

## ARTÍCULO ORIGINAL

# Navegadores pares como "puentes" entre las personas trans y el sistema de salud: sistematización de roles y competencias

Recibido: 2/7/21 Aceptado: 5/10/21

Nadir Cardozo<sup>1</sup>, Mariana Duarte<sup>2</sup>, Solange Fabian<sup>3</sup>, Emilia Frontini<sup>4</sup>, Pablo D. Radusky<sup>5</sup>, Virginia Zalazar<sup>6</sup>, Susana Cahn<sup>7</sup>, Omar Sued<sup>8</sup>, Inés Aristegui<sup>9</sup>.

## RESUMEN

El estigma y la discriminación llevan a la población trans a evitar acercarse a los servicios de salud. Los navegadores pares (NP) son personas de la comunidad insertas en el equipo de salud que construyen "puentes" entre ambos. Aunque los servicios reconocen cada vez más su importancia, no hay una guía específica y su rol no está bien definido. Este trabajo sistematiza la experiencia y competencias de tres NP en un servicio de atención de VIH en Buenos Aires, Argentina. Esta sistematización resalta la necesidad tanto de incrementar el número de NP con estas competencias específicas, asignando más recursos para incorporar NP con competencias específicas en salud y replicar su rol en otros sectores, como de promover su participación en la planificación e implementación de programas para población.

**Palabras clave:** personas transgénero, servicios de salud, navegación de paciente, Argentina.

<sup>1</sup> Clr. Departamento de Investigación, Fundación Huésped, Buenos Aires, Argentina. Asociación de Travestis, Transexuales y Transgéneros de Argentina (A.T.T.A.), Buenos Aires, Argentina. Casa Trans, Buenos Aires, Argentina. nadir.cardozo@huesped.org.ar

<sup>2</sup> Departamento de Investigación, Fundación Huésped, Buenos Aires, Argentina. Asociación de Travestis, Transexuales y Transgéneros de Argentina (A.T.T.A.), Buenos Aires, Argentina. Casa Trans, Buenos Aires, Argentina. mariana.duarte@huesped.org.ar

<sup>3</sup> Departamento de Investigación, Fundación Huésped, Buenos Aires, Argentina. Asociación Civil Hotel Gondolin, Buenos Aires, Argentina. solange.fabian@huesped.org.ar

<sup>4</sup> Departamento de Investigación, Fundación Huésped, Buenos Aires, Argentina. emilia.frontini@huesped.org.ar

<sup>5</sup> PhD. Departamento de Investigación, Fundación Huésped, Buenos Aires, Argentina. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. pablo.radusky@huesped.org.ar

<sup>6</sup> Lic. Departamento de Investigación, Fundación Huésped, Buenos Aires, Argentina. virginia.zalazar@huesped.org.ar

<sup>7</sup> Lic. Fundación Huésped, Buenos Aires, Argentina. susana.cahn@huesped.org.ar

<sup>8</sup> PhD. Departamento de Investigación, Fundación Huésped, Buenos Aires, Argentina. omar.sued@huesped.org.ar

<sup>9</sup> PhD. Departamento de Investigación, Fundación Huésped, Buenos Aires, Argentina. Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina. ines.aristegui@huesped.org.ar

**Autor para correspondencia:** Emilia Frontini. emilia.frontini@huesped.org.ar

Ninguno de los autores declara presentar conflicto de intereses en relación a esta publicación.

## Introducción

La palabra transgénero (trans) es un término "paraguas" que incluye a todas aquellas personas que se identifican con identidades o expresiones de género que difieren de la definición binaria hombre-mujer ligada al sexo asignado al momento de nacimiento. Lo anterior puede incluir personas trans, travestis, transexuales y aquellas que se identifican con el género no binario y género fluido, entre otras (1, 2). El estigma y la discriminación asociados a la identidad de género, expresados como marginalización y exclusión social, son las causas por las cuales la población trans es altamente vulnerable. Esto es más representativo en el caso de las feminidades trans, que muchas veces son expulsadas de sus hogares y del sistema educativo a edades muy tempranas, después de haber sufrido importantes situaciones de maltrato (3). Estas situaciones conllevan limitadas oportunidades de trabajo, condiciones inestables de vivienda, la necesidad de recurrir al trabajo sexual como forma de subsistencia y la mayor exposición a infecciones de transmisión sexual (ITS), tuberculosis y abuso de sustancias (4-6). El trabajo sexual representa uno de los pocos roles que las mujeres trans perciben como socialmente validados para su comunidad (además de peluquería, costura y otros pocos oficios). En particular, brinda la oportunidad de ser deseadas, validadas y afirmadas en su femineidad, al mismo tiempo que les permite acceder a un sustento económico y una forma de financiar intervenciones de afirmación de género. A pesar de que esta situación puede ser romantizada y representa un modelo de éxito para las mujeres trans más jóvenes, deja al descubierto las pocas posibilidades que las feminidades trans tienen de insertarse en el ámbito laboral formal o aspirar a otro desarrollo vocacional fuera del trabajo sexual (7).

