

*solucionando
problemas
para
mejor
salud
(solpromesa)*

*manual de
participante*

*Dreyfus
Health
Foundation*



**introducción, misión,
entendiendo el proceso**

- primer paso:
definiendo el problema
(naturaleza, dimensión / tamaño, causas, factores contribuyentes)
 - segundo paso:
analice las prioridades del problema (tome una porción práctica del problema)
 - tercer paso:
describa una solución (haga una buena pregunta)
 - cuarto paso:
escriba un buen plan de acción
 - quinto paso:
¡actúe!
- conclusiones**

introducción

Bienvenidos al proceso **Problem Solving for Better Health® - PSBH®** (**Solucionando Problemas Para Mejor Salud - SOLPROMESA**) y a la creciente familia de personas que están solucionando problemas de salud alrededor del mundo. Hasta la fecha el proceso **SOLPROMESA**, se ha implementado en los siguientes países: Brasil, Bulgaria, Camerún, China, Costa Rica, El Salvador, Eslovaquia, Estados Unidos de América, Ghana, Guyana, India, Indonesia, Jordán, Kenya, Lituania, México, Nigeria, Polonia, República Dominicana, Rumania, Ucrania, y Zambia.

misión

La misión del programa **SOLPROMESA** es ayudar a usted a desarrollar proyectos de solución a pequeña escala, que directamente beneficien a muchas personas. Los participantes de **SOLPROMESA** se animan a generar nuevas ideas y métodos que utilicen mas efectivamente los recursos que ya les son disponibles para ayudarlos a solucionar problemas específicos de salud en su área de interés.

La filosofía **SOLPROMESA** es que, a pesar de los escasos recursos financieros para la salud, los trabajadores de salud y otros individuos interesados pueden utilizar mejor los recursos ya disponibles para crear un impacto aun mayor de lo que generalmente se logra en la salud local. El proceso **SOLPROMESA** le enseña a fortalecer sus cualidades para encontrar y desarrollar nuevas e innovadoras formas a través de las cuales se puede mejorar la salud individual. Durante los talleres se le animará a que trabaje con los demás participantes y facilitadores para que aprenda de ellos, al igual que se le incitará a compartir sus ideas y experiencias. Las metas del programa son: estimular una serie de proyectos para mejor salud basados en la acción y responsabilidad individual, y crear una red de pequeños proyectos de salud que sean duraderos y autosuficientes. Estamos convencidos que a través de tales esfuerzos se podrá llevar mejor salud a mas personas en el mundo. Es importante saber que ya esta sucediendo y que ¡usted puede ser parte de este cambio!

entendiendo el proceso

El proceso **SOLPROMESA** es un método sencillo que explica como solucionar problemas paso a paso. Durante el taller (y a lo largo de este manual) a usted se le explicaran estos pasos. Una vez usted domine el proceso, podrá aplicarlo a resolver problemas en todas las áreas de su vida personal y profesional, no solamente en el área de salud.

El primer objetivo es definir y exponer claramente el problema. Esto tal vez no sea tan sencillo como parece. Es muy importante aclarar tanto a si mismo como a los demás el problema que usted quiere proponer. Frecuentemente, por no haber definido el problema claramente desde el principio, se desperdician valiosos recursos en la búsqueda de soluciones ineficaces a problemas identificados erróneamente.

Usted debe de conocer claramente la naturaleza, dimensión, y causas exactas del problema, los factores contribuyentes y si en realidad el problema tiene solución. Si usted no conoce estas cosas, no podrá comenzar a resolver el problema, ni tampoco sabrá cuando esté resuelto.

Tal vez usted tenga mas de un problema que necesite resolver, no permita que esto le preocupe. Durante el taller, los facilitadores y demás participantes en su grupo de trabajo, le ayudaran a elegir un problema que usted pueda resolver. Entonces comenzara el proceso de definir su problema en términos muy claros y específicos.

