

MERCADO

REDES.

Redes Integradas de Servicios de Salud -RISS-

Cooperación Internacional

Pactos y Convenios

Alianza Público-Privada

Gestión del Conocimiento

Mesas:

Gestión de Donaciones:

Banco de tiempo/ En especie /Económica

CLIENTES.

Promoción y Prevención

Infancia

Jóvenes y adultos

Adulto mayor

Programas Transversales

Sol y Luna

CRUE - Centro Regulador de Urgencias y Emergencias

Encuesta de Satisfacción

Creada la Primera Red Integrada de Servicios de Salud del País

La ley 1438 de 2011, define la prestación de servicios de salud dentro del Sistema de Seguridad Social, a través de Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS).

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 E.S.E. 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 integralidad de los servicios. Bajo un enfoque territorial, Metrosalud ha sido abanderada del modelo de RISS, Redes Integradas de Servicios de Salud.

Desde el año 2010, antes de que fuese promulgada la Ley 1438 que modifica el Sistema General de Seguridad Social en Salud, la ESE Metrosalud ha venido liderando la conformación de Redes Integradas de Servicios de Salud, con la convicción de que éste modelo de prestación es la alternativa a la problemática que supone la fragmentación del Sistema de Salud.

La conformación de Redes Integradas de Servicios de Salud es además una poderosa herramienta para desplegar la estrategia de Atención Primaria en Salud.

El primer paso hacia el modelo de operación en red que dio Metrosalud ocurrió en el mes de diciembre de 2010 con la suscripción del convenio marco de operación con la ESE San Martín de Porres del municipio de Armenia

Mantequilla, al Occidente de Medellín, mediante este convenio, Metrosalud soportó la operación de la ESE de este municipio de 5000 habitantes con servicio de laboratorio, atención de partos y hospitalización de mediana y baja complejidad.

En mayo de 2011 se dio el primer gran paso hacia la conformación de la Red Metropolitana de Salud con la suscripción de un acuerdo de voluntades por parte de los alcaldes del Área Metropolitana, en el cual se comprometían a impulsar y apoyar la Red en su jurisdicción.

Hacia el mes de agosto, este compromiso fue ratificado por los gerentes de las ESE de los municipios de Envigado, Itagüí, Bello, Caldas y Hospital General de Medellín.

En el Centro de Salud El Poblado de Metrosalud, se llevó a cabo el acto protocolario suscrito entre los Gerentes Alejandro Gómez López, de la ESE Metrosalud; Sergio Augusto Vélez, de la ESE Hospital General de Medellín; César Augusto Arango Serna, de la ESE Santa Margarita de Copacabana; Margarita María Escudero, de la ESE Hospital San Rafael de Girardota; Alejandro Camargo Orozco, de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez de Bello; Elkin Cardona Ortiz, de la ESE Bellosalud y Mauricio Antonio Toro Zapata, de la ESE Hospital de Sur de Itagüí y a partir de esa fecha, los actores de la Red, se comprometieron a trabajar unidos en la ejecución de acciones como la vigilancia epidemiológica, implementación del modelo de Altas Tempranas y Hospitalización Domiciliaria, además de la definición de estrategias conjuntas para los procesos de contratación y exploración de líneas de trabajo, en pro del mejoramiento en la prestación de los servicios a la comunidad.

Hoy el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, tiene una Red Integrada de Servicios de Salud, que trabajará a partir de valores como la equidad, solidaridad y transparencia, promoviendo el desarrollo del sector salud y como respuesta a las exigencias de cambio que garanticen la sostenibilidad y eficiencia de las Empresas Sociales del Estado.



De izquierda a derecha Alejandro Gómez López, Gerente de Metrosalud; Alonso Salazar Jaramillo, Alcalde de Medellín y Josep Abelló Pradó, Presidente del Consorci Di Catalunya 2011

COOPERACIÓN INTERNACIONAL (COMPETITIVIDAD)

Consorci 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 Consorci 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.

Metrosalud en Haití:

Tras el lamentable terremoto de Haití, como parte de su transferencia de conocimiento, Metrosalud envió como delegada a este país a la Doctora Silvia María Echeverry González, quién es profesora de Emergencias y Desastres, contribuyendo desde Medellín de manera solidaria con esta nación.

OMS (Organización Mundial de la Salud) se une a Metrosalud para disminuir los eventos adversos en la atención.

OPS: (Organización Mundial de la Salud) Metrosalud maneja aplicativos MPS/OPS de reporte eventos adversos.

- Transferencia de conocimiento a enfermeras de Metrosalud en suministro de biológicos.
- Transferencia de conocimiento en prevención AT (accidentes de trabajo) por riesgo biológico (dra Ginger Parker)- **registro EPI**net

ONU (Organización de Naciones Unidas) VBG Violencia Basada en Género

PMA (Plan Mundial de Alimentos) alimentos para el programa Buen Comienzo

Secretaría de Mujeres: 1er puesto en el premio iberoamericano a la mejor práctica local con enfoque

de género, Unión Iberoamericana de Municipalidades, sede Granada, España.

Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR): alianza reserva sangre para personajes ilustres, alianza para intervención infracción médica. Capacitación a personal de la ESE sobre DIH (Derecho Internacional Humanitario)

RED DE HUMANIZACIÓN:

Germen: programa vigilancia a la resistencia Bacteriana (Valle de Aburrá).

Universidad de Miami: Asesoría en los estándares internacionales ecológicos.



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

Con la comunidad CHIBKARIWAK: Asociación indígena, éste cabildo indígena, a través del líder de la etnia ofrece la traducción a pacientes indígenas de Metrosalud.





Pacto ciudad para Prevención del Abuso y Explotación Sexual Infantil y de Embarazo Adolescente 2010

PACTOS

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 y polidactilias. Operados gratuitamente en Interquirófanos)
- SBS (Secretaría de Bienestar Social) para consecución de albergues para adulto mayor.
- Transferencia de conocimientos y tecnología- OPS- Enfermeras
- Pacto salud sexual y reproductiva SSM (Secretaría de Salud de Medellín).

- Asociación de Humanización en Salud.
- Firma pacto andino en el Foro Nacional de Embarazo Adolescente. Manifiesto para la prevención de éste fenómeno social.

CONVENIOS

Instituto Tecnológico Pascual Bravo: como un logro destacable dentro de la proyección intersectorial, la ESE Metrosalud suscribió un convenio de colaboración con el Instituto tecnológico Pascual Bravo. Mediante este acuerdo, 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 acompañamiento al área de bienestar social del Instituto en cuanto a la ejecución de las actividades de salud que le competen. El pasado mes de noviembre se llevó a

cabo la primera Jornada de Salud con la participación de 423 personas de la comunidad educativa.

Otros:

- Pilotos para radiología digital y teleradiología (Belén y Castilla)
- Diagnóstico de infarto a través de gota de sangre (Castilla)
- Paciente Epiléptico carnetizado, visita domiciliaria. (12 de octubre)
- Violencia Basada en Género – piloto manual en el 12 de octubre
- Facultada Nacional Salud Publica Universidad de Antioquia para aprovechamiento campus virtual de Salud Pública.
- Fundación “Berta Martínez de Jaramillo” La Cruz
- Fundación Fraternidad Medellín (Centro de Salud la Cruz).
- Corporación Antioquia Presente: Cirugías (Hospital Infantil Consejo de Medellín)
- Univesidad Nacional de Colombia- EPS Subsidiada Caprecom: Telesonografía, Telecirugía, consulta médica virtual, teleradiología y Diagnóstico remoto por imaginología digital térmica. Durante un año la ESE Metrosalud fue Centro de Referencia para el Piloto de Telemedicina, mediante el cual se estuvo operando en el Centro de Salud El Poblado.
- Fundación Miguel Angel Builes (MAB)- Calazanz, Hermanas Misioneras de Santa Teresita del Niño Jesús. Traslado de Centro de Salud.
- Casita de San Nicolás: Centro de Adopción.
- CERFAMI (Centro de Recursos Integrales la Familia VIF (Violencia Intrafamiliar).
- Amauta: Servicio Social para personas mayores
- Hogar del desvalido: discapacidad cognitiva (hermanas- religiosas)
- SENA: Servicio de Información de Empleo
- Centros de intermediación laboral
- Banco de oportunidades
- Centro de Desarrollo Empresarial Zonal (CEDEZOS)
- Concursos Capital Semilla
- Programa Cultural E.
- Proyecto autonomía Económica de la Mujer (SMM)
- Entidades privadas
- Bolsa de empleo
- ICBF: Programa Fami
- SIMPAD
- GAULA
- EDU (Empresa de Desarrollo Urbano): Trabajo para escoger el nombre del nuevo centro de salud con la comunidad de Blanquizar (Manantial de vida), las Independencias (La eEsperanza) y Alfonso López (Sin Fronteras).
- Centro Día Secretaría de Bienestar Social.
- INDER: gimnasia 3ra edad – control prenatal
- Casa Cultura: Abuela cuenta cuentos
- Fundación Lucerito: abuso sexual en niños (Secretaría de Salud)
- GERMEN: programa vigilancia a la resistencia bacteriana del Valle de Aburrá.
- Ciudad Refugio (Fundación Cristiana / ONG), es Centro Día uno, con dormida más agua panela, más pan, para habitante de calle
- Fundación Teresa de Calcuta. Manrique / La Cruz, ayuda al adulto mayor con enfermedades terminales y enfermos pobres.

- Bienestar Social al adulto mayor: ofrece aditamentos, sillas de ruedas, bastones a través de donación. Inclusión de habitante de calle a través de Centro Día.

PROYECTO FAMILIA RESPONSABLE, BARRIO LA CRUZ DE MEDELLÍN



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.

El objetivo es contribuir a la disminución de la pobreza en el barrio La Cruz, mediante el desarrollo de acciones que reduzcan el índice de natalidad del territorio, a través de actividades orientadas a la promoción de la salud y la prevención de riesgos en la Salud Reproductiva y a la promoción de los derechos.

Para el logro de dicho objetivo, la ESE ha fortalecido la oferta de servicios médicos y asistenciales en la atención de la Salud Sexual y Reproductiva (SSR) a través de una Unidad de Atención Integral, soportada en la red de Metrosalud.

Los servicios ofertados a la comunidad del barrio La Cruz son: consulta por médico general y médicos especializados en ginecología y urología, consulta psicológica, atención por profesional de trabajo social, asesorías y consejerías individuales y grupales en SSR y farmacia. Además, mediante el proyecto se viene garantizando el transporte de los usuarios dentro de la Red de Servicios de Metrosalud.

Por las acciones del proyecto, muchos de los habitantes de La Cruz han accedido, sin dificultades, a los diferentes métodos de planificación familiar, incluyendo medicamentos y procedimientos quirúrgicos, a los que no habían podido acceder por situaciones estrechamente relacionadas con los múltiples trámites y barreras de acceso geográfico.



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

Docencia Servicio

La ESE Metrosalud mantiene vivo el 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 entidad y fundamentada en la preeminencia del interés social de la relación docencia servicio, determinada en las disposiciones del decreto 2376 de 2010.

La incorporación de la política representa un reto ambicioso para la institución, que actualmente ha permitido avanzar en la implementación de estrategias de desarrollo en la ESE Metrosalud, como son: la elaboración del Plan Institucional de Capacitación,

procesos de formación continua dirigidos al personal de la empresa, fortalecimiento del trabajo en red con instituciones educativas de la ciudad para la gestión del conocimiento y contribución a la formación del talento humano en salud, mediante la oferta de escenarios de práctica adecuados para el desarrollo de las competencias propias de diferentes áreas de formación.

A continuación se presenta información relacionada con número de convenios, estudiantes, cupos y programas que han estado vinculados a la ESE Metrosalud, en el marco de la relación docencia servicio.

Convenio Docencia Servicio

- Centro de Educación en Salud CEDES
- Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
- Institución Educativa ECOSESA
- Universidad de Antioquia
- Corporación Universitaria Remington
- Universidad CES
- Universidad Cooperativa de Colombia
- Institución Universitaria Colegio mayor de Antioquia
- Fundación Universitaria María Cano
- Universidad Pontificia Bolivariana
- Fundación Universitaria San Martín
- Corporación Universitaria Adventista
- Universidad Minuto de Dios (UNIMINUTO)
- Centro de Investigación y Formación Odontológica (CIANDCO)

Así mismo, Metrosalud a través de sus colaboradores, hizo parte activa de la gestión del conocimiento con la participación de las ponencias en los diversos escenarios académicos, tales como:

El Gerente, Alejandro Gómez, participó en la construcción de la Ley 1438/2011.

Seminario “Cuidar la Vida, Humanizar la Salud”

Visión desde la Red Pública Hospitalaria de Medellín

Talleres de Humanización – encuentros de humanización

Foro encuentros Poblacionales

Foro de Investigación Metrosalud

Simposio anual de resultados investigación Metrosalud.

Video conferencia con Bolivia: Sol y Luna

Foro Presente y Futuro del Sistema de Salud en Medellín.
“Visión desde la red Pública Hospitalaria de Medellín”

Foro nacional de embarazo adolescente con SSM (Secretaría de Salud de Medellín).

Primer encuentro Latinoamericano de Riesgo Biológico (OPS)

Congreso Internacional de Salud Pública “Atención Primaria en Salud”

Taller Internacional para capacitadores sobre medidas comunitarias para mitigación de la gripe H1N1 09 en Lima- Perú

4 Jornada Poblacional con Desplazados.

Semana Internacional de la Lactancia Materna. Semana de la Lactancia

II Encuentro Regional Latinoamericano y del Caribe, “Protección de la Salud de los trabajadores del sector salud” Bogotá. (MPS, OPS, Instituto Nacional para seguridad y Salud Ocupacional- NIOSH- (reducción de riesgo biológico): (Carlos Arango – Salud Ocupacional).

VII JORNADA DE HUMANIZACIÓN EN SALUD – HUSVP:

Hospital Universitario San Vicente de Paúl “Trabajador de la Salud Seguro: Servicio Seguro”, donde se expusieron las estrategias desde la infraestructura, el talento humano como ser bio-psico-social y los programas de salud ocupacional y bienestar social.

Mesas

Conscientes del trabajo de ciudad frente a la salud y como red pública del Municipio y bajo la directriz de la gerencia se tomó participación activa y representativa en las siguientes instancias interorganizacionales e interinstitucionales.

(CLAIPD) Comité Local a Población Desplazada: Se hace acompañamiento y se participa en la mesa de desplazados como resultado de esta participación se

apoyan brigadas de salud y coordinación para la atención de población en albergues. Así como la implementación del Sistema de Información Para la Población Desplazada (SIPOD) que hoy sigue en revisión y ajuste.

Mesa LGBTI: (población lesbiana, gay, bisexual, trans e intersexual): participación y acompañamiento a la mesa en la construcción de la política pública en el tema de salud. Último encuentro 23 de noviembre de 2011 existe documento formulado por sus representantes y una línea de coordinación administrativa con el equipo psicosocial de LGBTI.

Red de apoyo al Control Social: Coordinado por la Contraloría General de la República. Metrosalud formaliza conjuntamente con la Secretaría de Salud de Medellín (S.S.M.) la participación en dicha red buscando dar cumplimiento cabal a la normatividad establecida para el control social y las veedurías. Como resultado se programa un diplomado dirigido a los representantes de la liga de usuarios de la ESE y COPACOS Comités Participativos y Comunitario en Salud de la Secretaría de Salud de Medellín de la S.S.M.

Cabildo Adulto Mayor: Participación, acompañamiento y educación a cabildantes frente a los requerimientos que en materia de salud presentó este grupo poblacional. Asistencia a reuniones periódicas y reuniones de orientación grupal con adultos mayores.

Observatorio de Salud: “Por el derecho fundamental a la salud”: creado por la Personería de Medellín con el propósito de involucrar a los diferentes actores sociales del Estado y la sociedad civil, en la defensa de uno de los derechos fundamentales conexas a la vida, como lo es el derecho a la salud.

La ESE Metrosalud articula desde la oficina de participación y el equipo de trabajadoras sociales para el análisis, coordinación y articulación de acciones orientadas al mejoramiento de la calidad y la prestación de los servicios desde el reconocimiento de los derechos en salud para nuestros usuarios.

Como resultado de ello hicimos parte de la mesa de participación social en salud quien presenta una primera propuesta al MPS (Ministerio de la Protección Social) en salud con organizaciones y líderes comunitarios en salud a la luz de la ley 1438 en el tema de participación ciudadana, en desarrollo de los principios constitucionales relacionados con la salud.

Apoyo a convocatorias para el Nodo de Usuarios, participación en foros y encuentros con otras instituciones.

Medellín sin Barreras, Espacio interinstitucional liderado por el personero de Medellín desde el observatorio de la salud buscando minimizar las barreras de acceso en salud para nuestros usuarios y las demás entidades prestadoras de servicios de la ciudad.

Desde estas reuniones con los diferentes entes territoriales, gubernamentales y prestadores de servicio, la E.S.E. Metrosalud y su equipo social e interadministrativo realizan un análisis minucioso para la atención de los diferentes grupos de interés que asisten a nuestra empresa (menores de un año, maternas, discapacitados y adultos mayores) logrando la estandarización de rutas de atención, definición de competencias, obligaciones a nivel de las EPS, IPS y Entes Territoriales.

Grupo interinstitucional e Interorganizacional de Gestión de la Participación Social.

Nace como un espacio para la construcción y diseño metodológico de estrategias educativas orientadas a la promoción del ejercicio en la participación social y ciudadana, difusión, proyección hacia las comunidades frente a los derechos en salud y lo correspondiente al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Hacen parte del grupo la Facultad Nacional de Salud Pública, de la U.de A., la Personería de Medellín, la Secretaría de Salud de Medellín, la ESE Metrosalud y los representantes de los usuarios.

Así mismo Metrosalud a través de sus colaboradores hace parte de:

- Comité de Humanización de Antioquia
- Comité técnico de violencia intrafamiliar y sexual de Medellín
- Red Colombiana de investigación Intrafamiliar en Políticas y Sistemas de Salud – Nodo Antioquia.
- Grupo de pensamiento en salud del Plan Estratégico de Antioquia.
- Mesa Departamental de Salud Mental (política Municipal de Salud Mental).
- Comité técnico local de Salud Mental

- Grupo consultivo externo: gestión tecnológica, ciencia e innovación
- Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología, (RICYT), Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología.
- Mesa Salud Hospital Pajarito: es la red interinstitucional del corregimiento de San Cristóbal, Inspector, Comisario, Colegios, Junta de Acción Comunal, Instituciones Educativas y las líderes afectivas que son las conciliadoras del conflicto en el corregimiento.
- Club Bench en Santa Cruz
- Comité interinstitucional comuna #2
- Red regional de prácticas docencia servicio.
- Mesa Antioquia por la transformación del Sistema de Salud Colombiano
- Alianza Nacional por la transformación del Sistema de Salud Colombiano
- Gestión de Donaciones

Banco de Tiempo - Brigadas

Como red de Primer Nivel de la Ciudad de Medellín, Metrosalud participa de manera activa en la realización de actividades 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 (Cx) labio leporino (SBS (Secretaría de Bienestar Social), BC (Buen Comienzo), Metrosalud, CLÍNICA NOEL, INTERQUIRÓFANO, HGM (Hospital General de Medellín), intervención a niños con malformaciones congénitas.