Asimismo, el estigma relacionado a la identidad de género impacta de forma negativa en su salud física y mental y, consecuentemente, en su expectativa de vida (7, 9). Además, entre un 40% de feminidades y un 50% de masculinidades trans de Argentina evitan acercarse a los servicios de salud debido a situaciones previas de discriminación por parte del personal de salud o por el miedo y anticipación de vivir experiencias negativas (3, 10).

La Ley de Identidad de Género, sancionada en Argentina en 2012, no solo tuvo un "efecto de empoderamiento" en la comunidad trans, asociado al reconocimiento legal de sus identidades, sino que también propició cambios favorables en el sistema de salud y en la sociedad (11). En particular,

comenzaron a extenderse en el país iniciativas dirigidas a la salud de la población trans, entre ellas la apertura de consultorios específicos que tienen una mirada integral, e intervenciones para la afirmación de género y que se denominan consultorios inclusivos, amigables, de la diversidad, entre otras denominaciones. Todos estos servicios se caracterizan por capacitar a sus profesionales y/o a todo el personal del centro y brindar una atención de acuerdo a los principios de la ley (12). Estos centros de salud fueron tomando características diversas, aunque con algunos patrones comunes. Entre ellos, la articulación con referentes de la comunidad y organizaciones de la sociedad civil se reconoce como un instrumento indispensable para lograr un acercamiento entre el sistema de salud y la población y por tanto organizar una mejor respuesta sanitaria a las problemáticas de salud propias de las personas trans. Esto permite, a la vez, reducir la distancia y la desconfianza de las personas trans hacia el sistema de salud como consecuencia de experiencias previas de discriminación y por la anticipación de estigma.

Uno de los principales beneficios de estos consultorios fue la inclusión de la temática y la visibilización de las personas trans dentro de las instituciones. Los navegadores pares (NP), del inglés "peer navigators", son personas con una profunda comprensión de las cuestiones específicas relacionadas con una población particular por pertenecer a ellas (personas con problemas de salud mental o física, usuarios de alcohol o drogas, poblaciones clave para VIH, etc.). Colaboran con los proveedores de salud para facilitar que las personas de estas poblaciones accedan y puedan "navegar" de forma efectiva por los servicios que necesitan para mantener vidas saludables (13). Para esto, la inclusión de NP como personas de la comunidad que trabajan en el equipo de salud, y que construyen "puentes" entre ambos grupos, se considera una iniciativa clave para incorporar a las personas trans a la atención y al cuidado de la salud. Sin embargo, tanto a nivel internacional como local, la mayoría de los estudios que evalúan el rol de NP en la salud de poblaciones vulnerables no sistematiza las actividades llevadas a cabo ni las competencias personales requeridas (14). Por tanto, el objetivo de este trabajo es sistematizar la experiencia de NP que trabajan en un servicio de salud integral trans que realiza atención en el marco de proyectos de investigación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A tal fin, primero se describirá brevemente su ámbito de trabajo, luego sus actividades principales y, finalmente, las habilidades y competencias personales necesarias para desarrollar exitosamente dicho rol.

La capacitación de miembros de la comunidad que pertenecen a la diversidad sexual y de género como promotores de salud y, en particular, como navegadores pares, ha demostrado mejorar significativamente las estrategias de prevención y de atención de poblaciones en situación de mayor vulnerabilidad y, sobre todo, de la comunidad trans (14-16). Desde nuestra experiencia observamos que, por un lado, las intervenciones de salud lideradas o acompañadas por NP alcanzan a un número mayor de personas, pudiendo beneficiar así de forma más efectiva a esas comunidades. Por otro lado, cuando se implementan proyectos con foco en la salud de la población, el rol de NP es central para alcanzar dichos objetivos. Particularmente, en estudios de investigación, sean estos sociales o de investigación clínica, el trabajo de NP es indispensable a lo largo del proceso, desde el diseño y la implementación, hasta la interpretación de resultados.

En el área de prevención y atención del VIH, la estrategia de incluir NP en el trabajo con las poblaciones más afectadas está cada vez más diseminada. Diversos estudios han demostrado que las personas que recibieron un acompañamiento por parte de NP tuvieron una mejor adherencia al tratamiento (16), una mejor retención en el atención del VIH (14) y lograron mayor supresión viral (15) que aquellas personas que no lo recibieron. Del mismo modo, las intervenciones dirigidas por NP también han mostrado ser herramientas exitosas para reducir el malestar psicológico, como la depresión, y afrontar las barreras en el acceso a la salud que afectan la calidad de vida de estas poblaciones (17). En estos programas, los NP (e.g., feminidades trans de minorías étnicas/raciales, en situación de encarcelamiento, o que realizan trabajo sexual) establecen vínculos de afecto, enseñan a otras personas trans habilidades para superar el estigma social y la discriminación, promueven el empoderamiento personal, y se convierten en modelos resilientes para sus pares, que favorecen mejores estándares de salud y calidad de vida para sus comunidades.

