

---

# Metrosalud: una herramienta de política pública y construcción de ciudadanía

Metrosalud: a public policy tool and construction of citizenship

Metrosalud: instrumento de política pública e construção da cidadania



Alejandro Gómez López<sup>1</sup>, Adriana Serrano<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Médico, Gerente de Metsosalud 2008-2012.

<sup>2</sup> Odontóloga, Magíster en Administración de Servicios de Salud. e-mail: adrianaserrano22@yahoo.es

Recibido: Mayo 14 de 2012 Revisado: Mayo 18 30 de 2012 Aceptado: Junio 22 de 2012

---

## *Resumen*

La salud no es un derecho, es una condición para poder ejercer los derechos. Los habitantes de Medellín se han acostumbrado a contar con un centro asistencial de Metsosalud cerca a su casa, a sentir como normal el despacho completo de las fórmulas médicas en el mismo sitio en donde son atendidos y el que la calidez y el buen trato se supongan, no se reclamen. Sin embargo, por todo esto hay que seguir trabajando; la financiación de este tipo de servicios siempre está en riesgo, siempre hay una norma, una institución o un funcionario que se pregunta si Metsosalud si debe ser lo que es, si no sería mejor otro estado de cosas, si no serían mejor otras modalidades de atención o de gestión. Los modelos administrativos nunca son perfectos, estamos seguros que vendrán otras personas con mayores luces que las nuestras, con ideas novedosas, con buenas intenciones y modelos gerenciales distintos que aportarán lo que les corresponde a la construcción permanente de esta red.

**Palabras Clave:** *Derecho a la Salud, Instituciones de Salud, Política de Salud*

## *Abstract*

Health is not a right, is a condition for exercising rights. The people of Medellin have come to have a care center near his home Metsosalud to feel completely normal office medical formulas in the same place where they are served and the warmth and good treatment are supposed not be claimed. However, for this we must continue working, the funding of such services is always at risk, there is always a rule, an institution or an officer asks if Metsosalud whether it should be what it is, if not better other state of affairs would be better if other forms of care or management. Management models are never perfect, we are sure others will come with more lights than ours, with new ideas, good intentions and different management models that provide their fair share for the permanent construction of this network.

**Key Words:** *Right to Health, Health Facilities, Health Policy*

*Resumo*

Saúde não é um direito, é uma condição para o exercício dos direitos. O povo de Medellín passaram a ter um centro de saúde perto de sua casa Metrosalud sentir fórmulas escritório completamente normais médicas no mesmo local onde são servidos eo calor e bom tratamento é suposto não ser reclamado. No entanto, para isso, devemos continuar a trabalhar, o financiamento de tais serviços é sempre um risco, sempre há uma regra, uma instituição ou um funcionário pergunta se Metrosalud se ele deve ser o que é, se não melhor outro estado de coisas seria melhor se outras formas de cuidado ou de gestão. Modelos de gestão nunca são perfeitos, temos a certeza outros virão com mais luzes do que a nossa, com novas idéias, boas intenções e modelos de gestão diferentes que fornecem a sua parte justa para a construção permanente da rede.

**Palavras Chave:** *Direito à Saúde, Instituições de Saúde, Política de Saúde*

*Introducción*

En la década de los años 40, cuando Medellín era una apenas una pequeña ciudad que se asomaba a los retos del Siglo XX, los dirigentes de la época crearon un ente rector de la salud, denominado Secretaría de Higiene y Asistencia Social. Luego se llamaría Secretaría de Educación, Salud y Bienestar Social. Estos fueron los primeros pasos en busca de un sistema de salud adecuado para la cada vez más creciente población de la ciudad de Medellín. A partir de entonces, hubo distintos nombres y cambios estructurales de la entidad, siempre acordes con las necesidades de cada momento como el de Instituto Metropolitano de Salud Metro Salud. Pero fue a partir de la ley 100 de 1993, la cual reformó el Sistema de Salud Colombiano, cuando Metrosalud comenzó su total transformación. Con el Decreto 752 de 1994, la institución se adaptó a las nuevas disposiciones legales conservándose como una entidad descentralizada del Municipio de Medellín, característica que dotó a la institución de herramientas legales para su funcionamiento y presencia institucional en toda la ciudad y llevo al abandono de las funciones de vigilancia y control, las cuales le fueron entregadas a la recién creada Dirección Local o Secretaría de Seguridad Social en Salud, o Secretaría de Salud Municipal, tal y como se conoce hoy. A partir de entonces, el objetivo misional de Metrosalud se enfocó en convertirse en una institución Prestadora de Servicios de Salud – IPS- de carácter público para la atención de la población más pobre y vulnerable de la ciudad.

En la actualidad, cuenta con 10 unidades hospitalarias y 40 centros de salud y una planta de cerca de dos mil servidores. En la actualidad la empresa presta servicios en primer nivel en consulta médica ambulatoria, urgencias general y especializada, hospitalización, salud oral, apoyo terapéutico, imaginología, atención de partos, laboratorio clínico, transporte de ambulancia básico (TAB), ayudas diagnósticas, servicios de farmacia Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, cirugía general, oftalmología y cirugía en ortopedia, Obstetricia y Ginecología, Pediatría y Neonatología de cuidado Intermedio, Medicina Interna, Psicología, Trabajo Social y Nutrición y Dietética y desarrolla los programas de Escuelas y Colegios Saludables, Salud Familiar y Comunitaria, Vigilancia Epidemiológica, Salud Sexual y Reproductiva, Prótesis Dentales, Salud Mental, Mujeres, Ser Capaz en Casa, Médico en casa, Por una vida más digna, Presupuesto Participativo y Buen Comienzo Había una vez.

