



Innovación en el modelo de atención nutricional: alimentación más sana y reducción de residuos orgánicos

Corporación Hospitalaria Juan Ciudad – Méderi, Colombia

Objetivo de la Agenda Global para Hospitales Verdes y Saludables:

Alimentos

Objetivo general:

Desarrollar un modelo de atención nutricional innovador, que permita realizar la gestión integral de la alimentación en una institución de salud de alta complejidad.

Objetivos específicos:

- Reducir la cantidad de residuos orgánicos que se descartan en el hospital.
- Mejorar la dieta nutricional de los pacientes hospitalizados.

Problema

En el año 2008, el equipo interdisciplinario de los establecimientos de la Corporación Hospitalaria Juan Ciudad - Méderi (Hospital Universitario Mayor y Hospital Universitario Barrios Unidos) comenzó a trabajar en mejorar la alimentación nutricional que se ofrecía a los pacientes hospitalizados. En ese momento, la aceptación del menú era muy baja: alrededor del 70% de la comida era descartada a la basura.

Proceso de implementación

En este contexto, se decidió trabajar para poder ofrecer un menú flexible según la dieta nutricional por patologías presentes en los pacientes hospitalizados, y así surgió el nombre de la iniciativa: *Fleximenú*.

Inicialmente, los pacientes no podían elegir el menú de su dieta. Las opciones ofrecidas eran rutinarias, lo que provocaba que no se consumieran los alimentos ni que se cubrieran las necesidades nutricionales.

La primera fase de la diagramación en la reestructuración de la dieta hospitalaria consistió en revisar los menús ofertados de acuerdo con la cultura gastronómica del país. Luego, se pasó a la fase de selección de platos, de manera que el paciente pudiera en principio elegir la comida inicial, conocida como “entrada”.

Luego, en una segunda fase, se avanzó en ofrecer dos opciones nutricionales. Finalmente, en una tercera etapa, se ofrecían 6 opciones (línea de comida rápida y saludable, línea de pastas, línea de arroces, línea de ensaladas): todas eran porciones e ingredientes controlados para que se pudieran ajustar a todo tipo de enfermedades (ver tabla 1).

Los alimentos que ambos hospitales ofrecen actualmente a sus pacientes provienen de la compra que se realiza a productores agroecológicos de la comunidad.



Tabla 1. Evolución del Fleximenú

| Etapa | Felixmenú |
|----------|---|
| Fase I | Ciclo de 31 días, con preparaciones de la gastronomía nacional |
| Fase II | Ciclo de 31 días, con preparaciones de la gastronomía nacional de mayor aceptación identificados en la fase I, y platos internacionales establecidos con un equipo de chefs, nutricionistas y pacientes. |
| Fase III | 2 alternativas de menú día, compuestos por entrada, plato fuerte, postre y bebida fría o caliente. |
| Fase IV | 2 alternativas de menú día, compuestos por entrada, plato fuerte, postre y bebida fría o caliente. 4 menús alternos acompañados de entrada, postre y bebida. Ensaladas. Comida rápida saludable, con alimentos artesanales u orgánicos. Pastas. Arroces. |

Todos estos cambios impactaron positivamente en la satisfacción de los pacientes, que se evidenció en la disminución del porcentaje de residuos de alimentos: **hoy se descarta sólo un 5,9 %, una cantidad extremadamente menor al 70 % inicial** (Tabla 2).

Tabla 2. Porcentaje de residuos hospitalarios según estrategia de gestión de la alimentación

| Estrategia de alimentación | Año | Porcentaje de residuos hospitalarios |
|--|-------------|--------------------------------------|
| Fase I- Ciclo 31 días | 2008-2009 | 5%-70% |
| Fase II- Ciclo 14 días | 2010-2011 | 12-30% |
| Fase III- Fleximenú 2 alternativas | 2012-2016 | 8,3% |
| Fase IV- Fleximenú 6 alternativas | 2017 | 5,9% |

Estas acciones se desarrollaron a lo largo de estos 10 años entre el equipo del hospital junto con la empresa que posee la contratación del servicio de alimentos.

