

SWITCH: Innovació en centres de salut per a una atenció prosocial de les persones trans

Pilar Escotorín Soza, Barbora Orlíková, Pavla Doležalová, Viktor Heumann, Alén Fernández, Isabel Arnaud

Projecte Europeu SWITCH - LIPA NET Laboratori d'Investigació Prosocial Aplicada.

Identificar-se com una persona trans pot ser una experiència positiva que involucri sentiments de congruència, creixement personal i resiliència. Tot i això, les persones trans són una població vulnerable a causa de l'enorme pressió social i la violència que pateixen des de la infància. Les taxes d'intent de suïcidi (al voltant del 60%) i d'autolesió (sobre el 50%) són excepcionalment altes en comparació amb la població cisgènere i també en comparació amb el col·lectiu LGB¹.

Les persones trans estan exposades a un estrès prolongat abans i després del procés de transició, ja que s'enfronten a obstacles de tipus legal, social i també de tipus sanitari on, per desconeixement o degut als propis sistemes de creences del personal dels centres de salut, sovint s'experimenta discriminació, i fins i tot maltractament, des d'una perspectiva patologitzant dins dels serveis de salut^{2,3}.

Si bé a Catalunya s'ha avançat en la generació d'un model d'acompanyament despatologitzant, creant un centre de referència internacional com és el Servei Trànsit, encara cal invertir temps en la formació d'estudiants de ciències de la salut i de professionals en actiu per erradicar la violència i la discriminació en l'àmbit sanitari.

Trànsit és un servei innovador a Europa perquè s'ofereix des de l'atenció primària, generant un accés més proper a la ciutadania, i també perquè es basa en principis de màxim respecte a la identitat sentida per la persona, a l'autonomia i la llibertat de decisions i, especialment, a la consideració del fet que ser una persona trans és una expressió més de la diversitat humana i no pas una malaltia.

Projecte SWITCH: Nous recursos per a professionals sanitaris

Com s'ha assenyalat anteriorment, és evident que per a molts professionals de la salut no és fàcil d'una manera automàtica oferir una atenció adequada i empàtica. La

cura de persones trans requereix coneixement de reassignacions anatòmiques i sobre els efectes de la teràpia hormonal, però també sensibilitats culturals particulars de la comunitat d'identitat de gènere⁴.

El personal sanitari té un paper central com a facilitador i empoderador d'aquestes persones. Els professionals de la salut poden contribuir a restaurar i mantenir la confiança de les persones transgènere en l'atenció rebuda, acceptant la seva identitat i enfocant-se en les seves necessitats d'atenció mèdica⁵.

Encara que els problemes sobre les persones transgènere ara es debaten més obertament amb el públic general, alguns proveïdors d'atenció sanitària sovint expressen sentir-se incòmodes en interactuar amb les persones trans perquè no han estat educats en el tema i sovint basen la seva cura en estereotips insensibles⁶. Diversos estudis reforcen la idea de la importància de fer servir models d'atenció integral enfocats a la cura de la persona i les característiques de cada sistema familiar.

Per tal de tancar la bretxa entre el personal sanitari i el tracte adequat a les persones trans, el projecte europeu SWITCH¹ va desenvolupar un programa formatiu i materials gratuïts per a personal sanitari. A Catalunya va ser liderat per un consorci format per l'Hospital Parc Taulí, Lipa Net i l'associació Mirada Local i va comptar amb el suport d'entitats sòcies col·laboradores com Kasa Trans, l'Escola Universitària d'Infermeria Gimbernat, el Colectivo Gamá de les Illes Canàries, i la Universidad Javeriana de Cali, a Colòmbia. El projecte va ser liderat per Perseo (Itàlia), una empresa social que va involucrar socis estatals, com l'Azienda Sanitaria Locale di Reggio Emilia (Itàlia) i associacions de base com ara Paradigma, de Caserta (Itàlia) i Transparent i l'Institut Nacional de Salut Mental de Praga, de la República Txeca.

