



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PROYECTO DE
MEJORAMIENTO DE
LA ATENCIÓN EN SALUD

NOTA TÉCNICA

Salud Móvil en Guatemala: Prueba de envío de mensajes de texto a trabajadores de Salud Pública

Septiembre de 2011

Este estudio fue realizado por University Research Co., LLC (URC) para la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, con la autoría de Elena Hurtado, Mónica González y Nancy Newton. El estudio fue realizado gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos a través del Proyecto de USAID | Mejoramiento de la Atención en Salud (HCI), el cual está gestionado por URC.



AVISO: Las opiniones en esta publicación no necesariamente reflejan las de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) ni del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Para más información comuníquese a:

Proyecto USAID | Mejoramiento de la Atención en Salud, 4ta. Av. 14-14 Zona 14, Guatemala, Guatemala
Teléfono/fax: (502) 2485-5988

Antecedentes

En búsqueda de mejorar la comunicación interna del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) de Guatemala, el proyecto USAID|Mejoramiento de la Atención en Salud llevó a cabo la prueba de un nuevo canal de comunicación entre las autoridades del MSPAS y los demás trabajadores de salud. Tomando en cuenta que en el año 2009 se habían registrado 17,307,500¹ teléfonos celulares en funcionamiento en Guatemala, lo que sugiere una penetración casi total dentro de una población de más de 14 millones de habitantes, se consideró usarlos para lograr esta comunicación enviando mensajes de texto a los teléfonos celulares de trabajadores de salud pública.

Para probar la aceptabilidad y factibilidad de usar este nuevo canal de comunicación entre autoridades del MSPAS y trabajadores de salud se desarrolló un proyecto de prueba de envío de SMS² por un período de seis semanas.

Justificación

En la constante búsqueda de acciones de comunicación creativas que generen un espacio entre las autoridades del MSPAS y sus trabajadores y, que a la vez, fomenten cambios de comportamiento, se decidió realizar una prueba piloto en la que se examinara qué tan aceptable y factible sería transmitir mensajes de salud a un público específico. Esta estrategia de comunicación se ha realizado en varios países de África y en Guatemala se puso a prueba con este proyecto. Cabe destacar que en el país no se registraban datos ni publicaciones sobre este tema.

Objetivos

Los objetivos de la prueba fueron:

- ✓ Determinar la aceptación de la comunicación a través de mensajes de texto por celular por los trabajadores de salud pública
- ✓ Examinar las opciones para implementar un sistema de envío de mensajes de texto a celulares de trabajadores de salud pública, incluyendo qué compañía o sistema utilizar

Metodología

Se realizó una **investigación cualitativa** con los trabajadores de salud del nivel central del MSPAS y Área de Salud de San Marcos para conocer sus reacciones ante recibir mensajes de texto de salud en sus celulares. Luego se sostuvo una reunión con la Unidad de Comunicación Social del MSPAS para compartir los resultados y solicitar su autorización de la prueba.

Con base en los resultados de la investigación formativa se consideró necesario llevar a cabo una pequeña **campana de promoción de la prueba** del envío de mensajes a través de celulares para crear confianza y expectación entre los trabajadores de salud. Además, se diseñó una boleta para recolectar los números de celulares y otros datos de los trabajadores de salud y crear una **base de datos** que permita, más adelante, ampliar la muestra y segmentar la audiencia por profesión y otras características.

La **prueba** duró seis semanas -del 27 de julio al 3 de septiembre de 2010-, durante las cuales se enviaron tres mensajes de texto semanales a 1,048 celulares de trabajadores de salud del

¹ International Telecommunications Union. ICT statistics: Mobile Cellular Subscriptions, 2009. Accessed 20 October 2010.

² Mensajes de Texto, por sus siglas en inglés (Short Message Service)

MSPAS de la ciudad capital (371) y San Marcos (677).

