

Supporting Wellbeing and Integration of Transgender Victims in Care Environments with Holistic Approach

DELIVERABLE 2.6

RECOMENDACIONES

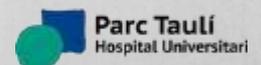
PROJECT NUMBER 881635 - SWITCH - REC-AG-2019 / REC-RDAP-GBV-AG-2019



Este proyecto fue financiado por el Programa de Derechos, Igualdad y Ciudadanía de la Unión Europea (2014-2020).



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia
IRCCS Istituto in tecnologia avanzate e modelli assistenziali in oncologia



El contenido de este documento representa las opiniones de los autores únicamente y es de su exclusiva responsabilidad. La Comisión Europea no acepta ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.



SWITCH team:

Aragón A. M.; Baione, M.; Bonvicini, F.;
Brando-Garrido, C.; Campanino, M.;
Cardoner N.; Casoni, C.; Catilino, F.;
Dolezalova, P.; Escotorin-Soza, P.; Espelt
C.; Giuliani, S.; Goldberg, X.; Graglia, M.;
Heumann, V.; Malkova, M.; Marino, M.;
Moscano, E.; Orlikova, B.; Pavlica, K.;
Riboldi, B.; Roche, O. R.; Roche, V. I.;
Salzillo, S.; Sanzo I.; Simonova, Z.;
Tedesco, I.

Cómo citar este documento:

SWITCH PROJECT (2021).
Recomendaciones a las autoridades
regionales de los sistemas públicos de
salud para promover medidas de
integración y equidad social y sanitaria
de las personas transgénero. Disponible
en <https://www.projectswitch.eu/>



Este proyecto fue financiado por el
Programa de Derechos, Igualdad y
Ciudadanía de la Unión Europea (2014-
2020)

El contenido de este documento representa las opiniones de los autores únicamente y es de su exclusiva responsabilidad. La Comisión Europea no acepta ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

SWITCH PROJECT 2020



RECOMENDACIONES

PARA LAS AUTORIDADES REGIONALES DE LOS SISTEMAS PÚBLICOS DE SALUD PARA PROMOVER MEDIDAS DE EQUIDAD E INTEGRACIÓN SOCIAL Y SANITARIA DE LAS PERSONAS TRANSGÉNERO.

Index

INTRODUCCIÓN	4
RECOMENDACIONES GENERALES?	5
LO QUE DEBE SABER UN TOMADOR DE DECISIÓN SOBRE LAS PERSONAS TRANSGÉNERO	6
CHECKLIST PARA UNA ATENCIÓN EMPÁTICA DE LAS PERSONAS TRANSGÉNERO	8
LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EMPÁTICA PARA PERSONAS TRANSGÉNERO (SWITCH PROJECT, 2021)	10
REFERENCIAS	14

NOTA IMPORTANTE:

Estas recomendaciones se basan en criterios generales pero **deben ser revisadas y adaptadas por expertos locales en cada contexto.**

Es posible que no todas las recomendaciones sean factibles en todos los países.

Es importante que las recomendaciones aumenten la empatía como parte de los protocolos existentes y brinden una perspectiva analítica sobre qué aspectos aún se pueden mejorar desde la perspectiva de las personas transgénero.

Este documento puede ser útil para debatir y aportar nuevos aportes para reuniones interprofesionales o reuniones con responsables políticos.

Puede utilizarse como material de debate para comprobar si los protocolos existentes están realmente diseñados para satisfacer las necesidades de las personas transgénero.

Si algún elemento no se aplica a su territorio debido a diferencias legales, culturales o de otro tipo, puede ignorarlo y basar el análisis en los elementos que se pueden aplicar en su contexto.



Introducción

La evidencia científica indica que las mayores dificultades que tienen las personas transgénero para acceder a la atención médica no solo está relacionada con la existencia de protocolos adecuados, sino también con la forma en que se implementan. Carlström, R., Ek, S. y Gabrielsson, S. (2020) indicaron que: “Identificarse como transgénero puede ser una experiencia positiva que involucra sentimientos de congruencia, crecimiento personal y resiliencia. Sin embargo, las poblaciones transgénero también son vulnerables a resultados adversos de salud y enfermedades y enfrentan barreras para la atención médica, incluida la discriminación y la falta de conciencia por parte de los profesionales ”(Carlström y Gabrielsson, 2020, p.1).