Brigada odontológica bajo anestesia general, para favorecer a usuarios del proyecto Ser Capaz en Casa. Se logró devolver la sonrisa y la salud oral 10 pacientes con Parálisis Cerebral y discapacidad severa.

Cirugía (Cx) 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, refugio de adultos que no tienen hogar, sancochos comunitarios y 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) y Colonia Belencito (apoyo adulto mayor) los cuales en múltiples ocasiones pueden ofrecer ayuda de dinero, exámenes, traslados, acompañamiento espiritual, Fortalecimiento de la seguridad del paciente, prevención y abuso; además de la entrega de kits de aseo personal, pañales (o ropero, como es el caso de las religiosas cuando donan medias para las mamás y los bebés más pobres).

Temporada Invernal

Conscientes de la trágica situación que padecieron cientos de miles de compatriotas en todo el territorio nacional y conforme a la campaña de recolección de ayudas emprendida desde la Alcaldía de Medellín, se invitó a los servidores de Metrosalud para que, entre todos, se solidarizaran y apoyaran esta iniciativa de manera voluntaria.

Los colaboradores de manera espontánea y voluntaria, decidieron apoyar esta iniciativa con una autorización de deducción de medio día de trabajo, o de un día entero, según lo estimara cada funcionario, fue así como se logró recaudar .

IX Juegos Suramericanos/2010:

46 profesionales de Salud de Metrosalud atendieron a 493 deportistas. Durante los IX Juegos Suramericanos celebrados en la ciudad, se ubicó en la Villa Suramericana, un centro de salud con atención 24 horas durante el tiempo que duraron las justas deportivas con atención médica, farmacéutica y odontológica. Igualmente en las demás actividades de ciudad se activaron los planes de emergencias declarándonos en alerta amarilla para responder a cualquier evento de atención masiva de lesionados que pudiera ocurrir.



De igual manera, cabe anotar que Metrosalud ha ofrecido apoyo en otros eventos de Ciudad, como la Feria de Flores.

Donaciones gestionadas para la comunidad de Metrosalud:

- Plan Mundial de Alimentos, Fundación Éxito y el Banco Arquidiocesano Alimentos apoyan Buen Comienzo Había Una Vez. (BCHUV).
- UNE: Dono a Metrosalud el doble capacidad de conexión, cs: 512k – 2 megas/uh 2 megas/4 megas
- Patronato María Auxiliadora dona (gafas, exámenes médicos y fórmula médica)
- Donación de la Comunidad de El Raizal, lote de 307 m2 para el centro de salud el raizal.

- Fundación San Vicente de Paúl: venden mercados más favorables
- Fundación Sofía Pérez de Soto: donó Copagos, Banco de Pobres para que abran negocio.
- Funeraria San Vicente de Paúl: donan cajones, cofres y traslado a pacientes al cementerio.
- Ropero para madres cabeza de familia
- Cementerio Universal: donó terreno
- Hogar del desvalido: Hermanas – discapacidad cognitiva / SAP
- Hogar Bambi: niños de 0-6 años en riesgo sicosocial y recuperación nutricional
- Hospital Santana: recuperación nutricional.
- Apoyo a comitivas Nacionales e Internacionales. Ambulancia, Tripulación y Reserva de sangre.
- 50 sillas reclinables para el Hospital Infantil Concejo de Medellín
- Ludoteca INDER para el Hospital Infantil Concejo de Medellín
- En Santa Cruz: Periódico #2 comuna (que tiene gratis 5mil ejemplares), así mismo se obtienen donaciones tales como: pañales para adultos, regalos para 500 niños en Navidad, donaciones de comida de Bimbo y Postobón.
- Navidad: juguete nuevo para pacientes del Hospital Infantil Concejo de Medellín, canastillas para las mamás de Manrique
- Registraduría; cada niño que nazca en Metrosalud sale registrado sin nungún costo
- Hogar San Rafael (barrio Santa Mónica) a las madres solteras y mamás embarazadas las Hermanas les reciben los niños y ellas trabajan en confecciones.
- Fundación Almuerzo Navideño (FAN) (Barrio Trinidad): Chequeos odontológicos y oftalmológicos gratis.

CLIENTES

Aseguradoras EPS-Subsidiados

Las dificultades para el aseguramiento de la población menos favorecida en Medellín durante los últimos 6 años han llevado al retiro de la administración del régimen subsidiado de varias EPS, lo cual ha generado, a lo largo del período una serie de momentos críticos debido al desequilibrio financiero que las aseguradoras han argumentado.

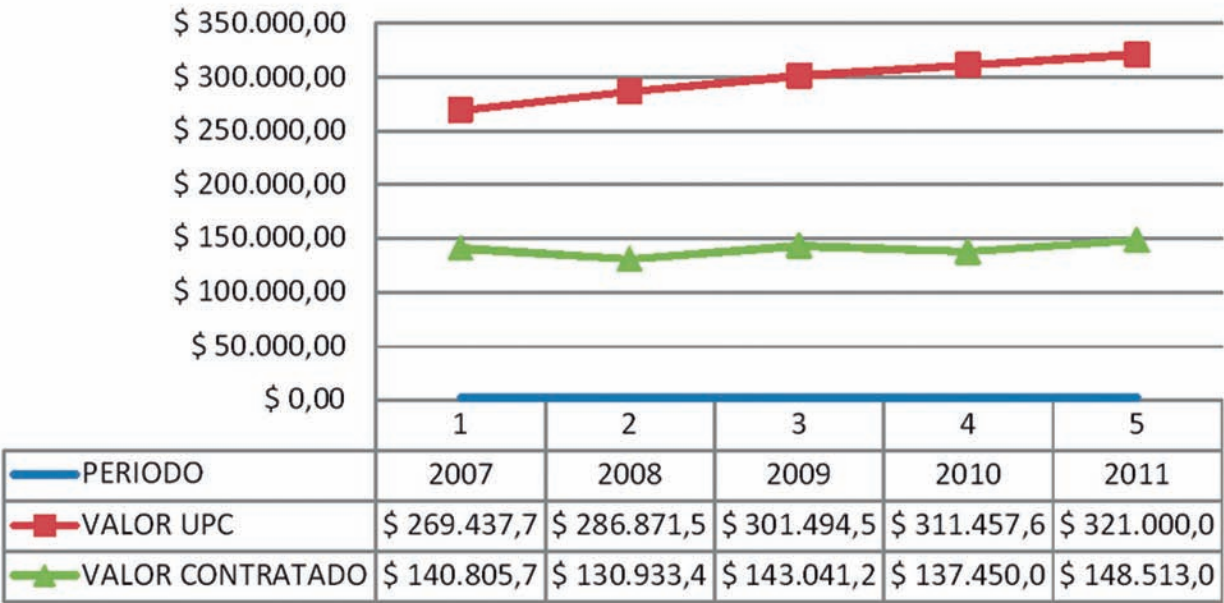
Lo anterior se ha reflejado en una tendencia a la disminución de los recursos que las EPS pagan a Metrosalud por la prestación de los servicios de baja complejidad, no obstante el gobierno nacional ha venido incrementando los recursos de UPC (Unidad de Pago por Capacitación) para Medellín.

Esta situación se hizo especialmente crítica a comienzos del actual período cuando las EPS solicitaron a la Administración una reducción de cuatro puntos porcentuales de la UPC a contratar con la Red Pública de primer nivel como condición para continuar en el la ciudad.

Esto, fue asumido por Metrosalud quien en ningún momento disminuyó la cobertura ni la calidad de los servicios. Sin embargo, el equilibrio contractual se ha venido restableciendo de manera lenta a lo largo del presente período.

No obstante persiste el desequilibrio frente a la contratación de servicios de baja complejidad, se ha fortalecido la relación con las aseguradoras del régimen subsidiado, especialmente en lo concerniente a la prestación de servicios de mediana complejidad, convirtiendo a Metrosalud en la IPS pública para las tres EPS que hoy están presentes en Medellín: Comfama, Cafesalud y Emdisalud.

PORCENTAJE DE LA UPC CONTRATADO VS. UPC RÉGIMEN SUBSIDIADO



Aseguradoras de Riesgos Generales

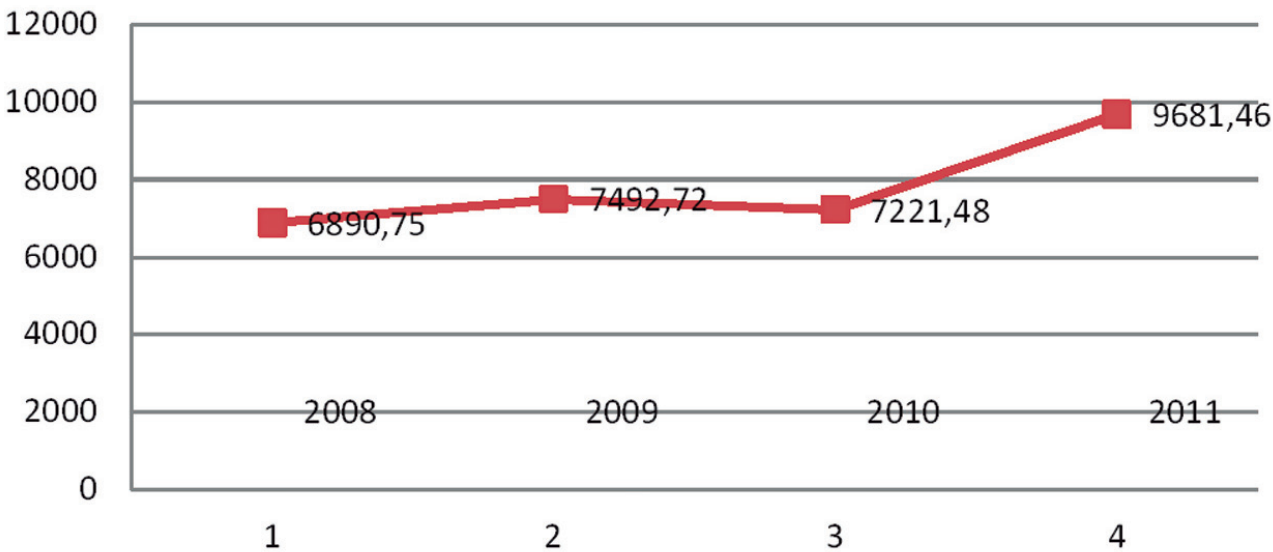
La cobertura de servicios de Metrosalud con presencia en todos los sectores de la ciudad ha sido decisiva en el fortalecimiento de las relaciones comerciales con las aseguradoras de riesgos generales, mercado que en los últimos años ha venido en crecimiento. Es así como en la actualidad Metrosalud es la red de servicios para los ramos de salud, en lo concerniente a los riesgos escolares. En la actualidad se cuenta con contratos suscritos con las siguientes aseguradoras: Aseguradora Solidaria, QBE Seguros, Colseguros, y Liberty. Esta contratación facilita las relaciones comerciales, especialmente en lo que se refiere al flujo de recursos.

Entes Territoriales

Dirección Seccional de Salud de Antioquia - DSSA-

La relación contractual sostenida con la DSSA (Dirección Seccional de Salud de Antioquia) se ha venido fortaleciendo especialmente por el crecimiento en servicios de mediana complejidad, lo que mejora la integralidad de la prestación por parte de Metrosalud, favoreciendo a la población no vinculada y a la población afiliada al régimen subsidiado, que requiere servicios no incluidos en el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado (POSS).

INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS
A DSSA



SSM (Secretaría de Salud del Municipio de Medellín):

Durante el período, la atención a la población no afiliada al régimen subsidiado se ha venido realizando en condiciones de calidad idénticas a las de aquellas personas afiliadas.

Lo anterior ha permitido que, en materia de prestación de servicios de salud se garantice tanto el acceso como la continuidad de las atenciones, casi 20.000 por mes. Simultáneamente con la atención se ha venido desarrollando una importante gestión de apoyo y promoción de la afiliación al régimen subsidiado, mediante los programas de “Cero oportunidades perdidas” y “afiliación en línea”, presente en las 10 unidades hospitalarias de Metrosalud.

ASEGURADORAS DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

No obstante la población objetivo de Metrosalud está fundamentalmente afiliada al régimen subsidiado, conscientes de la fortaleza que de cara al acceso a los servicios representa la red, se ha venido fortaleciendo la relación con algunas EPS del Régimen Contributivo que, comprometidas con el acceso de sus afiliados, quienes han encontrado en Metrosalud un aliado más en su red de prestadores. A la fecha se tiene relación contractual formal con las siguientes EPS contributivas:

1- EPS (CONTRIBUTIVA)	SERVICIOS CONTRATADOS
2- SALUD TOTAL	Vacunación, Anticoncepción Quirúrgica
3- CRUZ BLANCA	Servicios electivos de mediana complejidad
4- SALUD COOP	Servicios electivos de mediana complejidad
5- CAFESALUD RC	Servicios electivos de mediana complejidad

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Desde la Dirección de Promoción y Prevención de la ESE Metrosalud se desarrollan acciones para intervenir la población pobre y vulnerable niveles 1, 2 y 3 del Sisbén, con régimen subsidiado y población pobre sin subsidio; población desplazada, con enfermedad mental crónica, con capacidad reducida, de tercera edad en riesgo, en situación de calle, en contexto de prostitución, LGBTI y grupos étnicos (afro descendientes e indígenas).

Estas acciones se desarrollan a nivel intramural mediante de los programas establecidos por la normatividad vigente que buscan garantizar la atención integral a través de actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, los cuales se dispensan a través de las diferentes etapas del ciclo vital:

- Detección precoz de alteraciones del crecimiento y el desarrollo en el menor de 10 años.
- Programa ampliado de inmunizaciones
- Detección precoz de alteraciones del desarrollo del joven sano
- Atención en planificación familiar a hombres y mujeres
- Detección precoz de alteraciones del embarazo
- Detección precoz de alteraciones del adulto sano
- Atención preventiva en salud bucal
- Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual
- Detección temprana del cáncer de cuello uterino y atención de lesiones Preneoplásicas.

Como resultado de estas acciones se impacta de forma positiva en el desarrollo integral de los niños y las niñas, la juventud, la adultez, la vejez y las mujeres como grupo priorizado.

Así mismo se atiende a sujetos con patologías como la hipertensión arterial, la diabetes mellitus, la tuberculosis, infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA, lesiones Preneoplásicas y cáncer cervico uterino.

Se desarrollan acciones extramurales a través de los convenios interinstitucionales con las diferentes secretarías de la Administración Municipal, que permiten generar procesos de intersectorialidad que benefician poblaciones en riesgo. Además promueven procesos de participación comunitaria que permiten avanzar en la participación social en salud, a la vez que empodera a las comunidades ante los diferentes actores sociales involucrados en los procesos de atención en esta.

Más allá de esto, se realizan acciones que buscan involucrar a las comunidades en un proceso que

pretende generar cultura de la salud, el autocuidado y la corresponsabilidad en el bienestar y el mantenimiento de la salud.

- Durante el cuatrienio 2008-2011 se desarrollaron las siguientes estrategias y proyectos ejecutados bajo la coordinación de esta dirección:

INFANCIA

Estrategia Buen Comienzo Había Una Vez (BCHUV)

La Estrategia Buen Comienzo Había una Vez operada por la ESE Metrosalud desde el 2009, y perteneciente al programa Buen Comienzo de la Alcaldía de Medellín viene beneficiando mensualmente a más de 12 mil familias de los niveles 1 y 2 del Sisbén.

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.

Su objetivo principal es el fortalecimiento del rol educativo de la familia y el desarrollo de competencias en la primera infancia desde la gestación, en respuesta a la trascendencia que tienen los primeros años de la vida para el desarrollo físico, cognitivo, emocional, trascendental y social de los niños y las niñas, a partir del reconocimiento y las potencialidades humanas.



Sus actividades fundamentales son el desarrollo de encuentros educativos realizados por un equipo interdisciplinario (pedagogos, nutricionistas-dietistas, psicosociales, profesionales del área de la salud y educadores físicos), las actividades pedagógicas-educación inicial, la estimulación adecuada, el acompañamiento familiar y comunitario, la entrega de complemento alimentario, vigilancia nutricional, visitas de acompañamiento en el hogar, el fortalecimiento de los programas de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, la articulación interinstitucional y la participación en escenarios de ciudad y de política educativa de primera infancia.

Relaciones con la comunidad

Durante el periodo de ejecución se han establecido **relaciones con diferentes instituciones para:**

la gestión de espacios, ampliar la oferta de la estrategia integral y garantizar la atención.

- Comfama (Manrique, Aranjuez, Belén y San Ignacio)
- ICBF: 319 madres comunitarias y Hogares FAMI
- Hospital General de Medellín
- 8 Instituciones educativas
- 12 parroquias
- ITM (Instituto Tecnológico Metropolitano (Boston, Castilla y Robledo).
- 8 Juntas de Acción Comunal
- INDER (18 Ludotecas)
- Más Cerca (Buenos Aires y Floresta)
- 4 bibliotecas (Parques Bibliotecas Belén, Santo Domingo, EPM y Fernando Gómez)
- CEDEZO (Manrique y Santo Domingo)
- 40 Sedes comunitarias
- Casas de la Justicia

- Buen Nacer
- Fundación Éxito
- Clínica Santa Ana
- Centro de recuperación nutricional Bambi
- Prestadores de otras modalidades de atención del programa Buen Comienzo. 53 en total
- Caracterización de la población atendida: Las familias gestantes, lactantes y niños hasta el primer año de vida, corresponden en el 90% al régimen subsidiado, presentan condiciones de vulnerabilidad, el en 45% tienen estudios secundarios incompletos y el 30% estudios de primaria incompleto.
- Servicios prestados: los servicios prestados mensualmente son dos encuentros educativos mensuales (nutricional y estimulación), entrega de complemento alimentario y seguimiento antropométrico.
- Entre los contactos con los medios de información: se destaca el canal Telemedellín y la consolidación del programa televisivo Buen Comienzo.
- Entre los contactos con las universidades se resalta el Tecnológico de Antioquia y las pasantías de 10 practicantes de licenciatura infantil.
- Entre la gestión de proyectos en el marco de los convenios, se resalta la participación en la construcción de la política de primera infancia, la cual fue aprobada en el Concejo Municipal en el mes de noviembre de 2011
- Participación institucional
- organización y participación en la feria de Buen Comienzo con la asistencia de más de 40.000 participantes

INDICADORES			
Actividad	Meta	Valor obtenido	Resultado final
encuentros educativos nutricionales y de estimulación	18.261	22.494	123%
Visitas de acompañamiento al hogar	22.536	26.631	118%
Asesorías	2.464	3.491	142%

JÓVENES Y ADULTOS:

Unidades Integrales de Renovación Social -UNIRES- Escuelas y Colegios Saludables -EECS- se concibe como un programa integral de promoción de la salud en el entorno escolar que busca el bienestar de las comunidades educativas, el desarrollo físico, psicológico y social, a través 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.

