

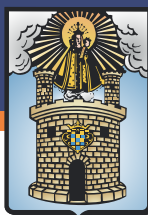


Reconocimiento

Experiencias Exitosas en Salud



Guía metodológica
para participantes



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

#SaludMed

www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

Guía metodológica para participantes
Alcaldía de Medellín
2019

Federico Andrés Gutiérrez Zuluaga
Alcalde de Medellín

Claudia Helena Arenas Pajón
Secretaria de Salud de Medellín

Margarita María Escudero Osorio
Subsecretaria Administrativa y Financiera

Yanneth Castaño Castaño
Subsecretaria de Gestión de Servicios de Salud

Natalia López Delgado
Subsecretaria de Salud Pública

Comité editorial

Fabián Ibarra Ruiz
Líder de Programa - Secretaría de Salud de Medellín

Somni Omaira Vasco Urrea
Líder de Programa - Secretaría de Salud de Medellín

Augusto Davide Giovanni Pasqualotto
Líder de Programa - Secretaría de Salud de Medellín

Diana Patricia Franco Ríos
Líder de Proyecto - Secretaría de Salud de Medellín

Zulay Andrea Cadavid Gómez
Odontóloga Especialista - Secretaría de Salud de Medellín

Juan Carlos Murillo Correa
Director de Proyectos de Calidad - Asesorías y Soluciones Integrales

Claudia María Murillo Correa
Consultor Sénior - Asesorías y Soluciones Integrales

Agradecimientos

Fotografías

Clínica El Rosario
Laboratorio Médico de Referencia
Clínica Universitaria Bolivariana

Apoyo técnico

Asesorías y Soluciones Integrales en Salud

Diseño y diagramación

Jonatan Parra Manrique

Contenido

	Pág.
Introducción	5
Presentación	6
Propósito general	7
¿Por qué postular su experiencia?	8
Experiencias que se pueden postular	9
Pilares del reconocimiento	10
Criterios de evaluación	12
1. Contexto, planeación y seguimiento a la experiencia	
2. Liderazgo y participación	
3. Procesos para la implementación de la experiencia	
4. Comunicación y divulgación de la experiencia	
5. Resultados de la experiencia	
Etapas del proceso	23
Evaluadores y jurados	31
Responsabilidad de los ganadores	33



Introducción

Una experiencia exitosa es aquella iniciativa con capacidad de generar resultados positivos y de impacto en salud, sostenible en el tiempo, con alta posibilidad de réplica, que busca solucionar una necesidad sentida, que se desarrolla de manera participativa y articulada entre los diferentes actores, evidenciando la colaboración de todos los interesados y que ha logrado contribuir objetivamente en la transformación de la cultura, los comportamientos y hábitos de la organización o comunidad para generar bienestar integral.

El **Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud** busca apoyar y fomentar la excelencia e innovación de los agentes del sistema de salud, reconociendo socialmente las buenas prácticas en seguridad del paciente y en la humanización de los servicios de salud que se desarrollen en nuestra ciudad, convirtiéndose en referentes de prestación de servicios de salud; seguros, humanizados y con altos niveles de desempeño, y colocando al usuario y a la familia como centro del sistema de salud.

El Plan de Desarrollo: Medellín Cuenta Con Vos, tiene como principal sello de su gestión la corresponsabilidad de la ciudadanía, por tal motivo, es de interés de la Secretaría de Salud del Municipio de Medellín reconocer e incentivar el desarrollo de pequeñas acciones que generan grandes transformaciones para llegar a ser la ciudad que soñamos.

Por tal motivo, la postulación al reconocimiento busca además de incentivar el desarrollo de buenas prácticas, la sistematización de estas, permitiendo entender su proceso, los factores intervinientes y las razones que determinaron su desarrollo, propiciando así, la creación de nuevos aprendizajes y permitiendo la posibilidad de réplica.

En este contexto, esta guía metodológica se constituye en un instrumento educativo que facilitará la consolidación de las experiencias, por medio del cual el personal que desarrolla las iniciativas podrá realizar ejercicios de autoevaluación y avanzar en el desarrollo de procesos de mejoramiento que les permita en el mediano plazo obtener niveles de excelencia.

Presentación

Medellín en los últimos años viene en un proceso de transformación que parte de entender la responsabilidad que tiene cada uno de sus habitantes para construir juntos la ciudad que soñamos. El sector salud también se ha movilizado hacia dicha transformación posicionando a Medellín como un referente en la prestación de servicios de salud a nivel nacional e internacional, gracias a la articulación de diferentes actores y entidades en el desarrollo de estrategias que mejoren los servicios de salud con calidad y seguridad para los usuarios.

Es por esta razón que la Alcaldía de Medellín a través de su Secretaría de Salud reconocerá el trabajo para mejorar el cuidado integral y la atención de los pacientes, con un trato más humano, digno y con calidad.

Los criterios y estándares de este reconocimiento demuestran que las iniciativas desarrolladas son sensibles al contexto actual y responden a las necesidades de la comunidad, generando impactos positivos en la prestación de los servicios, buenos resultados en salud, bienestar de la población, sostenibilidad en el tiempo y trabajo conjunto de los diferentes actores del sector.

Invitamos a las diferentes IPS, EAPB, Universidades y otras organizaciones del sector salud de la ciudad a que postulen sus experiencias al **Reconocimiento a las experiencias exitosas en salud Medellín 2019**, el cual destacará sus buenas prácticas y difundirá sus experiencias para convertirse en referentes para otras instituciones.



