2020.

El 43 % de los encuestados afirma que ha recibido rehabilitación músculo esquelética; el 40 % dice que no ha recibido ningún tipo de rehabilitación; el 9 %, rehabilitación neurológica y el 8 %, cardiorrespiratoria. Se puede concluir que la más utilizada es la rehabilitación músculo esquelética; es por esto que el fisiomóvil tendrá más énfasis en este tipo de rehabilitación, con el fin de mejorar la calidad de vida del paciente.

Figura 3

Tipo de rehabilitación utilizada



Fuente: la presente investigación, 2020.

Con respecto a la proyección de la demanda, se toma en cuenta la información suministrada por el Sistema Integrado de Información de la Protección Social (SISPRO, 2019), en donde la demanda de la salud en el municipio de Pasto en el año 2019 fue de 227.708 personas atendidas. Por otro lado, al no tener claro el crecimiento del sector salud, se tendrá en cuenta el crecimiento de la población, cuya tasa de crecimiento para el año 2019 en el municipio de Pasto fue de 1,4.

$$F = p (1 + i) n$$

Donde:

I: Tasa de crecimiento anual de la población.

P: Demanda actual

F: Valor de la demanda en el futuro

n: Año a calcular.

Tabla 2

Proyección de la demanda

Proyección de la demanda					
Año Base 2019	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
227.708	230.896	234.128	237.406	240.730	244.100

Fuente: la presente investigación 2020.

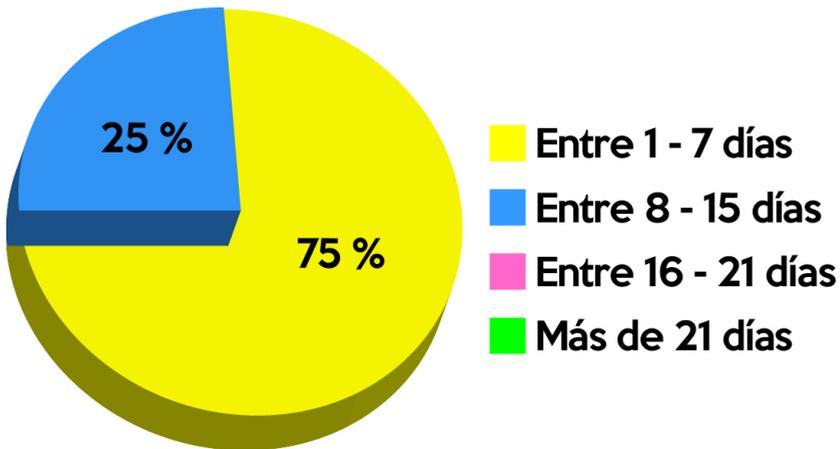
Se concluye que la demanda para el año base 2019 es de 227.708 personas atendidas y está proyectada al año 5 o sea 2024, de 224.100 personas atendidas.

La competencia directa del fisio móvil consta de cuatro empresas dedicadas a la prestación de servicios de fisioterapia domiciliarios: Rehabilitar IPS, IPS Kinesis, Asistencia Médica Domiciliaria, IPS Domiciliaria San Miguel. El factor diferenciador radica en los implementos que utilizan para el tratamiento del paciente: equipos que son fáciles de transportar y livianos; el fisio móvil contará con los equipos y tecnología requerida para su pronta recuperación y serán transportados dentro del mismo.

Con respecto a las entrevistas realizadas a estas entidades, se puede determinar que el 50 % menciona que la edad promedio de los pacientes atendidos son personas mayores a 32 años; un 25 % afirma que oscilan entre las edades de 23-27 años y otro 25 %, ha atendido

pacientes con edades menores a 18 años, por lo que la población que más abunda en las entidades de salud para algún proceso de rehabilitación, es mayor de 32 años. De acuerdo a ello y a medida que avanza la edad, inician cambios fisiológicos en el cuerpo, que conllevan la disminución de capacidades físicas; es decir, no tienen la misma energía que un joven de 18 años para realizar las actividades de la vida diaria; adicional a esto, existen personas que probablemente a la edad de 30 presenten comorbilidades patológicas que afecten la condición de salud y, en consecuencia, requieran de una atención de fisioterapia o rehabilitación, según sea el caso.

