

Espero y aprendo: una experiencia educativa en un centro de salud

Investigación
arbitrada

*Wait and learn: an educative experience
in a health center*

María Ignacia Reggeti Márquez

mreggeti.cania@gmail.com
maria.reggeti@cania.org.ve

Isabel Coelho Alves

icoelho.cania@gmail.com
isabel.coelho@cania.org.ve

Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo
Gerencia de Gestión del Conocimiento
Coordinación de Educación
Caracas, Venezuela



Artículo recibido: 20/11/2015
Aceptado para publicación: 12/01/2016

Resumen

Este documento describe una experiencia que permitió darle un significado educativo a la sala de espera de un centro de atención nutricional infantil ubicado en Caracas-Venezuela. El objetivo fue convertir la sala de espera en un espacio en el cual los usuarios pudiesen, de manera amena y divertida, obtener información de interés relacionada con la nutrición y la salud. Este objetivo fue alcanzado a partir del diseño y ejecución de actividades basadas en el aprendizaje experiencial, a través de ejercicios, simulaciones o dinámicas desde las cuales las personas asimilan y practican lo aprendido. Para evaluar la aceptación de la iniciativa se aplicó una encuesta, cuyo resultado mostró la aceptación de la estrategia e indicó que era un excelente recurso de enseñanza, por lo que se concluye que esta experiencia es valiosa y replicable en otros centros de salud.

Palabras clave: intervención educativa, educación para la salud, bienestar social, servicios de salud.

Abstract

This paper describes the experience that helped give an educational meaning to a waiting room in a nutrition care center in Caracas-Venezuela. The goal was to transform the waiting room into a space to inform and educate people in a particular and attractive way about health and nutrition. The realization of different activities based on experiential learning, through exercises, simulations and/or dynamics helped achieved this goal. To evaluate the acceptance of this initiative, a poll was held, which result showed that the strategy was indeed a valuable learning resource, leading to the conclusion that this kind of experiences are to be replicable in others care centers.

Keywords: educative intervention, health education, social well-being, health services.

¿Qué es CANIA?

El Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo (CANIA) es una organización venezolana de desarrollo social, destinada a abordar, de manera integral, la problemática de la malnutrición infantil a través de estrategias de asistencia, prevención y movilización comunitaria, las cuales se apoyan en la acción académica y en la investigación científica. CANIA inició sus actividades en julio del año 1995, patrocinada por Empresas Polar (organización privada encargada de la fabricación y comercialización de bebidas y alimentos) como parte de su acción de responsabilidad social y su compromiso con la producción de conocimientos orientados a lograr cambios positivos sostenibles en familias, comunidades, organizaciones de apoyo, gremios científicos y académicos.

El centro tiene como principal misión: 1) fortalecer el capital humano y social a través de la prevención y la atención integral de la condición nutricional infantil y familiar, 2) producir conocimientos y capacitar en salud nutricional a la comunidad en general para lograr cambios positivos y sostenibles.

¿Las salas de espera, un espacio para educar?

CANIA recibe de lunes a viernes un aproximado de 100 usuarios por día en su sala de espera. En este espacio confluyen los adultos acompañantes y los niños, quienes tienen diferentes edades, características particulares, patologías e intereses diferentes. Estos usuarios deben permanecer un tiempo de espera promedio de 2 horas por persona. Este tiempo en la sala pudiese ser percibido por los usuarios como poco productivo, agotador y molesto. Es por ello que investigaciones precedentes como la realizada a diversos usuarios del Centro de Salud Villa Candelaria, ubicado en Bolivia; reseñan que el porcentaje de quejas se fue incrementando a medida que el tiempo de espera fue mayor (Morales Rivas & Carvajal Garcés, 2008) o como los resultados del estudio descriptivo-exploratorio realizado en el Ambulatorio de Pediatría del Hospital de las Clínicas de la Facultad de Medicina de Ribeirão Preto de la Universidad de São Paulo, el cual reportó que en el tiempo de espera, los niños y sus acompañantes desencadenaban situaciones que generalmente fueron de difícil manejo para ambos. En los niños, la espera causaba ansiedad, agitación, inquietud, nerviosismo, impaciencia, irritación, agresividad y cansancio. Por su parte, los acompañantes intentaban mantener quieto al niño, o minimizar la situación, manteniendo una supervisión constante (Da Silva Pedro, et al., 2007).

