

**“UNIPSSAM LTDA IPS” clínica especialista en salud mental e innovación social**

Angélica María Vásquez Domínguez

Karen Margarita Arzuaga Redondo

Asesor

Juan Sebastián Ávila

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH

Psicología

2024

## **Resumen**

UNIPSSAM LTDA IPS, clínica legítimamente autorizada en Colombia, que ofrece una atención integral en la salud mental, desde consultas de Psiquiatría, Psicología Clínica, Psiquiatría infantil, Neuropsicología y Terapias grupales, las cuales permiten satisfacer de las necesidades de los usuarios, que reciben atención personalizada garantizándole el éxito de su tratamiento, involucrando a sus familiares brindándoles psicoeducación, para manejar el procesos de acompañamiento terapéutico de sus pacientes, por su parte, PORTER (1990) citado por Giraldo, F; Ortiz, L. (2020 señala que “la innovación es una nueva forma de hacer las cosas que se comercializan; e este sentido, la innovación se convierte en una estrategia de competitividad, una nueva forma de hacer las cosas” (p.567). La clínica puntualiza en la innovación al brindar una atención inmediata, un diagnóstico seguro, preciso de parte del especialista. “UNIPSSAM LTDA IPS” clínica especialista en salud mental e innovación social, el objetivo central de esta investigación se basa en identificar la continua innovación social que la clínica apropia para suministrar una atención especializada e integral a sus pacientes con trastornos mentales, se utilizó un enfoque metodológico descriptivo, la información se obtuvo a través de la aplicación de la técnica observación y la entrevista semiestructurada, los principales hallazgos son, la clínica cuenta con una innovación en servicios de urgencias de psicología, psiquiatría y neuropsicología, por lo tanto, la hace competitiva en el mercado y la ampliación de los convenios y las coberturas de las EPS, han impulsado la innovación de manera favorable para el sector de la salud.

***Palabras claves:*** innovación social, clínica, salud mental

### **Abstract**

UNIPSSAM LTDA IPS, a legitimately authorized clinic in Colombia, which offers comprehensive mental health care, from Psychiatry, Clinical Psychology, Child Psychiatry and Neuropsychology consultations and Group Therapies, which allow to satisfy the needs of users, receive personalized attention guaranteeing the success of their treatment, involving their relatives who receive psychoeducation, to manage the therapeutic accompaniment processes of their patients, for its part, PORTER (1990) cited by Giraldo, F; Ortiz, L. (2020 points out that “innovation is a new way of doing things that are marketed; in this sense, innovation becomes a competitiveness strategy, a new way of doing things” (p.567). The clinic focuses on innovation by providing immediate care, a safe, precise diagnosis from the specialist. "UNIPSSAM LTDA IPS" clinic specializing in social innovation and comprehensive mental health care, the central objective of this research is based on identifying the continuous social innovation that the clinic appropriates to provide specialized and comprehensive care to its patients with mental disorders, a descriptive methodological approach was used and the data collection technique was the semi-structured interview, therefore, the main results are: The clinic has an innovation in emergency services in psychology, psychiatry and neuropsychology, therefore, it makes it competitive in the market and the expansion of agreements and EPS coverages have driven innovation in a favorable way for the health sector.

***Keywords:*** social innovation, clinical, mental health

## Tabla de Contenido

Introducción.....	5
Metodología.....	7
Resultados.....	9
Conclusiones.....	13
Recomendaciones.....	14
Referencias Bibliográficas.....	15

## Introducción

UNIPSSAM LTDA IPS, es una clínica que se centra en la atención integral de sus pacientes que sufren cualquier trastorno de la salud mental, posesionándose como un organización catalizadora de la innovación social mantiene un sistema vivo y en permanente evolución, para los autores Jailler et al. (2020), “Este tipo de procesos busca transformar la realidad colectiva, a partir de la suma de recursos humanos, tecnológicos, empíricos, culturales donde la participación ciudadana cobra vida” (p.44). por lo tanto, se basa en la investigación científica, reúne a especialistas interdisciplinarios que le permiten enfrentar los desafíos desde diversa óptica, promueve el desarrollo de nuevos programas y servicios como las urgencias de 24 horas los 7 días de la semana, “La innovación social engloba a todas aquellas estrategias que buscan resolver los problemas comunitarios de forma creativa, apoyándose en personas con conocimiento práctico que haya resultado de la experiencia, mediante iniciativas sostenibles”( Para Cruz Lera, E. 2022, p.198).

