

“Cuidamos tu salud” una innovación social que acompaña.

Presentado por:

Anjy Tatiana Gil Linares.

Presentado a:

Luis Alberto Misnaza Ramirez.

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades – ECSAH.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Programa de Psicología

Diplomado de Innovación social.

noviembre de 2024.

“Cuidamos tu salud” una innovación social que acompaña.

Resumen.

La sistematización de la experiencia vivida en el proceso de investigación, que permitió el desarrollo de este artículo científico, oriento su objetivo en visibilizar la innovación social “Cuidamos tu salud” presente en el Farmatodo del municipio de Chía en el departamento de Cundinamarca, la cual se encuentra integrado por profesionales en el área de la salud, que cuentan con los conocimientos para la guía y el acompañamiento de personas que padecen las patologías de diabetes e hipertensión arterial, mediante el desarrollo de actividades, talleres y charlas de prevención, adherencia al tratamiento, uso adecuado de medicamentos e integración de hábitos de vida saludables, en relación a la patología con la que viven.

Como mecanismos y herramientas de investigación se empleó para la recolección de datos, la observación no participante y la entrevista semiestructurada, realizados en dos encuentros en la innovación social, proceso en el que se pudo reconocer una innovación social que se clasifica desde la intervención directa en fenómenos, y desde lo educativo, el conocimiento o el saber, que cuenta con un muy alto flujo de beneficiarios, con un periodo de tiempo de más de 3 años en su funcionamiento, lo que en la actualidad ha permitido tener un crecimiento que ha posibilitado la replicación en más de 60 sedes de Farmatodo en el país, y se cuenta con la visión de tener presencia en las cien farmacias de esta franquicia.

Palabras clave: Acompañamiento, Bienestar, Beneficiarios, Calidad de vida, Salud.

Abstract.

The systematization of the experience lived during the research process, which allowed the development of this scientific article, oriented its objective in making visible the social innovation “Cuidamos tu salud” present in the Farmatodo of the municipality of Chía in the department of Cundinamarca, which is in the department of Cundinamarca, which is integrated by professionals in the area of health professionals in the health area, who have the knowledge to guide and accompany people suffering from the and accompaniment of people suffering from diabetes and hypertension pathologies, through the hypertension, by means of the development of activities, workshops and talks on prevention and talks on prevention, adherence to treatment, proper use of medications and integration of healthy life habits, in healthy lifestyle habits, in relation to the pathology with which they live. they live with.

As mechanisms and research tools were used for data collection, non-participant observation and semi-structured interviews, conducted in two meetings in social innovation, a process in which it was possible to recognize a social innovation that is classified from the direct intervention in phenomena, and from the educational, knowledge or knowledge, which has a very high flow of beneficiaries, with a period of time of more than 3 years in operation, which currently has allowed to have a growth that has enabled the replication in more than 60 Farmatodo locations in the country, and has the vision of having a presence in the hundred pharmacies of this franchise.

Keywords: Accompaniment, Welfare, Beneficiaries, Quality of life, Health.

Contenido

Metodología.....	6
Resultados.....	8
Conclusiones y Recomendaciones.....	14
Referencias bibliográficas.....	16

Introducción.

“Cuidamos tu salud” es una innovación social que se da en medio de las acciones concretadas en la responsabilidad social empresarial de la cadena farmacéutica Farmatodo, y se clasifica desde la intervención directa en los fenómenos o mayormente conocido como proyectos de intervención, y desde lo educativo, el conocimiento o el saber. Esta innovación social se encuentra integrada por tecnólogos en salud y seguridad en e trabajo, regentes de farmacia, auxiliares de farmacia, e investigadores científicos, los cuales desde su labor interna en la empresa de Farmatodo, desarrollan el programa “Cuidamos tu salud” en el cual le realizan un acompañamiento a las personas que padecen las enfermedades crónicas de hipertensión arterial y diabetes, este acompañamiento es en relación a la adherencia al tratamiento, control en toma de muestras de presión arterial, glucometrías, implementación de hábitos en relación a la enfermedad y prevención de usuarios que soliciten la información.