Líneas de acción estratégica

Salud Mental:

Modelo de atención psicosocial que propende por la salud mental de la población escolar, a través de modalidades de atención psicológica de atención en crisis, asesoría y consejería. (Acuerdo 007 del 2003 Municipio de Medellín).

Salud Física:

Acciones de identificación, detección, remisión y seguimiento en salud física, en las áreas visual, oral,

auditiva, lenguaje, nutrición y psicosocial.

Educación para la Salud:

Acciones educativas de promoción de la salud que propenden por la participación social en salud, desde el reconocimiento de derechos y deberes, estilos de vida saludables, salud mental; acciones educativas orientadas hacia el desarrollo y fortalecimiento de habilidades para la vida como factores protectores a través de centros de interés creativos.

Reorientación de Servicios en Salud:

Remisión a programas de promoción y prevención: vacunación, crecimiento y desarrollo, programa de joven sano, sexualidad responsable.

Articulación Intersectorial:

Fortalecer redes de articulación con programas, proyectos y estrategias de las diferentes organizaciones que dirigen sus acciones en el entorno escolar para el logro de objetivos comunes hacia el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades educativas. El programa hace presencia en 315 sedes educativas de la ciudad de Medellín.

Población participante del programa

Sedes Educativas	Total Escolares	Cobertura Base: 411.982	Docentes Y Directivos	Familiares	Total Población
315	274.982	67%	6.425	824.946	831.371

RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Comunidad local:

Relaciones establecidas con las organizaciones 315 sedes educativas efectivas en el acompañamiento desde el sector salud.

Relaciones con organizaciones no gubernamentales, fundaciones y organizaciones comunitarias como las JAL (Juntas Administradoras Locales) y JAC (Juntas Acción Comunal).

Sociedad:

Visibilización de la salud como proceso de desarrollo humano en el entorno escolar.

Sector público

Articulación con las dependencias de salud y educación, consolidación de las relaciones y trabajo conjunto en especial desde la unidad de calidad de la Secretaría de Educación municipal

- Articulación y acompañamiento permanente de la Secretaría de Educación a las instituciones educativas.
- Centros de Salud

Relaciones con otras Instituciones:

Cooperación entre el Sector **Privado y Sector Público** Encuentros de reflexión constante mediante encuentros y análisis situacionales de las realidades educativa con

las y los profesionales del sector educativo y sector salud, dependencia de salud pública.

Participación institucional:

Participación en comités de salud mental, grupo de base escuelas y municipios saludables Universidad de Antioquia.
Conversatorios académicos con representantes del grupo de parque de la vida.
Participación en el evento internacional de promoción de la salud.
Elaboración de sistematización del programa UNIRES-EECS:

“La promoción de la salud en la escuela” como transferencia tecnológica y técnica en la construcción de proceso y procedimientos de y para lograr la promoción de la salud y calidad de vida en las instituciones educativas, así mismo la consolidación de diagnósticos de 65 sedes en el marco del análisis de factores contextuales (institucionales, ambientales, salud y educación); Así mismo, el análisis comparativo de la constitución de estrategias de promoción de la salud que fortalecieron factores protectores para las comunidades educativas de la ciudad.

Reconocimiento y demanda de acompañamiento del sector salud en la escuela en el marco de la promoción social, en especial con acciones de promoción de la salud.

Cooperación Interinstitucional:

Acompañamiento y proceso de sensibilización con Secretaria de Educación para la propuesta a realizar del Enfoque de educación para la salud y un modelo de atención psicosocial, desde un enfoque social y comunitario.

Salud Sexual y Reproductiva:

Metrosalud durante el último cuatrienio continuó con la ejecución del proyecto Salud Sexual y Reproductiva de la Secretaría de Salud de Medellín a través de la figura de convenio interadministrativo, con el objetivo de promover la salud sexual y reproductiva en las comunidades de la ciudad por medio de la estrategia Información, Educación y Comunicación.



La ESE 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 area 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 articulación interinstitucional e intersectorial se convirtió en el eje transversal del proyecto, con entes públicos como la Secretaria de Educación, Bienestar Social, Cultura Ciudadana y Gobierno; organizaciones civiles, instituciones universitarias, organizaciones comunitarias principalmente de las comisiones de presupuesto participativo; quienes se comprometieron y generaron sinergias para la promoción de la Salud Sexual y Reproductiva y el acceso a los servicios de salud, una muestra de esto fue la firma del pacto por la Prevención del Abuso y la Explotación Sexual Infantil y Adolescente en octubre del 2010.

Actividad	Meta	Resultado Final
Actividades educativas en Salud Sexual y Reproductiva	250.220	100% de cumplimiento

Por una vida más digna:

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 atención se realiza por medio de acciones enmarcadas en el contexto de la promoción y prevención, fomentando factores protectores, principalmente los relacionados con la salud sexual y reproductiva, transversalizando el acercamiento de la oferta institucional e intersectorial que permita llegar a los beneficiarios y sus grupos familiares con servicios oportunos y beneficios efectivos para mejorar sus condiciones de vida.

La ESE Metrosalud con sus 52 puntos de atención y los servicios extramurales de promoción y prevención, logró atender a más de 13.000 beneficiarios, quienes recibieron una atención interdisciplinaria e intersectorial, entendiendo que las problemáticas que desde el proyecto se atienden, tienen múltiples causas y por ende requieren de una intervención integral e intersectorial, que promueve la coordinación y articulación de actores del sector público como la Secretaría de Salud, Bienestar Social, Educación, Cultura Ciudadana, Desarrollo Social y Gobierno, del sector privado entre las cuales están bolsas de empleo y empresas que fomentan el emprendimiento, de ONG'S y universidades.

Las sinergias establecidas con los sectores e instituciones permitieron que el 33% de los beneficiarios accedieran a programas y servicios dependiendo de sus necesidades.

Además del acercamiento a los servicios externos, el proyecto ofrece a sus beneficiarios de manera directa acciones y servicios; el 63% fueron capacitados en prevención de la violencia sexual, el ejercicio de la prostitución y la promoción de los derechos sexuales y reproductivos, y el 37% recibieron atención psicosocial, jurídica, en empleabilidad y emprendimiento, y formación académica; logrando vincular a 1.206 beneficiarios a procesos educativos (primaria, bachillerato, artes y oficios, técnica, tecnológica y universidad) y apoyándolos con un subsidio económico como incentivo y reconocimiento a su responsabilidad en el proceso formativo.

Metrosalud con la atención realizada por medio del proyecto y la articulación intersectorial e interinstitucional, busco que se reconociese la población en contexto de prostitución, violencia sexual y trata de personas como sujetos de derechos, fortalecer su autonomía y potencializar sus capacidades para el logro de mejores condiciones de vida.

“Promoción de la salud, los derechos humanos, sexuales y reproductivos de las mujeres”.

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.

La implementación del proyecto en sus cuatro (4) componentes permitió la visibilización tanto de la situación de salud de las mujeres de la ciudad como de las principales problemáticas y consecuencias que se derivan de la inequidad y la violencia basada en género, e igualmente fue una oportunidad de acercar los servicios ofrecidos por la municipalidad en pro de la salud y el posicionamiento social de las mujeres en la ciudad.

Los cuatro (4) componentes comprendidos dentro del Proyecto se llevaron a cabo diferentes tipos de actividades que se dirigieron principalmente a la población femenina y en menor proporción a hombres de todas las edades, excepto la atención psicológica que fue exclusiva para mujeres mayores de 15 años.

Los componentes desarrollados:

- “Promoción la salud mental de la población femenina de Medellín y la prevención de la violencia basada en género”, el cumplimiento de las metas se resume a continuación:

PROYECTO "PROMOCIÓN DE LA SALUD, LOS DERECHOS HUMANOS, SEXUALES Y REPRODUCTIVOS DE LAS MUJERES"			
COMPONENTE 1: PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL DE LA POBLACIÓN FEMENINA DE MEDELLÍN Y DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA BASADA EN EL GÉNERO (VBG)			
ACTIVIDADES	CONTRATADAS	REALIZADAS	EJECUCIÓN A DICIEMBRE 2011
189 talleres sobre prevención de la violencia contra las mujeres, en cada comuna o corregimiento	189	211	112%
una (1) Jornada de difusión de la ley 1257 de 2008, en cada comuna o corregimiento	21	20	99%
un (1) conversatorio sobre salud y derechos humanos de las mujeres en cada comuna o corregimiento	21	21	100%
186 talleres de prevención de la violencia contra las mujeres y difusión de la ley 1257 de 2008, en cada comuna o corregimiento.	186	199	107%
Realizar (1) proceso de capacitación en el tema de derechos humanos de las mujeres y enfoque de equidad de género, de 15 horas dirigido a las/ os cogestores del programa "Medellín solidaria" que trabajen en las comunas o corregimientos.	1	1	100%
asignar 2.200 citas psicológicas a mujeres afectadas por la VBG	5.000	5.322	106%

- La población se benefició de servicios de información, orientación, educación y atención personalizada, que facilitó el conocimiento, entendimiento y la superación de situaciones relacionadas con la violencia basada en género, los derechos sexuales y reproductivos y los temas relacionados con la sexualidad en relación con las relaciones entre hombres y mujeres.



- "Promoción de la salud sexual y los derechos sexuales y reproductivos" en la población juvenil escolarizada y general, se resume a continuación.

PROYECTO "PROMOCIÓN DE LA SALUD, LOS DERECHOS HUMANOS, SEXUALES Y REPRODUCTIVOS DE LAS MUJERES"			
COMPONENTE 2: PROMOCIÓN DE LA SALUD Y LOS DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS DE LAS MUJERES			
ACTIVIDADES	CONTRATADAS	REALIZADAS	EJECUCIÓN A OCTUBRE
una (1) Jornada de promoción de la salud y los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres en cada comuna.	21	21	100%
189 talleres sobre salud y los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres en cada comuna.	189	202	107%
186 talleres sobre los derechos sexuales y reproductivos de las personas en cada comuna o corregimiento.	186	200	108%
90 Actividades de sensibilización y formación en el tema de masculinidades no hegemónicas y erradicación de la violencia contra las mujeres en la ciudad.	90	114	127%

Se logró sensibilizar, brindar orientación, reflexión y educación a la población juvenil escolarizada, a hombres y mujeres de la comunidad en general, sobre los temas relativos al ejercicio de la sexualidad y su relación con formas de violencia basadas en género, generando alternativas para el ejercicio satisfactorio de la vida sexual y en general de las relaciones entre hombres y mujeres, promoviendo la equidad de género.

- "Acompañar y cualificar la participación social en salud y la incidencia de las mujeres en el programa de planeación local y presupuesto participativo", se muestra en el siguiente cuadro

PROYECTO “PROMOCIÓN DE LA SALUD, LOS DERECHOS HUMANOS, SEXUALES Y REPRODUCTIVOS DE LAS MUJERES”			
COMPONENTE 3: ACOMPAÑAR Y CUALIFICAR LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y LA INCIDENCIA DE LAS MUJERES EN EL PROGRAMA DE PLANEACIÓN LOCAL Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO.			
ACTIVIDADES	CONTRATADAS	REALIZADAS	EJECUCIÓN A OCTUBRE
Desarrollar 4 acciones educativas y de sensibilización dirigidas a la población destinataria de los programas de la secretaría de mujeres, sobre la importancia de participar en el programa de planeación local, y presupuesto participativo.	84	126	150%
Realizar (6) talleres de educación y sensibilización que promuevan el trabajo en red, la asociación y el fortalecimiento de las organizaciones de mujeres, de 4 horas cada uno con las integrantes de los “colectivos de Mujeres” conformados por la secretaría de mujeres durante al año 2010.	126	124	98%
Realizar una acercamiento - diagnóstico - sobre el nivel organizativo de dos(2) o tres (3) grupos, asociaciones u organizaciones de mujeres por comuna o corregimiento.	63	65	103%
Realizar en dos otras organizaciones o grupos de mujeres diagnosticados, al menos 3 actividades de capacitación, asesoría, y/o acompañamiento técnico para el fortalecimiento de las mismas.	189	101	53%
dos (2) Reuniones mensuales de seguimiento y acompañamiento a los “colectivos de mujeres”	357	306	86%

Las profesionales encargadas de este componente, lograron promover y motivar la participación de las mujeres en las instancias del proceso de presupuesto participativo, generando propuestas relacionadas con temas afines a los intereses de la población femenina de la ciudad.

“Difusión y planeación de la oferta institucional de la Secretaría de las Mujeres” creando un enlace entre esta dependencia municipal y la comunidad, se muestra en el siguiente cuadro

PROYECTO “PROMOCIÓN DE LA SALUD, LOS DERECHOS HUMANOS, SEXUALES Y REPRODUCTIVOS DE LAS MUJERES”			
COMPONENTE 4 : DIFUSIÓN Y PLANEACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL.			
ACTIVIDADES	CONTRATADAS	REALIZADAS	EJECUCIÓN A OCTUBRE
Planear y relalizar una Jornada de difusión de la oferta institucional de la alcaldía de medellín para la población femenina de cada comuna o corregimiento	21	21	100%
Identificar, mediante atención individual, las demandas de intervención de las mujeres de la comuna o corregimiento que se le asigne, y gestionar el mayor numero de respuestas institucionales, según oferta de servicios del Municipio de Medellín. poblacion meta: almenos 143 mujeres por comuna.	3.003 Mujeres	3.003 Mujeres	100%

Con este componente se facilitó la información, orientación y remisión de las mujeres a los diferentes servicios ofrecidos tanto por la Secretaría de las Mujeres, como por la Alcaldía de Medellín y demás entidades públicas afines, que satisficieran las necesidades psicosociales relativas generalmente al ejercicio de sus derechos humanos, sexuales y reproductivos, así como a todas las manifestaciones de la inequidad de género o la violencia basada en género.

NOTA:

Se destaca que la Secretaría de las Mujeres ha obtenido el primer puesto en el Premio a la Mejor práctica local con Enfoque de Género que otorga la Unión Iberoamericana de Municipalistas, con Sede en Granada y España.

ADULTO MAYOR

Proyecto Prótesis Dentales

La ESE Metrosalud desde el año 2010, asumió como operador de proyectos de prótesis dentales de la Alcaldía de Medellín a través de convenios interadministrativos con las Secretaría de Salud y la Secretaría de Bienestar Social. El objetivo era la elaboración de prótesis dentales a los adultos de la ciudad de Medellín de los niveles 1,2 y 3 del Sisbén o en situación de vulnerabilidad, con recursos de presupuesto participativo y recursos ordinarios ha logrado impactar la nutrición y restablecimiento de la autoestima de 5.190 adultos con la realización de 6.853 prótesis dentales.

La ESE Metrosalud brindo atención integral de salud oral a los 5.190 adultos incluidos en el proyecto en

los diferentes consultorios odontológicos de la red de servicios, realizando actividades de ambientación oral que permitieron restablecer la salud oral de estos usuarios haciéndolos aptos para la realización del tratamiento protésico.

La población impactada con este proyecto incluye adultos jóvenes y adultos mayores en situación de vulnerabilidad los cuales fueron priorizados por la comunidad misma, también accedieron a los servicios adultos mayores institucionalizados de la Secretaria de Bienestar Social y población adulta mayor que la Secretaria de Salud tiene identificada como población vulnerable.

La ESE al ofrecer su red de atención con 52 puntos entre Centros de Salud y Unidades Hospitalarias permitió mejorar el acceso a esta población adulta a los servicios y brindar una atención integral de la salud de estos



pacientes que por su edad y situación de vulnerabilidad presentaban una alta morbilidad oral y compromisos de la salud general que requerían de un trabajo interdisciplinario para lograr el restablecimiento total de la salud de estos usuarios.

Para la realización de las actividades con recursos de Presupuesto Participativo la ESE mantuvo comunicación constante con las 16 comunas y corregimientos de la ciudad de Medellín a través de reuniones de socialización con las comisiones de presupuesto participativo logrando sensibilizar a la población sobre la necesidad de la corresponsabilidad de los usuarios en el éxito de los tratamientos y conociendo sus necesidades generando así mejoramiento continuo en el desarrollo de los proyectos.

Así mismo la comunidad organizó el **CLUB DE LA RISA** en la colonia Belencito para Adultos.

TRANSVERSAL A TODOS LOS GRUPOS POBLACIONALES

Vigilancia Epidemiológica:

El convenio de vigilancia epidemiológica entre la ESE Metrosalud y la Secretaría de Salud de Medellín tiene como finalidad la prevención y control de los problemas de salud relacionados con las enfermedades de interés en salud pública.

La aplicación de la vigilancia epidemiológica requiere de un trabajo multidisciplinario activo y permanente, en donde todos y cada uno de los integrantes del equipo aportan al proceso.

La vigilancia epidemiológica tiene un ámbito intersectorial en la medida en que la evaluación y control de los riesgos de enfermar y morir en la población requieren de acciones que comprometen a todos los sectores.



El proceso de vigilancia epidemiológica, se inicia en la percepción que la población tiene de sus problemas y se hace más eficaz en la medida en que la misma población participa en la evaluación y control de los mismos.

Relaciones con la comunidad

La vigilancia epidemiológica, entendida como información para la acción, constituye un instrumento de vital importancia para identificar, medir y analizar los problemas y condicionantes de la salud que afectan al total de la población objeto de la vigilancia, con base en unos protocolos establecidos y, sobre esa base, tomar decisiones orientadas a promocionar la salud, prevenir la enfermedad o, en su defecto, controlar los problemas que ya se hayan presentado.

Teniendo en cuenta que el objetivo de la vigilancia epidemiológica es:

Proporcionar la información necesaria para tomar decisiones, ejecutar actividades y evaluar los resultados de las acciones dirigidas a mejorar la situación de salud de la población en general.

La vigilancia epidemiológica tiene relación con el total

de la población, incluyendo todos los grupos de edad y genero, las entidades públicas y privadas, agremiaciones y congregaciones masivas que en cualquiera de los casos, presenten un peligro para la salud colectiva.

La comunidad es protagonista principal para lograr el desarrollo de una vigilancia epidemiológica eficaz y sustentable. Esta es un elemento central que está en la base de las distintas iniciativas que se desarrollan en los programas de vigilancia epidemiológica.

La meta lograda en los indicadores de vigilancia epidemiológica se ve afectada por la notificación

“La meta lograda en los indicadores de vigilancia epidemiológica se ve afectada por la notificación.



Actividad	Meta	Valor Obtenido	Resultado Final
Coordinar y realizar el 100% la Investigación epidemiológica de Campo.	3231	3885	120%
Realizar barridos en el 100% de los casos sospechosos de eventos de interés en salud pública reportados según protocolos de la DSSA	1600	1080	68%
Realizar estudios en el 100% de brotes de acuerdo a la situación epidemiológica.	800	431	54%
Realizar evaluaciones neurológicas según protocolo al 100% de casos sospechosos de Poliomieltis.	20	13	65%
Investigación de campo en caso de suicidio	1200	923	77%
Búsqueda activa Institucional	2712	3037	112%
Monitoreo rápido de cobertura	4	4	100%

• Salud Familiar y Comunitaria (SAFA)

Convenio suscrito con la Secretaría 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 - APS -, 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.