A continuación se presenta lo referente al balance social 2008 – 2012, donde La RSE (Responsabilidad Social Empresarial) es una forma de conducir los negocios, definida por relaciones éticas y transparentes con todos los grupos de interés y el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad (social, ambiental y económico)”: ANDI.

La RSE de Metrosalud surge como resultado de un pensamiento gerencial incluyente, donde la organización no se ve sola, se hace parte de un

entorno social, trasciende y penetra la comunidad para interactuar con ella y darle a conocer su situación, a través de un desarrollo crítico y constructivo de los resultados a los diversos programas que buscan el mejoramiento del nivel de vida laboral y personal de los empleados; su aporte al desarrollo de la región, ciudad y al país.

Los pilares de la RSE se centraron en el ejercicio de definición de los diversos stakeholders:

**Figura 1.** Pilares de la Responsabilidad Social Empresarial



### Logros

Durante el período 2008 – 2012, se redefinió la Plataforma estratégica, a partir de la cual se ajustó la estructura organizacional (Estructura de procesos, Estructura administrativa, Planta de cargos, Equipos de trabajo) con el fin de lograr los objetivos corporativos a través del desarrollo de la gestión por procesos en todos los niveles organizacionales.

### Reconocimientos Destacados

*En el 2009, Metrosalud: sin muertes por hemorragia obstétrica*

Mediante un estudio de la Secretaría de Salud, dado a conocer en 2009, destacó que entre

2005 y 2009 no se presentaron muertes por Hemorragia Obstétrica en ninguna de las unidades hospitalarias y centros de salud de Metrosalud.

*2010 Hospitales de Metrosalud, galardonados con Premio a la Calidad de la Gestión*

“Ciudad de Medellín”, como modelo de excelencia, incentivando a las instituciones de salud en el desarrollo de procesos de métodos socialmente responsables, para lograr una alta competitividad y confiabilidad de sus servicios, en la segunda versión de este galardón, cumplida en 2010, la Secretaría de Salud del Municipio de Medellín entregó esta distinción, en las categorías plata y bronce a las unidades hospitalarias Santa Cruz y San Antonio de Prado de Metrosalud, respectivamente, por el servicio de atención hospitalaria.

*Reconocimiento a Metrosalud por su trabajo seguro*

En desarrollo del VII Congreso sobre Trabajo Seguro, organizado por la ARP Colpatria en 2010, Metrosalud obtuvo un reconocimiento por su compromiso en la prevención de accidentalidad y seguridad empresarial. Por segundo año consecutivo, Metrosalud recibió dicha distinción por cuenta de la ARP por adelantar acciones que favorecen la cultura del auto cuidado.

*Unidad Hospitalaria San Cristóbal, con Maternidad Segura*

En desarrollo del octavo Encuentro de Experiencias Exitosas en Salud, cuyo tema central fue “Maternidad Segura”, la Unidad Hospitalaria San Cristóbal de Metrosalud recibió por parte de la Secretaría de Salud de Medellín dos reconocimientos por las acciones adelantadas allí en los servicios de atención de partos y control prenatal.

*Primera entidad con Modelo Propio de Evaluación del Desempeño y Manual de Funciones*

La Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC-

aprobó en diciembre de 2010 el Modelo Propio de Evaluación del Desempeño Laboral de Metrosalud, convirtiéndose en la primera entidad de carácter público del país en contar con este mecanismo. El ente felicitó a la empresa por la implementación de esta manual que propicia procesos formativos entre los servidores de la institución y facilita la calificación de más del 96% del total de los servidores de la institución.

Igualmente, Metrosalud se convirtió en la primera entidad pública de Colombia en disponer de un Manual de Funciones con las normas y parámetros que estipula el Departamento Administrativo de la Función Pública –PAFP–.

*2011 Segundo puesto para investigación de servidora de Metrosalud en Congreso Internacional de Salud Pública*

En el 7° Congreso Internacional de Salud Pública “Las Políticas Públicas y los Sistemas de Salud, perspectivas de equidad sanitaria para las Américas”, efectuado en 2011 en Medellín, la líder del Programa de investigación de Metrosalud, la médica Gladys Rocío Ariza Sosa, obtuvo el segundo lugar entre 36 proyectos propuestos con el tercer capítulo de su tesis doctoral en Salud Pública titulada, “La Violencia en las Relaciones de Pareja en Medellín y sus representaciones sociales”.

*Ratificación a Metrosalud en Premio a la Calidad de la Gestión*

Durante la entrega del Premio a la Calidad de la Gestión en Salud “Ciudad de Medellín”, la empresa volvió a brillar. En el acto Metrosalud fue ratificada en los galardones recibidos en la edición 2010. Las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud Santa Cruz y San Antonio de Prado, ganadoras en la versión anterior en la modalidad de hospitalización en las categorías plata y bronce, respectivamente, mantienen su distinción.

*Reconocimiento a la calidad de urgencias de Santa Cruz*

La organización del Club Bench de experiencias exitosas en seguridad del paciente adjudicó un reconocimiento al servicio de urgencias de la Unidad Hospitalaria Santa Cruz. La distinción, otorgada por la firma Asesoría & Servicios. Así mismo

*Reconocimiento internacional para Metrosalud por uso de Tecnologías de Información y Comunicación en sus servicios*

El trabajo que realiza Metrosalud en cuanto a la gestión de información y comunicación institucional como elementos que facilitan la toma de decisiones, garantizan la conectividad de la red de servicios y dinamizan la cultura corporativa, mereció en 2011 reconocimiento internacional como finalista en el Encuentro de Ciudades Digitales que se cumplió en la ciudad de Bilbao, España, en la categoría especial de Tecnologías de Información y Comunicación –TIC- en Salud.