A continuación le ofrecemos un ejemplo presentado en un taller reciente:

La preocupación de una participante era el gran número de mujeres embarazadas que se diagnosticaban con sífilis al hacerse exámenes de rutinas durante las consultas prenatales que ella misma conducía en su clínica. Ella concluyo que la enfermedad era un grave problema de salud en su ciudad. Inicialmente la participante definió su problema de la siguiente manera: "Existen demasiados casos de sífilis entre las mujeres embarazadas de ciudad X." Examinemos el problema con su definición. Esta definición provee una vaga idea de cual es el problema que ella desea resolver y cual podrá ser la solución, por ejemplo, reducir el número de casos de mujeres con sífilis en esa ciudad. "Demasiado" es un termino vago, el cual no nos dice nada en concreto. No sabemos que tan grande sea el problema en realidad. ¿Cuántas mujeres están infectadas? ¿100? ¿1,000? ¿15,000? ¿O más? Si la ciudad tiene una población grande, digamos 500,000 habitantes, y hay 150,000 mujeres en edad de procrear, y un 10% de prevalencia, podría haber tantas como 15,000 mujeres enfermas. Una trabajadora social sencillamente no puede atender un número tan grande de mujeres.

Pensando en el primer principio de **SOLPROMESA** utilizar los recursos locales ya disponibles para resolver los problemas de salud si en verdad la participante tuviera suficiente recursos disponibles para emprender y atacar un trabajo de esa índole sería una persona sumamente ocupada y muy afortunada. Según la definición, el problema es muy grande y requiere demasiado recursos.

1er paso

definiendo el problema

- *naturaleza*
- *dimension/ tamaño*
- *causa*
- *factores contribuyentes*

2do paso

analice las prioridades del problema

tome una
porción
práctica
del
problema



En vez de rendirse porque ella no podía atacar un problema tan grande con los recursos inmediatamente disponibles, la participante aprendió a mirar el problema y redefinirlo desde el punto de vista de que puede hacer ella como individuo para resolver el problema. **Aquí se puede aplicar el segundo principio fundamental de SOLPROMESA abordar el problema poco a poco tomando pequeñas porciones prácticas y solucionando cada porción antes de afrontar la siguiente.**

En este ejemplo, la participante comenzó a analizar su problema y se enfocó en un área donde ella podía influir, usando los recursos ya disponibles para ella. Al abordar el problema de esta manera, la participante pudo redefinirlo de manera más precisa:

Hay una alta prevalencia (15%) de sífilis entre las mujeres que asisten a la clínica B en la ciudad X.

La participante puede añadir que:

El año pasado vimos 2,000 mujeres embarazadas, 300 casos de sífilis, y nacieron quince bebés con sífilis congénita.

Ahora sabemos la naturaleza y dimensión del problema. También sabemos que la sífilis es causada por un microbio. Pero los microbios son una pequeña parte de la historia. La falta de conocimiento de las mujeres sobre el diagnóstico y su transmisión, al igual que la importancia de diagnosticarlo antes del embarazo, son factores críticos contribuyentes.

Después de redefinir su problema, la participante pudo analizar sus prioridades claramente. Aunque hay otros problemas en su clínica este es uno importante y además **¡es uno por el cual ella puede hacer algo!**

Al abordar esta porción del problema en las mujeres que asisten a su clínica, la participante podría estar poniendo la base para una solución masiva en un futuro.

Después de definir bien su problema y determinar si se puede resolver, el próximo paso es comenzar a definir una solución. Existen varios tipos de soluciones que tal vez quiera considerar.

- educación
- tratamientos/ intervención medica
- psicológica
- económica
- microempresas
- legislación
- entrenamiento vocacional
- medio ambiente

Ahora que ha identificado su problema y el tipo de solución (o combinación de ellas), póngalo todo en forma de una buena pregunta. Su pregunta debe incluir todos los componentes del siguiente formato:

¿podría *qué* (actividad), con *quiénes* (blanco de población), *dónde* (lugar), y por *cuánto tiempo* (duración del proyecto) lograr el *objetivo deseado* (resultados)?

En el ejemplo ofrecido, la participante trabajo fuertemente para poner su problema y su solución de acuerdo a estas guías. Aquí esta su buena pregunta:

“¿Podría un programa de educación en salud sobre los peligros de la sífilis en el embarazo y la necesidad de un diagnostico y tratamiento tempranos, en un grupo de veinte mujeres en el primer trimestre de embarazo, que van a la clínica X para exámenes prenatales, reducir el número de niños que nacen con sífilis congénita en un 50%, en un periodo de dos años?”

