

Los Escuchaderos de Medellín como iniciativa de innovación social en el
Departamento de Antioquia

Karen Dayana Jiménez Carvajalino

Asesor

Sandra Patricia Rangel

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH
Psicología
2024

Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	ii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Introducción.....	vi
Metodología.....	7
Resultados.....	10
Conclusiones y recomendaciones.....	16
Referencias.....	18

Lista de figuras

Figura 1 Pasos del proceso de realización con la experiencia de innovación social	7
Figura 2 Características innovadoras de los Eschuchaderos de Medellín	12

Resumen

El siguiente artículo presenta a los Escuchaderos del Metro de Medellín como una experiencia de innovación social, que contribuye con la salud mental de la ciudad de Medellín y su área metropolitana, generando espacios de promoción y prevención del fenómeno del suicidio.

El estudio se realizó por medio de un trabajo de campo utilizando la entrevista, donde se evidenció la creación e implementación de los puntos de atención psicológica en la ciudad de Medellín, con el objetivo de conocer el sistema, las estrategias, su estructura, y los elementos innovadores que caracterizan a los escuchaderos.

Asimismo, se hizo una identificación del grado de madurez de la experiencia de innovación social, dando respuesta a una serie de preguntas que permitieron profundizar en la metodología de implementación de los Escuchaderos por medio del TLR. Dentro de los hallazgos se encontraron que los escuchaderos han tenido un impacto positivo en la comunidad de Medellín, dado que da respuesta las necesidades desde el punto de vista psicosocial de los ciudadanos, además de estar consolidado, validado por la comunidad, y con visión de ser expandido en toda la región de Antioquia.

Palabras clave: Innovación social, salud mental, atención psicológica, suicidio.

Abstract

This article exposes the Listeners of the Medellín Metro as an experience of social innovation, which contributes to the mental health of the city of Medellín and its metropolitan area, generating spaces for the promotion and prevention of the phenomenon of suicide.

The study was carried out through field work using interviews, where the creation and implementation of psychological care points in the city of Medellín was evidenced, with the objective of knowing the system, the strategies, its structure, and the innovative elements that characterize the listeners.

Likewise, an identification was made of the degree of maturity of the innovation experience, answering a series of questions that allowed us to delve deeper into the implementation methodology of the Listeners through the TLR. Among the main results is that the listeners have had a positive impact on the community of Medellín, given that it responds to the needs from the psychosocial point of view of the citizens, in addition to being consolidated, validated by the community, and with vision, to be expanded throughout the region of Antioquia.

Key words: social innovation, mental health, psychological care, suicide.

Introducción

En este estudio riguroso, se presenta la sistematización de la experiencia del Diplomado de Innovación social, donde se realiza una investigación de los escuchaderos de Medellín como una experiencia de innovación social, y se identifica aspectos generales que permiten comprender su estructura y funcionamiento dentro del sistema como se presenta a continuación.

Los Escuchaderos de Medellín como una iniciativa de fortalecer la atención psicológica dentro del sistema de metro de Medellín y en las diferentes comunas, universidades, centros comerciales y corregimientos, son un ejemplo de innovación social e inspiración para otras ciudades y países latinoamericanos, que se ha ido expandiendo y potenciando desde el año 2020.

De esta manera, se puede identificar el tipo de innovación de acuerdo Jailler & otros, (2017) como un proyecto de intervención, el cual realiza una actuación directa con la comunidad que permite ofrecer espacios de atención psicológica de manera individual y gratuita, dando como prioridad la promoción y prevención del suicidio, a raíz del aumento significativo de casos de suicidio. Por lo cual, los Escuchaderos de Medellín al ser un proyecto de intervención comprende diferentes actores que hacen parte de la propuesta y que permite su desarrollo; inicialmente la Alcaldía de Medellín como pionera del proyecto junto con la Secretaria de Salud, profesionales de psicología que ejecutan las estrategias y la comunidad como público objetivo.

El presente artículo comparte la sistematización de la experiencia de los Escuchaderos de Medellín con el fin de dar a conocer que los procesos de atención psicológica pueden realizarse desde un enfoque integral, innovador y con acceso fácil para la comunidad en general.

Metodología

Para la sistematización de la experiencia inicialmente se identificó a los Escuchaderos del Metro de Medellín como un ejemplo de innovación social, donde actualmente hay un reconocimiento a nivel territorial sobre el funcionamiento de los centros de escucha y se evidencia su implementación. Por lo que se presenta diferentes momentos que se pueden analizar en la Figura 1.