La sistematización implementada por Metrosalud para recibir todas las urgencias mediante la línea telefónica 123 y debida articulación con el Comité Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE- para la oportuna remisión de pacientes a los centros clínicos y hospitalarios del departamento, mereció destacados elogios por parte del jurado calificador.

Así mismo hicieron parte de los reconocimientos,

- Primer puesto en competencia que hace el Instituto Nacional de Salud por laboratorios de Metrosalud 100% confiables y exactos. Metrosalud como la empresa más segura.
- Premiaciones al programa Sol y Luna: durante la firma del pacto andino de embarazo y adolescente la UNFPA (Fondo Mundial de Población de Naciones Unidas), manifestan-

do que el programa es sorprende y efectivo. AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo) exaltó como la estrategia más exitosa que hayan conocido.

- Dentro de los 10 primeros puestos, Vigilancia Alimentaria nutricional y social de la mujer lactante de Secretaría de Bienestar Social en la VI feria y III congreso internacional de seguridad alimentaria y nutricional, Guatemala.
- "Premio Honor Hábitat" Naciones Unidas a Buen Comienzo Había Una Vez. Así mismo se hizo entrega de Placa por parte de Metrosalud a la Familia del Dr. Hermenegildo de FEX. Médico fundador de la Unidad Hospitalaria Manrique.
- Más de cien visitantes ilustres pasaron por Metrosalud durante el cuatrienio, entre ellos, Médicos y Epidemiólogos Uruguay, Bolivia, Perú, Paraguay, Ecuador, Panamá, República Dominicana, Nicaragua, Guatemala, de la OPS; Sexóloga Puerto Rico: Alessandra Rampolla; del Consorci de salut y social de Catalunya: Joseph Abello, Lluís Segú, Pere Valribera, Walter Badia Gomis; del Miami Children's Hospital, Narendra Kini, CEO; del BID: Ana Lucía Muñoz, encargada de proyectos sociales BID para Colombia, entre otros.

### *Infraestructura*

Durante el período, la ESE Metrosalud acometió las siguientes obras de infraestructura: unidad hospitalaria manrique, hospital infantil, concejo de Medellín, centro de salud picachito, centro de salud santa elena, centro de salud villa laura, centro de salud villa del socorro, centro de salud sol de oriente, centro de salud estadio. Se realizaron construcciones ecoamigables con manejo de corrientes de aire, iluminación, luz solar, ludoteca, parque infantil, reutilización de agua y energía; así mismo el Hospital Concejo tiene las especificaciones de sismo resistencia (NSR 2010).

La inversión total durante el cuatrienio fue de \$ 46.362.703.065 millones de pesos, representando un incremento en 11.400 metros cuadrados construidos, lo que ha repercutido en la ampliación de la oferta de servicios de salud en 368.431 habitantes de los estratos 1, 2 y 3, lo que asegura mejoramiento en las condiciones de salud de la población mencionada.

### *Acompañamiento social de obras*

Metrosalud mediante este programa, pretende sensibilizar, orientar y educar a la comunidad alrededor de las obras, propiciando su participación activa frente al conocimiento de su funcionalidad, equipamiento, programas, servicios a entregar desde ellas, acogiendo además y respondiendo aquellas inquietudes planteadas por ellos.

Temas como los derechos y deberes en salud, la participación en las asociaciones de usuarios y el fomento del sentido de pertenencia frente a la adecuada utilización de los servicios y cuidado de las instalaciones, hicieron parte de los planes de educación en los encuentros coordinados en su gran mayoría con la EDU (Empresa Desarrollo Urbano). En este sentido la función del equipo de trabajo social se orientó a: La Participación en los Comités de Obra, Veeduría Ciudadana frente a las Obras, Actividades Culturales y Comunitarias, Capacitación y Convocatoria a las Organizaciones de base.

### *Hospital infantil concejo de medellín: Hospital de Clase Mundial*

Con el compromiso de la alcaldía, el acompañamiento del Miami Children Hospital, la interventoría del Consorcio Hospitalario de Cataluña y un transparente proceso de licitación nos lanzamos a la construcción de un centro hospitalario pediátrico con 110 camas, quirófanos, ayudas diagnósticas, Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Cuidados Especiales y un moderno servicio de urgencias con 17 camillas de observación. "Para 0 a 18 años de edad". Tendrá un

sistema de energía solar para la contribución ambiental y se está manejando un código de colores que va acorde con una más rápida recuperación de los infantes hospitalizados. La gestión de Metrosalud en este periodo, hizo honor al slogan del Plan de Desarrollo: Humana; Innovadora y Sostenible.

#### *Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares.*

Los residuos hospitalarios y similares representan un riesgo para la salud del personal médico, paramédico y enfermería, pacientes, visitantes, personal de recolección de residuos y otros, y de la comunidad en general, además del riesgo ambiental que de ellos se derivan. Se implementó el programa para tener un manejo adecuado de los residuos lleva a poder brindar un ambiente seguro, no solo para la población trabajadora sino también para los pacientes que son atendidos a través de cualquiera de los servicios asistenciales que presta Metrosalud. Adicionalmente contribuyo con la reducción de material contaminado que puede ir los rellenos sanitarios. El propósito es que solamente vaya al relleno sanitario la basura común que no ofrezca ningún tipo de peligro para la comunidad en general. Todo lo anterior se logró con el acompañamiento de un Ingeniero Ambiental.

#### *Recicladores: "amigos de la tierra"*

La Cooperativa Amigos de la Tierra en sus inicios empezó con un trabajo de hidropónicos y cultivos de hortalizas en las locaciones de la unidad intermedia de Santa Cruz, en un pequeño espacio, con mujeres madres cabeza de familia así madurando la idea y recibió un curso de Cooperativismo. Con el paso de los años después de la construcción de Núcleo de vida ciudadana hoy Centro de Integración Barrial (CIB) Santa Cruz, capacitados y después de prepararse por mucho tiempo, tenían la experiencia para trabajar y fortalecerse como Cooperativa, fue así como les asignaron un espacio con todas las características de una bodega de reciclaje con los

pozos de lavado, mesa de selección y espacio para almacenamiento.