La innovación social “Cuidamos tu salud” nace el país vecino de Venezuela y se extendió a Colombia, cuando la empresa Farmatodo hizo presencial en Colombia, contando actualmente con más de 60 puntos de venta que tienen activos esta innovación social, y que para fines de este artículo científico se sistematizó la experiencia, de la cede ubicada en municipio de Chía en el departamento de Cundinamarca, donde se desarrollan actividades de sensibilización, prevención y acompañamiento de los pacientes que padecen diabetes o hipertensión arterial, así como, de la comunidad en general que se encuentren interesados en conocer información relevante y oportuna en relación a la prevención de estas dos enfermedades.

La sistematización de esta experiencia tiene como finalidad realizar la visibilización de la innovación social “Cuidamos tu salud” desde ser un programa de intervención a una comunidad a la cual le urge un sistema de apoyo, que le permita

capacitarse de forma oportuna para tener una calidad de vida en la cual puedan aprender a convivir con la enfermedad que padecen. Así pues, esta sistematización se presente realiza también, con el fin de presentarse y socializarse ante la comunidad académica y en general que tenga acceso a esta, organizando y realizando un artículo científico en el que se da cuenta de la experiencia, de las herramientas y técnicas de recolección de información y la sistematización de la misma.

Metodología.

La sistematización de esta experiencia se logró obtener empleando el objetivo de realizar un artículo científico, el cual es comprendido por los autores, Pardal. R.& Pardal-P, B. (2020), como un documento que resulta del proceso de la realización de una de una investigación, y este es organizado, objetivo, y claro en el que se logra visibilizar la información encontrada, haciendo un recorrido por el paso a paso de los eventos, y los hechos que se presentaron en el proceso. Así pues, tomando en consideración la realización del artículo científico, se utilizó la entrevista semiestructurada como medio de recolección de información, así como la técnica de la observación no participativa, con la cual se pudo complementar los datos y las indagaciones necesarias para el desarrollo de la sistematización. Se emplearon las siguientes fases para el desarrollo general:

- Fase de reconocimiento: en la que se realiza la identificación e individualización de la innovación social.
- Fase de acercamiento: en la que se genera el primer contacto con la innovación social.
- Fase de diseño: establecimiento de las preguntas que orientan la entrevista.

- Fase de aplicación: realización de la entrevista y observación no participativa en el sitio de la innovación social.
- Fase de sistematización: diligenciamiento de la organización y estructuración del artículo de revisión.

La utilización de entrevista semiestructurada como herramienta de investigación se llevó a cabo en relación, al concepto dado por los autores, Diaz, B. et al. (2013), sobre la entrevista semiestructurada, pues estos afirman que posibilita una fluidez más amplia sobre los otros modelos de entrevistas, que da cabida al planteamiento de nuevas preguntas, a observaciones y anotaciones que se vayan presentado en medio del proceso, también que es caracterizada por compartir rasgos semejantes a una conversación, lo que permite una mayor naturalidad en el momento de la recolección de la información. La observación no participativa, supone un grado de discreción por parte del investigador, pero que le permite inferir información, pues así lo afirma el autor, Abril, V. (2008), que establece que la observación no participantes es un método de recolección de información, en el que el investigador desde su postura de “visitante” no participante de las dinámicas que caracterizan cierto lugar, pero que de él se requiere cierto nivel de discreción que le permita reconocer particularidades sin interferir en ningún acción.

El acercamiento y la entrevista fue realizada a la coordinadora del programa “Cuidamos tu salud” quien es tecnóloga en salud y seguridad en el trabajo, que lleva bajo su responsabilidad la coordinación general del diseño y aplicación de las actividades, la entrevista constó 10 preguntas abiertas, las cuales fueron resueltas en un primer encuentro, y se realizó un segundo una observación no participativa en una actividad realizada por parte de la innovación social, con alrededor de 100 beneficiarios, y que fue guiada por un regente en farmacia y 2 auxiliares de farmacia.