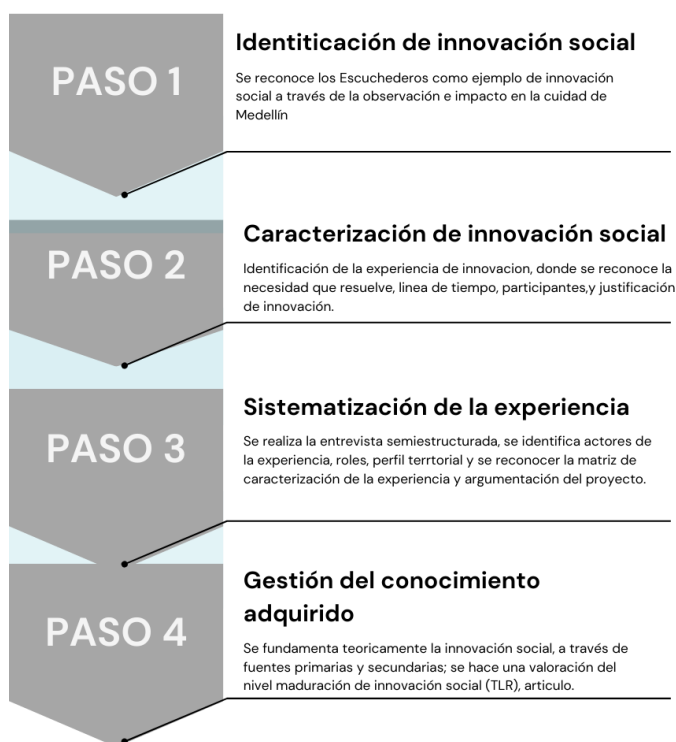


Figura 1 Pasos del proceso de realización con la experiencia de innovación social

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la figura 1, se realizó una entrevista semiestructurada con los actores de la experiencia el cual tuvo un momento inicial de presentación y explicación del ejercicio que se desea proyectar y dando como enfoque seis preguntas formuladas que dieron orientación a la entrevista, las cuales fueron las siguientes:

1. ¿Cuál es el propósito de la implementación de los Escuchaderos en el metro de Medellín?
2. ¿Cómo ha sido el avance de la implementación de los Escuchaderos en el metro de Medellín y las comunas?
3. ¿Qué impacto ha tenido a la población tener espacios de atención psicológica?
4. ¿Cuáles estrategias utilizan para que los ciudadanos accedan a los espacios gratuitos de atención psicológica?
5. ¿Considera que los Escuchaderos son un modelo de innovación social que favorece al bienestar de las personas de bajo recursos económicos?
6. ¿Qué proyección tiene a futuro con los Escuchaderos en Medellín?

La entrevista realizada se hizo en la Estación San Javier del sistema de Metro de Medellín, con una profesional de psicología quien brindó la información de las preguntas orientadoras, además brindó la información de los actores que hacen parte del proyecto, datos generales de la experiencia innovadora, aspectos centrales como la población, estratos, y la implementación de las estrategias para prevenir el suicidio. Por otra parte, se realizó un perfil territorial para identificar aspectos demográficos, la cultura, la economía, y aspectos ambientales.

Asimismo, para la recolección de información se realizó una revisión documental de páginas web como la Alcaldía de Medellín, artículos de periódicos regionales y nacionales que evidencian la implementación e impacto de los Escuchaderos de Medellín.

Para la aplicación de TLR, se identificó teniendo en cuenta la clasificación propuesta por Jailler & otros (2017), el cual se plantea que los Escuchaderos de Medellín se encuentran en el nivel TRL 8, en fase validación social, donde hay un sistema completo, cualificado, aprobado y

que beneficia a la comunidad. Basándose de igual manera, en los índices del TLR, como la gestión de ideas, y de la creatividad, gestión del desarrollo interactivo aplicativo, gestión del proceso, gestión de las oportunidades y gestión del cambio. La información fue recolectada a través de usuarios que han accedido a la atención psicológica que brindan los Escuchaderos, a su vez de artículos brindan información específica de los procesos de intervención, las ubicaciones de los centros de escucha, y las líneas de atención en caso de crisis emocional de los usuarios.

