

Alianzas destinadas a fomentar la búsqueda de información sobre salud de los pacientes de una clínica urbana

Traducción al español del documento original en inglés: "Partnering to Encourage Health Information Seeking by Patients in an Urban Clinic"

Traducido por: Dirección de Traducciones de la Biblioteca del Congreso de la Nación Argentina (traducciones@bcn.gob.ar)

Buenos Aires, República Argentina

Prudence W. Dalrymple

Universidad Drexel, Filadelfia, Pensilvania, Estados Unidos de América.

Michelle Rogers

Universidad Drexel, Filadelfia, Pensilvania, Estados Unidos de América.

Kathleen Turner

Universidad Drexel, Filadelfia, Pensilvania, Estados Unidos de América.

Mary Green

Universidad Drexel, Filadelfia, Pensilvania, Estados Unidos de América.



This is a Spanish translation of "Partnering to Encourage Health Information Seeking by Patients in an Urban Clinic" Copyright © 2013 by **Prudence W. Dalrymple, Michelle Rogers, Kathleen Turner and Mary Green**. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 3.0 Unported License: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

URI: <http://library.ifla.org/id/eprint/83>

Resumen:

La educación para la salud y la alfabetización informacional en salud han sido esenciales para lograr una sociedad saludable y una ciudadanía informada y fortalecida.^{1,2,3} Hace mucho tiempo que los bibliotecarios, en particular los que se dedican a las ciencias de la salud, han adoptado con entusiasmo la alfabetización informacional en salud;⁴ sin embargo, la medicina clínica y la salud pública han considerado que también la educación para la salud es un asunto de importancia. A menudo, los bibliotecarios aportan su experiencia y sus conocimientos para satisfacer las necesidades de información de los profesionales de la salud, pacientes y usuarios; no obstante, su trabajo en la educación para la salud se podría beneficiar a partir de una mayor difusión y reconocimiento en el espectro del cuidado de la salud. Este reconocimiento se puede lograr a través del trabajo colaborativo y de las alianzas en las cuales el valor de la alfabetización informacional en salud y la búsqueda de información sobre salud se articulan con más claridad y se relacionan con mejores resultados sanitarios. Esta ponencia analizará el marco teórico propuesto por Don Nutbeam, un investigador de la salud pública que consideró que la búsqueda de información sobre salud era un componente fundamental para lograr la alfabetización en este tema y, finalmente, mejorar los resultados sanitarios.⁵ En este proyecto piloto, un equipo multidisciplinario que incluyó

bibliotecarios trabajó mancomunadamente para desarrollar y probar la viabilidad de una aplicación para teléfonos móviles destinada a aumentar la búsqueda de información sobre salud por parte de mujeres embarazadas. Asimismo, realiza una distinción entre los términos “alianza” y “colaboración”, y sugiere que el trabajo efectivo en educación para la salud puede instar a los bibliotecarios a asumir funciones distintas de aquellas que desarrollan habitualmente para prestar servicios de información sanitaria.

Palabras Clave: Alfabetización informacional, educación para la salud, colaboración, alianza

Antecedentes e Instalaciones

Este estudio se llevó a cabo en un *Federally Qualified Health Center* (Centro de salud calificado a nivel federal) ubicado en un barrio de bajos recursos en la ciudad de Filadelfia, Pensilvania, en el noreste de Estados Unidos. En el Centro de Salud trabajan profesionales que ofrecen una gran variedad de actividades tales como clases de gastronomía o nutrición, cuidado odontológico, clases de ejercicio físico, y terapias de salud mental. El cuerpo docente y los profesionales de distintas áreas de la Universidad Drexel han trabajado con el personal del Centro en muchos proyectos, ya que dicha Universidad es propietaria del mismo y contrata a su personal; sin embargo, ninguno de estos proyectos incluía servicios de biblioteca o información, y tampoco existía un protocolo para calcular o mejorar la educación para la salud. Como profesionales de la información y educadores e investigadores de la ciencia informática, estábamos conscientes de esta carencia que resultó ser una oportunidad para comprender las necesidades de la comunidad de un modo más completo y para solucionar cualquier otra carencia en el futuro.