Esta es una buena pregunta. Es relevante, esta bien definida, y tiene respuesta. También se adhiere a nuestro formato: ¿Podría **qué** (un programa de educación en salud sobre los peligros de la sífilis en el embarazo y la necesidad de un diagnostico y tratamiento tempranos), con **quiénes** (un grupo de veinte mujeres en el primer trimestre de embarazo, que van a la clínica X para exámenes prenatales), **dónde** (clínica local), y por **cuánto tiempo** (grupos mensuales de 20 mujeres, por dos años) lograr el **objetivo deseado** (reducir el número de niños que nacen con sífilis congénita en un 50%)?

3er paso

*describa
una
solución*

*haga
una
buena
pregunta*



3er paso

describa una solución

haga
una
buena
pregunta



A continuación ofrecemos otros ejemplos de buenas preguntas realizadas durante talleres **SOLPROMESA** alrededor del mundo:

- ? ¿Podría un programa de actividades en conjunto con los departamentos de policías y bomberos, y todos los niños en edad escolar del distrito X en Varsovia, Polonia, sobre los peligros de fumar, reducir el número de personas que fuman en esa comunidad en un 20% en un periodo de un año?
- ? ¿Podría una campaña de educación en salud pública realizada por los estudiantes de octavo grado en la escuela X en Bartica, Guyana, reducir el número de casos de diarrea en niños menores de cinco años de edad, en un 40% en un periodo de un año?
- ? ¿Podría un programa de dos años de entrenamiento vocacional (peluqueros, carpinteros, vendedores de helados, aprendiz de costureras, limpiabotas) organizado por el Consejo de Negocios de Cape Coast, Ghana, para 100 jóvenes (hombres y mujeres) entre las edades de 12 y 16 años, reducir la incidencia de jóvenes embarazadas en un 30%?
- ? ¿Podría una campaña de limpieza en la comunidad X de Filadelfia, Pénsylvania, con por lo menos 50 adultos y niños, todos los meses por el próximo año, reducir la cantidad de basura en la comunidad y reducir el número de niños afectados en un 50% en un periodo de un año?

Según vaya desarrollando su pregunta y comience a dar detalles de su solución, **debe de tener ciertas prioridades en mente. Debe decidir que es lo más importante que tiene que hacer para resolver el problema. Trate de enfocarse en lo que dará el mayor beneficio posible al mayor número de personas teniendo en cuenta la optimización de los recursos disponibles.**

Frecuentemente, encontramos que otras personas ya han enfrentado los mismos problemas antes que nosotros. Así que antes de definir una solución, busque todo lo que se sepa sobre su problema. ¿Ha resuelto alguna persona en su comunidad, país, u otro país el mismo problema antes? Averigüe que les funciona o no les funciona a los demás. Para evitar reinventar la rueda, no se avergüence de aprender de las experiencias de los demás. Esto le puede evitar hacer los mismos errores que ellos hicieron y le permita realmente progresar en resolver su problema.

En esta etapa, usted ahora necesita hacer algunos planes específicos para abordar el problema que ha identificado, definido, e indicado en forma de una pregunta. Usted necesita organizar sus pensamientos, proporcionar los detalles de su solución, planear las acciones que tomará, y enumerar los recursos que va a necesitar para poner el tipo de solución que ha elegido, en práctica. Además, tendrá que comunicarles sus ideas y plan de acción a las personas interesadas para informarles y/o obtener su ayuda. **Por lo tanto, tendrá que preparar y escribir un plan de acción - un esquema de su problema mostrando la posible solución.**

Su plan no debe ser teórico. Debe ser una herramienta práctica, de organización para ayudarle a precisar sus pensamientos y sus planes. También debe ser una herramienta de comunicación que le ayudará a otras personas saber lo que usted está pensando y lo que planea hacer, ¡con quien, y por cuánto tiempo, para alcanzar el objetivo deseado! Debe indicar cómo pondrá su plan en práctica. En conclusión, debe proporcionar los detalles de su solución. También debe proporcionar una manera de enumerar los recursos disponibles y los que pueda necesitar en un futuro - necesidades que usted pueda comunicar a las personas que le puedan ayudar.