Estudios previos han mostrado que a través de la programación y recordatorios de turnos, acompañamiento a citas médicas y asistencia para satisfacer las necesidades de subsistencia se mejora el compromiso y la retención en salud (15). Asimismo, el apoyo y el acompañamiento de NP genera la confianza que muchas personas trans necesitan para continuar con su atención de salud (16). Si bien los estudios muestran mejoras en el continuo de atención de salud, la mayoría no sistematiza las actividades llevadas a cabo por los NP

ni las competencias personales requeridas (14). Esta falta de sistematización obstaculiza una buena replicación de experiencias exitosas llevadas a cabo por NP, mientras que contar con una sistematización contribuye a facilitar la selección y formación de nuevas NP y su replicación en otras poblaciones. Desde nuestro trabajo, entendemos que la eficacia e importancia de la inclusión de NP en los sistemas de salud radica en su capacidad para identificar las barreras existentes, para colaborar en recobrar la confianza en el personal y en los servicios de salud, y para facilitar una mejor respuesta sanitaria atendiendo a las necesidades específicas de la población.

Desde 2010, nuestra institución realiza estudios de investigación social y clínica sobre salud trans, trabajando de modo articulado con la comunidad. En este marco, hemos logrado consolidar un servicio integral de salud trans-sensibilizado, que comprende las siguientes características:

- a. equipo interdisciplinario trans-competente (personal capacitado en temas de salud trans y en estrategias de afirmación social de género, sensibilizado por la misma comunidad);
- b. registros médicos trans-sensibles, que contemplan pronombre y nombre social/de elección, identidad de género, sexo asignado al nacer, e intervenciones de afirmación de género (para realizar controles médicos adecuados, atendiendo a los cuerpos y necesidades de las personas);
- c. personal trans de tiempo completo que, como NP, reciben a los participantes en el servicio y les acompañan a lo largo del continuo de atención;
- d. horarios flexibles y extendidos para toda población que contemplan las necesidades específicas de personas trans y atención de demanda espontánea;
- e. cartelera, señalética y folletos de salud diseñados con y para personas trans; y
- f. charlas, talleres y grupos de pares abiertos para la comunidad trans.

Todas estas características, en un servicio que atiende por igual a población cis y trans, generan un ambiente libre de estigma y discriminación y un clima que favorece la integración ya que brinda la oportunidad a la

población cisgénero que asiste a observar que todas las poblaciones reciben una atención amable y respetuosa, independientemente de sus identidades, o contextos de procedencia.

## Materiales y metodología

Esta sistematización es el producto del trabajo de tres NP que pertenecen al equipo de Fundación Huésped. Fueron contratadas para esta tarea debido a que en la institución se realizan investigaciones clínicas de prevención y tratamiento de VIH y otras ITS y las mujeres trans son la población más afectada por estas condiciones de salud. Estas NP son mujeres trans de 48, 47 y 37 años, referentes de la comunidad, que realizan tareas en organizaciones que trabajan por los derechos de la población trans. Una de ellas es activista y miembro de ATTTA (Asociación de Travestis, Transexuales y Transgéneros de Argentina), una red nacional de personas trans de base territorial con 27 años de historia y que mantiene la secretaría de RedLacTrans, la Red Latinoamericana de Personas Trans. Otra de las NP es activista y promotora de salud y derechos humanos de Casa Trans, el primer espacio de contención, sociabilidad y protección de los derechos orientado a la población trans del país. La tercera NP es activista y referente de la Asociación Civil Gondolin, un alojamiento comunitario en el que residen aproximadamente 50 mujeres trans que provienen del interior del país.

Se realizó un grupo focal con las NP, utilizando una guía de preguntas elaborada ad hoc por dos psicólogos, miembros del equipo de investigación social de la institución, en base a la literatura disponible sobre el rol de NP y a la experiencia de observar el crecimiento y consolidación del equipo en sus actividades. Se privilegió un grupo focal a entrevistas en profundidad, debido a que la información a recolectar en esta metodología se genera en la interacción que ocurre entre las personas participantes (18). El grupo focal tiene la particularidad de permitir que las personas participantes escuchen y respondan a diversos puntos de vista sobre el tema de discusión. La interacción grupal posibilita a las personas reaccionar y construir sobre las respuestas de los otros miembros del grupo. Por esto, los grupos focales pueden generar información e ideas que no pueden ser descubiertas usando otras metodologías como las entrevistas individuales (18, 19).

Se indagó sobre los siguientes ejes: actividades que realizan las NP y las habilidades que se perciben

necesarias para desarrollar cada una de ellas. El grupo focal tuvo una duración de una hora y media y fue llevado a cabo por dos psicólogos del equipo, quienes cumplieron los roles de coordinación y observación/registro, respectivamente. Las narrativas que surgieron del grupo focal fueron examinadas realizando un análisis temático por los dos mismos psicólogos que participaron del grupo, y los resultados preliminares fueron validados, reorganizados y consensuados con el equipo de NP.

## Resultados

### Definición del trabajo de navegadores pares

En su rol de "puente", les NP realizan actividades dirigidas tanto hacia la comunidad trans como hacia el sistema de salud, siempre buscando encontrar respuestas sanitarias impregnadas de un lenguaje, un trato y una forma de atención que promuevan una buena calidad de vida de la población.

