

“El Hospital de la Gente”. Innovación Social al servicio de la salud

Juan Carlos Gutiérrez Galvis

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades – ECSAH
Programa Profesional en Psicología

2022

“El Hospital de la Gente”. Innovación Social al servicio de la salud

Juan Carlos Gutiérrez Galvis

Trabajo de grado para optar por el título de Psicólogo

Directora

Dra. Tania Meneses Cabrera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades – ECSAH
Programa Profesional en Psicología

2022

Resumen

En el campo de la salud también es posible la innovación social. Entidades u organizaciones que prestan sus servicios para que las personas menos favorecidas puedan acceder a consultas y exámenes especializados a muy bajo costo y de alta calidad, dejando de lado el interés lucrativo que pareciera identificar a este sector.

Este es el caso del “Hospital de la Gente”, una iniciativa empresarial que nació del interés de un grupo de profesionales de la salud en Villavicencio, para que la atención integral en salud esté al alcance de todos. Nuestro objetivo es visibilizar el inicio, la consolidación y fortalecimientos de esta iniciativa en Villavicencio, y cómo llegó a convertirse en referente para otros municipios y departamentos de Colombia, en donde los profesionales de la salud ahora ven la posibilidad de innovar en lo social, mejorando las condiciones de salud en las comunidades y salvando vidas. Para este fin hemos adelantado dos entrevistas con el médico Rodolfo Cruz, fundador y director del hospital de la gente, quien nos habló sobre la necesidad que evidenció en diferentes sectores de la capital del Meta frente al acceso a servicios médicos por parte de poblaciones vulnerables. Finalmente se logra evidenciar cómo esta actividad empresarial demuestra ser una iniciativa de innovación social, desde el campo de la salud sin ánimo de lucro, plenamente desarrollada, que, de acuerdo con la escala de maduración o TRL, se encuentra en el nivel 9: escalamiento/ replicabilidad del prototipo/ proceso/ modelo, haciendo parte de las innovaciones sociales que van desde la intervención directa a los fenómenos.

Palabras Clave: Salud, Innovación, vulnerabilidad, social, especialistas.

Abstrac

In the field of health, social innovation is also possible. Entities or organizations that provide their services so that disadvantaged people can access consultations and specialized examinations at very low cost and high quality, leaving aside the lucrative interest that seems to identify this sector.

This is the case of the "Hospital de la Gente", a business initiative that was born from the interest of a group of health professionals in Villavicencio, so that comprehensive health care is available to everyone.

Our goal is to make visible the beginning, consolidation and strengthening of this initiative in Villavicencio, and how it became a reference for other municipalities and departments of Colombia, where health professionals now see the possibility of innovating socially, improving health conditions in communities and saving lives.

To this end, we have conducted two interviews with Dr. Rodolfo Cruz, founder, and director of the people's hospital, who told us about the need he showed in different sectors of the capital of Meta regarding access to medical services by vulnerable populations.

Finally, it is possible to show how this business activity proves to be a social innovation initiative, from the field of non-profit health, fully developed, which according to the maturation scale or TRL, is at level 9: scaling / replicability of the prototype / process / model, being part of the social innovations ranging from direct intervention to phenomena.

Keywords: Health, innovation, vulnerability, social, specialists.

Tabla de Contenido

Introducción	6
Metodología	8
Resultados	11
Primer abordaje. Entrevista estructurada inicial	12
Segundo abordaje. Entrevista de clasificación y maduración de la innovación	15
Conclusiones	21
Recomendaciones	22
Referencias Bibliográficas	23
Anexos	27
Enlace primera entrevista en YouTube	27
Enlace segunda entrevista en audio.....	27

Introducción

El “Hospital de la Gente” es una entidad sin ánimo de lucro con sede en Villavicencio, capital del departamento del Meta, que ofrece servicios de salud de alta calidad a muy bajo costo, permitiendo que las personas menos favorecidas puedan acceder de forma rápida y económica a consultas con especialistas y exámenes de laboratorio para poder obtener un diagnóstico y un tratamiento para cualquier tipo de enfermedad, beneficios que aparentemente las EPS tardan demasiado en otorgar a sus afiliados sin importar el régimen en el que se encuentren, sea contributivo o subsidiado.

El proyecto “Hospital de la Gente” cumple con las características propias de una iniciativa de innovación en lo social desde el interés por solucionar problemas reales de la comunidad dejando de lado el interés lucrativo, poniendo por delante la responsabilidad social profesional, el servicio social y el deseo por ayudar a los demás. Es una innovación que va desde la intervención directa con las comunidades menos favorecidas, hasta los fenómenos como la necesidad de acceso a servicios de salud de calidad y a bajo costo por cualquier persona. Se trata de una iniciativa en la que participan distintos profesionales especializados de variadas áreas de la salud, tecnólogos y técnicos operativos que mantienen en funcionamiento las diferentes secciones del “Hospital de la Gente” y la comunidad que si bien se priorizan las personas menos favorecidas, el acceso a los servicios que se ofertan, está disponible para cualquier persona que requiera de un diagnóstico rápido que pueda salvarle la vida.