A la mitad de la prueba (cuarta semana) se llevó a cabo un **monitoreo** a través de grupos focales con trabajadores de salud de San Marcos y en el nivel central para determinar la aceptación de los mensajes y otras opiniones.

La **evaluación**, al finalizar la prueba, se llevó a cabo mediante una encuesta telefónica a una muestra aleatoria de 105 números de la base de datos de celulares.



Resultados

La Unidad de Comunicación Social aprobó con entusiasmo el envío de los mensajes, así como el contenido de los mismos y solicitó que se enviaran en nombre del MSPAS.

Los mensajes enviados a los trabajadores de salud trataron varios temas, tanto motivacionales como informativos, de acuerdo a los hallazgos de los grupos focales en que los trabajadores manifestaron querer variedad.

Los mensajes fueron estructurados en frases de un máximo de 160 caracteres que es la capacidad de un SMS. Además de los 18 mensajes programados, se envió un mensaje informativo adicional por solicitud del Departamento de Recursos Humanos invitando a los trabajadores de la planta central a participar en una actividad de ejercicios aeróbicos.

Cuadro 1. Temas de los mensajes de texto enviados a celulares de trabajadores de salud

Tema	Número de mensajes	%
Calidad	7	36.8
Salud reproductiva/ planificación familiar	4	21.1
Lactancia materna	3	15.8
Informativo	3	15.8
Motivacional	2	10.5
	19	100.0

Mediante el monitoreo realizado a la mitad de la prueba se descubrió que los trabajadores que recibieron mensajes en sus celulares los compartieron con compañeros y familiares; los trabajadores que no los habían recibido se interesaron por recibirlos personalmente.

En un grupo focal realizado en las oficinas del nivel central del MSPAS en Guatemala se encontraba una trabajadora del departamento financiero, quien ilustró la forma en que un mensaje de celular la había motivado a la acción. Ella tenía algunos meses de haber dado a luz a su bebé. Unos días antes había visto un programa en la televisión sobre la lactancia materna y la necesidad de donadoras de leche materna que tiene el país, por lo que ella decidió convertirse en una.

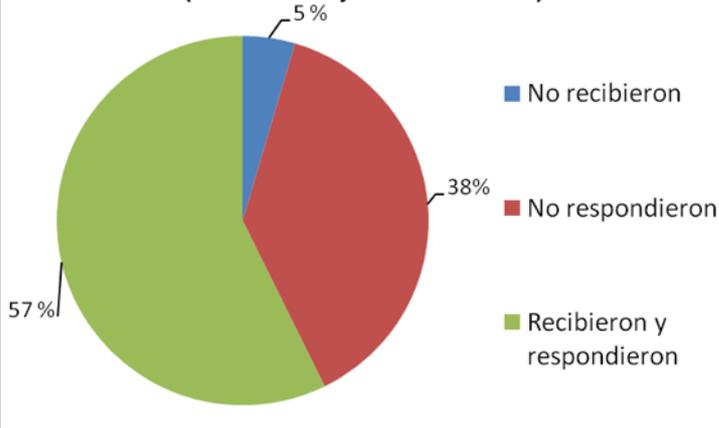
Sin embargo, habían pasado ya varios días y ella había olvidado inscribirse en el programa. El día que recibió el mensaje sobre la lactancia materna decidió ir en ese mismo momento al banco de leche; desde ese día sigue entregando su donación diaria.

las bases de datos y por ello se negaron a contestar la encuesta.

De los 60 participantes que contestaron la encuesta y recibieron los mensajes, 47 (78.3%) recordaron que los mensajes eran enviados de parte del MSPAS. Se mostraron complacidos al percibir que “el Ministro se recuerda de ellos y les manda constantemente información”.

