

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

Caracterización del programa Club Guanesitos, a través de la Planeación Estratégica implementada en la Empresa Social del Estado Clínica Guane.

Participantes:

Lina María López Bedoya¹

Lizeth Alejandra Monroy Vásquez²

Trabajo de grado para optar por el título de Especialistas en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud

Director

Luz Stella Gómez Ogliastri³

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Economía

2018

¹ Odontóloga de Universidad Santo tomas, Seccional Floridablanca- Consultorio Smilelife

² Odontóloga de Universidad Santo tomas, seccional Floridablanca – Consultorio Smilelife

³Odontóloga Universidad Santo tomas, Seccional Floridablanca, Especialista de Alta Gerencia de la UIS, Magister en Administración- Docente de la Universidad Santo Tomas Campus Floridablanca.

Tabla de contenido.

1.	Introducción.....	5
1.1	Antecedentes y justificación.	6
1.1.1	Nivel psicológico:	7
1.1.2	A nivel físico – emocional.	8
1.2	Propósito y pregunta investigativa.....	10
1.2.1	Objetivos Específicos.....	10
1.3	Metodología.	11
1.4	Contenido del informe.	11
1.4.1	La presentación general del caso escogido	11
1.4.2	Una breve Reseña histórica.....	12
1.4.3	Identificación de la experiencia.....	12
1.4.4	Situación inicial.....	12
1.4.5	Proceso de intervención	13
1.4.6	Situación final	13
1.4.7	Conclusiones, recomendaciones o lecciones aprendidas.	13
2.	Presentación de la experiencia.....	13
2.1	Reseña Histórica	13
2.2	Identificación de la experiencia	17
2.2.1	Valores corporativos.	19
3.	Sistematización de la experiencia.....	21
3.1	Situación inicial	21
4.	Proceso de intervención.....	28

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

4.1	Entrevista a la fisioterapeuta Laura Borrero.	28
4.2	Situación final	32
4.2.1	Entrevista a Dr. Laura Borrero.	32
4.2.2	Entrevista Dr. Félix Acelas Mejía, Subdirector Científico ESE Clínica Guane	36
5.	Lecciones aprendidas, conclusiones o recomendaciones	39
5.1	Lecciones aprendidas	39
6.	Conclusiones.....	41
7.	Recomendaciones	42
8.	Referencias Bibliográficas.....	43
9.	Apéndices.....	46

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Media Control Perinatal Santander 2009 - 2014.....	24
<i>Figura 2</i> Muerte materna Santander 2009 - 2014.....	25

1. Introducción.

Los programas de estimulación temprana, crecimiento y desarrollo, en Colombia son procesos de atención integral e intervención en el desarrollo de los niños y niñas de la primera infancia y proceso de gestación. Así mismo, realizan la detección temprana de enfermedades en sus primeros años de vida.

La primera infancia, es la etapa del ciclo vital humano, que comprende desde la gestación hasta los cinco años y nueve meses de vida. Así mismo, es la etapa en la cual los niños, niñas sientan las bases del desarrollo de capacidades, habilidades y potencialidades. Desde el marco normativo en el año 2007, se realizan documentos CONPES Social 109, el cual se establece la política pública de la primera infancia. Estableciendo diversas líneas estratégicas las cuales sustentan las acciones orientadas para hacer efectiva la política, como son; ofrecer atención a la primera infancia, mejorar la supervivencia y la salud de los niños, niñas de 0 a los 6 años de vida, mejorar los procesos de identificación de primera infancia, madres gestantes y periodo de lactancia, promover el desarrollo integral de la primera infancia, garantizar la protección y garantía de los derechos, fomentar la participación, realizar seguimiento y evaluación y promover la comunicación, formación del talento humano y por último generar procesos de investigación relacionados con los procesos de atención e intervención.

Por lo anterior enunciado, los programas de atención a la primera infancia y las madres gestantes permiten no solo la atención e intervención de las diferentes etapas de desarrollo, sino también permiten el manejo y el control de las enfermedades que se pueden presentar en estas etapas. En este sentido la Clínica Guane ubicada en el Municipio de Floridablanca (Santander), desarrolla procesos de atención temprana para el cuidado de niños y niñas desde la concepción hasta los primeros 6 años de vida. Realizando procesos de atención, intervención y detección

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

temprana de enfermedades que se puedan presentar en esta etapa del ciclo vital de los niños y niñas. Como también, el programa atiende a la madre gestante, realizando un acompañamiento integral (físico, emocional y mental, así mismo el programa cuenta con procesos de formación relacionados con el proceso de gestación). Estos procesos, son orientados tanto a las madres gestantes, como a los padres y/o familiar de la madre.

La Clínica Guane, tiene el programa denominado Club Guanesitos. El objetivo principal es ofrecer a los padres, familiares y cuidadores, los conocimientos necesarios para garantizar una correcta prevención y detección de las diferentes enfermedades y cuidados que se deben tener con la primera infancia desde el momento de la concepción hasta el nacimiento y los primeros años de vida. Este proceso inicia en la administración del año 2004.

El presente documento muestra la caracterización de la experiencia Club Guanesitos de la Clínica Guane. Con la finalidad de conocer los procesos realizados de la experiencia, el direccionamiento estratégico del programa, las lecciones aprendidas y la identificación de aspectos potencializadores y a potencializar del programa. A su vez, permite establecer líneas estratégicas que mejoren los procesos de atención e intervención dirigidos a la primera infancia y las madres gestantes.

1.1 Antecedentes y justificación.

En la Empresa social del estado (E.S.E) - Clínica Guane desde hace 10 años se ha implementado el programa denominado “Club Guanesitos”. El cual realiza procesos de atención, intervención, prevención y detección de enfermedades que se puedan presentar en los seis (6)

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

primeros años de vida y de las madres gestantes. Como se indicaba en párrafos anteriores el programa cuenta con procesos de formación orientados a madres y familiares. Realizando capacitaciones en relación con los cuidados que se deben tener con los niños, niñas y las madres gestantes.

De acuerdo a la aplicación de la entrevista semiestructurada realizada a los funcionarios y directivos de la institución y a la información de fuentes primarias, en el tiempo de desarrollo del programa se han identificado problemáticas y/o enfermedades, no solo físicas, sino también emocionales y mentales de los niños, niñas de primera infancia y madres gestantes. A continuación, se nombran:

1.1.1 Nivel psicológico:

- Trastornos del neurodesarrollo
- Trastornos del espectro de la esquizofrenia y otros trastornos psicóticos
- Trastorno Bipolar y trastornos relacionados
- Trastornos depresivos
- Trastornos de ansiedad
- Trastorno obsesivo-compulsivo y relacionados
- Trauma y otros trastornos relacionados con el estrés
- Trastornos de la alimentación
- Trastornos del sueño-vigilia
- Trastornos neurocognitivos
- Trastornos de personalidad

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

1.1.2 A nivel físico – emocional. En este aspecto se identifica el maltrato infantil, como unos de las situaciones presentadas desde la experiencia del programa, realizando la atención e intervención pertinente de cada caso presentado. Restableciendo con ello, los derechos de los niños y niñas de la primera infancia. Es importante anotar que este proceso se realiza con el acompañamiento del Instituto de Bienestar Familiar Colombiano (ICBF) y otras instancias legales, como es el caso de la fiscalía y la policía infancia y adolescencia.

De acuerdo con la autora, Meneses L. (2010), “el maltrato es considerado como acción, omisión o trato negligente, no accidental, que priva al niño de sus derechos y su bienestar, que amenaza o interfiere en el desarrollo físico, psíquico o social”. En este sentido, el maltrato se puede comprender como todas aquellas acciones que interfieren y afectan el desarrollo físico, mental y emocional del niño y la niña. Estas acciones en su mayoría son realizadas por los padres de familia y acudientes del menor.

Para comprender esta problemática, es importante conocer que existen varios tipos de maltrato infantil, como son: Maltrato físico, negligencia, abuso sexual, maltrato emocional, maltrato verbal, mendicidad, corrupción, explotación laboral, maltrato prenatal, síndrome de Münchhausen por poderes, maltrato institucional.