Acompanyament socio sanitari de les persones trans

Per evidenciar la necessitat de formació per al personal socio sanitari és útil conèixer algunes dades. Segons informació aportada pel Servei Trànsit al cicle de seminaris web del projecte SWITCH¹, durant els darrers sis mesos a Catalunya s'han atès 303 adolescents d'entre 13 i 24 anys. I des del 2012, cinc mil persones han passat per aquest ser-

Correspondència: Pilar Escotorín
Laboratori d'Investigació Social Aplicada
Universitat Autònoma de Barcelona
Campus de Bellaterra
08193 Bellaterra
Adreça electrònica: pilarescotorin@gmail.com

vei. De mitjana, a Trànsit arriben uns 15-20 nous casos cada setmana. A Madrid, la situació és similar; a la Unidad de Identidad de Género de l'Hospital Ramón y Cajal, actualment s'estan atenent 232 menors de 18 anys i de mitjana hi entren 6 casos nous cada setmana.

En el context de l'estudi de recollida de dades del projecte, es van fer entrevistes a sis consultors o terapeutes professionals que actualment ofereixen serveis d'acompanyament a persones de la comunitat trans/no binària/intersexual. Les persones entrevistades representen centres de referència per a temes d'identitat de gènere a Catalunya i Madrid i també aporten una visió independent tant en el context de Catalunya com d'Andalusia i les Canàries.

De l'anàlisi de les respostes aprofundides en els informes del projecte¹ van emergir algunes dades rellevants que confirmen que l'abordatge de l'atenció sanitària cap a les persones trans ha de mantenir un enfocament integral, no directiu i respectuós. Es va evidenciar com n'és important que els professionals sanitaris siguin conscients dels seus propis patrons de creences i actituds envers les persones LGTBIQ+ per aprendre a descentralitzar la cis-heteronormativitat en el seu enfocament de cura de les persones. També s'assenyala com a important l'habilitat d'escoltar activament i abstenir-se tant com sigui possible de l'avaluació. Totes les entrevistes van remarcar la necessitat de capacitar els professionals de la salut i altres camps sobre com treballar amb persones LGTBIQ+, sumada a la importància del treball en xarxa entre els serveis necessaris i la interconnexió de l'atenció.

Totes les persones expertes consultades van coincidir en expressar que les necessitats i requisits de les persones difereixen en les diferents etapes de la vida. En primer lloc, a la infància, els professionals s'ocupen principalment de l'acceptació per part dels pares i de l'escola; l'educació per a pares i educadors és necessària. En segon lloc, a l'adolescència s'enfronten als problemes dels blocadors hormonals primerencs a l'adolescència i l'inici del procés de transició, l'atenció mèdica adequada, la comunicació i l'acceptació dels pares, la socialització i les relacions amb el seu grup classe, les autolesions i la conducta suïcida. Posteriorment, els adults s'enfronten a problemes relacionats amb el suport al mercat laboral, l'acceptació a la feina i el suport dels amics. Principalment, els preocupa l'atenció mèdica i la possibilitat de fer la transició independentment de l'edat, com també la gestió de problemes emergents de discriminació, sumats a una legislació insuficientment aplicable contra la intolerància i la discriminació. I, finalment, la gent gran té un alt risc de soledat; no hi ha prou informació sobre aquest tema dins dels serveis per a gent gran (i el risc de no respectar la seva identitat i necessitats) i sobre el fet que el tractament hormonal i quirúrgic ha d'estar disponible independentment de l'edat. Cal parar atenció a les dones transgènere ancianes que tenen antecedents o estan activament involucrades en la prostitució.

Segons els experts entrevistats pel projecte a l'Estat espanyol, Itàlia i la República Txeca, l'estrès a llarg termini per no satisfer les necessitats de les persones trans pot manifestar-se en estats depressius, canvis d'humor freqüents, incapacitat per experimentar la felicitat, sentiments de desesperança, por al rebuig, por a la incapacitat per formar relacions funcionals amb les persones, expressió dels efectes de l'assetjament, presència d'autolesió o considerar l'autolesió i el comportament suïcida. També es van esmentar ansietat, somatització, abús de substàncies i trastorns alimentaris / problemes amb la ingesta d'aliments, així com desconfiança cap a la societat, desafiament i rebuig a la societat majoritària i aïllament.

Finalment, els comentaris dels experts van incloure la necessitat de posar més èmfasi en el respecte cap a les persones transgènere, el suport a la formació contínua dels experts en les professions de cura respecte al tema i el suport a la millora de la qualitat de vida de les persones transgènere, suport per a elles i les seves famílies i la necessitat de promulgar canvis legals per garantir-ne els drets i la dignitat, com ara l'accés a la vida laboral i a una diversificació d'oportunitats.