Una vez recolectada la información se procede a verificar el estado o índice de maduración de la innovación social, utilizando la técnica de medición, índice TRL, propuesto por los autores, Jailler & otros, (2017) el cual, según las características particulares de cada innovación, en relación a las actividades de I + D + i, se logra determinar el nivel o índice de maduración.

Finalmente, se realiza la sistematización de la información recolectada en el proceso de investigación, organizando, depurando y cómo el autor, Jara, O. (2012), establece, mostrando el resultado más concluyente de un proceso de investigación, los resultados de forma y estructura ordena, precisa y comprensible, que narre de forma concreta los hallazgos encontrados en el proceso.

Resultados.

La innovación social “Cuidamos tu salud” es una innovación social que inicia en medio de las acciones concretadas para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial de la cadena farmacéutica Farmatodo, esta responsabilidad es definida por el autor, Duarte, F. (2015), como aquellas acciones que de forma voluntaria una empresa ejecuta en pro del desarrollo de las dimensiones ambientales, económicas y sociales del lugar donde realiza su ejercicio y actividad económica, lo que de forma directa, también, se relaciona con la calidad y la salud de las personas. Esta innovación social originalmente se desarrolla en el país de Venezuela, pero con la instalación de nuevas sedes de Farmatodo en Colombia, también, comienza a funcionar el programa “Cuidamos tu salud” en las principales ciudades del país, pero que, para estos fines investigativos, se realiza este proceso con el Farmatodo ubicado en el municipio de Chía en el departamento de Cundinamarca.

Esta innovación social surge de la necesidad de contar con un servicio de salud, que realizara un acompañamiento oportuno a los pacientes que padecen patologías crónicas como, la diabetes y la hipertensión arterial. En Colombia el sistema de servicios de salud se encuentra ofertado por múltiples empresas, que desde lo privado y lo público se encuentran enfocadas en la prestación optima del servicio, según los autores, Guerrero, R et al. (2011), el sistema de salud es cubierto por dos regímenes de aseguramiento, que según, realizan una cobertura total de la población, sin embargo, aunque esta información es cierta y sí existen estos regímenes de aseguramiento, no existe una garantía real sobre el acceso a los servicios de salud de las personas en Colombia. Muchas individuos aun encontrándose afiliadas a algún sistema de salud, el servicio ofrecido no satisface la necesidad de consultas y procedimientos requeridos por los usuarios, esta es una afirmación apoyada por el autor, Ayala-García, J. (2014), quien, realiza una investigación del tema desde el año 2005, sobre la cobertura de afiliación vs el acceso real a los servicios de salud, estableciendo que un 25% de las personas afiliadas a algún tipo de rigen de salud, no accede realmente a estos, y lo más grave, no cuentan con el seguimiento de enfermedades una vez tienen el diagnostico, esto debido a factores principalmente asociados a la falta de personal e instituciones médicas, convirtiéndose el seguimiento de enfermedades, en otra gran problemática en relación a la diabetes y la hipertensión arterial, consideradas una problemática o necesidad de orden mundial.

Esta innovación social se clasifica desde la intervención directa en los fenómenos o mayormente conocidos como proyectos de intervención, y desde lo educativo, el conocimiento o el saber, en la que regentes de farmacia, auxiliares de farmacia, tecnólogos de salud y seguridad en el trabajo e investigadores científicos, realizan desde sus funciones internas de la empresa Farmatado, las acciones o

actividades que componen la innovación social “Cuidamos tu salud” en la que generalmente usuarios del servicio de farmacia pueden acceder (de aquí surge que es muy poco probable tener un registro de los personas impactadas) a charlas educativas sobre las patologías que padecen, talleres de socialización de información de prevención, de hábitos de vida viviendo con la patología, de adherencia a los tratamientos establecidos, el manejo oportuno y apropiado de los medicamentos, a tomas de glucometrías y revisión de la tensión. Generalmente son los usuarios de la farmacia los principales beneficiarios, pero cualquier persona que quiera conocer del tema o presente alguna patología, puede asistir de forma 100% gratuita a las actividades mencionadas.