Dado nuestro interés y la investigación sobre los patrones de colaboración de los bibliotecarios y los profesores de informática, queríamos conocer cómo los bibliotecarios de las ciencias de la salud podían unirse y contribuir con los equipos multidisciplinarios encargados de las actividades de alfabetización en salud. Por lo tanto, reunimos un equipo compuesto por una enfermera del servicio público de salud, un bibliotecario en ciencias de la salud, y tres miembros del cuerpo docente del área informática, dos de ellos con conocimientos previos sobre bibliotecas y ciencias de la información y uno con experiencia en factores humanos.

Enfoque

Como primer paso, llevamos a cabo entrevistas semiestructuradas con pacientes que acudieron al Centro. Nuestro propósito era determinar el grado en el que estos pacientes experimentaban la “brecha digital”.⁶ A través de esta investigación, aprendimos que la mayoría de los pacientes podían conectarse a internet, pero a menudo utilizaban el teléfono móvil en lugar de la computadora, y casi no buscaban información sobre salud en internet. Decidimos que nuestro principal objetivo debería consistir en desarrollar y comprobar una participación simple de los pacientes que promoviera una búsqueda de información exitosa para guiarlos a los temas relevantes para su educación, sus necesidades y experiencias de información en materia de salud. Con el asesoramiento del Director del Centro, nos dirigimos a grupos de embarazadas que acudían a consultas regulares que combinaban educación sobre prenatalidad y cuidados clínicos. Esto nos permitió diseñar un programa que desarrollaría su grado de “conexión” a través de teléfonos móviles para demostrar y alentar la búsqueda de información sobre salud.

El equipo revisó los temas tratados en los cursos de prenatalidad y se familiarizó con el enfoque que tomaba el Centro respecto de los cuidados prenatales para que podamos adaptar los mensajes a las necesidades de información más específicas. Entonces, desarrollamos una biblioteca de mensajes de texto destinados a los temas que se trataban en cada curso y los bibliotecarios en ciencias de la salud seleccionaron fuentes confiables de información en internet, indicaron la ubicación exacta de la información respectiva y la convirtieron en un url (versión reducida de direcciones de internet), e incluyeron el link en el mensaje de texto. El bibliotecario y el coordinador clínico revisaron los sitios web para asegurarse de que estaban redactados en un nivel lingüístico adecuado. Los pacientes podían hacer clic sobre el link para acceder a la parte específica del sitio web y así llevar a cabo una “búsqueda” de internet exitosa sobre información de salud. Además de los mensajes relacionados con cursos individuales, y mediante la solicitud del personal del Centro se crearon mensajes adicionales sobre otros temas (hidratación en climas cálidos, eliminar el consumo de

alcohol) y sobre meditación y autoafirmación. Se indican ejemplos de estos mensajes en el siguiente recuadro.

¡No lo olvides! El curso de esta semana (*Centering Pregnancy*) se basa en comer sano. Mira estas recetas saludables. <http://tinyurl.com/3xqps9e>

Los bebés que se alimentan con leche materna desarrollan menos alergias. La leche materna es lo que los bebés necesitan. Consulta <http://bit.ly/htw1Zp>

Utilizamos un servicio automático para enviar los mensajes dos veces por semana. Una vez que la *Institutional Review Board* (Junta de Revisión Institucional- IRB, por sus siglas en inglés) aprobó el proyecto, comenzó la inscripción de pacientes que duró nueve meses (septiembre 2010 – junio 2011). Un total de 31 mujeres (aproximadamente tres cuartos de aquellas elegibles) participaron y completaron la información.

