

El Entorno de Alfabetización para la Salud
Paquete de actividades

Primeras impresiones & Entrevista del Recorrido

Identificando Barreras – Incrementando el Acceso
Herramientas en línea

Rima E. Rudd

www.hsph.harvard.edu/healthliteracy

2010

Este paquete se extrae directamente de

El Entorno de Alfabetización para la Salud de Hospitales y Centros de Atención Sanitaria –

Socios para la Acción: Hacer que tu Centro de Asistencia Sanitaria facilite la Alfabetización

Por Rima E. Rudd y Jennie E. Anderson

Las siguientes personas han contribuido a revisiones recientes:

Debra Keller, M.D.

Universidad de California, San Francisco

Marie McCormick, M.D., Sc.D.]

Escuela de Harvard de Salud Pública

Alexa McCray, Ph.D.

Biblioteca de Countway L

Escuela de Harvard School de Medicina

Dharma Cortes, Ph.D.

Alianza de Salud de Cambridge

Rosalind Davidson, Ed.D.

Escuela Universitaria de Harvard para la Educación

Citas:

Rudd, R.E. Paquete de actividades de un Entorno de Alfabetización para la Salud. Herramientas en línea. Estudios de Alfabetización para la Salud. Boston: Escuela de Harvard de Salud Pública. Disponible en: www.hsps.harvard.edu/healthliteracy (fecha de acceso).

El Entorno de Alfabetización para la Salud de un Centro de Asistencia Sanitaria

Ambos el informe de 2003 de Servicios Humanos y de Salud: *Comunicando Salud*, y el informe de 2004 del Instituto de Medicina: *Alfabetización para la Salud: Una Prescripción para acabar con la Confusión*, subrayan dos conceptos centrales de la alfabetización para la salud:

- Habilidades de alfabetización de los individuos
- Demandas y expectativas de alfabetización de los sistemas sanitarios

La alfabetización para la salud no es una característica de los individuos únicamente, sino una interacción entre las habilidades de las personas y las demandas de los sistemas. Debemos considerar la alfabetización dentro de un contexto.

Vivimos y trabajamos en entornos ricos en alfabetización. Señales y carteles son omnipresentes. Calles, plazas públicas, edificios, agencias e instituciones tienen nombre y número. Los pasillos y oficinas de los programas de gobierno y agencias de servicios están llenos de señales y carteles, folletos informativos y formularios. Se espera que las personas de nuestra sociedad sean capaces de localizar lugares, seguir señales, entender instrucciones orales y completar formularios que pueden ser parte de un proceso de registro. Los visitantes a oficinas del gobierno y centros de asistencia sanitaria se enfrentan a menudo a palabras impresas e intercambios orales a los que no están acostumbrados en sus rutinas diarias. Además, se espera que los visitantes apliquen una variedad de habilidades de alfabetización a medida que recorren la institución o centro, interactúan y hablan con trabajadores, completan el papeleo necesario y buscan consejo, ayuda y servicios.

Los ejercicios de este paquete están diseñados para ayudar al personal de hospitales y centros de atención sanitaria a comenzar a considerar algunas de las características de su lugar de trabajo que pueden ayudar o entorpecer la habilidad del visitante para ubicarse. Inicialmente se centra en el desplazamiento físico. En cualquier caso, un análisis completo de los entornos de alfabetización para la salud de hospitales y centros de atención sanitaria va más allá de la atención a señales e instrucciones y nos permitirá considerar cómo reducir las demandas, como crearnos expectativas sobre los pacientes y sus familias de modo más acorde a las habilidades de las personas y como servir mejor a pacientes y clientes. Por favor, revise el manual completo disponible en línea en www.hsph.harvard.edu/healthliteracy.

Rima E. Rudd, Sc. D.

