



RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN

El papel del trabajador de salud de la comunidad en la experiencia de salud de un maorí

Proyecto de investigación global «Revitalización de la salud para todos», nodo indígena

T. Forrest, P Neuwelt, R Gotty, S Crengle
Health Care Aotearoa y University of Auckland, Aotearoa / Nueva Zelanda
Mayo del 2011

OBJETIVO: examinar el papel del trabajador de la salud de la comunidad (TSC) en la experiencia de salud de un maorí.

MÉTODOS: se realizó un estudio de casos con un proveedor maorí de atención primaria de salud integral que pertenecía a la red de servicios de salud Health Care Aotearoa. La red de Kokiri Marae Health and Social Services (KMHS, por sus siglas en inglés) es un proveedor de servicios de salud en contexto urbano que se encuentra en un *marae* (centro de reunión maorí) ubicado en un área industrial del valle Hutt en la región de Wellington (capital), y que tiene una sólida reputación de relacionarse de forma eficiente con los *whānau* maoríes (familias extensas). Entre sus servicios se incluye un establecimiento principal, en el cual se realizan actividades para los líderes de la comunidad maorí, así como programas y servicios de salud y bienestar que se ofrecen en un ambiente *te ao* maorí (conocimiento, recursos y cosmovisión maorí). Cuenta con un proveedor afiliado de servicios de atención primaria de salud, Whaioranga o te Iwi, y presta servicios a una población de aproximadamente 12.000 individuos. Los usuarios de salud de los KMHS tienen un alto grado de necesidades médicas y sociales.

Se invitó a los miembros de equipos de atención primaria de salud (a través de una petición verbal en una reunión de personal) y a los usuarios de los servicios de salud (a través de una invitación directa de los trabajadores de salud de la comunidad) a que participaran en el estudio. Participaron dos administradores, dos recepcionistas, dos enfermeras, cuatro trabajadores de salud de la comunidad y cinco usuarios de servicios de salud (pacientes). A excepción de un trabajador de salud de la comunidad, todos los participantes eran mujeres maoríes.

T.F. organizó dos grupos de discusión, uno con trabajadores de salud de la comunidad y otro con otros miembros del personal, además de cuatro entrevistas (una conjunta) con usuarios de los servicios de salud. Las entrevistas fueron grabadas en audio y transcritas en su totalidad. Se analizaron los datos recopilados utilizando el método comparativo continuo o teoría fundamentada (*constant comparative method* o *grounded theory*) para encontrar temas principales. Tanto el investigador como el usuario de servicios y los mentores académicos contribuyeron al análisis.

HALLAZGOS

De nuestro análisis de datos surgieron cuatro hallazgos temáticos clave. Primero, los trabajadores maoríes de salud de la comunidad prestan una atención de salud distintiva desde el punto de vista cultural que se centra en la persona y el *whanau* en vez de en el sistema de salud. Segundo, los trabajadores de salud de la comunidad desempeñan un papel vital a la hora de mejorar el acceso de la gente no solo a los cuidados de salud, sino también a los servicios sociales en general, así como a los determinantes sociales de la salud. Tercero, los trabajadores de salud de la comunidad suponen un importante valor añadido como miembros del equipo de servicios maoríes de atención primaria de salud integral, ya que mejoran tanto la prestación de servicios como los vínculos con otras agencias. Finalmente, tanto los trabajadores de salud de la comunidad como los KMHS, el cual los emplea, se enfrentan a importantes desafíos en cuanto a la falta de recursos para dichos trabajadores. A pesar de que se derivan de la experiencia de los empleados y usuarios de los servicios de salud de los KMHS, estos temas probablemente presenten una visión más general del papel de un trabajador de la salud de la comunidad en la experiencia de salud de un individuo que recibe servicios a través de un proveedor maorí de servicios de APS-I (atención primaria de salud).

DISCUSIÓN

Como es probablemente el caso de otros que experimenten un alto grado de pobreza y necesidades de salud, los maoríes de este estudio no pueden navegar en los complejos sistemas de «cuidados». Como ha quedado demostrado en investigaciones anteriores, los trabajadores de salud de la comunidad son un puente importante entre las agencias, los servicios, las comunidades y las personas que tienen necesidades de salud.

Los trabajadores indígenas de salud de la comunidad entablan relaciones terapéuticas con las personas con las que comparten vínculos comunitarios, conocimiento cultural y circunstancias de vida similares. Los trabajadores de salud de la comunidad se encuentran en mejor posición que cualquier persona en el equipo de APS-I, lo que les permite cultivar esa relación terapéutica, si se les escoge cuidadosamente para esa función.

Los proveedores maoríes de APS-I y otros proveedores sin fines de lucro en Nueva Zelanda que se han comprometido a reducir las desigualdades de salud contratan a trabajadores de salud de la comunidad para asegurarse de que se les ofrezcan servicios accesibles, adecuados e integrales a las poblaciones que sufren de los peores resultados para la salud y que tienen las tasas más bajas de uso de los servicios de salud en comparación con sus necesidades. El papel de los trabajadores de salud de la comunidad sigue siendo vulnerable a los cambios en las políticas y los recortes presupuestarios. Existe una necesidad clara de proveerle recursos adecuados a los trabajadores de salud de la comunidad para maximizar su potencial de mejorar la equidad sanitaria de los maoríes por medio de la prestación de servicios de atención primaria de salud integral.

CONCLUSIONES

A continuación se encuentran tres puntos clave para la elaboración de políticas y para la práctica:

- Si los proveedores de servicios de atención primaria y los diseñadores de políticas prestasen más atención al valor de los trabajadores de salud de la comunidad, esto serviría de mucho para mejorar la prestación de servicios de APS-I en Aotearoa/Nueva Zelanda, en particular en el caso de las poblaciones más vulnerables, como la maorí.
- Se necesitan más trabajadores maoríes de salud de la comunidad, y como parte del fomento de la fuerza laboral maorí, esta función podría ser un «punto de entrada» a la fuerza de trabajo en el sector de la salud.
- Los proveedores maoríes se encuentran en una muy buena posición para abogar por el papel de los trabajadores de salud de la comunidad y para seguir promoviendo la APS-I negándose a aceptar, desde el punto de vista político, las desigualdades de salud en Aotearoa/Nueva Zelanda, en particular entre los *tangata whenua* (indígenas, gente de la tierra).

¡Tihei mauri ora!