Las actividades se desarrollan en dos escenarios:

Ámbito familiar:

- Visita (diagnóstico) Dx. y caracterización general
- Visita de caracterización y encuadre por cada área temática: Enfermería, Psicología, Nutrición
- Visita de acompañamiento, educación y seguimiento según priorización y Plan de Salud acordado con cada familia

- Visitas de Gestión de la demanda de servicios sociales y de salud a familias con criterios de alta vulnerabilidad definidos en los Protocolos del Proyecto

Ámbito Comunitario:

- Identificación, caracterización y socialización de la oferta organizativa.
- Encuentros educativos grupales con temas priorizados por las comunidades.
- Jornadas lúdico educativas
- Salud Infantil : AIEPI (Atención Integral para Enfermedades Prevalentes de la Infancia) comunitario, Salud oral y entrega kits de Salud Oral.
- Salud Cardiovascular: toma de PA, Peso, Estatura, IMC y Glucometrías.
- Salud Sexual: educación y orientación
- Salud Mental: orientación individual y educación grupal.
- Actividades recreativas

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 orientación, 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

Procesos Educativos:

La esencia del proyecto es el proceso educativo, que se realiza a partir del conocimiento de la realidad, las dinámicas y el contexto de cada familia y a partir de este se define un plan de trabajo que es específico para cada una de ellas, el cual se desarrolla por profesionales de cada área según las esferas afectadas (Enfermería, Psicología, Trabajo social y Nutrición); hace énfasis en acciones orientadas a promover y fomentar la salud, así como las conductas y hábitos para mantener y cuidar de esta, prevenir la enfermedad, la corresponsabilidad en salud y la identificación precoz de situaciones que afectan la salud.

Con las comunidades se realizan procesos educativos orientados al empoderamiento de los diferentes actores sociales ante la salud de las comunidades, la identificación y la intervención de condicionantes sociales que pueden estar afectando su salud.

Relaciones con la Comunidad y con Otras Instituciones:

El fortalecimiento de los procesos de participación comunitaria, las relaciones inter institucionales e intersectoriales en el territorio así como la generación de procesos de articulación entre los diferentes actores sociales e institucionales orientados a generar espacios para impactar positivamente la salud de los individuos las familias y las comunidades es el foco central del componente comunitario del proyecto.

Partiendo del conocimiento de los diferentes actores sociales del territorio por parte del profesional de trabajo social, se inicio en cada uno de los 36 territorios intervenidos procesos de validación de factores de riesgo en la comunidad por parte de los lideres, las organizaciones y diferentes actores sociales e institucionales, capacitación para identificar y plantear propuestas para su intervención y finalmente apoyo en

procesos para la dinamización de los diferentes recursos sociales e institucionales el territorio, con miras a articular acciones; semilla para un proceso dinamizador de redes sociales.

Logros:

La siguiente tabla describe los totales de las familias intervenidas cada año entre el 2008 y el 2011, por comuna así como el número de personas atendidas; es importante resaltar que a las familias se les dio continuidad en el proceso a través de los 4 años.

En la vigencia 2011 se realizó seguimiento a las familias participantes, encontrando cambios favorables en estas con: incremento de coberturas de programas de promoción y prevención así como el fomento en la utilización de estos servicios; cambios positivos importantes en algunas prácticas que a mediano y largo plazo podrán impactar positivamente los indicadores de salud de estas familias (a nivel bio psico social).



DISTRIBUCIÓN POR COMUNAS DE FAMILIA VISITADAS POR EL PROYECTO DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA 2008-2011

FAMILIAS ATENDIDAS POR AÑO									
		2008		2009		2010		2011	
codigo Comuna	Nombre Comuna	Familias atendidas	Personas atendidas	Familias atendidas	Personas atendidas	Familias atendidas	Personas atendidas	Familias atendidas	Personas atendidas
1	Popular	2435	12824	1618	8575	1055	5546	670	3615
2	S a n t a Cruz			832	4003	1464	6994	1301	6269
3	Manrique			844	4169	1002	4917	325	1655
4	Aranjuez	574	3136			835	3769	639	2892
5	Castilla			78	418	208	981	152	709
6	Doce de Octubre			414	2062	1336	6023	1053	4797
7	Robledo	150	592	722	3373	880	3905	490	2369
8	Villa Hermosa	189	977	686	3599	1417	7166	1102	5567
9	Buenos Aires			1056	4507	2136	8828	2678	11416
13	San Javier	2021	10360	1934	9899	843	4043	630	3052
16	Belén	155	754	100	455	50	224	43	197
70	Altavista			30	156				
	Total general	5524	28643	8314	41216	11226	52396	9083	42538

FAMILIA RESPONSABLE:

El convenio de donación suscrito entre la Fundación Fraternidad Medellín y la ESE Metrosalud, tiene como objetivo contribuir a la disminución de la pobreza en el barrio La Cruz de la comuna tres de la ciudad de Medellín, mediante el desarrollo de acciones que reduzcan el índice de natalidad del territorio, a través de actividades orientadas a la promoción de la salud y la prevención de riesgos en la Salud Reproductiva y a la promoción de los derechos.

Ejes de acción del proyecto:

Fortalecimiento de la oferta de salud

Oferta y prestación de servicios médicos y asistenciales para la atención de la salud sexual y reproductiva, a través de una Unidad de Atención Integral, soportada en la red de Metrosalud.

Procesos Educativos

Promueven el ejercicio responsable y armónico de la sexualidad como sujetos de derechos y responsabilidades, buscando elevar su autoestima y autocuidado. Estos se desarrollan con las Instituciones Educativas del barrio la Cruz y la entidad responsable de su ejecución es PROFAMILIA.

Comunicaciones

Campañas publicitarias y comunicacionales que buscan crear conciencia en los habitantes del barrio La Cruz, de la relación que existe entre número de hijos, la pobreza y oportunidades. Este es desarrollado por la Empresa IBIKA

Relaciones con la Comunidad:

El proyecto Familia Responsable busca la atención integral e interdisciplinaria en salud con énfasis en salud sexual y reproductiva a los habitantes de La Cruz, con especial énfasis en la población fértil entre los 11 y 49 años.

Como Proyecto se participa de la mesa de trabajo del sector, representada por diferentes líderes comunales, donde se socializa los resultados del proyecto y sus proyecciones.

Así mismo, los servicios prestados a otras organizaciones se llevan a cabo mediante asesorías y talleres.

Entre las Instituciones con las que interactuamos están: Amigos de Jesús, Ciudad Don Bosco, colectivo cultural, Latepaz, Corporación Sociedad de los Sueños, las Comadres Trabajando Juntas, Grupo Visión Mundial, Parroquia, JAC, Fundación Carla Cristina, Fundación Suramericana, Fundación Almuerzo Navideño (FAN), Fundación Saciar y Grupos Juveniles, entre otros.

Relaciones con otras Instituciones:

El convenio de donación realizado con la Fundación Fraternidad Medellín como ente privado con la ESE Metrosalud – Profamilia, genera relaciones sociales y administrativas en donde se comparte conocimiento, experiencias y se debaten problemáticas que se suscitan al interior de las temáticas abordadas por el proyecto,

en donde en conjunto, se evalúan las acciones y se toman como referencia para potencializar las acciones y propender con ello a una mejor calidad de vida. Este convenio es una clara muestra de que lo público, lo privado y el tercer sector pueden encaminar acciones hacia el desarrollo.

Adicional a ello, se tiene la implementación de estrategias publicitarias y comunicacionales por medio de la empresa

IBIKA y se cuenta con un espacio mensual en el periódico comunitario TINTA TRES de la comuna 3.

Es importante mencionar que los diferentes puntos de la red de Metrosalud facilitan el acceso a los servicios para los y las usuarios del proyecto, garantizando con ello la atención y la confianza en el que hacer propio de la empresa.

Resultados:

El proyecto contempla indicadores globales, los cuales están estipulados para cinco años a partir de Julio de 2010 y tiene proyectado ofrecerle servicios a 7.636 habitantes de dicho barrio, con énfasis en la población fértil. Estos son: la Tasa de Fecundidad General, Intervalo Inter-genésico y Embarazo en Adolescentes.

A partir de la intervención de trabajo social y psicología con las familias y los usuarios del proyecto Familia Responsable se logra:

- tener conocimiento de las dinámicas familiares de los y las usuarias del proyecto
- Disminución de las dudas e inquietudes sobre el tema de salud sexual y reproductiva.
- socializar en familia la importancia de la toma de decisiones frente a la anticoncepción. Aportes de manera directa e indirecta en la planeación del proyecto de vida de las usuarias.
- El hablar sobre la importancia del autocuidado ha permitido en la mayoría de los casos romper con esquemas culturales que impiden hablar abiertamente del tema entre semejantes.

Con el acompañamiento de Psicología y trabajo Social, se logró en el 2011 atender 1.517 asesorías y consultas a los y las usuarias tanto en el centro de salud como en sus viviendas.

En el centro de salud va en aumento en las actividades dando cumplimiento con ello al acceso a los servicios de salud para los habitantes del barrio la Cruz, En el 2011 se realizaron 8.918 atenciones es decir, 5450 consultas más que el año anterior, dando cumplimiento con ello al acceso a los servicios de salud para los habitantes del barrio la Cruz., lo cual se evidencia en los siguientes cuadros:



ACTIVIDADES 2010	TOTAL
Consulta general	1468
Crecimiento y Desarrollo	792
Planificación Familiar	730
Prenatales	110
HTA (Hipertensión Arterial)	331
Diabetes	11
Posparto	26
TOTAL ACTIVIDADES	3468

ACTIVIDADES 2011	TOTAL
Consulta General	2684
Crecimiento y Desarrollo	1661
Planificación Familiar	1982
Prenatales	383
HTA (Hipertensión Arterial)	1033
Control Diabetes	48
Revisión Posparto	87
Implante subdérmico	172
Revisión de exámenes de Laboratorio.	495
Tomas presión arterial	336
Inserción dispositivo Útero	37
TOTAL	8918

INGRESOS Y CONTROLES:

MÉTODO	TOTAL	
	INGRESOS	CONTROL
Inyectable Mensual	84	41
Inyectable Trimestral	121	59
A.C.O (pastilla)	54	25
Preservativo	11	5
Vasectomía	0	0
TOTALES	270	130

MÉTODO	TOTAL	
	INGRESOS	CONTROL
Inyectable Mensual	173	256
Inyectable Trimestral	148	194
Pastilla	86	124
Preservativo	28	17
Tubectomía	104	18
Implante - Subdérmico	145	321
Dispositivos IT	25	71
Vasectomías	12	0
TOTALES	721	1001

Componente Psico social 2011: Con el acompañamiento de psicología y trabajo social, se logró en el 2011 atender 1517 asesorías y consultas a los y las usuarias tanto en el centro de salud como en sus viviendas.

MES		TOTAL
ASESORÍAS PSICO Y T. SOCIAL		430
CONSULTAS PSICOLÓGICAS	Tubectomía	145
	Implante Subdérmico	85
	Otros	466
CONSULTA TRABAJO SOCIAL		24
VISITA DOMICILIARIA	Tubectomía	144
	Implante subdérmico	134
	Otros	45
	Seguimiento - PF	51

Transporte: Se ofrece a los usuarios el servicio de transporte que les facilita el acceso a los servicios de salud de los diferentes puntos de la red hospitalaria ahorro que les genera el dinero lo invierten en asuntos prioritarios como la alimentación diaria de su familia. Como se observa en el año 2011.

ACTIVIDAD	META	RESULTADO FINAL
Atención en planificación familiar a hombres y mujeres entre 11 y 49 años de edad, habitantes del barrio la Cruz	Cumplimiento del 80% en la consulta de planificación familiar por primera vez. - Cumplimiento de un 100% la realización de vasectomías y tubectomías programadas.	Se observa que los métodos de depósito y definitivos tienen una gran demanda pues desde enero de 2011 hasta 30 noviembre 2011 se realizaron 105 tubectomías 13 vasectomías, se insertaron 146 implantes subdérmicos y 25 DIU, garantizando una anticoncepción por lo menos de 5 años. Generando con ello, calidad de vida para la usuaria, desarrollo personal e integración social y familiar.
Atención y asesoría psicológica y de trabajo social.	Acompañamiento y asesoría al 100% de los y las usuarias del proyecto	A partir de la intervención de trabajo social y psicología con las familias y los usuarios del proyecto Familia Responsable se logra: - tener conocimiento de las dinámicas familiares de los y las usuarias del proyecto. - Disminución de las dudas e inquietudes sobre el tema de salud sexual y reproductiva. - socializar en familia la importancia de la toma de decisiones frente a la anticoncepción. - Aportes de manera directa e indirecta en la planeación del proyecto de vida de las usuarias. - El hablar sobre la importancia del autocuidado ha permitido en la mayoría de los casos romper con esquemas culturales que impiden hablar abiertamente del tema entre semejantes.

SERVICIO	TOTAL
Laboratorio	1360
Acompañantes	292
Ginecología	158
Cirujía	138
Citología	83
Vacunación	45
Reclamar examen	44
Rayos x	26
Revisión de cirugía	35
Cita médica	34
Pedir cita Médica	15
Urología	4
Anestesiólogo	22
Lectura de examen	3
Electrocardiograma	3
Ecografía	15
Odontología	3
Cto y Dilo	1
TOTAL PERSONAS	2281

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.

Es importante resaltar que la ejecución del proyecto desde la ESE Metrosalud ha generado la oportunidad de acercar la oferta institucional del Municipio de Medellín a las familias del proyecto Ser Capaz, especialmente en lo referente a la dimensión de salud y la descentralización de las actividades grupales como talleres de sensibilización,

los cuales se han desarrollado en las diferentes Unidades Prestadoras de Servicios de Salud de Metrosalud.

Estas áreas de intervención se convierten en estrategias efectivas que permiten a la población con discapacidad severa y a sus familias, vincularse a procesos de inclusión; ampliando las oportunidades de participación en su entorno y fortaleciendo las capacidades de las personas para satisfacer sus propias necesidades.

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 Secretaria de Bienestar Social y los adulto mayores albergados en la Colonia de Belencito.

Durante el año 2011 fueron atendidos por medico general en la línea de niñez 2.855 niñas, niños y adolescentes, 56% más de los atendidos en el año 2010, En la línea de adulto habitante de calle, se realizaron 11.600 consultas médicas, 17.5% más de las consultas realizadas en 2010 y en la línea de adulto mayor durante el año 2011 fueron atendidos 3.818 adultos mayores 12% más que el año anterior.

Además se realizaron jornadas de salud con el apoyo de las móviles y los equipos extramurales actividades de higiene oral, tamizajes de optometría, tamizajes nutricionales, citologías, inserción de jadell y diversas actividades educativas relacionas con autocuidado, higiene oral, planificación familiar y proyecto de vida, además del establecimiento de alianzas con el programa Buen vivir para la atención de las adolescentes gestantes, durante el año 2011 se logro el desarrollo de programas de captación, tratamiento y seguimiento de pacientes con tuberculosis, se ha realizado un esfuerzo importante para sensibilizar a la población habitante de calle en el uso de métodos anticonceptivos y el uso de condón como método para la prevención de enfermedades de transmisión sexual.

La ESE Metrosalud continúa comprometida con la salud y bienestar de la población vulnerable de la ciudad.



VACUNACIÓN INTERNACIONAL (FIEBRE AMARILLA)

CRUE: Centro Regulador Urgencias y Emergencias apoya al SIES: Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad, desde el primero de abril de 2011 se inició la transformación del antiguo SISME en el actual CRUE, que es lo exigido por el Ministerio de Salud y Protección Social.

En vista de que es obligación de los entes territoriales tener un CRUE y teniendo en cuenta la experiencia adquirida por Metrosalud durante tantos años, se realizó el contrato entre la Secretaría de salud del municipio y Metrosalud para que esta última operara el CRUE, y la Secretaría de salud destine los recursos necesarios para ello.

Tal cambio contempla la referencia y contrarreferencia de pacientes entre los diferentes hospitales de la red, además de la regulación de los pacientes víctimas de accidentes de tránsito, la certificación de muertes no violentas en la ciudad y la atención médica en CAIVAS (Centro de Atención a Víctimas de Abuso Sexual) – CAVIF (Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar).

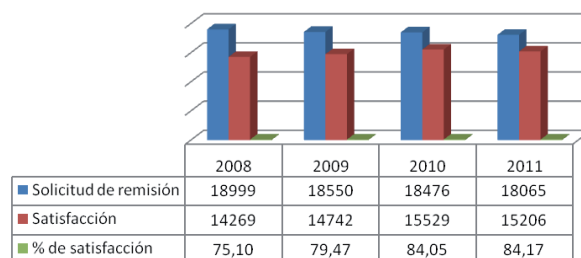
Se procedió al cambio de camilleros por tecnólogos en atención pre hospitalaria para tripular las ambulancias y dar cumplimiento a las normas de habilitación, ingresando 10 tecnólogos que desde entonces conforman las tripulaciones.

En cuanto a la referencia y contrarreferencia, se tiene un rendimiento del 87% que supera lo presupuestado en el plan de desarrollo del año anterior.

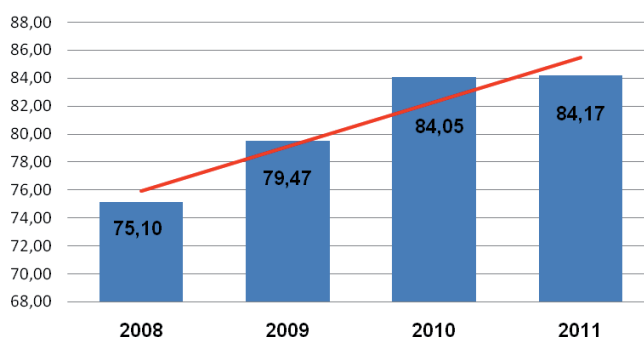
En certificación de muertes no violentas, atención de llamadas de la comunidad, asesorías telefónicas y apoyo en accidentes de tránsito, hemos cubierto el 100% de la demanda.

En la actualidad contamos con un equipo de trabajo conformado por tecnólogos en atención pre hospitalaria, médicos, radioperadores, un auditor y auxiliares administrativos, además de las 10 ambulancias y sus respectiva tripulaciones.