Estudios de Alfabetización para la Salud, Escuela de Harvard de Salud Pública

PLANIFICACIÓN

Planificación para las *Primeras Impresiones*

Primeras Impresiones consiste en tres actividades y se centra en las primeras impresiones obtenidas tras una llamada telefónica, una visita a la página web y el recorrido hasta la entrada. Toda la serie de actividades establecen el escenario para examinar su centro a través de otros ojos.

Cuando comience a planificar las ***Primeras Impresiones***, por favor considere donde viven sus clientes/pacientes. Elija un barrio que represente el punto de partida desde el cual acudirán clientes o pacientes y miembros de la familia a solicitar servicios y asistencia. Este punto de partida dará forma a su consulta cuando utilice el teléfono y la página web (si es necesario) para obtener indicaciones sobre cómo llegar. Se le proporcionaran formularios de muestra para capturar las primeras impresiones en la consulta telefónica, la página web y el recorrido hasta al punto de entrada. Proporcione a sus colegas el barrio predeterminado y los formularios apropiados para rellenar.

Planificación de una *Entrevista del Recorrido*

Lo siguiente será una ***Entrevista del Recorrido***. Esta actividad está compuesta por seis estadios y se centra en el desplazamiento físico. Se planifica una hora aproximadamente. Esta actividad debe ser llevada a cabo en parejas.

Cuando comience a planificar su ***Entrevista del Recorrido***, por favor considere el punto de partida más lógico. Puede elegir empezar por la entrada principal del centro, la entrada a un área de especialidad o un área utilizada habitualmente como el aparcamiento. Si varias personas realizan el recorrido, que cada pareja comience desde un punto de partida diferente. Identifique los lugares que es más probable que pacientes y visitantes utilicen para entrar en el centro. Cada pareja se encontrará en el punto de partida designado y entonces observará y comentará sobre esta área.

Después decidir, previamente al encuentro con la pareja, un lugar apropiado al que dirigirse. Puede considerar el lugar donde las personas obtienen una copia de sus historiales médicos, un laboratorio o un lugar de diagnóstico por imágenes. Otros lugares clave incluyen la farmacia, áreas de atención primaria, clínicas de especialización u otro lugar que sea central para su institución. Nuevamente, si se involucra a varios equipos en la ***Entrevista del Recorrido***, debe asignar a cada equipo un lugar diferente para obtener una mayor perspectiva. Cada pareja se desplazará desde la entrada para buscar el camino a un lugar específico de uso habitual para pacientes o miembros de la familia. Establezca una hora apropiada para reunirse, preferiblemente una hora que no interfiera con las actividades de los pacientes.

PRIMERAS IMPRESIONES

El primer contacto con el centro de asistencia sanitaria se realiza a menudo por teléfono o a través de la página web del centro. El objetivo de esta actividad, que debe ser realizada antes de realizar la *Entrevista del Recorrido*, es capturar las primeras impresiones que clientes, pacientes y sus familiares pueden experimentar a través de la interacción telefónica o una visita a la página web cuando intentan obtener indicaciones sobre cómo llegar en coche particular o transporte público. Además, el recorrido hasta la entrada desde el aparcamiento o desde el transporte público también contribuye a formar una impresión sobre el centro.

1. TELÉFONO

Llame al teléfono principal de su centro de asistencia sanitaria e intente obtener indicaciones desde un punto residencial de partida (por ejemplo, desde un área donde viven varios pacientes). Puede pedir indicaciones para llegar en coche particular, en transporte público o ambos.

2. PÁGINA WEB

Visite la página web del centro e intente obtener indicaciones para llegar al centro desde un punto de partida acordado. Puede buscar indicaciones para llegar en coche particular, transporte público o ambos.

3. RECORRIDO HASTA LA ENTRADA

Camine al centro desde el aparcamiento o desde la parada de transporte público más apropiada. Observe la facilidad o dificultad que haya para realizar el recorrido hasta la puerta de entrada o principal.

Utilice los formularios de las páginas siguientes para documentar su experiencia.

