

Tecnología, salud y coproducción. Uniendo estrategias para combatir la crisis de la salud pública de la COVID-19*

e ng hFPfdb

e g

hFPfdb

Sandra Merlo^a*Universidad Federal de Santa Maria, Brasil*

sandramerlo@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9200-4823>DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao34.tscue>

Recibido: 19 Octubre 2021

Aceptado: 24 Febrero 2022

Publicado: 20 Mayo 2022

*Luis Moretto Neto**Universidad Federal de Santa Maria, Brasil*ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8484-597X>*Wilson Baldin Zatt**Universidad Federal de Santa Maria, Brasil*ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6462-6155>*Thays Lopes Sudati**Universidad Federal de Santa Maria, Brasil*ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5208-9452>

Resumen:

Este artículo expone el caso de una plataforma de Telemedicina que integró tecnología, salud y coproducción al servicio de la población. Lauduz fue la primera plataforma de telemedicina creada en una ciudad de Brasil para responder a la emergencia sanitaria de la COVID-19. El objetivo de la investigación es mostrar cómo las interfaces entre tecnología y salud junto con la coproducción de bienes y servicios públicos contribuyeron a enfrentar la crisis de salud pública generada por la pandemia. Se realizó un análisis cualitativo y se aplicó un cuestionario al CEO de Lauduz, lo que permitió constatar que la coproducción fue fundamental para el éxito de las acciones realizadas; pues precisamente se contó con una gran colaboración para brindar cuidados de salud en línea a los pacientes con síntomas de gripe para prevenir la mayor propagación del virus SARS-CoV-2, todo lo cual representó una innovación en el área de la salud pública.

Palabras clave: Tecnología, salud, telemedicina, coproducción.

Abstract:

This article presents the case of a Telemedicine platform that integrated technology, health and co-production to serve the population. Lauduz was the first telemedicine platform created in a Brazilian city to respond to the COVID-19 health emergency. The objective of the research is to show how the interfaces between technology and health together with the coproduction of public goods and services contributed to face the public health crisis generated by the pandemic. A qualitative analysis and a questionnaire to the CEO of Lauduz were carried out, which showed that coproduction was fundamental for the success of the actions carried out; precisely because there was a great collaboration to provide on line health care to patients with flu symptoms to prevent the further spread of the SARS-CoV-2 virus, all of which represented an innovation in the area of public health.

Keywords: Technology, health, telemedicine, coproduction.

Resumo:

Este artigo expõe o caso de uma plataforma de Telemedicina que integrou tecnologia, saúde e coprodução a serviço da população. Lauduz foi a primeira plataforma de telemedicina criada em uma cidade brasileira para responder à emergência de saúde do COVID-19. O objetivo da pesquisa é mostrar como as interfaces entre tecnologia e saúde, aliadas à coprodução de bens e serviços públicos, contribuíram para o enfrentamento da crise de saúde pública gerada pela pandemia. Foi realizada uma análise qualitativa

Notas de autor

^a Autor de correspondencia. Correo electrónico: sandramerlo@gmail.com

e aplicado um questionário ao CEO da Lauduz, o que permitiu verificar que a coprodução foi essencial para o sucesso das ações realizadas; precisamente porque houve uma grande colaboração para atender online pacientes com sintomas de gripe para evitar a disseminação do vírus SARS-CoV-2, o que representou uma inovação na área de saúde pública.

Palavras-chave: Tecnologia, saúde, Telemedicina, coprodução.

Introducción

A raíz de la crisis mundial de 2020 causada la COVID-19 han surgido numerosas iniciativas de estrategias y acciones en todos los continentes para mitigar los impactos y contener la transmisión de la pandemia. En 2022 aún la cifra de contagios es significativa, además de los casos derivados de otras variantes del virus, situación que preocupa a la humanidad en general.

En este escenario es fundamental la presencia y la acción gubernamental a través de la ejecución de programas efectivos y eficientes para frenar la pandemia de la COVID-19, que obtendrían mejores resultados si se llevan a cabo con la participación de las personas de la sociedad civil.

En virtud de la necesidad del distanciamiento social, la tecnología fue una herramienta importante en muchos aspectos de la vida, y acá destacamos el área de la salud, en que la telemedicina emergió con mayor vehemencia como una alternativa para apoyar el combate de la pandemia. Uno de estos casos es la plataforma de telemedicina denominada Lauduz, pionera en Brasil, creada en la ciudad de Santa María, RS, que vincula tecnología y medicina al servicio de la comunidad. Esta plataforma brinda atención remota a los pacientes con síntomas similares a los de la gripe, con el objetivo de prevenir una mayor propagación del virus SARS-CoV-2. La plataforma de telemedicina Lauduz dio lugar a la creación del Instituto que lleva el mismo nombre.