Lo anterior, permitió la realización del análisis de información para evidenciar la sistematización y aplicación del TLR, utilizando como se mencionó anteriormente diferentes fuentes primarias y secundarias, el cual resaltan el proceso de innovación y de aplicación de los Escuchaderos como iniciativa de innovación social, impacto en la región de Antioquia, y ejemplo de ideación a nivel nacional e internacional.

Resultados

Los Escuchaderos de Medellín son una estrategia de la Alcaldía de Medellín para favorecer la salud mental de los ciudadanos. Dentro de la experiencia de investigación se identificó que los Escuchaderos se encuentran de acuerdo a la clasificación por Jailler & otros (2017), en el TLR 8, donde se encuentra un sistema completo y cualificado, hay validación social, ha sido aprobado y se evidencian sus beneficios para la comunidad.

La innovación social Según Howard y Schwartz (2010) citado en (Hernández et al.,2016) “es una nueva combinación de prácticas sociales en ciertas áreas de acción, propiciada por ciertos actores de una forma intencional con el objetivo de satisfacer o dar respuesta a necesidades y problemas sobre las bases de las prácticas establecidas.” (p.192).

De manera historia y cultural, Serrano (2013) afirma lo siguiente:

“los centros de escucha son un producto histórico de la intervención social, empezaron a organizarse a partir de la labor humanitaria de las entidades religiosas hasta difundirse como instrumentos de trabajo en comunidades de alta vulnerabilidad en el marco de políticas públicas”. (p.2)

Con relación a la innovación, la ciudad de Medellín es reconocida como una ciudad inteligente de acuerdo al reconocimiento otorgado por Netexplo, observatorio internacional de tendencias en el área digital, que es patrocinado por la UNESCO, (ACI, Medellín, 2020), donde se destaca el fomento a la innovación.

Desde el año 2020 se gesta la idea de la creación de los Escuchaderos de Medellín a raíz de la propuesta de la Fundación Rock X la Vida, quien plantea a la Alcaldía la necesidad crear espacios que atiendan a los ciudadanos y frene el suicidio en la ciudad. Asimismo, se crea los

Escuchaderos teniendo en cuenta el aumento de suicidio dentro del sistema del metro de Medellín, específicamente en la época de la pandemia. La Alcaldía de Medellín y la Secretaría de la Salud fueron quienes desde el año 2020 han realizado y gestionado los recursos para la infraestructura de los espacios de atención, asimismo de la creación del sistema de atención al usuario, las estrategias y la expansión de los Escuchaderos.

Lo anterior permite identificar el proceso para la gestión de idea de los Escuchaderos, dando respuesta a la problemática del suicidio, pero también para promover y prevenir la salud mental de los ciudadanos.

De acuerdo al Área Metropolitana (2020) en el mes de septiembre del año 2020 se realiza la primera apertura de un Escuchaderos en la estación San Antonio del Metro. Desde ese momento, se han ido expandiendo en la ciudad de Medellín y el Área Metropolitana. Opera inicialmente en el metro de Medellín, en la Estación San Antonio, San Javier, Acevedo, La Aurora; asimismo hace presencia en las 21 comunas de Medellín, ubicadas en las juntas de acciones comunales, casas de cultura, algunos centros comerciales, los terminales de transporte norte y sur, universidades, colegios, corregimientos como Altavista, San Antonio de Prado, Santa Elena, en parques, y un cementerio.

Actualmente, hasta al momento cuentan con 66 Escuchaderos ubicados en diferentes partes del Área Metropolitana de Medellín. Básicamente quienes se benefician de los espacios de atención psicológica son todos los ciudadanos que viven en Medellín, desde los 6 años de edad puede cualquier persona sin importar estrato, genero, origen, acceder al sistema gratuito de atención psicológica.

La Secretaria de Salud y la Alcaldía de Medellín son los pioneros en la implementación de los espacios de atención psicológica, asimismo para su ejecución se encuentran alrededor de 35 psicólogos en los diferentes puntos de atención, quienes brindan desde el ámbito profesional la atención psicología y llevan el registro de los usuarios.

Dentro de la finalidad que ofrece el sistema de los Escuchaderos se encuentra el apoyo que orienta a los diversos procesos de salud mental y direcciona la necesidad del usuario hacia la entidad encargada.