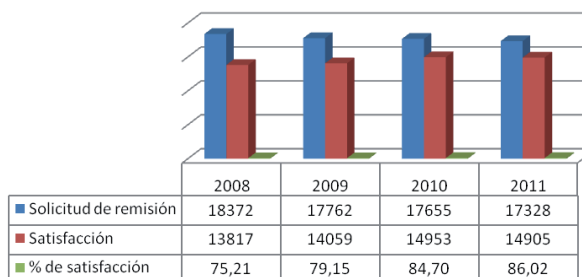
**Comportamiento de remisión con nivel 1
2008-2011**



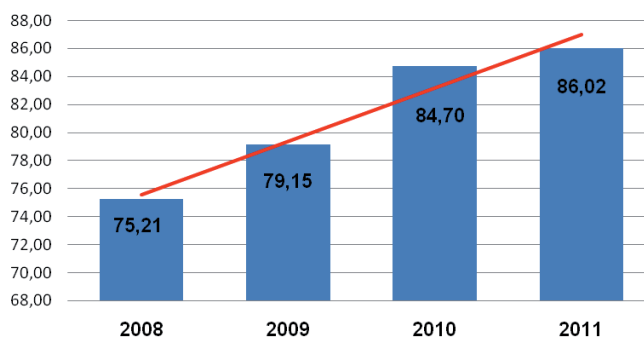
**Porcentaje satisfacción de la demanda
con nivel 1 por año 2008-2011**



**Comportamiento de remisión sin nivel 1
2008-2011**



**Porcentaje satisfacción de la demanda
sin nivel 1 por año 2008-2011**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A lo largo del cuatrenio de esta administración, Metrosalud realizó a la manera de un omnibus investigativo, una indagación anual enfocada en el tema del servicio, a la luz de las orientaciones dadas por las líneas estratégicas.

Se trató siempre del mismo tamaño de muestra, (900 encuestas) minuciosamente trabajadas en consecuencia con las características del perfil del usuario, sexo, escolaridad, rangos de edad, empleo y condición.

Salvo el año 2009 en donde hubo reducciones en la calificación de la manera como se perciben los servicios. De hecho, en el 2008 el ponderado de la calificación fue de 8.56, en el 2009 de 7,26, mientras en 2010 y 2011 el ponderado estuvo en 8.63 y 8,71 respectivamente.

Tiene el valor este proceso investigativo de haber abordado de manera sistemática todas las variables del servicio, desde las percepciones del entorno físico, hasta las relaciones con auxiliares, enfermeras, los profesionales (médicos, odontólogos, etc), vigilantes, o conceptos tales como tiempos de espera.

A no dudarlo, el concepto del buen servicio caló en la cultura corporativa de la organización, se impuso como práctica y desencadenó relaciones fluidas y acertivas con los usuarios.



COMUNIDAD

COMPETIDORES

Comunidad

Usuarios/Participación Comunitaria

SIAUC: Sistema de Información y Atención Usuarios-Ciudadanos

Deberes y Derechos

Ciudadanía

Participación Social y Veedurías Ciudadanas

Hablemos de salud con el Gerente

Diálogos con el Gerente

Ruta Humana

Rentabilidad Social

Redes de Apoyo Social

ESTADO/GOBIERNO

Misión Médica

Decálogo del Respeto.

COMPETIDORES

Se han realizado participaciones de Metrosalud en diversas versiones de la Feria de la transparencia, se realizó un estudio de mercado del cual salió el Manual de contratación, se vela por los derechos de autor. Así mismo Metrosalud cuenta con el modelo propio de evaluación.

Se trabajó en la estrategia Innovación JAM, donde se reciben ideas de los funcionarios y son evaluadas por un comité ad-hoc.

Se trabajó en el GISI: Gestión de la integración social de resultados de las investigaciones, a través de Blog Metrosalud Investiga y boletines alerta (comité de Ética).

USUARIOS / PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

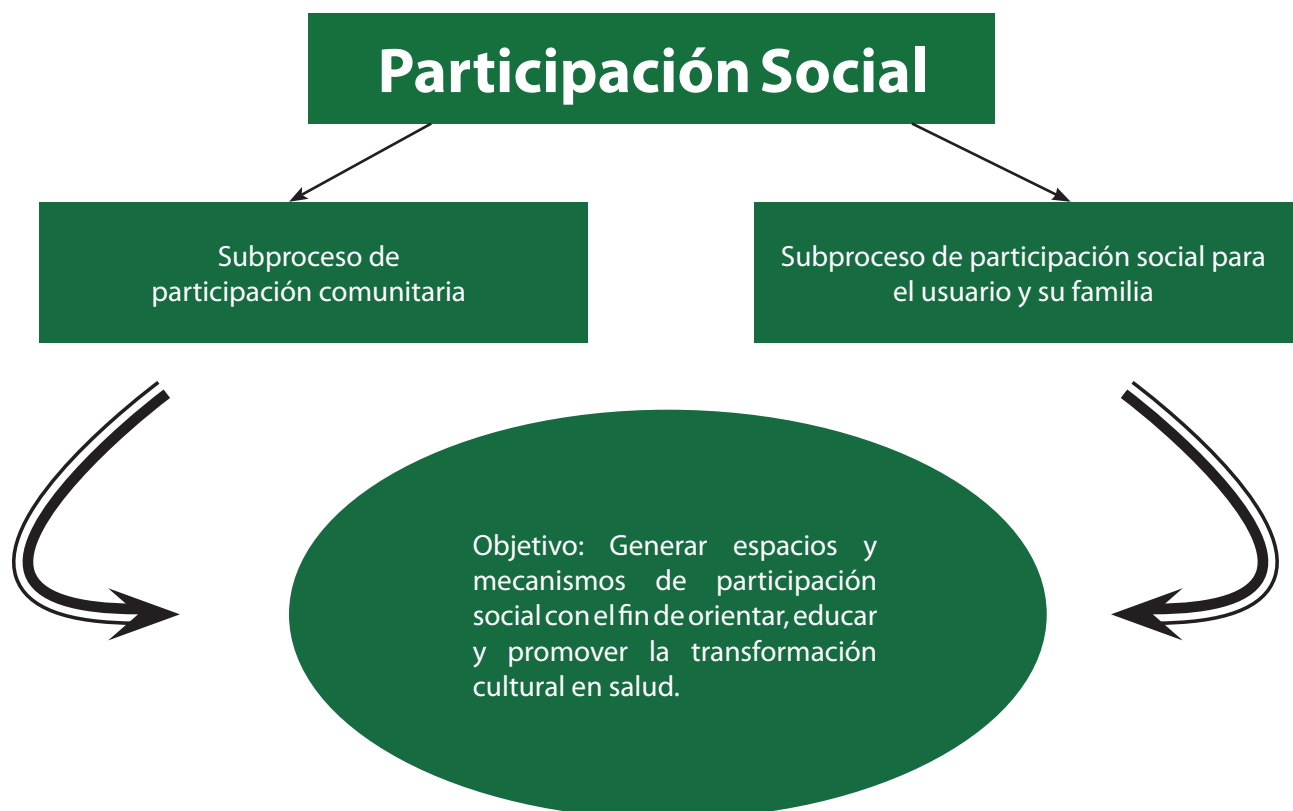
participación social y comunitaria

A la fecha se viene consolidando la caracterización y documentación del proceso de participación social de

atención al usuario cuyo objetivo primordial es “Generar espacios y mecanismos de participación social con el fin de orientar, educar y promover la transformación cultural en salud”.

Para la construcción del **Plan de Acción** de participación social y comunitaria en la ESE Metrosalud tuvo como estrategias:

- Implementación inicial de un sistema de atención e información al usuario.
- Capacitación en formación ciudadana frente al sistema general de seguridad social en salud y la construcción de tejido social.
- 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.

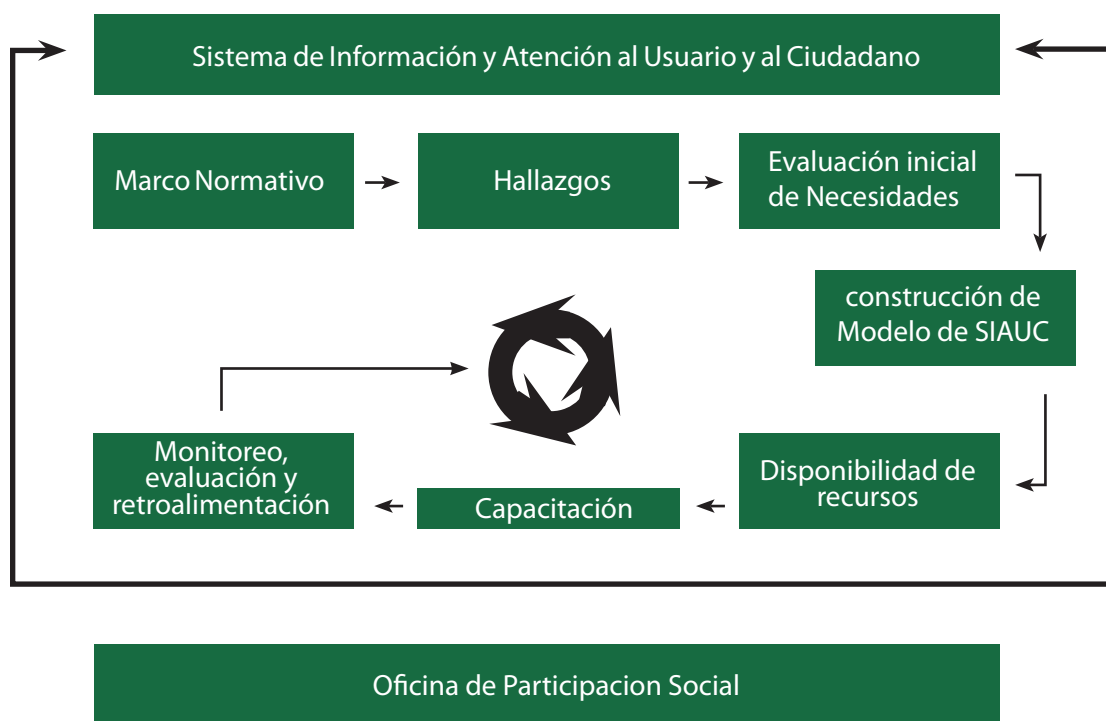


SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAUC)

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAUC) en la ESE Metrosalud se implementa a fin de garantizar al usuario y su familia, la recepción, orientación y respuesta, frente a las manifestaciones presentadas, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de nuestros servicios y al cumplimiento de los estándares de acreditación centrados en el usuario y su familia, promoviendo y facilitando la interacción del usuario y su familia con nuestros servidores, servicios y programas, mediante el fomento de la participación activa y la corresponsabilidad con un enfoque de derechos y atención humanizada.

Se identifica el incremento de la participación de los usuarios por medio del uso del buzón de sugerencias, el cual es uno de los principales mecanismos de Escucha Activa, el cual se promueve constantemente en los diferentes espacios educativos (como las charlas de los diferentes programas de promoción y prevención y la estrategia de salud comunitaria).

Se debe tener en cuenta que en el 2008 se elaboraba un informe consolidado, lo cual se ha ido mejorando realizando informes más discriminados, sin embargo se continuaba unificando en el 2009 y el 2010 los términos de queja y reclamo, pero es a partir del 2011 que se estandarizan los conceptos presentándolos por separado.

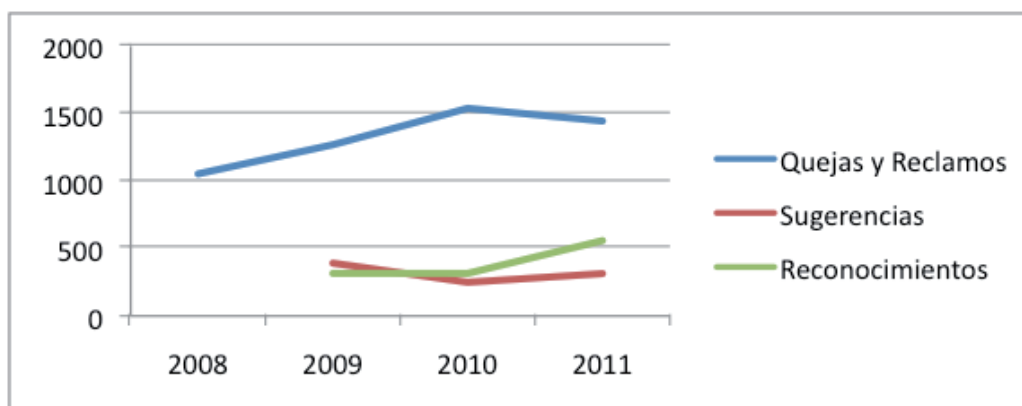


Se hace una realimentación con el equipo de las **Psicólogas de Evaluación del Desempeño**, para el abordaje de la **Competencia laboral de Orientación y Atención al Usuario**, esto con el fin de permitirles identificar desde la información ingresada por **Escucha Activa y Encuestas de Satisfacción** indicadores que les permita medir y evaluar esta competencia en nuestros servidores públicos.

Se diseñó un **aplicativo** desde la Oficina de Sistemas para agilizar el manejo de la información, buscando un control en la oportunidad de respuesta y a su vez la implementación de acciones de mejora frente a las manifestaciones.

Total de Manifestaciones





En el cuadro de tendencias se evidencia un incremento de quejas y reclamos, lo que refleja el empoderamiento que vienen teniendo los usuarios frente al ejercicio de sus derechos y la veeduría que estos hacen respecto al tema de salud.

Se observa también la disminución de sugerencias, pero se analiza que contrario a esto se viene generando el incremento de los reconocimientos realizados tanto al personal como a los diferentes servicios.

Se coordina con la Dirección Administrativa la realización de Mantenimiento a los Buzones de Sugerencias y la ubicación de buzones adicionales en toda la red, acorde a lo identificado en el diagnóstico.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA ESE METROSALUD

Por medio de la resolución 254 del 10 de marzo de 2011 se establecen los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por la ESE Metrosalud.

Se realizan ocho reuniones de validación con la comunidad y las diferentes dependencias técnicoadministrativas, siendo conveniente ordenar y sistematizar dicha normatividad (ley 1438) con el fin de contener un cuerpo de normas que rijan la materia, facilitando el conocimiento tanto de los usuarios como de todo el personal que presta sus servicios a la ESE Metrosalud.

Así mismo se lleva a cabo estrategias lúdicas para socializar los Derechos y Deberes del paciente, a través de: títeres en filas, estrategia Tola y Maruja, talleres en el Hotel Maracaná (hogar adulto mayor), trabajo abuso sexual por medio de títeres y cuento Caperucita Roja, y

pacientes fuera de fila. Así mismo se hacen conferencias cíclicas de farmacia, higiene oral, ejercicio de relajación, nutrición, enfermería, trabajo social, a las 12 m se llevan al auditorio usuarios para dicha formación. También los usuarios que están en fila para laboratorio se llevan al auditorio y se da charla acerca de deberes y derechos.

Ciudadanía

Mediante el diseño de un protocolo para el ejercicio y conformación de las asociaciones de usuarios reglamentadas mediante resolución 1024 de 2008, desarrollado durante la primera fase del proceso permitió ampliar la cobertura de la representatividad en la asociación de usuarios, es decir pasamos 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, afrodescendientes y desplazados) y con registro ante cámara de comercio.

En acción conjunta con el equipo de 10 Trabajadoras Sociales dinamizan la participación ciudadana no solo desde el cumplimiento normativo sino también desde la vinculación y construcción de tejido social alrededor de la empresa en nuestras unidades hospitalarias.

A partir de la formalización de las asociaciones y desde esa fecha hasta hoy se nombraron representantes en las diferentes instancias reglamentadas por la ley:

- Comité de Ética Hospitalaria (período 2008-2011), con dos representantes por parte de la liga central de usuarios, tienen un Protocolo para este comité y se realizan 40 reuniones en este período.



- Representante ante el (CTSSS) Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud.
- Representación ante la Junta Directiva de la ESE Metrosalud, proceso formalizado de participación de un representante de la liga central (período 2008-2011).
- COPACO con un representante de la liga central (período 2008-2011).
- Comité de ética de Investigación con un representante de la liga central (período 2008-2011).
- Representatividad en veedurías ciudadanas Nodo de usuarios, veedurías Supersalud.

Capacitación en formación de líderes:

Taller de formación ciudadana sobre

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

representantes de asociaciones capacitados.

METROSALUD DE CARA A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Hablemos de salud con el Gerente

La oficina de participación social con una profunda voluntad y compromiso frente a la responsabilidad social y ciudadana programa una serie de encuentros con los diferentes grupos poblacionales (LGBTI, Desplazados, Adulto Mayor, Pastoral social, jóvenes, mujeres, indígenas). Desde el reconocimiento al enfoque diferencial dichos grupos plantean ante el Gerente de Metrosalud sus inquietudes y dificultades frente al acceso a los servicios de salud en nuestra red pública. Como resultado del encuentro se instauran compromisos, acuerdos, y entre otras mesas de trabajo que permitieran el acompañamiento y puesta en marcha de algunas medidas para el mejoramiento de la atención de los usuarios.

Diálogos con el Gerente

Consecuente con la gran importancia que revisten las veedurías ciudadanas esta administración se preocupó por abrir espacios de acercamiento y diálogo con los veedores, organizaciones de base, y comunidad en general para dar cuenta de los avances de la empresa y para escuchar directamente y en el terreno las

inquietudes planteadas por la comunidad y es así como se programan una serie de encuentros con el Gerente y su equipo técnico Administrativo por UPSS (unidad prestadora de servicios de salud) en Santa Cruz, Santo Domingo Savio, San Javier, San Antonio de Prado, Moravia, Castilla, Palmitas, San Camilo, La Cruz, 12 de Octubre, Limonar, Manrique, San Cristóbal.

RUTA HUMANA

Como producto de las necesidades identificadas por los usuarios se implementa 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 discapacidad, 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.

Luego de dos años de recorrer nuestros barrios, de transportar de manera segura y oportuna a nuestros usuarios a los diferentes puntos de atención de nuestra red de servicios llega a su final y cierre **“la Ruta Humana”**, con un positivo balance que se traduce: en el reconocimiento y gratitud de una comunidad y usuarios beneficiados por este programa, evaluado en un 100% de satisfacción frente al servicio ofrecido por esta.

Servicios a los que acceden los usuarios:

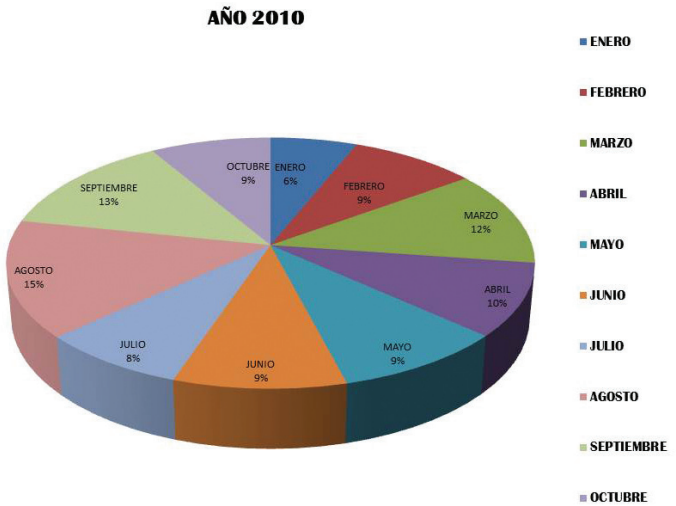
- Crecimiento y Desarrollo
- Ginecología
- Electrocardiograma
- Ecografía
- Rayos X
- Laboratorio
- Ortopedia
- Oftalmología
- Ginecología y Obstetricia
- Ayudas Diagnósticas
- Pediatría
- Cirugía de Tubectomía

La ruta humana cuenta con tres vehículos debidamente equipados y tienen una capacidad máxima de 12 usuarios cada uno, cada vehículo cuenta con un lugar debidamente habilitado para usuarios con movilidad

reducida o en silla de ruedas. Para tal fin los mecanismos de acceso a estos carros fueron adaptados con rampas que propicien el desplazamiento de estos usuarios.

luego de dos años de recorrer nuestros barrios, de transportar de manera segura y oportuna a nuestros usuarios a los diferentes puntos de atención de nuestra red de servicios llega a su final y cierre "la ruta humana", con un positivo balance que se traduce: En el reconocimiento y gratitud de una comunidad y usuarios beneficiados por este programa, evaluado en un 100% de satisfacción frente al servicio ofrecido por esta.