En población trans, las actividades consideradas como prioritarias por les NP incluyen:

1. *Divulgación de información.* Brindar información sobre la importancia del cuidado de la salud para tener una buena calidad de vida, facilitando información correcta, en un lenguaje accesible y respondiendo a las necesidades y dudas de la comunidad. Esto se realiza a través de charlas y talleres sobre temas específicos (por ejemplo, terapia hormonal, automedicación, salud anal, VIH y otras ITS, estigma y respuestas de afrontamiento). También, se concreta en el trabajo uno a uno de NP explicando la importancia de algunas medidas de prevención, disipando dudas y derribando mitos. En este sentido, les NP trabajan en colaboración con el equipo de comunicación en el diseño y elaboración de materiales y placas con información de interés que se distribuyen por redes sociales o WhatsApp, ajustadas al lenguaje y las especificidades de la población trans (por ejemplo, acerca de temas como del tratamiento de VIH como prevención o "indetectable = intransmisible" y el cuidado de la salud en el trabajo sexual durante la pandemia de COVID-19).
2. *Enlace con organizaciones de la sociedad civil y otras instituciones de salud.* La realidad de muchas personas trans está atravesada de múltiples dificultades y necesidades que un solo servicio o un

solo equipo de trabajo muchas veces no puede cubrir o solucionar en su totalidad. Es por esto que resulta necesario trabajar articuladamente para brindar una atención de la salud integral. El trabajo en red con organizaciones de la comunidad, con otros efectores de salud (por ejemplo, servicios de toxicología y salud mental, o de cirugías de afirmación de género) y con áreas gubernamentales (por ejemplo, defensoría del pueblo, desarrollo humano, etc.) es fundamental. Este tipo de acciones requiere reuniones para la presentación del equipo, para compartir el trabajo que se realiza y su alcance, derivaciones facilitadas a otros servicios, seguimiento de casos de forma interdisciplinaria y participación en ateneos.

3. *Organización de salidas de atención domiciliaria.* Esto incluye actividades de testeo rápido de VIH/sífilis, campañas de vacunación y charlas informativas de profesionales en los lugares de encuentro o residencia de la comunidad trans. Se trata de una forma de acercar la atención a aquellas personas que por diferentes motivos no pueden concurrir al centro de salud y, además, una intervención que busca contribuir a que la población trans recobre la confianza en el personal de salud. El trabajo de NP implica la identificación de lugares, la convocatoria y organización de la actividad domiciliaria, actuando como "puentes" entre les profesionales y la comunidad. Esto implica hacer las presentaciones correspondientes, colaborar con un diálogo fluido y responder a las contingencias que puedan surgir. En estas salidas, y según las necesidades de salud de las personas, se colabora en la derivación facilitada a diferentes servicios de salud, se articula con las instituciones necesarias y también se informa sobre los estudios y las actividades que realiza nuestra institución, invitando a las personas a acercarse y participar.
4. *Orientación y acompañamiento individual en el servicio de salud.* Debido a las experiencias negativas previas, es clave identificar colaboradores en diferentes instituciones como hospitales o servicios de atención para ayudar a las personas trans a navegarlos. En este sentido, la tarea de les NP implica recibir y acompañar a las personas trans, principalmente a aquellas que manifiestan mayor resistencia o miedos, a lo largo de toda la experiencia de atención, promoviendo la confianza y la seguridad. El acompañamiento directo en las primeras visitas puede facilitar algunas tareas como: hacerlas sentir bienvenidas en la institución, presentarles a la recepcionista, acompañarlas con una charla en la sala de espera, caminar con ellas hasta el laboratorio, recordarles sus turnos, cambiar citas médicas, facilitar derivaciones a otros servicios explicándoles el paso a paso (por ejemplo, dónde, cuándo y cómo llegar, con quién hablar, qué documentación llevar, qué preguntas podrían hacerles). Las tareas también incluyen ayudarles a gestionar trámites de ayuda social y acompañarlas en su adherencia a la medicación, sea terapias antirretrovirales, terapias hormonales, aplicaciones de penicilina, etc. Respecto de este último punto, les NP, por ejemplo, pueden contribuir ayudando a calcular la medicación necesaria para prever necesidades durante un viaje o en cuarentena, chequeando el calendario de vacunación o gestionando un envío de medicación a domicilio en caso de imposibilidad de asistir al servicio.
5. *Localización de participantes de estudios y mapeo de lugares.* Con relación a las tareas de investigación o proyectos que contemplan seguimiento y continuidad, les NP son fundamentales a la hora de diseñar la estrategia de reclutamiento, diseminar la información en la población y trabajar en la retención. Para esto, se encargan de localizar a aquellas participantes que perdieron contacto, han dejado de concurrir a sus visitas o que quedan fuera de la atención. El conocimiento de las redes sociales de cada una de las participantes hace que este método sea el más efectivo, ya que pueden conseguir mucha más información que las estrategias tradicionales de llamada telefónica o envío de cartas a domicilio. Una vez que identifican a las participantes les brindan apoyo para volver a conectarse con el servicio de salud y retomar su atención. Este tipo de tareas implica movilizar redes de contacto personal, en muchos casos poder hablar con familiares y amigos, cuidando la confidencialidad de la persona y del motivo del llamado. Cuando las personas se mudan a otras localidades o provincias, les NP buscan, junto al equipo de salud, lugares de atención o seguimiento cerca de sus nuevos lugares de residencia para realizar una derivación apropiada y poder facilitar la continuidad de la atención. Asimismo, se realizan mapeos de lugares de encuentro de la población trans, sitios de referencia, hoteles, domicilios y organizaciones donde se juntan.
6. *Actividades grupales.* A fin de estar presentes con la comunidad, y para transformar el servicio de salud en un espacio donde las personas trans se sientan bienvenidas e incluidas, no solo con relación