Asimismo, el sistema de atención tiene un enfoque psicoeducativo, ofreciendo hasta 6 atenciones que pueden utilizar a lo largo del tiempo, ampliando por puesto de acorde a las necesidades del usuario. En la figura 3, se puede comprender de manera específica las características de los centros de escucha y los elementos innovadores que hacen parte de la experiencia de innovación.

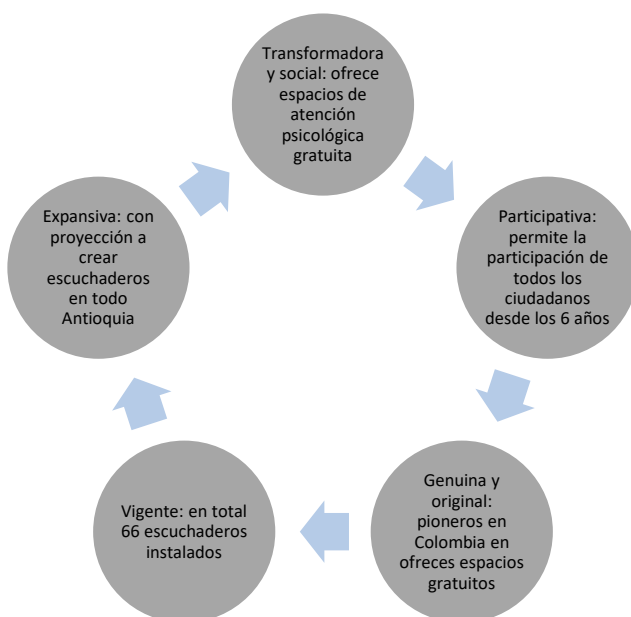


Figura 2 Características innovadoras de los Escuchaderos de Medellín
Fuente: Elaboración propia

Asimismo, dentro del sistema que opera en los Escuchaderos se realiza orientación en situaciones familiares difíciles, rehabilitación, alertas tempranas y valoración a través de un tamizaje de salud mental, donde se registra al usuario y se hace valoración del consumo de sustancias, intento de suicidio, antecedentes de suicidio, sistema de depresión, valoración general., utilizando herramientas como el Adgar familiar, la prueba de detección de consumo de alcohol, tabaco y sustancias (ASSIST), y también El Self-Reportng Questionnaire (SRQ-20), como escala de seguimiento para evaluar indicadores de trastornos mentales.

Según la página web del Metro de Medellín (2020) “Los beneficiarios de la estrategia reciben información general y tamizajes de salud mental. Con base en los resultados son remitidos a los servicios de salud o, de ser necesario, se activan las rutas de atención inmediata” (párr. 5)

El sistema utilizado en los Escuchaderos es una innovación que permite evaluar al paciente, orientar, direccionar al paciente y hacer activación de ruta de acuerdo a la necesidad del usuario, es decir que en caso de requerir terapia especializa el profesional de psicología se contacta con la EPS del usuario y lo remite, facilitando el proceso y atendiendo la necesidad.

Para autores como Westley y Antadze (2010) citado en (Hernández et al.,2016) la innovación se relaciona con lo siguiente:

“La innovación social está estrechamente conectada con la inclusión social y la resiliencia socio-ecológica, argumentando que la capacidad que tiene la sociedad para crear un flujo constante de innovación social, con énfasis en la inclusión de la población vulnerable, constituye un factor relevante para fomentar dicha resiliencia socio-ecológica”. (p. 193)

Por lo que se podría afirmar, que uno de los aportes más significativos de la implementación de los Escuchaderos, ha sido la facilidad del acceso a la atención psicológica, el cual no requiere de cita, sino que con tan solo acercarse y registrarse puede acceder a un profesional de la psicología que podrá escucharlo y orientarlo con base a la necesidad del usuario; asimismo otro aporte importante, es la gratuidad, ya que no tiene ningún costo, por tanto, la comunidad puede disponer de manera gratuita este servicio. Beneficiando no solo el acceso de la comunidad, sino el tiempo y los recursos económicos.

De acuerdo Natalia Delgado (2024), de la secretaria de Salud de Medellín, citado en Jiménez (2024) afirma que "los Escuchaderos son una de las puertas de entrada a todo nuestro sistema de atención integral de salud mental" (p.3).