Luego de lanzar esta solución social, tuvimos el apoyo inmediato de cientos de voluntarios de todas las áreas, por lo que fundamos el Instituto Lauduz, brazo social y de investigación de Lauduz, que tiene como objetivo ayudar a las personas en situaciones de vulnerabilidad. (Zatt, 2021 - CEO de Lauduz en el Cuestionario aplicado el 13 de agosto de 2021)

Además de la Plataforma Lauduz COVID-19 en la que la Telemedicina brinda atención de salud en línea y accesible a todos, el Instituto Lauduz¹ tiene otros tres pilares que son fundamentales para el avance de los proyectos:

atención psicológica, para asegurar la salud mental de la población, especialmente en tiempos de pandemia, el trabajo en red, para formar una gran red de simpatizantes de la causa y el proyecto conectando mujeres, vinculadas al Instituto, para obtener el empoderamiento de las mujeres en situaciones de vulnerabilidad social y económica. (Zatt, 2021 - CEO de Lauduz en el Cuestionario aplicado el 13 de agosto de 2021)

Para realizar la plataforma de Telemedicina de Lauduz fue necesario trabajar en conjunto con entidades de la sociedad civil, organismos públicos y voluntarios para la distribución de servicios de medicina a través de una estrategia de base tecnológica, brindando una atención ágil a las personas con síntomas de gripe, además de evitar la exposición al virus y la propagación del mismo. En este sentido, la articulación entre la sociedad civil y las instituciones públicas ha sido de suma importancia para combatir la pandemia, y el voluntariado juega un papel fundamental en este proceso.

Estas acciones desarrolladas en conjunto entre la sociedad civil, los organismos públicos y el voluntariado son una estrategia de coproducción de bienes y servicios públicos, cada vez más demandados por la sociedad (Souza & Neto, 2019). La coproducción implica la participación de diversos actores de la sociedad: gobiernos, ciudadanos, instituciones públicas y privadas, y contribuye en numerosos ámbitos, como seguridad pública, educación, medio ambiente y salud.

Tecnología de la información y de la comunicación y la telemedicina

Se debe considerar que con la evolución tecnológica, basada en la información y el conocimiento, las organizaciones han mejorado significativamente la gestión al ganar mayor flexibilidad en los procesos organizacionales, tanto públicos como privados, además de la mejora en la difusión de la información. “La evolución tecnológica que envuelve el mundo, las organizaciones y las personas incluye prácticamente en todas las actividades y favorece la libre y rápida difusión de grandes volúmenes de información por diversos medios, principalmente a través de Internet” (Rossetti & Morales, 2007, p. 124).

La Tecnología de la Información (TI) se puede conceptualizar como un “conjunto convergente de tecnologías en microelectrónica, informática (Software y Hardware), telecomunicaciones/radiodifusión y optoelectrónica” (Castels, 2000 citado por Tenório, 2007, p. 36), lo que permite un manejo más ágil de la información. Con relación a la Tecnología de la Información y de la Comunicación (TIC), Veloso (2011) menciona que pueden ofrecer un gran aporte para que los profesionales desarrollen sus tareas de forma articulada en las diferentes mediaciones existentes en su campo de trabajo, por lo que es claro que la TIC aprovecha de modo más eficiente las distintas áreas profesionales, entre ellas, de salud.

La telemedicina surge como un gran avance tecnológico y prometedor, ya que viene con el objetivo de ofrecer la prestación de servicios con el uso de tecnología de la información y la comunicación en el área de la salud, especialmente en los casos en los que la distancia es una condición desfavorable para la realización de las consultas o cuando no se cuenta con determinado servicio especializado. Parafraseando a Leite, Reis, Binsfeld y Rosa (2019, p. 408), la telemedicina es el área del conocimiento en el cual los profesionales de la salud pueden utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación para el cuidado a distancia, proporcionando diagnósticos, intervenciones y educación en salud.

Para algunos autores la telemedicina presenta características que poseen como objetivo la innovación en el campo de la salud en un país de grandes proporciones, como Brasil:

La telemedicina, además de sumar eficiencia y reducir costos, puede ampliar la atención primaria, es decir, el acceso a los servicios de salud en regiones remotas, ya que tiene el potencial de expandir las acciones de los profesionales de la salud, integrándolos con los servicios de salud ubicados en hospitales y centros de referencia, en lo que se refiere a la prevención, diagnóstico y tratamiento. En este sentido, el aspecto principal de la telemedicina es su potencial para democratizar el acceso a los servicios de salud. (Maldonado, Marques & Cruz, 2016, p. 59)

La implementación de la telemedicina en los sistemas de salud representa una mejora en el servicio en términos de la ampliación del acceso y la redefinición de procesos de trabajo en los diferentes aspectos y la mejora de los flujos de profesionales versus pacientes, además de involucrar equipos multiprofesionales que hacen el sistema más eficiente y eficaz para atender a la población.

La telemedicina se intensificó a partir de la pandemia del COVID-19, la cual se volvió una importante herramienta para evitar las aglomeraciones en los sistemas de salud y facilitar una atención más rápida para las personas con síntomas gripales que no necesitan consulta presencial.

Para reforzar la importancia del uso de la Telemedicina en tiempos de pandemia, se destaca el trabajo de Macedo, Garcia, Garcia, Volpe et al. (2021), en que los autores informan la implementación del servicio de telemedicina en la UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) Respiratoria del Instituto del Corazón, en el Hospital de las Clínicas de la Facultad de Medicina de la Universidad de São Paulo (InCor-HCFMUSP), durante la pandemia. Dichos autores afirman que la telemedicina en la UCI brindó capacitación multidisciplinar a los profesionales de la salud y seguimiento clínico de cientos de pacientes críticos. “La iniciativa en la red pública fue pionera y demostró ser viable en el medio de la pandemia de COVID-19, impulsando la creación de proyectos similares que combinen prácticas basadas en evidencia, capacitación y telemedicina” (Macedo et al., 2021, p. 1).