Analizamos sus patrones de búsqueda de información sobre salud utilizando un cuestionario tipo Likert de siete puntos que incluía ejemplos como los siguientes: “Se que existen personas que saben mucho sobre temas específicos, por eso, les pregunto a ellas y no a cualquier otra persona”; y “Busco las respuestas a mis interrogantes en internet”. Las respuestas oscilaban entre “Nunca” y “Siempre”. Se envió una encuesta anónima de seguimiento a todos los participantes cuando el proyecto concluyó. Durante este proyecto nos reunimos en un equipo interdisciplinario para debatir acerca de su progreso, los cambios que debían realizarse y, de ser necesario, cómo podrían afectar los resultados. Esta comunicación constante es fundamental para mantener el nivel de confianza necesario en las colaboraciones exitosas. Informamos detalles de este estudio en Green, 2012⁷ y Dalrymple, 2013⁸.

Educación para la Salud y Búsqueda de Información en materia de Salud

Nuestra comprensión sobre la educación para la salud ha sido influida por el trabajo de Don Nutbeam, un investigador que considera a ésta como un tema de salud pública. Conforme a la opinión de Nutbeam, la búsqueda activa de información sobre salud es un componente de la educación para la salud que trasciende la comprensión de las palabras y la capacidad de seguir directivas. Sus tres niveles de educación para la salud se extienden desde la educación fundamental (comprensión de palabras y sus significados) a la promoción personal; el segundo nivel es la búsqueda de información sobre salud. En este contexto, la educación para la salud es una clase de fortalecimiento y promoción personal que va más allá de las típicas evaluaciones sobre educación para la salud. Nuestros estudios indicaron que la mayoría de las mujeres que realizaron un test de educación para la salud lo aprobaron y que, además, tenían capacidad para desarrollar aptitudes y hábitos relacionados con la búsqueda de información sobre salud. Es decir, en la herramienta de evaluación que utilizamos en la educación para la salud (Nuevo Signo Vital), el puntaje típico era 5 o 6 el cual “casi siempre indica una adecuada educación para la salud; pero en nuestra evaluación sobre la búsqueda de información en materia de salud, el puntaje promedio era 25 de un total de 35 puntos.⁸ Si bien puede haber muchas explicaciones con respecto a esta disparidad, esto sugiere que la educación para la salud es un fenómeno complejo que se manifiesta de maneras múltiples, algunas de las cuales pueden tener mucho en común con la búsqueda de información sobre salud. Al trabajar con un Centro de Salud cuya misión y valores incluyen la educación y el fortalecimiento, demostramos la posibilidad de introducir un sistema amplio de mensajes de texto que actúa como una conveniente “rampa de ingreso” hacia una exitosa búsqueda de información sobre salud en internet. Aunque con

esta pequeña muestra no podemos determinar definitivamente el efecto de esta intervención en la educación para la salud, agregamos otra dimensión a nuestro entendimiento de los esquemas de búsqueda de información sobre salud en esta población. Esto no hubiera sido posible sin el apoyo del Director del Centro y la participación y conocimientos del personal del servicio público de salud.

¿Colaboración o Alianza?

En esta oportunidad, nuestra preocupación se basa en “las alianzas para mejorar los resultados en materia de salud”, y es necesario detenerse en este punto para considerar la importancia de las “alianzas” en este proyecto. Podemos preguntarnos si este proyecto es una alianza o una colaboración, y cuál es la diferencia entre estos dos términos. En palabras simples, una alianza se refiere a “qué es algo” y una colaboración describe “algo que se hace.” Las alianzas implican un compromiso igualitario acompañado por riesgos y beneficios compartidos y basado en un problema o resultado específico. Pueden ser acuerdos políticos, benéficos o ideológicos en los que se comparte el poder; algunas veces el enfoque es tan firme que los límites entre los grupos profesionales disminuyen y se desdibujan en deferencia a la abrumadora importancia del objetivo. Las colaboraciones comparten muchas de las características de una alianza pero los participantes contribuyen con su experiencia sólo hasta el grado necesario para resolver un problema sin expectativa de reciprocidad. Por lo tanto, las colaboraciones se consideran más centralizadas en los proyectos que las alianzas y, posiblemente, son de menor duración; cuando se alcanza el objetivo o se concluye el proyecto, la colaboración puede terminar.