Con base a lo anterior, el programa Club Guanesitos, ha abordado estas problemáticas cuando se han identificado, realizando campañas para la identificación de la problemática, atención y direccionamiento institucional para la atención física y emocional del niño y la niña. Así mismo se realiza capacitaciones en las cuales orientan a los padres de familia, tutores y acudientes en temas afines, como son; pautas de crianza, maltrato infantil, normas y estatutos que tienen que ver con la protección de los niños y niñas. También la clínica Guane realiza capacitación sobre la identificación de enfermedades neurológicas, como es el caso de los

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

trastornos generalizados del desarrollo (TGD). Los cuales hacen referencia a un conjunto de alteraciones neuropsicológicas, afectando el lenguaje, la comunicación y la interacción social del menor con el mundo exterior. En este sentido se identifican los siguientes: autismo, (Rett, desintegrativo infantil, Asperger) y el Trastorno generalizado del desarrollo no especificado.

Es necesario recalcar que la detección temprana de enfermedades como las mencionadas por Lopez y Esquiaqui (2015) se torna difícil de detectar, ya que este tipo de enfermedades está asociada al embarazo y por ende al parto, de allí la importancia de realizar controles mensuales durante la gestación.

En un programa de prevención y educación se garantiza el seguimiento oportuno en la identificación temprana de alteraciones del desarrollo, crecimiento de los niños/as durante la etapa de gestación, de igual forma se identifican las dificultades en el desarrollo psicomotor. En este sentido, para el desarrollo de estos procesos, la Clínica Guane por medio de estudios de casos realiza procesos de identificación de experiencias exitosas, en cooperación con el grupo empresarial Familia en su línea de acción Pañales Pequeñín. Así mismo realizan campañas y capacitaciones de estimulación temprana, orientados a los padres de familia.

Siguiendo con lo anterior, en los procesos de atención, programa la Clínica Club Guanesitos, se ha identificado casos de hipotonía, comprendiéndose como disminución del tono muscular, en forma generalizada o focal, que se asocia al déficit del desarrollo psicomotor. (Aillon. V, 2016, pg. 2.)

El autor, Silvestre. J (2008) define la hipotonía como aquel recién nacido a término que pasado sus primeros días del proceso de adaptación posnatal se encuentra con una disminución del tono postural, requiriendo de un tratamiento temprano para lograr resultados asertivos en el tratamiento. En este sentido, por medio del programa en los procesos de atención y presentadas

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

estas problemáticas, se realiza la detención, atención y direccionamientos a otros profesionales del área de la salud, como es caso de un neurólogo, fisioterapeuta, y pediatra.

1.2 Propósito y pregunta investigativa

El propósito de la investigación consiste en realizar la caracterización del programa Club Guanesitos, a través de la planeación estratégica implementada en la E.S.E. Clínica Guane, con la finalidad de identificar la proyección social del programa.

En este contexto, la pregunta que guía la sistematización del estudio de caso es la siguiente: ¿Cuáles fueron los motivos por los cuales la Clínica Guane tomo la decisión de crear el programa Club Guanesitos dentro de su proyección social?

1.2.1 Objetivos Específicos

1. Sistematizar la experiencia del programa Club Guanesitos, con el fin de Conocer la metodología utilizada en el proceso y el aporte que ha tenido en el desarrollo del plan estratégico en el área proyección social del programa.
2. Analizar el plan estratégico, con el fin de identificar la implementación del programa.

1.3 Metodología.

Este estudio parte de un proceso cualitativo, en donde se realiza un proceso de análisis de los procesos desarrollados en el programa Club Guanesitos, de la Clínica Guane, por medio de la caracterización de la experiencia. La técnica para la recolección de la información se hizo mediante la entrevista tipo semiestructura. Así mismo se indagó sobre fuentes primarias, como es información de base de datos de madres gestantes, reposados en el documento de informe general Club Guanesitos de 2016.

El proceso de caracterización se realiza en tres (3) fases: la primera, en la realización del instrumento de investigación, creado por las estudiantes. El segundo, la aplicación del instrumento a dos profesionales de la clínica Guane, los cuales están encargados de orientar el programa. Por último, la realización de la caracterización del proceso, sistematizando la información obtenida por los entrevistados y el análisis de la información de las fuentes primarias.

Población entrevistada: profesional Laura Borrero Landazabal, quien es fisioterapeuta y es la encargada del programa y el profesional Félix Acelas Mejía, quien se desempeña como Coordinador de Calidad y Sistemas Integrados de Gestión.

1.4 Contenido del informe.

1.4.1 La presentación general del caso escogido

“Caracterización del programa Guanesitos”, a través de la planeación estrategia implementada en la Empresa Social del Estado Clínica Guane”, se realizará de la siguiente manera:

1.4.2 Una breve Reseña histórica

Descripción de la evolución en el tiempo que ha tenido la implementación del programa.

1.4.3 Identificación de la experiencia

Descripción de los rasgos o características relevantes de la organización o empresa y de la unidad de análisis escogida. Se espera identificar rasgos generales como los son: ubicación geográfica, naturaleza jurídica, estructura orgánica, productos, servicios.

1.4.4 Situación inicial

Descripción de la empresa u organización antes del proceso de intervención. Algunos de los elementos a tener en cuenta en dicha descripción son los siguientes:

- a. Presentación del problema de desarrollo que tenía la organización antes de la intervención. Para tal efecto, se pueden presentar datos, cifras y estadísticas.
- b. Causas que originaron el problema.
- c. Motivos que generaron la oportunidad.
- d. Factores que posibilitaron o impidieron la solución del problema u oportunidad en su momento.

1.4.5 Proceso de intervención

Descripción de la iniciativa, proyecto o intervención realizada por la organización o empresa para acceder a la oportunidad presentada o para dar solución al problema planteado.

1.4.6 Situación final

Descripción de los resultados, beneficios o logros obtenidos con la intervención.

1.4.7 Conclusiones, recomendaciones o lecciones aprendidas.

2. Presentación de la experiencia.

2.1 Reseña Histórica⁴

Para conocer un poco más sobre la Clínica Guane y sus programas de servicio a la comunidad, es importante realizar un recorrido por sus antepasados y hablar del municipio donde se encuentra ubicada la institución. El Municipio de Floridablanca, fue dominado, en los tiempos prehispánicos, por el cacique Guane, el cual no solo dominaba a Floridablanca sino también a Bucaramanga y Piedecuesta. Esta población prehispánica se caracterizó por ser tierra

⁴ La reseña histórica que se enuncia en el presente documento fue tomado de la página web de la Clínica Guane.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

de agricultores y por sus trabajos en orfebrería, de los cuales se pueden identificar vestigios de este pueblo en lo que hoy se conoce como la mesa de Ruitoque, en esta zona, se han encontrado algunas cuevas donde existen grabados sobre las rocas, una muy famosa es la «piedra del sol» hallada en el casco antiguo de este municipio. Para el año 1540, Martín Galeano conquistó la región y venció la cultura Guane.

Continuando con la historiografía regional, el proceso de colonización de la región inició con la fundación de la ciudad de San Juan Girón, en tanto, que todos los demás poblamientos conocidos hoy en día, empezaron como asentamientos de indios o como parroquias de feligreses. Este es el caso de Floridablanca, que adquirió su vida jurídica el 7 de noviembre de 1817, cuando fue erigida parroquia por desagregación de los sitios de Bucarica, Mano del Negro (El Verde o La Palmita), Zapamanga y Los Cauchos de la ciudad de San Juan Girón. Erigida como tal en medio de los avatares de la Guerra de Independencia. Este fue el resultado de un proyecto respaldado por un puñado de curas ilustrados, que tuvieron el mérito de imaginar por primera vez el territorio conjunto de las jurisdicciones de Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta como un «área metropolitana», y como un corazón y cruce de caminos del triángulo provincial formado por estas poblaciones.