De igual forma., los Escuchaderos desde el año 2020 han fortalecido y unificado el sistema de gestión de los puntos de atención psicológica, es decir, que se encuentra organizado, estructurado de manera efectiva, con personal idóneo, utilizando estrategias de promoción y prevención no solo en los centros de escucha, sino que han realizado estrategias para dar a conocer a la comunidad, llegando a los colegios, las juntas de acción comunal, publicidad dentro del sistema metro de Medellín; asimismo realización de obras de teatros en diferentes parques para promoción los Escuchaderos y la prevención del suicidio. Además, se evidencia una apropiación por el personal que presta el servicio de atención psicológica, un servicio humano, con facilidad de dialogo y disposición para que la comunidad se sienta a gusto y desee acceder al sistema.

De acuerdo a la información recolectada por medio de la entrevista, se evidencia los aprendizajes que han obtenido durante el tiempo que han sido creados los Escuchaderos, el cual, han sido significativos, ya que alrededor de 400 personas acceden diariamente a los diferentes

puntos de atención psicológica, por lo cual, es un reto seguir fortaleciendo el sistema y dando credibilidad del proceso de gestión y ejecución.

Entre tanto, los Escuchaderos de Medellín a pesar de tener poco tiempo de la implementación de los espacios de atención, han consolidado y validado la propuesta, dando continuidad, fortaleciendo los puntos de atención, el personal cualificado, y con una gran proyección a implementar los Escuchaderos en toda la región de Antioquia. Por lo cual, es un proyecto de innovación social sólido, que se encuentra aceptado por la comunidad, y cada vez continua su expansión, haciendo un impacto positivo en la comunidad, y siendo visto por otras ciudades de Colombia como ejemplo, y países latinoamericanos. Además, haciendo alianzas con instituciones educativas, juntas de acción comunal, centros comerciales, líderes de comunidades, y el sector salud como aliado, con el fin de seguir fortaleciendo la experiencia.

En consecuencia, se evidencia que los Escuchaderos de Medellín no solo ofrece atención psicológica, sino que da acceso a un sistema integral de salud mental, que abarca diferentes problemáticas, que trabaja de manera interdisciplinaria, y permite el acceso gratuito a toda la comunidad. Por lo tanto, es una innovación que debe seguir proyectando a futuro, continuar con la creación de estrategias para prevenir el suicidio y ampliando la cobertura en otras comunidades. La gestión de oportunidades que ofrece escuchaderos es amplia, tanto para profesionales de la psicología como para la comunidad en general.

Conclusiones y recomendaciones

Según Andrew and Klein, (2010) citado en (Hernández et al.,2016) “la innovación social implica el deseo de hacer las cosas de manera diferente, a pensar en términos de transformaciones a las instituciones y prácticas sociales”. (p. 177)

La anterior definición ayuda a comprender que, desde el punto de vista de la innovación y disrupción, los Escuchaderos de Medellín permiten brindar un espacio de atención psicológica de manera integral, pero a la vez se sale de lo tradicional, llegando con más facilidad a las comunidades.

A su vez, de acuerdo a lo propuesto por Jailler & otros (2017), el nivel del TLR de los Escuchaderos se encuentra en el TLR 8 donde se demuestra un sistema completo y cualificado, hay validación social, ha sido aprobado y se evidencia sus beneficios para la comunidad. Asimismo, los actores que hacen parte permiten que la estructura del proyecto se realiza de manera adecuada y eficiente.

Básicamente los Escuchaderos responden a una problemática social vigente como lo es fenómeno del suicidio y la poca atención psicológica en otros contextos. Donde convergen diferentes procesos para lograr una estructura sólida; además, es eficaz ya que permite realizar una atención psicológica dentro de un sistema por medio de un tamizaje, que lleva el registro del usuario, que evalúa y orienta lo que necesita el usuario. Es decir, que el sistema permite que se lleve un control, una organización y un proceso para que desde el área de psicología se continúe brindando atención psicológica.

Los Escuchaderos se convierten en un ejemplo de innovación social, gracias a su gestión de recursos económicos y humanos, es posible que cada vez se brinden los espacios de escucha;

por lo que cada vez se continúa mejorando para ser aplicable en otras comunidades. Su proyección a futuro de implementar en toda la Región, evidencia el compromiso y la demanda de la comunidad, siendo prioridad las necesidades y problemática que vive la comunidad y no solamente desde la problemática del suicidio.