El “Hospital de la Gente” surge como resultado de las observaciones del médico Rodolfo Cruz, cirujano plástico de la ciudad de Villavicencio, quien en varias visitas realizadas a sectores vulnerables de la capital, reconoce la imperiosa necesidad de brindar alternativas diferentes a las empresas prestadoras de servicios de salud (EPS), para que las familias puedan recibir atención

médica a tiempo. A raíz de esta realidad observada, el galeno se hace a la tarea de convencer a diferentes profesionales para que despojándose del interés de lucro propio de cualquier profesión, se decidieran a prestar un servicio social y así salvar vidas en medio de las dificultades sociales, económicas y de salubridad que reinan en nuestro país.

A continuación, conoceremos las apreciaciones que el médico Cruz, tiene al respecto de lo que el proyecto el “Hospital de la Gente” ha podido llevar a cabo en beneficio de las comunidades, en especial las menos favorecidas, las razones por las que se decidió ponerlo en marcha y la forma en la que se ha venido fortaleciendo y seguirá creciendo no solo en Villavicencio, sino en todo el departamento del Meta; todo esto con el objetivo de visibilizar esta iniciativa que hace posible que la salud sea realmente un derecho al que todo ser humano pueda acceder sin importar su condición socioeconómica o lugar de procedencia.

Metodología

Para lograr un conocimiento completo de lo que ha significado la realización de este artículo sobre el proceso de consolidación de la innovación social “El Hospital de la Gente”, se hace necesaria la socialización de la sistematización de la experiencia, como paso imprescindible de una investigación adelantada.

En efecto, tomando como referencia a Expósito, D. & González, J (2017), sobre lo que es una sistematización de experiencias como método de investigación, quienes aseguran que se trata de una “interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso, los factores que han intervenido en él, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo”. Expósito, D. & González, J (2017), es posible expresar que esta sistematización se consolida como una visibilización de lo que la innovación significa no solo para sus actores principales, sino para la comunidad en general en Villavicencio, el Meta y Colombia.

Para cumplir el objetivo de hacer visible esta iniciativa de innovación social desde el campo de la salud, se hace necesario el cumplimiento de diversos pasos que van desde la observación participante, hasta la entrevista directa, una estructurada y otra semiestructurada para poder dar cabida a la sistematización de la experiencia y socializar los resultados obtenidos.

Así las cosas, el primer paso es la observación participante, que de acuerdo con Mitjana, L. (2019), es una técnica de investigación en la que se involucra la interacción social del investigador con el investigado influyéndose mutuamente. En esta técnica se recogen datos de manera sistemática y no intrusiva. Esta observación participante consistió en la asistencia a las instalaciones del “Hospital de la Gente” para conocer de cerca la afluencia de pacientes, los horarios de atención y los costos de las consultas, así como la veracidad de la información de la

página web de la entidad en la que se afirma ofertar servicios médicos especializados a bajo costo.

Se hace uso de la entrevista estructurada en video, para un primer abordaje con el Dr. Rodolfo Cruz en la que se tratan específicamente las siguientes preguntas: : ¿Por qué decide crear el Hospital de la Gente, consultas médicas especializadas a bajo costo? ¿Qué es el Hospital de la Gente? ¿De qué forma el Hospital de la Gente, contribuye al desarrollo social y el bienestar de la comunidad? ¿Estas consultas son admitidas por las EPS? ¿Cómo fue el proceso de sensibilización con los profesionales especializados de la salud para que accedieran a dar consultas muy económicas y no pensar en el lucro individual? ¿Cuál es el mensaje para los futuros profesionales frente al tema de innovación social en beneficio de la comunidad? Esto con el propósito de tener una mejor perspectiva acerca de si el proyecto es o no una innovación social completa.

Se hace uso de la entrevista estructurada por su facilidad para la clasificación de la información recolectada, lo que permite establecer si, en efecto, el proyecto “El Hospital de la Gente” es o no una verdadera innovación social, ya que con base en lo asegurado por Díaz-Bravo, L; Torruco-García, U; Martínez-Hernández, M & Varela-Ruíz, M. (2013), las preguntas fijadas de antemano, con un orden específico por categorías u opciones, tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y el análisis de los datos obtenidos. (Díaz-Bravo, L. Et al. 2013).

Se considera la entrevista directa semiestructurada como la herramienta ideal para conocer los detalles del proyecto y clasificarlo como modelo de innovación social, ya que de acuerdo con Raworth, Kate & Magrath, John & Walsh, Martin. (2012),

“las entrevistas semiestructuradas se centran en temas específicos pero los abordan como si fuera una conversación. Suelen ser la mejor manera de averiguar las motivaciones que subyacen detrás de las decisiones y los comportamientos de las personas, así como sus actitudes y creencias, y las consecuencias que han tenido en sus vidas políticas o acontecimientos concretos”.