Con lo anteriormente expuesto en mente, para la telemedicina es de fundamental interés el alcance de la administración pública, toda vez que los sistemas públicos de salud se pueden quedar cortos en la atención debido a la gran demanda de parte de la población sumado a la carencia de profesionales –en un país con las dimensiones de Brasil–. A continuación se amplía la propuesta de compartir responsabilidades entre agentes públicos, agentes privados y ciudadanos a través de la coproducción de bienes y servicios públicos.

La administración pública y la coproducción de bienes y servicios públicos

Para un mejor entendimiento sobre la coproducción de bienes y servicios públicos es pertinente traer algunas consideraciones que involucran la transición de la Burocracia a la Nueva Administración Pública y el Nuevo Servicio Público.

De acuerdo con Cordeiro (2017), para que la gestión ocurra en la Administración Pública se deben incorporar varias prácticas burocráticas. El autor expone las principales características de la Burocracia y muestra su utilidad para combatir la corrupción y el nepotismo. Desde la perspectiva patrimonialista, la Burocracia es vista como un instrumento para asegurar alta eficiencia administrativa y brindar diversos aportes a las formas de gestión de la institución. Finalmente, argumenta por qué la Burocracia no debe ser vista de manera negativa en las prácticas administrativas, y defiende el buen uso y la forma correcta de implementarla.

En su estudio Nyadera e Islam (2020) analizan la relación de la política y la burocracia para mostrar cómo ambas influyen en las democracias establecidas y que son cada vez más importantes para comprender por qué algunos países se muestran reacios a implementar en sus instituciones un crecimiento rápido y sostenible en relación con la práctica de la Administración Política con una Burocracia correcta y eficiente.

Por su parte, Dellagnelo y Silva (2000) revisaron las publicaciones periódicas nacionales y extranjeras del período 1995-1998, buscando indicios de la transición del modelo burocrático hacia nuevos modelos organizacionales. Después de analizar 34 artículos en tres áreas: tecnológica, estructural y cultural, identificaron una posible ruptura con el modelo burocrático de las organizaciones y una cierta flexibilidad en relación con el uso de las tecnologías en 2000. Las organizaciones estaban preparadas para brindar un mejor servicio a los usuarios sin que ello implicara en cambios que podrían ocurrir en las estructuras administrativas. Concluyen que en la década de 2000 ya había un posfordismo en marcha, en tanto las decisiones y acciones de la Administración Pública partían de un contexto político, que es como se justifica lo que se hace en la administración dentro de las organizaciones.

De los principios de gestión basados en conceptos de administración más modernos provenientes del sector privado en detrimento del modelo burocrático tradicional surge la Nueva Administración Pública –NAP– (Seabra, 2001). Para Correia, Mendes, Dias, & Pereira (2020), la NAP conlleva la reducción de la burocracia, una mejora del desempeño y por ende mayor eficiencia en las acciones gubernamentales y en los servicios prestados a la sociedad.

La NAP se concibe como una administración basada en el interés público, en tanto busca mejorar las acciones del Estado mejorando el servicio a los ciudadanos y las relaciones con la sociedad. En esta línea surge el Nuevo Servicio Público con formas de gobernanza que principalmente se dirigen a mejorar la eficiencia de los servicios públicos brindados a la sociedad y hacen del ciudadano el actor principal en sus acciones.

El NSP constituye un nuevo modelo de gestión basado en teorías democráticas y ciudadanas (con énfasis en la construcción del interés público más allá de la suma de intereses individuales); los modelos comunitarios y de la sociedad civil (que enfatizan la importancia del gobierno local); además del humanismo organizacional y de la teoría del discurso (que dan importancia al diálogo y a la mediación entre diferentes agentes que actúan en la esfera pública). (Denhardt & Denhardt –citado por Andion, 2012, p. 10)

Neto, Salm y Souza (2014) afirman que los servicios públicos son coproducidos por el aparato público del Estado, las organizaciones no gubernamentales, las comunidades y los ciudadanos. De esta forma, el Nuevo

Servicio Público se caracteriza por la red que coproduce los servicios públicos, siguiendo las normas de los lugares que lo constituyen. Es importante destacar el concepto de coproducción adoptado por Salm (2014).

La coproducción es una estrategia que permite la producción de bienes y servicios públicos, a través del reparto de responsabilidades y poder entre agentes públicos, agentes privados y ciudadanos. Esta articulación se establece a través de la sinergia que se da en la realización de los servicios públicos compartidos entre gobierno, comunidad y ciudadanos que, necesariamente –así como el aparato administrativo del Estado– interactúan para la producción de bienes y servicios públicos. Esta interacción se da a través de redes y alianzas u otros arreglos corporativos en los cuales participa el ciudadano. (Salm, 2014, p. 42)

En este mismo sentido, Neto, Salm y Souza (2014), presentan tres modelos de Administración Pública: el modelo 1 es visto como la vieja administración, es decir, el modelo burocrático. El modelo 2 se refiere a la Nueva Gestión Pública (organización burocrática), tanto pública como privada, que privilegia el mercado y la prestación de servicios desde la perspectiva de la eficiencia y la prestación de servicios al usuario. Y el modelo 3 corresponde al Nuevo Servicio Público (democracia e interés del público), en que básicamente sirve de orientación a la Administración. Se trata de una red que coproduce servicios públicos, siguiendo las normativas y con mayor implicación ciudadana, identificada en el modelo 3, el de mayor apego a las necesidades actuales de las sociedades en general.