Finalmente Metrosalud ofreció materiales reciclables, que en sus inicios los donaban y a partir de que se firmó un contrato se generó un pequeño cobro por la recolección en cada unidad hospitalaria (cartón chatarra, papel, plástico), entregando así todo el reciclaje a la cooperativa Amigos de la Tierra.

#### *Gestión de Emergencias y Desastres*

Estar preparados para afrontar una emergencia es también una responsabilidad en la que trabaja Metrosalud de manera articulada en sus sedes. Cada sede tiene un plan de emergencias escrito y probado por medio de simulacros que se realizan semestralmente. Con una disciplina de reuniones y capacitaciones, se garantiza que en la eventualidad de un desastre, podamos responder para que haya menos seres humanos lesionados. Es así como los planes de emergencia externa a través de sus zonas de expansión, los planes de evacuación y los simulacros en los 9 hospitales han contribuido a dicha gestión.

#### *Colaboradores*

El objetivo de la Línea II del Plan de Desarrollo institucional 2008-2011, "el talento humano nuestra fortaleza", estaba encaminado a mantener e incrementar las fortalezas del talento humano de Metrosalud, con el propósito de disponer de un personal motivado, competente, comprometido y sensibilizado con la prestación de servicios de salud, con calidad y eficiencia para la comunidad.

A este propósito fueron dirigidos todos los esfuerzos de la actual administración, a través de los Programas de Bienestar Social, Capacitación, Salud Ocupacional y Gestión del Desempeño, orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorecieran el desempeño, el desarrollo personal, social y laboral de los Servidores Públicos.

La incorporación del tema de bienestar social en el lenguaje diario del nivel directivo, propició un verdadero compromiso de todos en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida laboral, en la promoción del trabajo en equipo, el fortalecimiento de liderazgos y el desarrollo de valores institucionales como el respeto, la calidad o la lealtad, para lograr así una nueva simbología organizacional y una nueva cultura corporativa.

Sin duda comprendimos que un clima laboral sano, aumenta la satisfacción del personal y da una buena imagen de la cultura corporativa, lo que determinará la percepción que los usuarios tienen del servicio.

#### *Investigación y desarrollo*

Desde el año 2008, las labores del programa de investigación y del Comité de Ética en Investigación, permitieron a la ESE formular e implementar de forma participativa con su talento humano y en conjunto con agencias de investigación e instituciones de educación superior de los niveles local, regional, nacional e internacional la Política Institucional de Fomento de la Investigación y la Innovación para el Desarrollo. Desde el año 2009 cada seis meses se realizan convocatorias de investigación externas e internas, es decir para proyectos de profesionales vinculados a la ESE, como para los liderados por grupos de investigación externos. En este sentido el Comité de Ética en Investigación de Metrosalud ha velado porque que las 39 investigaciones desarrolladas en la ESE en el periodo 2008-2011, además de su validez técnica y ética, hayan sido socialmente competentes. De este modo, se ha logrado fomentar la generación de conocimiento útil para la comprensión y la intervención de los problemas relacionados con la gestión de la organización, tanto en los ámbitos asistencial, administrativo, como social. Además se ha facilitado la apropiación de la ciencia, la tecnología y la innovación, entre el talento humano de la organización, como parte

de la cultura de la empresa, así como entre su comunidad usuaria. Esta labor se ha potenciado debido a que la ESE se ha integrado a redes académicas y de investigación.

#### *Sindicato*

##### *Sintraomed (Sindicato de trabajadores Oficiales de Metrosalud)*

Cuentan con convención colectiva, el pliego está negociado hasta Diciembre de 2012. Por parte de la administración actual no hubo contrapiego generando un ambiente tranquilo para la celebración de la nueva convención colectiva de trabajo.

#### *Redes*

##### *RISS: Redes Integradas*

*Primera Red Integrada de Servicios de Salud del País:* \*Mediante un acuerdo de voluntades, en mayo de 2011 los Alcaldes de Medellín, Girardota, La Estrella, Caldas, Sabaneta, Bello, Barbosa, Itagüí y Copacabana, manifestaron su interés por el tema y como un mandato, instaron a los Gerentes de las ESE para la conformación de la Red.

Como la más grande red de servicios de salud del país, Metrosalud está estructurada como una red de microneces, cada una de estas compuesta por una Unidad Hospitalaria y sus Centros de Salud aledaños. La operación de Metrosalud bajo esta estructura permite reducir el impacto de la fragmentación de los servicios y optimizar los recursos. El Plan de Gestión 2008-2012 en su línea 1 "La población y su atención con calidad, nuestra prioridad", contempla el fortalecimiento de los servicios de mediana y baja complejidad con el fin de mejorar la oportunidad y la integridad de los servicios. Bajo un enfoque territorial, Metrosalud ha sido abanderada del modelo de RISS, Redes Integradas de Servicios de Salud.

### *Cooperación Internacional (Competitividad)*

*Consorti de Salut i Social de Catalunya:* Como líder en el modelo de prestación de servicios bajo la figura de RISS, Metrosalud durante el período 2008-2012 consolidó una fuerte relación de cooperación con el Consorti de Salut i Social de Catalunya. Tras una serie de visitas de ambas partes y el fortalecimiento de la relación con la entidad que a nivel mundial más experiencia posee en la operación de Redes Integradas de Servicios de Salud, Metrosalud ha recibido una serie de herramientas teórico-prácticas para el mejoramiento y expansión de la red. Además, en la actualidad Metrosalud es un referente en el país para el consorci, convirtiéndose en un aliado estratégico para su posicionamiento en la región.