AÑO	2009	2010
ENERO	108	489
FEBRERO	888	711
MARZO	525	981
ABRIL	699	753
MAYO	492	744
JUNIO	501	741
JULIO	628	639
AGOSTO	543	1205
SEPTIEMBRE	515	1063
OCTUBRE	755	679
TOTAL	5654	8005



Analizando el cuadro de usuarios movilizados del año 2009 con relación al año 2010 se observa que se han aumentado a 2351 usuarios en este año, logrando un optimo aprovechamiento de la Ruta Humana y beneficiando cada día mas a las comunidades mas pobres y vulnerables de la ciudad de Medellín..



Unidad Móvil Metrosalud

LA RENTABILIDAD SOCIAL

Desde el plan de gestión 2008-2012 esta administración consciente de la realidad social de nuestros usuarios ha puesto especial interés y apoyo a todas las iniciativas que en materia de lo social y comunitario (objeto de intervención de las trabajadoras sociales) se han planteado para la atención y resolución efectiva a las problemáticas que rodean a los usuarios que son atendidos en nuestros programas y servicios.

La labor de las trabajadoras sociales cobra vital importancia en las distintas situaciones de vulnerabilidad, riesgo psicosocial y violencias, convirtiéndose en puente de enlace articulador de los servicios intrainstitucionales e interinstitucionales, al desplegar procesos de atención tanto individual, familiar como comunitario.

Dos Unidades Móviles de Atención en Salud:

Una con enfermera, auxiliar e higienista oral para hacer citologías toma de presión arterial y educación, La otra con odontólogo.

- Feria de la Salud – P y P (Promoción y Prevención)
- Actividades P y P en proyecto Nuevo Occidente La Aurora.

Adscripción de pacientes:

(georeferenciación para hacer planeación de unidades con sus respectivos pyg- asignación poblacional.) Así mismo, la formulación y cumplimiento formal en convenios establecidos con instituciones para la atención de usuarios, remisión, coordinación de recursos, educación y ubicación institucional de nuestros usuarios.

Talleres de formación ciudadana:

- Se realizan talleres a los diferentes grupos poblacionales
- Mesa LGTBI (Lesbianas, Gays, Transgeneristas, Bisexuales e Intersexuales)
- Mesa Negritudes
- Mesa Indígenas
- Mesa Adultos Mayores
- Mesa Desplazados
- Pastoral Social

Hospitalización Domiciliaria

El programa de hospitalización domiciliaria pretende tratar al paciente hospitalizado en su medio ambiente natural, rodeado de sus familiares, sin las incomodidades de horarios que exige el manejo institucional, evitando enfermedades intrahospitalarias, mejorando su percepción psicológica de su proceso de curación de la enfermedad al contar con su familia como parte activa de su rehabilitación.



HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA							
ACTIVIDADES REALIZADAS 2011	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
APLICACIÓN MEDICAMENTOS	703	540	727	490	436	549	759
CURACIONES	28	29	45	22	6	16	16
VISITAS MEDICAS	41	58	60	56	40	50	52
CAMBIO DE SONDA VESICAL	2	2	0	0	0	1	0
TOTAL ACTIVIDADES	774	629	832	568	482	616	827

Con estas ventajas y muchas más, la ESE Metrosalud ha implementado hace 7 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 el domicilio de los pacientes y altos índices de satisfacción de los usuarios con una mortalidad en el servicio nula.

HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA								
NÚMERO DE PACIENTES SEGÚN FUENTE	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CASTILLA	18	13	12	14	6	7	16	86
DOCE DE OCTUBRE	12	20	19	11	13	13	12	100
BELEN	0	2	1	4	2	0	2	11
SAN JAVIER	3	7	1	3	4	4	6	28
MANRIQUE	0	0	20	8	16	18	10	72
BUENOS AIRES	0	0	2	1	1	0	2	6
SAN CRISTOBAL	0	0	0	3	1	1	0	5
SAN ANTONIO DE PRADO	0	0	0	0	1	0	0	1
OXIGENO DEPENDIENTES	0	0	0	0	0	0	1	1
SANTA CRUZ	0	0	0	4	2	2	2	10
TOTAL	33	42	55	48	46	45	51	320

OXÍGENO DEPENDIENTES

A su vez, la ESE 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 desplazan mes a mes realizando un manejo integral del paciente, buscando la recuperación de estos y evitando molestias tan traumáticas para ellos como son los desplazamientos a evaluaciones médicas que son causantes de múltiples ingresos a urgencias.

En noviembre de 2011 el programa se extendió a toda la ciudad y está beneficiando a más de 1.000 pacientes a los que 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.

CONSULTAS CRÓNICAS

Se identifican usuarios (Pacientes de consulta crónica) para valoración socio-familiar y educación en competencias y responsabilidades del usuario y su familia que permita la recuperación y minimización de factores de riesgo que rodeen al paciente.

MEDICINA TRADICIONAL CHINA (Centro de Salud Santo Domingo Savio)

Con el apoyo decidido de la actual administración de Metrosalud y 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 uno y 15 años de edad, aprovechando los conocimientos y disponibilidad del Médico Edgar Darío Rivera G. de nuestra planta de servidores.

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.

Así mismo, se trabajaron diversas estrategias para beneficio de los usuarios tales como:

Apertura farmacias de 37 a 47 y dos que administra Cohan son 24 horas (Manrique y Belen).

Click de la Salud (chat con un Médico acerca la población joven resolviendo inquietudes, se desmontó porque tenía barreras: Solo podrán acceder quienes tengan SISBÉN)

PRÁCTICAS DE TRABAJO SOCIAL (10 trabajadoras sociales) en las UPSS

- Voluntariado (damas rosadas) - ropero
- Redes de apoyo
- Educando acompañantes (seguridad del paciente)
- Celebración navideña: c/u unidad “CONTAGIADOS DE NAVIDAD”
- Juguetes nuevos – hospital pediátrico
- Canastilla mamá (Manrique – San Javier)
- Cuentos Dolex (San Javier)
- Abuela cuenta cuentos (12 Octubre)
- Jóvenes cuenta cuentos (Adultos – Castilla)
- CLOWN (San Javier)
- Taller manualidades – Yoga mamás (Manrique)
- Pañaleras – plataforma BCHUV
- Manejo código rosa (robo)
- Manejo código fucsia (violencia sexual, para no revictimizar)
- Palabras que abrazan (lectura antes del nacimiento)
- Mi primer equipaje (San Javier)
- Sin número de jornadas de vacunación.

- Gestión de pañales de adulto mayor (San Cristóbal)
- Adolescentes que cuidan niños mientras mamá descansa (San Cristóbal)
- Ropero adulto mayor – Habitante de calle (Castilla)
- Señoras del programa HTA (voluntarias en Castilla)
- Vacunación los domingos en zona Nororiental.

Comunidad Castilla: Grupo de la tercera Edad, Novenas de Aguinaldo, Aguinaldos y Entrega de Regalos.

REDES DE APOYO SOCIAL

Es la acción conjunta y coordinada de las trabajadoras sociales, la comunidad y las organizaciones para garantizar una atención integral de nuestros usuarios. La labor de las trabajadoras sociales es de suma importancia en las distintas situaciones de vulnerabilidad, riesgo social y violencias, porque se convierten en articuladoras de los servicios intrainstitucionales e interinstitucionales, al desplegar procesos de atención tanto individual como familiar

Relación Funcionario- Paciente: Durante la consulta Médica nuestro usuario tiene la posibilidad de ser escuchado y plantear sus necesidades.

Comité de humanización: Mejora el clima interno organizacional, y promueve la atención Humanizada a través de una comunicación respetuosa y digna con nuestros pacientes y sus familias.

Contamos con el apoyo de algunas instituciones que nos brindan su ayuda a través de donaciones para los días especiales, posibilitando que cada niño salga con un regalo posterior a su hospitalización, especialmente durante la fecha de navidad. De igual forma a través de títeres, magos y cuenteros realizamos la prevención del Abuso Sexual y del maltrato infantil, así establecemos mecanismos de seguridad en el servicio y el trato humanizado optimizando los procesos para este propósito.

UBICACIÓN INSTITUCIONAL. SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL:

Entre la Secretaría de Bienestar Social y la ESE Metrosalud existe un convenio para brindar atención extramural de ingreso a los usuarios de los programas de Bienestar Social del municipio de Medellín.

Así mismo si la población objeto llega a cualquiera de los centros y Unidades Hospitalarias de la ESE Metrosalud a través del equipo de trabajadoras sociales se tiene un trabajo articulado y en equipo con las 8 sedes (Centro día, colonia belencito, hogar de paso, centro de diagnóstico y derivación entre otros) que manejan programas de la secretaria de Bienestar Social para atención pertinente y oportuna.

Centro día (Secretaría de Bienestar Social):

hace parte del sistema de atención al habitante de calle, con ellos se verifica que los usuarios estén en sus bases de datos o si se requiere programar una visita domiciliaria en el hospital para identificar nuevos usuarios y apoyo con los que requieran una ubicación institucional temporal para completar su tratamiento. Los menores de 60 años cuenta con centro día que tienen cuatro patios y es para población en situación de calle.

- Centro Día 1: No duermen se bañan y deben dejar el sacol afuera.
- Centro Día 2: Durante las 24 horas, manejan pacientes de TBC (Tuberculosis), introyectan norma y le dan jabón y condón.
- Calor de Hogar, para habitantes de la calle con TBC (Tuberculosis) y oxígenos dependientes.
- Centro Día 3: Es para resocializarse y empiezan la rehabilitación.
- Centro Día 4: Les dan el capital para que comiencen un negocio para ellos.

Mayores de 60 Años:

- AMAUTA: tiene colonia Belencito
- Si el adulto mayor es independiente
- Hotel Marquesa
- Hotel Maracaná

Amauta

(Servicio Social para personas mayores): se hace el enlace para reportar adultos mayores en situaciones de alto grado de vulnerabilidad para poder acceder a beneficios de los diferentes programas que coordina esta dependencia como la ubicación institucional y subsidios económicos.

PREVENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES SECRETARÍA DE LAS MUJERES:

Con la estrategia hogares de Acogida se remite a mujeres víctimas y sus hijos menores de 14 años para que se les brinde apoyo, estadía y protección.

SECTOR DE PROTECCIÓN

COMISARIA DE FAMILIA:

En Medellín existen 20 comisarías de familia con las cuales se trabaja de manera articulada en situaciones que tienen que ver con conflictos familiares, infantes en situación de desprotección y medidas de protección por Violencia intrafamiliar.

ICBF: Es el ente coordinador del sistema Nacional de Bienestar familiar y el trabajo con este es en velar por el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes

SECTOR DE JUSTICIA

Comisaría de familia, fiscalía, CAIVAS y CAVIF: instituciones a las cuales son derivadas personas víctimas de violencia intrafamiliar o abuso sexual para recibir un acompañamiento y atención integral por diversos profesionales.

CAIVAS: Centro de Atención Integral a las Víctimas de Abuso Sexual, adscrito a la fiscalía conformado por un equipo interdisciplinario de las áreas jurídica y psicosocial y defensoría de familia del ICBF (CTI, Medicina Legal, Fiscalía y Proyecto Buen Vivir).

Personería: son derivados usuarios que se identifica están pasando por una vulneración de derechos, para que reciban asesoría jurídica y acompañamiento o ejecución de mecanismos de participación para la reivindicación de estos.

VACUNACIÓN CONTRA FIEBRE AMARILLA, EN EL POBLADO

Metrosalud, como IPS pública de la capital antioqueña, presta a la Secretaría de Salud de Medellín el servicio de suministro de la vacuna contra fiebre amarilla. Este biológico es distribuido en el país por el Ministerio de Salud y Protección Social a cada ente territorial de salud.

La aplicación de este biológico para los habitantes de la ciudad de Medellín, es completamente gratuita. Esta vacuna sólo se suministra a las personas que vayan a salir del país o que tengan programadas visitas a zonas del territorio nacional que ofrezcan riesgos endémicos.

CÓDIGO FUCSIA

La violencia sexual es definida como un evento de interés en salud pública dado el impacto que genera sobre el individuo, su familia y la sociedad en general.

Desde julio de 2010, la ESE Metrosalud implementó la estrategia del Código Fucsia en la entidad con el propósito de facilitar el acceso a los servicios de salud para los usuarios que han sido víctimas de la violencia sexual y fortalecer la atención prioritaria como corresponde en estos casos.

A partir de la experiencia del Código Fucsia, Metrosalud ha ejecutado acciones de mejora para el tratamiento de pacientes víctimas de violencia sexual, tendientes a la definición de un proceso estándar del manejo clínico.

ATENCIÓN INTEGRAL A LAS ENFERMEDADES PREVALENTES EN LA INFANCIA

Esta estrategia se ha venido consolidando con mayor fuerza durante los últimos años, lo que ha posibilitado una atención más humanizada para los niños menores de 5 años que presentan los síntomas que más prevalecen en la infancia, sumado a esto dentro de esta estrategia realizamos una permanente educación en el manejo de estas enfermedades en casa, capacitando a las madres en temas como: (diarrea, asma, ira, nutrición y maltrato); el equipo de Atención Integral a las Enfermedades Prevalentes en la Infancia (AIEPI) es apoyado por nutrición, trabajo social, psicología.

MATERNIDAD SEGURA

- La empresa priorizó el **control prenatal y la atención del parto** dentro de su programa PAMEC (Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad) y adicional a esto la política de seguridad de la empresa escogió maternidad segura como un foco de seguridad a trabajar, por lo anterior en la ESE Metrosalud para la atención materna-perinatal se tiene Maternidad sin Barreras, estrategia de seguridad que tiene como objetivo de minimizar el riesgo y ofrecer atenciones confiables con resultado de calidad.



- Maternidad sin barreras con la inclusión en el programa (detección precoz y primera consulta médica) de todas las maternas aunque no esté clara la afiliación o se tenga dificultades con la seguridad social en la ciudad de Medellín; en equipo con la trabajadora social que hace seguimiento a la usuaria hasta asegurar que se vincule al sistema de seguridad social en Salud y así asegurar una atención integral durante la gestación.
- Se viene abordando el tema de **Riesgo Público** desde la conformación de un Equipo **Interdisciplinario** de 3 áreas (Bienestar Laboral, Salud Ocupacional y Participación Social), con el objetivo de elaborar un plan para abordar de forma integral este tema en toda la red.
- **Gobierno en Línea** para estructurar la información que alimentará el sistema **SUIT**, como una forma de dar información y pensar en la simplificación de trámites en la prestación de los servicios.
- Con la Subgerencia de red de servicios y la dirección administrativa se vienen coordinando acciones para la implementación de la **línea 01 8000**, la cual operará desde el centro regulador CRUE, las 24 horas del día.
- Se aprueba un modelo sticker para las **Taquillas de Atención Preferencial**.
- **Registraduría especial OPADI:** Oficina de la registraduría que se crea con el fin de priorizar la atención de poblaciones especiales (indígenas, habitantes de calle, desplazados) para todos los trámites pertinentes a esta entidad cómo la obtención de cédulas.
- **UAO:** Unidad de Atención a la Población Desplazada, se ha capacitado y se ha realizado transferencia de conocimiento.
- **Secretaría de Cultura Ciudadana:** a través de la estrategia abuela cuenta cuentos se incorpora en cada biblioteca de los barrios se capacitan para que aprendan a leer cuentos.

METROSALUD ES UNA HERRAMIENTA DE POLÍTICA PÚBLICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA

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.

A través de éste cuatrienio se han realizado las diversas fases de rendición de cuentas y como cierre del periodo se presenta éste balance social:

Como parte de las acciones contempladas en el Plan de Gestión 2008-2012, la empresa se propuso fortalecer el acompañamiento institucional a los procesos comunitarios en las 16 comunas y cinco corregimiento de Medellín.

De esta manera, desde la oficina de Participación Social se efectuaron en este cuatrienio cerca de 60 encuentros poblacionales y comunitarios en toda la ciudad, los mismos que contaron con la presencia del gerente de Metrosalud, Alejandro Gómez López.

Acorde a la normativa, la empresa, como IPS pública, fomentó la integración de 10 asociaciones y una liga central de usuarios. Asume, Asociación de Usuarios de Metrosalud, con personería jurídica, agrupa a los beneficiarios del régimen subsidiado que son atendidos en la entidad.

Como herramienta de construcción de ciudadanía, Metrosalud abrió lugares para el diálogo con afrodescendientes, indígenas, desplazados, víctimas de la violencia, madres cabeza de familia, grupos de jóvenes, habitantes en situación de discapacidad y personas en contexto de prostitución.

Estas agendas por la diversidad y la inclusión también propiciaron encuentros con población LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales), grupos eclesiásticos, portadores de VIH-Sida y víctimas de la violencia y el acoso sexual.

Este tipo de encuentros con las llamadas minorías le dieron más dimensión al papel social que ejerce Metrosalud entre las diferentes comunidades de la ciudad. Dentro de la misma tónica participativa, en 2011 se realizaron 10 réplicas del informe de gestión en distintos sitios de la ciudad en donde la entidad hace presencia.

En febrero de este año se adelantó un ejercicio similar. Durante 10 jornadas consecutivas el gerente de la institución presentó su balance social del cuatrienio en cada una de las unidades hospitalarias de Metrosalud en toda la ciudad. Más de 900 personas de distintas zonas geográficas de Medellín participaron en estas jornadas de rendición de cuentas de la ESE, entre el período 2008-2012.



LA CAMPAÑA DEL RESPETO

Una estrategia temprana, diseñada a mediados del años 2009 y que marcó el eje de la cultura corporativa.

Desde el punto de vista de la definición literal, se dice del respeto que éste “se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, y repugna la calumnia y el engaño”. Se dice del respeto que es también “establecer hasta dónde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad”. Al respeto se lo puede designar como la consideración que se dispensa o tiene a una persona, grupo, asociación, institución, entre otros, por los valores que representan o por la trayectoria de años que los avalan”.