Cabe señalar que la coproducción de bienes y servicios públicos puede ser una posibilidad para hacer frente a situaciones de crisis vividas por la sociedad, como la derivada de la pandemia de COVID-19. La apuesta consiste en el involucramiento de diferentes segmentos de la sociedad para prestar servicios públicos, y así contribuir a la superación de la crisis. Esto demostraría que trabajar juntos puede cambiar situaciones y, más concretamente, llegar a resultados mucho más satisfactorios, como sucede con la telemedicina.

La coproducción como estrategia de Gestión en Salud Pública

La coproducción es una importante vertiente de la actual agenda de reforma de los servicios públicos en todo el mundo (Osborne & Strokosch, 2013). En esta estrategia diferentes actores sociales pueden contribuir a la entrega de un servicio aún más calificado y eficiente, acercando el ciudadano al aparato público. Para la coproducción de bienes y servicios públicos se comparten responsabilidades y poderes entre las organizaciones públicas y la sociedad.

Algunos autores mencionan que la Administración Pública se está adaptando a las nuevas demandas sociales, en referencia a “por más democracia, transparencia, receptividad, efectividad, eficiencia, participación e incluso la coproducción de servicios públicos” (Moretto Neto, Salm & Souza, 2014, p. 165).

Musso et al (2019, p. 474), afirman que “servicios como la salud pública, la educación o los servicios sociales requieren inherentemente la coproducción entre quienes reciben los servicios y el prestador”. En el momento actual en el que la Pandemia de COVID-19 requiere respuestas y soluciones rápidas y acciones gubernamentales efectivas, la coproducción representa una buena estrategia de gestión de la salud pública a través de la cooperación voluntaria de los ciudadanos.

Salm y Menegasso (2010) presentan cinco modelos de coproducción para el servicio público, basados en la participación ciudadana: nominal, simbólica, funcional, representativa con sostenibilidad y coproducción para la movilización comunitaria. Neto, Salm y Souza (2014) presentan una síntesis de las características de los modos de gestión de cada uno de los modelos de coproducción, como se muestra en la tabla 1.

TABLA 1
Síntesis de los modelos coproducción de los servicios públicos

Modelos de coproducción	Conceptos	Características del modo de gestión
Nominal	Es una estrategia de producción de servicios públicos, a través del reparto de responsabilidades entre las personas de la comunidad, preferentemente voluntarios, y el aparato administrativo público del Estado.	<ul style="list-style-type: none"> • Predominan los valores organizativos y los intereses de la sociedad y la organización. • Objetivo: producción de servicios públicos. • Racionalidad funcional. • Ética de la responsabilidad. • Protagonismo del Estado. • Restringe la libertad y la participación. • Compromiso calculador. • Poder coercitivo / remunerativo. • La transparencia sigue la ley. • Rendición de cuentas para los órganos legislativos y contables. • Capacidad de respuesta para la organización. • Participación externa esporádica.
Simbólico	Es una estrategia para involucrar a los ciudadanos en la producción de servicios públicos para demostrar la presencia del Estado.	<ul style="list-style-type: none"> • Este modelo puede incluirse, con muchas reservas, en la antigua y nueva administración pública. • Es muy particular y requiere prácticas de manipulación masivas en la sociedad. • No es posible definir exactamente las características propias de su modo de gestión.
Funcional	Es una estrategia que utiliza el aparato público del Estado para producir servicios públicos de manera más eficiente y efectiva, con la participación del individuo, grupo o comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Predominan los valores de la burocracia y el interés individual / privado. • Objetivo producir servicios públicos para los clientes. • Ética de la responsabilidad. • Racionalidad funcional. • Protagonismo del Estado y del mercado. • Restringe la libertad y la participación. • Compromiso calculador. • Poder remunerativo. • La transparencia sigue la ley y la demanda de los clientes. • Rendición de cuentas para los órganos legislativos y contables y a los clientes. • Capacidad de respuesta para los clientes y la organización.
Representativo con sostenibilidad	Es el resultado de la sinergia que se establece en la realización de servicios públicos en los que participan ciudadanos, organizaciones comunitarias y el aparato administrativo del Estado, que, en su conjunto, interactúan a favor del bien común.	<ul style="list-style-type: none"> • Predominan los valores de la democracia y del interés público y el interés preponderante es el público y el servicio al ciudadano. • Objetivo producir servicios públicos para la comunidad y los ciudadanos. • Racionalidad funcional y sustantiva. • Ética de la responsabilidad y la convicción. • Protagonismo del Estado y de la comunidad. • Amplia la libertad de acción con un enfoque en el interés público. • La participación es necesaria y amplia. • Compromiso calculador / moral. • Poder remunerativo / normativo. • La transparencia sigue la ley y el derecho comunitario. • Rendición de cuentas para los órganos legislativos y a la comunidad. • Capacidad de respuesta para la comunidad y el ciudadano. • Participación externa continua y permanente.
Para la automovilización comunitaria	Es una estrategia de ejecución de servicios públicos en la que participa toda la comunidad, guiada por principios éticos y por la democracia normativa, con el propósito de mantener a la sociedad permanentemente movilizada.	<ul style="list-style-type: none"> • El modelo de coproducción a través de la automovilización es un constructo teórico de tipo ideal en el que la articulación permanente de la comunidad orienta la coproducción de servicios públicos. • El protagonismo en la coproducción de servicios es el resultado de la articulación permanente de la comunidad, no del aparato público del Estado. • Las demás características son similares a las del modelo de coproducción representativa con sostenibilidad.