Las actitudes de los profesionales de la salud indican que no es automáticamente fácil para muchos profesionales brindar una atención adecuada y empática. Chapman y col. (2012) dicen que dicen que las familias LGBT que buscan atención médica para sus hijos pueden ser reacias a revelar su orientación sexual a los profesionales de la salud, ya que no confían en que serán atendidos de la misma manera que las familias heteronormativas.

El cuidado de personas transgénero requiere conocimiento de reasignaciones anatómicas, efectos de la terapia hormonal, pero también sensibilidades culturales particulares de la comunidad de identidad de género (Jenner, 2010). Para Jenner, la atención de calidad (calidad de la atención médica) puede estar determinada por la importancia de la sensibilidad cultural, las políticas institucionales y la integridad profesional.

Existe una alta vulnerabilidad de las personas transgénero en la atención de la salud que son víctimas de la violación de su dignidad en relación con la atención médica (Carlström y Gabrielsson, 2020). Por ello, los autores insisten en el papel central que puede tener el personal sanitario como facilitador y empoderador de estos pacientes. “Los profesionales de la salud pueden contribuir a restaurar y mantener la confianza de las personas transgénero en la atención médica aceptando su identidad y enfocándose en sus necesidades de atención médica” (Carlström y Gabrielsson, 2020, p, 1).

Sedlak, Veney y Doheny (2016) dicen que, aunque los problemas sobre las personas transgénero ahora se debaten más abiertamente en el público en general, los proveedores de atención médica a menudo expresan sentirse incómodos al interactuar con las personas trans porque no han sido educados en el tema y a menudo basan su cuidado en estereotipos insensibles.



Estos estudios refuerzan la idea de la importancia de utilizar modelos de atención integral enfocados en el cuidado de la persona y las características de cada sistema familiar.

Más allá de la existencia de protocolos y recomendaciones, es necesario monitorear las habilidades intrapersonales, interpersonales y sociales del personal de salud que implementa un protocolo para evitar actitudes y conductas de infravaloración, desprecio, sobreprotección, exclusión, que atentan contra la dignidad y autoestima de las personas transgénero.

¿Recomendaciones generales?

En Europa existen diferencias culturales y marcos legales diferentes. Asimismo, existen diferencias respecto a un mayor o menor grado de conocimiento de la Opinión Pública sobre el tema.

Por esta razón, es difícil hacer recomendaciones específicas que sean útiles de forma generalizada. Lo que proponemos es una lista de verificación (o de chequeo) que permita a cada administración verificar la calidad de la atención desde una perspectiva empática enfocada en las necesidades y circunstancias específicas de las personas transgénero.

Esta lista de verificación puede ayudar a visualizar las debilidades de cada protocolo desde una perspectiva empática (modelo de prosocialidad aplicada).

Esta lista es una adaptación del modelo de comunicación prosocial LIPA NET (Roche, Escotorin y Roche, 2011; Escotorin, 2013; Escotorin, 2020).

Como antecedente a este punto, en Italia se ha desarrollado un índice de inclusión para explorar y medir el nivel de inclusión LGBT por parte de las instituciones públicas (Graglia, 2019). Este índice fue utilizado por el "Comité Interinstitucional para combatir la homotransnegatividad y promover la inclusión de personas LGBT" organizado por la Municipalidad de Reggio Emilia (2017, 2019).

El objetivo de esta checklist es visualizar qué elementos deben reforzarse en la implementación de cada protocolo para:

- garantizar una asistencia sanitaria eficaz para las personas transgénero;
- prevenir la transfobia y ofrecer asistencia sanitaria desde una perspectiva empática, centrada en las necesidades y circunstancias específicas de las personas transgénero;
- supervisar el nivel de formación y concienciación del personal sanitario sobre las necesidades de las personas transgénero



¿Qué debería saber una autoridad, un político o un legislador sobre las personas transgénero?

Un protocolo que realmente garantice la equidad en la atención de la salud de las personas transgénero debería basarse en los siguientes principios:

1. Vulnerabilidad. Recordar siempre que las personas transgénero son un grupo vulnerable que ha sido víctima de estigmatización y prejuicio. En muchos casos han sufrido bullying y no todos han sido apoyados de forma positiva en el proceso de "tránsito", ya sea en la familia, en la escuela, en entornos sociales.

