

HERRAMIENTAS DE TRABAJADORES DE CESFAM EN LA ATENCIÓN A PERSONAS TRANS EN EL SECTOR SUR DE LA REGIÓN METROPOLITANA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022*

Sofía Drouilly Torres^a
Carolina Barrera Mateluna^{a*}
Catalina García Asencio^a
Natalia Squeo Burgos^a
Antonia Torres Machuca^a

^aEstudiante de Enfermería, Facultad de Medicina Clínica Alemana de Santiago - Universidad del Desarrollo.

Artículo recibido el 28 de junio, 2022. Aceptado en versión corregida el 18 de julio, 2022.

RESUMEN

Introducción: La discriminación que ha sufrido la población Trans en los servicios de salud ha generado una serie de consecuencias perjudiciales para su salud física y mental, provocando que eviten recurrir a centros de salud por temor al maltrato. **Objetivo:** El objetivo será describir las herramientas que poseen lxs trabajadores de los centros de salud al momento de atender a una persona Trans. **Metodología:** Se realizó un estudio cuantitativo, utilizando una encuesta que fue analizada para describir las herramientas en la atención a personas Trans que poseen lxs trabajadores de dos CESFAM del Sector Sur de la Región Metropolitana. **Resultado:** Un 17% de lxs encuestadxs recibió educación durante su formación académica para la atención a personas Trans y tan solo un 13% ha recibido capacitaciones sobre la temática posterior a su egreso académico. Además, un 13% tiene conocimiento sobre los protocolos chilenos sobre la atención a personas Trans, tales como la circular N°21. Dentro de las habilidades interpersonales más importantes para la atención a personas Trans se encuentran el respeto y la empatía. **Discusión:** El conocimiento sobre las necesidades y protocolos asociados a la atención a personas Trans es deficiente, lo cual se suma a una escasa capacitación del personal sobre esta población, perjudicando la calidad de la atención brindada. **Conclusión:** La obtención de herramientas por parte del personal de salud acerca de esta población disidente permitirá otorgar una atención digna y de calidad para todas las personas que acuden a los Centros de Salud Familiar.

Palabras clave: Personas transgénero, Calidad del cuidado en salud, Atención primaria.

INTRODUCCIÓN

El concepto "Trans" hace referencia a aquellas personas quienes, desde su experiencia personal, no sienten propia la identidad de género que les fue asignada al momento de su nacimiento. De esta forma, refieren que pueden identificarse con el género femenino, masculino, o bien, no sentirse identificadas con la totalidad de lo que significan culturalmente ambos géneros mencionados, ubicando su identidad entonces en cualquier parte del espectro entre lo femenino y lo masculino, lo que correspondería a una persona con identificación de género no binaria, abarcando personas transgénero, transexuales, travestis e intersex^{1,2}.

En el ámbito de salud, esta población sufre discriminación por parte de los profesionales^{3,4,5}, generando malestar psicológico, evitando acudir a servicios asistenciales por temor al maltrato⁶, afectando así en la adherencia de salud y la comunicación entre el personal y paciente⁷.

A nivel internacional, la legislación relativa a Derechos Humanos (DDHH) relacionada con la orientación sexual y la identidad de género, establece la responsabilidad del Estado de adoptar medidas legislativas y administrativas para asegurar el acceso de personas Trans a la red de salud⁸. En Chile, la Ley

N° 21.120 reconoce y protege el derecho a la identidad de género⁹, y la Circular N°21 establece indicaciones sobre la atención a personas Trans en la red asistencial, instruyendo sobre protocolos en la atención en salud. Entre algunos lineamientos está respetar el nombre social y género del paciente al ser verbalizado, en registro en la ficha clínica y durante la hospitalización¹⁰.

Sin embargo, hay profesionales que no han sido instruidos sobre atención en salud a personas Trans, habiendo un vacío de conocimientos asociados al tema¹¹. En consecuencia, surge importancia abordar esta temática desde el área de salud y desde enfermería con el fin de poder otorgar una atención integral, respetuosa y adecuada según las necesidades biopsicosociales de esta población.