Fuente: editado e traducido de Moretto Neto, Salm y Souza (2014).

La coproducción ganó mayor reconocimiento a partir de la pandemia de COVID-19, en la que coproducen varios sectores, en particular, el área de la salud. Se puede mencionar que el objeto de estudio de esta investigación, el Instituto Lauduz, presenta características del modelo para la Automovilización Comunitaria, como se explica en el siguiente apartado.

La Plataforma de Telemedicina y el Instituto Lauduz²

El objetivo de la plataforma de telemedicina Lauduz es unir tecnología y medicina para ofrecer los servicios de salud a la población en medio del distanciamiento social adoptado para contener la propagación de la pandemia de COVID-19. La plataforma comenzó su funcionamiento el 21 de marzo de 2020 en la ciudad de Santa María/RS, a partir de una red de colaboración entre profesionales, emprendedores e instituciones de la ciudad. A partir de la descripción del proyecto se puede notar que la coproducción fue una estrategia importante, ya que contó con la participación de varios actores para que pudiera ser implementada y puesta a disposición en beneficio de la sociedad. El nombre Lauduz surgió de fusionar las palabras Laudo –que representa la Medicina– y Luz –que invoca la Tecnología–.

Como se mencionó anteriormente, Lauduz tiene características del Modelo de Automovilización Comunitaria en tanto “es una estrategia de realización de servicios públicos en la que participa toda la comunidad, guiada por principios éticos y por la democracia normativa, con el propósito de mantener la sociedad permanentemente movilizada” (Salm & Menegasso, 2010, p. 13). En este caso se dan las características del modo de gestión a través del cual el protagonismo en la coproducción es resultado de la articulación de la comunidad y no del aparato público del Estado (Neto, Salm & Souza, 2014).

Mediante Ley N° 6.457 del 9 de abril de 2020, el Alcalde de Santa María/RS, reconoció como servicio de utilidad pública municipal a la Asociación Tele Consulta SM - LAUDUZ. En marzo de 2021 se reanudaron los tele servicios de la Plataforma Lauduz COVID-19 debido al agravamiento de la pandemia en todo el Estado del Rio Grande do Sul. La Plataforma se puso a disposición del Instituto Lauduz, que se encarga de atraer voluntarios y atención de pacientes con síntomas similares a la gripe.

En el mes de junio de 2021, Lauduz Telemedicina y el Instituto Lauduz firmaron una alianza con el Instituto Cultural Floresta para desarrollar un proyecto que expandiría los tele servicios en todo Rio Grande do Sul. El proyecto se denomina “Lauduz Abraza el Rio Grande” y cuenta con el apoyo de voluntarios vinculados al Instituto Lauduz.

En noviembre de 2021, Lauduz fue reformulado y cerró el ciclo de apoyo a la pandemia, pero continúa en operación con proyectos que benefician a las entidades de salud que desean facilitar el acceso a la salud por medio del ambiente virtual con la innovación tecnológica como estrategia de apoyo a los sistemas de salud.

Metodología

Se realizó una investigación descriptiva de un caso concreto de éxito en el combate de la pandemia de la COVID-19, se preservan las características en su totalidad y el significado de los hechos de la vida real (Yin, 2001). La investigación comprendió el estudio, análisis, registro e interpretación de los hechos sin la interferencia del investigador. En el proceso descriptivo se identificaron, registraron y analizaron las características, factores o variables que se relacionan con el fenómeno.

El objeto de este estudio es el Proyecto Lauduz, primera plataforma de telemedicina contra la COVID-19 en Brasil, y en su desarrollo se llevó a cabo una revisión documental, se indagaron fuentes primarias y se aplicó un cuestionario de ocho preguntas abiertas respondido por el CEO de Lauduz (el cuestionario fue recibido el 13 de agosto de 2021).

Se optó por presentar una breve discusión referente a Lauduz, por su carácter pionero en el contexto de la emergencia sanitaria de la COVID-19 en Brasil y en virtud de la innovación tecnológica presentada, y sobre como esos servicios se pudiesen implementar después de la pandemia para apoyar, principalmente la salud pública que carece de atención. La plataforma utiliza, además de la innovación tecnológica que trae beneficios para el área de la salud, la coproducción de bienes y servicios públicos como sustentación para el éxito de sus acciones.