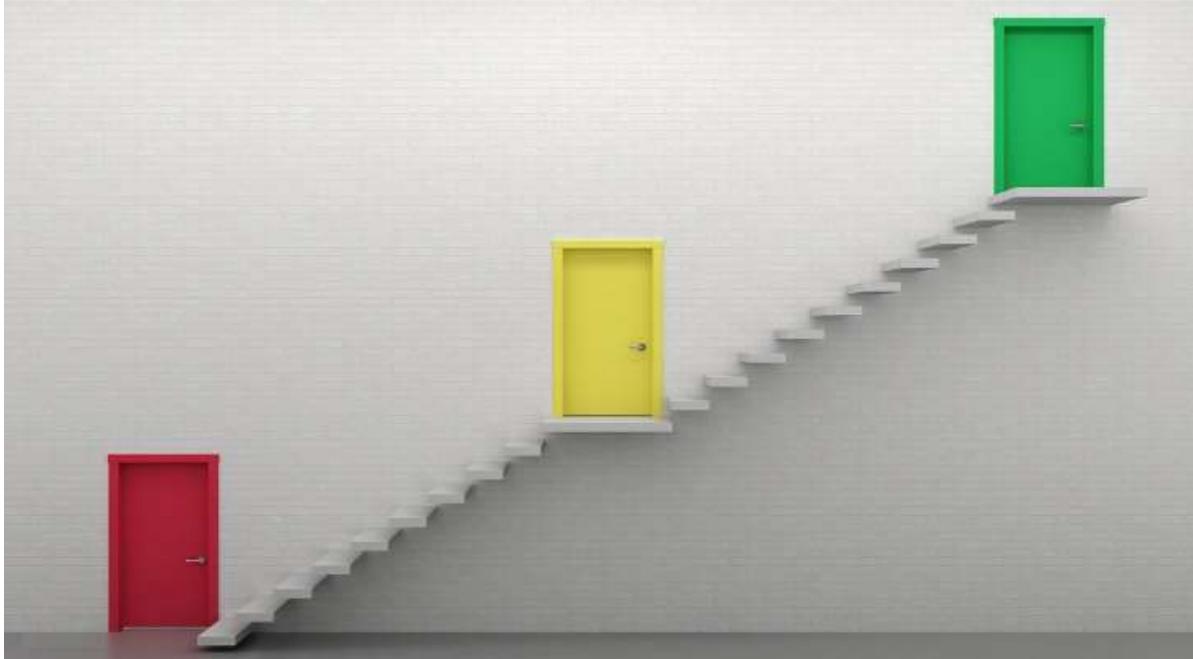
2. La calidad de la asistencia sanitaria es un derecho que los ciudadanos tienen por el hecho de ser ciudadanos, sin embargo, la cultura de discriminación y violencia contra este grupo por su identidad de género genera inequidad en la atención de salud, ya que no siempre tienen acceso a la misma calidad de atención que las personas cisgénero. Por tanto, aunque no esté contenido en los protocolos, es probable que el personal de salud tenga que aprender a manejar sus propias estructuras de pensamiento que son la base del prejuicio, la infravaloración, la falta de capacidad de escucha, entre otras habilidades.

3. Cultura de la tolerancia. Desarrollar un sistema de bienestar que acoja e incluya a las personas trans, permite a toda la comunidad cultivar una cultura de tolerancia, con efectos positivos en la reducción de los fenómenos de violencia y discriminación. También permite reflexionar sobre el uso indebido de algunas terapias, o la necesidad de intervenir para controlarlas por parte de las instituciones de salud.

4. Las necesidades de cada persona transgénero son únicas y no generalizables. El profesional debe brindar la información necesaria para que la persona pueda tomar la mejor decisión en función de sus necesidades específicas.



Es necesario avanzar en tres niveles de intervención:



A nivel estructural (de políticas públicas), generando protocolos y normas legales cada vez más adaptadas a la cultura y circunstancias de este grupo en todas sus fases evolutivas (niñez, adolescencia, adultez y vejez).