Desafíos:

1. **Diseño del programa nutricional:** el diseño del programa de alimentación debía tener una cierta evolución nutricional en relación con el costo económico por ración que el hospital ya poseía.
2. **Pruebas piloto:** aunque se veían agradables, el diseño de los menús impresos en folletería –armados por nutricionistas, chefs, ingenieros de alimentos- no tenía receptividad en las pruebas de campo. Las porciones y preparaciones requerían ajustes: en ocasiones, se veían



más llamativas en papel que en la realidad, y por tanto debían preparar las recetas varias veces para que luzcan visualmente atractivas.

3. **Costos para la empresa:** al momento de elaboración de la primera fase, la empresa que proveía los alimentos consideró que el programa podría tener un costo muy alto en relación con el valor de ración costeadada y ofertada. Se realizaron varias reuniones en donde se abordaron temas relacionados con los beneficios que se obtendrían y se lograron acuerdos en el marco de una relación sostenible. Se diseñó una estrategia *win-win*, que logró mostrar que ambos mejorarían su imagen: por un lado la empresa, ofreciendo alimentos saludables y adecuados con un valor diferencial en el mercado, y por otro el hospital, ofreciendo un mejor beneficio a los pacientes.

Cambio inicial

FASE 1: Menú con entrada y proteína

800 raciones promedio diarias

88.000 raciones mensuales



Cocinas en el Hospital Universitario Mayor

4. **Cambio de tecnología:** para realizar todas estas innovaciones nutricionales, se necesitó realizar un recambio de tecnología. Se coordinaron reuniones entre directivos de ambas partes (hospital y empresa de servicios) y se realizó una presentación con las necesidades de nuevas tecnologías. Como Fleximenu ya tenía una muy buena aceptación por parte de los pacientes, estos cambios fueron aprobados rápidamente.
5. **Productos artesanales:** como no había ninguna empresa que suministrara alimentos artesanales, el equipo del hospital comenzó a recorrer ferias cercanas para encontrar panaderías locales. Allí, hicieron contacto con un proveedor, al que le llevaron la propuesta de unirse a este proyecto y trabajar para ambos hospitales. Juntos pensaron en las características nutricionales y de ensamble que se necesitarían para suministrar alimentos a los pacientes sin químicos y con 100% de pan integral. Hoy por hoy, trabajan juntos: la panadería provee 4000 panes semanales de diferentes referencias.



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



Implementaciones:

- Hornos inteligentes:** permiten elaboración de alimentos más saludables con procesos combinados (vapor para mejorar la preparación de los alimentos, control de la temperatura, combinación de diferentes tipos de cocción para poder organizar varios alimentos en el mismo horno según textura y tiempo de preparación, entre otros).
- Cocina “0 fuego”:** cocina inteligente, que trabaja por inducción de calor en placas. La inducción no calienta el recipiente, sino directamente el alimento.
- Estufas:** ambiente más tranquilo y seguro con respecto al calor. Seguro para los colaboradores y también para la reducción de accidentes. Rápida y eficiente ayuda al control en el tiempo de preparaciones.



Sector de refrigeración

Involucramiento de la comunidad hospitalaria

Este cambio, que se llevó adelante en el servicio de alimentación de ambos hospitales, se logró gracias al involucramiento de toda la comunidad y el personal de las instituciones.

- Personal de cocina: se trabajó con ellos para explicar la importancia de preparar 6 menús.
- Personal de servicio de las habitaciones: se los involucró para que comprendieran los valores nutricionales de las opciones y pudieran comentárselas a los pacientes.
- Personal de seguridad: se trabajó junto con ellos para transmitir la información a las familias de los pacientes hospitalizados.

También se realizaron distintas actividades públicas internas en los hospitales y ante las autoridades para generar conciencia sobre la importancia de esta nueva propuesta:

- 1) Workshop FLEXIMENÚ. Muestras de platos : “Comer para sanar”
- 2) Taller de trabajo “Animarse a Soñar”: se organizaron reuniones técnicas, que luego se consolidaban en ideas junto al aporte de nutricionistas, ingenieros en alimentos, personas de producción, chefs, personas que trabajan con la imagen y diseño de marcas.