a la atención de su salud, se organizan grupos de encuentro, acompañamiento y reflexión (TransVivir) como actividades recreativas (por ejemplo, juegos teatrales, cursos de maquillaje). El equipo de NP es quien propone ideas de acciones grupales, en función de las demandas de la comunidad y de las necesidades e intereses que escuchan en ese contacto personal. Asimismo, realiza las convocatorias a través de sus redes de contacto y de las organizaciones con las que articula y acompaña, participa y/o facilita estos encuentros, según las características de los mismos.

En las instituciones, las *actividades* tienen la finalidad de lograr una respuesta sanitaria que sea trans-competente y trans-sensibilizada, entendiendo por esto efectores de salud que proveen atención en un marco de derechos, garantizando el respeto por la diversidad y atendiendo a las necesidades específicas de la población trans en un contexto y momento determinado. Estas actividades incluyen:

- a. *Visibilización de la población.* Dado que es la misma población trans la que lidera y/o acompaña las actividades de sensibilización y capacitación, esto contribuye a su visibilización frente a efectores de salud. La mayor visibilización de las personas trans permite que las personas cisgénero tomen en cuenta las características individuales por sobre las del grupo al que pertenecen. La oportunidad de interactuar con personas trans contribuye a desarmar estereotipos y prejuicios presentes en la población general, rompiendo el ciclo del estigma y promoviendo un cambio social positivo.
- b. *Identificar necesidades de la población y de los servicios de salud.* Les NP participan de reuniones, asambleas, redes sociales y hablan con cada persona en seguimiento. De esa manera escuchan las necesidades colectivas e individuales de las personas trans y las transmiten a los servicios de salud. Asimismo, interactúan con el equipo de salud y participan activamente de reuniones de la institución para conocer disponibilidad, objetivos y recursos, así como sus limitaciones y requerimientos para darlos a conocer a la población.
- c. *Sensibilización y capacitación del personal salud.* En el proceso de sensibilización, el equipo de NP apunta a generar concientización en el personal de salud acerca de las realidades y necesidades de la población. Además, en cursos o talleres de capacitación/entrenamiento en temas específicos para personal de salud, dictado por profesionales de diferentes disciplinas (por ejemplo, atención psicológica de población trans, interacción entre tratamiento antirretroviral y hormonal), les NP acompañan, aportando la voz y la vivencia de la comunidad y ejemplificando diferentes puntos o procedimientos para lograr una capacitación integral. Con relación a nuestro propio centro, el equipo de NP es responsable de formar y entrenar a las personas que se incorporan, detectar situaciones o tratos discriminatorios e identificar la raíz de cada situación o problema a fin de trabajar con todo el personal. Asimismo, construyen redes con otros servicios de salud sensibilizados y capacitados, realizando un mapeo y guía de recursos para derivación y/o trabajo en conjunto de determinados casos.
- d. *Capacitación a estudiantes de carreras relacionadas al cuidado de la salud.* Les NP participan de charlas y encuentros que se realizan en contextos académicos, como universidades y otras instituciones de formación, a fin de llegar de modo temprano a futuros trabajadores de la salud y con el fin de prevenir situaciones que hoy alejan a la comunidad trans de los sistemas de salud. Desde nuestra experiencia, la posibilidad de los estudiantes de preguntar a las personas trans en primera persona genera un impacto positivo y una oportunidad de ejemplificar situaciones que hoy se viven. En este sentido, quienes fueron socializados durante o después de la sanción de la Ley de Identidad de Género y en el clima de mayor aceptación social que esta generó hacia las personas trans, pueden tender a asumir que esta población ya se encuentra plenamente integrada y muchos de sus problemas ya fueron resueltos. Por esta razón, resulta igualmente fundamental hacer visible la situación de vulnerabilidad social que persiste en la población trans entre las personas jóvenes, para que estos visualicen las necesidades que aún no han sido resueltas.
- e. *Asesoramiento continuo en el diseño e implementación de proyectos de investigación.* El rol de les NP es crítico para propiciar la participación comunitaria en las investigaciones a lo largo

de todo el proceso. El equipo de NP participa junto al equipo de investigación en el diseño de los estudios, bregando por procedimientos que cumplan con los estándares éticos y adecuados para la población (por ejemplo, ayudando a definir el tipo de incentivo que puede ofrecerse a la comunidad, para que sea realmente un reconocimiento a su tiempo, sin convertirse en una herramienta coercitiva). Asimismo, colabora en la revisión de los consentimientos informados y de las placas de difusión de los estudios, a fin de garantizar que el lenguaje y la explicación sean comprensibles para la población. Del mismo modo, les NP colaboran en el ajuste de los instrumentos de recolección de datos a la idiosincrasia y lenguaje local y, en la medida de lo posible, se involucran en la recolección de datos como observadores participantes de grupos focales, o realizando entrevistas semiestructuradas entre pares. Finalmente, les NP participan activamente en la interpretación de los resultados obtenidos por el equipo de investigación, impregnando los datos de sentido y colaborando en la elaboración de recomendaciones para políticas públicas, traduciendo los mismos en un lenguaje claro para la comunidad y colaborando en la divulgación de dichas recomendaciones. Si bien la participación comunitaria es relativamente frecuente en la investigación social, se presenta como una herramienta novedosa y necesaria en la investigación clínica, ya sea de tratamiento o de prevención como, por ejemplo, estudios de vacunas y de profilaxis pre-exposición de VIH.