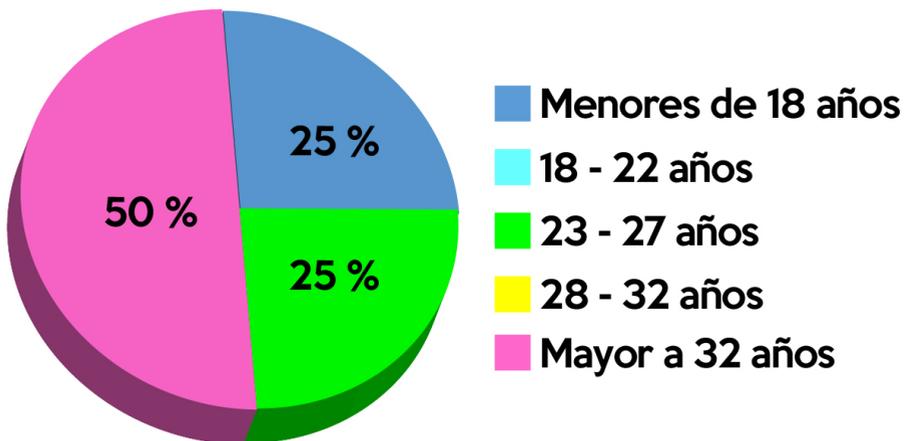
Figura 4
Edad promedio de pacientes



Fuente: la presente investigación, 2020.

Además, el 75 % de las entidades entrevistadas menciona que el periodo de asignación de una cita de fisioterapia a un paciente en su empresa, oscila entre 1 y 7 días, y un 25 % tiene un periodo de asignación de citas entre 8 y 15 días. Esto es, que la mayoría de las entidades que asignan citas a sus usuarios admiten que la duración de éstas es de 1 a 7 días, dando prioridad a la atención de sus clientes. Esta duración en la asignación puede ser demorada para algunas personas, pero, según la información anterior, ésta dependerá de la disponibilidad de cada profesional que se encuentra laborando en la entidad.

Figura 5
Tiempo de Asignación de citas



Fuente: la presente investigación, 2020.

Estos competidores directos atienden aproximadamente 80 pacientes diarios, por lo que, realizando la proyección de la oferta, están atendiendo a 24.960 pacientes en el año. Existe demanda insatisfecha de 127.868 personas atendidas en el municipio de Pasto, ya que el

servicio de rehabilitación de este tipo no ha sido cubierto en el mercado y muchas de ellas lo requieren, pero encuentran diferentes tipos de inconvenientes en adquirirlo.

Las estrategias de mercadeo en cuanto al servicio estarán enfocadas en la información, consulta, confirmación, pago, atención al paciente y revaloración, lo que permitirá brindar un servicio de excelencia y calidad, considerando además, que la población a la cual va dirigido el fisiomóvil es vulnerable y está ubicada especialmente en los estratos 1, 2 y 3, razón por la cual es conveniente que el precio sea accesible y cómodo para el bolsillo de los pacientes, pero a la vez, que sea competitivo para la competencia. Para establecer el precio para los servicios se tomó como referencia, los precios determinados por la competencia, dado que es un precio promedio que permite estar compitiendo con los demás centros de rehabilitación y es viable para el usuario.

Conociendo las dificultades que presentan muchos de los pacientes al momento de adquirir un servicio de fisioterapia, la Unidad Móvil de Rehabilitación Integral de Fisioterapia utilizará dos canales de distribución: uno directo y otro indirecto. En el primero, el servicio se prestará directamente al usuario, como servicio domiciliario; es decir, se desplazará hacia los lugares donde se requiera atención y el cliente no tendrá que desplazarse al centro de rehabilitación, evitando incomodidades en cuestiones de movilidad, ya sea transporte, lejanía, entre otros. Por otra parte, en el canal indirecto, el fisiomóvil contará con las EPS como intermediarias, por lo que éstas serán las encargadas de remitir pacientes para adquirir los servicios, y obtendrán beneficios como: recibir comisión y descongestión de la entidad de salud.

Por último, la estrategia de promoción estará encaminada a los medios digitales, principalmente de páginas web y redes sociales, como: Facebook e Instagram, con el fin de dar a conocer toda la información acerca del fisiomóvil, que permiten captar la atención de todos los interesados en adquirir el servicio.

Estudio técnico

La ubicación óptima de la Unidad Móvil de Rehabilitación Integral de Fisioterapia será un factor importante para la viabilidad de este proyecto, por lo que la macro localización estará ubicada en el municipio de Pasto, departamento de Nariño. La creación del fisiomóvil en esta zona presenta algunas ventajas como: disponibilidad de mano de obra, cercanía con la población objetivo y posibilidad de expansión.

Así mismo, la microlocalización se encontrará ubicada en la Avenida Panamericana, siendo ésta un lugar tranquilo y seguro, con un terreno amplio, que cuenta con aspectos a favor como: cercanía con el mercado, es decir con los posibles clientes, vías de acceso, las cuales son necesarias para la entrada y salida de la unidad móvil del fisiomóvil, ya que puede desplazarse de manera fácil y segura hacia los pacientes, hay disponibilidad de mano de obra y de servicios públicos.