El desarrollo vial de Floridablanca se hizo evidente en el año de 1920, al poner en servicio la carretera que de Floridablanca conduce a Piedecuesta. En 1927 se inició la construcción del acueducto municipal y se presentó una gran epidemia de tifo que cobró un gran número de víctimas florideñas. En 1930 se ejecutaron obras de imperiosa necesidad como la construcción del matadero, la casa municipal y el hospital. En 1932 se ratificó el nombre de «Floridablanca» al municipio, y no «Florida» como venía siendo denominada la población, hecho que propiciaba confusión con otros municipios de nombre Florida existentes en el país.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

El día 24 de agosto de 1945, el municipio donó a la Empresa Licorera de Santander el servicio del antiguo acueducto y comenzó la construcción del alcantarillado municipal. En 1973 se instaló el alumbrado de mercurio en el parque principal y se fundó el colegio Vicente Azuero. En 1975, por primera vez una mujer se desempeñó como alcaldesa de Floridablanca. Hacia 1977 fue diseñada y adoptada la bandera que identifica al municipio. En las últimas décadas la población de Floridablanca creció a ritmos vertiginosos, entre los años 1953-2003 aumentó en más de 34 veces y en los últimos 30 años (1973-2003) se quintuplicó, al pasar de 43.870 habitantes en 1973 a cerca de 240.000 en el último año, con una densidad de población de 2.362 habitantes por kilómetro cuadrado, de las más altas del país. Según cálculos del DANE, para el año 2005 la proyección es de 252.140 personas y para el año 2010 de 290.679 habitantes.

Dentro del casco antiguo del municipio se encuentra ubicada la institución, la cual, dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se construye como Empresa Social del Estado Clínica Guane de Floridablanca, a través del Acuerdo 044 del 14 de julio de 1998, para la prestación de los servicios de salud a los habitantes de Floridablanca. A partir del año 2003 se organiza la Red Integral de Salud con el objetivo de desarrollar las actividades de promoción de salud, prevención y tratamiento de las enfermedades, apoyados en la más amplia cobertura y un completo portafolio de servicios.

Una vez identificados los orígenes del municipio de Floridablanca, la Clínica Guane en una acción de reconocimiento cultural a los pobladores iniciales de la zona, decide reconocer su programa con el nombre de Club Guanesitos, el cual, nace cuando la E.S.E Clínica Guane se acoge al Plan Decenal en el año 2010, donde se decide integrar en sus servicios la posibilidad de

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

brindarle a las madres gestantes, niños y niñas del municipio de Floridablanca y sus alrededores una atención integral.

El compromiso que tiene las instituciones prestadoras de servicios de salud fue acogido por la clínica, el cual dentro de su misión se encuentra plasmado el compromiso con la población vulnerable.

A este propósito se incluyen madres gestantes y niños de la primera infancia, ya que la salud materna, perinatal y postnatal, según la OMS se constituyen como una prioridad para la salud pública en Colombia (Ministerio de Salud y Protección Social, Organización para la Excelencia en Salud. Bogotá, 2014).

De la misma manera, se considera como elemento clave en las instituciones prestadoras de servicios de salud de bajo nivel de complejidad ya que puede convertirse en enfermedades de alto costo para el sistema.

Dando continuidad a la reseña histórica y entrando en materia a los inicios del programa Club Guanesitos, se realizó una entrevista a la profesional en fisioterapia, Laura Borrero Lanzabal, integrante del programa, quien manifestó que al llegar a la Gerencia de la Clínica la Doctora Liz Aliet Santamaría en el año 2012, el programa contaba únicamente de los cursos profilácticos y controles prenatales, con el fin de lograr la meta de reducir la mortalidad materna, lo cual se hizo necesario establecer parámetros mínimos que garantizaran una atención de calidad para el desarrollo de las actividades, procedimientos e intervenciones durante el control prenatal. Para el desarrollo del programa, fue necesario tener en cuenta factores tanto internos como externos, que le permiten a la madre llevar una gestación segura, y de esta manera, definir las intervenciones de promoción y prevención a realizar, antes que produjera

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

algún daño, en esta población considerada vulnerable. (Borrero, L. Comunicación personal. 02 de agosto de 2017).

Una vez evaluados los temas anteriormente mencionados, en la actualidad existen cursos de preparación para la maternidad y la paternidad, este inicia en la semana 28 de gestación, el cual incluye la orientación y participación del padre en el embarazo, el parto y su rol como cuidador. Para el 30 de enero del 2014 se desarrolló el primer curso de preparación para la maternidad y paternidad, con la participación del padre y la madre durante 9 módulos de duración, los cuales se componen de dos horas cada uno, con una frecuencia semanal. El curso cuenta con el apoyo de los profesionales del Programa Docente Asistencial de la Universidad Industrial de Santander, este brinda a los nuevos padres información sobre las diferentes temáticas relacionadas con el embarazo y parto, permitiendo resolver a sus participantes, inquietudes a nivel grupal e individual. Durante estas actividades, en el curso se utilizan ayudas visuales y físicas que permiten a los aprendices concebir las transformaciones del embarazo a través de ejercicios, técnicas de respiración, relajación y una educación teórica básica.

2.2 Identificación de la experiencia

Para el año 1930 Floridablanca inicia la construcción de su hospital municipal, con el firme propósito de prestar servicios de salud, ya que para esta época había sufrido una fuerte crisis de salud al haberse presentado una epidemia de tifo. A partir de allí, la institución en la actualidad se encuentra ubicada en el casco antiguo del municipio, la cual, dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se construye como Empresa Social del Estado Clínica

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

Guane de Floridablanca, a través del Acuerdo 044 del 14 de julio de 1998, para la prestación de los servicios de salud a los habitantes de Floridablanca. A partir del año 2003 se organiza la Red Integral de Salud con el objetivo de desarrollar las actividades de promoción de salud, prevención y tratamiento de las enfermedades, apoyados en la más amplia cobertura y un completo portafolio de servicios.

Sus procesos de calidad se enfocan hacia el fortalecimiento de la calidad de vida de sus usuarios a optimizar las condiciones de trabajo y el entorno de nuestros colaboradores, así como a proteger el medio ambiente, para cumplir con esta premisa la Clínica Guane se compromete a:

- Brindar atención segura, oportuna, accesible y con calidez
- Fomentar las actividades de prevención y promoción de la salud, promoviendo la educación de nuestros usuarios orientándolos hacia el autocuidado.
- Prevenir y controlar los riesgos operativos y operacionales.
- Promover y mantener condiciones ocupacionales seguras, proporcionando bienestar físico, mental y social a nuestros colaboradores.
- Impulsar la responsabilidad social empresarial.
- Prevenir las externalidades negativas asociadas con el uso de insumos, controlando la generación de residuos peligrosos sólidos, líquidos y gaseosos.
- Facilitar y fortalecer las relaciones docencia-asistencial que permitan a la entidad y a las instituciones de educación superior con las que se firmen convenios, contribuir con el cumplimiento de sus misiones.
- Aumentar el portafolio mediante la incorporación de servicios de mayor nivel de complejidad.

2.2.1 Valores corporativos.

- **Confianza:** Es uno de sus principios básicos, ya que es prioridad generar un ambiente de confianza ante los pacientes con todos los servicios prestados en nuestra institución.
- **Gestión responsable:** Mantiene una preocupación continua por el entorno, promueve el desarrollo y cumplimiento de nuestra gestión bajo criterios de responsabilidad ambiental.
- **Sostenibilidad rentabilidad social:** Adopta prácticas administrativas y operativas que garantizan el cumplimiento de sus procesos con altos estándares de calidad y aprovechamiento de los recursos, generando el valor económico necesario para garantizar la sostenibilidad y continuidad de sus servicios asistenciales.
- **Cooperación y articulación:** Promueve el desarrollo de nuestra gestión bajo criterios unificados y compartidos, con un sentido de articulación y coordinación en las actuaciones, mediante el trabajo en equipo hacia el cumplimiento de objetivos colectivos.
- **Integralidad y comunicación:** Se desarrolla el concepto institucional a partir del desarrollo de una cultura organizacional soportada en valores, con espacios para el fortalecimiento de aportes participativos y la generación de oportunidades de desarrollo integral para su personal.
- **Credibilidad institucional:** Fomenta el fortalecimiento de la imagen corporativa de la ESE Clínica Guane y su red integral de salud a partir de una filosofía de trabajo que promueve el

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

cumplimiento de sus deberes, la transparencia en sus actuaciones, la imparcialidad de sus decisiones y el interés por el crecimiento conjunto con sus aliados estratégicos.