Los actores que intervienen en esta organización, desempeñan una función especial en esta clínica para Gatica & Vela (2015) “los procesos de interacción les permitirían a los actores involucrados, evolucionar, ya que incorporan sus capacidades desde sus propios roles y lógicas particulares” (p.15). En este sentido, UNIPSSAM LTDA IPS tiene un estructura organizacional conformada por el personal administrativo, desde la Gerencia administrativa que ejercen una función específica en el buen funcionamiento y eficiencia de la clínica hasta lograr la satisfacer de los pacientes, integrado con un equipo especializado de administrativos, diversas interdisciplinas de profesionales de la salud, otros actores importantes en el desarrollo y buen funcionamiento de la clínica son los pacientes, familiares y comunidad, los cuales son activos y co-creadores de las soluciones. “El capital humano trae una serie de factores que lo rigen para un

óptimo desempeño de sus funciones y factores motivacionales que se den en su lugar de trabajo” (Rodríguez & Villa, 2019, p.13).

La importancia de lograr un proceso crítico en la sistematización según el autor Ghiso (2008) citado por Roa et al. (2021) “Sistematizar experiencias también es formar en el ámbito profesional” (p.34). El objetivo de esta investigación se centra en analizar el desarrollo de “UNIPSSAM LTDA IPS” clínica especialista en salud mental como experiencia de innovación social, la clínica utiliza un lenguaje participativo, claro y directo, siendo la misma comunidad que reconoce a UNIPSSAM LTDA IPS, como una institución clave para el cuidado de su salud mental; por otro lado, se utilizan los recursos económicos, humanos y tecnológicos de forma eficiente, garantizando el buen funcionamiento y desarrollo en cada uno de los procesos.

## Metodología

Esta investigación surge inicialmente de la necesidad identificar las prácticas de innovación social en la clínica de salud mental “UNIPSSAM LTDA IPS” en Valledupar Cesar, inicialmente, se hace un trabajo de campo de observación directa, se halla la complejidad de los servicios que brinda la clínica a la comunidad resolviendo muchas necesidades realizando acciones genuinas, además, brinda el servicio de urgencias en atención de la salud mental los 7 días de la semana 24 horas, en las áreas de psicología, psiquiatría y neuropsicología, lo cual le da una respuesta emocional inmediata de los pacientes, alcanzando la estabilidad para evitar situaciones de mayor gravedad.

La metodología utilizada en esta investigación es desde el enfoque tipo cualitativo descriptiva, se realizó inicialmente un trabajo de campo de observación directa a pacientes hospitalizados por un periodo de 30 minutos por 5 días consecutivos, permitió la recopilación de datos, adicional se implementó la herramienta técnica de la entrevista semiestructurada aplicada a funcionaria trabajadora social de la organización. La muestra seleccionada que se usó fue una población total de 50 personas entre las edades de 12 a los 89 años de sexo femenino y masculinos.

Posteriormente se realizó la aplicación del instrumento el TRL, facilita una evaluación uniforme y comparable de la madurez tecnológica en distintos organismos “el TRL de una tecnología se determina mediante un examen de las capacidades tecnológicas demostradas” Meneses, T. (2022). Lo anterior permitió medir el nivel de innovación en que se encuentra la clínica “UNIPSSAM LTDA IPS” el cual se encuentra en el nivel 9, a además la valides que adquiere el proyecto en la comunidad, finalmente se desarrolló el análisis y sistematización de

los datos, en este sentido, resulta fundamental que la investigación y el trabajo de campo arrojo datos confiables que pueden ser utilizados en otras investigaciones.

## Resultados

Los principales hallazgos en el proceso de investigación desarrollado en la clínica “UNIPSSAM LTDA IPS” entidad especialista en atención integral en salud mental, tomando como referencia a Hernández & otros (2016). “el proceso innovador comienza con una necesidad no satisfecha junto con la intención de satisfacerla” (p.170). Las prácticas de innovadoras que se han diseñado o modificado en el último año ha sido la apertura de las urgencias 24 horas, los 7 días de la semana se han implementado la atención de nuevos especialistas como Neuropsicólogos, Neurólogos y Psiquiatría infantil, así también como nuevas contrataciones con diferentes EPS.

Por su parte, PORTER (1990) citado por Giraldo (2020) señala que “la innovación es una nueva forma de hacer las cosas que se comercializan; e este sentido, la innovación se convierte en una estrategia de competitividad, una nueva forma de hacer las cosas, donde la tecnología también juega un papel fundamental” (p.566). La clínica se centra en suplir las necesidades de sus pacientes, dada la naturaleza de sus servicios. su atención individual a adultos, adolescentes y niños que experimentan dificultades emocionales, afectivas, cognitivas o de comportamiento, además, atención integral a las familias, brindando apoyo y acompañamiento en el proceso terapéutico de sus miembros.