El respeto supone que somos capaces de mirar al otro, somos capaces de reconocer su existencia. El irrespeto se desencadena cuando quiera que yo desconozca a mi interlocutor.

Al reconocer al otro, al mirarlo, voy a descubrir que somos diferentes. El respeto entraña respetar la diferencia. Respeto al otro aunque no piense igual que yo, no se vista como yo, no tenga mi misma visión del mundo, no reaccione como yo.

Tales connotaciones se ajustaban de manera rigurosa a la expectativa que teníamos con el eje conceptual y es por ello que lo convertimos en el argumento central de la campaña interna.

En la perspectiva de impactar también a públicos externos, hubo piezas del respeto que aparecieron en los Centros de Salud y Unidades Hospitalarias que contribuyeron a extender la reflexión hacia afuera.

El respeto se convirtió así en la plataforma argumental que reorientó nuestra cultura corporativa.



Encuentros Poblaciones e Informes de Gestión a Toda la Ciudad

Como parte de las acciones contempladas en el Plan de Gestión 2008-2012, la empresa se propuso fortalecer el acompañamiento institucional a los procesos comunitarios en las 16 comunas y cinco corregimiento de Medellín.

De esta manera, desde la oficina de Participación Social se efectuaron en este cuatrienio cerca de 60 encuentros poblacionales y comunitarios en toda la ciudad, los mismos que contaron con la presencia del gerente de Metrosalud, Alejandro Gómez López.

Acorde a la normativa, la empresa, como IPS pública, fomentó la integración de 10 asociaciones y una liga central de usuarios. Asume, Asociación de Usuarios de Metrosalud, con personería jurídica, agrupa a los beneficiarios del régimen subsidiado que son atendidos en la entidad.

Como herramienta de construcción de ciudadanía, Metrosalud abrió lugares para el diálogo con afrodescendientes, indígenas, desplazados, víctimas de la violencia, madres cabeza de familia, grupos de jóvenes, habitantes en situación de discapacidad y personas en contexto de prostitución.

Estas agendas por la diversidad y la inclusión también propiciaron encuentros con población LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales), grupos eclesiásticos, portadores de VIH-Sida y víctimas de la violencia y el acoso sexual.

Este tipo de encuentros con las llamadas minorías le dieron más dimensión al papel social que ejerce Metrosalud entre las diferentes comunidades de la ciudad. Dentro de la misma tónica participativa, en 2011 se realizaron 10 réplicas del informe de gestión en distintos sitios de la ciudad en donde la entidad hace presencia.

En febrero de este año se adelantó un ejercicio similar. Durante 10 jornadas consecutivas el gerente de la institución presentó su balance social del cuatrienio en cada una de las unidades hospitalarias de Metrosalud en toda la ciudad. Más de 900 personas de distintas zonas geográficas de Medellín participaron en estas jornadas de rendición de cuentas de la ESE, entre el período 2008-2012.





METROSALUD EN CIFRAS

METROSALUD EN CIFRAS

		AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
ÁREA	INDICADOR	RESULTADO FINAL DEL PERÍODO EVALUADO	RESULTADO FINAL DEL PERÍODO EVALUADO	RESULTADO FINAL DEL PERÍODO EVALUADO	RESULTADO PRIMER SEMESTRE DEL PERÍODO EVALUADO
GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATEGICA (50%)	Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico, de desarrollo u operativo	85%	68%	87%	88%
	Equilibrio financiero operacional ajustado (pesos)	-241.715.605,00	-74.517.000,00	-21.544.259.507,00	-19.272.873.064,00
	Equilibrio o déficit presupuestal de la vigencia (pesos)	-6.546.789.960,00	-40.776.000,00	-15.546.381.918,00	-36.994.920.368,00
	Porcentaje de participación de los ingresos provenientes de la venta de servicios de salud en la financiación de la entidad	95%	8300%	92%	95%
	Razonabilidad de estados Financieros	opinión limpia	opinión limpia	Opinion limpia a los estados contables	Opinion limpia a los estados contables
	Cumplimiento en el reporte de la información del Decreto 2193 de 2004	SI	SI	si	si
	Calificación de la Gestión del control interno	80%	80%	86%	86%
	Procesos judiciales contestados dentro del término legal (incluidas las tutelas).	100% contestado	100% contestado	100% de procesos contestados dentro del término legal	100% de procesos contestados dentro del término legal
GESTIÓN DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD (40%)	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General (días)	3	5	2,8	2,9
	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica Especializada (días)	11	7,9	3,2	6,7
	Oportunidad en la atención en consulta de Urgencias (minutos)	57,8	118,8	104,9	83,1
	Proporción de cancelación de cirugía programada	0,08	0,17	0,06	0,07
	Proporción de vigilancia de eventos adversos	87%	100%	100%	100%
	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	95%	95%	95%	94%
	**Certificación del cumplimiento de requisitos de habilitación	Totalidad de servicios certificados por entidades territoriales	Solicitud de verificación de a Secretaría departamental para 100% de servicios	Si se ha presentado la solicitud de verificación a la secretaria departamental para el 100% de los servicios	Si se ha presentado la solicitud de verificación a la secretaria departamental para el 100% de los servicios
	*Autoevaluación para la acreditación				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (10%)	Monto de la deuda de salarios superior a un (1) mes	0	0	0	0
	Monto de la deuda de aportes a seguridad social (pesos)	0	0	0	0
	Monto de la deuda de parafiscales (pesos)	0	0	0	0
	Número de accidentes de trabajo GESTIONados durante la vigencia	100%	100%	100%	100%
	Fenecimiento de la cuenta	SI	SI	SI	SI
	Monto de la deuda a contratistas o terceros superior a un (1) mes (pesos)	0	0	0	0

* solo para las ESEs de III nivel

**En las ESEs de I y II nivel la ponderación de éste indicador será de 0.100

* Los datos presentados para el año 2011 corresponden a la evaluación del Gerente para el primer semestre del año 2011

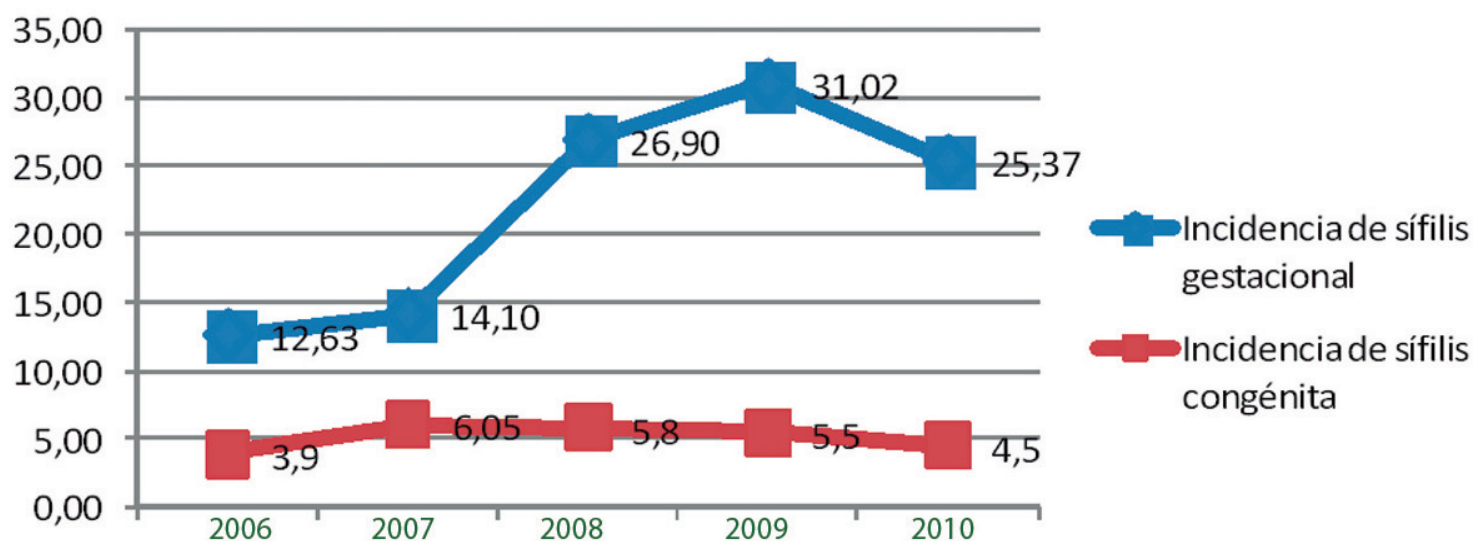
ACTIVIDADES	NUMERO 2008	NUMERO 2009	NUMERO 2010	2011 A JUNIO 30 2011
Consulta Médica General	593.465	499.888	451.247	230.989
Consulta Externa por Especialista	27.815	21.244	23.643	22.703
Consulta Odontológica (incluye consulta urgente)	121.433	120.438	126.090	68.500
Actividades Clínicas por Odontólogo	299.276	320.048	325.543	108.268

Servicio	Actividades	Número 2008	Número 2009	Número 2010
Consulta Externa	Consulta de Urgencias	261.692	293.066	305.448

Actividades	Número 2008	Número 2009	NUMERO 2010	2011 A JUNIO 30 2011
Consulta AIEPI	-	20.388	31.627	17.475
Consultas de Promoción y Prevención por Médico General	264.946	317.517	289.255	146.845
Consultas de Promoción y Prevención por Enfermera	182.777	217.997	219.317	108.594
Citologías	89.787	59.278	70.609	37.598
Vacunación	351.143	396.942	392.102	162.540
Actividades Promoción y prevención por Odontólogo	63.089	51.635	54.452	14.783

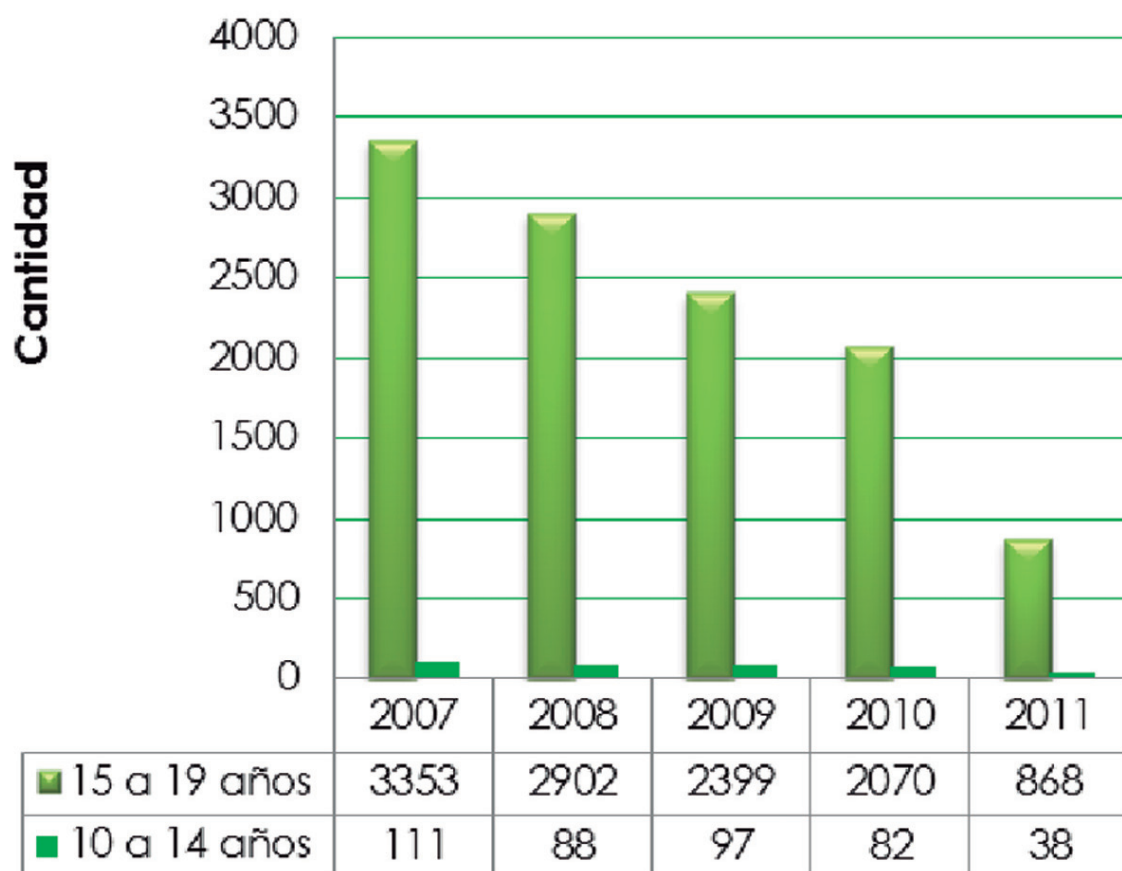
- **0 muertes por desnutrición en el año 2009 y 2010**
- **Entre 2007 y 2009 coberturas de vacunación por encima del 95%**

Incidencia de sífilis gestacional y congénita ESE Metrosalud 2006 - 2010



- 24,5% de disminución en el número de embarazos en las adolescentes de diez a catorce años ubicándose la tasa en 3,3 por mil.
- Reducción del 21% de embarazos en las adolescentes de quince a diecinueve años ubicando la tasa en 68,0 por mil 24,5% de disminución en el número de embarazos en las adolescentes de diez a catorce años ubicándose la tasa en 3,3 por mil.
- Reducción del 21% de embarazos en las adolescentes de quince a diecinueve años ubicando la tasa en 68,0 por mil

EMBARAZO EN ADOLECENTES



Indicador	Meta	2008	2009	2010	2011 I Semestre
% de pacientes hipertensos controlados	≥ 80%	67,9%	70,9%	75,6%	78,6%

Actividad	2008	2009	2010	2011 A Junio 30 2011
Exámenes de Laboratorio	1.183.976	1.073.861	1.151.156	620.829
Placas de Rayos X	85.865	82.861	88.345	48.861
Ecografías	19.878	22.981	23.607	12.240

UPSS	2009		2010		2011-Julio	
	Parto	Cesárea	Parto	Cesárea	Parto	Cesárea
Total	5.984	1.366	5.134	1.330	2.481	838
	7.350		6.464		3.319	

Actividad	2008	2009	2010	2011 A Junio 30 2011
Rondas por Md Especialista	30.675	25.210	25.163	17.252
Partos	8.762	7.350	6.464	2.829
Cirugías	8.861	6.275	7.252	5.962
Consulta Externa por Especialista	27.815	21.244	23.643	22.703
Ecografías	19.878	22.981	23.607	12.240

Operación 123 Salud - CRUE - (SSM)

Demanda y Satisfacción de la Referencia Urgente de Mediana y alta complejidad

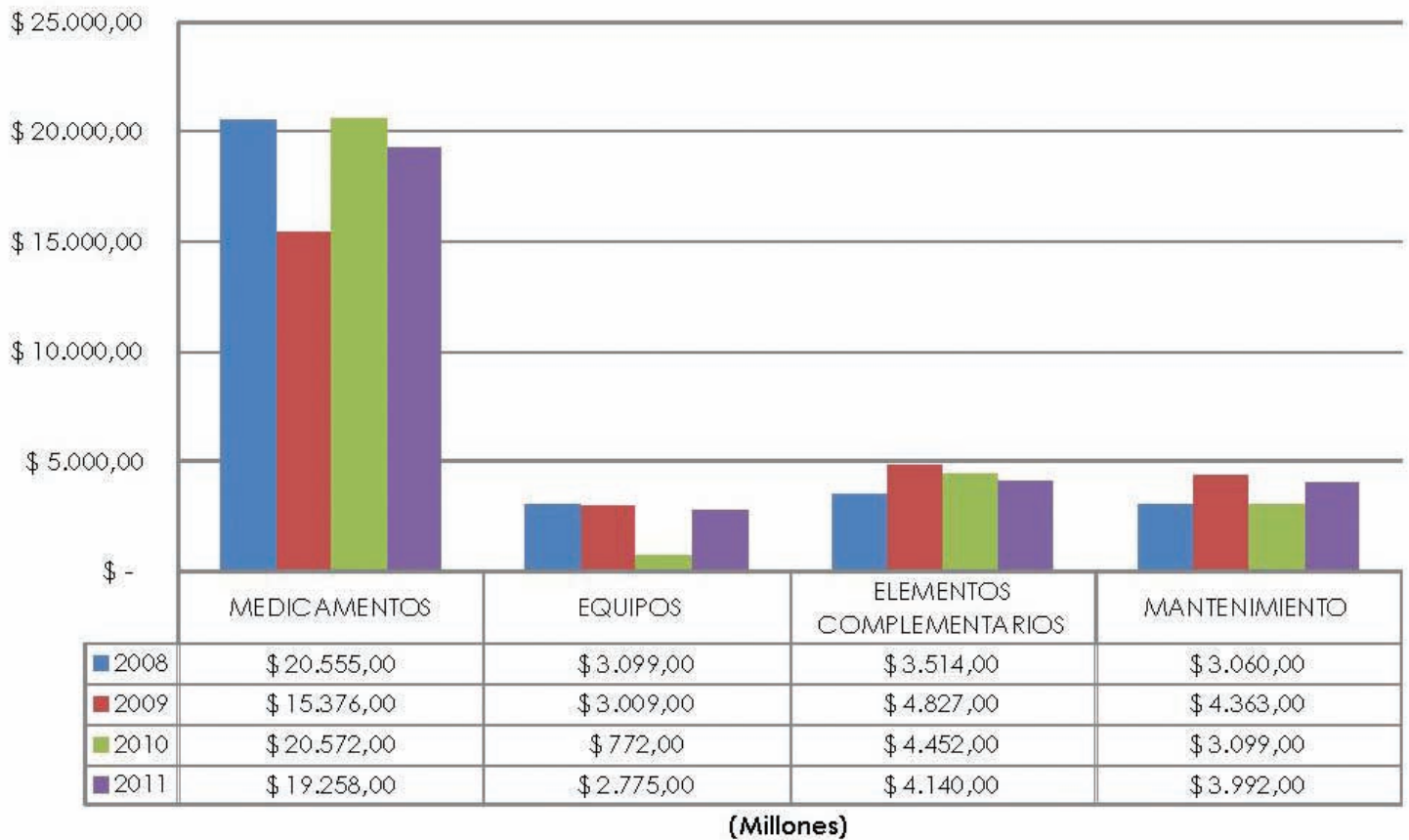
Año	Demanda	Satisfecha	% Satisfacción
2008	18.372	13.817	75,21
2009	18.551	14.743	79,47
2010	17.655	14.953	85%

Traslados ambulancia	2008	2009	2010
Total	13.421	14.661	14.016

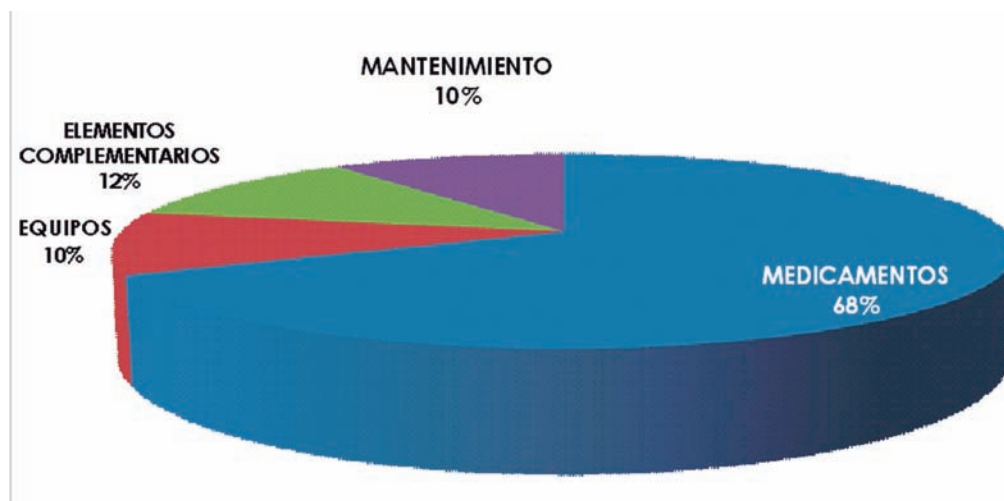
RED DE DONACIÓN Y TRANSPLANTES - CRUE

Total alertas notificadas por Metrosalud a través de la red de donación y transplantes.	Promedio mensual de notificación de alerta por parte de Metrosalud	Notificación por UHI de Metrosalud		Efectivo para órganos y/o tegidos.	Promedio mensual de Donante efectivo.	No efectivo por: pcr en traslado, no donación o contraindicación medico legal.	mejora escala de glasgow	% De participación de Metrosalud en la notificación de alertas de potenciales donantes
27	3	San Javier	18	15	1	7	5	10%
		Castilla	3					
		San Antonio	2					
		Santa Cruz	2					
		Manrique	1					
		Doce de octubre	1					
		TOTAL	27					

COMPRAS



COMPRAS



04. ANTECEDENTES GENERALES

Juntas Directivas

2008 - 2012

2008 – 2009

NORA ELENA SALAZAR MOLINA
Presidenta Delegada del Alcalde

LUZ MARÍA AGUDELO SUÁREZ
Secretaria de Salud

OSCAR RAMIRO VARGAS GIRALDO
Representante Profesional de la Salud

ÁLVARO CARDONA SALDARRIAGA
Representante Sector Científico
Facultad Nacional de Salud Pública

LUIS ARTURO LÓPEZ MONÁ
Representante Asociación de Usuarios

RUBÉN DARÍO RESTREPO VÁSQUEZ
Representante Gremios de la Producción

MARÍA RAQUEL ARANGO LONDOÑO
Secretaria Ad. – Hoc.