### Las competencias personales de navegadores pares

Todas las actividades que realiza el equipo de NP requieren una serie de competencias personales fundamentales para garantizar su implementación efectiva. Algunas de estas habilidades implican ciertas características más inherentes a la personalidad (sensibilidad, afecto, asertividad) y otras que tienen que ver con capacidades que pueden desarrollarse y/o perfeccionarse con el tiempo y la práctica del rol. Las principales competencias identificadas en esta sistematización pueden agruparse de la siguiente forma:

1. *Flexibilidad, capacidad de adaptación y de tolerancia a la frustración.* Las circunstancias y los contextos en los que las personas trans viven son altamente

cambiantes. Esto se contrapone a la estructura rígida y a la falta de flexibilidad del sistema de salud, que a su vez establece nuevas normas, horarios, etc. Así, la flexibilidad y la adaptación resultan fundamentales a fin de encontrar soluciones creativas a dos mundos que, por momentos, parecen no poder encontrarse. Además, el equipo de NP debe trabajar con una alta tolerancia a la frustración. En algunos casos, se trabaja con personas con realidades muy difíciles, que no asisten a sus turnos, no son adherentes a sus tratamientos, o no alcanzan los objetivos terapéuticos esperados, a pesar de todos los esfuerzos que el equipo realiza. Tomar estas situaciones como instancias de aprendizaje para pensar nuevas, diferentes y/o mejores estrategias es un desafío necesario. Además, en algunos casos, cuando se desencadena el fallecimiento de la persona en seguimiento, es necesario también pasar por un duelo, renovando el sentido de propósito y compromiso con la tarea.

2. *Competencia emocional y empatía.* Muchas personas trans llegan a los servicios de salud luego de un largo recorrido de incontables experiencias de maltrato de parte de sus familias de origen, las instituciones y la sociedad en general. En ese sentido, establecer un vínculo emocional, caracterizado por un modo afectuoso y el hacer que la persona se sienta bienvenida, escuchada y contenida, se presenta como una oportunidad única para colaborar en contrabalancear el efecto de las experiencias negativas previas y facilitar el cuidado. De la misma manera, que les NP reciban un trato respetuoso y afectuoso por parte del equipo de salud permite que las personas trans observen interacciones positivas y se muestren más permeables a confiar en el equipo. Es fundamental para que les NP sean vistos como modelos y ejemplos de vida resilientes para sus pares, capaces de demostrar y ser receptores de afecto, lo cual impacta positivamente en la atención de salud.

3. *Capacidad para traducir.* Les NP comprenden las demandas tanto del sector de salud como de la población trans y colaboran en hacerlas más comprensibles y buscar puntos de encuentro entre ambos. Así, en el acompañamiento personal, identifican las circunstancias particulares de algunos pacientes que pueden estar interfiriendo con su atención o tratamiento y transmiten esta información de modo claro al personal de salud para que la

atención se adapte a esa necesidad. Del mismo modo, traducen a un lenguaje accesible para la población la información acerca de los procedimientos médicos que las personas deben realizarse.

4. *Interés en aprender y capacitarse de forma continua.* Trabajar en salud es trabajar en ciencia y esta avanza rápidamente. Nuevas opciones de tratamiento y nuevos métodos de prevención se vuelven disponibles y nuevas epidemias emergen. En su tarea de promoción de salud y derechos humanos, les NP deben estar en continua formación respecto de temas técnicos y novedades científicas y en herramientas para mejorar su rol de líderes y referentes de la comunidad (por ejemplo, formación en técnicas como entrevista motivacional o resolución de problemas).
5. *Compromiso y vocación de servicio.* Por último, pero no de menor importancia, el compromiso y la vocación de servicio son transversales a todas las demás competencias. Los múltiples factores que atraviesan la realidad de las personas llevan a que muchos vivan el día a día, sin una planificación a futuro y, a menudo, en una situación de incertidumbre e imprevisibilidad. Esto demanda por parte de les NP un trabajo que va mucho más allá del cuidado de la salud y sin horarios delimitados. No atender a una urgencia o una demanda espontánea podría ser la pérdida de una oportunidad para recuperar a una persona que lleva largo tiempo sin atención de salud. Cuando una persona trans decide llamar a la madrugada para pedir ayuda u orientación, el equipo de NP debe estar preparado para brindar la contención necesaria, calmar la ansiedad de la persona y programar, junto a ella, su atención. Es fundamental en estas situaciones revisar la demanda y utilizarla como instancia de educación para reforzar la importancia de los chequeos regulares de salud y respetar los turnos y horarios acordados. La atención de urgencia debe ser algo excepcional en aquellas personas que atienden regularmente a los servicios de salud.