A nivel formativo, generar espacios de formación específicos para el personal de salud que le ayude a comprender los protocolos, revisar sus sesgos (entrenamiento intrapersonal), revisar y optimizar sus habilidades de comunicación empática (entrenamiento interpersonal), revisar su lenguaje y concienciarlo de qué significa realmente el bienestar físico, psicológico y social para estas personas (que han sido sometidas a muchos factores estresantes desde la infancia). Se trata de aplicar la capacidad de la metacognición. Es una habilidad que debe enseñarse y capacitarse en la escuela a cualquier edad. Pero también se puede aprender en la edad adulta. Ciertamente, debe ser un aprendizaje y una formación que constituya un eje básico de la autoformación de los profesionales para comprobar la representación mental que cada uno puede tener respecto a sus ideas y pensamientos.

A nivel práctico, ofrecer guías específicas, materiales adaptados, micro-videos, audiolibros, videos cortos de juegos de rol, vocabulario especializado, en una base de datos en línea de fácil acceso, o bien una APP que en tiempo real ayude al personal de salud a aclarar dudas, y pueda encontrar los recursos adecuados que le permitan entrevistar con empatía a personas transgénero, favoreciendo una relación de confianza con las personas pacientes.



Checklist para una calidad empática en la atención de personas transgénero

Revise el protocolo de acción de su región / país con respecto a la atención de personas transgénero.

Evalúe el nivel de desarrollo de las políticas locales en su región, o de su centro de salud (en caso de que sea el director de un centro de salud).

Cada ítem propone indicadores de comportamientos positivos necesarios para asegurar una calidad de atención empática para las personas transgénero.

Esta lista te proporcionará un mapa útil y rápido para analizar tus políticas locales u organizativas de cada centro de salud y determinar posibles puntos que conviene reforzar.

Nivel de desarrollo

Altamente desarrollado: Es una medida planificada, implementada con éxito y evaluada con frecuencia.

Desarrollada: Es una medida planificada, se piensa que funciona con éxito, pero no se evalúa de forma sistemática.

En desarrollo: Estamos en la fase de planificación o hemos dado los primeros pasos de implementación.

Poco desarrollado: Existe la idea, la intención de avanzar, se está planificando pero aún queda un largo camino por recorrer para ponerlo en práctica.

Nada desarrollado: No se ha pensado ni hecho nada al respecto.



EJEMPLO CÓMO RESPONDER A LA LISTA DE CHEQUEO

A partir de las respuestas, se puede hacer un gráfico que muestre las fortalezas y debilidades de cada protocolo actualmente en funcionamiento.

Otra idea es que a cada respuesta también se le puede asignar un número para que se pueda hacer una evaluación cuantitativa a partir de la percepción de las personas sobre los protocolos locales:

- 5 - Altamente desarrollado
- 4- Desarrollado
- 3- En desarrollo
- 2- Poco desarrollado
- 1- Nada desarrollado

Todos estos resultados sirven como una información inicial para discutir la calidad empática real de los protocolos existentes y para determinar dónde y cómo se pueden mejorar aún más.

	Altamente desarrollado	Desarrollado	En desarrollo	Poco desarrollado	Nada desarrollado
Nivel estructural					
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de personas trans en la infancia y sus familias.		X			
Se contempla la creación de redes entre los centros de salud y las escuelas a las que asisten niños transgénero.			X		
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de adolescentes trans y sus familias.				X	
Se contempla el trabajo en red entre los centros de salud y las escuelas a las que asisten adolescentes trans.					X
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de personas trans adultas.			X		
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de las personas trans ancianas.					
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de las personas trans en situación de pobreza.	X				
El protocolo de atención a las personas transgénero considera la variable cultura como un elemento necesario a tener en cuenta para la toma de decisiones.		X			
El protocolo de atención garantiza entornos clínicos adaptados a las personas trans.			X		



Auto-cuestionario para aplicar: Lista de verificación para la calidad de la atención empática para personas transgénero (SWITCH PROJECT, 2021¹)