Por otro lado, como lo manifiesta la trabajadora social “el impacto que ha generado el servicio de urgencias en la calidad de vida de los pacientes y su familia es la atención de calidad y de eficiencia ha sido positiva” permite a los usuarios tener una relación directa y oportuna con los especialistas donde no se necesita esperar autorizaciones extensivas, “El campo de la innovación social en su apoyo a los Objetivos del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas” (Agenda 2030). Este tipo de servicio brinda al usuario un trato digno sin distinción de raza,

cultura, condición social, religiosa o política, a elegir libremente su médico, a recibir atención clara, completa y oportuna, también se brinda confidencialidad en su historia clínica, también podemos decir que reciben información completa sobre los riesgos beneficios y costos relacionados con la presentación del servicio que se está brindado.

Así mismo, se promueve la colaboración interdisciplinaria involucrando los diferentes actores que hacen parte del proceso en la prestación de los diferentes servicios, a reuniones periódicas, talleres y capacitaciones, generando más beneficios para la comunidad involucrada, como señala Pantano (2014) citado por Medina & Basurto (2018) “La innovación social está referida al gran espectro de soluciones innovadoras a problemas sociales y ambientales” (p.64). De manera también se fortalece el conocimiento en la planificación estratégica generando desarrollo y sostenibilidad lo cual permite crear acciones innovadoras preparándonos para un mejor futuro y para un mejor sostenimiento de la empresa.

Según Jailler y otros (2020), el tipo de innovación social que caracteriza la clínica de salud mental “UNIPSSAM LTDA IPS” “La innovación social desde la intervención directa en los fenómenos (proyectos de inversión)” (p.92). Lo anterior es un enfoque que busca promover un impacto positivos y sostenibles en la comunidad por medio de la aplicación de propuestas originales y colaborativas. En lugar de enfocarse únicamente en la generación de ganancias económicas, este tipo de innovación prioriza el impacto social y ambiental, ha desarrollado un modelo de intervención con resultados demostrables y medibles, esto lo convierte en un activo valioso para atraer a otros actores interesados en replicar su trabajo, ha alcanzado un impacto significativo en la sociedad que sirve, cosechando una serie de resultados positivos que la posicionan como un referente en el área de la salud mental, motivan a buscar nuevas colaboraciones.

La disponibilidad de materiales didácticos, protocolos de intervención, guías de implementación y otras herramientas facilita la adaptación y adopción del modelo por parte de otras instituciones, como señala el autor Bernal, M. (2016). “la Innovación Social se ha venido constituyendo como un concepto múltiple, polisémico, que a pesar de los aspectos comunes presentes en las experiencias que se pueden denominar como innovaciones sociales” (P. 16). Los resultados positivos obtenidos tanto a nivel individual como comunitario, son un poderoso argumento para convencer a otros de la viabilidad y el impacto del modelo, la ampliación de los convenios y las coberturas de las EPS, han impulsado la innovación de manera favorable para el sector de la salud.

También se halla un equipo funcional según lo describe Estrada et al. (2019). “otro componente afirmando que la innovación se trata de la transformación a un nuevo método o modo de proporcionar incluso un servicio social” es decir, se caracteriza por su capacidad tecnológica y expansiva utilizando equipos tecnológicos a la vanguardia, también en cuanto a infra estructura, personal médico interdisciplinar y convenios con otras EPS para mayor cobertura, posesionándose como una entidad única e innovadora en la región.

Finalmente, se identificó que el grado de desarrollo o consolidación en el que se encuentra “UNIPSSAM LTDA IPS” después de aplicar el instrumento del TRL se posiciona en el máximo nivel 9, “por su proceso de escalamiento y replicabilidad del prototipo, es un proyecto modelo”. La disponibilidad de protocolos de intervención, guías de implementación y otras herramientas facilita la adaptación y adopción del modelo por parte de otras instituciones.

Además, es modelo de intervención validado, que se ha desarrollado con resultados demostrables y medibles, el equipo cuenta con una experiencia acumulada que puede ser transferida a través de capacitaciones, asesorías y acompañamiento técnico. La organización

tiene alianzas con escuela y universidades donde ofrece talleres y charlas sobre salud mental a estudiantes, docentes y desarrollar proyectos de investigación conjunta además trabaja con ONGS, en programas de prevención y promoción de la salud mental.

## Conclusiones

La clínica “UNIPSSAM LTDA IPS”, es legítimamente autorizada en Colombia, que ofrece una atención integral en la salud mental, desde consultas Psiquiatría, Psicología Clínica, Psiquiatría infantil y Neuropsicología y terapias grupales, las cuales permiten satisfacer de las necesidades de sus usuarios, donde reciben atención personalizada garantizándole el éxito de su tratamiento, involucrando también a sus familiares donde reciben psicoeducación que se adaptan a las necesidades, para manejar el procesos de acompañamiento terapéutico de sus pacientes, además, cuenta con una innovación en servicios de urgencias de psicología, psiquiatría y neuropsicología, por lo tanto, la hace competitiva en el mercado, su enfoque principal lograr el bienestar emocional y cognitivo de sus pacientes.