Principals principis ètics que cal respectar i propiciar segons les entrevistes

Els principals principis ètics que cal respectar i propiciar segons les entrevistes van ser: mantenir les mateixes regles ètiques que quan es treballa amb qualsevol altra persona, dirigir-se a la persona pel seu gènere sentit i, sobretot, abstenir-se de patologitzar les qüestions transgènere.

Com a referència, a la República Txeca, el 25,1% de les persones trans declara haver viscut experiències negatives i degradants per part de professionals que els van donar algun tipus d'atenció sanitària¹. En aquest país, les persones trans s'enfronten a barreres per a l'atenció mèdica, inclosa la discriminació i la manca de consciència per part dels professionals⁵, essent l'àmbit sanitari l'espai on senten més rebuig i inseguretat, molt per sobre de la seva percepció d'inseguretat experimentada a la via pública, a la feina o en àmbits educatius.

Una de les propostes de SWITCH és que, més enllà de l'existència de protocols i recomanacions, cal crear sistemes de monitoratge de les habilitats intrapersonals, interpersonals i socials del personal de salut que implementa un protocol per evitar actituds i conductes d'infravaloració, menyspreu, sobreprotecció o exclusió, que atempten contra la dignitat i autoestima de les persones trans.

Recomanacions generals?

A Europa hi ha diferències culturals i marcs legals diferents. Així mateix, hi ha diferències respecte a un grau més alt o més baix de coneixement de l'opinió pública sobre el tema. Per aquesta raó, és difícil fer recomanacions específiques que siguin útils de manera generalitzada.

El projecte SWITCH, a més de publicacions, va proposar una llista de revisió que pot ser útil perquè qualsevol centre de salut verifiqui des d'una perspectiva prosocial (enfocada a les necessitats i circumstàncies específiques de les persones) com és la qualitat de l'atenció que actualment ofereix cap al col·lectiu trans.

Aquesta llista de verificació pot ser una ajuda per visualitzar les debilitats de cada protocol d'actuació des d'una perspectiva empàtica (model de prosocialitat aplicada). Aquesta mena de radiografia a l'estil d'atenció té com a objectiu visualitzar quins elements s'han de reforçar en la implementació de cada protocol per a: 1) garantir una assistència sanitària eficaç per a les persones transgènere; 2) prevenir la transfòbia i oferir assistència sanitària des d'una perspectiva empàtica, centrada en les necessitats i les circumstàncies específiques de les persones transgènere; i 3) supervisar el nivell de formació i conscienciació del personal sanitari sobre les necessitats de les persones transgènere.

Què hauria de saber un professional sanitari sobre les persones transgènere?

L'evidència científica revisada a SWITCH¹ indica que les dificultats més grans que tenen les persones trans per accedir a l'atenció sanitària no només estan relacionades amb l'existència de protocols adequats, sinó també amb la manera com aquests s'implementen.

Segons el projecte SWITCH¹, un protocol que realment garanteixi l'equitat en l'atenció de la salut de les persones transgènere hauria de basar-se en els principis següents:

- 1) Vulnerabilitat. Cal recordar sempre que les persones transgènere són un grup vulnerable que ha estat víctima d'estigmatització i prejudici. En molts casos han patit assetjament escolar i no tots han estat recolzats de forma positiva en el procés de "trànsit", ja sigui a la família, a l'escola o en entorns socials. Són persones supervivents de violència i això cal tenir-ho en compte. A més, de vegades això pot augmentar la sensibilitat en les seves reaccions.
- 2) La qualitat de l'assistència sanitària és un dret que els ciutadans tenen pel fet de ser ciutadans; no obstant això, la cultura de discriminació i violència contra aquest grup per la seva identitat de gènere genera iniquitat en l'atenció de salut, ja que no sempre tenen accés a la mateixa qualitat d'atenció que les persones cisgènere. Per tant, encara que no estigui contingut als protocols, és probable que el personal de salut hagi d'aprendre a manejar les seves pròpies estructures de pensament, que són la base del prejudici, la infravaloració i la manca de capacitat d'escolta, entre d'altres habilitats.
- 3) Cultura de la tolerància. Desenvolupar un sistema de benestar que aculli i inclogui les persones trans permet

a tota la comunitat cultivar una cultura de tolerància, amb efectes positius en la reducció dels fenòmens de violència i discriminació. També permet reflexionar sobre l'ús indegut d'algunes teràpies o la necessitat d'intervenir per controlar-les per part de les institucions de salut.