Federico Andrés Gutiérrez Zuluaga
Alcalde de Medellín



Claudia Helena Arenas Pajón
Secretaria de Salud de Medellín

Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud

Propósito general

El propósito del **Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud**, es identificar, sistematizar y reconocer buenas prácticas en seguridad del paciente y en la humanización de la atención en salud que hayan generado impacto en la prestación del servicio de salud y contribuido al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Objetivos

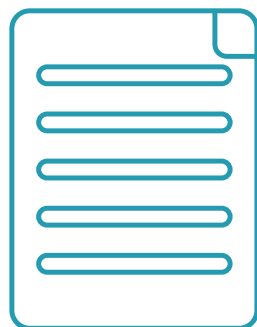
La Secretaría de Salud de Medellín, mediante el desarrollo del **Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud**, pretende obtener los siguientes resultados:

- Incentivar el desarrollo de buenas prácticas en seguridad del paciente y en la humanización de los servicios de salud dentro de los procesos de atención en el sector salud.
- Fomentar la utilización de los criterios del **Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud**, para la consolidación de iniciativas que las organizaciones han venido implementando frente a la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud, a través de ejercicios de autoevaluación que permitan la identificación y el cierre de brechas.
- Identificar, documentar, sistematizar y difundir experiencias exitosas, con el fin de promover el desempeño con excelencia del sistema de salud.
- Reconocer públicamente las experiencias que acrediten buenas prácticas, difundiendo sus experiencias y resultados como referentes para otras instituciones.

¿Por qué postular su experiencia?

A continuación, hacemos referencia a los beneficios que se pueden obtener al postular sus prácticas al **Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud** y someterlas al proceso de evaluación.

- Al preparar el informe de postulación, las organizaciones tienen la oportunidad de realizar un proceso de reflexión del estado y grado de consolidación de su experiencia frente a los criterios del modelo, permitiendo la identificación de brechas de desempeño.
- Todas las experiencias que se postulan reciben un informe de retroalimentación, que será el insumo para emprender procesos de mejoramiento.
- Ser ganador del **Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud** permite obtener prestigio por contar con prácticas de excelencia que generan excelentes resultados, sostenibles y con posibilidad de réplica, en temas relacionados con la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud.



Experiencias que se pueden postular

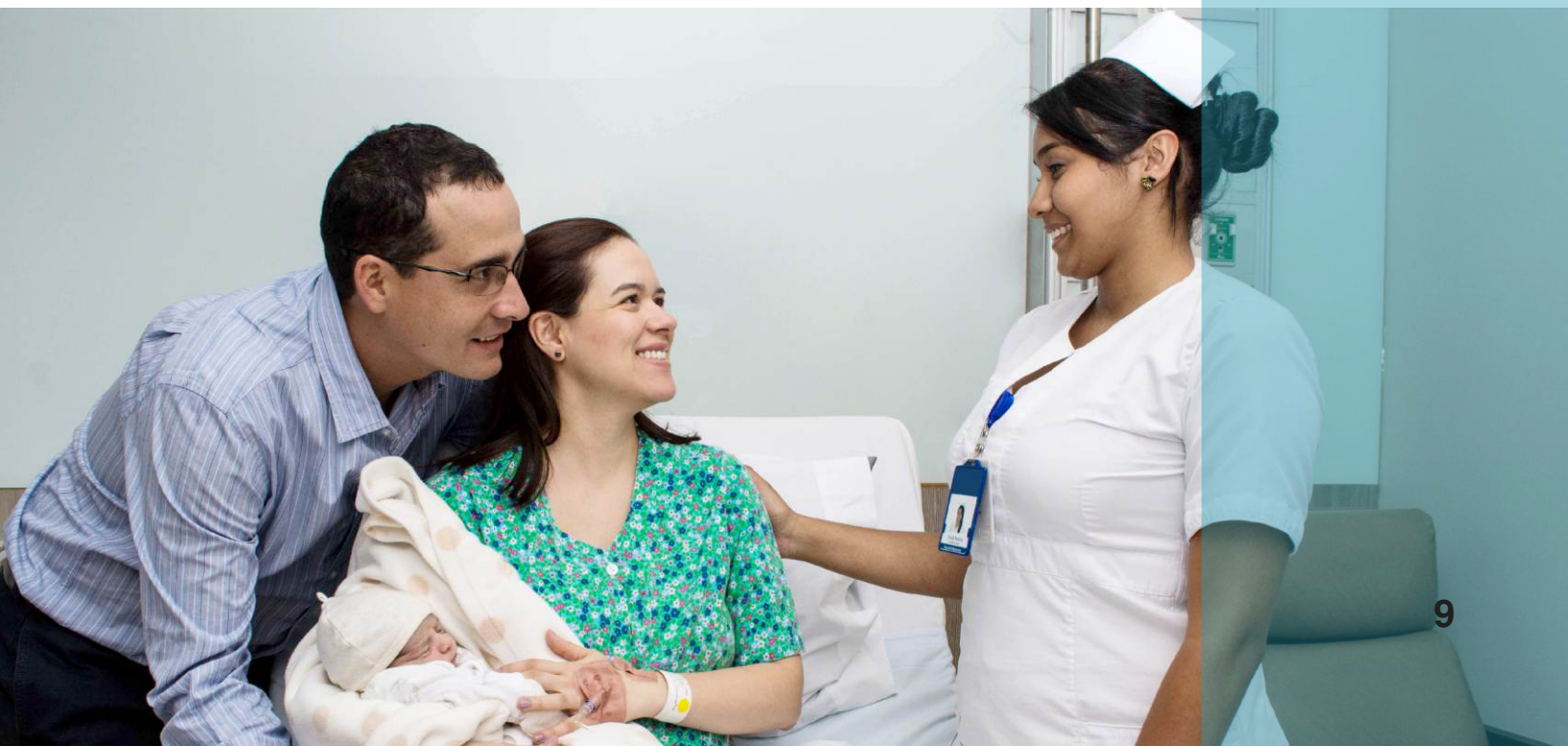
Toda experiencia desarrollada en instituciones públicas o privadas aplicadas en la seguridad del paciente o la humanización de los servicios de salud, que se desarrollen en el Municipio de Medellín, de manera independiente o desarrolladas en trabajo colaborativo con otras organizaciones.

