

XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2004.

TRANFERENCIA DE RESULTADOS EN LA INVESTIGACION EN SISTEMAS Y SERVICIOS DE SALUD.

Romina Solitario, □ Yamila Comes y Alicia Stolkiner.

Cita:

Romina Solitario, □ Yamila Comes y Alicia Stolkiner (2004).
TRANFERENCIA DE RESULTADOS EN LA INVESTIGACION EN SISTEMAS Y SERVICIOS DE SALUD. XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-029/201>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eVAu/vnR>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

431 - TRANSFERENCIA DE RESULTADOS EN LA INVESTIGACION EN SISTEMAS Y SERVICIOS DE SALUD.

Autor/es

Romina Solitario ;– Yamila Comes; Alicia Stolkiner

Institución que acredita y/o financia la investigación

UBACyT

Resumen

Este trabajo se enmarca en un proyecto UBACyT titulado: “ Reforma en salud en la Ciudad de Buenos Aires: modificaciones en las representaciones y prácticas de trabajadores y usuarios NBI del sector” (Directora: Alicia Stolkiner). El objetivo es describir y analizar los procesos de transferencia de resultados de investigación en el marco de la Investigación en Sistemas y Servicios de Salud, como un momento clave dentro del proceso de investigación. Metodología: Se organizó un equipo dedicado a planificar la transferencia de resultados y se realizó un taller con el objetivo de incluir en la organización de los resultados la visión de aquellos directamente involucrados en el objeto de la investigación. Resultados: Se considera al proceso de transferencia de resultados como un momento sumamente relevante en la interpretación de los datos de la investigación, ya que incluye la visión de los actores del servicio analizado. Los trabajadores del Centro se ubicaron como protagonistas activos del proceso, portando saberes y opiniones fundamentales para la interpretación de los datos. Esto operó en el sentido de revalorizar y jerarquizar el trabajo, al tiempo que propició que el proceso de investigación en si mismo pudiera ser un generador de efectos concretos en el servicio.

Resumen en Inglés

This study is framed in an UBACyT project, titled “ Health System Reform in Argentina: modifications in representations and practices of workers and poor users of the sector” , directed by Alicia Stolkiner. Its objective is to describe and analyse the process of transference of research results framed in Health Services and System Research as a key moment in the research process. Methodology: It was organised a team dedicated to plan the transference of results and made a workshop with the objective of include in the organisation of results the point of view of those directly involved in the research object. Main conclusions: The transference of results process is considered as a extremely relevant moment in the interpretation of the research data, since it includes the point of view of the social actors of the analysed service. The workers of the Centre situated themselves like active protagonists of the process, carrying fundamental knowledge and opinions for the interpretation of the data. This situation operated revaluing and giving more importance to their work, and at the same time, propitiated that the research process itself could be a generator of concrete effects in the service.

Palabras Clave

Resultados investigacion actores viabilidad

El presente trabajo se enmarca en el proyecto UBACyT: "Reforma en salud en la Ciudad de Buenos Aires: modificaciones en las representaciones y prácticas de trabajadores y usuarios NBI del sector" (directora: Lic. Alicia Stolkiner). Este recorte surge a partir del trabajo realizado en un Centro de Salud dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, ubicado en la Zona Sur de la ciudad, en el cual participaron integrantes del equipo de investigación, alumnos de la carrera de Psicología de la UBA y trabajadores del Centro.

La inclusión de los alumnos se enmarca en la cursada de la Práctica de Investigación que se lleva a cabo en la Facultad de Psicología de la UBA, que

consiste en el pasaje de los mismos por el equipo de investigación durante un cuatrimestre, en donde participan en las distintas etapas del proceso (discusión del marco referencial, análisis de conceptos claves, participación en las reuniones de equipo, caracterización del escenario, diseño y aplicación de instrumentos de construcción de datos, análisis de la información, redacción de informes, etc.).

Consiste en el pasaje de los mismos por las actividades del equipo de investigación durante un cuatrimestre, en donde participan en las distintas etapas del proceso (discusión del marco referencial, análisis de conceptos claves, participación en las reuniones de equipo, caracterización del escenario, diseño y aplicación de instrumentos de construcción de datos, análisis de la información, redacción de informes, etc.). El objetivo del seminario es lograr una capacitación teórico práctica en investigación interdisciplinaria en servicios de salud. Los alumnos realizan prácticas supervisadas de investigación participando en la revisión del marco teórico, la elaboración de herramientas y la producción y análisis de datos.

En este trabajo se indaga sobre actividades de la etapa final del Proyecto. Habiendo terminado la etapa de producción de datos sobre representaciones y prácticas de usuarios y trabajadores del sector en el contexto de la reforma sectorial, la actividad de esta fase era la transferencia operativa de los resultados hacia los trabajadores del Centro de Salud, considerado, dentro de la línea de la ISSS, como un momento clave del proceso de investigación

La adopción de la perspectiva de Investigación en Sistemas y Servicios de Salud hizo necesario que el trabajo cumpliera ciertas características propias de este modelo:

- estar vinculado a la acción concreta, vista desde una perspectiva transformadora;
- incluir en la investigación la visión de aquellos directamente envueltos en la problemática objeto de la investigación y consecuentemente, con la implementación de sus resultados, y no sólo la percepción "distanciada" del llamado investigador académico

- tener la perspectiva de contribuir a la formación profesional, con la preocupación sobre la construcción específica de la capacidad de investigación, estrechando las distancias entre el conocimiento "científico puro" y el "aplicado", o además entre investigadores "clásicos" y trabajadores de servicios de salud o tomadores de decisión (Almeida C. 2000).