En esta segunda entrevista semiestructurada, en audio, se abordaron las preguntas establecidas por Jailler & otros, (2017) referente a la escala de maduración TRL de un proyecto de innovación social.

Tras la aplicación de las entrevistas se llevó a cabo un análisis cualitativo de la información, comparándola con las tablas de clasificación propuestas por Jailler & otros (2017), para lograr establecer la TRL de la innovación. Este análisis cualitativo reviste una gran importancia dado que, según Carisio, E. (S/F), “es un proceso mediante el cual se extraen significados y conclusiones de datos no estructurados y heterogéneos que no se expresan de forma numérica o cuantificable” (Carisio, E. S/F).

Así las cosas, luego de aplicados los pasos de recolección de la información y la comparación y estimación del grado de madurez de la innovación, la sistematización de la experiencia permite comprobar que, en efecto, el proyecto “El Hospital de la Gente” se ha consolidado como una innovación social que construye tejido social, crea civilización, salva vidas, tiene reconocimiento comunitario y sus estructuras jerárquicas, económicas y profesionales le permitirán una sostenibilidad en el tiempo.

Los siguientes son los resultados obtenidos tras la sistematización de la experiencia “El Hospital de la Gente”.

Resultados

Lo que pareciera ser un grupo empresarial dedicado a la oferta de servicios de salud a bajo costo, en realidad es un proyecto de innovación social creado para lograr que las personas de escasos recursos y quien los requiera, pueda acceder de forma rápida a consultas y exámenes de laboratorio, que normalmente no puede tener a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) o toman más tiempo del que pareciera necesario para lograr un diagnóstico eficaz que pueda salvar vidas.

El “Hospital de la Gente” no es solo un edificio con consultorios de especialistas, es una forma de crear tejido social para devolver la credibilidad de los profesionales de la salud en medio de una sociedad que los culpa de los múltiples fallos que terminan en tragedias familiares de un sistema que más que un servicio pareciera un negocio, tal y como lo comenta Sánchez, F (2015), en su columna de opinión en el diario el Tiempo de Colombia: “El gasto en salud es, por eso, una necesidad vital, de la que, por desgracia, se aprovechan los que pululan en el ámbito sanitario y viven en plan mercantilista. Su accionar es inmoral y los negocios que adelantan son francamente perversos” (Sánchez, F. 2015).

Pero ¿Cómo es que llegamos a la conclusión de que este “Hospital de la Gente” se consolida como una innovación social en salud, sin precedentes en la historia de Villavicencio? Para lograr esta concepción de lo que el “Hospital de la Gente” ha alcanzado, abordamos directamente al fundador, el médico cirujano Rodolfo Cruz especialista en cirugía plástica, quien respondió a dos entrevistas en las que nos ilustraba sobre los procesos llevados a cabo para la consolidación de la innovación en la ciudad.

Primer abordaje. Entrevista estructurada inicial

Más allá de la creación de emprendimientos, sostenibilidad ambiental o empoderamiento de las comunidades o grupos poblacionales, la innovación social tiene que ver con la transformación de las situaciones de vulnerabilidad, tal y como lo confirma Martínez, X. (2017), la innovación social consiste en “crear nuevas oportunidades educativas, laborales y de bienestar que transformen y solucionen una situación previa de vulnerabilidad a través de nuevas ideas, programas y actuaciones no pensadas por las instituciones”. (Martínez, X. 2017). Así mismo Bernal, M. (2016), confirma que la innovación social propende por los cambios en los procesos gubernamentales, promueve las alianzas público – privadas y alienta a las movilizaciones sociales que empujan cambios institucionales. (Bernal, M. 2016)

Es así como, de acuerdo con lo expresado por el Dr. Rodolfo Cruz, la motivación para fundar el “hospital de la gente” fue por su gusto por lo social. Luego de verificar la problemática en cuanto al acceso a los servicios de salud en diferentes lugares de Colombia, pero especialmente en el Meta, en donde los pacientes que requerían alguna atención especial debían viajar hasta Bogotá y al parecer las EPS se valían de la cercanía con la capital del país para justificar no contar con especialistas locales. Se trata de un proceso de innovación social que, teniendo como referencia las afirmaciones de Giraldo, F; Ortiz, L. (2020) en cuanto al caso europeo en materia de innovación social en donde afirma que “La innovación social necesita ser útil y satisfacer una demanda social, mejorando lo ya existente (...) Que el objetivo de cualquier proceso de innovación social resida en la mejora de la calidad de vida de las personas”. (Giraldo, F; Ortiz, L. 2020), es posible afirmar que cumple a cabalidad con los planteamientos de mejorar lo ya existente, mejorar la calidad de vida de las personas y devolver la confianza en el ejercicio de los profesionales de la salud.