En los casos en que una experiencia sea desarrollada de manera conjunta y colaborativa, la experiencia debe ser presentada por las organizaciones que desarrollan la experiencia.

Niveles de postulación

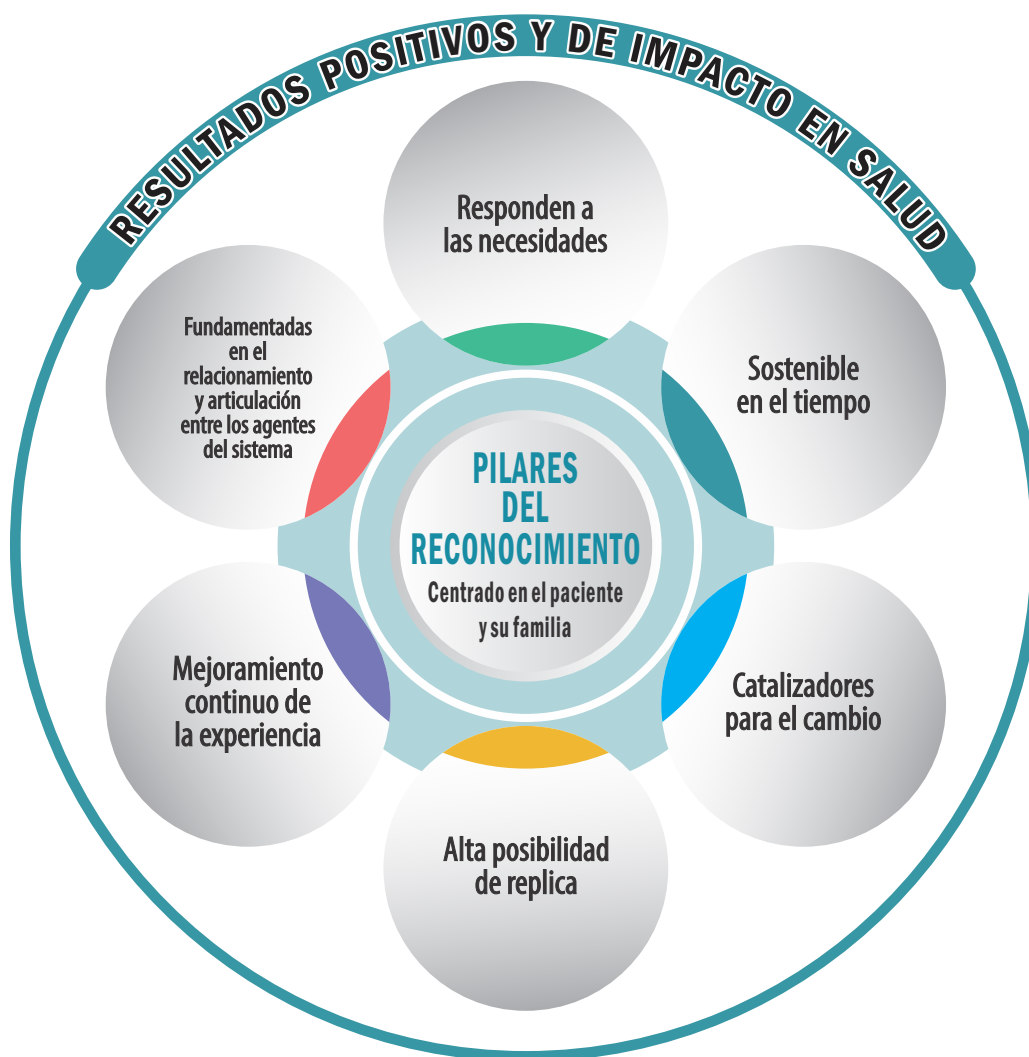
Las organizaciones podrán postular sus experiencias en los siguientes niveles de postulación:

- Humanización y atención centrada en las personas.
- Seguridad del paciente.



Pilares del reconocimiento

Son los fundamentos que deben cumplir las prácticas para considerarse exitosas, a partir de estos pilares se estructuran los criterios de evaluación de las experiencias. Estos son:



Responden a las necesidades

Las experiencias deben tener como base para su desarrollo, las necesidades identificadas en la organización o la comunidad a la cual se sirve; esto incluye el estudio previo de la problemática, el entorno social, cultural, geográfico, político, económico y antecedentes, así como otros factores relevantes.

Sostenible en el tiempo

Las experiencias exitosas se caracterizan por garantizar la capacidad de mantener los esfuerzos en forma continua y contar con reconocimiento social.

Catalizadores para el cambio

Las experiencias exitosas deben demostrar su contribución en la transformación de la cultura, los comportamientos y hábitos de pacientes, familias, cuidadores, personal de la salud y comunidad para generar bienestar integral e incrementar la calidad de vida de la población.

Alta posibilidad de réplica

Las prácticas exitosas deben ser inspiradoras para otras organizaciones que abordan preocupaciones similares, mediante procesos de asimilación y adaptación de prácticas.

Mejoramiento continuo de la experiencia

Las organizaciones poseedoras de experiencias exitosas deben haber generado una cultura de mejoramiento continuo, que se evidencia a través de la formulación, ejecución y cierre de planes de mejora.

Fundamentadas en el relacionamiento y articulación entre los agentes del sistema

Las iniciativas exitosas a menudo funcionan cuando todas las partes interesadas trabajan juntas para solucionar una necesidad sentida del ser humano. En este sentido, el desarrollo de la experiencia debe demostrar el carácter participativo y de articulación entre los diferentes actores del sistema.