ALEJANDRO GÓMEZ LÓPEZ
Gerente E.S.E. Metrosalud

2010 - 2011

CLARA LUZ MEJÍA VÉLEZ
Presidenta Delegada del Alcalde

MARÍA DEL PILAR PASTOR DURANGO
Secretaria de Salud

OSCAR RAMIRO VARGAS GIRALDO
Representante Profesional de la Salud

ÁLVARO CARDONA SALDARRIAGA
Representante Sector Científico
Facultad Nacional de Salud Pública

OCTAVIO DE JESÚS AGUIRRE CARMONA
Representante Asociación de Usuarios

RUBÉN DARÍO RESTREPO VÁSQUEZ
Representante Gremios de la Producción

DIEGO CÁRDENAS JARABA
Secretario Ad. – Hoc.

ALEJANDRO GÓMEZ LÓPEZ
Gerente E.S.E. Metrosalud

ANTECEDENTES:

En Medellín existía el ERHSA (Equipo Regional de Humanización en Salud de Antioquia), conformado por representantes de entidades de salud de la ciudad que se reunían una vez al mes con el fin de coordinar acciones a favor de la humanización de los servicios de salud en cada una de las instituciones allí participantes. Hoy se conoce como Asociación de Humanización en Salud de Antioquia.

Fue a través del Doctor José Joaquín Arango Escobar, Odontólogo de la UPSS San Cristóbal, quien estaba interesado en los temas de Humanización y Cultura Organizacional, que conocimos y empezamos a participar en el ERHSA desde el año 1997.

Con esta participación se empezó a perfilar el trabajo de Humanización al interior de la ESE Metrosalud. Fue así como en los años 1997 a 2000 se conformaron grupos de humanización en cada una de las UPSS y en la Sede Administrativa Sacatín, grupos que permitieron la dinamización del trabajo de sensibilización y formación para la atención humanizada. Se trabajó con base en campañas con temáticas específicas tales como la del saludo, el respeto, la escucha activa, la comunicación, la solidaridad, llamar a los demás por su nombre, entre otras.

A estos grupos se les dio capacitación en los niveles I y II de Humanización establecidos por el ERHSA. Los grupos de humanización estaban integrados por servidores y servidoras de todas las disciplinas y era voluntaria su participación. En esta fase se recibió el apoyo incondicional del Gerente Doctor Carlos Ignacio Cuervo Valencia.

Luego de esta etapa, se consolidó en Metrosalud por el apoyo del Gerente el Doctor Diego Elías Medina Ocampo, la realización de un Módulo de Capacitación denominado “Aspectos Psicológicos de la Atención en salud”, que se llevó a cabo con una intensidad de 40 horas a grupos de servidores y servidoras en los niveles de auxiliares y personal de primer contacto con los usuarios (secretarías, camilleros, porteros, etc.), buscando que tuvieran mejores herramientas para la atención humanizada en salud. Este módulo que se dictó por espacio de 5 años, luego se denominó “Atención humanizada y con calidad”.

En este mismo período se consolidó la realización de la Jornada del Día del Servidor/a de la Salud. Dentro de la cual se hacían reconocimientos a diferentes personas, en categorías y modalidades relacionadas con diferentes

aspectos del desempeño laboral o extralaboral.

Dentro de ellas, la modalidad de “Atención con Calidad”, contenía las categorías de “Atención al usuario interno” y

“Atención al usuario externo”, que permitieron destacar a varias personas de la institución, por sus altas cualidades humanas en la atención a los demás.

Desde el inicio del trabajo con el tema de Humanización en Metrosalud, éste ha estado relacionado con el de Cultura Organizacional, por lo cual durante varios años el lema de Metrosalud rezaba: “Metrosalud, una red humanizada a su servicio”. Lema que permitió trabajar por una concientización del papel de servicio humanizado hacia la comunidad.

Por lo anterior, se empezó un trabajo de consolidación de la Cultura del Servicio con enfoque de Humanización. De hecho desde el área de capacitación en el año 2007 desarrollaron el curso de “Cultura del Servicio” con la UPB.

Durante la administración de la Doctora Ligia Amparo Torres Acevedo, se continuaron las estrategias de capacitación con el Módulo “Atención Humanizada y con calidad”, la realización de nuevas versiones de la Jornada del Día del Servidor/a de la Salud y el trabajo por una cultura del servicio con énfasis en humanización del servicio y de los servidores/as. De otro lado, se emitió el “Código de Ética”, que contenía pautas básicas para el desempeño del personal con base en los principios de la humanización en salud.

PERÍODO ADMINISTRATIVO DEL DOCTOR ALEJANDRO GÓMEZ LÓPEZ

Una vez se procedió al cambio de imagen corporativa, se institucionalizó el lema: “Metrosalud; Humana, Innovadora y Sostenible”, frase que facilitó la consolidación de una empresa con alto sentido social y centrada en el ser humano, enfocados en el servicio humanizado a los pacientes y usuarios quienes son nuestra razón de ser.

Dentro de los valores y principios corporativos se tiene que el relacionado con el “Respeto” que se define como: “Aceptar las diferencias individuales, las creencias y los valores del otro, reconociendo que todos somos únicos” y que implica:

- Brindar a todas las personas un trato humanizado y digno.

- Validar a nuestros semejantes demostrando aceptación, consideración y solidaridad.
- Acoger con objetividad las críticas y sugerencias.
- Ser puntual, sincero y actuar con vocación de servicio.
- Preservar el hábitat, el medio ambiente y la naturaleza para las generaciones futuras.

Se continúa así promoviendo el trato humanizado y digno para los demás

Con esta plataforma, al inicio de la administración actual, en un grupo interdisciplinario con personal de las Direcciones de Talento Humano y la Oficina de Participación Social, se elaboró un documento que contiene aspectos teóricos y metodológicos a desarrollar para una nueva etapa de Humanización en Metrosalud.

La implementación de este proyecto se inició con la participación del grupo de trabajadoras sociales de Metrosalud, quienes luego de un análisis de sus múltiples responsabilidades, decidieron enfatizar en una sola de las dimensiones de la Humanización que es la de “usuarios y su familia o acompañantes”, dada la compatibilidad con su labor y la facilidad de trabajar sobre el tema de deberes y derechos, así como de la sensibilización y orientación en el mejor uso de los servicios de salud por parte de ellos y del buen trato hacia el personal.

Para el año 2010 Metrosalud fue invitada a participar en el **Encuentro de Experiencias Exitosas de Humanización en el Club Bench**, liderado por Asesorías y Soluciones Integrales en Salud (Laureles, Medellín) en el cual la Trabajadora Social Sonia Leticia Roldán Gaviria realizó una exposición con un recuento del trabajo de Humanización en cada una de las UPSS que integran la red hospitalaria de Metrosalud.

Han sido alrededor de trece años de trabajo por un tema que cada día cobra mayor importancia toda vez que siempre el servicio de salud será un servicio que se haga persona a persona, donde la tecnología será un enorme respaldo que aún así no podrá reemplazar a los seres humanos que se encuentran en un acto médico que será afortunado si las dos humanidades comparten amistosamente acerca de los procesos de salud - enfermedad y las mejores prácticas para mantener y/o recuperar la salud y el bienestar.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Derechos

- A conocer mis deberes y derechos como usuario en salud.
- A recibir una atención segura y de calidad.
- A recibir un trato digno, humano y amable por parte de los servidores de la salud.
- A recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.
- A ser atendido oportunamente.
- A la privacidad y al manejo adecuado y confidencial de mi historia clínica.
- A recibir información clara, y comprensible sobre mi enfermedad, procedimientos, tratamientos, riesgos y costos del servicio prestado.
- A que sea respetada mi voluntad para realizar o no procedimientos y tratamientos (consentimiento informado y/o disenso).
- A tener la compañía de un familiar o acudiente cuando mi condición de salud lo amerite.
- A ser escuchado y obtener respuesta oportuna a mis quejas, reclamos, Y sugerencias reconocimientos relacionados con el proceso de atención.
- A participar activamente de las acciones del hospital a través de la Asociación de Usuarios, Comité de Participación y Veedurías en Salud (Decreto 1757 de 1994).
- A que mi familia o acudiente me acompañe y asuma con responsabilidad mi cuidado, atención y tratamiento.
- A presentar oportunamente mis quejas, reclamaciones, sugerencias y reconocimientos sobre los servicios recibidos.
- A representar apropiadamente a las comunidades, familias y usuarios del hospital ante las diferentes instancias de participación.

Deberes

- A cumplir y seguir las instrucciones, recomendaciones y enseñanzas del servidor de la salud (Médico, Enfermera, Auxiliar de Enfermería, Odontólogo y Bacteriólogo, entre otros).
- A la autoprotección y cuidado de la salud: personal, familiar y de la comunidad.
- A tratar con amabilidad, dignidad y respeto a los servidores de salud, a los demás pacientes y a sus acompañantes.
- A cuidar y hacer uso racional de los recursos del hospital.
- A llegar oportunamente a los servicios en los cuales esté citado o a cancelar debidamente la cita pendiente.
- A suministrar y actualizar información al personal de la salud, veraz, clara, completa y oportuna.
- A realizar oportunamente los trámites pertinentes para la afiliación al Sistema de Salud y a pagar las cuotas recuperadoras y/o de contribuciones.
- A firmar consentimiento de aprobación o negación de realización de procedimientos.



HISTORIA LOGOS

Logotipos Anteriores



Proceso Cambio de Logo Metrosalud 2009

Conforme a la quinta línea estratégica del Plan de Acción denominada la Metrosalud del mañana, que le da forma y principio a una empresa dinámica, innovadora, sostenible y con lineamientos plenamente humanizados, se estableció una carta de navegación en materia comunicacional y con el apoyo de la Agencia de Publicidad Morales Com, se crearon piezas publicitarias y se definieron estrategias de posicionamiento de la nueva imagen.

La nueva semblanza de tres íconos entrelazados dejaba atrás al anterior estandarte, el de las manos benefactoras que protegían una familia ávida de los servicios de salud, emblema que durante más de 10 años hizo parte de la vida institucional de Metrosalud.



(Desde abril de 2009)

El nuevo logotipo tuvo buen respaldo corporativo durante varias actividades que se realizaron con grupos focales en los que participaron funcionarios de diferentes áreas, todos ampliamente reconocidos en la Red de Servicios.

El 29 de abril de 2009, durante el acto de rendición de cuentas y balance social 2008 se presentó de manera oficial el nuevo logotipo, en el Centro de Integración Cultural de Moravia (biblioteca Salmona), ante 450 delegados de diferentes instancias participativas y comunitarias de la ciudad, así como la alcaldesa encargada del momento, doctora Norha Salazar Molina, y un número destacado de representantes de la Administración Municipal y del Concejo.

Qué significa el nuevo logo?

Las transformaciones evidentes en cada una de las sedes de Metrosalud, los procesos de mejoramiento continuo y las inversiones en tecnología, todo esto habla de cambios.

El cambio y la innovación son exigencias del mundo contemporáneo. Metrosalud, dentro de sus procesos de cambio, ha decidido también presentarse con una nueva imagen. Una imagen que refleja los principios rectores que nos inspiran, humana, innovadora y sostenible:

1. La humanidad en una síntesis gráfica de una familia unida en un círculo virtuoso.
2. La innovación en el cambio mismo y en un lenguaje gráfico contemporáneo, moderno, audaz.
3. La sostenibilidad en la semiología de un tipo de letra especialmente construido para nosotros y que refleja solidez.

La nueva imagen se convirtió en la impronta visible de esta transformación; del compromiso con el futuro, asumido por nuestra gente; de la transformación que se ha logrado, con la participación de la comunidad y de toda la familia Metrosalud.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

METROSALUD

**PLAN DE GESTIÓN
2008 - 2012**

Humana, Innovadora y Sostenible



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El Gerente de la ESE Metrosalud y el Comité de Gerencia hacen entrega de este informe de Gestión en marzo de 2012.

ALEJANDRO GÓMEZ LÓPEZ
Gerente

LUZ GLORIA ARISTIZÁBAL PUERTA
Subgerente Financiero

LUIS FERNANDO SUÁREZ VÉLEZ
Subgerente Red de Servicios (hasta el 30 de diciembre de 2011)

CARLOS ANTONIO ARANGO MUÑOZ
Subgerente (e) Red de Servicios (desde el 2 de enero de 2012)

CLEMENCIA INÉS TORO BELEÑO
Directora Operativa de Talento Humano Abogada

OLGA CECILIA MEJÍA JARAMILLO
Directora Operativa Administrativa

CÉSAR MAURICIO AUBAD ECHEVERRI
Director Sistemas de Información

MARTHA CECILIA OSORIO DÍAZ
Directora Operativa de Promoción y Prevención

CECILIA MARÍA TABORDA PÉREZ
Directora Operativa Servicios y Mercadeo

LINA MARÍA VALENCIA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario

DIANA MARCELA FLÓREZ ATEHORTÚA
Jefe de Relaciones Corporativas Comunicadora y Relacionista Corporativa

OSCAR BERNARDO LONDOÑO VÉLEZ
Jefe Oficina Gestión del Control Organizacional

DIEGO CÁRDENAS JARABA
Jefe Oficina Jurídica

JUAN CARLOS JARAMILLO CORREA
Jefe Oficina de Planeación



GLOSARIO

BCHUV:

Buen comienzo había una vez

Calidad:

Realizar nuestra labor buscando el mejoramiento continuo, la seguridad en la atención y la satisfacción del usuario.

Compromiso:

Poner a disposición todas nuestras capacidades para sacar adelante aquello que se ha confiado, disfrutando de lo que se hace.

Comunicación:

Es la capacidad de recibir, comprender y transmitir información pertinente al usuario interno y externo en forma clara, veraz y oportuna utilizando los medios formales establecidos para ello en la E.S.E. Metrosalud.

Equidad:

Actuar con responsabilidad y justicia social mediante comportamientos que garanticen darle a cada cual lo que le corresponde sin exclusión de ninguna índole.

Lealtad: Es el respaldo, fidelidad, confianza y convicción por la Misión con que nos identificamos.

MECI:

Modelo Estándar de Control Interno

Orientación al Usuario:

Implica la actitud de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario interno y externo, brindando siempre un trato respetuoso y oportuno, acorde a los procesos y procedimientos definidos en la E.S.E. Metrosalud.

Pensamiento Sistémico:

Comprender integralmente la E.S.E. Metrosalud, sus procesos y procedimientos y la relación existente entre estos, para garantizar su aplicación efectiva en el ciclo del servicio, de tal forma que se cumpla la misión y visión institucional.

PAMEC :

Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad

PIRHS:

Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares.

Respeto: Aceptar las diferencias individuales, las creencias y los valores del otro, reconociendo que todos somos únicos.

SOGCS :

Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud

Stakeholders:

Partes interesadas

Trabajo en Equipo:

Capacidad de trabajar en forma cooperativa y coordinada con otros miembros de la organización relacionándose integralmente con el equipo para lograr un objetivo común.

Transparencia: Comportamiento evidente con actos abiertos y claros buscando siempre el bien común.





LOS DIEZ PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

Derechos Humanos:

Principio 1:

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2:

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales:

Principio 3:

Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4:

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5:

Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6:

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

Principio 7:

Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8:

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9:

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción:

Principio 10:

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

DERECHOS HUMANOS

Toda persona tiene derecho:

- A la vida
- A la integridad personal -física, psíquica y moral.
- A la libertad personal
- A peticionar ante las autoridades
- A la libertad de expresión
- A la protección de la libertad de conciencia y de religión.
- A reunirse libremente y a asociarse
- A la identidad y la nacionalidad
- A la propiedad privada
- A circular y a residir en el territorio de un Estado.
- A un juicio justo en un plazo razonable ante un tribunal objetivo, independiente e imparcial y a la doble instancia judicial.
- A la presunción de inocencia.
- A la defensa
- A no ser discriminado
- A trabajar
- A la salud
- A la cultura
- A la protección y asistencia familiar.
- A la asistencia de niños y adolescentes
- A recibir protección y asistencia durante el embarazo y parto.
- A una alimentación, vestido y vivienda adecuadas.
- A la educación pública y gratuita en todos los niveles de enseñanza.
- A un medio ambiente sano y equilibrado
- A la autodeterminación de los pueblos
- A la protección de su salud, seguridad e intereses económicos y a una información adecuada y veraz en relación al consumo y uso de bienes y servicios
- A vivir en paz
- Al desarrollo humano económico y social sostenible.