El galeno afirma que el “Hospital de la Gente” es un conglomerado un gran número de especialistas de salud que le brinda a la comunidad la oportunidad de acceder a un servicio rápido, evitando que las enfermedades se compliquen y puedan provocar graves afectaciones físicas o psicológicas y en el peor de los casos la muerte del paciente. Confirma, además, que los pacientes, gracias a los bajos costos de las consultas y los exámenes, se ahorran entre 3 y 6 meses de espera a que la EPS a la que se encuentren afiliados les autorizan los procedimientos.

El médico expresa que el “hospital de la gente” contribuye con el desarrollo social y el bienestar de la comunidad porque evita que las personas se abstengan de buscar los servicios de salud por los altos costos de las consultas particulares, y la demora en la atención en las EPS.

Mientras que una consulta particular oscila entre los 180 y 250 mil pesos en el caso de citas oncológicas (Cáncer), en el “Hospital de la Gente” este servicio llega a los 70 mil pesos y en los próximos días se espera poder bajarlo hasta los 30 mil pesos por consulta especializada. Esto contribuye a que las familias se mantengan sanas, completas y puedan contribuir al desarrollo de las comunidades, “Sin salud no hay nada” indica el Dr. Cruz. Otro de los aportes significativos a disminuir la desigualdad frente al tema de acceso a los servicios de salud, es que cualquier persona puede tener un diagnóstico rápido de su enfermedad y de esta manera acudir a las instancias legales para que las EPS les suministren los tratamientos necesarios para poder superarla. De esta manera se salvan vidas, ya que al tener un diagnóstico rápido y sobre todo verificado, se puede exigir a las EPS que cumplan con el mandato constitucional por el cual fueron creadas.

Con base en esta afirmación del Dr. Cruz, traemos a colación lo expresado por Hernández, José; Tirado, P; Ariza, A. (2016), quienes aseguran que la innovación en lo social tiene que ver con la interacción de diferentes grupos de actores que buscan poner en marcha

procesos de innovación social cuyos objetivos sean los de corregir desajustes en los entornos político – jurídicos, económicos, culturales y sociales (Hernández, José; Tirado, P; Ariza, A. 2016), siendo precisamente este desajuste entre lo que dice la ley 100 frente al derecho a la salud, y las serias dificultades que se dan para que una persona de escasos recursos pueda acceder a los servicios que al menos están establecidos en los planes obligatorios de salud POS. Se trata de una forma de brindar justicia a los más necesitados.

El Dr. Rodolfo Cruz, indica que el proceso de sensibilización de los profesionales de la salud para que accedieran a dar consultas muy económicas y no pensar en el lucro individual fue un proceso largo y con muchos obstáculos. “Fue sentarme con uno a uno con especialistas de diferentes áreas y ciudades (...) se me reían porque no creían que se pudiera llevar a cabo este proceso tan fantástico” indicó.

Inicialmente se comenzó el proyecto con muy pocos especialistas pero a medida que el “Hospital de la Gente” fue ganado credibilidad, los profesionales de la salud empezaron a creer en esta iniciativa y la gente empezó a solicitar los servicios que se ofertaban. Hoy cuentan con más de 15 especialidades y otros servicios de laboratorio en sus instalaciones.

Frente a la posibilidad de enviar un mensaje a los futuros profesionales de diferentes áreas en cuanto al servicio social y el fortalecimiento de las oportunidades de desarrollo para la región, el médico Cruz aseguro que es importante que las nuevas generaciones tengan ideas creativas, ser diferentes, tener ideas y metas clara, pensando diferente se llega al éxito, sin necesidad de ir por donde va todo el mundo sino ser creativos, ya que en las ideas creativas está el éxito.

Es aquí en donde precisamente se puede afirmar que de manera acertada el comentario final del Dr. Rodolfo Cruz en esta entrevista coincide con lo que significa el pensamiento

creativo para la innovación social. En efecto, tal y como lo comenta Waisburg, G. (2009), “Para que un pensamiento o producto se considere innovador, tiene que ser novedoso, original, ofrecer valor agregado, sorprender y atrapar, contribuir al progreso y tener utilidad social, brindar beneficios y ser factible” (Waisburg, G. 2009). Así las cosas la idea del “Hospital de la Gente” fue creativa en su momento y lo sigue siendo.

Segundo abordaje. Entrevista de clasificación y maduración de la innovación

En cuanto a la entrevista semiestructurada para definir la clasificación y el nivel de maduración de la innovación (TRL), las respuestas del Dr. Rodolfo Cruz fueron:

El galeno indicó que la idea del proyecto en la comunidad se gesta a partir de un recorrido de 3 a 4 meses por diferentes lugares del Meta y en especial de Villavicencio, en donde se evidencio una necesidad, una falta de accesibilidad a especialistas de la salud. Luego se buscó a los especialistas que tuvieran la disposición de brindar este gesto social. El proyecto arrancó con dos personas, el médico y su esposa y actualmente ya cuenta con más de 20 profesionales vinculados.