Resultados positivos y de impacto en salud

Las prácticas deben demostrar resultados tangibles que demuestren el impacto a las problemáticas que propiciaron la necesidad, que haya generado satisfacción a los usuarios y contribuido a mejorar la calidad de vida de la población.

Criterios de evaluación

El Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud, cuenta con unos criterios que a su vez tienen estándares de evaluación que permiten identificar el grado de desarrollo y consolidación de las iniciativas relacionadas con la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud y que se convierten en las pautas para su adecuada evaluación:

Contexto y planeación de la experiencia

Liderazgo y participación

Procesos para la implementación de la experiencia

Comunicación y divulgación de la experiencia

Resultado de la experiencia



1 Contexto, planeación y seguimiento a la experiencia

Examina las acciones para identificar las necesidades y problemáticas relevantes de la organización y/o comunidad en torno a la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud, así como el proceso para la planeación, el establecimiento de metas, el seguimiento y evaluación al impacto de la experiencia.

★ Indique el proceso para identificar y comprender las necesidades de la organización y/o comunidad en torno a la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud, que incluye entre otros aspectos:

- Cómo fue identificada y cuál fue la problemática que motivó la iniciativa.
- Cuál fue la magnitud del problema.
- Cuáles fueron las causas que originaban la problemática y cómo se determinaron dichas causas.

★ Enuncie los objetivos y las metas a lograr con la experiencia en un plazo determinado y cómo estas contribuyen a la seguridad del paciente y/o la humanización de los servicios de salud.

★ Indique cómo a partir de las metas se establecieron planes operativos específicos para provocar cambios y lograr los objetivos propuestos.

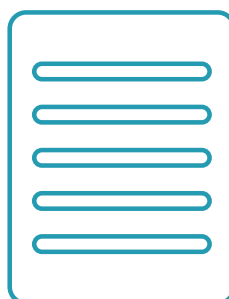
★ Describa los mecanismos utilizados para determinar y valorar los recursos necesarios para el desarrollo de la experiencia, así como el proceso que permite la viabilidad y sostenibilidad financiera para el logro de la experiencia.

★ Indique cómo se lleva a cabo el despliegue de los objetivos, metas y planes operativos de la experiencia a las personas involucradas en el desarrollo de las intervenciones, así como a los diferentes grupos de interés.

★ Enuncie el proceso utilizado para hacer seguimiento a las metas planteadas y las acciones desarrolladas cuando se identifican desviaciones en el desempeño.

★ Haga referencia a los resultados obtenidos en la planeación y seguimiento en los dos últimos años o el tiempo que lleve funcionando la experiencia, e incluya aspectos relacionados con:

- El seguimiento a los planes operativos, metas y objetivos.
- Los recursos planeados e invertidos.
- Otros aspectos relacionados con la planeación, seguimiento y evaluación de las experiencias.



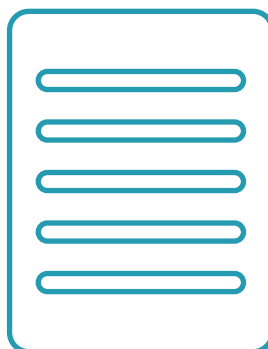


Liderazgo y participación

2

Este criterio examina el grado de influencia y participación de los líderes institucionales para la planeación, implementación y seguimiento a la experiencia, así mismo, cómo se fomentan y desarrollan alianzas y/o acciones colaborativas con otras organizaciones que potencialicen el desarrollo de las experiencias.

- ★ Indique cómo los líderes organizacionales participan en la planeación e implementación de la experiencia.
- ★ Explique los mecanismos e instancias en donde los líderes realizan el seguimiento a la implementación de la experiencia.
- ★ Indique cómo se establecieron relaciones colaborativas con IPS, EPS, la comunidad, universidades, el gobierno, organizaciones no gubernamentales, etc, para la implementación de la experiencia.
- ★ Describa los mecanismos desarrollados para incentivar la participación amplia de usuarios y familias en la implementación de la experiencia.
- ★ Indique cómo la experiencia propicia cambios de comportamientos o actitudes individuales de usuarios, cuidadores y/o funcionarios, que favorecen a la seguridad del paciente y/o a la humanización de los servicios de salud.
- ★ Haga referencia a las acciones y los resultados logrados en los dos últimos años o el tiempo que lleve funcionando la experiencia, relacionadas con:
 - Indicadores que se tienen para mostrar el impacto e influencia del desarrollo del liderazgo institucional en la implementación de la experiencia.
 - Describa los resultados relacionados con la participación y trabajo colaborativo con otras organizaciones.
 - Cambios logrados en los comportamientos o actitudes individuales de usuarios, cuidadores y/o funcionarios.

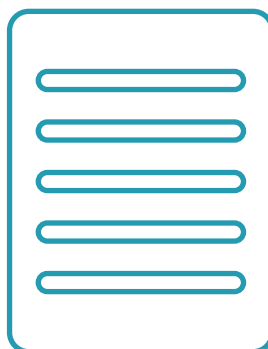




3 Procesos para la implementación de la experiencia

Este considera el grado en que la experiencia ha estructurado su operación, definiendo directrices, lineamientos y procesos que responden a las necesidades y expectativas identificadas en la población. Así mismo, cómo se obtienen resultados a partir de su implementación.