Es importante señalar que en los centros de atención de salud, el usuario es el personaje principal, a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia para satisfacer sus expectativas. Además, su perspectiva es muy importante porque es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de salud (Morales Rivas & Carvajal Garcés, 2008). Asimismo, una especialista en salud argentina señala que la sala de espera es un lugar donde la gente permanece cierto tiempo, a veces más del calculado y que quien allí se encuentra, se prepara para ser atendido, ya que está (o cree estar) con un problema de salud concreto. Por todo ello, debe ser un lugar gratificante, cómodo y estimulante. Esta autora también considera que una buena sala de recepción (como ella misma la denomina) predispone positivamente tanto a los pacientes como a los demás profesionales, y que los pacientes consideran al consultorio como un todo: si el odontólogo (por ejemplo) es bueno, pero la recepcionista no resulta cordial, el paciente tenderá a juzgar negativamente el servicio (Trilnik, s.f.).

En esta misma línea de pensamiento, otros investigadores señalan que dentro del espacio hospitalario, o de un centro de salud, los profesionales deben empeñar sus esfuerzos para humanizar la asistencia brindada y hacer que la experiencia de los niños atendidos no sea traumática, pues los objetivos del tratamiento no deben restringirse a salvar vidas y curar enfermedades, sino a prevenir secuelas y a estimular paralelamente el desarrollo

neuropsicomotor y cognitivo de modo adecuado, bajo una visión amplia que restablezca y promueva la salud (Da Silva Pedro, et al., 2007).

En función de reflexionar sobre el tiempo de espera en las salas de los centros de salud, en 1986 la organización Edupas en Argentina a lo largo de varios años ha ejecutado un programa de salud integral en el cual se realizan “intervenciones fugaces” en la sala de espera, entendiendo dichas intervenciones como una acción planificada que tiene un objetivo y una direccionalidad, y que percibe a la sala de espera como un espacio vivo de aprendizaje y comunicación; en estas intervenciones se dispone de corto tiempo y, por lo general, sorprenden al auditorio (Imberti, et al., s.f.). Desde estas iniciativas surge “espero y aprendo” una experiencia que pretende darle un significado diferente al tiempo de espera en el Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo y que se ha llevado a cabo a lo largo de 4 años, mostrando resultados interesantes e innovadores que han hecho que la misma pueda ser percibida como una alternativa replicable en los diferentes centros asistenciales del país y del exterior.

Mientras se espera, se aprende

En función de la realidad de CANIA, surge “espero y aprendo”, una experiencia con la que se pretende convertir la sala de espera del centro en un espacio educativo donde los usuarios pueden, de manera amena y divertida, obtener información de interés relacionada con la nutrición y la salud, a partir de desarrollar temas relacionados con los grupos de alimentos, la lactancia materna, la actividad física, la salud bucal, la participación comunitaria, el manejo de conductas y hábitos alimentarios, entre muchos otros, contribuyendo así no sólo con la optimización de la espera sino también con el reforzamiento de la información impartida en consultas y talleres dentro del centro.

El diseño y la ejecución de la iniciativa “espero y aprendo” tiene como objetivo impactar positivamente en la salud y condiciones de vida de los usuarios que permanecen en la sala de espera de CANIA, a través de múltiples estrategias en las que se combina la información, el entretenimiento y la educación. Las estrategias empleadas están fundamentadas en el aprendizaje experiencial, entendiéndolo como aquel que, más que una herramienta, es una filosofía de educación para adultos (aunque hay autores que sostienen que en niños también es efectiva) que parte del principio de que las personas aprenden mejor cuando entran en contacto directo con sus propias experiencias y vivencias; es un aprendizaje “haciendo” que reflexiona sobre el mismo “hacer”. Esta modalidad busca que, a través de ejercicios, simulaciones o dinámicas la persona asimile y ponga en práctica lo aprendido, desarrollando competencias personales y permitiendo un adecuado proceso de reflexión y voluntad de experimentación por parte de quien aprende (Rodas Carrillo, 2015). Este tipo de aprendizaje se utiliza de una manera consciente, planificada y dirigida, adaptándola a los diversos estilos de aprendizaje y edades que pudiesen tener los presentes en la recepción de CANIA.