*Miami Children's Hospital:* Una de las más afortunadas relaciones establecidas por Metrosalud, es la del Miami Children's Hospital, a través de la cual se han efectuado visitas de las partes durante las diferentes fases del proyecto del Hospital Infantil Concejo de Medellín. Gracias a esta colaboración, manifiesta por pasantías entre funcionarios y respaldo científico y técnico, se ha adecuado el proyecto a los más altos estándares a nivel mundial, para beneficio de los niños y niñas de la ciudad de Medellín. Como un gesto de generosidad, el Hospital realizó una donación de botiquines para cada una de las madres del Proyecto Buen Comienzo Había una vez.

Así mismo se implementaron las siguientes actividades de cooperación internacional: Participación en la recuperación de Haití con transferencia de conocimiento. Junto con la OMS (Organización Mundial de la Salud) se unen voluntades el programa de disminución de eventos adversos, y con la OPS (Organización Panamericana de la Salud) para el reporte de los mismos, OPS: Transferencia de conocimiento a enfermeras de metro en suministro de biológicos y Transferencia de conocimiento en prevención AT (accidentes de trabajo) por riesgo biológico

(Dra. Ginger Parker)- registro EPI net. Con la ONU (Organización de Naciones Unidas) VBG Violencia Basada en Genero, PMA (Plan Mundial de Alimentos) alimentos para el programa Buen Comienzo Universidad de Miami. Asesoría en los estándares internacionales ecológicos. Con la comunidad CHIBKARIWAK: asociación indígena, éste cabildo indígena, a través del líder de la etnia ofrece la traducción a pacientes indígenas de Metrosalud, entre otros.

Se realizaron acercamientos con: Secretaria Salud Río (Brasil), UNFPA (Fondo Población Naciones Unidas), Visitantes Clown: Chile, Perú y Colombia, "Give to Colombia" ONG que capta recursos para proyectos altruistas.

Durante el cuatrienio se firmaron los siguientes pactos:

- Pacto ciudad para Prevención del Abuso y Explotación sexual Infantil y adolescente.
- Fusión de voluntades: Medellín solidaria más Buen Comienzo (180 niños con deformidades, extremidades, cicatrices, polidactilias).
- SBS para consecución de albergues para adulto mayor.
- Transferencia de conocimientos y tecnología- OPS-Enfermeras.
- Pacto salud sexual y reproductiva SSM.
- Asociación de Humanización en Salud.
- Firma pacto andino en el Foro Nacional de Embarazo Adolescente. Manifiesto para la prevención de éste fenómeno social.

Se suscribió un convenio de colaboración con el Instituto tecnológico Pascual Bravo. Mediante este convenio, cada una de las instituciones pone al servicio de la otra sus fortalezas, tanto en educación como en salud. En la actualidad, Metrosalud es el responsable del acompaña-

miento al área de bienestar social del Instituto en cuanto a la ejecución de las actividades de salud que le competen.

Así mismo se cuenta con más de 100 convenios, tanto para el desarrollo de docencia servicio, como para el desarrollo de competitividad.

#### *Alianza publico privada: Fraternidad Medellín*

*Proyecto familia responsable, Barrio La Cruz de Medellin.* Desde Julio de 2010, la ESE Metrosalud viene desarrollando actividades de atención en salud en cumplimiento del convenio de donación firmado con la Fundación Fraternidad Medellín, para la ejecución del Proyecto Familia Responsable el cual se desarrolla en el barrio La Cruz de la comuna 3 de Medellín. Dicho proyecto se orienta a la lucha contra la pobreza extrema a través de estrategias de promoción de una natalidad responsable, con el cual se pretende generar conciencia sobre la relación existente entre el número de hijos y los niveles de pobreza de las familias.

#### *Gestión del conocimiento*

##### *Docencia Servicio*

En la ESE Metrosalud es una expresión del compromiso institucional con la formación del talento humano en salud en la ciudad de Medellín, por esto se inscribe en un marco conceptual, metodológico y normativo denominado "Política Institucional de la Relación Docencia Servicio", establecida acorde con los objetivos misionales de la institución y fundamentada en la preeminencia del interés social de la relación docencia servicio, determinada en las disposiciones del decreto 2376 de 2010. Metrosalud a través de sus colaboradores participó en la gestión del conocimiento en más de 20 eventos entre nacionales como internacionales, en más de 25 Mesas de trabajo.

##### *Banco de Tiempo.*

Como red de Primer Nivel de la Ciudad de Me-

dellín, Metrosalud participa de manera activa en la realización de actividades de salud por fuera de salud para grupos poblacionales específicos, bajo la modalidad intra y extramural, aportando sus propios recursos, de manera individual en asocio con otras entidades, entre estas actividades se cuentan:

- Cirugía labio leporino (SBS/ Secretaria Bienestar Social, BC/Buen Comienzo, Metrosalud, Clínica Noel, Interquirofano, HGM (Hospital General de Medellín).
- Brigada odontológica bajo anestesia general, para favorecer a usuarios del proyecto Ser Capaz en su casa. Se logró devolver la sonrisa y la salud oral 10 pacientes con Parálisis Cerebral y discapacidad severa.
- Cirugías extremidades- polidactilias: en asocio con el despacho de la Primera Dama, Metrosalud fue la entidad responsable del diagnóstico, clasificación y evaluación prequirúrgica de cerca de 400 niños beneficiarios de los programas Buen Comienzo Había una vez y Medellín Solidaria.
- Otras actividades fueron: Brigada saludable a trabajadores informales- calle Calibío, Navidad en el Hospital Infantil Concejo de Medellín, Casos especiales: talleres D y D Hotel Maracaná, refugio de viejos que no tienen hogar, sancochos comunitarios, serenata adultos mayores en Manrique.