Finalmente, y muy importante, su plan debe especificar como va a evaluar el impacto de su trabajo. Debe incluir cómo evaluará el éxito y el impacto que su proyecto ha tenido en las personas intencionadas. De muchas maneras, este plan es el producto más importante del taller y del proceso SOLPROMESA.

Se espera que al final del taller usted haya hecho un bosquejo de su plan, para que pueda empezar a implementar su proyecto tan pronto regrese a su trabajo.

por qué **Una declaración del problema que se pueda resolver. Historia del problema.** Esto debe incluir una declaración simple de cuál es el problema (preferiblemente en una oración.) También, indique brevemente el origen o historia del problema, cómo ha salido a relucir, y cómo afecta la salud de las personas en su proyecto/estudio. Si tiene acceso a estadísticas de estudios/trabajo/investigaciones anteriores sobre su problema, deberá usarlas como puntos de referencia para fortalecer su argumento. Establezca porque se justifica resolver el problema y como su solución mejorara la salud de las personas.

4to paso

escriba un buen plan de acción

4 elementos importantes

- *por qué*
- *qué*
- *cómo*
- *evaluación*

4to paso

escriba un buen plan de acción

4 elementos importantes

por qué ●

qué ●

cómo ●

evaluación ●

qué Una nueva exposición del problema soluble presentada en forma de una BUENA PREGUNTA. Los OBJETIVOS de su trabajo o lo que usted desea alcanzar. Es importante tratar de ser lo más específico y creativo posible. No es suficiente decir que va a dar diez sesiones o clases. Usted deberá especificar como va a asegurarse de que las mismas sean efectivas: cuando y donde se darán las clases; a quienes serán dirigidas; que es lo que va a comunicar, etc. Finalmente, diga lo que usted quiere lograr. Como ya se ha descrito, haga su pregunta usando el siguiente formato:

¿Podría **qué**, con **quiénes**, **dónde**, y por **cuánto tiempo** lograr el **objetivo deseado**?

cómo La metodología (cómo, qué se va hacer, contenido, frecuencia, duración, y donde) debe ser utilizada para abordar el problema. En esta sección deberá describir detalladamente su solución. Tendrá que proveer mas información sobre las personas con quien va a trabajar y lo que va hacer. Por ejemplo, ¿cómo va a elegir a las personas con quienes va a trabajar? Si piensa realizar una encuesta de 1,000 personas, ¿cómo seleccionara este grupo? Si va a utilizar voluntarios, ¿cómo los seleccionará y los entrenará? Si usted está haciendo un programa educativo, ¿cuántas sesiones va a tener y qué clase de material didáctico utilizará? Si está planeando reducir la cantidad de basura en su comunidad y va a necesitar voluntarios para lograr esto, ¿qué trabajos harán los voluntarios en realidad? ¿Cómo va a lograr voluntarios entre los miembros de la comunidad? ¿Con que frecuencia lo harán? Si usted está intentando aumentar la participación de la comunidad en los proyectos de salud, ¿cómo convencerá a los miembros de la comunidad para que se sumen a su esfuerzo? ¿Utilizará acontecimientos sociales? ¿Utilizará avisos o anuncios? ¿Cómo distribuirá los anuncios? Entre más detalles proporcione sobre cada paso de su proyecto, mejor.

evaluación ¿Cómo medirá o evaluará usted el impacto o eficacia de su proyecto?

¿Qué es lo más importante que debe evaluar para medir la eficacia de su proyecto? La evaluación es un componente muy importante de su plan de acción. Si usted no puede medir el efecto de lo que ha hecho, nunca sabrá si ha solucionado el problema o no. Debe ser honesto y auto-critico en su evaluación. No tenga miedo de decir si no ha podido alcanzar su objetivo. Utilice esto como un proceso de aprendizaje, de modo que usted y otros no incurran en los mismos errores en el futuro.