El presente informe busca describir cuales son las herramientas que poseen lxs trabajadores de en el ámbito de atención primaria de salud (APS), concretamente en dos Centros de Salud Familiar (CESFAM), ubicados en la comuna de La Granja y San Ramón. Esto se llevó a cabo revisando, exponiendo y analizando datos y literatura nacional e internacional relacionadas con el impacto en la salud de las personas Trans y en la implementación de las herramientas existentes para otorgar a esta población

*En el presente artículo se hace uso de lenguaje inclusivo

*Correspondencia: cbarreram@udd.cl
2022, Revista Confluencia, 5(1), 54-57



una atención integral, en conjunto de la aplicación de una encuesta, determinando así las herramientas presentes en el personal de dichos CESFAM, evidenciando de igual forma la relevancia de estudiar la temática señalada.

METODOLOGÍA

Se realizó un estudio descriptivo cuantitativo, de corte transversal con el fin de describir las herramientas de trabajadores de los CESFAM.

Muestra.

Se extrajo una muestra, de 83 personas donde la unidad de estudio son personas que trabajen en centros de salud, lo que se definió como cualquier persona contratada en cualquiera de los CESFAM mencionados, que desempeñe cualquier labor remunerada dentro del recinto.

El tipo de muestreo es aleatorio estratificado, seleccionando a participantes que cumplan con los criterios de inclusión y no caigan dentro de los criterios de exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión.

Los criterios de inclusión a cumplir por los participantes son:

- Trabajadores de los CESFAM La Granja o Gabriela Mistral.
- Trabajadores que desempeñen un rol que involucre la interacción con el público solicitante de atención en salud.

El único criterio de exclusión es que las personas posean algún tipo de discapacidad cognitiva que dificulte o impida el entendimiento del proceso a realizar.

Instrumento de recolección de datos y reclutamiento.

El instrumento de recolección de datos se realizó mediante una encuesta en un formulario de Google Forms, compuesto de 24 preguntas abiertas y cerradas, realizada por el equipo investigador y posteriormente validada por tres expertos.

Método de análisis.

A partir de la información obtenida a través de la encuesta que se aplicó a trabajadores de los centros de salud previamente mencionados, en primer lugar, se realizó un análisis exploratorio para la limpieza de datos. Luego se realizó un análisis descriptivo donde se analizó cada variable por separado con el objetivo de poder organizar los datos obtenidos y sintetizar la información a través de tablas y gráficos adecuadas al tipo de variable correspondiente, ya sea categórica nominal u ordinal, obteniendo y analizando porcentajes y frecuencias absolutas respectivamente. Finalmente, en el análisis estratificado se analizaron y describieron los objetivos específicos del estudio, profundizando en cada uno de ellos, según los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas.

Aspectos éticos.

Para la realización de esta investigación, se trabajaron cuatro aspectos éticos: Beneficencia, no maleficencia, justicia, autonomía.

Según los siete criterios/requisitos de Emmanuel, el valor del trabajo científico debe ser un aporte, debe haber validez científica y una selección equitativa de los sujetos, evitando la discriminación. Además, debe tener una proposición favorable de riesgo-beneficio, donde se minimicen los riesgos y se maximicen los beneficios, con evaluación independiente, un consentimiento informado, con respeto a los sujetos inscritos.

Antes de dar inicio a la aplicación del instrumento, este debió pasar imperativamente por un comité de expertos, quienes revisaron la encuesta y validaron la misma. El Comité de Ética de la Universidad del Desarrollo, al mismo tiempo, aprobó la metodología realizada para dar un inicio a implementación de esta en los CESFAM seleccionados, con el fin de resguardar la credibilidad del proyecto, la transparencia del proceso, y la ética que debe regir una investigación formal, confiable y relevante. Además, la dirección de cada CESFAM seleccionados autorizó el uso de su infraestructura y la comunicación oficial con su personal. Por otro lado, el consentimiento informado fue fundamental para garantizar la protección de los derechos y deberes de quienes integran la muestra elegida, resguardando la calidad de libertad, voluntariedad y anonimato de la elección de cada participante de involucrarse en la investigación.