Sobre la problemática que se buscaba resolver con la puesta en marcha del “Hospital de la Gente”, Cruz fue claro en confirmar que se buscó siempre brindar una atención primaria y oportuna en especial en la promoción y prevención en salud, ese es el 90% de las dolencias que afectan a la comunidad. Lo que más molesta a los usuarios es que al llegar a su EPS primero tienen que pasar por médico general, luego cita a los 3 meses con un especialista, otros meses más para los exámenes especializados y luego un diagnóstico para lograr un tratamiento. En el caso de que la consulta fuera por una masa en el seno, luego de todos esos meses, si llegara a ser un cáncer de mama, la enfermedad ya estaría muy avanzada, mientras que en el “hospital de la gente” esa persona pasaría con el especialista al día siguiente de la primera consulta y los

exámenes pocos días después. Eso es hacer una medicina preventiva, mejorando el servicio de accesibilidad al sistema de salud, se mejora la calidad de vida del paciente.

De acuerdo con el médico Cruz, la iniciativa surgió en el año 2018 en el centro de Villavicencio, en las instalaciones del antiguo hotel Galerón, lo que significa 4 años de consolidado este proyecto innovador. Actualmente cuenta con instalaciones más amplias en el sector industrial del Maizaro Bajo, lo que garantiza una mayor capacidad de atención, la cual ya alcanza un promedio de 15 mil pacientes mensuales, lo que significa un reconocimiento especial y positivo de la comunidad no solo de Villavicencio, ya que de acuerdo con el médico, se atienden personas de departamentos vecinos incluso del Amazonas, ya que los pacientes encuentran en el “Hospital de la Gente” encuentran todo lo que necesitan de manera rápida.

Es decir que, considerando la clasificación de los tipos de innovación social, propuesta por Jailler & otros, (2017), “el Hospital de la Gente” hace parte de las innovaciones sociales que van desde la intervención directa a los fenómenos, en este caso la atención primaria, especializada e integral en salud, y teniendo como referente la escala de maduración (TRL) propuesta por Jailler & otros, (2017), resulta propicio mencionar que el proceso del “Hospital de la Gente” se encuentra en el nivel 9: escalamiento/ replicabilidad del prototipo/ proceso/ modelo.

El médico Cruz, aseguró además, que por el momento el proyecto está centrado en Villavicencio porque las facilidades de transporte para los especialistas hacen de la capital el lugar ideal para que puedan atender a tiempo, ya que se desplazan desde diferentes ciudades del país, no solo desde Bogotá, pero hay planes para lograr tener cobertura en todos los municipios del Meta al menos en medicina general.

Precisa que el proyecto, aunque está pensado para suplir necesidades de personas vulnerables, en las instalaciones se atienden a todo tipo de personas, de los estratos más bajos

hasta las más adineradas, porque el acceso a la salud debe ser un derecho para quien lo requiera. Adicionalmente afirma que al interior de la organización existen roles debidamente establecidos, y que si bien la entidad no tiene un ánimo de lucro, los profesionales reciben un pago por sus servicios, que aunque mínimo, ayuda a consolidar la permanencia de los especialistas al servicio de la comunidad.

Expresa que son muchos los extranjeros que llegan buscando servicios en el “Hospital de la Gente”, lo que significa que se está garantizando el derecho universal a los servicios de salud, sin importar la nacionalidad o la situación legal de los migrantes en el país. Toda persona que llegue al “Hospital de la Gente” se atiende sin importar si tiene o no seguridad social en salud y si es colombiano o extranjero.

Indicó que si bien existe la posibilidad de extender cobertura hacia otros municipios en el departamento, actualmente se están adelantando alianzas con empresas para que de forma masiva se puedan atender a personas de estratos 0, 1 y 2 que no tengan el más mínimo poder de pago, de manera que con esas alianzas se pueda brindar acceso a los servicios de salud a toda la población sin importar sus ingresos económicos. De acuerdo con lo expresado por el Dr. Cruz, la gran cantidad de personas que se atienden de manera continua, garantiza que a pesar de los bajos costos de las consultas y los servicios, el proyecto sea económicamente viable y pueda mantenerse estable en el tiempo y crecer para poder brindar mayor cobertura a las comunidades que lo requieran. Este flujo masivo y constante de pacientes, obliga a la entidad a mantener también una estructura organizacional fuerte en la que se incluyen jefes de calidad, coordinadores de seguridad y salud en el trabajo y de cumplimiento de normatividad exigida por el Ministerio de Salud y del trabajo.