La Clínica Guane se identifica claramente en su visión y misión como una entidad prestadora de servicios de salud, con una mejora continúa teniendo como propuesta de consolidación y posicionamiento para el año 2020, como una entidad pionera en la educación y prevención de enfermedades, por lo cual a continuación se presenta la misión y visión de la institución:

- **Misión**

Prestamos servicios de salud de bajo nivel de complejidad con amplia cobertura y alcance en el municipio de Floridablanca, influimos en el mejoramiento de la salud y el bienestar de nuestros habitantes; soportados en políticas de calidad, seguridad del paciente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad ambiental, responsabilidad social y convenios docente-asistenciales.

- **Visión.**

Contribuiremos al mejoramiento continuo de la Salud en Floridablanca, siendo líderes en estrategias de promoción y prevención, desarrollando progresivamente diferentes intervenciones dirigidas a ganar salud, evitar la enfermedad y discapacidad. En el 2020 la Clínica Guane será reconocida en el departamento por ser una institución pionera en educación de la comunidad frente a los diferentes determinantes y factores de riesgo, abordaje conjunto e integrado de los mismos para finalmente presentar un municipio con óptimos indicadores de salud y disminución de la cronicidad.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

Trabajaremos de manera constante y responsable para consolidarnos como una Institución de mayor nivel de complejidad que permita brindar a nuestros clientes un servicio Integral de altos índices de satisfacción, seguridad, innovación, fortaleciendo nuestras políticas para el crecimiento y desarrollo institucional, teniendo en cuenta nuestros principios básicos y valores organizacionales.

Por otra parte, se resalta que las políticas de calidad de la ESE Clínica Guane de Floridablanca y su Red Integral de Salud, se identifica como una es una entidad comprometida con la salud y calidad de vida de la comunidad mediante la mejor prestación de servicios médicos y paramédicos, siempre en busca de satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de sus usuarios, para ello cuenta con personal científico calificado, tecnología e infraestructura adecuada, desarrollando procesos de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia, responsabilidad e imparcialidad; garantizando la participación comunitaria en las acciones administrativas.

3. Sistematización de la experiencia.

3.1 Situación inicial

El programa Club Guanesitos, tuvo sus inicios en el año 2004, conviene distinguir que la E.S.E Clínica Guane se acogió al Plan Decenal de Salud, con el firme propósito de integrar en

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

sus servicios una atención integral a las madres gestantes por medio de programas orientados a la promoción y prevención de enfermedades para la población infantil en sus primeros años.

Al estudiar el artículo *Análisis del comportamiento de la mortalidad materna y perinatal* (Uribe, A. 2011 pg.13-17), este en sus resultados sugiere que:

Se considera de vital importancia que las instituciones presten servicios de salud a esta población, debido a que la salud materna y perinatal se constituye como una prioridad para la salud pública en Colombia, es un elemento clave de estudio e intervención en las instituciones prestadoras de servicios de salud de bajo nivel de complejidad (Uribe, 2011, pp 14).

Por otra parte, algunos estudios realizados en el departamento de Nariño para el año 2007, titulado *Mortalidad perinatal de la población afiliada a una EPS de pasto Departamento de Nariño*. En el año 2007 en sus resultados manifiesta que:

La tasa de mortalidad perinatal a nivel de América Latina y el Caribe (según Organización Panamericana de la Salud - El Centro Latinoamericano de Perinatología) no era muy alentador, pues se consideraba el Caribe latino la región más afectada con una tasa de 52,8% por cada 1.000 nacidos vivos, este indicador estaba conformado por los siguientes países: Cuba 4,8%, Haití 70,8%, Puerto Rico 3,23% y República Dominicana 21%. En Suramérica y México es de 21,4 por cada 1.000 nacidos vivos. Por otra parte, Bolivia presentaba la tasa más alta con 55 por 1.000 nacidos vivos y Chile la más baja

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

con 8,8 por 1.000 nacidos vivos. En Colombia, los departamentos que aportaron el 60% de las muertes fueron en su orden: Bogotá, Nariño, Antioquia, Cundinamarca, Santander, Boyacá, Córdoba, Huila, Valle, Cauca (Delgado, Meneses, López. 2009. pp 95-96).

De lo anterior, las actividades, procedimientos e intervenciones, que conformaron el programa en ese momento, son las normas básicas para la detección temprana de las alteraciones del embarazo, ya que todas las Instituciones de salud que prestan este servicio, deben contar con la capacidad resolutive y el equipo de salud capacitado para brindar atención integral, donde prime la humanización de los servicios y la calidad de los mismos, para garantizar una gestación normal de una madre y su hijo con buenas condiciones de salud.

Conforme con el Análisis del comportamiento de la mortalidad materna y perinatal se identifica que:

Se considera un caso de mortalidad materna a toda muerte de una mujer mientras está en embarazo o dentro de los 42 días siguientes a la terminación del mismo, independientemente de la duración y el sitio de embarazo, y que se debe a cualquier causa relacionada con o agravada por el embarazo mismo o su atención, pero no por 1 causas accidentales o incidentales. Al hablar de mortalidad materna de igual manera se incluyen las muertes maternas que ocurren entre el día 42 después del parto y un año después del mismo, que son ocasionadas por algunas entidades patológicas como la enfermedad trofoblástica gestacional y otras causas directas e indirectas. (Uribe, 2011, pp 14).

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, el Club Guanesitos busca informar a madres y padres sobre la importancia de realizar los controles prenatales pues estos reducen la morbilidad y mortalidad materna y perinatal, partos prematuros y permiten identificar factores de riesgo, lo que conduce a establecer acciones de prevención oportuna durante la gestación. El

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

Informe Epidemiológico de Santander del año 2015, en los estudios realizados sobre Perfil de mortalidad materna y mortalidad perinatal en Santander en el periodo comprendido entre el año 2009 y 2014, encontró que:

En las muertes de las maternas con relación al control y supervisión de la gestación, que se realiza con la asistencia al control prenatal (CPN), el promedio de CPN entre los casos de muerte en Santander durante 2009 a 2014 fue de $3,2 \pm 3,4$ controles. En el año 2014, se evidenció un mejor comportamiento con un promedio de $5,4 \pm 3,5$ controles, siendo el más alto durante el período de análisis; mientras que en el 2012 se obtuvo un promedio inferior a dos CPN ($1,6 \pm 1,8$). (López, Esquiaqui. 2015. pg8).

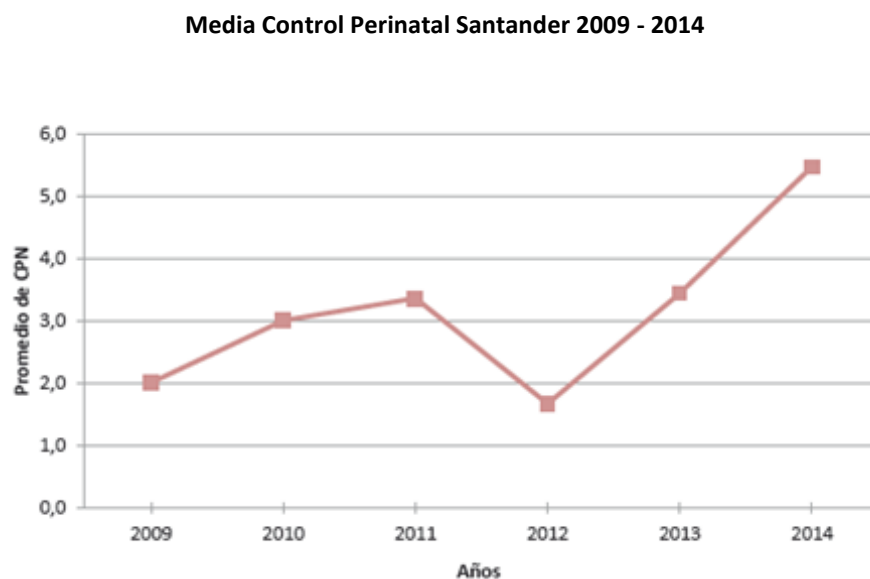


Figura 1. Media de Control Prenatal (CPN) según año de notificación. Santander, 2009-2014