- 4) Les necessitats de cada persona trans són úniques i no generalitzables. El professional ha de donar la informació necessària perquè la persona pugui prendre la millor decisió en funció de les seves necessitats específiques.

La proposta de SWITCH

La proposta de SWITCH¹ és avançar en tres nivells d'intervenció:

- 1) A nivell estructural (de polítiques públiques), generant protocols i normes legals cada cop més adaptades a la cultura i les circumstàncies d'aquest grup en totes les fases evolutives (infantesa, adolescència, adultesa i vellesa).
- 2) A nivell formatiu, generar espais de formació específics per al personal de salut que l'ajudi a comprendre els protocols, revisar-ne els biaixos (entrenament intrapersonal), revisar i optimitzar les seves habilitats de comunicació empàtica (entrenament interpersonal), revisar el seu llenguatge i conscienciar-lo de què significa realment el benestar físic, psicològic i social per a aquestes persones (que han estat sotmeses a molts factors estressants des de la infància). I d'altra banda, generar espais d'autoconeixement per a les persones trans on no tinguin l'experiència de ser receptores o usuàries d'un servei, sinó protagonistes d'un procés d'autoconeixement amb eines holístiques que els millori la seva qualitat de vida, els permeti acompanyar altres persones trans i aprenguin noves eines per a vincular-se pedagògicament amb el personal sanitari que pogués enfocar l'atenció des d'un model inadequat i poc respectuós als processos de la persona.
- 3) A nivell pràctic, oferir guies específiques, materials adaptats, microvídeos, audiollibres, vídeos curts de jocs de rol i vocabulari especialitzat, en una base de dades en línia de fàcil accés, o bé una app que, en temps real, ajudi el personal de salut a aclarir dubtes i hi pugui trobar els recursos adequats que permetin entrevistar amb empatia persones transgènere, afavorint una relació de confiança amb les persones usuàries.

La llista de recomanacions SWITCH és un dels materials gratuïts disponibles a la web del projecte¹ i va ser concebuda com una llista d'autoaplicació útil per a una persona professional interessada en autoavaluar el seu centre de salut i el seu propi estil d'atenció, com també per ser aplicat per directores de centres sanitaris per identificar punts febles en l'aplicació dels protocols del propi centre.

Els resultats oferiran una imatge gràfica d'un centre de salut respecte dels nivells estructural, formatiu i pràctic, indicant els punts forts i febles del centre. Aquesta eina no només pot permetre innovar en l'atenció sanitària cap a un col·lectiu específic, sinó sobretot augmentar en sensibilitat i qualitat empàtica per acollir cada persona segons les seves diferències. Augmentant l'acolliment de la diversitat als centres de salut, també millora la qualitat d'atenció centrada en totes les persones.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

1. SWITCH. Supporting wellbeing and integration of transgender victims in care environments with holistic approach. Project number 881635 SWITCH REC-RDAP-GBV-AG-2019; 2020. <https://switchbarcelona.wordpress.com/>; <https://www.projectsswitch.eu/>.
2. García-Acosta JM, de Castro-Peraza ME, Arias-Rodríguez MA, Llabrés-Solé R, Lorenzo-Rocha ND, Perdomo-Hernández AM. Atención sanitaria trans* competente, situación actual y retos futuros. Revisión de la literatura. *Enfermería Global*. 2019;18(56):529-54. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.4.357621>.
3. Suess Schwend A. La perspectiva de despatologización trans: ¿una aportación para enfoques de salud pública y prácticas clínicas en salud mental? Informe SESPAS 2020. *Gac Sanit*. 2020;34 Suppl 1:54-60. doi: 10.1016/j.gaceta.2020.07.002.
4. Jenner CO. Transsexual primary care. *J Am Acad Nurse Pract*. 2010 Aug;22(8):403-8. doi: 10.1111/j.1745-7599.2010.00532.x.
5. Carlström R, Ek S, Gabrielsson S. 'Treat me with respect': transgender persons' experiences of encounters with healthcare staff. *Scand J Caring Sci*. 2021 Jun;35(2):600-607. doi: 10.1111/scs.12876.
6. Sedlak CA, Veney AJ, Doheny MO. Caring for the transgender individual. *Orthop Nurs*. 2016 Sep-Oct;35(5):301-6. doi: 10.1097/NOR.0000000000000275.