- ★ Describa cómo se desarrolla la iniciativa que incluya sus directrices, lineamientos y procesos para la implementación de la experiencia, cómo estos dan respuesta a las necesidades y problemáticas identificadas y cómo se asegura la obtención de resultados previstos.
- ★ Indique cómo se difunden y actualizan permanentemente los procesos para la implementación de la experiencia, para garantizar su pertinencia y efectividad.
- ★ Describa cómo se han implementado acciones para mejorar el conocimiento, las habilidades y capacidades de los colaboradores para la implementación de la iniciativa.
- ★ Explique la forma cómo la experiencia de manera sistemática e innovadora introduce las mejoras necesarias en los procesos, a fin de satisfacer plenamente las necesidades.
- ★ Haga referencia a las acciones y los resultados que ha logrado la experiencia en los dos últimos años o los años que lleve funcionando la experiencia, al introducir mejoras relacionadas con:
 - Eficiencia y eficacia de los procesos, métodos y sistemas utilizados.
 - Principales mejoramientos implementados durante el desarrollo de la experiencia.
 - Resultados relacionados con el desarrollo de las competencias de los colaboradores.

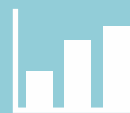
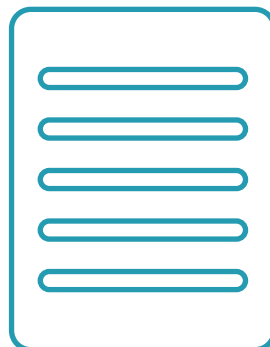




Comunicación y divulgación de la experiencia **4**

Este criterio examina los procesos desarrollados para obtener una comunicación fluida con la comunidad beneficiaria y todas las partes interesadas, así como las acciones para la visibilización de la experiencia y la concientización de los diferentes actores, incluidos pacientes, familias y comunidad en general para que la apoyen y participen.

- ★ Describa las acciones implementadas por la experiencia para suministrar información a la comunidad beneficiada, así como a otros grupos sociales objetivos para su implementación.
- ★ Describa las acciones desarrolladas para visibilizar y posicionar la experiencia, y cómo estas han permitido motivar, incidir y concientizar a otros actores para que la apoyen y participen.
- ★ Indique qué actores u organizaciones apoyan su experiencia y la forma de participación de cada uno de ellos.
- ★ Haga referencia a las acciones y los resultados que ha logrado la experiencia en los dos últimos años o el tiempo que lleve funcionando la experiencia, al introducir mejoras relacionadas con:
 - Resultados del relacionamiento, comunicación, visibilización y divulgación con la comunidad beneficiaria.



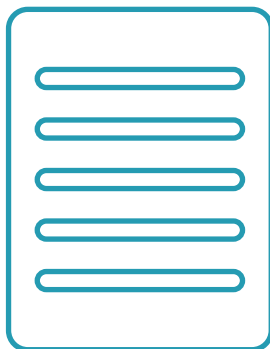


5 Resultados de la experiencia

Examina cómo la experiencia ha generado impactos que mejoran la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud, así mismo, cómo esta ha obtenido reconocimiento social y ha desarrollado conocimiento e innovaciones útiles para el sector.

★ Haga referencia a las acciones y los resultados que ha logrado la experiencia al introducir mejoras en los dos últimos años o el tiempo que lleve funcionando la experiencia, relacionadas con:

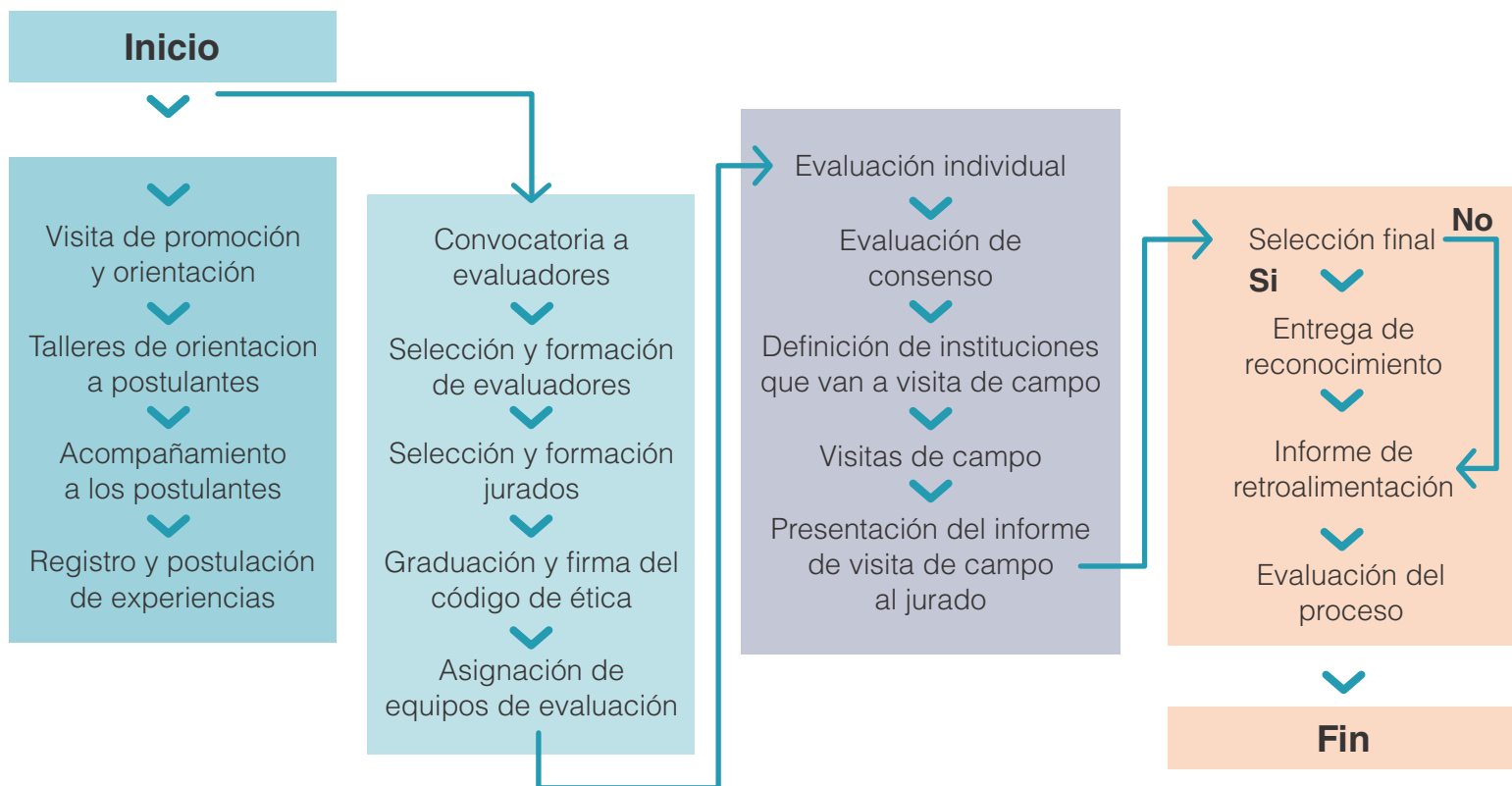
- Resultados claves del desempeño de la experiencia, especialmente los utilizados para medir el alcance de las metas y objetivos definidos. Así como la evolución de estos.
- Haga referencia a distinciones, reconocimientos o premios recibidos por la implementación de la experiencia por parte de otras organizaciones.
- Explique cómo la experiencia es sostenible en el largo plazo a partir de los resultados obtenidos, reconocimiento, el uso eficiente de los recursos, el desarrollo del conocimiento y la innovación.
- Describa cómo la experiencia propicia la generación de conocimiento a partir de la implementación y resultados de la experiencia.