PRIMERAS IMPRESIONES: TELÉFONO

1. La "voz" al teléfono:

- El teléfono fue contestado por:
 - Un sistema automático
 - Una persona
- Busque la palabra que mejor describa la calidad de la voz:

2. En caso de respuesta automática (Si el teléfono fue contestado por una persona pase a la pregunta #3):

- Había un menú de opciones para conectar con un operador
 - Si
 - No
- ¿Cuántas opciones de menú ha tenido que escuchar hasta escuchar la opción del operador?
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 o más
- Una de las opciones del menú era para obtener indicaciones sobre cómo llegar al centro.
 - Si
 - No
- ¿Por cuántas opciones ha tenido que pasar para obtener indicaciones sobre cómo llegar?
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - N/C
- ¿Había alguna opción de menú para repetir todo el menú?
 - Si
 - No
- ¿Cuál era la velocidad media del menú de opciones?
 - Muy rápido
 - Rápido
 - Lento
 - Muy lento
 - N/C

3. Si fue una persona quien contestó al teléfono:

- ¿Cuál era el tono de voz de la persona?
- ¿A qué velocidad hablaba la persona?
 - Muy rápido
 - Rápido
 - Lento
 - Muy lento

4. ¿Tuvo éxito en la llamada?

- Si
- No
- Comentarios:

5. Por favor, comente sobre la impresión que alguien que llame podría haber obtenido del centro basándose en esta llamada telefónica:

PRIMERA IMPRESIÓN: PÁGINA WEB

1. ¿Hay un link para obtener indicaciones sobre cómo llegar en la página principal?

Si No

2. ¿Por cuantas páginas ha pasado hasta obtener indicaciones?

1 2 3 4 5 o más N/C

3. Si existen indicaciones en línea, ¿cuántas de las siguientes opciones se proporcionan? (marque las casillas correspondientes)

- Acceso en coche
- Información sobre aparcamiento
- Acceso en transporte público

4. ¿Hay un mapa disponible?

Si No

5. ¿Hay una opción para imprimir?

Si No

6. Por favor, comente sobre la impresión que alguien pueda llevarse del centro basándose en la visita a la página web:

PRIMERAS IMPRESIONES: RECORRIDO HASTA LA ENTRADA

1. ¿Hay señales suficientes y apropiadas para dirigirte a la entrada principal?

Si No

2. ¿Hay señales afuera de la entrada principal que te indiquen que "has llegado"?

Si No

3. ¿Hay personal a la vista en la entrada principal que esté disponible para sus preguntas/asistencia?

Si No

4. Describa el "recorrido":

5. Identifique las barreras, si las hay:

6. Indique los factores facilitadores:

7. Por favor, comente sobre la impresión del centro basándose sobre esta experiencia:

ENTREVISTA DEL RECORRIDO

INTRODUCCIÓN

El ejercicio de la Entrevista del Recorrido está diseñado para dos colegas, uno de ellos conduce el ejercicio, nos referiremos a él como el *Guía*, y el otro es responsable de compartir impresiones, al cual nos referiremos como el *Observador*.

Los planificadores de centros grandes tal vez quieran considerar la posibilidad de involucrar a varias parejas en esta tarea. La *Entrevista del Recorrido* está diseñada para dos personas. Si se involucra a varios equipos en la *Entrevista del Recorrido*, cada equipo debe observar y explorar diferentes entradas, destinos e instalaciones. La diversidad de lugares permitirá más observaciones y ofrecerá oportunidades para una discusión más rica. La persona que actúe como *Guía* debe decidir los lugares previamente a la *Entrevista del Recorrido*.

Dirigimos esta introducción y visión general a aquellos que están planeando llevar a cabo este ejercicio y a las personas de la pareja que actuarán como *Guía*.

No compartan este paquete con la/s persona/s que actuarán como *Observadores* hasta que la actividad haya sido completada. De este modo el *Observador* podrá abordar la actividad con una perspectiva más fresca. Por favor, revise el paquete de material completo de modo que pueda hacerse una mejor idea de los roles y actividades.