Finalmente el médico Rodolfo Cruz, expresó que en cuanto al aprendizaje que el proyecto ha dejado a los directivos y trabajadores del “Hospital de la Gente” ha sido el reconocer que el desarrollo de una comunidad depende de sus servicios de salud. Una persona sana, que tiene salud, es más productiva y aporta más y de manera constante el desarrollo de su ciudad. Así mismo indico que gracias a este proyecto innovador desde lo social, son miles de vidas las que se han salvado y seguirán salvándose, gracias a los bajos costos que ofrece la entidad.

Es por esto por lo que el “Hospital de la Gente” se consolida como un proceso innovador por excelencia, ya que logra poner al alcance de todas las personas que lo necesiten, atención médica de calidad a muy bajo costo y en tiempos muy cortos. Tal y como lo comenta González Romero, G (2020) citando a Méndez (2015), "Del activismo ciudadano forjado en la crisis financiera surgieron estrategias de revitalización urbana y de resiliencia dirigidas a “revitalizar la actividad económica para generar empleo suficiente, regenerar el tejido social y atender las necesidades urgentes de los más vulnerables” (Méndez, 2015:2).

Así mismo este autor confirma que los procesos innovadores en lo social también tienen que ver con la transformación de la ideología capitalista por una que priorice los valores sociales, cuando afirma “por lo que se refiere a los objetivos, sus actores protagonistas y promotores, desde distintos posicionamientos frente al capitalismo (combativo, transformador o de superación), comparten unos mismos valores sociales e ideológicos de carácter progresista y transformador (Fuller & Jonás, 2003 citado por Sánchez Hernández, 2019:19).

Es así como el “Hospital de la Gente” puede clasificarse como una entidad innovadora, que genera desarrollo, bienestar, salud y sobre todo felicidad a cientos de familias a diario, no solo para Villavicencio y el departamento del Meta, sino para prácticamente, media Colombia.

Tal y como lo comenta el Dr. Rodolfo Cruz en las entrevistas logradas, la salud se consolida como el mayor impulsor de desarrollo y bienestar en las comunidades. No se trata solo del paciente sino de toda la familia, todo es sistémico, el ser humano no es solamente él o ella, sino que es un todo con cada uno de sus contextos y un estado de salud complicado puede resultar en una afectación psicológica mayor.

En efecto tal y como lo afirma Rodríguez, L. (2022), “Muchos de nuestros problemas se deben a la forma en que nos relacionamos con otras personas y con el mundo. Por eso, la psicología sistémica intenta replantear estas problemáticas que parecen solo de nosotros a través de las relaciones que establecemos con los demás” (Rodríguez, L. 2022).

Igualmente, Ortiz, D. (2014) confirma que “El ser humano integra aspectos biológicos, emocionales, cognitivos, etc., pero también hace una síntesis de aspectos sociales y culturales que provienen del medio en el que se desenvuelve” (Ortiz, D. 2014).

Así las cosas, una persona enferma que no encuentra los mecanismos para diagnosticar su enfermedad y mucho menos para darle un tratamiento, puede terminar en problemas mentales significativos, al igual que su familia y sus entornos cercanos.

Es por esto por lo que iniciativas como la del “hospital de la Gente” funcionan, no solo desde el punto de vista de la enfermedad y su tratamiento, sino del sistema en general, porque aporta tranquilidad y a la postre felicidad.

Bien claro lo menciona la Organización Mundial de la Salud: “La salud es un estado de perfecto (completo) bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad”. La SALUD, según la definición que la OMS hace del término, es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. OMS (1946).

Muchas entidades pueden innovar hacia lo ambiental, lo económico, lo tecnológico, etc., pero sin salud no se es nada y no se puede disfrutar y mucho menos defender algo.

De manera que con base en el tiempo de consolidación del proyecto “Hospital de la Gente”, la cantidad de personas beneficiadas a diario con los servicios a bajo costo que presta la entidad es propicio asegurar que es un proyecto innovador en lo social, enfocado en el bienestar de todas las personas, pero en especial de los menos favorecidos.

Solamente en Villavicencio, de acuerdo con datos suministrados por la Secretaría de Salud Municipal, con corte a septiembre de 2022 en la localidad hacen presencia 10 EPS con un total de 245 mil 702 afiliados en el régimen subsidiado y 292 mil 237 en el contributivo.

De estos totales, en el régimen subsidiado, que se supone son las personas que no tienen capacidad de pago, encontramos 127 mil 563 mujeres y 118 mil 139 hombres. (Salud Villavicencio. 2022)

Así las cosas, cerca de un cuarto de millón de personas en Villavicencio no cuentan con los recursos suficientes para acceder a procesos especializados en salud y tienen que someterse a lo que las EPS tengan a bien hacer con sus afiliados.

Pero tal y como lo comenta el Dr. Cruz, el “Hospital de la Gente” está al servicio de quien lo necesite, sea rico o pobre, colombiano o extranjero.