Etapas del proceso

Se describen a continuación las etapas que deben tenerse en cuenta para el proceso de postulación del Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud:

Ruta de evaluación:



Convocatoria y promoción

Es el conjunto de acciones para la divulgación, convocatoria y promoción del Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud, a través de medios de comunicación.

La Secretaría de Salud del Municipio de Medellín y el operador del reconocimiento, están en disposición de apoyar a las organizaciones interesadas en postularse, promoviendo el entendimiento de los criterios de evaluación y del proceso general.

Orientación y acompañamiento a los postulantes

Esta etapa se concreta a través de las jornadas de orientación a postulantes que son talleres de formación e información técnica, en fechas que podrá encontrar en esta cartilla en el ítem fechas claves del reconocimiento. En estas reuniones se comparte con los postulantes, el marco conceptual y estratégico del modelo del reconocimiento, se explican las normas y procedimientos para concursar, el significado de los criterios y estándares.

Adicionalmente, se realizarán visitas de promoción y orientación a las organizaciones que cuentan con iniciativas en seguridad y humanización de los servicios de salud para incentivar su postulación y resolver dudas relacionadas con el proceso.

La Secretaría de Salud de Medellín dispondrá la línea telefónica **5603435** y el correo **reconocimiento.salud@medellin.gov.co** para la orientación a postulantes y para resolver dudas en el proceso de postulación.

Registro y postulación de experiencias

La elaboración del informe de postulación de las experiencias se debe realizar teniendo en cuenta los criterios y estándares del Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud, durante esta etapa habrá acompañamiento permanente y espacios para aclarar las dudas e inquietudes de los postulantes.

Las instituciones podrán realizar de manera gratuita el proceso de postulación, para ello, deberán diligenciar un registro en línea y adjuntar el perfil organizacional y el informe de postulación, en las fechas estipuladas en el ítem fechas claves del reconocimiento. Como constancia de este proceso la institución postulada recibirá un código de postulación que la identificará durante todo el proceso.

Evaluación de experiencias

Un grupo de evaluadores realizará un análisis profundo de los informes de postulación de las experiencias que presentan las organizaciones, con el fin de evaluarlos, usando como referencia los criterios y estándares del Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud, así como las orientaciones conceptuales, metodológicas y técnicas entregadas en la etapa de formación y entrenamiento a los evaluadores.

Como resultado de esta evaluación, se identificarán las experiencias que superen el puntaje para recibir visita de campo por parte del equipo evaluador, de acuerdo con los resultados cuantitativos totales, además de la consistencia entre los diferentes criterios del reconocimiento.



Visitas de campo para reconocimiento a las experiencias

Las experiencias seleccionadas recibirán la visita por parte del equipo evaluador, en fechas previamente acordadas, con el propósito de examinar con mayor profundidad las iniciativas implementadas. Con base en estas visitas, el equipo evaluador elaborará un informe de la organización, el cual será presentado al jurado.

Selección de experiencias, entrega de reconocimientos y divulgación

El Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud, se otorgará como exaltación a las buenas prácticas que tengan un nivel de desarrollo que permita demostrar que son sensibles al contexto, con capacidad de generar resultados positivos y de impacto en salud, así como de responder a las necesidades, ser sostenible en el tiempo, ser catalizador del cambio, tener alta posibilidad de réplica, contar con mecanismos de mejoramiento continuo y fundamentadas en la articulación de actores.

Los galardones serán entregados en una ceremonia especial, a la que además de las personas naturales, organizaciones del sector y participantes, serán invitados representantes del gobierno, del sector académico, la comunidad y de otros sectores representativos.

Las experiencias ganadoras serán invitadas a presentar sus buenas prácticas en eventos reconocidos del sector.



Retroalimentación

Todas las experiencias postuladas recibirán un informe detallado, como resultado de la evaluación de los informes de postulación, el cual tiene como propósito retroalimentar a los equipos de trabajo sobre las principales fortalezas encontradas y aquellos aspectos débiles u oportunidades de mejoramiento.

Debe anotarse, que el informe de retroalimentación se constituye en el producto más importante que se recibe de la postulación de la experiencia, en la medida en que marca las pautas para la formulación de planes de mejoramiento para el cierre de brechas que permitan la consolidación de la experiencia.