	Altamente desarrollado	Desarrollado	En desarrollo	Poco desarrollado	Nada desarrollado
Nivel estructural					
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de personas trans en la infancia y sus familias.					
Se contempla la creación de redes entre los centros de salud y las escuelas a las que asisten niños transgénero.					
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de adolescentes trans y sus familias.					
Se contempla el trabajo en red entre los centros de salud y las escuelas a las que asisten adolescentes trans.					
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de personas trans adultas.					
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de las personas trans ancianas.					
El protocolo de atención a las personas transgénero considera las necesidades de las personas trans en situación de pobreza.					
El protocolo de atención a las personas transgénero considera la variable cultura como un elemento necesario a tener en cuenta para la toma de decisiones.					
El protocolo de atención garantiza entornos clínicos adaptados a las personas trans.					
Se garantiza la presencia en el territorio de profesionales con conocimientos sobre el tema y dispuestos a apoyar al sistema de salud, así como a las personas transgénero a nivel personal.					
Se garantizan espacios de encuentro positivos, en los que el personal actúa profesionalmente, preservando la privacidad e integridad de la persona transgénero, siendo receptivo y desarrollando relaciones de confianza.					
La atención que se brinda a las personas transgénero es competente.					

¹ La calidad prosocial de una relación está íntimamente relacionada con la atribución de dignidad y competencia atribuida al receptor. En el caso de las personas transgénero, todos los protocolos presentados en este documento para uso de profesionales reflejan esta atribución. Sin embargo, para que esta atribución sea efectiva, es decir, para que la percepción del receptor verifique su aceptación y satisfacción, es necesario utilizar algún medio o instrumento que certifique que este receptor está experimentando una horizontalidad en la relación. Una forma concreta sería crear instrumentos que aseguren que las personas trans se sientan empoderadas, respetadas en su dignidad y satisfechas con la interacción con el especialista. Sería una forma de corresponder al desempeño prosocial. Por ejemplo, que las personas transgénero puedan evaluar la relación con el profesional. El checklist que presentamos se puede convertir y adaptar a un formato de escala likert para que puedan calificar, los mismos ítems que el profesional tendrá autoevaluado.



RECOMENDACIONES



	Altamente desarrollado	Desarrollado	En desarrollo	Poco desarrollado	Nada desarrollado
NIVEL FORMATIVO					
Existen espacios de formación específicos para el personal sanitario para ayudarles a comprender los protocolos.					
Los materiales audiovisuales o escritos que existen para explicar los protocolos al personal de salud tienen una calidad didáctica adecuada (son claros, fáciles de leer y comprender)					
Los cursos de capacitación que se ofrecen a las personas trabajadoras de la salud ayudan a las personas a revisar sus pensamientos, identificar y manejar sus propios prejuicios hacia las personas transgénero.					
Los cursos de capacitación que se ofrecen a las personas trabajadoras de la salud les ayudan a revisar sus pensamientos, identificar y manejar sus propios prejuicios hacia las personas transgénero.					
Los cursos de formación que se ofrecen al personal sanitario les ayudan a incrementar sus conocimientos especializados y a tomar conciencia del tema.					
Los cursos de formación que se ofrecen al personal sanitario les ayudan a incrementar y formar sus habilidades de comunicación empática con las personas trans.					
Los cursos de formación para el personal sanitario aumentan el repertorio de vocabulario no binario y son un método eficaz para entrenar sus habilidades de comunicación inclusiva con personas trans.					
Los espacios de capacitación capacitan al personal de salud para tratar a las personas trans con respeto, respetando su autonomía, decisión y percepción de la realidad.					
Los espacios de formación ayudan al personal sanitario a pasar por un proceso metacognitivo (pensar en lo que piensan) para aceptar a las personas transgénero por lo que son.					
La formación del profesional de la salud les permite interactuar con personas trans sin querer influir en la persona para que cambie su identidad.					
La capacitación del profesional de la salud les permite interactuar con personas transgénero sin obligarlos a alinearse con roles de género preestablecidos.					
El personal sanitario recibe una formación adecuada utilizando el nombre correcto de las personas encuestadas y el pronombre apropiado en referencia a las personas.					