Decisiones tácticas y estratégicas del equipo y el personal

En las etapas anteriores del proceso de investigación, en las que participaron distintos actores de la unidad de estudio, se concretaron los objetivos que se referentes a describir y analizar las modificaciones en las representaciones y prácticas de los trabajadores y usuarios pobres del sector en el marco del proceso de Reforma del Sector Salud. Faltaba una etapa, indispensable, en la que la información producida fuera reprocesada junto con actores de la unidad en estudio en miras simultáneamente a su revisión y a la producción de efectos transformadores en las prácticas.

Para el proceso de transferencia de resultados, uno de los elementos clave fue la construcción de viabilidad (esfera política) (Chorny, A, 1998), a partir del diseño de movimientos capaces de acercarnos o de poner el objetivo al alcance (Rovere M. 1993). Para la organización de las actividades de transferencia, fue necesario acompañar nuestro plan de actividades y los recursos técnicos para realizarlo, de una evaluación de las condiciones políticas presentes en el escenario elegido tanto para hacer posible la concreción de la actividad, como para transformar nuestra investigación en una posible herramienta posibilitadora de cambios concretos en el servicio. De allí que algunas de las actividades propuestas para la transferencia de los resultados se fueron reformulando en función del análisis de la viabilidad. Para esto fue de gran importancia que en la organización del dispositivo participaran también actores del Centro, y a partir de algunos datos recabados, se decidiera, por ejemplo, la pertinencia de que en la misma participaran también trabajadores administrativos. Un punto fundamental que tuvo que ser modificado fue la intención de que también participaran de la reunión usuarios del servicio.

Finalmente se acordó que, por razones de factibilidad (relacionado a los tiempos académicos que rigen la modalidad de cursada de Horas de Investigación, por las dificultades para acordar horarios entre los trabajadores y usuarios, por falta de un espacio físico adecuado, etc.), priorizaríamos la organización de la actividad con los trabajadores. Se dejó en claro la intención de colaborar con la organización de otra jornada para los adolescentes.

Con relación a los trabajadores del centro, fueron de nodal importancia las alianzas tácticas y estratégicas generadas que dieron cuenta de una doble dimensión: técnica, por un lado, ya que fue necesario tomar en cuenta para la concreción del objetivo del equipo, las posibilidades materiales de producción (tiempos, espacios, recursos, etc.), y una dimensión política, o estratégica, ya que fue necesario considerar la lógica de actores en juego al planificar, para poder ponernos en situación de alcanzar nuestro objetivo.

En este sentido, esta última etapa consistió en la organización de un dispositivo que lograra articular las distintas perspectivas. Para esto, se organizó un equipo dedicado a planificar la transferencia de resultados conformado por investigadores del equipo, alumnos de la universidad y trabajadores del Centro. Finalmente se realizó una actividad en taller en donde participaron también varios trabajadores del Centro.

Participaron en el taller integrantes del equipo de investigación, alumnos de la facultad, la directora del Centro de Salud, el Presidente de la Comisión Vecinal, varios profesionales de planta, un administrativo y promotoras de salud. El dispositivo contemplaba una primera etapa de trabajo en grupos destinada a recabar las representaciones que los trabajadores del Centro tenían sobre las opiniones de los usuarios acerca de su labor.

La elaboración de la consigna de los grupos fue hecha con datos tomados de las entrevistas con trabajadores. En ellas aparecía una predominancia de la idea de que los usuarios del centro tenían valoraciones negativas de su actividad. La consigna fue: ¿qué piensan ustedes que los usuarios opinan respecto de: su

atención en el Centro, la entrega de medicamentos, la administración de turnos y el tiempo de espera? Luego se abrieron las conclusiones al debate, contrastándolas con los datos referentes a usuarios, obtenidos por el equipo de investigación.

La propuesta de hacer la transferencia de los resultados mediante esta modalidad tuvo que ver con que la intención de hacerlos partícipes de la lectura y posible interpretación de los mismos, reflexionando sobre el modo en que creían que sus prácticas fueron visualizadas desde la perspectiva de los usuarios.

En este sentido, siguiendo a Mario Rovere, la socialización del conocimiento rompe con la asimetría en la vinculación entre "los que no saben" y "los que saben", asimetría injusta, si se analizan las raíces populares de gran parte del conocimiento que actualmente se maneja en el campo de la salud. La revalorización del conocimiento popular y un fluido intercambio entre los profesionales productores de saber científico y los actores sociales, se tornan importantes para la solución de los problemas concretos que afectan a cada comunidad. De esta manera, se hace posible alcanzar un "diálogo social horizontal entre expertos" (Rovere, 1993).

