

## Ganadores del galardón a la excelencia en nutrición hospitalaria

Entrevista por:  
Ángela María Navas Camacho, M.D.

<https://doi.org/10.35454/rncm.v1n1.079>

La Organización para la Excelencia en la Salud, OES, entidad sin ánimo de lucro, que desde hace 25 años busca fomentar la transformación de la gestión y la calidad de la atención en salud, realiza un trabajo con diversas instituciones del sector salud desde el ámbito asistencial, educativo, asegurador, proveedor, gremial y gubernamental. Su objetivo es “promover la transformación de la gestión y la calidad de la atención en salud con el propósito de mejorar su impacto en las condiciones de salud de las personas”. Para ello, implementa, desarrolla y mide estrategias adecuadas, y así, demostrar su impacto positivo o negativo.

A pesar de que las instituciones conocen los beneficios de los programas de gestión y calidad en la atención de los pacientes, aún es necesario involucrar este tipo de estrategias en la práctica de la terapia nutricional en el día a día. Al promover a las instituciones hos-

pitalarias a mejorar el modelo de atención nutricional se puede producir impacto en los riesgos relacionados con la malnutrición en el paciente hospitalizado.

Esta es una de las razones por las que la OES decidió crear en el año 2017 el Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria como “iniciativa que apoya el mejoramiento de la calidad de la atención del paciente hospitalizado.” El 24 de noviembre de 2017, en el hotel Hilton de Bogotá, se llevó a cabo la ceremonia de premiación del Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria otorgado por la OES y Abbott Nutrición.

A este galardón se presentaron 20 instituciones del país, de las cuales se seleccionaron siete finalistas que fueron posteriormente visitadas y evaluadas. Entre estas se escogieron tres ganadores: primer puesto, Clínica Reina Sofía en Bogotá, segundo puesto, Clínica Universitaria Colombia en Bogotá y tercer puesto, Hospital San



En esta foto se encuentran los representantes de las siete instituciones finalistas durante la ceremonia de entrega de los premios a la excelencia: Hospital de la Samaritana, Clínica Universitaria Colombia, Hospital San Vicente Rionegro, Hospital Méderi, Hospital Universitario Departamental de Nariño, DIME Clínica Cardiovascular de Cali y Clínica Reina Sofía en compañía del presidente de FELANPE Dr. Humberto Arenas y de la ACNC Dr. Charles Bermúdez.

Vicente Fundación en Rionegro. Felicitamos a los ganadores y dedicamos este espacio de entrevista para compartir las experiencias de las tres personas que lideraron el proceso en cada institución hospitalaria y de esta manera resaltar sus logros.

## PREGUNTAS RNCM

1. ¿Qué es para usted calidad en la atención de nutrición hospitalaria?
2. ¿Cambia la visión del trabajo diario antes y después del galardón?
3. ¿Puede haber una Política de Nutrición para todas las instituciones hospitalarias en Colombia?
4. ¿Qué tareas le dejó el galardón?
5. ¿Se volvería a presentar?
6. ¿Alguna anécdota que quiera compartir?

## ENTREVISTADOS

Lilian Osorio Pedreros, Clínica Reina Sofía

Jenny Cuellar Fernández, Clínica Universitaria Colombia

Andrés Becerra, Hospital San Vicente, Rionegro

### Lilian Osorio Pedreros<sup>1</sup>

1. **¿Qué es para usted calidad en la atención de nutrición hospitalaria?** La calidad en la atención de nutrición hospitalaria, como representante de la Clínica Reina Sofía, la cual es cultura institucional, es la atención integral al paciente, la familia, cuidador, con la interacción con el equipo interdisciplinario de atención, donde se vigilan todos los aspectos relacionados con la nutrición, desde cómo llega el paciente, con su contexto familiar, social y cultural más allá del egreso hospitalario, cuando regresa a su casa, tratando de mejorar su calidad de vida y todo lo que se pueda hacer en ese lapso de tiempo, variable para cada paciente y en diferentes condiciones, pero también es garantizar que esta intervención en nutrición temprana y oportuna garantice la prolongación de la vida o mejore la calidad de vida de los pacientes que llegan a nuestra institución.

2. **¿Cambia la visión del trabajo diario antes y después del galardón?** Hay un cambio en qué sentido; uno puede creer y saber que está haciendo las cosas bien, pero una visión externa le amplía el panorama de otras cosas que se pueden hacer, no solo a nivel del departamento sino en el de las directivas que son fundamentales en el apoyo de creación de nuevas estrategias y actividades. Entonces, creo que es la confirmación de que “lo están haciendo bien” pero siempre hay que estar con la mente abierta a mejorar, todo en beneficio de los pacientes y de la institución. Pero, nos motivó y definitivamente nos sigue motivando a creer que es posible cambiar a un modelo de atención nutricional en esta institución y en otros ámbitos.