Fuente: Informe Epidemiológico de Santander del año 2015.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

De lo anterior, el Informe Epidemiológico de Santander del año 2015, en relación con el Perfil de mortalidad materna y mortalidad perinatal en Santander en el periodo comprendido entre el año 2009 y 2014 arrojó que:

El 57,3% de las gestantes que fallecieron no realizaron CPN (32,9%) o estos fueron inferiores a cuatro (24,4%); además, la semana de inicio promedio de CPN fue la $12,3 \pm 9,3$ semanas. El CPN fue realizado por médico general en el 48,7% de los casos, y por médico obstetra en el 15,8%. Con relación al nivel de atención de los servicios de salud a donde acudieron estas madres, un 39,0% de ellas fueron atendidas en el primer nivel y un 17,0% en el segundo nivel. El momento de ocurrencia de la muerte más frecuente fue el puerperio que supera las 24 horas posparto (41,5%), seguido de las muertes que ocurren durante la gestación (31,7%), y en último lugar se encontraron las muertes ocurridas en el puerperio menor de 24 horas (López, Esquiaqui. 2015. pg 9).

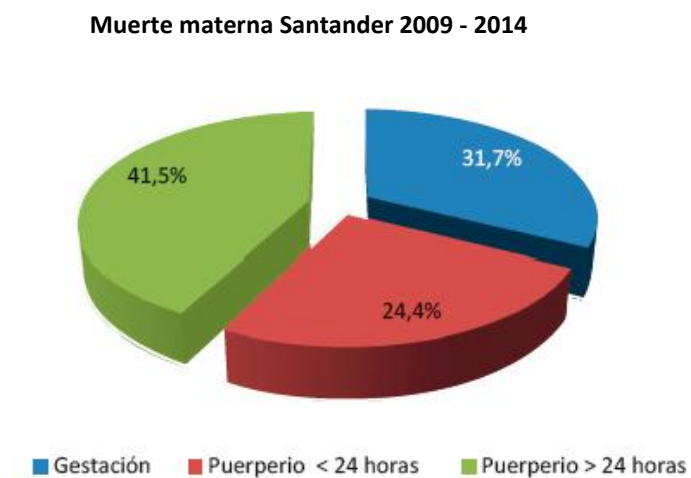


Figura 2. Casos de muerte materna según el momento en que ocurrió la muerte. Santander, 2009-2014.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

Al ser un problema de salud pública y un indicador de salud importante en la calidad de la atención médica, la ESE Clínica Guane, centró sus esfuerzos en realizar acciones encaminadas a reducir la tasa de mortalidad materna y perinatal en los municipios de su jurisdicción, para de esta forma generar acciones, intersectoriales, intrasectoriales y de cuidado que logren reducciones sustanciales en la incidencia de este evento de interés epidemiológico, ya que según dicta el informe Epidemiológico de Santander del periodo comprendido entre los años 2009 al 2014:

En el departamento de Santander se notificaron 82 muertes maternas, con una razón entre 54,0 y 72,9 muertes por cada 100.000 nacidos vivos (NV); encontrándose que el máximo valor se presentó en el año 2009. Por lo anterior, el departamento de Santander cumplió con las metas propuestas por el Plan Decenal de Salud Pública (meta para mortalidad materna menor de 62,4 por 100.000 NV) y con las metas propuestas en los ODM a 2015 (meta para mortalidad materna menor a 45,0 por cada 100.000 NV) (López, Esquiaqui. 2015. pp 13).

Al identificarse problemas de salud pública, las directivas de la ESE Clínica Guane, empezaron a desarrollar una labor absolutamente necesaria con el Club Guanesitos donde se buscó principalmente brindar acompañamiento a madres gestantes, a través del programa, sensibilizar y socializar los beneficios que ofrece la institución para todas las madres gestantes y sus parejas en su Red Integral de Servicios. Además, enfatizar en la importancia de asistir oportunamente a los controles prenatales, exámenes diagnósticos, consultas por psicología, odontología y todos los cuidados indispensables para el bienestar de las madres y sus hijos. Por lo cual se considera un caso de mortalidad perinatal al que ocurre en el periodo comprendido, el

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

cual comienza a las 22 semanas completas (154 días) de gestación o sobre los 500 gramos de peso y termina siete días completos después del nacimiento.

Según un Análisis de Situación de Salud con el Modelo de los Determinantes Sociales de Salud, la tasa de mortalidad neonatal en el Municipio de Floridablanca disminuyó en el año 2011 con relación al 2010, pasó de 6,35 a 5,52 por cada 100.000 habitantes. El análisis de la mortalidad infantil y en la niñez se utilizara la lista de los 16 grandes grupos que corresponde a ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias; tumores (neoplasias); enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos y ciertos trastornos que afectan el mecanismo de la inmunidad; enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas; enfermedades del sistema nervioso; enfermedades del oído y de la apófisis mastoides; enfermedades del sistema circulatorio; enfermedades del sistema respiratorio; enfermedades del sistema digestivo; enfermedades del sistema genitourinario; ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal; malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas; signos síntomas y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte; todas las demás enfermedades; causas externas de morbilidad y mortalidad; Síndrome Respiratorio Agudo Grave – SRAG.

Ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal en hombres, la tasa de mortalidad debida a feto y recién nacido afectados por complicaciones obstétricas y traumatismos del nacimiento tuvo su nivel más bajo en el año 2005, siendo de 0,9 muertes por cada 100.000 habitantes, el año más alto dentro de la ventana de seguimiento fue en el 2011 en que llegó a 1,9 casos por cada 100.000 habitantes. La mortalidad debida a trastornos respiratorios específicos del periodo perinatal en hombres fue en aumento desde el año 2005 al 2007, año en que representó una tasa de 4,5 muertes por habitante de Floridablanca; Sin embargo, en el año 2011 llegó a 1,9 muertes por cada 100.000 habitantes.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

En el caso de las mujeres, la tasa de mortalidad debida a feto y recién nacidos afectados por complicaciones obstétricas y traumatismos del nacimiento presenta la tasa de mortalidad más alta en los años 2009 y 2011, siendo de 1,9 casos por cada 100.000 habitantes. A su vez, las afecciones originadas en la etapa perinatal Durante el periodo de observación se reportaron y documentaron 25 casos de mortalidad por feto y recién nacido afectado por factores maternos y por complicaciones del embarazo, y del trabajo de parto, siendo la causa más frecuente de mortalidad en este subgrupo. La segunda causa fueron Otras afecciones respiratorias del recién nacido, con 24 muertes y la tercera causa fueron el resto de afecciones perinatales con 23 casos. (Análisis de Situación de Salud con el Modelo de los Determinantes Sociales de Salud, 2015).

4. Proceso de intervención

4.1 Entrevista a la fisioterapeuta Laura Borrero.

Teniendo en cuenta que la fisioterapeuta Laura Borrero es una de las personas que actualmente participa en la ejecución del programa Guanesitos, y del mismo modo se encuentra vinculada con la empresa de pañales Pequeñín, la cual les ha permitido obtener ideas y obsequios para el programa dentro de la Clínica Guane. A su vez, la administración encabezada por la Doctora Liz Alieth Mateus Santamaria, se logró gestionar para unir esfuerzos, y se gestaron procesos que permiten informar y formar a los usuarios (madre, gestante y padre), con la finalidad de darles a conocer los programas acerca de la importancia de los controles prenatales,

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

su periodicidad y características. Para este momento fue preciso brindar orientación, trato amable, prudente y respetuoso a la comunidad, dando respuesta a las dudas e informando sobre cada uno de los procedimientos que se realizan, en un lenguaje sencillo y apropiado que proporciona tranquilidad y seguridad a los usuarios.