EL PROTOCOLO

La *Entrevista del Recorrido* no debe interferir con ninguna actividad de los pacientes ni distraer al personal de sus actividades o desplazamientos habituales. Si, por ejemplo, pacientes o miembros de la familia están esperando para ser atendidos en la recepción, los participantes de esta actividad deben esperar hasta que todos los demás hayan sido atendidos.

La actividad de la *Entrevista del Recorrido* incluye tiempo para la discusión breve tras cada actividad y tiempo para la discusión y reflexión más prolongada al final. Estas discusiones deben tener lugar en un lugar cómodo que no interfiera con el trabajo o actividades del personal o visitantes.

EL PROCESO

La *Entrevista del Recorrido* está diseñada como un **diálogo** o **entrevista** mantenido durante el recorrido entre el *Observador* (individuo que puede no conocer bien las instalaciones) y el *Guía* (persona que puede estar más familiarizada con las instalaciones). El *Guía* ofrecerá instrucciones sobre las actividades y expondrá preguntas. Por ejemplo, el *Guía* pedirá al *Observador* que entre en las instalaciones y mire alrededor. El guía podría decir:

- *Imagina que vienes aquí por primera vez*
- *Tómate unos minutos para mirar a tu alrededor y regresa conmigo*

El guía puede entonces preguntar:

- *¿Qué piensas del punto de entrada?*
- *¿Puedes comentar sobre las diferentes señales y carteles que ves?*

Las parejas tendrán una tarea asignada, como: *camina al lugar donde las personas obtienen copias de sus historiales médicos o la oficina de entrega de información*. El *Guía* proporcionará las instrucciones.

El *Observador* tomará la iniciativa en la actividad de caminar y hablará en voz alta a medida que vaya caminando y tomando decisiones. Por ejemplo, el *Observador* podría decir:

- *Veo posters con información para involucrarse en servicios de atención sanitaria dirigidos a miembros de la planificación sanitaria.*
- *Giro a la derecha en esta esquina porque veo una señal por encima de la cabeza que indica "Servicios de Información Sanitaria" con una flecha hacia la derecha.*

El *Guía* recordará al *Observador* que comparta sus pensamientos a medida que se vayan moviendo. Por ejemplo, el *Guía* dirá:

- *Veo que has girado a la izquierda, ¿porqué lo has hecho?*

La actividad de la *Entrevista del Recorrido* debe durar 1 aproximadamente hora. Al final de la actividad, buscad un lugar cómodo para sentaros y debatir.

La siguiente sección ofrece sugerencias paso a paso para los seis estadios de la Entrevista del Recorrido.

ENTREVISTA DEL RECORRIDO ESTADIO 1

OBSERVACIONES EN EL PUNTO DE ENTRADA O RECEPCIÓN

La primera parte de la *Entrevista del Recorrido* se centra en el entorno general de alfabetización del punto de entrada. Puede elegir empezar por la entrada principal del centro, la entrada a un área de especialización o un punto de entrada usado habitualmente, como la entrada del aparcamiento.

Guía: Identifique un lugar donde mantener una breve conversación. Pida al *Observador* que entre en el área asignada, que mire a su alrededor y que regrese con usted para mantener una breve conversación. Una vez el *Observador* se ha tomado unos minutos para mirar a su alrededor, mantener una breve conversación.

Puntos de discusión

- ¿Cómo describe la atmósfera general?
 - ¿Qué es lo primero de lo que se da cuenta?
 - ¿Cómo se siente?
 - ¿Cuál es el ritmo o nivel de actividad?

- ¿Qué percibe del uso de la palabra impresa?
 - ¿Cuántas hay y como de claras son las señales y carteles?
 - ¿Para quién están diseñadas principalmente las señales y carteles?
Por ejemplo: Personal del centro, Pacientes

- ¿Qué percibe de las imagines y elementos visuales?
 - ¿Para quién están diseñadas principalmente las imágenes y elementos visuales?

- ¿Quién o qué hay disponible para ayudarle a encontrar el camino a donde tiene que ir?