RECOMENDACIONES



	Altamente desarrollado	Desarrollado	En desarrollo	Poco desarrollado	Nada desarrollado
NIVEL APLICATIVO (PRÁCTICO)					
Existen materiales gráficos de apoyo de calidad y accesibles que brindan herramientas concretas para que el personal de salud utilice un lenguaje inclusivo y garantice una atención equitativa a las personas trans.					
Existe material didáctico de fácil acceso (guías específicas, materiales adaptados, microcápsulas, videos, audiolibros, videos cortos de juegos de rol, vocabulario especializado) para que el personal de salud pueda encontrarlo cuando lo necesite.					
Una aplicación o una base de datos en línea está disponible para responder preguntas frecuentes del personal de salud sobre el tema.					
Hay expertos locales disponibles para responder preguntas y asesorar al personal de salud en el caso de la atención de pacientes transgénero.					
El protocolo de atención a nivel de relación interpersonal garantiza el uso de terminología neutral en cuanto al género.					
Se garantizan espacios de diálogo, en los que las personas trans pueden expresar su punto de vista para ayudar al personal de salud a comprender, empatizar y alinearse cognitivamente con las personas trans.					
El personal sanitario y el personal de todos los niveles (administración, limpieza, atención sanitaria) están capacitados para manejar sus propios prejuicios y no miran a las personas transgénero con disgusto.					
El personal de atención médica y el personal de todos los niveles (administración, limpieza, atención médica) están capacitados para manejar sus propios prejuicios y hacer que las personas transgénero se sientan menos dignas.					
El personal de atención médica y el personal de todos los niveles (administración, limpieza, atención médica) están capacitados para tomar en serio a las personas transgénero.					
El personal sanitario y el personal de todos los niveles (administración, limpieza, asistencia sanitaria) están capacitados para gestionar sus propios prejuicios y no convertir el género de la persona en un problema.					



RECOMENDACIONES



	Altamente desarrollado	Desarrollado	En desarrollo	Poco desarrollado	Nada desarrollado
(...) NIVEL APLICATIVO (PRÁCTICO)					
El personal de atención médica y el personal de todos los niveles (administración, limpieza, atención médica) hacen todo lo posible para comprender las necesidades de las personas transgénero.					
El personal sanitario y el personal de todos los niveles (administración, limpieza, asistencia sanitaria) están capacitados para garantizar una comunicación eficiente y empática con las personas transgénero.					
El personal sanitario y el personal de todos los niveles (administración, limpieza, asistencia sanitaria) se dan cuenta de la vulnerabilidad de las personas transgénero.					
Los profesionales de los servicios de salud para personas trans tienen conocimiento de redes de apoyo o entidades que agrupen a las personas trans que puedan dar su apoyo en la vida diaria y actuar como referentes para estas personas.					
Los profesionales tratan a todas las personas con la misma dignidad humana, respetando el derecho a la autodeterminación de las personas trans en cuanto a su identidad sean cuales sean sus circunstancias, especialmente en personas con diversidad mental, discapacidad legal y enfermedad mental.					



Referencias

Carlström, R., Ek, S., & Gabrielsson, S. (2020). 'Treat me with respect': transgender persons' experiences of encounters with healthcare staff. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*.

Chapman, R., Zappia, T., & Shields, L. (2012). An essay about health professionals' attitudes to lesbian, gay, bisexual and transgender parents seeking healthcare for their children. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 26(2), 333-339.

Comune di Reggio Emilia (2019). *Protocollo operativo del Tavolo interistituzionale per il contrasto all'omotransnegatività e per l'inclusione delle persone LGBT*. Reggio Emilia: Comune di Reggio Emilia.

Comune di Reggio Emilia (2017). *Protocollo d'intesa sui principi del Tavolo interistituzionale per il contrasto all'omotransnegatività e per l'inclusione delle persone LGBT*. Reggio Emilia: Comune di Reggio Emilia.

Escotorin, P. (Ed) (2020) *Conectar con Mirada Prosocial. Herramientas personales y profesionales para el personal que atiende a mujeres sobrevivientes de violencia machista*. Almería: Círculo Rojo.

Escotorin & Roche (2011) *Cómo y por qué prosocializar la atención sanitaria*. Fundación Universitaria Martí L Humà: La Garriga.

Escotorin, G. Pilar (2013). *Consulta sobre comunicación prosocial con profesionales socio-sanitarios del ámbito gerontológico*. Tesis Doctoral, no publicada. Programa de Doctorado Psicología de la Comunicación: interacción social y desarrollo humano. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.

Graglia M. (2019). *Le differenze di sesso, genere e orientamento. Buone prassi per l'inclusione*, Carocci, Roma.

Jenner, C. O. (2010). Transsexual primary care. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 22(8), 403-408.

Sedlak, C. A., Veney, A. J., & Doheny, M. O. B. (2016). Caring for the transgender individual. *Orthopaedic Nursing*, 35(5), 301-306.