### La pandemia de SARS-CoV-2 y el impacto en las actividades de les NP

Gran parte de las actividades que el equipo de NP desarrolla en la institución se han visto afectadas por la situación de aislamiento social, preventivo y obligatorio que se implementó en Argentina, y en el Área Metropolitana

de Buenos Aires en particular, debido a la pandemia de COVID-19. Varias actividades han migrado a la virtualidad, con la dificultad que esto conlleva, sobre todo para poblaciones en situación de alta vulnerabilidad como la población trans. A este respecto, no todas las personas trans tienen acceso a internet o pueden pagarlo. En caso de tener acceso, no todas las personas poseen dispositivos que permitan sostener actividades virtuales y, en algunos casos, tampoco poseen el conocimiento y la práctica para utilizar ciertas plataformas de encuentro o para utilizar herramientas como los procesadores de textos.

La comunicación con muchas de las personas que están en seguimiento en nuestro servicio de salud y hoy requieren acompañamiento se realiza a través de llamadas telefónicas o mensajes de texto. Esto dificulta la calidad del acompañamiento brindado y genera desafíos para la confidencialidad, ya que muchas personas viven en habitaciones compartidas o utilizan teléfonos o dispositivos prestados.

Por otro lado, las demandas de la comunidad en tiempos de pandemia se han diversificado e intensificado y, consecuentemente, se ha ampliado el abanico de temas en los que se brinda asesoramiento. Del mismo modo, también se ha incrementado la urgencia en poder ofrecer respuestas para lograr el objetivo de acompañar a pares. En este sentido, la pandemia exigió el ajuste de algunas de las tareas que les NP ya venían realizando y el desarrollo de otras nuevas, incluyendo: asesoramiento a la población sobre higiene y cuidados de salud para la prevención del COVID-19, gestión de permisos de circulación, detección temprana de casos sospechosos de COVID-19 con información clara sobre pasos a seguir, contención y apoyo social a personas trans durante el aislamiento (por ejemplo, mediante el envío semanal de recursos virtuales para entretenimiento *Juntas en Aislamiento*, acompañamiento telefónico de personas internadas); actualización sobre el estado de salud de personas que participan en los estudios de investigación clínica; articulación con servicios disponibles para la atención de diferentes temas de salud, y entrega de alimentos y productos de higiene.

### Discusión

Nuestro trabajo sistematizó las actividades que realizan les NP y las competencias necesarias para desarrollarlas exitosamente, en base a la experiencia de NP en un servicio de salud integral trans que realiza atención en el marco de

proyectos de investigación social y clínica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. De esta sistematización se desprende que el rol de NP implica una amplia variedad de actividades, destinadas a públicos diversos, con propósitos diferentes y que demandan una enorme dosis de tiempo, compromiso y capacidad de adaptación y aprendizaje continuo.

Esta sistematización destaca la importancia del rol de NP para mejorar la información, el acompañamiento y el acceso al sistema de salud de las personas trans a fin de mejorar su salud y su calidad de vida. A su vez, describe la importancia de les NP para sensibilizar a los equipos de salud. Esto resalta la necesidad urgente de integrar NP en todos los equipos de salud. Esto requerirá la capacitación de más personas trans en las competencias específicas identificadas en este trabajo y en otras que puedan ser necesarias en contextos específicos, la asignación de recursos y la inclusión de les NP en la planificación e implementación de programas y políticas para esta población.

Si bien la formación de promotores de salud y las intervenciones de les NP han mejorado la participación de la comunidad trans en el cuidado de salud, y han contribuido a mejorar su calidad de vida y su acceso a atención en salud, todavía queda mucho trabajo por hacer en cuanto a una verdadera inclusión social.

Esta experiencia puede servir como un modelo a ser replicado en otras instituciones que trabajan con poblaciones trans, pero también por otras poblaciones atravesadas por múltiples determinantes psicosociales y que tienen dificultades para acceder a los servicios de salud. Incluso puede ser considerado a la hora de conceptualizar modelos de NP para cualquier otro servicio de salud que hace seguimiento longitudinal, por ejemplo, servicios preventivos de VIH e ITS en otras poblaciones, o el manejo de enfermedades crónicas, diabetes o cáncer, etc.

Es importante aclarar que este no pretende ser un modelo estandarizado, ya que el rol que adopten les NP en cada servicio es altamente dependiente de las características del contexto y de la institución de salud en el que se inserten y de las demandas específicas de la población trans local. Es posible que algunas de las actividades descritas en este trabajo no apliquen a otros entornos sociales o efectores de salud y, en cambio, sea necesario desarrollar otras nuevas o realizar

adaptaciones a las particularidades comunitarias o institucionales. De todos modos, dado que el modelo se basa en la identificación de las necesidades de la población, este modelo se adapta por defecto a todos los entornos. Aspiramos a que esta primera sistematización de este rol novedoso, inspire y facilite su replicación y adaptación a otras instituciones o efectores de salud y marque una incipiente línea de trabajo para el reconocimiento de los derechos de la población trans y de todos los usuarios del sistema de salud.