En este proyecto, se reunió un grupo de profesionales de distintas áreas para promover la búsqueda de información sobre salud, un aspecto importante de la educación para la salud. Los miembros del equipo poseían conocimientos sobre enfermería y promoción de la salud en el ámbito de la salud pública, sobre diseño de sistemas de información, búsqueda y utilización de información sobre salud, y recursos de información sanitaria. Los bibliotecarios contribuyeron con el proyecto mediante la selección y verificación de la información apropiada en internet para incluir en el sistema de mensajes de texto. El personal del Centro, especialmente la enfermera del servicio de salud pública, coordinó los aspectos del proyecto, ayudó a reclutar participantes y asesoró al equipo sobre la población meta y las necesidades del Centro. Como individuos, los miembros se beneficiaron del entorno institucional compartido; como equipo del proyecto, de la relación establecida entre el Centro y sus pacientes con el transcurso de los años. No se puede subestimar la trascendencia de esta confianza.

Si bien éste era al principio un estudio de viabilidad, ofrece varias perspectivas y promueve nuestra comprensión de las colaboraciones y alianzas en las que las bibliotecas participan. Conforme a las definiciones de Carnwell y Carson, este trabajo no fue una alianza, sino una colaboración. Con el fin de avanzar hacia una alianza, es probable que el Centro, la Biblioteca y la Universidad necesitaran establecer un enfoque prioritario para mejorar la educación para la salud. Nuestra experiencia sugiere que en Estados Unidos, al menos, prevalece el financiamiento de la educación para la salud por parte de los profesionales de la salud en el ámbito privado y de los médicos del sector público mientras que los profesionales de la información se ocupan de la alfabetización informacional en materia de salud. Con el fin de participar más activamente en la educación para la salud, los bibliotecarios pueden formar alianzas para lograr una visión compartida de la educación para la salud que incluya la alfabetización informacional en este tema, en forma similar a lo anticipado por Nutbeam. Esta medida puede superar los límites de su práctica profesional y plantear nuevos desafíos. En el proyecto mencionado, el personal clínico se dedicó a la preservación del “espacio sagrado” de los cuidados clínicos del grupo, evitando que los otros miembros del equipo experimentaran el impacto del programa de búsqueda de información en la dinámica del grupo. Además, la prohibición de la IRB sobre el contacto directo con los pacientes limitaba

las oportunidades para solicitar su participación en el diseño y la conducción del proyecto. En el futuro, los participantes anteriores del programa podrían desempeñarse como asesores. Dicho cambio podría acercar al equipo hacia la formación de una verdadera alianza en lugar de una colaboración de tiempo limitado; por otra parte, las variadas motivaciones subyacentes de los miembros del equipo probablemente difieran y presenten nuevos desafíos.

Resumen

El proyecto presentado en esta ponencia constituyó una colaboración que reunió a un pequeño grupo de profesionales para cumplir con un objetivo, pero sus variados antecedentes, culturas profesionales, y motivaciones para la participación a menudo requirieron negociaciones y ajustes. Si bien establecimos la viabilidad de un sistema amplio de mensajes de texto, reconocemos que los proyectos realizados en instalaciones médicas presentan desafíos que proveen, además, conocimientos valiosos sobre los métodos para promover la educación para la salud. El proyecto cumplió sus objetivos en cuanto a la viabilidad del sistema, pero se deben llevar a cabo tareas adicionales con el fin de progresar en el establecimiento de una relación entre la búsqueda de información sobre salud y la obtención de mejores resultados sanitarios, como sugiriera Nutbeam. Los bibliotecarios especializados en ciencias de la salud que deseen avanzar en estas actividades podrían colaborar en los proyectos a corto plazo o ingresar en alianzas de largo plazo que aumentarían las probabilidades de éxito. Experiencias como la que mencionamos en esta ponencia pueden contribuir a la creación de nuevos modelos para que las alianzas bibliotecarias mejoren la educación para la salud.