De acuerdo con la capacidad instalada del fisiomóvil, éste atenderá 72 pacientes diarios, lo que equivale a decir que, al año, se atenderá 22.464 pacientes; con relación a la demanda insatisfecha que fue de 127.868 pacientes, representa el 16 %.

Con base en la Asociación Americana de Terapia Física (APTA, por sus siglas en inglés, 2003), en la evaluación fisioterapéutica se debe llevar un orden secuencial, lógico y organizado, al momento de iniciar el proceso de atención al paciente. Es por esto que se determinó seguir unas guías de atención al paciente, a fin de garantizar que el proceso de rehabilitación sea de calidad.

El servicio a prestar por el fisiomóvil será domiciliario, por lo que se requiere de un bus que esté adecuado con la maquinaria y equipo, insumos, elementos de bioseguridad necesarios para la atención al cliente. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1998) “la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (párr. 1). El fisiomóvil tendrá en cuenta, al momento de valorar al paciente, todos estos aspectos físicos, mentales y sociales, que pueden afectar su salud e

integridad, permitiendo encontrar la raíz del problema y brindar el tratamiento que más se acoja a sus necesidades.

Dentro del fisiomóvil se contará con profesionales de la salud con énfasis en la rehabilitación, con tres fisioterapeutas altamente capacitados según su especialidad en la parte respiratoria, neurológica y osteomuscular. Para algunos procesos de intervención se necesitará colaboración de un auxiliar de fisioterapia en cualquiera de las tres áreas, para dar apoyo si es requerido y según el tipo de paciente; se necesitará convenios con otros especialistas de la parte médica, requiriendo un médico general, únicamente si es preciso y, según el tipo de patología que presente el usuario.

Estudio Administrativo

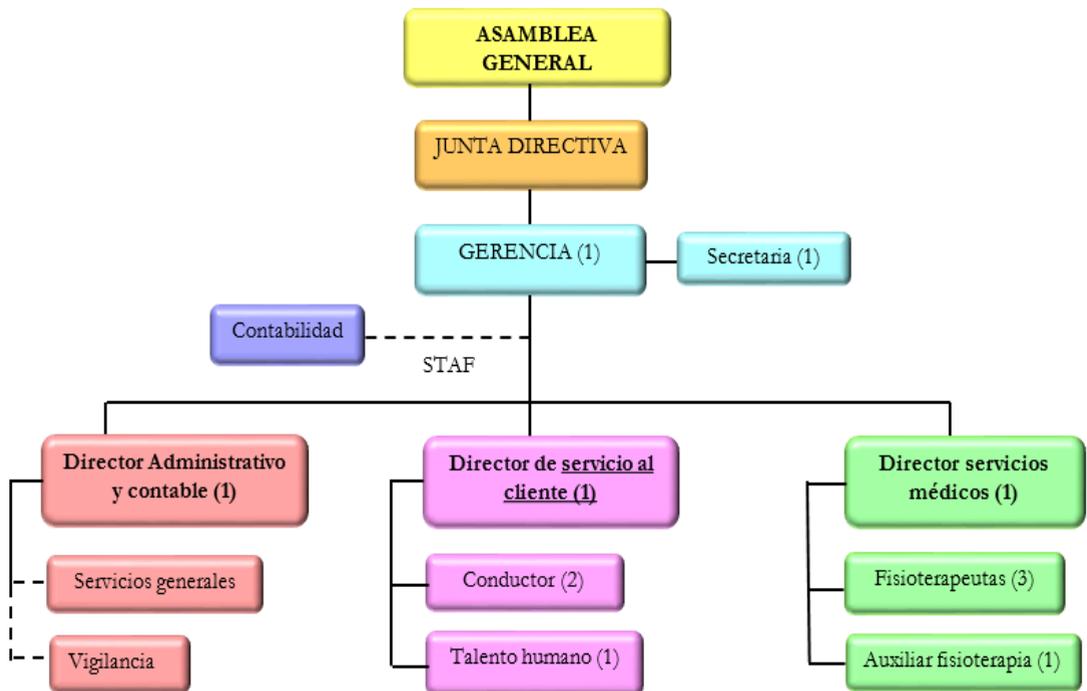
La razón social de la empresa será: Fisiomóvil S.A.S, constituida como una Sociedad por Acciones Simplificada, regulada por medio de la Ley 1258 de 2008. Se contará con dos socios que realizarán sus aportes en igual proporción. Ésta tendrá por objeto social, la prestación de servicios de fisioterapia y rehabilitación, tratamiento de afectaciones en la parte neuronal, músculo esquelética y cardiopulmonar, atención médica y psicológica.