Para revisar que todos los aspectos necesarios se encuentren incluidos se realizó una revisión de las recomendaciones *checklist* STROBE.

Por último, se otorgó un acta de aprobación entregado por el Comité de Ética para la aplicación del presente estudio.

RESULTADO

En el estudio realizado, un 71% son trabajadores del CESFAM Gabriela Mistral y un 29% son trabajadores del CESFAM La Granja. Donde un 25,3% cumplen un rol administrativo en sus recintos laborales, seguido por técnicos de enfermería que corresponden al 20,48% y luego un 13,3 y 12,04% por profesionales de enfermería y medicina, respectivamente.

Educación durante la formación académica.

Un 17% de las personas refieren haber recibido algún tipo de educación sobre atención en salud a personas Trans durante su formación académica.

Capacitaciones sobre la atención a personas Trans

Un 83% de los participantes manifiestan no haber recibido capacitaciones sobre la atención a personas Trans, y un 13% si la ha recibido.



Dentro del grupo que sí ha participado en alguna capacitación, se les preguntó sobre las temáticas abordadas, destacando que un 38% se relaciona con las definiciones de la comunidad Lesbianas, Gay, Bisexual, Trans e Intersex (LGBTI), un 31% sobre el abordaje en la atención a personas Trans y un 23% sobre el trato al momento de atender a personas Trans y tan solo un 8% sobre perspectiva de derecho.

Habilidades interpersonales.

a) Fundamentales al momento de la atención.

En primera instancia se les preguntó sobre las habilidades blandas que consideran fundamentales al momento de atender a una persona Trans, donde la habilidad de empatía y respeto fueron las seleccionadas con mayor frecuencia (67 y 66 veces, respectivamente).

b) Percepción propia.

Igualmente, al preguntar sobre las habilidades interpersonales que consideran poseer, vuelve a destacar la empatía y el respeto (74 y 64 veces, respectivamente).

Utilización de lenguaje neutral.

Un 65,1% de las personas indica que si haría uso de un lenguaje neutral o inclusivo al momento de atender a personas Trans.

Conocimientos sobre la comunidad Trans.

41 participantes consideran tener un nivel medio de conocimiento acerca de las personas Trans, mientras que 35 personas consideraron tener un nivel bajo y 7 participantes consideran tener un nivel alto de conocimientos.

Nivel de preparación para la atención a personas Trans

Al preguntar respecto a qué tan preparadxs se perciben respecto a la atención a personas Trans en una escala del 1 al 5. Un 37% indicó que se sienten regularmente preparadxs para una atención hacia personas Trans, seguido por un 27% correspondiendo a quienes sí consideran estar preparadxs, mientras que un 24% se considera poco preparadx para la atención a personas Trans. Finalmente, un 7% de la muestra se considera completamente preparadx para atender a una persona Trans, y solo un 5% se considera nada preparadx para brindar esta atención.

Conocimientos y aplicación de protocolos para la atención a personas Trans

11 personas mencionan tener conocimiento acerca de la circular N°21 dejando a 72 personas que refieren no tener conocimiento acerca de esta. Además, un 75% indica que sí aplicaría los protocolos de la circular N°21 durante la atención.

DISCUSIÓN

A partir del estudio realizado, se logra identificar la

escasa presencia de educación durante la formación académica en cuanto a temáticas relacionadas con la atención a personas Trans que brindan los establecimientos educacionales al momento de formar tanto a profesionales, técnicos y/o trabajadores que posteriormente se han desenvuelto laboralmente en Centros de Salud Familiar. Asimismo, existe un gran porcentaje de trabajadores que no han recibido capacitaciones que estén asociadas a la misma temática, lo cual concuerda con lo planteado tanto por Rosa, et al¹². como por García Acosta, et al.¹³, en donde se expone el déficit de información que presentan profesionales de salud respecto a las necesidades y consideraciones al momento de atender a personas Trans.