Para el año 2021 inicia esta innovación social a hacer presencia en las instalaciones de Farmatodo, recordando que la innovación social, según el autor, Meneses, T (2022), desde el campo de la psicología puede entenderse como un proceso cuyo propósito es altruista, se da de forma desinteresado y desde el criterio de ayuda que establece una persona, una empresa, una fundación o una comunidad, en la que su objetivo principal es la aplicación de estrategias y acciones que permitan mejorar las condiciones de las dimensiones que conforman la vida de un ser humano. En este sentido “Cuidamos tu salud” desde la ejecución de las acciones y actividades en orientación y capacitación de los beneficiarios, y a lo largo del tiempo han podido desarrollar y crear un vínculo amplio con la comunidad beneficiaria, situación que a su vez ha permitido que algunas comunidades soliciten ser beneficiarios, construyendo de esta forma relaciones con actores externos de la comunidad, lo que, para el autor, Nakamura G, P. (2010), representa un evolución y avance hacia la construcción de relaciones comunitarias, que dan fuerza y solidifican la vida en comunidad, donde los

que disponen de mayor cantidad de recursos, contribuyen con que los menos favorecidos, también, pueda tener acceso a estos.

Cómo se está trabajando la dimensión de la salud de las personas, esta innovación social cuenta con un proceso de revisión minuciosa de la información dada mediante los talleres y charlas que socializan con los beneficiarios, pues la salud, definida por el Ministerio de Salud colombiano en 2013, va más allá de la ausencia de enfermedad, estableciendo que salud, también, se puede relacionar con las herramientas con las que un individuo cuenta para hacerle frente a sus enfermedades, las cuales deben estar centradas y enfocadas para que cada persona dependiendo de sus características particulares, pueda buscar encontrar equilibrio en el bienestar de todas dimensiones que conforman la salud de una persona.

“Cuidamos tu salud” tiene una gran visión de expansión de este servicio a cada uno de los puntos de venta de Farmatodo, pues en la actualidad se encuentra en más de 60 tiendas del país, pero no tiene una cobertura del 100% en los lugares donde Farmatodo hace presencia, para esto ha implementado la estrategia de contar con el personal capacitado e idóneo, creando a su vez una estructura organizativa, la cual es definida por el autor, Theilen, B. (2002), como la capacidad de gestión, coordinación y asignación de roles que permitan que se realicen las actividades de la forma más viable, aumentando la posibilidad de cumplir con las necesidades existentes y los objetivos propuesto.

Esta innovación social ha contado con una amplia y positiva receptividad de parte de los usuarios, quienes constantemente hacen uso de los servicios ofrecidos, creando un tejido social muy integrado con los beneficiarios, pero hasta la actualidad no existen alianza o cooperación con otras comunidades que, también, busquen disminuir esta necesidad en la comunidad. Y aquí hay un punto muy importante de abordar, pues

las necesidades comunitarias definidas por los autores, Núñez, J. C et al (2017), son aquellas carencias que la comunidad presentan y que les impide tener un desarrollo, avance y progreso como conjunto de personas en un medio social. Lo que nos permite concluir que la innovación social “Cuidamos tu salud” realiza una enorme aportación a este proceso, desde la perspectiva que no limita el tipo de beneficiarios que pueden acceder a estas actividades, impactando la comunidad en general.

La calidad de vida de las personas es un proceso, en el que no sólo interviene las intenciones individuales de cada sujeto para acceder a este, sino, como menciona el autor, Lugones, B. M. (2002), también, interviene en el proceso de calidad de vida de las personas, el ambiente y el medio social en el que se desarrolla, donde este debe disponer de herramientas y estrategias, que de forma articulada le permita a los individuos, satisfacer las necesidades que lo llevan a tener un nivel más alto en la calidad de vida. Así pues, partiendo desde este postulado se puede apreciar que esta innovación social aporta, contribuye ofrece sus actividades, como herramientas estrategias que les permite a las personas acceder a un acompañamiento de su proceso de enfermedad, contribuyendo de esta forma a mejorar su calidad de vida, desde la dimensión de salud.