Documentos para la postulación

Las entidades que quieran postular sus experiencias deberán presentar los siguientes documentos:

1 Formulario de inscripción:

Contiene los datos generales de la(s) organización(es) que postula la experiencia, el líder designado para acompañar el proceso de postulación, así como el consentimiento para la divulgación de la experiencia en caso de ser ganador, entre otros.

Este formulario digital en línea debe ser diligenciado para iniciar el proceso de postulación del Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud.

2 Perfil de la experiencia:

Documento que permite a evaluadores y jurados entender y comprender la experiencia en forma integral y en el contexto en el cual se desarrolla, para poder analizarla adecuadamente. (Máximo 4 páginas).

Consta de los siguientes elementos que facilitan el entendimiento de la experiencia: **Nombre de la experiencia, antecedentes, propósito fundamental, relaciones, entorno y retos.**

Título o nombre de la experiencia: ¿Cuál es el nombre mediante el cual la experiencia ha sido reconocida en su ámbito de influencia?

Antecedentes: Cómo surgió la experiencia, cuál era la problemática de salud que llevó a que se plantearán soluciones y evolución de la iniciativa desde su constitución.

Propósito fundamental y descripción de la experiencia: Es la finalidad, intención u objetivo principal para el cual fue desarrollada la iniciativa, cuáles son las necesidades que pretende atender y los resultados óptimos esperados; de igual manera implica la descripción clara y precisa de la experiencia. Tenga en cuenta en su descripción los siguientes puntos:

- Contexto, planeación y seguimiento de la experiencia
- Liderazgo y participación
- Procesos para la implementación de la experiencia
- Comunicación y divulgación de la experiencia
- Resultado de la experiencia

Entorno: Es el lugar donde la iniciativa se está realizando o fue realizada, su cobertura geográfica y las condiciones externas que inciden en su desempeño como: condiciones sociales, ambientales, geográficas y personas que se benefician con la iniciativa.

Relaciones: Son las conexiones o enlaces que tiene la experiencia para desarrollarse; incluyen alianzas y trabajo sectorial y/o intersectorial con comunidad, empresas, organizaciones gubernamentales, convenios, trabajo en red, etc. Así mismo, implica la descripción de los mecanismos utilizados para construir y mantener dichas relaciones.

Retos: Son los principales desafíos que enfrenta la experiencia que se tienen en cuenta para su planeación y focalización de los esfuerzos. Las acciones planeadas para asegurar su sostenibilidad.

Lecciones aprendidas: Son los principales aprendizajes y lecciones aprendidas en la implementación de la experiencia.

3 Informe de postulación de la experiencia:

Documento que contiene los elementos que servirán como referente para la evaluación de las iniciativas presentadas, las cuales deben ser sensibles al contexto, con capacidad de generar resultados positivos y de impacto en salud, así como de responder a las necesidades, ser sostenible en el tiempo, ser catalizador del cambio, tener alta posibilidad de réplica, contar con mecanismos de mejoramiento continuo y fundamentadas en la articulación de actores.

Es el documento primordial para el desarrollo del proceso evaluativo, el cual debe seguir las siguientes recomendaciones:

- El informe debe estar escrito en Word, tipo de fuente Arial, tamaño de fuente 10 a 12, tamaño carta, a un espacio y en una sola columna, y con márgenes superior e inferior de 2,5 cm y márgenes izquierda y derecha de 3 cm.
- La extensión total del documento no debe ser superior a 10 páginas, incluidos los anexos que apoyen el informe. El operador y la Secretaría de Salud no considerarán informes que excedan estos límites. No incluye el perfil.
- El informe debe ceñirse estrictamente a las indicaciones establecidas en los criterios y estándares de evaluación, utilizando idéntica secuencia y numeración. Es absolutamente necesario seguir la secuencia de los criterios y estándares.

Cada uno de estos documentos se ingresarán al microsítio de postulación al cual podrá acceder en el sitio web del Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud: www.medellin.gov.co/reconocimientosalud/, al finalizar el proceso de postulación, la plataforma le asignará un código que confirma su correcta inscripción.

Puntajes de los criterios de evaluación

Criterios	Puntaje
1 Contexto, planeación y seguimiento de la experiencia	180
2 Liderazgo y participación	120
3 Procesos para la implementación de la experiencia	250
4 Comunicación y divulgación de la experiencia	100
5 Resultados de la experiencia	350
Total	1000

Evaluadores y jurados

La Secretaría de Salud de la Alcaldía de Medellín, en coordinación con el operador, desarrollará todo el proceso de evaluación.

Evaluadores

Los evaluadores serán seleccionados a partir de la definición de un perfil y de una convocatoria pública, estos serán formados en el marco conceptual y el modelo evaluativo del Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud, lo que les permitirá obtener las capacidades y competencias para la evaluación integral de experiencias, asegurando la máxima calidad, neutralidad, autonomía y el rigor conceptual requerido.

Al finalizar el proceso de formación se otorgará el certificado habilitándolo como evaluador del Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud, se suscribirá el Código de Ética, y se harán evidentes por escrito situaciones que configuran conflictos de interés, si fuere el caso.

Jurado

La Secretaría de Salud del Municipio de Medellín en asocio con el operador, seleccionará un grupo de jurados de reconocida trayectoria profesional y académica, que tengan conocimiento de los sistemas de gestión, en temas relacionados con la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud. De igual manera, el equipo de jurados participará de un programa de formación hacia el desarrollo de competencias en torno a los elementos conceptuales del modelo.



Categorías del reconocimiento

La Secretaría de Salud del Municipio de Medellín ha definido los niveles y categorías para el reconocimiento que se otorgarán de acuerdo al juicio del jurado:

Nivel de reconocimiento:

- Experiencias exitosas en humanización y atención centrada en las personas
- Experiencias exitosas en seguridad del paciente

En cada nivel se otorgará las categorías: Oro, Plata y Bronce, de acuerdo al nivel de desarrollo obtenido por la experiencia; este mecanismo busca promover el mejoramiento continuo y la consolidación de las experiencias.