De acuerdo con lo anterior, es posible afirmar que el proyecto de innovación clasifica dentro de los que van desde la intervención directa a los fenómenos, en este caso la atención primaria, especializada e integral en salud. y teniendo como referente la escala de maduración (TRL) propuesta por Jailler & otros, (2017), resulta propicio mencionar que el proceso del “Hospital de la Gente” se encuentra en el nivel 9: escalamiento/ replicabilidad del prototipo/ proceso/ modelo.

Conclusiones

Es cierto, sin salud no hay nada; el problema radica en las dificultades que enfrentan las personas de escasos recursos para lograr acceder a servicios médicos de calidad, que les permita mantenerse productivos y llevar una vida cómoda. Pero como hemos visto, existen posibilidades como el “Hospital de la Gente”, es por esto por lo que luego de la socialización de los datos y la visibilización de las actividades de la entidad, es posible concluir que.

Es posible brindar servicios de salud a bajo costo y de calidad a cualquier persona. Atrás podrían quedar los días en los que vemos testimonios de personas que mueren o pierden capacidades motrices o cognitivas por cuenta de un diagnóstico tardío, un examen que nunca llega o una consulta con el especialista que se da cada vez que llueve de para arriba. Lo único que hace falta es la voluntad de los profesionales por prestar un servicio desinteresado desde lo lucrativo hacia las personas menos favorecidas.

Así mismo podemos indicar que los procesos de innovación social que resuelven problemas comunitarios mayores como el del acceso a la salud, son viables económicamente, solo hacen falta los acuerdos entre los actores involucrados y la voluntad para hacer que funcionen.

Y finalmente es posible asegurar que toda acción que se lleve a cabo desde la innovación social para beneficio de la comunidad, en especial las menos favorecidas, debería tener más visibilidad, más reconocimiento, de manera que quienes requieran los servicios que se ofertan puedan encontrarlos, y quienes hacen posible este tipo de iniciativas, reciban el reconocimiento y el ánimo para seguir creciendo y beneficiando a cada vez más personas.

Recomendaciones

Sinceramente son muy pocas las recomendaciones que pueden hacerse frente a los procesos que adelanta el “Hospital de la Gente”, sobre todo después de escuchar las entrevistas con el Dr. Cruz, en donde afirma que cuentan con todo lo que exige el gobierno nacional en cuanto a normatividad por parte de los ministerios de salud y trabajo.

Sin embargo, es válido hacer recomendaciones a la comunidad y a los profesionales de diversas áreas del conocimiento.

A la comunidad es necesario que asuman una mayor responsabilidad en cuanto al autocuidado. Pareciera que las campañas de promoción y prevención en salud que se adelantan a través de diversos medios comunicacionales entran por un oído y sale por el otro. Hasta la sociedad se busca instruir a las personas acerca de la sana alimentación, de los peligros del consumo de sustancias psicoactivas en especial el alcohol y el cigarrillo, los riesgos de una vida sedentaria y las ventajas de una vida sexual responsable. Sin embargo los centros de atención médica se ven a diario colapsados por pacientes que al parecer no supieron llevar a cabo estas recomendaciones para cuidar su salud.

A los profesionales, es propicio recordarles que, todos los que de alguna manera han contado con la posibilidad de llevar a cabo estudios universitarios, tienen una enorme responsabilidad social y deben ser los principales ejemplos de cómo llevar una vida saludable, pero sobre todo, de cómo ayudar a que la sociedad sea cada día menos individualista y entre todos fomentemos la solidaridad, el respeto, la tolerancia y la convivencia pacífica.

Si lográramos alcanzar estos propósitos, cada uno sería un excelente referente de innovación social desde lo individual hasta lo colectivo.

Referencias Bibliográficas

Alonso, D; González, N; Nieto, M. (2018). Emprendimiento social vs innovación social.

Cuadernos Aragoneses de Economía. En: https://doi.org/10.26754/ojs_cae/cae.20141-%2022640

Álvarez, I., Natera, J. M., & Castillo, Y. (2019). Generación y transferencia de ciencia, tecnología e innovación como claves de desarrollo sostenible y cooperación internacional en América Latina. Documentos de trabajo (Fundación Carolina): Segunda época, (19), 1. En: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7113385>

Bernal, M. (2016). La Innovación Social en América Latina y el Caribe. Capítulo II Pág. 95-110

Carisio, E (S/F), Qué es el análisis de datos cualitativos y cómo se realiza. Web. MediaClub. En: <https://blog.mdcloud.es/que-es-el-analisis-de-datos-cualitativos-y-como-se-realiza/>

Cruz Lera, E. (2022). Innovación social y política de los colectivos mexicanos de estatus mixto en zonas metropolitanas de los Estados Unidos: buenas prácticas y nuevos retos durante la Covid-19. Clivajes. Revista de Ciencias Sociales, (15). En: <https://doi.org/10.25009/clivajesrcs.i15.2697>