Por otra parte, todas las personas refieren poseer algún tipo de habilidades blandas, destacando entre ellas el respeto y la empatía al momento de atender a pacientes Trans, lo cual podría traducirse en una sensación confortable al momento de recibir la atención, tal como lo expone Núñez¹⁴. Sin embargo, existen trabajadores de los centros de salud previamente mencionados que no harían uso del lenguaje neutral o inclusivo, lo cual se puede contrastar con lo planteado por Morris⁷, et al., donde la actitud del personal de salud durante la atención de personas Trans podría afectar en la comunicación interpersonal influyendo en la adherencia del paciente en la atención en salud, conllevando de tal manera a un malestar psicológico según lo expuesto por Zapata et al.⁶ Es por esto que el manejo de habilidades blandas y actitudes neutrales pueden impactar en la calidad de la atención de los pacientes Trans.

Además, la gran mayoría de personas que trabajan en Centros de Salud Familiar refiere tener conocimientos deficientes en torno a las necesidades de las personas Trans, reafirmando que las personas que son profesionales de salud necesitan adquirir más conocimiento sobre esta población, tal como lo plantea Rosa, et al.¹² a esto, se suma que existe un gran porcentaje de personas que trabajan en los centros de salud estudiados que no conocen los protocolos establecidos por la legislación chilena que le otorga reconocimiento y protección al derecho de identidad de género, como por ejemplo la Ley N° 21.120 y Circular N°21. Por otro lado, hay personas que no harían uso de estos protocolos, lo cual coincide con lo planteado por Melin y Ruiz¹⁵, donde se expone el incumplimiento de aspectos de la Circular N°21 como lo es el uso del nombre social, transgrediendo así el artículo N° 4 de la Ley anteriormente mencionada.

Lo anteriormente mencionado deja en evidencia el gran vacío de conocimientos que trabajadores de Centros de Salud Familiar de las comunas de La Granja y San Ramón presentan en torno a las personas Trans y protocolos asociados a la atención de esta población.



CONCLUSIÓN

En virtud de la investigación realizada, se logran describir las herramientas que poseen los trabajadores de CESFAM al momento de atender a personas Trans, identificando la presencia de formación académica, capacitaciones sobre la atención en salud a esta población, habilidades blandas junto con el manejo de actitudes de neutralidad; conocimientos sobre la comunidad Trans y protocolos asociados a la atención.

Sin embargo, las herramientas que poseen en atención primaria para atender a la población en estudio son escasas, evidenciando la necesidad de que quienes trabajen en centros de salud adquieran conocimientos relacionados a la temática expuesta, sobre todo aquellas personas que interactúen directamente con pacientes para poder brindar una atención digna y de calidad, facilitando un acceso oportuno en la atención, sin prejuicios ni discriminación. Es por esto que el tema abordado es de suma importancia para los profesionales de enfermería y de la salud, y así poder suplir las necesidades de pacientes Trans, de tal manera que los profesionales estén preparados y cuenten con las herramientas necesarias para brindar una atención integral de calidad, generando así una sociedad más inclusiva, disminuyendo los determinantes que puedan influir en el estado de salud al ser tratados.

Posterior a la realización del estudio, surgen las interrogantes sobre cuál podría ser el motivo del por qué las personas no han adquirido conocimientos relacionados al tema expuesto; si el motivo está relacionado por falta de oferta o de interés. Otra interrogante sería conocer el motivo de por qué fueron instruidos en la temática abordada; saber si fue por motivación personal o fue solicitado por parte de su lugar de trabajo.