ENTREVISTA DEL RECORRIDO ESTADIO 2

INSTRUCCIONES / BUSCAR AYUDA

La segunda actividad se centra en la ayuda disponible para el desplazamiento. Destinos de interés incluyen la oficina donde las personas pueden obtener una copia de su historial médico o la oficina de entrega de información, el laboratorio, el lugar de diagnósticos por imágenes u otras destinaciones específicas clave para los servicios especializados ofrecidos en su centro. El *Guía* deberá identificar un destino específico antes del encuentro.

Guía: Comunique al *Observador* el destino asignado. Pida al *Observador* que se tome unos minutos para usar la ayuda/medios disponibles para averiguar por dónde empezar. El *Observador* debe hacer lo que normalmente haría en un lugar nuevo. Pida al *Observador* que regrese para que ambos puedan tener una breve conversación antes de comenzar el recorrido.

Puntos de discusión

- ¿Qué ha hecho para obtener indicaciones?
 - ¿Es esto lo que haría normalmente?

- ¿Tiene ahora una idea de por dónde empezar y como llegar?
 - En caso contrario, haga lo que haría normalmente para averiguarlo. ¿De qué se trata?
 - ¿Qué recursos adicionales habrían sido de ayuda?

- Si hay un mapa disponible, tómese unos minutos para observarlo y comente.

- Si ha hablado con personal del centro, ¿su respuesta fue cálida?, ¿amistosa?, ¿de ayuda?

- Comentarios adicionales

ENTREVISTA DEL RECORRIDO ESTADIO 3

DESPLAZAMIENTO

Esta sección de la *Entrevista del Recorrido* se centra en desplazarse por el centro para encontrar un lugar específico o un servicio usado habitualmente por pacientes o miembros de la familia. Como se remarca anteriormente, destinos de interés incluyen la oficina donde las personas pueden obtener una copia de su historial médico o la oficina de entrega de información, el laboratorio, el lugar de diagnósticos por imágenes u otras destinaciones específicas clave para los servicios especializados ofrecidos en su centro.

Guía: Diga al *Observador* que tome la iniciativa. Recuerde al observador que hable en voz alta durante el proceso. Si es necesario, recuerde al observador que explique cualquier decisión que haya tomado.

Análisis: Después de alcanzar la(s) destinación(es), por favor, busque un lugar cómodo para mantener una conversación y hacer reflexiones sobre el ejercicio de desplazamiento.

Puntos de discusión

- ¿Cómo ha sabido que había llegado a su destino?

- ¿Qué herramientas había disponibles para ayudarlo a encontrar su camino?
 - Comente sobre la claridad, la frecuencia y el emplazamiento de las señales.
 - ¿Qué pistas durante el recorrido le hacían saber que iba por el camino correcto?

- ¿Qué más ha observado?
 - Por favor, comente sobre el proceso en general.
 - ¿Qué ha sido de más ayuda?
 - ¿Qué se interpuso en su camino?

ENTREVISTA DEL RECORRIDO ESTADIO 4

OBSERVACIÓN

Esta sección de la *Entrevista del Recorrido* explora la demanda de alfabetización o asunciones a las que se enfrentan los pacientes cuando acceden a los servicios. El *Guía* y el *Observador* ahora pasarán tiempo en el “destino”.

Guía: Pida al *Observador* que mire a su alrededor con especial atención a carteles, procesos y barreras potenciales. Una vez el *Observador* ha observado el área, vayan a un lugar cómodo para mantener una discusión.

Puntos de discusión

- ¿Qué ha observado en las señales, carteles y materiales de lectura disponibles?

- Considere como empiezan el proceso de registro los pacientes y/o miembros de la familia. ¿Qué ha observado sobre lo siguiente?:
 - Proceso de registro
 - Turno para ser atendido: ¿cómo sabe el paciente cuando es su turno?
 - Recursos: ¿quién o qué hay disponible para ayudar a pacientes y sus familias para navegar por el proceso?
 - Considere la facilidad o dificultad del proceso para alguien que no sabe leer bien.