Referencias

¹*Institute of Medicine* (Instituto de Medicina) y Nielsen-Bohlman, L., Panzer, A. M., Kindig, D. A., <http://www.nap.Health Literacy: A Prescription to End Confusion> (Consultado en febrero de 2013)

²*Health Communication and Health Information Technology* (Tecnología de comunicación e Información sobre la Salud) <http://www.healthypeople.gov/2020/topicsobjectives2020/overview.aspx?topicid=18> (Consultado en febrero de 2013)

³*World Health Organization* (Organización Mundial de la Salud) *7th Global Conference on Health Promotion Track 2 Health promotion and health behavior* (7^o Conferencia Mundial de Promoción de la Salud Parte 2 Promoción y Conductas Sanitarias). <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/7gchp/track2/en/> (Consultado en febrero de 2013)

⁴Ver, por ejemplo, Kars M, Baker LM, Wilson FL. *Medical Library Association Guide to Health Literacy* (Guía sobre la Educación para la Salud de la Asociación de Bibliotecas Médicas). New York: Neal Schuman, 2004 y otros recursos disponibles en <http://www.mlanet.org> y <http://www.cilip.org.uk>

⁵Nutbeam, D. *Health literacy as a public health goal: a challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st Century* (Educación para la salud como objetivo de la salud pública: un desafío para la educación sanitaria contemporánea y las estrategias de comunicación en el siglo XXI). *Health Promotion International* Sep;15(3):259-67.

⁶Zach L, Dalrymple PW, Rogers ML, Williver-Farr H. [*Assessing internet access and use in a medically underserved population: implications for providing enhanced health information services*](#) (Evaluación del acceso y uso de internet en una población con servicios médicos deficientes: implicancias de la provisión de servicios amplios de información sanitaria). *Health Info Libr J.* 2012 Mar;29(1):61-71. doi: 10.1111/j.1471-1842.2011.00971.x. Epub 2011 Dic 19.

⁷Green MK, Dalrymple PW, Turner KH, Rogers ML, Williver-Farr H, Zach L. *An enhanced Text4Baby program: capturing teachable moments throughout pregnancy* (Un programa Text4Baby ampliado: captura de momentos de enseñanza durante el embarazo). *J Pediatr Nurs*. 2013 Jan;28(1):92-4. doi: 10.1016/j.pedn.2012.10.004. Epub 2012 Nov 8.

⁸Dalrymple PW, Rogers M, Zach L, Turner K, Green M. *Collaborating to develop and test an enhanced text messaging system to encourage health information seeking* (Colaboración para el desarrollo y comprobación de un sistema ampliado de mensajes de texto para fomentar la búsqueda de información sobre salud). *Journal of the Medical Library Association* (Publicación de la Asociación de Bibliotecas Médicas) 2013 Jul; 101(3):224-7. DOI: <http://dx.doi.org/10.3163/1536-5050.101.3.014>

⁹*The Newest vital sign: a new health literacy assessment tool for health care providers* (El Nuevo Signo Vital: una nueva herramienta de evaluación sobre la educación para la salud dirigida a los prestadores de los servicios de salud. Disponible en <http://www.pfizerhealthliteracy.com/physicians-providers/newestvitalsign.aspx> (Consultado en junio de 2013)

¹⁰Carnwell R, Carson A. *The concepts of partnership and collaboration* (Los conceptos de la alianza y la colaboración). En Carwell R, Buchanan J. *Effective practice in health. Social care and criminal justice: a partnership approach* (Práctica Efectiva en materia de Salud. Atención social y justicia penal: un enfoque de alianza). Maidenhead:McGraw-Hill/Open University Press, 2009.