En la gráfica 1 se muestra el recordatorio de los temas de los mensajes. Cada persona que contestó la encuesta y recibió mensajes recordó en promedio el tema de dos mensajes, para un total de 116 respuestas. Los mensajes más recordados fueron los de calidad, quizás porque se enviaron más mensajes sobre ese tema. Se logró percibir entre los encuestados una especial sorpresa y gratitud por la felicitación que recibieron en el Día del Salubrista que fue uno de los mensajes más recordados a pesar de haber sido mandado una sola vez. Este mensaje se mandó al final de la prueba - el 3 de septiembre- lo cual pudo ayudar al mejor recordatorio.

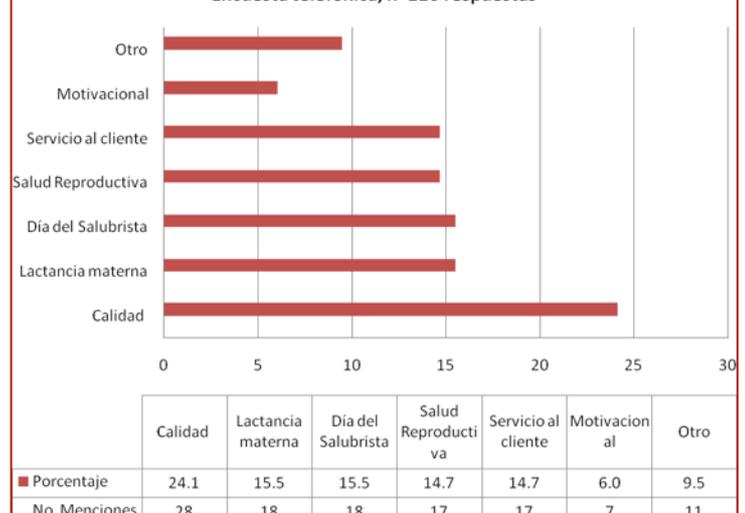
Figura 1: Respuestas a la encuesta telefónica para evaluar la prueba de SMS por celulares (N= 105 trabajadores de salud)



Al finalizar la prueba piloto, después de seis semanas de envío de mensajes, se realizó la encuesta telefónica a una muestra al azar de 105 números de celulares de la base de datos. A los números seleccionados se les hizo una llamada para averiguar si habían recibido los mensajes, la aceptación y qué recordaban de los mismos. Los resultados de la encuesta telefónica se muestran en la figura 1.

El alto porcentaje de trabajadores que no contestaron la encuesta o no dieron información se debió a varias razones tales como: el cambio de número telefónico, que el lugar donde se encuentran no tiene cobertura de servicio o, la razón más común, no siempre tienen saldo en sus teléfonos. En los grupos focales intermedios se descubrió que a pesar que los mensajes son pagados por el proyecto, las compañías telefónicas guatemaltecas no permiten a sus usuarios recibir mensajes de texto si el teléfono no tiene saldo (tiempo de aire) disponible, por lo que algunas personas no recibieron mensajes a pesar de estar en

Gráfica 1. Mensajes recordados por las personas que contestaron Encuesta telefónica, n=116 respuestas



Uno de los comentarios recibidos fue el de una facilitadora de Tacaná, San Marcos: “Felicidades por esta nueva estrategia porque nos ayuda cuando se nos olvidan algunos temas, ha sido de motivación”.

En San Pedro Sacatepéquez, uno de los encuestados dijo: “No recuerdo todos los mensajes, pero cuando estoy trabajando y recibo los mensajes me recuerda que debo dar un buen servicio. Me ayudan en mi desarrollo personal para tratar mejor con los usuarios”.

En resumen, la mayoría de los encuestados que recibieron mensajes y respondieron la encuesta telefónica recordaban los mensajes, tuvieron una reacción positiva y dijeron que les habían ayudado a realizar mejor su trabajo, además de sentir que el MSPAS (el Ministro mismo) se recuerda de ellos. En general, la actitud hacia la iniciativa fue muy positiva. Los encuestados se sintieron estimulados por este tipo de comunicación y felicitaron al MSPAS por estar en comunicación con ellos. El 39% de los encuestados que recibieron mensajes y contestaron la encuesta mencionaron que al recibir los mensajes los habían compartido con otros compañeros de trabajo que no los recibieron, así como con familiares, amigos o con personas de la comunidad.