- Comentarios adicionales:

ENTREVISTA DEL RECORRIDO ESTADIO 5

REFLEXIONES

Busque un lugar cómodo para sentarse y conversar. Considere los siguientes aspectos como puntos de conversación en las sesiones de discusión.

1. Uso general de la palabra impresa

- ¿A quién van dirigidas las señales y carteles impresos?
- ¿Cuál es el uso de la tecnología, tales como pantallas de televisión, terminal de operadores y casetas de información?

Comentarios:

2. Ayudas para el desplazamiento

- ¿Quién o qué había disponible para ayudarle a encontrar el camino?
- ¿Había mapas o directorios disponibles? ¿Fáciles de usar?
- ¿Había personal disponible para ayudarle a encontrar el camino?
- Comente sobre la facilidad para comunicarse con el personal.

3. Señales (por favor, vea el diagrama a continuación)

- Comente sobre la variedad de señales y su emplazamiento
- ¿Algunas de las señales o carteles eran más fáciles de leer que otros? ¿Qué los hacía de más ayuda?
- ¿Se utilizaban los mismos términos de forma consistente en los mapas / señales / directorios?
- ¿Las palabras que se usaban en las señales eran términos coloquiales o médicos?
- ¿Estaban señalizados los lugares clave tales como ascensores, pasillos o alas?

4. Lenguaje

- Comente sobre el uso de acrónimos y/o términos médicos
- ¿Había algún servicio de interpretación?

5. Facilidad general

- ¿Qué entorpecía el desplazamiento?
- ¿Qué ayudaba?

Uso de Señales

El diagrama de abajo muestra un pasillo y los tipos de señales que se encuentran más habitualmente. Marque abajo los tipos de señales que encontró a medida que se desplazaba por el centro de asistencia sanitaria y haga un círculo alrededor del tipo más común:

(Diagrama)

Por favor marque todos los tipos de señales que encontró en su recorrido:

- Señales superiores
- Señales en la pared
- Señales sobresaliendo de la pared
- Caminos en el suelo marcados por colores

Por favor, comente sobre la facilidad/dificultad para localizar las señales

- ¿Qué era difícil?
- ¿Qué resultaba de ayuda?

ENTREVISTA DEL RECORRIDO ESTADIO 6

COMENTARIOS

La actividad de la *Entrevista del Recorrido* ya puede ofrecer suficiente visión sobre los cambios necesarios. De forma alternativa, esta actividad puede ser el inicio a un examen más riguroso sobre el entorno de alfabetización para la salud de su centro. En cualquiera de los casos, los cambios requerirán recursos y será necesario un proceso para determinar las prioridades de las acciones. Considere los pasos siguientes y como compartir las observaciones y percepciones con las demás personas del centro. Después de la actividad, tal vez quiera continuar con lo siguiente:

- **Entrevistas del recorrido adicionales:** Involucrar a más colegas y/o pacientes
 - Conducir entrevistas del recorrido con personas responsables en la toma de decisiones
 - Conducir entrevistas del recorrido con pacientes voluntarios

- **Informar:** Subrayar factores facilitadores y barreras
 - Prepare un informe escrito con formularios adjuntos
 - Prepare una presentación con fotos de las características del centro que facilitan o entorpecen el desplazamiento

- **Considere opciones y los pasos siguientes**
 - Involúcrese en una tarea de examen más profundo estudiando materiales escritos y el uso de la tecnología
 - Cree un comité de alfabetización para la salud
 - Desarrolle programas de orientación para todo el personal nuevo
 - Desarrolle programas educativos relacionados con la alfabetización para la salud para todo el personal

Recordatorios: Asegúrese de identificar aquellos elementos de su centro que contribuyen a una buena impresión y a facilitar el desplazamiento además de aquellos elementos que pueden entorpecer el acceso y el desplazamiento.