El compromiso entre los sectores público, privado y sociedad como un todo hace mucho más eficaz los servicios prestados a la población y de cierta forma, es también una innovación para el área de la salud. En este esquema la responsabilidad no recae toda en la administración pública—, en tanto que otros sectores deben cumplir con su papel social y de transformación en la entrega de los servicios.

Se realizó un análisis cualitativo, que atribuye una importancia fundamental al testimonio de los actores sociales involucrados, los discursos y los significados transmitidos. Este tipo de investigación valora la descripción detallada de los fenómenos y los elementos que los involucran (Vieira & Zouain, 2005).

Resultados

La Plataforma Lauduz COVID-19, desarrollada para ayudar a combatir la pandemia a través de la unión de las tecnologías de la información y la comunicación junto con la telemedicina, teniendo a la coproducción como aliada en este proceso, trajo nuevas soluciones para ayudar al Estado a través de mejor comunicación, más comodidad, más seguridad y utilización para el cuidado mediante el uso del sistema en línea.

Según el CEO de Lauduz, la idea de este proyecto surgió en 2019 después de una acción de voluntariado en salud en Mozambique, África, realizada a fines de 2018. Cuando regresó a Brasil, estaba convencido de que sólo con mucha Tecnología e Innovación sería posible contribuir a mejorar el acceso a la salud, por lo que abrió una empresa para desarrollar soluciones innovadoras en esta área: Lauduz Telemedicina. Así, se desarrolló la primera gran solución en la pandemia “Plataforma Lauduz COVID-19”, convirtiéndose en marzo de 2020 en la primera Plataforma de Telemedicina activa contra la COVID-19 en Brasil.

En 2021 se informó que la plataforma Lauduz reanudó la atención de los servicios de manera digital y gratuita para los pacientes con síntomas de gripe debido a la nueva ola de COVID-19 en marzo de 2021. En esta oportunidad el objetivo, nuevamente, fue contribuir con el Sistema Público de Salud. Se instaló un banner con Código QR en la UPA (Unidad de Servicios de Emergencia) de Santa María para las personas que se agolpaban en la Plataforma.

Para una mayor comprensión de las actividades realizadas se solicitó la descripción del proceso que sucede desde el momento en que Lauduz recibe una solicitud de servicio y cómo se hace el seguimiento o monitoreo de los pacientes. Se obtuvo la siguiente respuesta:

Lauduz Telemedicina se encarga de la tecnología de telemedicina utilizada en las consultas. El Instituto Lauduz gestiona a los voluntarios sanitarios, que se dividen en horarios de servicio y esperan a los pacientes. El primer contacto lo realiza un estudiante de Medicina que discute el caso con su supervisor Médico para regresar con una conducta. El monitoreo también lo realizan académicos que discuten el progreso de la salud de los pacientes con sus maestros/supervisores. (Zatt, 2021 - CEO de Lauduz en el Cuestionario aplicado el 13 de agosto de 2021)

Queda claro que las distintas acciones que desarrolla Lauduz involucran la participación de un gran número de voluntarios. El voluntariado es una estrategia para la coproducción de bienes y servicios públicos. En este contexto se preguntó cómo se percibe la coproducción de bienes y servicios públicos frente a la crisis de salud pública de COVID-19, en el Estado del Rio Grande do Sul. En la respuesta se resaltó que la coproducción es fundamental: Lauduz Telemedicina y el Instituto Lauduz combatieron conjuntamente la pandemia, y el trabajo fue posible debido a la movilización de personas a favor del objetivo de ayudar.

Con respecto al tema de los actores de la sociedad civil que trabajan en conjunto con el Instituto Lauduz y de su participación para la realización de los proyectos en curso, obtuvimos la siguiente respuesta:

Lauduz Telemedicina desarrolla, ajusta y mantiene las tecnologías de telemedicina utilizadas. El Instituto Lauduz gestiona los voluntarios y los protocolos de atendimento del proyecto. El Instituto Cultural Floresta financia los costos de tecnología involucrados en el proyecto. SIMERS (Sindicato Médico del RS) sella el proyecto, con una auditoría interna para asegurar la seriedad ética y legal de todo nuestro trabajo. (Zatt, 2021 - CEO de Lauduz en el Cuestionario aplicado el 13 de agosto de 2021)

Es significativamente notorio la implicación de los diferentes sectores en todas las acciones que se realizan y cuanto estas acciones tienen el carácter de un bien público, en el que se enfatiza lo social.

La coproducción de servicios públicos, cuando se realiza a través de una red, asocia organizaciones públicas, privadas, no gubernamentales, arreglos comunitarios y ciudadanos que interactúan para la producción de servicios. En estos casos, no se produce un ajuste con el protagonismo absoluto del Estado, sino un reparto de responsabilidades y poder entre los participantes de la red. (Neto, Salm, & Souza, 2014, p. 170)

En este contexto se plantearon las siguientes preguntas: Además de los médicos voluntarios que colaboran con la asistencia de los usuarios en la plataforma de telemedicina Lauduz, ¿el proyecto mantiene un equipo de acción para pensar y desarrollar acciones? ¿Cuáles son las habilidades distintivas de estos profesionales? La respuesta fue positiva y las competencias se relacionan con profesionales de salud, gestión, ingeniería, sistemas, informática, marketing y comunicación.