En el trabajo surgieron nuevas elaboraciones que fueron articuladas con fragmentos enunciados por los usuarios, a veces coincidentes, a veces hasta antagónicas. Creemos que esto posibilitaría la producción de nuevos sentidos, que permita potenciar y promover nuevas prácticas.

Creencias de los trabajadores, opiniones de los usuarios [ii](#)

Satisfacción con la atención, el centro y el hospital:

Los trabajadores opinaban que la gente estaba conforme, pero que había más quejas con relación al centro que al hospital: "además como el Centro es de ellos exigen más y esperan más que en el hospital", Esto no coincidía con lo manifestado por los usuarios en las encuestas y entrevistas : una mayor

"condescendencia" con el centro y sus posibilidades de atención. Algunos de los comentarios de los usuarios eran que "no pedían mas al centro porque sabían que no tenían". A partir de la contrastación de estos dos saberes se produjo una síntesis que se plasmó en la idea de poner un buzón de comentarios y sugerencias para tener una vía de comunicación más permanente con la opinión de las usuarios.

Las entrevistas confirmaban un vínculo muy fuerte entre los usuarios y el centro como referencia, (conocen la historia, lo mencionan como propio, etc). Esta alta conformidad en muchos casos contrastaba con la baja conformidad con el Hospital en el que la atención era vivida como "despersonalizada" . Los trabajadores se mostraron sorprendidos por esto, un comentario significativo fue: "¡y muchos trabajamos en los dos lados!". Esta contrastación motivó un debate acerca de actos discriminatorios en el hospital, los que serían menos usuales en el Centro desinvisibilizando un aspecto institucional no explícito.

La entrega de Entrega de Turnos

Con relación a los turnos, la opinión del personal y el resultado del relevamiento entre usuarios es coincidente: los turnos son insuficientes y se lo comienza a priorizar como problema.

Entrega de medicamentos

Las promotoras refieren que los profesionales hacen muchos esfuerzos personales para resolver el problema de los medicamentos. Las encuestas y entrevistas confirman que los usuarios perciben esto y se sienten "agradecidos" por lo que les dan, y que en general no consideran que el acceso a los medicamentos sea un derecho.

Cuando termina el taller, uno de los trabajadores del centro enuncia: "Sería bueno que esto que los usuarios opinan, se conociera en el hospital, porque allá piensan

que somos ñoquis". Coinciden en que esta información podría servir para contrarrestar las "escasa valoración" de la actividad del primer nivel de atención.

Conclusiones:

Se considera al proceso de transferencia de resultados en ISSS como un momento sumamente relevante en la interpretación de los datos de la investigación, ya que incluye la visión de los actores del servicio analizado en la interpretación de los mismos. Permite que los actores de la práctica se ubiquen como protagonistas del proceso de investigación, aportando saberes y opiniones fundamentales para la interpretación de los datos. Favorece simultáneamente un proceso de reflexión y evaluación de sus prácticas (Stolkiner,1993).

Pudo observarse que uno de los propósitos propuestos desde esta línea teórica, que es estrechar las distancias entre los investigadores académicos y los trabajadores de servicios o tomadores de decisión (Almeida C., 2000), operó en el sentido de revalorizar y jerarquizar el trabajo, al tiempo que propició que el proceso mismo de investigación pueda ser un generador de efectos concretos en el servicio.

De esta manera, se subraya este momento desde una perspectiva teórica-metodológica-epistemológica por un lado, que considera la participación activa de los actores involucrados como inherente a la delimitación de todo el proceso investigativo, y por el otro, desde un posicionamiento político al investigar en salud, ya que es necesario considerar que la utilización de los resultados de investigación se relaciona estrechamente con factores políticos vinculados a la realidad concreta donde los discursos se efectivizan (Almeida C., 2000).

BIBLIOGRAFIA

Almeida, C. (2000): Delimitación del campo de la investigación en sistemas y servicios de salud: desarrollo histórico y tendencias. Texto base para discusión. En Investigación en Sistemas y Servicios de Salud- cuadernos para discusión nº 1.

Rovere, M. (1993): Planificación estratégica de Recursos Humanos en salud. Serie Desarrollo de Recursos Humanos No. 96. OPS.

Chorny, A.: (1998): Planificación en salud: viejas ideas y nuevos ropajes. Rev. Cuadernos Médico Sociales nro. 73. CESS.

Rovere, Mario – Pelion, José (19??): "Programación Local Participativa". Ficha de la cátedra I de Salud Pública y Salud Mental. Facultad de Psicología. UBA.

Stolkiner A. : "Asesoría a Servicios de Salud Mental: Una Metodología participativa", Boletín Argentino de Psicología, Vol. VI, Numero especial, 1993. Buenos Aires. Argentina 1993.

[i] Esta etapa del trabajo se realizó conjuntamente con los alumnos de la Pasantía de horas de investigación; Garbus Pamela, Ceresole Evangelina, Amendolaggine Andrea, Codon Mariana, Kaunitz Lisandro, Torres Cecilia, Samarelli Marisa, durante el segundo cuatrimestre de 2003.