3. **¿Puede haber una Política de Nutrición para todas las instituciones hospitalarias en Colombia?** ¡Claro! Y debería haberla, una de las cosas que se nos solicitó es tener una política de nutrición y creo que estas cosas no deberían quedarse solamente como un premio sino que debería trascender al área política y gubernamental y decir que todos los hospitales deberían tener una política y un modelo de atención nutricional que se refleje desde y para la atención ambulatoria y unido a políticas de salud pública porque a nosotros nos están llegando los pacientes que se desnutren en la comunidad y estamos enviando pacientes desnutridos a la comunidad, entonces debería ser una política macro a nivel gubernamental que incluya la parte ambulatoria y la parte clínica.

4. **¿Qué tareas le dejó el galardón?** ¡Tareas fue lo que nos dejó el galardón! Una de estas es fortalecer la interacción con la fase ambulatoria, con el pagador, el paciente a la salida de la hospitalización no debe quedar “suelto” sino crear estrategias, políticas, programas que lo atiendan de manera ambulatoria hasta garantizar mejor calidad de vida. Nos quedó, el fortalecer la apropiación del conocimiento en los pacientes. A veces medimos la información que le damos al paciente, pero no sabemos qué tanto se está apropiando de esa educación entregada. Es muy difícil en una hospitalización corta, cambiar hábitos y ese es uno de los retos que hay que cumplir.

Otro tema que nos dejó de tarea es la investigación y la generación de conocimiento, en consecuencia, nos

<sup>1</sup> Nutricionista Dietista Universidad Nacional de Colombia. Especialista en Gerencia en Salud de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas. Jefe Nacional de Nutrición Clínicas Colsánitas y Jefe de Nutrición de la Clínica Reina Sofía, Bogotá, D.C, Colombia

hemos propuesto no solo aumentar las actividades de educación continuada para el personal de nutrición y los colaboradores sino también publicar los resultados que tenemos, hacer investigación y por último, establecer indicadores de impacto de las actividades que desarrolla el departamento de nutrición para mostrar resultados y desenlaces hospitalarios relacionados con nutrición, por ejemplo en estancia hospitalaria, en costos de no calidad, en infecciones y complicaciones; aunque Reina Sofía cuenta con programas relacionados con nutrición que miden este impacto, es un tema que se va a fortalecer después del galardón.

5. **¿Se volvería a presentar?** Por supuesto, hay que seguir mejorando y esta es una excelente manera de medir el mejoramiento, de hacer referenciación, de compararse con otras instituciones y de dar a conocer buenas prácticas en nutrición clínica que creo que pueden ser referentes para otros profesionales y otras instituciones que también lo quieran hacer.
6. **¿Alguna anécdota que quiera compartir?** Bueno, una anécdota que me gustaría compartir es que creo que nosotros fuimos una de las últimas instituciones en aceptar la convocatoria al galardón y tuvimos menos de tres semanas para recibir la visita de diagnóstico, escribir el documento de presentación, presentarnos a la visita de verificación y tuvimos que correr para lograr el objetivo y aquí quiero resaltar el compromiso del personal del área, las nutricionistas, médicos de soporte, enfermera de soporte, auxiliares de nutrición, la secretaria, el proveedor del servicio de alimentos y de las directivas que saben, reconocen y apoyaron totalmente el proceso a presentar y sobre todo ver a una institución pendiente del resultado y convencidos de que iba a ser para nosotros. Creo que es lo más reconfortante que ha tenido que ver con el galardón.

Me gustaría agregar que es importante que esto se pudiera contar no solo en el ámbito nacional sino internacional, en entidades como FELANPE donde quieren hacer extensiva esta iniciativa a otros países. Este es el reconocimiento del trabajo de un grupo interdisciplinario que siempre se ha destacado por el compromiso con el paciente y su salud y tener la posibilidad de contarlo en otros

espacios o poder contar con experiencias de otras instituciones puede ser enriquecedor.