La coproducción permite la unión de multiprofesionales con miras a desarrollar y mejorar servicios que beneficien a toda la sociedad, como el caso de la telemedicina en el contexto de la transformación digital de la salud, principalmente en tiempos de crisis.

En la alianza entre Lauduz y el Instituto Cultural Floresta (ICF) este último es el financiador de los costos relacionados con la tecnología del proyecto, lo que permitió la expansión de los servicios a todo el Estado del Río Grande do Sul. Desde su creación, Lauduz, realizó más de 5.320 tele consultas gratuitas para la población.

La participación voluntaria de diversos actores de la sociedad en este proyecto, a través de la interfaz entre Tecnología de la Información y Comunicación y Telemedicina junto con la coproducción de bienes y servicios públicos, contribuyó a enfrentar la crisis de salud pública de COVID-19 en el Estado del Rio Grande do Sul. La atención en salud a través de esta expansión del tele servicio permitió brindar mayor cobertura de salud en la población brasileña.

Con este contexto se puede destacar que las soluciones innovadoras del proyecto Lauduz, pueden ser implementadas, no sólo para auxiliar en una situación de crisis, sino también para atender los servicios de salud pública cuando se presentan deficiencias en sus servicios. Para Leite et al. (2019) “Cada vez más los servicios de la salud tienden a salir del patrón centrado en el hospital y se están insertando en otros escenarios, como en la casa o en el trabajo de las personas, sea presencialmente o a distancia.” (Leite et al., 2019, p. 411).

Además, el modelo de coproducción presentado en los servicios de telemedicina de Lauduz puede también ser eficaz en otros conjuntos de actividades, de manera que se puedan resolver demandas de la población tornando posible el enlace entre administración pública, administración privada y sociedad, a favor del bien común de toda la comunidad.

Discusión

La crisis sanitaria causada por la pandemia de la COVID-19 trajo muchas incertidumbres, pero a su vez, se han desarrollado innumerables acciones para tratar de contener su propagación y reducir sus impactos. Es evidente que aún está lejos de ser erradicada del planeta, por lo que es necesario que se sigan implementando acciones, no sólo por parte de los gobiernos, sino fundamentalmente, conectadas con la población y articulando conocimiento, práctica y tecnología.

Con el estudio del Proyecto Lauduz se constató que la unión entre el Estado y la sociedad civil es de suma importancia en lo que respecta a una mejor prestación de servicios para el bien social. En el contexto en que surgió Lauduz, la pandemia de 2020, la telemedicina tenía como objetivo unir tecnología y medicina, al servicio de la comunidad. Como resultado se minimizaron significativamente los impactos ocasionados por la COVID-19 por la reducción de las consultas presenciales en los sistemas de salud, dejando un importante legado, en el contexto de la transformación digital en la salud.

La coproducción tuvo un papel fundamental en la realización de los servicios realizados por Lauduz, en los que la colaboración de personas naturales y jurídicas, entidades de apoyo como el Instituto Cultural Floresta, posibilitaron la atención de salud en línea para todo el Estado de Rio Grande do Sul. El voluntariado forma parte de la esencia de las distintas acciones desarrolladas.

En el año 2022 Lauduz se sometió a un proceso de reformulación para que el formato de la plataforma corresponda a las necesidades del momento. Se espera seguir proporcionando cuidados a las personas a través de la unión de la tecnología en salud primaria y que las consultas puedan ser realizadas utilizando un ambiente virtual.

Lauduz trajo innovaciones en el área de la salud con el uso de la tecnología para cuidar de las personas, facilitar el acceso de forma remota y agilizar la atención. A partir de este estudio fue posible comprobar que las interfaces entre tecnología y telemedicina, junto con la coproducción de bienes y servicios públicos, han contribuido significativamente para enfrentar la crisis de salud pública de COVID-19 en todo el Estado de Rio Grande do Sul/Brasil y sirve de ejemplo para proyectos futuros en las áreas mencionadas y dando oportunidades a nuevos estudios para mejorar los sistemas de salud.

Consideraciones éticas

Esta investigación no requirió aval ético.

Contribución de los autores

Todos los autores participaron en el diseño y elaboración de la investigación.

Financiación

Esta investigación no recibió financiamiento.

Conflictos de interés

Los autores no presentan conflicto de interés asociado al desarrollo de la investigación y de la presentación de artículo.