Ahora bien, este paradigma de aprendizaje se hace efectivo cuando se cumplen las etapas del ciclo de Kolb: experiencia concreta, observación reflexiva, conceptualización y experimentación activa, generando cada una de ellas conocimientos (Gómez, s.f.). En este sentido, con el desarrollo de la estrategia “espero y aprendo” se busca que los usuarios aprendan como resultado de la exposición directa a situaciones que le permitan involucrarse, vivir, poner sus sentidos en funcionamiento y generar espacios de reflexión sobre su quehacer; para que así, la vivencia se convierta en experiencia.

Es importante señalar que esta experiencia es coordinada por educadoras, quienes de lunes a jueves son responsables del espacio entre las 9:30 a. m. y 11:00 a. m. (hora de mayor afluencia en la sala). Los beneficiarios directos son los niños, los adolescentes, y los adultos que los acompañan (padres, abuelos, tíos, hermanos y cuidadores) o que visitan el centro por diversas actividades. Por otra parte, se involucra en lo planificado al personal voluntario de CANIA, así como a los invitados externos y estudiantes de universidades e instituciones educativas de diferentes modalidades: Universidad Central de Venezuela, Universidad Católica Andrés Bello, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Universitario de Tecnología Industrial, Unidad Educativa Colegio “Dr. Prisco Villasmil” Fe y Alegría, Unidad Educativa Nacional “José Ávalos”, entre otros.

Esta iniciativa se fundamenta en ideas como las expresadas en el documento *Animación Hospitalaria. Guía de orientación y recursos* (Souto, et al., 2004) en las que se reconoce que las actividades lúdicas y recreativas son fundamentales “para un correcto desarrollo físico, psíquico, emocional y social, tanto de niños, jóvenes, adultos y tercera edad. A través de este tipo de actividades se desarrollan distintos aprendizajes, a la vez que se va conformando la personalidad del individuo. De ahí que, desde que nace, y sobre todo en la infancia, el ser humano debe disfrutar, compartir, crear y dinamizar sus espacios y momentos de ocio y diversión, con y sin ayuda de los adultos”. Los apartados siguientes describirán la experiencia en la práctica.

Lo que se hace en “espero y aprendo”

Planificación

Para la planificación de las actividades se contemplan anualmente todas las fechas y eventos importantes para una institución que asiste y previene la malnutrición, tales como: semana de la lactancia materna, día mundial de la salud, día mundial del agua, etc. Partiendo de esto, en cada semana se realiza, adicionalmente, una planificación de actividades con cada una de las personas e instituciones involucradas (si es el caso), en ésta se consideran algunos temas de interés expresados por especialistas de CANIA o por los mismos usuarios, por ejemplo: salud bucal, meriendas saludables, valores, presupuesto familiar, señales de tránsito, reciclaje, importancia del desayuno, etc.

La planificación contempla los objetivos de la sesión, las actividades para alcanzar dichos objetivos, los recursos que se utilizarán, así como la duración de las actividades; todo esto considerando los dos espacios físicos disponibles: la recepción y el parque del centro. Aun cuando las actividades realizadas en ambos espacios tienen el mismo objetivo, aquellas que se ejecutan en la recepción son más informativas que las realizadas al aire libre, básicamente por la naturaleza de cada espacio; sin embargo, se refuerzan mutuamente y abordan un mismo tema.