#### *Banco De Tiempo Voluntariado*

El voluntariado es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre. Es así como en Metrosalud se cuenta con voluntariados en: Belén, San Javier (Cristianas externas), Colonia Belencito (apoyo adulto mayor) los cuales en múltiples ocasiones pueden ofrecer ayuda de dinero, exámenes, traslados, acompañamiento espiritual, Fortalecer la seguridad del paciente, Prevención y abuso, ofrecen Kit aseo personal, pañales, o ropero como es el caso de las religiosas cuando

donan medias para las mamás y los bebés más pobres. Así mismo se gestiona con más de 20 instituciones donaciones para la comunidad de Metrosalud.

### *Promoción y prevención*

Se desarrollaron las siguientes acciones para intervenir la población pobre y vulnerable niveles 1, 2 y 3 del Sisben, con régimen subsidiado y población pobre sin subsidio; población desplazada, población con enfermedad mental crónica, población con capacidad reducida, población de tercera edad en riesgo, población de calle y en situación de calle, población en contexto de prostitución, población LGBTI y grupos étnicos (afro descendientes e indígenas).

### *Metrosalud opera los siguientes programas:*

*La Estrategia Buen Comienzo Había una Vez* operada por la ESE Metrosalud desde el 2009, y perteneciente al programa Buen Comienzo de la Secretaría de Educación de la Alcaldía de Medellín viene beneficiando mensualmente a más de 12 mil familias de los niveles 1 y 2 del Sisben. Esta Estrategia ofrece servicio integral en nutrición, salud, psicología y recreación a familias gestantes, lactantes, niños y niñas hasta su primer año de vida; servicios que son ofrecidos gracias al trabajo conjunto de las Secretarías de Educación, Salud y Bienestar Social que entrega mensualmente y de manera gratuita un complemento nutricional a la madre gestante y lactante y a los niños y las niñas entre los siete y los doce meses de edad, y gracias a los servicios del personal del INDER estas familias conocen cómo cuidarse y cómo cuidar a sus bebés.

*La estrategia Unidades Integrales de Renovación Social - UNIRES- Escuelas y Colegios Saludables- EECS:* que se concibe como un programa integral de promoción de la salud en el entorno escolar que busca el bienestar de las comunidades educativas para el adecuado desarrollo físico, psicológico y social, a través de la articulación y coordinación de acciones enmarcadas en

apuestas políticas de la salud pública, la atención psicosocial, la educación para la salud, la participación y la reorientación de servicios en salud. Las Líneas de acción estratégica: Salud Mental, Salud Física, Educación para la Salud

*Salud Sexual y Reproductiva:* Metrosalud durante el último cuatrienio continuo con la ejecución del proyecto Salud Sexual y Reproductiva de la Secretaría de Salud de Medellín. Metrosalud al tener cobertura en todas las comunas y corregimientos de la ciudad, con sus 52 puntos de atención en salud, logró beneficiar a más de 300.000 personas entre niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos de todos los estratos, de la área urbana y rural del Municipio de Medellín, independientemente del tipo de aseguramiento a salud, por medio de actividades educativas desarrolladas con metodologías participativas y lúdicas, atractivas para la población; de esta manera el proyecto puso el tema de la salud sexual y reproductiva –SSR- en el discurso público logrando fomentar los factores protectores en el ejercicio de una sexualidad sana, placentera y autónoma.

La ESE Metrosalud desde julio de 2010 viene ejecutando el proyecto *Por una vida más digna* de la Secretaría de Bienestar Social, con el objetivo de brindar atención a personas mayores de edad, de ambos sexos, que se encuentren en contexto de prostitución, violencia sexual y trata de personas, del municipio de Medellín y sus corregimientos, independientemente de su tipo de aseguramiento en salud.

La ESE Metrosalud fue el ejecutor del Proyecto *Promoción de la Salud, los derechos humanos, sexuales y reproductivos de las mujeres*, para la Secretaría de las Mujeres de la Alcaldía de Medellín, desde septiembre de 2010 hasta diciembre de 2011, implementando estrategias de promoción de la salud, los derechos humanos, sexuales y reproductivos de las mujeres en el marco del cumplimiento de la normatividad vigente, así como de otras acciones que promovieron la equidad de género en la ciudad de Medellín y

que permitieron tener un enlace entre la Secretaría de las Mujeres y las comunidades.

*Proyecto Prótesis Dentales:* Metrosalud desde el año 2010 como operador de proyectos de prótesis dentales de la Alcaldía de Medellín a través de convenios interadministrativos con la Secretaría de Salud y la Secretaría de Bienestar Social, cuyo objetivo era la elaboración de prótesis dentales a los adultos de la ciudad de Medellín de los niveles 1, 2 y 3 del Sisben o en situación de vulnerabilidad, proyecto que ha logrado impactar la nutrición y restablecimiento de la autoestima de 5.190 adultos con la realización de 6.853 prótesis dentales. Se brindó atención integral de salud oral a los 5.190 adultos incluidos en el proyecto, realizando actividades de ambientación oral que permitieron restablecer la salud oral de estos usuarios haciéndolos aptos para la realización del tratamiento protésico.

Así mismo la comunidad organizó el *Club de la risa* en la colonia de Belencito para adultos.

A través del proyecto, en las visitas domiciliarias y en las actividades comunitarias se desarrolló *Salud Familiar y Comunitaria (SAFA):* Convenio suscrito con la Secretaria de Salud de Medellín que tiene como objetivo: Contribuir al mejoramiento de las condiciones de salud y calidad de vida de la población más vulnerable del municipio de Medellín, mediante acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad enmarcadas en el modelo de atención primaria en salud, que permitan que las familias y comunidades intervenidas cuenten con herramientas adecuadas para la modificación de sus factores de riesgo y la adopción de estilos de vida saludables, propiciando su desarrollo humano integral acorde a las exigencias de cada etapa del ciclo evolutivo.