Finalmente, en relación a las limitaciones que se presentaron durante la realización del estudio se destaca que no se alcanzó la muestra esperada, dónde finalmente 83 personas respondieron la encuesta, siendo de todas maneras una muestra representativa al cumplir con los criterios de inclusión, sin caer en los criterios de exclusión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Valenzuela-Valenzuela A, Cartes-Velásquez R, Valenzuela-Valenzuela A, Cartes-Velásquez R. Salud comunitaria, la experiencia de salud trans en el Servicio de Salud Talcahuano, Chile. Psicoperspectivas. 2020 Jul 1. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242020000200142&lang=pt
- Ministerio de Salud de Chile. Orientaciones técnicas para actualizar o elaborar protocolo de trato y registro para personas trans, en el marco de la circular n° 21. 2019. Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/03/Orientaciones-técnicas-protocolo-personas-trans.pdf>

- OTD Chile. Informe sobre Encuesta T: 1ra Encuesta para personas trans y de género no-conforme en Chile. 2017 Disponible en: https://otdchile.org/wp-content/uploads/2020/05/Informe_ejecutivo_Encuesta-T.pdf
- Berredo de Toledo, L. Dificultades administrativas enfrentadas por las personas trans en la región Metropolitana de Chile. (Tesis doctoral inédita). Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago, Chile. 2011. Disponible en: <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/2188/TPERIO%2096.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Movimiento de Integración y Liberación Homosexual. Quiénes somos. Historia. Disponible en: <https://www.movilh.cl/quienes-somos/historia/>
- Zapata A, Díaz K, Barra L, Maureira L, Linares J, Zapata F. Atención de salud de personas transgénero para médicos no especialistas en Chile. Rev Méd de Chile 147(1):65-72. 2018. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872019000100065>
- Morris M, Cooper RL, Ramesh A, Tabatabai M, Arcury TA, Shinn M, et al. Training to reduce LGBTQ-related bias among medical, nursing, and dental students and providers: a systematic review. BMC Medical Education, 19(325), 1-13. 2019. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12909-019-1727-3>
- Principios de Yogyakarta: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. 2006. Disponible en: <https://otdchile.org/wp-content/uploads/2016/08/Principios-de-Yogyakarta.pdf>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Chile. Ley N° 21120: Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género (Ley N°21120). Santiago, Chile. 2018. Disponible en: <https://www.bcn.cl/Leychile/navegar?idNorma=1126480>
- Ministerio de Salud, Chile. Circular 21: Reitera instrucción sobre la atención de personas trans en la red asistencial (Circular n°21). Santiago, Chile. MINSAL. 2012. Disponible en: https://diprece.minsal.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2015/01/CIRCULAR-21-Reitera-Atención-de-personas-trans.pdf
- Joseph A, Cliffe C, Hillyard M, Majeed A. Gender identity and the management of the transgender patient: a guide for non-specialists. Journal of the Royal Society of Medicine. 2017;110(4):144-152. doi:10.1177/0141076817696054
- Rosa D, Carvalho M, Pereira N, Rocha N, Neves V, Rosa A. Nursing Care for the transgender population: genders from the perspective of professional practice. Revista Brasileira de Enfermagem 72(1), p 299-306. 2019. Disponible en doi: 10.1590/0034-7167-2017-0644
- García-Acosta J, Castro-Peraza M, Arias-Rodríguez M, Llabrés-Solé R, Lorenzo-Rocha N, Perdomo-Hernández A. Atención sanitaria trans* competente, situación actual y retos futuros. Revisión de la literatura. Enfermería Global, 18(56), 529-541. 2019. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.4.357621>
- Núñez Galleguillos S. Significado que otorgan las personas trans a sus experiencias en la atención en el sistema de salud chileno en relación a su identidad de género [Tesis de Magíster en Salud Sexual y Reproductiva, Universidad de Concepción]. 2017. Disponible en: http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/2676/3/Tesis_Significado_que_otorga_las_personas_trans.pdf
- Melin Cariaga A, Ruiz Cuyul P. Experiencias trans en el sistema público de salud de la región de los Ríos (Tesis doctoral, Universidad Austral). Universidad Austral de Chile. 2019. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2019/fmm522e/doc/fmm522e.pdf>

