

Mejora de servicios públicos
Salud



¿Qué es?

Mecanismo de colaboración que facilita el flujo de información entre ciudadanos, personal médico y administradores de centros de salud locales, mediante la creación de un software, para monitorear la calidad en la provisión de los servicios, la existencia y robo de medicamentos, reportar brotes de enfermedades contagiosas, entre otros.

¿Para qué?

Para prevenir brotes de enfermedades contagiosas y optimizar la toma de decisiones para incidir en la mejora de los servicios de salud.

¿Quiénes participan?

- Ministerio de Salud de Uganda
- Trabajadores de la salud (médicos y enfermeras)
- Ciudadanos

¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

El sistema de salud pública de Uganda se ha caracterizado por su poca penetración en el territorio, propiciando que los servicios médicos sean de mala calidad y el acceso a los mismos por parte de la población sea limitado.

Por otro lado, el desabasto de medicamentos ha generado que la malaria y el cólera sean consideradas como enfermedades mortales; en 2010, el cólera afectó a 11,000 personas y en 2011, la malaria representó el 26% de la tasa de mortalidad del país, situaciones que resultaron en graves pérdidas económicas.

¿Qué se hizo?

El Ministerio de Salud de Uganda inició el proyecto **mTrac** con la consigna principal de **mejorar la prestación de los servicios generales de salud**, permitir el seguimiento del abasto de medicamentos por parte de la ciudadanía y **disminuir patrones de vulnerabilidad médica**. Lo anterior con la finalidad de **prevenir la propagación de enfermedades curables y aumentar las disponibilidad de medicamentos**.

Dado que la mayoría de la población no tiene acceso a internet, la herramienta se diseñó como un sistema off line compuesto de una **red gratuita de retroalimentación coordinada** que atienda las demandas y monitoreos ciudadanos, accesible mediante a teléfonos móviles -en 2011, el 34% de la población contaban con un celular-.

El Ministerio de Salud creó el Sistema de Información para la Gestión de la Salud que es alimentado a través de SMS gratuitos -anónimos- y una línea telefónica permanente para hacer reportes de los servicios de salud y/o notificar sobre problemas en el abastecimiento de medicamentos.

La idea principal consiste en sistematizar progresivamente los datos relacionados con las siguientes categorías:

- Niveles de existencias de los medicamentos,
- Incidencia de enfermedades,
- Mal uso de los recursos destinados a los servicios de salud,
- Robo de medicamentos y
- Absentismo de personal médico.



¿Cuándo?

2011-actualidad



¿Dónde?

Uganda



Alcance

Nacional

¿De qué manera esta práctica contribuye a la apertura gubernamental?

Esta práctica detona los componentes de [participación y transparencia proactiva](#) en el marco de [una estrategia de apertura gubernamental](#), ya que:

- 1) Mediante el [involucramiento de profesionales de la salud y población](#), el Ministerio de Salud de Uganda diseñó un sistema que monitorea e identifica problemas y deficiencias en el abastecimiento de medicamentos y en la provisión de servicios de salud, y
- 2) mTrac [genera conocimiento público que optimiza la toma de decisiones](#) respecto de la prestación de servicios de salud y distribución de medicamentos. Lo anterior, mediante la publicación proactiva de información que fue detectada, recopilada, sistematizada y categorizada por el Ministerio de Salud y la población interesada.

Funcionamiento del sistema de SMS.

En el sistema de SMS, los ciudadanos y los trabajadores médicos utilizan sus teléfonos celulares en una red cruzada de mensajes gratuitos que informan sobre la situación médica observada.

Aplicación en otros Programas de Salud. mTrac en “Encuestas rápidas”

En preparación para una nueva campaña de vacunación, el [Programa Nacional Ampliado de Inmunización de Uganda](#), utilizó mTrac para llevar a cabo una serie de encuestas rápidas por SMS.

En este caso, el obstáculo principal al que se enfrentaba el Ministerio de Salud era que la vacuna para combatir el neumococo requiere de una refrigeración constante para permanecer activa. Teniendo esto en consideración, el [Programa Nacional Ampliado de Inmunización](#), realizó [evaluaciones rápidas para detectar fallas en los sistemas de refrigeración de las vacunas y en sus suministros](#).

El [personal médico de los Centros de Salud en 3,240 establecimientos](#) recibió encuestas para conocer el estado o existencia de sistemas de refrigeración para vacunas. En dos días, el Programa Nacional Ampliado de Inmunización contaba con datos procesables de [1.862 instalaciones \(57,5% de la meta total\)](#), [identificando 194 instalaciones con problemas solucionables, tales como descargas de gas o problemas mecánicos menores](#).

¿Cuáles fueron los Beneficios?