Fortalecimiento de la oferta de salud: A través del proyecto, en las visitas domiciliarias y en las actividades comunitarias se identifican las necesidades en salud de los integrantes de las familias y grupos y se realiza un proceso de orienta-

ción, motivación y educación hacia los servicios de salud, específicamente a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, además de coordinación con los puntos de atención de la red de la ESE para facilitar el acceso.

Ser capaz en casa: El proyecto Ser Capaz en casa atiende 484 personas en situación de discapacidad severa o que por problemas de accesibilidad no asisten a procesos de rehabilitación ofertados por la red de la ciudad, a través de un equipo interdisciplinario conformado por medicina, fisioterapia, terapia ocupacional, nutrición, fonoaudiología, psicología y auxiliar de enfermería.

Atención extramural a población de bienestar social: Convenio que se viene desarrollando desde diciembre del año 2009, la población beneficiada son los niños, niñas y adolescentes bajo protección del ICBF que asisten al centro Hogar de paso 1 el centro de diagnóstico y derivación, la población habitante de calle que asiste a los centros de la Secretaría de Bienestar Social y los adultos mayores albergados en la Colonia de Belencito.

*Programa sol y luna (SAJ servicios amigables jóvenes):* Como una de las estrategias para la intervención del creciente problema del embarazo en adolescentes además de la necesidad de hablar con los jóvenes de la ciudad, se siguió trabajando en el proyecto Sol y Luna. En 45 puntos de la red tenemos atención personalizada para los jóvenes con un consultorio atendido por enfermera profesional entrenada para prestar asesoría en salud sexual y reproductiva. Igualmente se tiene un muy buen programa de planificación familiar, para población entre los 12 y los 19 años principalmente pero con atenciones hasta los 29.

#### *Usuarios/participación comunitaria*

Metrosalud viene trabajando el proceso de participación social donde se generen espacios y mecanismos de participación social con el fin de

orientar, educar y promover la transformación cultural en salud; para lo cual utilizó las siguientes estrategias:

1. Implementación inicial de un sistema de atención e información al usuario.
2. Capacitación en formación ciudadana frente al sistema general de seguridad social en salud y la construcción de tejido social.
3. Fortalecimiento de estrategias comunicacionales que permitieran la interacción y el ejercicio de la participación social en salud entre el usuario, el nivel directivo de la empresa y demás servidores en los puntos de atención: Hablemos de salud con el Gerente, Diálogos con el Gerente.

Se pasó de 1 a 10 asociaciones de usuarios con tres representantes de cada una de estas, y la conformación de una liga central de usuarios registrada en cámara de comercio como ASUME (Asociación de usuarios Metrosalud) con representatividad además de los grupos poblacionales (Indígenas, Afros, Desplazados) y con registro ante cámara de comercio.

Así mismo se capacitó en formación ciudadana:

1. (SGSSS) Sistema General de Seguridad Social en Salud, con 400 líderes comunitarios.
2. Diplomado en control social (CGR) Contraloría General de la República dirigido a 20 representantes de asociaciones y mesas de salud.
3. Mecanismos de participación y veeduría ciudadana (UPIP Unidad Permanente del Interés Público) 190 representantes de asociaciones capacitados.

### *Ruta humana*

Como producto de las necesidades identificadas por los usuarios se implementó como estrategia la RUTA HUMANA que facilitó la movilización y el acceso oportuno y digno de personas pertenecientes a grupos con enfoque diferencial (gestantes, adulto mayor, personas con discapaci-

dad, menores de 5 años) a los diferentes puntos de atención, servicios y programas en la ESE Metrosalud. Se movilizaron 6519 personas en el 2009; y se movilizaron 8522 personas hasta el 17 diciembre de 2010; para un total de 15041 usuarios beneficiados.

### *Rentabilidad social*

Desde el plan de gestión 2008-2012, esta administración consciente de la realidad social de nuestros usuarios puso especial interés y apoyo a todas las iniciativas que, en materia de lo social y comunitario (objeto de intervención de las trabajadoras sociales), se plantearon para la atención y resolución efectiva a las problemáticas que rodean a los usuarios atendidos en los programas y servicios. Las prácticas de trabajo social no sólo van desde los voluntariados, manejo de las redes de apoyo, sino el liderar la Humanización, que en muchos casos, van desde el código fucsia, interrelación con el sector de protección, ubicación institucional, hasta el manejo de sonrisas que abracen, entre otros.

### *Metrosalud pionero en régimen subsidiado*

*Hospitalización domiciliaria:* El programa de hospitalización domiciliaria pretende tratar al paciente hospitalizado en su medio ambiente natural, rodeado de sus familiares, evitando enfermedades intrahospitalarias, mejorando la percepción psicológica de su proceso de curación de la enfermedad al contar con su familia como parte activa de su rehabilitación. Metrosalud ha implementado hace siete meses el Primer Programa de Hospitalización Domiciliaria para el Régimen subsidiado del país, con atención a 320 pacientes, más de 4.700 eventos de atención en satisfacción de los usuarios con una mortalidad en el servicio nula.

*Oxígeno dependientes:* Metrosalud buscando impactar sobre la calidad de vida de sus pacientes dependientes de oxígeno ha implementado el programa en el domicilio de estos usuarios. Para ello un equipo de terapeutas respiratorios

y médicos se desplaza mes a mes realizando un manejo integral del paciente. En noviembre de 2011 el programa se extendió a toda la ciudad y está beneficiando a más de 1.000 pacientes a los que la ESE Metrosalud hace entrega de este gas tan vital para ellos. Prontamente se implementará el Programa de Rehabilitación Pulmonar domiciliario e institucional con el ánimo de mejorar la capacidad pulmonar de estos pacientes.