Dentro de la filosofía corporativa se formuló su misión, visión, valores y políticas de calidad, responsabilidad social empresarial y gestión de talento humano, comprometiéndose con el bienestar de los clientes y trabajadores

Para la creación del organigrama se estableció los siguientes cargos, cada uno con funciones y responsabilidades que llevan al correcto funcionamiento de la empresa, la cual consta de Asamblea general, Junta directiva, Gerencia, además de tres áreas, una Administrativa y Contable, una de Servicio al cliente, dentro de la cual habrá dos personas encargadas del transporte y un gestor de talento humano; así mismo, un área de servicios médicos que contará con tres fisioterapeutas y un(a) auxiliar de fisioterapia.

Figura 6

Organigrama



Fuente: la presente investigación, 2020.

Finalmente, es importante resaltar que, dentro del estudio administrativo se determinó el manual de funciones, así como también las políticas de calidad, política de talento humano y de responsabilidad social.

Conclusiones

Los servicios están dirigidos principalmente a los estratos 1, 2 y 3, a fin de atender la demanda insatisfecha existente en el municipio de Pasto, ofreciendo servicios de rehabilitación osteomusculares, respiratorias y neurológicas domiciliarias. Es importante tener en cuenta los dos canales de distribución en la prestación del servicio, ya sea canal directo e indirecto, para abarcar un mercado más amplio y garantizar un servicio oportuno, permitiendo la recuperación del paciente.

La ubicación óptima para el proyecto es el municipio de Pasto, específicamente en la Avenida Panamericana, debido a sus beneficios en diferentes factores, a fin de brindar servicios de calidad en cuanto a la terapia respiratoria, osteomuscular (física) y neurológica. Según la necesidad del paciente, éste será atendido de manera integral, contando con un equipo interdisciplinar que estará en el proceso de seguimiento durante el tratamiento, que brindará confianza durante la intervención requerida. Se implementó unas guías de atención al paciente, a fin de garantizar un servicio de excelencia desde su llegada hasta el final del tratamiento.

La creación de una Unidad Móvil de Rehabilitación de Fisioterapia promueve la innovación de creación empresarial, generando empleo y mejorando el estilo de vida de los pacientes que lo necesiten; se tiene en cuenta múltiples factores para que éstos y sus cuidadores tengan una mayor comodidad y puedan ser atendidos eficaz y oportunamente. Se brindará un ambiente confortable y de mayor confianza; además, tendrá maquinaria de alta tecnología para que las personas puedan ser asistidas con un tratamiento específico, colaborando arduamente con su proceso de rehabilitación.

Así mismo, se definió que la mejor opción para la constitución de la empresa es como una S.A.S., debido a sus beneficios tributarios y su fácil constitución. Para la planeación del personal se tuvo en cuenta la capacidad del fisiomóvil y, a su vez, los servicios que se prestará, a fin de garantizar una atención adecuada y que cumpla con todos los requerimientos exigidos por el paciente.

Referencias

- American Physical Therapy Association (APTA). (2003). *Guía de la Práctica Fisioterapéutica*. <https://www.apta.org/patient-care>
- Asociación Colombiana de Fisioterapia (ASCOFI), la Asociación Colombiana de Facultades de Fisioterapia (ASCOFAFI), el Colegio Colombiano de Fisioterapeutas (COLFI), la Asociación Colombiana de Estudiantes de Fisioterapia (ACEFIT), el Ministerio de Salud y Protección Social y la Dirección de Desarrollo de Talento Humano en Salud (2015). Perfil profesional y competencias del fisioterapeuta en Colombia. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Perfil-profesional-competencias-Fisioterapeuta-Colombia.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1258 del 5 de diciembre “por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificadas”. https://www.redjurista.com/Documents/ley_1258_de_2008_congreso_de_la_republica.aspx#/
- Córdoba, M. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Ecoe Ediciones.

- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1998). *Promoción de la Salud. Glosario*. World Health Organization.
- Sistema Integrado de Información de la Protección Social (SISPRO). (2019). Indicadores. <https://www.sispro.gov.co/Pages/Home.aspx>
- Villa, J. y Durango, C.E. (2012). *Estudio de factibilidad social para la formulación de un proyecto de prestación de servicios domiciliarios de fisioterapia y kinesiología con base en la demanda de usuarios de Coomeva EPS en el municipio de Pereira, Universidad Tecnológica de Pereira* (Trabajo de Grado). Universidad tecnológica de Pereira. <http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesis/textoyanexos/658382V712.pdf>