Referencias

- Andion, C. (2012). Por uma nova interpretação das mudanças de paradigma na administração pública. *Cadernos EBAPE.BR*, 10, 1-19. <https://doi.org/10.1590/S1679-39512012000100003>
- Cordeiro, W. M. (2017). Burocracia na construção da administração pública no século XXI: uma reflexão teórica. IV Encontro Brasileiro de Administração Pública. João Pessoa/PB. 851-867. <https://www.scielo.br/j/ci/a/Fzcdz sLpNJ43cXj5RcRWg5v/?format=pdf&lang=pt>
- Correia, P. M. A. R. Mendes, I. O. Dias, & I. P. C. Pereira, S. P. M. (2020). La evolución del concepto de servicio público en el contexto de los cambios de estado y concesiones político-administrativas: una visión aglutinadora. *Rev. FAE, Curitiba*, 23(1), 45-64. <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/660>

- Dellagnelo, E. L., & Silva, C. L. (2000). Novas formas organizacionais: onde se encontram as evidências empíricas de ruptura com o modelo burocrático de organizações? *Organizações & Sociedade*, 7(19), 19-33. <https://doi.org/10.1590/S1984-9230200000300002>
- Leite, C. R. M. Reis, C. A. Binsfeld, P. C., & Rosa, S. S. R. F. (2019). Nuevas tecnologías aplicadas a la salud: desarrollo de sistemas dinámicos – conceptos, aplicaciones y uso de técnicas inteligentes y regulación. EDUERN, Mossoró, RN. Disponible en https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/38636/1/CAPITULO_Telemedicina.pdf
- Macedo, B. R. Garcia, M. V. F. Garcia, M. L. Volpe, M. Sousa, M. L. A. Amaral, T.F. Gutierrez, M. A. Barbosa A. P. Scudeller, P. G. Caruso, P. Carvalho, C. R. R. (2021) Implantação de telemedicina de terapia intensiva durante a pandemia de COVID-19. *Periodico Brasileiro de Pneumologia. J Bras Pneumol.* 1-8. <https://jornaldepneumologia.com.br/details/3505/pt-BR/implantacao-de-telemedicina-de-terapia-intensiva-durante-a-pandemia-de-covid-19>
- Maldonado, J. M. S. V. Marques, A. B., & Cruz, A. (2016). Telemedicine: challenges to dissemination in Brazil. *Cad. Saúde Pública*, 32(suppl 2). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00155615>
- Musso, J. A., Young, M. M., & Thom, M. (2019). Volunteerism as co-production in public service management: Application to public safety in California. 2019. *Public Management Review*, 21:4, 473-494. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1487574>
- Neto, L. M., Salm, V., & Souza, V. B. (2014). A coprodução dos serviços públicos: modelos e modos de gestao. *Revista de Ciências de la Administración*, 16(39), 164-178. <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2014v16n39p164>
- Nyadera, I. N., & Islam, N. (2020). Link between administration, politics, and bureaucracy. *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*, 1. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3903-1
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013). It takes two to Tango? Understanding the Co-production of Public Services Management and Public. Administration Perspectives. *British Journal of Management*, 24, S31-S47. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12010>
- Rossetti, A. G., & Morales, A. B. T. (2007). O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. *Ci. Inf., Brasília*, 36(1), 124-135. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652007000100009>
- Salm, J. F. (2014). Coproducción de bienes y servicios públicos. En: Boullosa, R. de F. (Org.). *Diccionario para la formación en gestión social* (pp. 42-44). CIAGS Salvador: UFBA. https://issuu.com/carlosvilmar/docs/e-book_diccionario_de_verbetes
- Salm, J. F., & Menegasso, M. E. (2010). Propuesta de modelos para la coproducción del bien público a partir de las tipologías de participación. En: Encuentro científico de administración de la asociación nacional de post grado e investigación en administración, Rio de Janeiro, ANPAD. http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MTE3NjY=<
- Seabra, S. N. (2001). La nueva administración pública y cambios organizacionales. *Revista de Administración Pública*, 19-43. <https://acervo.enap.gov.br/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=18854>
- Souza, V. B., & Neto, L. M. (2019). A typology of coproduction: Emphasizing shared power. In: J. Diamond & J. Liddle. (Org.). *From austerity to abundance? Critical Perspectives on International Public Sector Management* (v. 6, pp. 117-139). Virginia: Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2045-79442018000006006>
- Tenório, F. G. (2007). *Tecnología de la Información transformando las organizaciones y el trabajo*. Rio de Janeiro: Editora FGV, (Edição digital, 2014). <https://play.google.com/books/reader?id=JYlIDwAAQBAJ&cpq=GBS.PA2&hl=es>
- Veloso, R. S. (2011). *Tecnologías de la Información y de la Comunicación: retos y perspectivas*. São Paulo: Editora Saraiva. https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=DytrDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=tecnologia+da+informa%C3%A7%C3%A3o+e+comunica%C3%A7%C3%A3o&ots=TOSoB3k0Y6&sig=atugWfPWAqbO-MWtDHv2_1KyFHU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Vieira, M. M. F., & Zouain, D. M. (2005). *Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Yin, R. K. (2001). *Estudio de caso: planeamiento y métodos*. Trad. Daniel Grassi, 2da ed. Porto Alegre: Editora Bookman.
- Zatt, W. Cuestionario aplicado el 13 de agosto de 2021 al CEO de Lauduz. Santa María, Rio Grande do Sul, Brasil.

Notas

* Artículo de investigación.

1 <https://www.institutolauduz.org.br/> Consultado el 13 de agosto de 2021.

2 <https://www.lauduz.com/> Consultado el 26 de agosto de 2021.

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

Para citar este artículo: Merlo, S., Moretto, L., Baldin, W., & Lopes, T. (2022). Tecnología, salud y coproducción. Uniendo estrategias para combatir la crisis de la salud pública de la COVID-19. *Cuadernos de Administración*, 35. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao34.tscue>