*Consultadores crónicos:* Se identifican, para valoración socio-familiar y educación en competencias y responsabilidades del usuario y su familia, que permitan la recuperación y minimización de factores de riesgo que rodeen al paciente.

*Medicina tradicional china (santo domingo):* Cumpliendo con el lema de "Innovadora" se dio inicio al programa de Medicinas Alternativas en nuestra Empresa. Se implementó en el Centro de Salud Santo Domingo Savio, el programa de "Manejo de Asma con Medicinas Alternativas" para pacientes entre 1 y 15 años de edad. Fueron atendidos un total de 59 pacientes en un plan piloto con resultados que superaron las expectativas, tanto a nivel de Salud como a nivel económico, reportando un alto grado de satisfacción en los pacientes y sus familias, así como en disminución de costos de tratamientos por el bajo consumo de medicamentos y de horas laboradas por el personal de Urgencias.

*Las dos unidades móviles:* Una con enfermera, auxiliar e higienista oral para hacer citologías, toma de presión arterial y educación. La otra con odontólogo, cobraron vital importancia dentro de la gestión.

Se realizó apertura de 10 farmacias más, pasando de 37 a 47, para comodidad de los usuarios. Así mismo se ejecutó el Click de la Salud (chat con un Médico para acercar a la población joven, resolviendo inquietudes, se desmontó porque tenía barreras: sólo podían acceder quienes tuviesen Sisben)

Misión Médica, Plantón "Mira a Metrosalud con mucho respeto; aquí estamos salvando vidas": La situación de violencia durante el 2010 sumado a algunas agresiones a nuestra red, hizo que intensificáramos el trabajo de agresión a la misión médica, entonces hicimos un plantón consistente en parar a la misma hora en todas las sedes y compartir con la comunidad una reflexión acerca de la agresión a la Misión Médica, se señalaron todas las sedes con banderas con el símbolo de la Misión Médica y se hicieron reuniones en algunas de las sedes con líderes de la comunidad.

### *Metrosalud en cifras*

El servicio de urgencias de Metrosalud se presta en las 10 unidades hospitalarias San Cristóbal, Belén, San Javier, Castilla, Santa Cruz, Buenos Aires, Manrique, 12 de Octubre, San Antonio de Prado y Hospital Infantil Concejo de Medellín – una vez se habilite de nuevo-, al igual que en el Centro de Salud Santo Domingo Savio.

En estos puntos, la atención opera durante las 24 horas con el respaldo de personal médico-asistencial plenamente calificado. En todo el cuatrienio 1.149.771 personas acudieron a los servicios de urgencias de la empresa de toda la ciudad. Sólo en el último año se registraron 289.565 citas por este concepto.

Así como las urgencias, el servicio de laboratorio también se mantiene abierto las 24 horas en la empresa. En los últimos tres años, la entidad procesó un total de 4.640.582 exámenes de laboratorio. En 2011, en los 11 laboratorios de Metrosalud se examinaron 1.231.545 muestras de usuarios del régimen subsidiado en Medellín.

Entre 2008 y 2011 el servicio de consulta externa atendió a 1.977.778 usuarios en toda la red de Metrosalud, conformada por 10 unidades hospitalarias y 40 centros de salud. En el último año 433.067 personas accedieron a citas con médicos generales en la entidad.

En este período, las enfermeras y auxiliares de enfermería de la ESE Metrosalud suministraron 1.482.887 dosis de vacunas a niños, jóvenes, mujeres en edad fértil, hombres y personas de la tercera edad de toda la ciudad.

#### *La promoción y la prevención, determinantes*

Coherente con la tercera línea del Plan de Gestión que da cuenta de la cultura saludable, la empresa priorizó en la consulta médica de promoción y la prevención, programa en el que se efectuaron 1.169.622 citas. Las consultas de Promoción y Prevención por enfermería entre 2008 y 2011 sumaron 814.366.

#### *Más de 56 mil remisiones en ambulancia*

El servicio de transporte básico de ambulancia en este transcurso, 2008 a 2011, fue de 56.495 remisiones, equivalente a trasladar la totalidad de los asistentes de un estadio como el Atanasio Girardot, pero con sobrecupo.

Otros datos relevantes del servicio de Metrosalud entre 2008 y 2011

- Partos: 28.518 (5.942 en 2011, sin una sola muerte materna)
- Consultas Especialistas: 128.241 (Obstetricia, ortopedia, urología, pediatría y medicina interna)
- Consultas Odontológicas: 468.718

- Cirugías: 33.906
- Egresos Hospitalarios: 158.595
- Citologías: 277.932 (en 2011 se hicieron 12 mil exámenes más que en 2010, este es un método para evitar cáncer de cérvix)
- Estudios de Rayos X: 479.590

Metrosalud está llamada, no solo a ser la más grande ESE del país sino a convertirse en protagonista de excepción del nuevo modelo de atención basado en atención primaria; tendrá que ser protagonista de la conformación de Redes Integradas de Servicios de Salud –RISS– y volverse actor de nivel Departamental y Regional en la prestación de servicios de excelente calidad así como en responsable de la gestión conjunta de otros hospitales públicos de Antioquia.

### **Conclusiones**

Agradezco a la vida el enorme privilegio que me brindó de acompañar a esta organización en el camino y les dejo dos tareas: hacer reconocer en todos los niveles, que la salud es una inversión y nuestros balances deberán ser leídos a la luz de la rentabilidad social y, segundo, defender a Metrosalud como una muestra de lo que es la institucionalidad pública, como un espacio en donde el Respeto sirvió de guía y en el que se deberá privilegiar siempre lo colectivo sobre lo individual.