- Los Equipos de Salud Distritales son capaces de tomar decisiones informadas sobre la redistribución de medicamentos, la detección temprana brotes de enfermedades e inicio de respuestas médicas y sanitarias para contrarrestarlos, la gestión de medicamentos y equipos médicos. Específicamente, mTrac facilitó la respuesta rápida, el aislamiento de los afectados y el tratamiento de los síntomas para contener los siguientes brotes:
 - Virus del Ébola en el Distrito de Kibaale. Julio de 2012.
 - Cólera en el Distrito de Nortoko. Octubre de 2012.
 - Virus de Marburg en el Distrito de Kabale. Noviembre de 2012.
- mTrac es utilizado en más de 5,000 centros de salud, por más de 16,000 trabajadores médicos y aproximadamente 5,000 trabajadores comunitarios en 111 distritos y la Ciudad de Kampala.
- mTrac mejora el flujo [de información veraz](#) al Equipo de Respuesta a Emergencias Sanitarias del Ministerio de Salud. [Éste alerta a los trabajadores médicos sobre brotes de enfermedades e infecciones, proporciona información para la realización de diagnósticos, procedimientos de aislamiento, así como la ubicación de las instalaciones de aislamiento más cercanas.](#)
- Desde 2012, la Unidad de Vigilancia Sanitaria, alimentada con los SMS y la línea telefónica permanente ha logrado:
 1. Visitar 1,268 establecimientos de salud, contribuyendo a la prevención de la mortalidad materna y neonatal.
 2. Investigar 2,066 denuncias penales, lo que llevó a la recuperación de equipos robados y medicamentos, valorados en 408,488 dólares, en 2013.
- El Ministerio de Salud realizó una revisión urgente de las tiendas médicas nacionales en donde se identificaron [deficiencias en los procesos de refrigeración de vacunas y problemas con las cadenas de distribución de algunos medicamentos necesarios para la atención de la malaria](#).
 1. Entre el 2012 y 2014, el desabasto de vacunas destinadas a combatir la malaria disminuyó del [60% en 2012 al 13% en 2014, con un estimado de 132,000 niños menores de 5 años beneficiados](#).
 2. Para el mismo periodo, el aumento de la cobertura de vacunación [pasó del 52% al 98%](#).

- Desde la implementación de mTrac, se han tratado más de 7,000 temas notificados al sistema de manera conjunta por ciudadanos y trabajadores médicos.
- Disminución en los costos de monitoreo y reporte de las condiciones hospitalarias. La ejecución de mTrac tiene un costo menor a 2 dólares mensuales.

¿Cómo funciona?

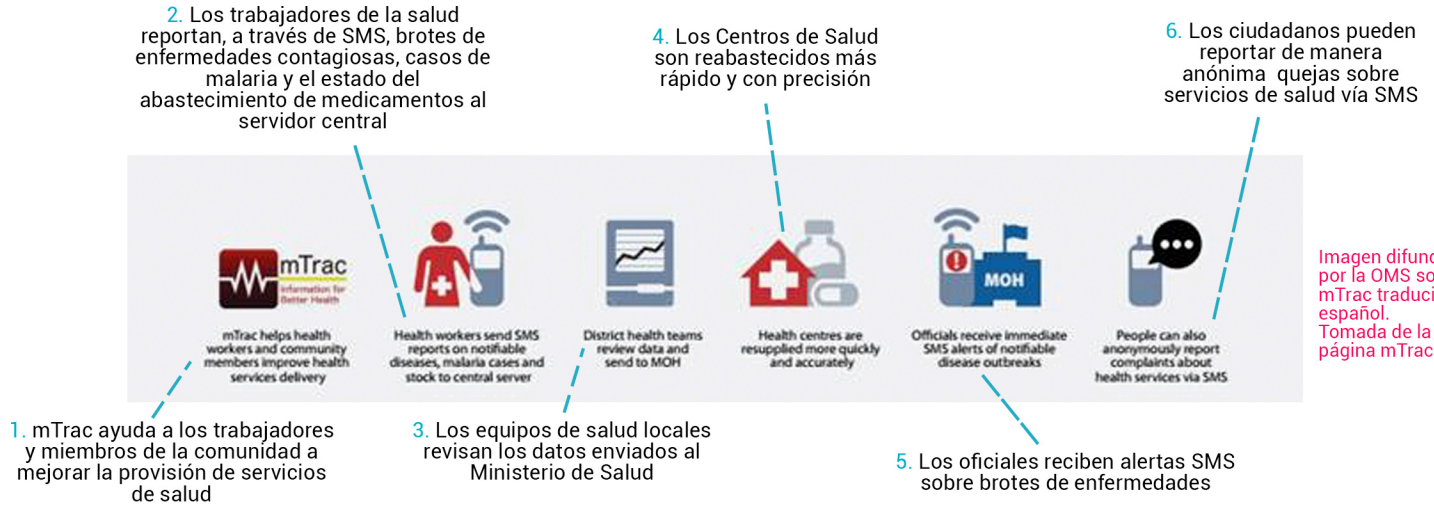


Imagen difundida por la OMS sobre mTrac traducida al español. Tomada de la página mTrac

Consulta más información

- *Página oficial de la iniciativa: <http://www.mtrac.ug/>
- *"mTrac: Using technology to improve health operations in Uganda": <http://www.mtrac.ug/content/mtrac-using-technology-improve-health-operations-uganda>
- *"Strengthening accountability chains for maternal, newborn and child health in Uganda – mTrac" http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/184997/1/WHO_RHR_14.38_eng.pdf
- *Información en inglés

 <http://www.mtrac.ug/content/urban-tv-features-mtrac-innovation>

 <http://www.mtrac.ug/photo-gallery>

 <http://www.mtrac.ug/mtrac-audio>

Datos de contacto

Centro de Asistencia mTrac

- ✉ mtrachelp@gmail.com
- ✉ resourcecenter@health.go.ug
- ☎ +256 (0)312671667
- 📍 P.O. Box 7272 Kampala, Uganda