## Jenny Cuellar Fernández<sup>2</sup>

1. **¿Qué es para usted calidad en la atención de nutrición hospitalaria?** Luego de todo este proceso, durante los años que he trabajado en esta clínica, atendiendo todos los procesos de mejoramiento que tiene instaurados la institución y adicionando el tema del galardón, me permitió definir el concepto de calidad en la nutrición hospitalaria como un proceso en el cual se integran el direccionamiento estratégico, abordado desde la definición, el conocimiento y el despliegue de una política de atención nutricional, la cual debe servirnos para guiar las acciones institucionales; adicionalmente la dimensión asistencial en la cual se desarrollan estrategias, planes, programas y proyectos que hagan parte del proceso de atención nutricional tendientes a fortalecer la cultura nutricional institucional. Por otra parte, la dimensión del paciente, enfocada en la satisfacción del paciente, su familia o los cuidadores a cargo del proceso de atención nutricional, identificando principalmente riesgos, necesidades y preferencias del paciente que impacten en la percepción de calidad y de atención del paciente y además que nos guíen y ayuden a optimizar los resultados en términos de desenlaces; y finalmente la dimensión de mejoramiento que nos permita evaluar la obtención de resultados y los logros que tengamos en el proceso de atención nutricional vistos desde la satisfacción, la efectividad y la seguridad, lo que seguramente nos va a permitir un mejoramiento continuo, un aprendizaje organizacional y la generación de conocimiento que puede ser utilizado por otras instituciones de salud.
2. **¿Cambia la visión del trabajo diario antes y después del galardón?** Después de haber participado en este proceso del galardón y haber recibido un reconocimiento como una institución que tiene una excelencia en el proceso de atención nutricional, lo que ha cambiado es que se ha

---

2 Nutricionista Dietista Especialista en Bioquímica Clínica, Pontificia Universidad Javeriana. Entrenamiento en Errores Innatos del Metabolismo en INTA U. de Chile, Coordinadora del Departamento de Nutrición de Clínica Universitaria Colombia, Bogotá, D.C, Colombia.

vuelto un compromiso institucional para mejorar nuestros resultados en el tema de mostrar mejor lo que hacemos, hacerlo más visible de cara a las mismas personas de la institución, hacia las directivas que conozcan un poco más nuestro trabajo y la importancia en términos de eficiencia, de satisfacción, de desenlaces y también ha sido chévere reconocer que hacemos las cosas bien, que ha sido visible y que siga siendo una motivación para mí y para el grupo, para mantenernos mínimo en los estándares de calidad en los que estamos pero claramente con tendencia a mejorarlos y a tener mejores resultados cada vez.

3. **¿Puede haber una Política de Nutrición para todas las instituciones hospitalarias en Colombia?** No solamente creo que se puede sino que debe haber! y las instituciones debemos organizarnos y utilizar los entes que ya existen como la Asociación Colombiana de Nutrición Clínica, como la Asociación Colombiana de Nutricionistas y Dietistas, lograr alianzas estratégicas por ejemplo, con la Sociedad de Pediatría, con la Sociedad de Cirugía, con los entes a los que sabemos que el riesgo y el deterioro nutricional de los pacientes los impacta de mayor manera para trabajar en conjunto con el fin de incentivar esto en el ámbito nacional. Una de estas entidades puede ser el Ministerio de Salud y Protección Social donde, aprovechando el tema de los paquetes instruccionales y la existencia de una guía técnica de prevención de malnutrición o desnutrición, desde ahí se aborde el tema para que las instituciones tengan plasmada una política de atención nutricional; pero también creo que más importante que tener plasmada esta política es que esta realmente se traduzca en procesos y estrategias que realmente puedan ser implementadas por las instituciones y de esa manera mejorar nuestros desenlaces. Siempre me he cuestionado que existen guías para infección, riesgo de caída, etc., etc. y cuando miro, el riesgo de caída es mucho más bajo que el riesgo nutricional y el deterioro nutricional de los pacientes hospitalizados y probablemente ha sido falta de pericia de las personas que trabajamos en nutrición de hacer evidente esta situación y llamar la atención del sistema de salud.
4. **¿Qué tareas le dejó el galardón?** Como 15 oportunidades de mejora que ya están en el PAMEC (Plan de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad) (risas). Yo creo que la principal tarea que me dejó el galardón fue fortalecer el tema de generar conocimiento y compartir las experiencias exitosas que nosotros tenemos, con otras instituciones con el fin de lograr estándares de calidad en el proceso de atención nutricional en el país. Por otra parte, mejorar la cultura de nutrición en la institución, documentar y medir todas las oportunidades de mejora que se derivan de los procesos de atención nutricional porque en ocasiones hacemos muchas actividades, pero en el día a día uno se deja envolver y no las mide, ve el impacto, pero no es cuantificado y entonces se vuelve la anécdota o el caso interesante y no es algo que realmente podamos mostrar de lo que hacemos en el día a día. Creo que esas son las principales tareas.
5. **¿Se volvería a presentar?** ¡Claro que sí! Me parece que es un reto para mantener los estándares de excelencia que como organización y como grupo líder en el proceso de nutrición hemos alcanzado y queremos mantener. Además, se convierte en un escenario para convertirnos en referentes en el ámbito nacional y porque no, en el internacional, porque lo que me quedó claro a través de este proceso del Galardón a la Excelencia de la Atención Nutricional, es que Colombia es líder en los procesos de atención nutricional integrados y liderados por los grupos de nutricionistas.
6. **¿Alguna anécdota que quiera compartir?** Anécdota como tal no, pero si me dejó un gran aprendizaje en el convencernos, creer y evidenciar el buen trabajo que hacemos en el día a día en la clínica en todo el tema de atención nutricional y en la calidad que ofrecemos; y también fue una buena oportunidad para evidenciar el nivel de implementación que tenemos al respecto y compararnos con el resto de instituciones y que esto fuera evidente para otras entidades empezando por las directivas de la clínica, por las directivas de la organización. Eso es una cosa que me parece muy valiosa, no es una anécdota, pero fue algo muy chévere de este proceso.