## Reconocimientos

Los autores agradecen a todas las personas trans y a las organizaciones y servicios de salud que apoyan el trabajo de les navegadores pares.

## Bibliografía

1. Ministerio de Salud de la Nación. Atención de la salud integral de personas trans: Guía para equipos de salud. [Internet]. Buenos Aires: Autor; 2015. Disponible en: <http://www.msal.gov.ar/images/stories/bes/graficos/0000000696cnt-guia-equipos-atencion-Salud%20integral-personas-trans.pdf>
2. Principios de Yogyakarta. Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. [Internet]. 2006. Disponible en: <https://yogyakartaprinciples.org/principles-sp/>
3. Fundación Huésped. Ley de identidad de género y acceso al cuidado de la salud personas trans en Argentina. Buenos Aires: Autor; 2014.
4. Arístegui I, Vazquez, M. El impacto del estigma y la discriminación en la calidad de vida de personas transgénero viviendo con VIH. *Hologramática*. 2013;19(1):5–30.
5. Instituto Nacional Contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo [INADI]. Primera encuesta sobre población trans 2012: Travestis, transexuales, transgénero y hombres trans. Buenos Aires: Autor; 2012.
6. Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (MPD). La revolución de las mariposas. Buenos Aires: Autor; 2017.
7. Berkins, L. Cumbia, copeteo y lágrimas. Informe nacional sobre la situación de travestis, transexuales y transgéneros. Buenos Aires: A.L.I.T.T.; 2008.
8. Zalazar V, Arístegui I, Cardozo N, Sued O, Rodríguez AE, Frola C. Factores contextuales, sociales e individuales como barreras y facilitadores para el acceso a la salud de mujeres trans: desde la perspectiva de la comunidad. *Actualizaciones en sida e infectología*. 2018;26(98):1–14.
9. Radusky PD, Zalazar V, Cardozo N, Fabian S, Duarte M, Frola C, et al. Reduction of Gender Identity Stigma and Improvements in Mental Health Among Transgender Women Initiating HIV Treatment in a Trans-Sensitive Clinic in Argentina. *Transgender Health* [Internet]. 2020; Disponible en: <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/trgh.2020.0005>
10. Socías ME, Marshall BDL, Arístegui I, Romero M, Cahn P, Kerr T, et al. Factors associated with healthcare avoidance among transgender women in Argentina. *Int J Equity Health*. 2014 Sep 27;13(1):81.
11. Arístegui I, Radusky PD, Zalazar V, Lucas M, Sued O. Resources to cope with stigma related to HIV status, gender identity, and sexual orientation in gay men and transgender women. *J Health Psychol*. 2018;23(2):320–31.
12. Fundación Huésped, Instituto Gino Germani. Análisis de la accesibilidad y la calidad de atención de la salud para la población lesbiana, gay, trans y bisexual (LGBT) en cinco regiones sanitarias de la provincia de Buenos Aires. Buenos Aires: Autor; 2017.
13. FHI 360/LINKAGES. Peer navigator for key populations: Implementation Guide. Washington, DC: Author; 2017.
14. Wilson EC, Turner C, Arayasirikul S, Woods T, Tryon J, Franza K, et al. HIV Care Engagement Among Trans Women of Color in San Francisco Bay Area Demonstration Projects: Findings from the Brandy Martell Project and TransAccess. *AIDS Behav*. 2019.
15. Cunningham WE, Weiss RE, Nakazono T, Malek MA, Shoptaw SJ, Ettner SL, et al. Effectiveness of a Peer Navigation Intervention to Sustain Viral Suppression Among HIV-Positive Men and Transgender Women Released From Jail: The LINK LA Randomized Clinical Trial. *JAMA Intern Med*. 2018 01;178(4):542–53.
16. Maiorana A, Sevelius J, Keatley J, Rebchook G. "She is Like a Sister to Me." Gender-Affirming Services and Relationships are Key to the Implementation of HIV Care Engagement Interventions with Transgender Women of Color. *AIDS Behav*. 2020 Jan 7;1–12.
17. Martinez O, Lopez N, Woodard T, Rodriguez-Madera S, Icard L. Transhealth Information Project: A Peer-Led HIV Prevention Intervention to Promote HIV Protection for Individuals of Transgender Experience. *Health Soc Work*. 2019 May 1;44(2):104–12.
18. Kitzinger J. Qualitative research. Introducing focus groups. *BMJ*. 1995 Jul 29;311(7000):299–302.
19. Beyea SC, Nicoll LH. Collecting, analyzing, and interpreting focus group data. *AORN J*. 2000 Jun;71(6):1278, 1281–3.

## Peer navigators as "bridges"

Stigma and discrimination hinder trans population' access to health services. Peer navigators (PN) are people from the community working with the health system, building "bridges" between the two. Although services increasingly recognize their importance, there is no specific guide and their role is not well defined. This work systematizes the experience and skills of three NPs in an HIV care service in Buenos Aires. This systematization highlights the need to increase the number of NP with these specific competencies; allocating more resources to incorporate NP, with specific competencies, in health and replicate its role in other sectors; as well as increasing their participation in planning and implementation of programs for the population.

**Key words:** transgender persons, health services, patient navigation, Argentina.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>