Hablando de salud, se hace necesario ahondar un poco más en la comprensión de este concepto, pues por muchos años existió la configuración de salud como la ausencia de enfermedades, pero se ha ido reconstruyendo, resignificando y creando un sentido mucho más amplio, para el autor Devillard, M. J. (1990), y tomando en consideración que esta afirmación la realizó en el año de 1990, la salud es un compuesto de las dimensiones que articuladas integran o configuran al ser humano, comprendiendo que además, el bienestar, también, hace parte fundamental de la salud de una persona, y que debe de contar con un equilibrio apropiado en las dimensiones de familia, educación,

empleo, acceso a servicios médicos, relaciones interpersonales, construcción y desarrollo de algún sustento económico que le permita ser un actor autosuficiente. Así pues y en relación a la salud y la calidad de vida de las personas, la innovación social “Cuidamos tu salud” realiza una gran aportación al desarrollo de los mismos, en las personas que son beneficiarias de este programa, el cual desde la aplicación y prestación de las actividades que realiza, ha ido ajustando paulatinamente los mecanismos y estrategias que permitan tener un impacto más amplio y sólido sobre la comunidad de beneficiarios logrando tener unas características particulares que desde esta investigación se lograron reconocer en relación a su índice de maduración.

El índice TRL, y las características de las actividades de I + D + i, encontradas durante el proceso de la experiencia permite reconocer que desde la dimensión de -Gestión de las ideas y de la creatividad- la innovación social ya superó el índice TRL 3, pues ya realizó actividades investigación y de desarrollo que le permitieron concretar la necesidad a resolver y la forma en cómo hacerlo; para -Gestión del desarrollo interactivo aplicativo- la innovación social ya experimentó el índice TRL 5, pues ya cuenta con la validación de la comunidad y ha podido ejecutar sus actividades. Para la -Gestión del proceso- se ubica en la TRL 7, pues en medio de la ejecución de las acciones, se ha ido revisando y ajustando el programa según las mejoras que se consideran pertinentes, finalmente, para -Gestión de las oportunidades y gestión del cambio / apropiación social y capital social formado en aplicación de nuevos procesos- se encontró un índice de TRL 9, pues la innovación ya ha sido replicada en más de 60 sedes de Farmatado y se tiene conocimiento que están en la gestión de seguir expandiendo esta innovación social.

Conclusiones y Recomendaciones.

Una vez realizado todo el proceso de identificación de la innovación, acercamiento, trabajo de campo, aplicación de las técnicas de investigación y sistematización de la información se pueden establecer las siguientes conclusiones.

1. La innovación social “Cuidamos tu salud” de forma explícita e implícita apoya al sistema de salud en Colombia, aportando orientación, capacitación y acompañamiento a pacientes con diabetes e hipertensión arterial.
2. Las actividades que realizan están direccionadas a la intervención desde la educación como método preventivo, como método de acción, y como método de acompañamiento.
3. No es probable calcular una cifra de beneficiarios, pues debido a que no existen limitantes para acceder al plan de acción, y que no se reconoce otra entidad que contribuya con esta necesidad, se reciben constantemente usuarios de la farmacia y personas del común que quieren recibir el servicio.
4. La ineficiencia de los sistemas de salud en la prestación adecuada y oportuna en el tratamiento y seguimiento de enfermedades crónicas, fue uno los principales motivantes para que esta innovación social se concretara.
5. Existe un grupo de profesionales capacitados en diferentes áreas de la salud que trabajan de forma articulada, para el desarrollo y ejecución de las acciones y actividades que integran la innovación.
6. Esta innovación social se clasifica desde la intervención directa en los fenómenos o mayormente conocidos como proyectos de intervención, y

desde lo educativo, el conocimiento o el saber, pues emplea la educación y la orientación para intervenir en una problemática de impacto tan negativo en la comunidad.