Como recomendaciones generales y con aras de proyección a futuro, se propone ampliar la capacidad de profesionales de la salud en los distintos puntos de atención psicológica. A su vez se recomienda fortalecer las estrategias de promoción del servicio gratuito de psicología, tanto dentro del metro de Medellín como en el área Metropolitana; se resalta la creatividad e innovación, por lo que se sugiere la creación de estrategias por medio de redes sociales, ya por medio de este ambiente tecnológico se puede compartir información de valor para la comunidad, ubicaciones, horarios y servicio.

Finalmente, la experiencia de innovación social de los Escuchaderos tiene un impacto muy positivo en la ciudad de Medellín y su área metropolitana, el cual resalta la importancia de la promoción y prevención de salud mental; gracias a su capacidad de gestión se continua con la expansión y fortaleciendo de cada de uno de los puntos de atención psicológica. La innovación social si bien afirma los autores Melamed-Varela, Blanco-Ariza, y Rodríguez-Calderón (2018) citado en (Hernández et al.,2016) “es el proceso orientado a la búsqueda, diseño e implementación de alternativas que respondan a las problemáticas sociales de forma novedosa y contribuyente al desarrollo socioeconómico en los territorios, distinguiéndose por su originalidad, pertinencia y transformadora de escenarios e ideas”. (p. 442).

Referencias

ACI Medellín (2020) Medellín recibe premio internacional de Ciudad Inteligente por su transformación social, urbana y cultural. Obtenido de: <https://acimedellin.org/medellin-recibe-premio-internacional-de-ciudad-inteligente-por-su-transformacion-social-urbana-y-cultural/>

Área Metropolitana (2020) Lanzamos estrategia conjunta para fortalecer la salud mental. Obtenido de: <https://www.metropol.gov.co/Paginas/Noticias/lanzamos-estrategia-conjunta-para-fortalecer-la-salud-mental.aspx>

Alcaldía de Medellín (2024). Atención psicológica gratuita – Escuchaderos. <https://www.medellin.gov.co/es/secretaria-de-salud/salud-mental/atencion-psicologica-gratuita-escuchaderos/>

El Colombiano (2024) Medellín tendrá 33 nuevos escuchaderos, ¿cómo serán y dónde encontrarlos?. <https://www.elcolombiano.com/medellin/ubicacion-y-detalles-de-los-43-escuchaderos-de-medellin-NH24451693>

Gutiérrez, Jaime, and Gutiérrez, Luis. (2021). ¿Para qué la innovación en el sector público? Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública, 36, 101–134. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8247332.pdf>

Hernández, José; Tirado, P; Ariza, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 88, diciembre, pp. 164-199 Centre International de Recherches et d'Information sur l'Economie Publique, Sociale et Coopérative Valencia, España. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17449696006>

Irene Serrano (2023) Elementos que definen los Centros de Escucha Comunitarios.

Obtenido de: https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/ODC/Publicaciones/Publicaciones/CO031052013-minimos_necesarios_definir_eentros_escucha_comunitarios.pdf

Jailler, É; González, S; Arias, C; Suárez; L (2020). Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia. Capítulos 1 y 2.

Laura Jiménez (2024) Abren 33 nuevos 'Escuchaderos' para atender los casos de salud mental en Medellín. Periódico el Tiempo. Obtenido de: <https://www.eltiempo.com/colombia/medellin/abren-33-nuevos-escuchaderos-para-atender-los-casos-de-salud-mental-en-medellin-3341315>

Medellín Joven (2024) El Escuchadero: Espacio para Cuidar la Salud Mental en Casa de Cultura Los Colores. Alcaldía de Medellín. <https://www.medellinjoven.com/oportunidades/el-escuchadero-espacio-para-cuidar-la-salud-mental-en-casa-de-cultura-los-colores-9644>

Meneses, T (2022). Innovación. Radio UNAD Virtual. <https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-87-innovacion/>

Metro de Medellín (2020) Medellín fortalece los Escuchaderos para la salud mental. Obtenido de: <https://www.metrodemedellin.gov.co/al-dia/noticias/medell%C3%ADn-fortalece-los-escuchaderos-para-la-salud-mental>

Vargas-Merino, J. A. (2021). Innovación social: ¿Nueva cara de la responsabilidad social? conceptualización crítica desde la perspectiva universitaria. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVII(2), 435-450.