## Andrés Becerra<sup>3</sup>

1. **¿Qué es para usted calidad en la atención de nutrición hospitalaria?** Yo creo que la calidad en nutrición se puede resumir en lograr un adecuado proceso tanto de diagnóstico como de tratamiento nutricional, teniendo en cuenta que estamos hablando del ámbito hospitalario, todo con el fin de lograr adecuados resultados en nuestros pacientes, no solo en la parte nutricional sino también en la clínica; eso a la vez se ve reflejado en la disminución de costos, disminución en estancia hospitalaria, menores complicaciones. Entonces, lograr articular el diagnóstico con el tratamiento es el proceso que uno busca en la calidad de la atención nutricional.
2. **¿Cambia la visión del trabajo diario antes y después del galardón?** Sí, creo que totalmente, pero digamos que el cambio más importante que hemos notado no es en los que nos vimos involucrados en el proceso, sino en aquellas personas que veían el proceso de lado. Digamos que el haber ganado el galardón indicó la necesidad de mostrar la importancia de la nutrición en el soporte del paciente. Nosotros somos unos convencidos, y al decir nosotros me refiero al grupo con el que trabajamos, somos unos convencidos de la nutrición, pero la visión fue en su totalidad cambiada en quienes veían desde la barrera, desde fuera, todo el proceso. Obviamente a favor. Para ellos el haber llegado con el galardón, de hecho, puede que no nos lo hubiéramos ganado, pero simplemente esta participación y todos los cambios que se generaron para poder aplicar y demostrar lo que hacíamos, les ofreció una mirada más amplia de los que es el soporte nutricional. En el hospital, este proceso fue un asunto de suma importancia.
3. **¿Puede haber una Política de Nutrición para todas las instituciones hospitalarias en Colombia?** Yo creo que más que el que “podría haber” es el “debería existir”. El modificar o hacer políticas es algo más de papeleo que de iniciativa.

Hay mucha gente con mucha iniciativa y eso es lo que se necesita en las instituciones para modificar las políticas o desarrollarlas en caso de que no estén. Yo creo que esto no es lo que cada institución debería o no hacer; es como el lavado de manos que es el “deber ser”, así todas las instituciones deberían tener una política de nutrición, la nutrición debería ser mucho más fuerte en el ámbito hospitalario y las instituciones hospitalarias en Colombia, sean de II, III, IV nivel. Con seguridad hay gente trabajando en esto y debería ser más obligatorio tenerla que poder o no.

4. **¿Qué tareas le dejó el galardón?** Para nosotros fue una sorpresa, somos un hospital joven y cuando nos sentamos a organizar lo que teníamos, fue muy grato ver que teníamos muchas cosas, pero no las teníamos articuladas, esa fue una tarea, tener una mejor articulación entre todos los procesos. La generación de procesos ya estaba, pero no estaban articulados y la segunda tarea grande fue la medición de estos procesos, porque los tenemos, los hacemos, pero no los medimos, entonces, son dos tareas grandes: la mejor articulación entre los procesos y una adecuada medición.
5. **¿Se volvería a presentar?** Claro, y vamos por el primer puesto.
6. **¿Alguna anécdota que quiera compartir?** Tengo una anécdota interesante. A nosotros nos tocó el año pasado el galardón en mala época porque estábamos terminando de organizar el proceso de acreditación del hospital, entonces fue un problema conseguir la gente que se necesitaba para las visitas, para organizar el documento, porque, obviamente andaban en otro cuento y como no todo el mundo tenía clara la importancia de la nutrición en ese momento, no nos prestaban mucha atención, sin embargo, lo mejor que nos pasó fue el trabajo en equipo: pudimos a pesar de la dificultad con el tiempo y la disposición, hacer cosas muy buenas como el documento y el *poster*. Esto fue algo que nos estimuló a trabajar en equipo a pesar de un momento difícil en el hospital.

---

<sup>3</sup> Cirujano de Trasplantes. Hospital San Vicente, Rionegro, Colombia.