Ahora bien, “espero y aprendo” no cumpliría sus objetivos si no se considerará en la planificación y ejecución el ambiente como un estímulo fundamental para favorecer el aprendizaje de los usuarios; esto implica atender algunos de los elementos propuestos en el libro *Aprendizaje creativo y continuo*, entre los cuales están: el clima creativo, los sentidos e indicadores en creatividad. En el texto se define el clima creativo como aquel que favorece la confianza, la espontaneidad, la libertad de expresión, la cooperación, la tolerancia y la colaboración, así como la valoración de las personas (o en este caso, de los usuarios). En el caso de los sentidos, el texto plantea que la vista, el oído, el tacto, el gusto y el olfato son vías de entrada de la información, mientras que las respuestas al estímulo se manifiestan a través de dos vías salientes: motricidad y movimiento corporal, lenguaje y contacto con los demás; por esto se aplican actividades que van desde lo auditivo hasta lo kinestésico. Los indicadores propios en creatividad deben formar parte de estrategias estimulantes y ambiciosas, como la flexibilidad, apertura, conectividad, entre otros (Rodríguez Estrada & Violant Holtz, 2006).

Bienvenida

Una vez realizada la planificación semanal, la rutina de “espero y aprendo” comienza cuando los facilitadores se ubican en la sala de espera, se presentan a los usuarios y les dan la cordial bienvenida. Luego se ofrecen recomendaciones sobre qué hacer si se presenta una emergencia mientras permanecen en el centro y cómo desalojar las instalaciones. También se aprovecha la oportunidad para reforzar las normas generales de funcionamiento del centro y hacer énfasis en que los pacientes deberán estar atentos al llamado de la consulta.

¡Acción!

El facilitador o facilitadores, a partir de una previa planificación, considerara cada uno de los elementos del ambiente: clima creativo, los sentidos e indicadores en creatividad para generar respuestas y así favorecer el

aprendizaje en los usuarios a través de juegos, títeres, cuentos interactivos, dramatizaciones, juegos de roles, karaoke, cuenta cuentos, lecturas de diferentes textos, videos de contenidos didácticos y música. Los facilitadores promueven la participación del usuario y la construcción activa de sus aprendizajes de manera vivencial y significativa, permitiendo espacios de reflexión para generar una actitud positiva hacia los cambios y favoreciendo la comprensión de los temas abordados por los especialistas en las consultas y talleres.

En la rutina que se realiza en el parque, el juego constituye el recurso por excelencia y permite incorporar la actividad física realizando movimientos como caminar, saltar la cuerda, lanzar pelota, bailar, entre otras, generando la participación de niños y adultos y favoreciendo un clima de armonía, cooperación y convivencia, pero sobre todo concientizando acerca de la importancia de la práctica regular de la actividad física para prevenir enfermedades y generar bienestar integral.

Despedida

Como actividades de cierre y de refuerzo del tema abordado se ofrecen sopas de letras, crucigramas, encuentra la diferencia, sudokus, laberintos, etc. (ver en el cuadro 1 la cantidad entregada). Además, se proyectan videos realizados en el centro sobre temas variados: presupuesto familiar, cómo cuidar las instalaciones, uso del agua, entre otros; así como videos de producción nacional e internacional acerca de temas de interés general. También se invita a disfrutar de diferentes publicaciones disponibles para su consulta y lectura en un anaquelel área de recepción del centro, estas publicaciones son editadas por CANIA en su gran mayoría y tratan sobre temas relacionados con la nutrición, como recetarios y guías para padres, además de cuentos o libros informativos sobre cultura general.

Todo esto conscientes de lo que aseveran autores con respecto a la lectura: la promoción de la salud a través de esta constituye una herramienta útil e importante para que en la sala de espera el usuario viva una experiencia confortable y menos tensa, además de que es una potencial oportunidad para generar espacios de formación de nuevos lectores (Morales, et al., 2007). Para finalizar la actividad, se agradece la presencia y participación de cada uno de los asistentes, y se les invita a que sigan con su tratamiento.

Aprendiendo de nuestra experiencia

El 28 de abril de 2011 se realizó la primera actividad de “espero y aprendo”. Transcurridos más de cuatro años, hasta el día 29 de mayo de 2015, se han atendido más de 26575 personas (cuadro 1).

Cuadro 1

Distribución anual del número días en que se ha realizado la experiencia, el número de personas asistentes y de actividades realizadas en esos periodos

Año	Días ejecutados	N° de adultos asistentes	N° de niños asistentes	N° total de asistentes	N° de actividades de cierre y refuerzo
2011	44	1230	840	2070	-
2012	92	4011	2465	6476	850
2013	150	4495	2182	6677	628
2014	160	4620	2577	7197	420
2015	92	2672	1483	4155	218
Total	538	17 028	9328	26 575	2116

Fuente: elaboración propia, con base en registros diarios. Datos desde el 28 de abril de 2011 hasta el 29 de mayo del 2015.