Con respecto a lo anterior, el grupo de trabajo se conformó por una enfermera jefe, una fisioterapeuta, una psicóloga y las enfermeras jefes de los Centros de Salud que ejercían su apoyo en diferentes temas, además de los profesionales que de algún modo colaboran para que este programa se lleve a cabo.

Para el año 2015, la Doctora Laura Borrero realiza una propuesta de mejora del programa con el fin de continuar con la estrategia de reforzar el programa con el acompañamiento hacia las madres después del parto. De igual forma propone a la Gerencia de la ESE Clínica Guane, como líder del proceso a su grupo de trabajo, ya que este, estaba en la capacidad de manejar los talleres de estimulación para los recién nacidos con el objetivo tener una mayor cobertura en la población. Aceptada la propuesta, se presentan inconveniente sobre infraestructura, pues no había un lugar específico en la Clínica disponible para ejercer dicha labor.

En este mismo año, la Gerencia autorizó el uso del auditorio para abrir el espacio para el acompañamiento de las madres, con donaciones realizadas por diferentes fuentes como juguetes entre otros, esta iniciativa se implementó durante todo este año y la adherencia de la iniciativa fue muy buena, tanto así que ese año se cubrieron 300 niños de 0 a 5 años, y el personal de la clínica se dio cuenta el programa funcionaba, todo esto con motivación, llamando a las mamás, a los papás, arreglando las bases de datos, todo lo que involucra la parte logística antes de realizarse los talleres, que son actividades que no se

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

ven pero son la base de cualquier proyecto. Se conto con el apoyo de la periodista Katherine Serpa, la comunicadora social de la clínica y a través de las redes también ayudo a impulsar mucho el programa, gracias a esto tenían videos en la pagina, en el fan page, mandaron hacer publicidad, entonces el programa de esta manera empezó a moverse más, de igual manera empezaron a tener mucho más apoyo por parte de la gerencia (entrevista a la fisioterapeuta Laura).

De igual forma durante el año 2015, estuvieron en el centro de salud la Trinidad , cuando iniciaron se realizaron las actividades durante 2 meses en las instalaciones de la clínica y después el personal se desplazó a la Trinidad donde estuvieron todo el año 2015, se puso un transporte a disposición para trasladar a la población desde la clínica al centro de salud de la Trinidad y volvían, se realizo de esta manera puesto que en la clínica Guane no había un espacio donde realizar los talleres de estimulación, el espacio en la trinidad era un poco caluroso pero siempre se trataba de hacer lo más agradable posible etas fueron las palabras de la fisioterapeuta Laura Borrero.

Al finalizar el 2015, como la fisioterapeuta realizo actividades en la Clínica Guane sobre el plan de intervenciones colectivas, con el apoyo de la administración, se logra adecuar un espacio en la clínica en el 4 piso para empezar hacer los talleres dentro de la clínica y no tuvieran que desplazarse al centro de salud de la Trinidad.

En el año 2016 se cubrieron 209 niños, ya que la organización de los talleres no tenía la capacidad para abarcar mayor población. La parte logística se realizó con el apoyo de la administración, al igual con las diferentes donaciones que se realizaron por medio de mismos trabajadores de la clínica quienes estuvieron muy comprometidos con el nuevo programa. De igual manera la parte de publicidad, volantes que se repartieron

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

fueron obtenidos de recursos de la clínica, por parte de material de comunicaciones. El año pasado (2016) un año muy bueno se trabajo con las mamás con los talleres de estimulación, ya se tenía un espacio, la acogida fue muy buena. (Palabras de la fisioterapeuta Laura Borrero).

- La población infantil es clasificada de la siguiente manera:

Población de 0 A 5 AÑOS.

Había 8 grupos de diferentes rangos de edades

1. 0 a 3 años
2. 2 a 5 años
3. 4 a 6 años
4. 7 a 9 años
5. Bebes de 10 a 12 meses caminadores
6. Bebes de 13 a 15 meses
7. Bebes de 16 a 24 meses

El objetivo principal del programa como tal es trabajar áreas específicas del desarrollo motor, motricidad fina, motricidad gruesa, área auditiva y de lenguaje, la parte personal y social, de tal manera que se puedan detectar alteraciones tempranas de desarrollo y de crecimiento en los bebés, a la vez que algunas dificultades en el desarrollo psicomotor.

4.2 Situación final

4.2.1 Entrevista a Dr. Laura Borrero.

Durante el programa se han detectado casos de niños con hipotonía, es decir, su tono muscular muy bajo, lo que se traduce en un atraso en el desarrollo, niños con atraso leve en el desarrollo, es decir bebés de 13 meses que estaban empezando a gatear o ponerse de pie.

En la primera clase se realiza el diagnóstico del bebé dependiendo la edad y las condiciones en las que se encuentra, y se deja tarea para la casa para que en el próximo taller ya se debe observar algunos cambios positivos. Se han atendido niños con síndrome de Down y niños con afectación motora moderada.

Otro objetivo del programa es detectar y remitir a terapias, una vez se obtenían las citas con los especialistas, volvían a cita con enfermería o con medicina general para remitir a especialista como neurólogos, terapeutas, y esos niños siguieron en tratamiento con terapeuta.

Las mamás y/o papás de los niños piensan que esos atrasos son normales, que los niños son perezosos para caminar, para hablar porque el hermanito fue así, porque el papa fue así, porque es consentido, hay mucho desconocimiento sobre el tema, de igual manera se evidencio en muchos casos que la sobreprotección generaba estos comportamientos, niños inseguros, retraídos, temerosos, esta era la oportunidad para trabajar con las gestantes para que no empezaran a tener este tipo de comportamientos con los niños cuando nacieran, informarles sobre la importancia de la gestación, el estado de ánimo de la mamá, y su cuidado como influye en el bebé, la idea de tomarlos desde recién nacidos ha sido motivar a las mamás a la

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

lactancia, a los cuidados en los primeros meses de vida, y sobre todo que la mama en la manera como trata a la bebe se va a ver durante su desarrollo.

Hemos atendido varios casos en los que se trataron a madres desde la gestación y los niños tuvieron un excelente desarrollo, con mucha fuerza e inteligencia, y lo más especial del programa es poder ver la evolución de cada niño, conocer a sus familiares tener un vínculo con ellos, y realizar un seguimiento y ver como es el desarrollo de los niños es una experiencia muy gratificante como persona y como profesional. Hay muchas inquietudes en las mamas, por lo que el apoyo que se les brinda es importante, la población es subsidiada, la gran mayoría está en programas como familias en acción, o en programas de FAMI y que algunas madres tienen la educación, pero no la aplican entonces por medio del programa se realiza el refuerzo. Se les brinda el apoyo, aunque el sistema de salud es complicado, siempre se ha tratado de buscar las citas con especialista siempre que se encuentran niños con dificultades, se les tiene un especial cuidado con las citas y recomendarlo con la jefe. Como se podía influir que aunque el niño este en terapia, ya esté recibiendo un tratamiento médico, como puedo educar a la mama para que lo apoye desde la casa y tratar de cambiar muchos hábitos, se dieron cuenta por medio del programa que habían muchas situaciones de maltrato, abuso, lo que se hace generalmente para registrar es que la mamá firma la planilla de asistencia, la primera clase se realiza la evaluación de reflejos, como está el bebe, como lo encuentran dependiendo el rango de edad y se deja la evidencia. La idea es que los niños empiecen a venir a los controles que crecimiento y desarrollo que ahí es donde queda documentado en la historia clínica, se ha intentado documentar por medio del Club Guanesitos pero ha resultado muy complejo realizar historias, hacer talleres, agendar las citas hace falta: más personal para apoyar el programa, no hay suficiente personal para el acompañamiento del programa.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

La forma como se ha venido integrando el programa es realizando una serie de actividades las cuales les permitió integrar todos los eventos relacionados con la primera infancia, de esta manera en la primera clase se realiza todo lo que tiene que ver con estimulación motora, se evalúa al bebe y se le dan recomendaciones a mamá de como son los cuidados que se deben tener con el bebe en casa.