El nivel de reconocimiento se entregará a todas las experiencias que hayan alcanzado el nivel de desarrollo en cada categoría, motivo por el cual el jurado podrá definir como desierta u otorgar la misma categoría de reconocimiento a varias experiencias.



Responsabilidad de los ganadores

Recibir el Reconocimiento a las Experiencias Exitosas en Salud, se constituye en un honor y un compromiso para las experiencias ganadoras, quienes deben servir como referente o ejemplo para las demás iniciativas del sector.

De igual manera, sabiendo que un propósito esencial del reconocimiento es la difusión de prácticas exitosas, las entidades ganadoras se comprometen a dar a conocer sus prácticas y resultados a quienes se muestren interesados.

Las experiencias ganadoras podrán utilizar la distinción en campañas publicitarias, promocionando su imagen como una iniciativa de calidad para el desarrollo del sector salud, no obstante, esta publicidad deberá ser de tipo institucional, haciendo referencia al año en el cual se obtuvo el galardón y el tipo de reconocimiento recibido.

La distinción podrá ser usada por cuatro años, teniendo en cuenta los lineamientos del manual de imagen del reconocimiento.

Fechas claves del reconocimiento

Inicio de convocatoria	6 de mayo
Visitas de promoción	Del 13 de mayo al 14 de junio
Jornadas de orientación a postulantes	13 de junio 20 de junio 8:00 a.m. a 10:00 a.m. 2:00 p.m. a 4:00 p.m. Auditorio Enlaces Centro de Formación Carrera 63B N° 32E-67 - Sector Cerro Nutibara Inscripciones: www.medellin.gov.co/reconocimientosalud/
Entrega de informes de postulación	15 de agosto
Visitas de campo	Del 9 de septiembre al 4 de octubre
Ceremonia de entrega	21 de noviembre



Anexo 1. Perfil organizacional (Máximo 4 páginas)

Título o nombre de la experiencia:

Indique cuál es el nombre mediante el cual la experiencia ha sido reconocida en su organización.

El título debe ser corto, conciso y claro, se recomienda menos de 10 palabras y no incluir abreviaturas, ni acrónimos.

Indique el nombre completo de la organización a la que pertenece.

Antecedentes:

Describa cómo surgió la experiencia, cuál era la problemática que llevó a que se plantearan soluciones y evolución de la iniciativa desde su constitución.

Provea información sobre las motivaciones que dieron origen a la experiencia realizada.

Propósito fundamental y descripción de la experiencia:

Describa la finalidad, intención u objetivos principales para la cual fue desarrollada la experiencia, cuáles son las necesidades que pretende atender y los resultados óptimos esperados.

Realice una descripción clara y precisa de la experiencia, explique cada una de las etapas contextualizando el espacio y el tiempo donde se desarrolla.

Indique los cambios o transformaciones, impactos positivos o principales logros de la experiencia.

Entorno:

Indique el lugar donde la experiencia se está realizando o fue realizada, su cobertura geográfica y las condiciones externas que inciden en su desempeño, como: condiciones sociales, ambientales, geográficas y personas que se benefician con la iniciativa.

Retos:

Describa los principales desafíos que enfrenta la experiencia que se tienen en cuenta para su planeación y focalización de los esfuerzos.

Indique las acciones planeadas para asegurar su sostenibilidad.

Relaciones:

Describa las conexiones o enlaces que tiene la experiencia para desarrollarse; incluyen alianzas y trabajo intersectorial con comunidad, empresas, organizaciones gubernamentales, convenios, trabajo en red, etc.

Descripción de los mecanismos utilizados para construir y mantener dichas relaciones.

Lecciones aprendidas:

Indique los principales aprendizajes y lecciones aprendidas en la implementación de la experiencia.



Anexo 2. Informe de postulación de la experiencia (Máximo 10 páginas)

Este informe se constituye en el documento primordial para el proceso evaluativo y es la guía fundamental para la decisión del jurado.

1 Contexto, planeación y seguimiento de la experiencia

Examina las acciones para identificar las necesidades y problemáticas relevantes de la organización y/o comunidad, así como el proceso para la planeación, el establecimiento de metas, el seguimiento y evaluación al impacto de la experiencia.

2 Liderazgo y participación

Este criterio examina el grado de influencia y participación de los líderes institucionales para la planeación, implementación y seguimiento a la experiencia.

3 Procesos para la implementación de la experiencia

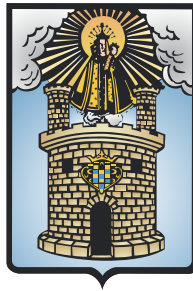
Este considera el grado en que la experiencia ha estructurado su operación, definiendo directrices, lineamientos y procesos que responden a las necesidades y expectativas identificadas. Así mismo, como se obtienen resultados a partir de su implementación.

4 Comunicación y divulgación de la experiencia

Este criterio examina los procesos desarrollados para obtener una comunicación fluida con la comunidad beneficiaria y todas las partes interesadas, así como las acciones para la visibilización y posicionamiento de la experiencia y la concientización de los diferentes actores y comunidad en general para que la apoyen y participen.

5 Resultados de la experiencia

Examina cómo la experiencia ha generado impactos que mejoran la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud, así mismo, cómo esta ha obtenido reconocimiento social y ha desarrollado conocimiento e innovaciones útiles para el sector.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

Reconocimiento Experiencias Exitosas en Salud

Teléfono: 5603435

Correo electrónico: reconocimiento.salud@medellin.gov.co

www.medellin.gov.co/reconocimientosalud/