Por otra parte, se aplicó una encuesta en dos momentos distintos: el 6 de agosto del 2013 y el 23 de marzo del 2015, a los 144 usuarios, adolescentes y adultos de ambos sexos, que estaban presentes en la sala de espera, con el propósito de conocer su opinión acerca de las actividades realizadas en el marco de “espero y aprendo”. Los resultados más resaltantes fueron los siguientes: el 94 % consideró entre excelentes y buenas dichas actividades, asimismo el 63 % calificó como educativo el tiempo de espera y el 30 % como útil; ampliar conocimientos 24 %, obtener información 18 % y aclarar dudas 14,4 %. A continuación estos porcentajes son reflejados en los siguientes comentarios de los usuarios:

“Espero y aprendo” es una forma diferente para dar conocimientos de manera oportuna para ayudar a modificar hábitos”. Usuario que asistió al Centro el 19 de marzo de 2015.

“Espero y aprendo” permite conocer un poco más sobre nutrición y cómo debemos alimentar a nuestros hijos”. Usuario que asistió al Centro el 28 de enero de 2015.

Las actividades son buenas porque son una forma de ampliar los conocimientos y de ayudar a modificar hábitos”. Usuario que asistió el 21 de agosto de 2013.

Uno pasa mayor tiempo aquí, y así aprende más cosas para llevar un mensaje a su familia o vecinos. Usuario que asistió el 1 de agosto de 2013.

Proporcionan información útil en cuanto al refuerzo de las orientaciones del equipo tratante a la vez que se imparten otros conocimientos importantes y entretienen, haciendo la espera agradable y productiva. Usuario que asistió el 6 de agosto de 2013.

Como se mencionó, “espero y aprendo” ha contado con la valiosa participación de 76 estudiantes de diferentes áreas y niveles educativos, lo cual representa un enriquecimiento mutuo: los estudiantes ponen en práctica valores, los conocimientos adquiridos, desarrollan habilidades relacionadas con el trato al público y con poblaciones vulnerables y demuestran su creatividad tanto en la planificación como en la ejecución de las actividades; el centro se beneficia fortaleciendo alianzas con instituciones educativas e incrementando el número y la variedad de las actividades, entre otros.

Ahora bien, con respecto a los logros relacionados con el funcionamiento de la institución, según apreciación de una de las autoras, de la opinión de trabajadores del centro y de los resultados de las encuestas aplicadas, se infiere que la dinámica y los procedimientos en la sala de espera se ven favorecidos porque mejoran la disposición de los usuarios cuando asisten a la consulta y no manifiestan comentarios negativos con respecto al tiempo de espera. Estas valoraciones están relacionadas con las señaladas en una investigación donde los acompañantes percibieron que cuando los niños participaron de las actividades recreativas, antes de la consulta médica, se presentaban con disposición diferente para iniciar el tratamiento. También mencionan que el tiempo de espera, cuando es utilizado para propiciar un ambiente desinhibido y alegre, minimiza los sentimientos negativos vividos por ambos, niños y acompañantes, y abre caminos para establecer relaciones armoniosas entre ellos y los profesionales de la salud (Da Silva Pedro, et al., 2007).

La participación de los trabajadores de CANIA también forma parte de los resultados, ya que no solo es voluntaria sino que también contribuye con una mayor identificación con la misión y visión del centro, aumentando el sentido de pertenencia. Entre los comentarios expresados por algunos de los trabajadores a las preguntas: ¿cómo consideras las actividades realizadas en la sala de espera? y ¿según tu apreciación, cómo estas actividades han incidido en la dinámica de la recepción?, se citan:

“Me siento satisfecha al ver a los pacientes animados y dispuestos a participar”.

“Los niños y representantes se observan motivados, contribuyendo a que los procesos fluyan”.

“Los usuarios se ven entretenidos”.

“Una iniciativa que ayuda a una mayor integración con los pacientes”.