7. Según el índice TRL, y las características de las actividades de I + D + i, esta innovación se encuentra en la actualidad posicionada en los índices más altos de cada dimensión, esto dado por el amplio tiempo que lleva de existencia, sumado al fuerte compromiso del cumplimiento de los objetivos de ayuda y la transformación de la calidad de vida de las personas.

Finalmente, los procesos que impactan una comunidad en salud y bienestar tienen la tendencia a cubrir sólo ciertas necesidades, esto debido a que resulta un proceso muy meticuloso y que requiere una logística y capital de gran tamaño para realizarlo, también, teniendo presente el nivel tan complejo de maduración de la innovación social “Cuidamos tu salud”, que ya cuenta con un amplio recorrido en el desarrollo de sus acciones y actividades, lo que ha permitido ir articulando estrategias que permitan un mayor impacto, se realiza la recomendación de vincular en sus dinámicas, acciones y actividades la dimensión psicológica respecto a una persona viviendo con una enfermedad crónica, para aquellos que apenas están empezando a recorrer este camino o, incluso para aquellos que a pesar de llevar un tiempo amplio viviendo con la enfermedad, no han podido adaptarse a ella, pudiendo este evento interferir en tener una mejor calidad de vida.

Referencias bibliográficas.

- Abril, V. (2008). Técnicas e instrumentos de la investigación. *Recuperado de*
http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf
- Ayala-García, J. (2014). *La salud en Colombia: más cobertura, pero menos acceso*. *Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional y Urbana*; No. 204.
Recuperado de: <https://repositorio.banrep.gov.co/items/fb5eedfb-7896-4146-9d5c-cdc8e4e45265>
- Devillard, M. J. (1990). La construcción de la salud y de la enfermedad. *Reis*, 51, 79–89. <https://doi.org/10.2307/40183481>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado de:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s2007-50572013000300009&script=sci_arttext
- Duarte, F. (2015). Responsabilidad social empresarial. *Revista lidera*, (10), 41-45.
Recuperado de:
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/18221>
- Guerrero, R., Gallego, A. I., Becerril-Montekio, V., & Vásquez, J. (2011). Sistema de salud de Colombia. *Salud pública de México*, 53, s144-s155. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/2011.v53suppl2/s144-s155/es>

- 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. DOI: <http://doi.org/10.18566/978-958-764-809-6>
- Jara, O. (2012). La sistematización de experiencias. *Práctica y teoría para otros mundos posibles*, 8-258. Recuperado de: <https://acortar.link/1AxnCC>
- Lugones Botell, M. (2002). Algunas consideraciones sobre la calidad de vida. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 18(4), 287-289. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38334>
- Meneses, T (2022). *Innovación*. Radio UNAD Virtual. <https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-87-innovacion/>
- Nakamura G, P. (2010). *El fortalecimiento de los lazos familiares como contrapeso a la ausencia de relaciones sociales con la comunidad: el caso de las familias migrantes peruanas en Japón*. *Educación*, 19(36), 43-60. <https://doi.org/10.18800/educacion.201001.003>
- Núñez, J. C., Del Mar, M., Molero, J., Gázquez, J., Pérez-Fuentes, M. C., & Simón, M. (2017). Atención a las necesidades comunitarias para la Salud. *SCINFOPER*, editor. Almería, 23-31. Recuperado de: <https://formacionasunivep.com/files/publicaciones/LIBRO%20atencion-a-las-necesidades.pdf>
- Pardal-Refoyo, J. L., & Pardal-Peláez, B. (2020). Anotaciones para estructurar una revisión sistemática. *Revista orl*, 11(2), 155-160. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2444-79862020000200005&script=sci_abstract&tlng=en

Salud, M. D. (2013). Ministerio de salud. *Obtenido de Ministerio de Salud:*

<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Embarazo-adolescente.aspx>.

Theilen, B. (2002). Innovación y estructura organizativa de la empresa. *Harvard*

Deusto Business Review, (108), 68-77. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=243101>