Cuando se acordaba una idea, el equipo generaba una propuesta, que se llevaba a producción. Se hacían pruebas piloto para evaluar la aceptación por parte de un grupo de pacientes. En general, se obtenía una alta aprobación: más del 80% las aceptaba.

Durante 2017, se logró que una persona del área de Protocolo de la empresa de servicios de alimentación esté presente todo el día en los hospitales visitando a los pacientes y ayudando a elegir las opciones dentro del menú.

Tabla 3. Características de Fleximenú

| Fleximenú |
|--|
| Herramienta que permite brindar a los pacientes con dieta sin restricción la opción de elegir los alimentos que desea consumir de acuerdo con sus gustos y preferencias. |
| Cuenta con un ciclo de menús de 4 días. Por tal razón, anualmente se reúnen los chefs para renovar este ciclo con ideas frescas que permitan a los usuarios disfrutar de una alimentación balanceada y gourmet que mejore la calidad de vida de los pacientes. |
| Los alimentos ingresan lavados y troceados, y también se verifica que la producción sea libre de sustancias tóxicas. |
| Estándares internacionales: la empresa contratista con la que se trabaja prepara los alimentos bajo estándares internacionales (por ejemplo, no hay alimentos fritos en aceite). |
| Porciones controladas e información transparente: las porciones se controlan diariamente y se informa permanentemente sobre la clasificación y el potencial energético de cada alimento. |



Próximos pasos:

Desarrollar la **Dieta Túrmix** para pacientes con alteración en la deglución, con el fin de incrementar el consumo de la dieta mayor al 75%, con acciones que aseguren el consumo de la dieta.

Se denomina Túrmix a la dieta terapéutica que se emplea en hospitales indicada para pacientes con dificultades de deglución, masticación, disfagia, entre otras complicaciones relacionadas. Es una alimentación completa en nutrientes, energía y agua, con todos los alimentos en textura compota. Esta dieta es de transición, ya que implica un paso próximo a una dieta de mayor textura. Con el objetivo de que la textura y la consistencia sean estables a los cambios de temperatura a los que están expuestas las preparaciones después de la producción, contiene adición de grasas vegetales. Actualmente, el equipo está trabajando en una innovadora propuesta gastronómica diseñada por la empresa de alimentos para pacientes con este tipo de dieta terapéutica "Túrmix". Para ello, se



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES



utilizan materias primas naturales y se texturizan los alimentos sin perder sus nutrientes, conservando el aroma, el sabor y el color de la receta original. El proceso tecnológico desarrollado permite que los platos mantengan las mismas propiedades que las versiones sin texturizar. La textura se podrá adaptar a cremosa o densa.

Información institucional:

La Corporación Hospitalaria Juan Ciudad – Mederi está conformada por dos hospitales de mediana y alta complejidad. En el Hospital Universitario Mayor, se prestan servicios asistenciales de alta complejidad tanto quirúrgicos como hospitalarios. En el Hospital Universitario Barrios Unidos, se privilegia la atención de consultas externas y ambulatorias de mediana y alta complejidad, hospitalarias de mediana complejidad y las de prevención y rehabilitación, con programas especiales tales como Madre Canguro, VIH, Extensión hospitalaria, Clínica del dolor y Odontología, entre otros.

En Méderi, trabajan con un modelo de atención centrado en el paciente, que busca garantizar un proceso digno, eficaz y oportuno para los usuarios. Es así como destacan el mejoramiento continuo, la oportunidad en la atención, la seguridad del paciente y la sostenibilidad como los pilares que enmarcan dicho modelo. Reconocen que una comunicación clara, completa y oportuna es la mejor herramienta para que los usuarios mejoren su experiencia durante el proceso de atención¹.

Palabras claves: alimentación/ alimentos agroecológicos

Estudio de caso realizado en diciembre de 2017

¹ <https://www.mederi.com.co/>