La segunda clase es de motricidad fina toda la clase está enfocada a la destreza manual a la estimulación sensorial y todo lo que conlleva esa parte. Deben venir a 4 clases 1 vez por semana. Finalizando los 4 cursos, los grupos más grandes siempre son los bebes de 0 a 3 meses porque las prioridades de las mamás son diferentes, las mamás no están pendientes de que el bebe a los 3 meses quiera levantarse, gatear, eso ya se detecta en otra etapa que es de 3 a 8 meses. Ahí es donde ella se da cuenta y consideran la importancia de los controles y del programa como tal. Sesiones de 1 hora o 1 hora y media y al finalizar se graduaba a la mamá se les entregaba un certificado cada vez que terminaban los 4 módulos. De 0 a 4 meses es el grado del grupo de soñadores, la meta es acumular los 4 certificados, muchas mamás que acuden al programa lograron los 4 certificados, hasta casi los 2 años que es el grupo de exploradores, para cada uno de los grupos existen unos objetivos específicos porque se les da el manejo dependiendo de la edad. En la graduación de los módulos se les da un regalo y refrigerio, con la idea de incentivarlas a que sigan viniendo y continúen en el siguiente modulo.

El grupo de los 2 años colapso debido a la gran acogida por parte de las mamás nadie quería irse del grupo, por lo que la fisioterapeuta empezó a dar cursos adicionales de refuerzo para quienes ya habían hecho todos los módulos, pero querían seguir yendo y aprendiendo cosas.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

Una de las ventajas de tener acceso a la base de datos de la clínica es que se les daba prioridad a las mamás que pertenecen a la clínica, por que llegaba mucha gente que no lo es y que tiene la posibilidad económica de ser parte de otros grupos aparte de la clínica. Personas que pertenecen al régimen contributivo, la prioridad es para el régimen subsidiado. El programa no tiene ningún costo y se pensó principalmente en beneficiar a la población vulnerable subsidiada. La demanda se realiza a través de vacunación, y por medio de los controles de crecimiento y desarrollo, de esta manera se puede trabajar con la población, se pueden realizar más detecciones, se trabaja por ejemplo, 50 niños se atienden una semana y son los mismos 50 niños que vienen la siguiente semana, ellos vienen a otra clase diferente, pero son los mismos, es decir que a final de mes se trabaja con 50 niños cada 6 semanas y se llaman nuevamente a los 50 niños que vienen haciendo el seguimiento.

La subdirección científica con el apoyo de la fisioterapeuta y demás colaboradores ha pensado en cambiar la dinámica del programa, de una manera se considera que tendrá impacto mayor.

La mayor dificultad que presenta el programa es que los acudientes de los niños no tienen dinero para el transporte, la disposición de ellos está siempre presente, pero los recursos económicos de las familias que asisten al programa son muy limitados si recordamos que son familias afiliadas al régimen subsidiado que se encuentran en situación de vulnerabilidad, otra dificultad en el momento en el que Control interno debió definir las metas o indicadores, que definan: que permite que el programa funciona, o el cubrimiento a toda la población o que haya constancia al venir al programa (que vengan niños diferentes o que los mismos niños sean constantes), surgieron esas dudas sobre que será mejor en cuanto a indicadores de salud, que es mejor?: ver un mayor cubrimiento de la población o que una misma población tenga un mejor

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

seguimiento. Si se trabaja por el indicador de seguimiento, lo ideal sería como venía el programa, con los mismos niños, pero si se trabaja con el indicador de cubrimiento se tendría que hacer la reestructuración del programa. Las fisioterapeutas junto a la administración consideran que según en las condiciones en las que se encuentran en este momento lo mejor sería darle prioridad al indicador de cubrimiento, porque el mensaje llegaría a más personas y no solo a un grupo específico. Esto se puso como metas para el plan de la alcaldía. Entonces se piensa extender los temas y dar más profundidad al mismo para llegarle mejor a la población. Porque tratar ambos indicadores con tan poco personal resulta ser muy complejo. En el sitio donde se encuentra Guanesitos caben 8 mamás con sus bebés.

En un intento por mejorar el programa y hacerlo más completo para generar una mayor cobertura en la población, se generó una propuesta de mejora continua del CLUB GUANESITOS por parte de la Fisioterapeuta de la Clínica Guane.

4.2.2 Entrevista Dr. Félix Acelas Mejía, Coordinador de Calidad y Sistemas Integrados de Gestión, ESE Clínica Guane

A continuación, se realiza un resumen, de la conversación (tipo entrevista) que se sostuvo con el Doctor Félix Acelas Mejía, el cual en su discurso ilustra desde el momento en que nace el programa hasta la actualidad.

De acuerdo con las palabras del Dr. Félix Acelas, Para el año 2008 las entidades prestadoras de servicios de salud debían realizar captación de población menos favorecida por medio de los conocidos grupos extramurales, con el propósito de vincularlos a los programas de

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

salud pública y adicional al régimen subsidiado, en vista de esta necesidad, la oficina de calidad de la clínica Guane generó un eslogan con un indio guane, el cual en su momento ayudó a la captación de población infantil, y es por tal razón que nace el nombre y la necesidad del Club Guanesitos, lastimosamente la imagen del indio no tuvo mayor impacto, por lo cual vio la necesidad de utilizar otros medios de atracción como saltarines entre otras, para captar la atención de los menores.

De igual manera se realizaron brigadas de captación de población con actividades extramurales lo cual, para el periodo del 2009 al 2011 se había logrado una cobertura de 85% de la población, el restante fue considera como población nómada, por lo cual fue muy difícil lograr su vinculación, por tal razón se habían logrado las metas iniciales de captación de población, en ese momento la clínica obtuvo el reconocimiento como pioneros en inmunización, pero esto no incluyó en ningún sentido el programa ya que este no se encontraba institucionalizado.

Teniendo en cuenta que el programa fue creado para brindar experiencia a madres gestantes y niños de primera infancia, se realizaron talleres de promoción y prevención, cursos psicoprofilácticos, vacunación y estimulación temprana, tratando de integrar las necesidades de la gestante, pero fue imposible articular los talleres y cursos entre sí.

De acuerdo con la historia que se está desarrollando, este programa nace de la necesidad de captar mayor población para posteriormente ser vinculada al sistema subsidiado, por lo cual el club Guanesitos no fue creado por ningún comité, y no pertenece a ninguna dependencia directamente, pero a su vez puede ser formalizado en el departamento “investigación científica” dentro de la institución, de igual manera cuenta con una funcionalidad transversal, interactuando con toda las dependencias como promoción y prevención, prácticas de enfermería etc.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

Por lo anterior, este programa se encuentra ligado a la responsabilidad social que todas las entidades deben cumplir, de tal forma se encuentra relacionado con la visión, misión y estrategias en sus planes de gestión, así mismo los manuales de ética y buen gobierno que se implementan en las entidades prestadoras de servicios de salud. Para lo anterior, la institución no cuenta con ningún registro, documentación o resolución alguna que permita la implementación del dicho programa.

Como modelo para la creación de este programa, se tuvieron en cuenta los programas de responsabilidad social y las cartillas de ética y buen gobierno, en donde se identifican la visión, misión y objetivos principales de los programas de gestión de la clínica.

Dentro del alcance del programa, lo que se pretende es garantizar que los programas de promoción, vacunación, estimulación temprana se logren con la participación de los padres, de igual forma con las donaciones que se hacen como lo es el kit de recién nacido, con lo cual se busca garantizar que los primeros días de nacimiento del bebé se proteja contra cualquier agente externo que pueda perjudicarlo.

Dentro de este contexto, se busca que las personas beneficiadas sean de la población vulnerada de Floridablanca, de igual forma el programa se da para toda la población en general. Así mismo para que este programa pueda ser desarrollado, se toman recursos otorgados para los diferentes programas con los que cuenta la clínica, los cuales fueron mencionados anteriormente, ya que el Club Guanesitos cuenta con un comportamiento transversal, no se le pueden asignar recursos directamente, por lo cual las donaciones dadas por el gobierno, y otras entidades las cuales suman más de los 120.000.000 millones de pesos, o donaciones como las que realizó el gobierno de Corea con las que se han comprado ambulancias, camas entre otras.