Para finalizar

Lo que comenzó como un proyecto que buscaba distraer educativamente a los usuarios que asistían a CANIA, fue evolucionando hasta llegar a lo que es hoy, un espacio de aprendizaje mutuo (usuario-centro) en el que la espera es una excusa para aprender a ser mejores ciudadanos, conscientes de la importancia del autocuidado y del seguimiento de las recomendaciones de los especialistas.

El éxito de esta experiencia radica en hacer algo atractivo y educativo en un momento y en un lugar donde los usuarios no lo esperan, es decir, sorprenderlos con unos títeres, por ejemplo, que animadamente dan recomendaciones acerca de meriendas saludables, mientras adultos y niños están esperando resultar sumamente grato y bien recibido por ellos, al igual que la información ofrecida. Además, las visitas a centros de salud para algunas personas podría significar la única oportunidad para enterarse de temas relacionados con la vida saludable y esto, en un centro de atención nutricional, no se puede perder de vista.

CANIA, fiel a su idiosincrasia, sigue buscando la consolidación de “espero y aprendo”, así como su replicación en otras instituciones de salud, utilizando como apoyo la futura documentación de esta experiencia. Es así como CANIA coincide con Imberti et al., quienes consideran que las salas de espera se convierten en espacios vivos donde los pacientes pueden compartir, intercambiar y aprender activamente, demostrando entusiasmo y alegría (Imberti, et al., s.f.).

Agradecimientos:

Este trabajo fue financiado por Empresas Polar. Agradecemos a Jorge De Abreu y Elizabeth Dini por sus comentarios y aportes. ©

María Ignacia Rehheti Márquez. Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo CANIA. Gerencia de Gestión del Conocimiento, Coordinación de Educación.

Isabel Coelho Alves. Centro de Atención Nutricional Infantil Antímamo CANIA. Gerencia de Gestión del Conocimiento, Coordinación de Educación.

Bibliografía

CANIA, (2012). Informe de gestión 2011-2012. Caracas: CANIA. pp. 66

Carrasco, Gloria, 2011. Un abordaje de atención y prevención de la malnutrición, Caracas: CANIA.

Da Silva Pedro, Iara Cristina, Castanheira Nascimento, Lucila, Capelani Poleti, Livia, Garcia de Lima, Regina Aparecida; Falleiros de Mello, Débora y Flávia Mendonça Rosa Luiz. (2007). Jugando en la sala de espera de un servicio ambulatorio infantil bajo la perspectiva de niños y sus acompañantes. Revista Latino-Americana de Enfermagem, Abril.15(2), pp. 9.

Gómez Pawelek, Jeremías, (s.f.) El aprendizaje experiencial [En línea] Disponible en: http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/electivas/693_capacitacion/activos/documentos/ficha_aprendizaje.pdf

Imberti, Julieta, Iñón, Carlos, Conte, Silviana y Carral, Laura. (s.f.) Edupas. [En línea] Disponible en: www.edupas.org/files/banners/Intervenciones%20fugaces.pdf [Último acceso: 09 diciembre 2014].

- Morales Rivas, Martha y Carvajal Garcés, Carola. (2008). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria. *Revistas Bolivianas*, julio, 19(29), p. 24-28.
- Morales, Oscar Alberto, Tona Romero, José y Rincon, Ángel Gabriel. (2007). La promoción de la lectura en consultorios odontológicos y médicos. *Acta Odontológica Venezolana*, 45(2).
- Rodas Carrillo, M. B., 2015. Gestipolis. [En línea] Disponible en: <http://www.gestipolis.com/canales5/rrhh/hfainstein/h17.htm> [Último acceso: 14 abril 2015].
- Rodríguez Estrada, M. & Violant Holtz, V., 2006. *Aprendizaje creativo continuo*. Primera edición ed. D. F. México: Trillas. pp.160
- Souto, P. y otros, 2004. *Animación Hospitalaria Guía de Orientación y Recursos*. Madrid: Cruz roja española. pp. 218
- Trilnik, E., s.f. Dental World. [En línea] Disponible en: <http://gbsystems.com/papers/market/sala.htm> [Último acceso: 01 enero 2014].