La calidad de los servicios ambulatorios, hospitalizaciones a los pacientes que demandan de una atención especializada, con supervisión continua, como señala Bernal, M. (2016). “La Innovación Social se ha venido nutriendo no solo de reflexiones y acciones, sino también de entidades, de instituciones y organizaciones cuyas misiones están encaminadas hacia ella: redes sociales, centros de investigación, comunidades académicas, institutos y organizaciones no gubernamentales” (p.16). La clínica innova de gran manera brinda una característica especial de atención cálida, generando espacio de ambiente seguro y confiable para sus pacientes y familiares, finalmente cuenta con recursos humanos altamente competitivos profesionales especialistas, y sus instalaciones, urbanas y campestres garantizan la integralidad del servicio, la convierten en una opción confiable para quienes buscan ayuda profesional en este campo.

## **Recomendaciones**

Ampliar las alianzas con otras instituciones, se pueden ofrecer servicios complementarios que beneficien a los pacientes y amplíen la oferta de la clínica. Por ejemplo, colaboraciones con laboratorios clínicos, centros de rehabilitación o instituciones educativas pueden enriquecer la experiencia del paciente, la colaboración con otras instituciones permite aumentar la visibilidad de UNIPSSAM LTDA IPS en el sector salud, lo que puede atraer a nuevos pacientes y fortalecer la reputación de la clínica.

Fortalecer la presencia en línea de la clínica a través de redes sociales, un sitio web actualizado y campañas de marketing digital, las redes sociales y un sitio web optimizado permiten llegar a un público más amplio y diverso, aumentando la visibilidad de la clínica y posicionándola como una opción confiable para la atención en salud mental, el marketing digital es una herramienta poderosa para que UNIPSSAM LTDA IPS alcance sus objetivos de crecimiento se posicione como referente en el área de la salud mental, al invertir en una estrategia de marketing digital sólida, la clínica podrá aumentar su visibilidad, generar confianza y atraer a nuevos pacientes.

## Referencia Bibliográfica

- 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. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7113385>
- Bernal, M. (2016). La Innovación Social en América Latina y el Caribe Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader. Capítulo II Pág. 95-110. [https://www.researchgate.net/profile/Nicolas-Monge-Iriarte/publication/311234454\\_Innovacion\\_Social\\_en\\_Latinoamerica\\_2016/links/583ffcd408ae8e63e61c6739/Innovacion-Social-en-Latinoamerica-2016.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Nicolas-Monge-Iriarte/publication/311234454_Innovacion_Social_en_Latinoamerica_2016/links/583ffcd408ae8e63e61c6739/Innovacion-Social-en-Latinoamerica-2016.pdf)
- Bettaglio, M. (2021). Innovación social a través de la narrativa gráfica: periodismo gráfico, auto narración y testimonios para el cambio social. *Revista Iberoamericana De Economía Solidaria E Innovación Socio ecológica*, 4(1). <https://doi.org/10.33776/riesise.v4i1.5302>
- 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). <https://doi.org/10.25009/clivajesrcs.i15.2697>
- Estrada, G; Montero, J. M. C; Hernández & Herrera, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*,
- Gatica, S; Soto, W; & Vela, D. (2015). Ecosistemas de innovación social: "El caso de las universidades de américa latina. <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. *Social Innovation Lab: escenario of social par.*

*European Public & Social Innovation*

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

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*,

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>

Jailier, 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>

Medina, R; & Basurto, C. (2018). Discusión de los distintos tipos de innovación. *Revista Publicando*, 5(15 (2)), 59-99. <https://core.ac.uk/reader/236644000>

Meneses, T. (2022). TRL e Innovación Social. [Objeto\_virtual\_de\_aprendizaje\_OVA]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/51138>

Oscar, J. H. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles *Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader\_*. Capítulo I. páginas (27- 42) y Capitulo 4. Páginas (135- 165) <http://www.cinde.org.co/userfiles/files/Novedades.pdf>

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

Rodríguez, I. I. & Villa, J. (2019). *Analisis de Percepción del Clima Laboral de Unipssam Ltda IPS*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/7980>.

Salamanca, O. (2020). Cómo escribir un artículo científico Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader\_. *CES Medicina*, 34(2), 169-176. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesm/v34n2/0120-8705-cesm-34-02-169.pdf>