Conclusiones

El envío de mensajes de texto a celulares es un buen canal de comunicación que fue aceptado por los trabajadores de salud del MSPAS. Tomando en cuenta que el acceso a internet y correo electrónico en el interior del país aún es limitado y en muchas ocasiones costoso, enviar SMS es una forma de mantener una comunicación constante y oportuna con el trabajador de salud, además de ayudar a aumentar el sentido de pertenencia a la institución. La prueba también sirvió para motivar a los participantes a realizar un trabajo de calidad y proporcionar mejores servicios al usuario.

Los participantes desearían continuar recibiendo información en sus celulares

sobre los temas que deben de tratar con los usuarios ya que les sirve de recordatorio. Además, muchos mencionaron el deseo de recibir las normas y políticas del MSPAS ya que algunos no las conocen o les cuesta recordarlas.

Los participantes en la prueba se sintieron estimulados al sentir que el MSPAS/ Ministro se recuerda constantemente de ellos, motivándolos a hacer un mejor trabajo y felicitándolos. Se recibió la solicitud de mantener el envío de mensajes como una práctica continua del MSPAS y que cada mes se mande información de un tema diferente, lo que podría ser considerado como un tipo de educación continua para los trabajadores de salud.

En esta prueba se identificaron algunos puntos que deben ser resueltos en una futura expansión de la experiencia:

Desconfianza de los trabajadores de salud para llenar las boletas para la creación de la base de datos de celulares por miedo a extorsiones y a la falta de confidencia en el uso de los datos.

Recelo de los trabajadores de salud en contestar la encuesta telefónica que también podría deberse al recelo por proteger su privacidad.

El cambio de número de celular entre los integrantes de la base de datos obliga a encontrar una forma de mantener la base de datos actualizada.

✓ Algunas personas adultas tienen menos experiencia o gusto por la mensajería instantánea por medio de celulares que los jóvenes. Este fue el caso de algunos directores de unidades y programas del MSPAS a los que se les preguntó directamente³ si habían recibido los mensajes y respondieron que ellos no tenían experiencia en “contestar mensajes de texto” (es decir, no los recibieron/leyeron o confundieron recibir con enviar mensajes de texto).



Recomendaciones

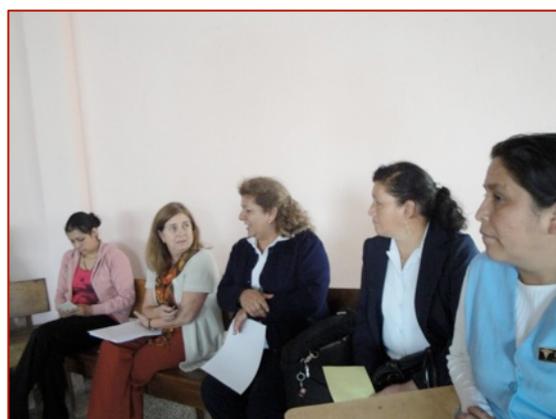
✓ Continuar el envío de mensajes de texto a trabajadores de salud estableciendo temas de mensajes por mes

✓ Incrementar la cobertura de la base de datos y extender la comunicación por medio de mensajes de texto a otras Áreas de Salud del país

✓ Explorar alianzas público privadas para lograr la sostenibilidad del proyecto

✓ Considerar la posibilidad de transferir el sistema de envío de mensajes a las diferentes Áreas de Salud del MSPAS para lograr mensajes con información local

✓ Evaluar el impacto de los mensajes en las prácticas de los trabajadores de salud.



Grupos focales con trabajadores de salud
- julio de 2010.