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

En este contexto, no se puede contar con una planta de personal identificada, pero se recibe el apoyo de todos los profesionales que se encuentran en la clínica y adicional a esto también se cuenta con el apoyo de los practicantes de enfermería los cuales se encuentran muy comprometidos con esta gestión, al respecto conviene decir que aunque no tienen un organigrama definido, aun así cuentan con profesionales visibles como es el caso de la fisioterapeuta que acompaña en varias instancias la implementación del programa. Cabe señalar que los talleres se realizan en los puestos de salud, en el auditorio de la clínica y ahora, en un salón que se ha adaptado como aula para poder atender a los padres del recién nacido.

Con todo lo anteriormente expuesto, con respecto a los indicadores, no existen tales para este programa, en lo que se enfoca el club Guanesitos, es en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de gestión de la clínica, las cuales se miden en el desarrollo de las mismas durante el año, identificando el impacto social del programa. Así mismo el programa ha aportado algunos beneficios dentro del sistema de gestión de calidad de la Clínica, aportando el cumplimiento con las metas establecidas gerencialmente y del mismo modo con los objetivos específicos en cuanto a responsabilidad social se refiere.

5. Lecciones aprendidas, conclusiones o recomendaciones

5.1 Lecciones aprendidas

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

Como lecciones aprendidas podemos identificar y destacar característica encontradas en el programa del cual se realizó este informe en la ESE Clínica Guane:

- Conocer la forma como desde un punto de vista ético y social, la organización ESE Clínica Guane realiza sus esfuerzos para cumplir un proceso que es el de ayudar a la comunidad menos favorecida.
- Reconociendo de la misión de la clínica, el cual hace énfasis en ayudar a la comunidad con el compromiso de ofrecer calidad en sus servicios, el cual se encuentra estipulado dentro del marco legal de la institución.
- Tener en cuenta la recopilación de datos de cada uno de los pacientes atendidos, y de esta manera obtener una base de datos la cuales será útiles para posteriormente obtener indicadores y demás.
- Como se realiza un proceso de sistematización y el impacto o ventajas que tuvo en el desarrollo de los programas.
- La caracterización de este caso generó un gran impacto en la manera como percibimos la atención que una institución de salud, le da a su población. El desafío de los sistemas de salud en nuestro tiempo, consiste en desarrollar capacidades administrativas en las personas encargadas de dirigirlos y nos causo un gran impacto la labor de las directivas y los profesionales encargados del programa Club Guanesitos.

6. Conclusiones

Con la implementación del programa Club Guanesitos se logró establecer una adecuada y completa atención a las familias quienes actualmente se benefician del programa, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus hijos. La ESE Clínica Guane, comprometida con el bienestar de la población, realiza un manejo integral de calidad, optimizando la utilización de los recursos disponibles y generando así una disminución en el número de casos en donde los principales afectados son los niños. Lo anterior, representa una estrategia para el manejo integral del paciente de una forma humanizada que ha generado un impacto positivo en la forma como la población se concientiza de la importancia de los controles prenatales o cursos profilácticos, además representa una estrategia de impacto financiero para la institución con la optimización de los recursos de salud brindando servicios de salud de calidad.

- Se identificó la metodología utilizada en el desarrollo del plan estratégico de la ESE Clínica Guane, con respecto a su proyección social con el programa Club Guanesitos, el cual se ha venido desarrollando durante los últimos 10 años.
- Se observó cual fue el plan estratégico utilizado para el desarrollo del programa Club Guanesitos y se identificó la metodología establecida en el mismo.
- Dentro de la identificación del impacto social que se ha tenido con el programa Club Guanesitos, es difícil determinarlo, ya que no se encuentran datos establecidos, como encuestas de satisfacción o reporte de casos donde se pueda observar el éxito del programa.

7. Recomendaciones

- Exponer los casos específicos de mejoría.
- Establecer un mecanismo para medir el impacto del programa.
- Visibilizar las experiencias significativas del programa Club Guanesitos en las diferentes redes sociales y de esta manera dar a conocer a la comunidad local, regional y nacional.
- Fortalecer los procesos de cualificación al personal de la ESE Clínica Guane con el fin de actualizar información relacionada con las problemáticas y realidades presentadas en la clínica.
- Aprovechamiento de Las TIC para visualizar y reconocer los logros del programa.
- Generar espacios de práctica profesional desde la realización de convenios con las diferentes universidades de Santander, con la finalidad de fortalecer el programa.

8. Referencias Bibliográficas.

American Psychiatric Association (2013). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales Quinta edición. DSM-V. Masson, Barcelona.

Delgado, A., López, J., Meneses, F. (2010). Mortalidad perinatal de la población afiliada a una EPS de Pasto. Departamento de Nariño. 2007. Hacia la Promoción de la Salud, 15(1), 92-109. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772010000100008&lng=es&tlng=es

López, L., Esquiaqui, R. (2015). Informe Epidemiológico de Santander. Perfil de mortalidad materna y mortalidad perinatal en Santander. Recuperado de https://observatorio.co/web/publicaciones/informe_epidemiologico_perfil_morbi_materna_peri_ano_ix_num_2_2015_4.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social (2104), Organización para la Excelencia en Salud. Bogotá.

P. Jesús, M. María, Jesús (2014). El maltrato infantil: concepto, tipos, etiología, pp 7-21 Published.

Silvestre,J. (2008). Hipotonía en el recién nacido a término. *A c t a N e u r o l C o l o m b i a n a*, pp15-S20 recuperado de

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

[https://www.google.com.co/search?q=Silvestre%2CJ.+\(2008\).+Hipotonía+en+el+recien+nacido+a+término.](https://www.google.com.co/search?q=Silvestre%2CJ.+(2008).+Hipotonía+en+el+recien+nacido+a+término.)

Uribe, A. (2011). Análisis del comportamiento de la mortalidad materna y perinatal. Revista Ciencia y Cuidado, 8(1), pp 13-17. Recuperado de <http://revistas.ufps.edu.co/ojs/index.php/cienciaycuidado/article/view/445>

9. Apéndices

APÉNDICE A: Formato de entrevista a personal administrativo de la ESE Clínica Guane.



Universidad Santo Tomás.

**Facultad de Economía.
Formato de entrevista a personal administrativo
De la ESE Clínica Guane.**

Se realizará la entrevista teniendo en cuenta los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Cómo nació el programa Club Guanesitos?
2. Historia del programa antes de la administración de la Doctora Liz Alieth Mateus
3. ¿Antecedentes - como era la atención a las madres gestantes?
4. Por medio de qué comité o sub-comité se creó el programa.
5. ¿A qué dependencia pertenece el club (organización)?
6. ¿Cuál es el procedimiento para crear estos programas en la Clínica?
7. ¿Existe algún documento sobre la propuesta (una resolución, un documento de la gerencia o la alcaldía) que permitiera la implementación del programa?
8. Existe una cartilla o publicidad del programa
9. Hubo algún modelo de direccionamiento estratégico a la hora de crear el programa Club Guanesitos
10. ¿Cuál es el alcance del programa?
11. ¿Qué tipo de personas son beneficiarias y cuantas aproximadamente?
12. ¿Qué tipo de recursos son los destinados para este programa?
13. ¿Cuántos profesionales conforman el programa?

EXPERIENCIA DE CASO CLUB GUANESITOS

14. ¿Cuál es su organigrama?
15. Si existe un lugar físico en donde se preste este servicio descríbalas
16. Que indicadores reflejan la gestión del programa
17. ¿Cuáles son las metas en cobertura propuesta en la visión del programa mediano y largo plazo?
18. ¿Cuál es la articulación del programa con los principales objetivos de la clínica?
19. ¿Cómo está articulado el programa con las planes de gestión del 2016 al 2019 en la Clínica?
20. ¿Cómo ha beneficiado el programa al sistema de gestión de calidad de la Clínica?
21. ¿El programa cuenta con estrategias particulares de gestión o están ajustados a los de la clínica?.