Díaz-Bravo, L; Torruco-García, U; Martínez-Hernández, M & Varela-Ruíz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Universidad Nacional Autónoma de México. En: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Expósito, D. & González, J (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. Gaceta médica espiritana. Universidad de ciencias médicas. La Habana, Cuba. En: <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v19n2/GME03217.pdf>

Función Pública (1993). Ley 100 de 1993. Web. Recuperado de:

<https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>

- González-Romero, G. (2020). La innovación social como estrategia de desarrollo. Políticas urbanas y acción colectiva. Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad. En: <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1711>
- Guaipatin, C. [TEDx Talks]. (2017) Innovación social: muchas definiciones, un ejemplo [Archivo de video]. En: <https://www.youtube.com/watch?v=94URYsTz0P0>
- 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. En: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17449696006>
- 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. En: <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/5464>
- Gatica, S; Soto, W; & Vela, D. (2015). Ecosistemas de innovación social: "El caso de las universidades de américa latina. En: <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30050.76483>
- Giraldo, F; Ortiz, L. (2020). Laboratorio de Innovación Social: escenario de participación, apropiación social e interdisciplinariedad. European Public & Social Innovation Review. En: https://redib.org/Record/oai_articulo2776434-laboratorio-de-innovaci%C3%B3n-social-escenario-de-participaci%C3%B3n-apropiaci%C3%B3n-social-e-interdisciplinariedad
- González-Romero, G. (2020). La innovación social como estrategia de desarrollo. Políticas urbanas y acción colectiva. Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad. En: <https://doi.org/10.33571/teuken.v11n16a2>
- Martínez, X. (2017). La innovación social: orígenes, tendencias y ambivalencias. Sistema. Revista de Ciencias Sociales, 247, 61-88.

- Mejía, J. (2020). Epistemología de las políticas de ciencia y tecnología en América Latina. Cinta de Moebio, (67), 14–25. En: <https://doi.org/10.4067/s0717-%20554x2020000100014>
- Meneses, T (2022). Innovación. Radio UNAD Virtual. En: <https://ruv.unad.edu.co/ruvwp/programas/tramando-sentidos-87-innovacion>
- Meneses, T. (2022). TRL e Innovación Social. [Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/51138>
- MinSalud (2016) Política Atención Integral en Salud. Web. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/presentaciones-modelo-integral-atencion-salud-mias.aspx>
- Mitjana, L. (2019). Técnica de observación participante: tipos y características. Web. Psicología y Mente. España. En: <https://psicologiaymente.com/psicologia/tecnica-observacion-participante>
- OMS (1946), Cómo define la OMS la salud. Web. WHO. En: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
- Ortiz, Dorys. (2014). Bases para la construcción de una psicología sistémica. Sophía. 1. 84. 10.17163/soph.n16.2014.04. En: [\(PDF\) Bases para la construcción de una psicología sistémica \(researchgate.net\)](#)
- Oscar, J. H. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. Capítulo I. páginas (27- 42) y Capitulo 4. Páginas (135-165). En: <http://www.cinde.org.co/userfiles/files/Novedades.pdf>
- Raworth, Kate & Magrath, John & Walsh, Martin. (2012). Realizar entrevistas semi-estructuradas. En:

<https://www.researchgate.net/publication/332753375> Realizar entrevistas semi-estructuradas

Rivera, Y; Ganga, F; Parada, J. (2017). Estado del arte de la innovación social: una mirada a la perspectiva de Europa y Latinoamérica. En:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053180025>

Roa Mendoza, C., & Acero Robayo, Y. (2021). Sistematización de experiencias. Germina, 3(3), 31–38. En: <https://doi.org/10.52948/germina.v3i3.230>

Rodríguez, L. (2022). Psicología sistémica: ¿en qué consiste? Web. La Mente es Maravillosa.

En: <https://lamenteesmaravillosa.com/psicologia-sistemica-en-que-consiste/>

Salud Villavicencio (2022) Listado de afiliados al SGSSS 2021. Excel. En:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1akc2oW2a9V2QNC-->

[yB34boDz3lzLd0r8/edit?usp=share_link&oid=108004970464301608122&rtmpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1akc2oW2a9V2QNC--yB34boDz3lzLd0r8/edit?usp=share_link&oid=108004970464301608122&rtmpof=true&sd=true)

Sánchez, F (2015) ¿Es la salud un negocio? Web. El Tiempo. En:

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-15864963>

Waisburd, G. (2009). Pensamiento creativo e innovación. Revista Digital Universitaria. 10(12), 1-9. En: <https://www.revista.unam.mx/vol.10/num12/art87/art87.pdf>

Anexos

Enlace primera entrevista en YouTube

<https://youtu.be/0-3qFhofbW4>

Enlace segunda entrevista en audio

https://drive.google.com/file/d/1XfqMaGkzKNlAPeAKDubHJ1FBBRM_UZQG/view?usp=share_link