Otra parte muy importante de la metodología o de su plan de la acción es una lista con todos los lugares y recursos que usted necesitará para terminar su proyecto. Usted debe pensar en los recursos locales que les son actualmente disponibles. Esto incluye recursos humanos, así como recursos físicos y naturales. Trate de incluir todo lo que vaya a necesitar en esta parte de su plan.

*Un “**punto final**” es simplemente una frase que describe su objetivo específico. Algunos ejemplos: # de bebés nacidos con sífilis congénita; # de adolescentes embarazadas; # de fumadores.

La siguiente enumeración es un ejemplo de cómo puede organizar sus recursos disponibles y aquellos que cree pueda conseguir.

recursos necesarios	disponibles	solicitados
1. Personal		
2. Maquinaria		
3. Imprenta		
4. Lugar		
5.		

“costo”

Puede ser que usted encuentre que algunos de los recursos que necesita están actualmente inasecible. Usted debe enumerar los recursos que no tiene y estudiarlos con sus facilitadores y los otros participantes en el taller. Puede ser que una o más de estas personas tengan los recursos que usted necesita. Su trabajo es pensar creativamente en cómo puede procurar lo que necesita, y a quién puede consultar al respecto.

También es importante que establezca un plan de cuando deben ocurrir los varios pasos de su proyecto. ¡Usted debe intentar ser realista al estimar cuánto tiempo debe llevarse en cada paso - pero también piense positivamente! Tenga presente las siguientes preguntas al escribir su plan o tiempo a tomarse.

- ¿Cuándo se darán los diferentes pasos?
- ¿Quién es responsable de que y cuando deberá hacerlo?
- ¿ Cuándo se completara el proyecto?

Cuanto más específico sea ahora, será lo mejor. El siguiente organigrama es un ejemplo del formato que puede usar. También puede usar un sin número de formatos que son igualmente aceptables.

4to paso

¿Cuáles serán los indicadores del éxito o fracaso de su solución?

¿Cuál es el punto final?*

- puntos primordiales
- puntos secundarios

4to paso

escriba
un buen
plan de
acción

4 elementos
importantes

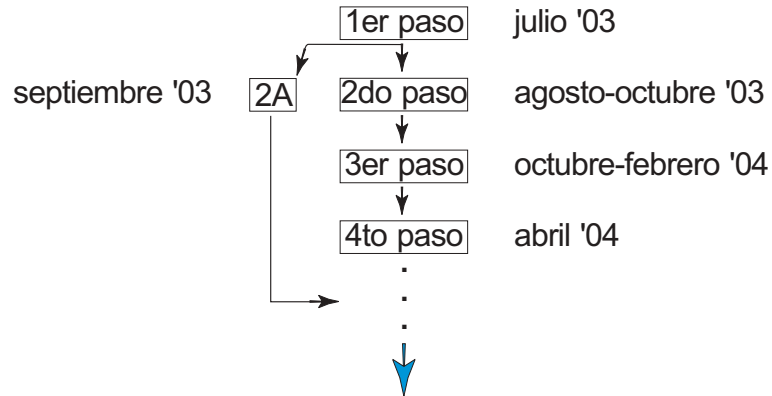
por qué ●

qué ●

cómo ●

evaluación ●

cronograma



✓ Recuerde poner el título del proyecto, su nombre y dirección al comienzo de su plan de acción. Después de la evaluación, debe añadir una lista de los lugares y los recursos que ya tiene y de los que necesitará para su proyecto, al igual que un plan o cronograma de los pasos que realizará para implementar su proyecto.

✓ Recuerde incluir en su plan los medios con los cuales usted y otros podrán medir la eficacia de su proyecto en las semanas y meses por venir. Pregúntese cuál será la mejor manera de medir los resultados de su proyecto, para que tenga un expediente exacto de su total eficacia.

Recuerde que el taller **SOLPROMESA** funciona con la firme e inquebrantable creencia que el **individuo puede hacer y va a hacer la diferencia.**

Cualquier persona que piense que es muy pequeña para lograr una diferencia, nunca ha estado sola en una habitación con un mosquito.

Su trabajo ahora es volver a su comunidad y poner en acción su proyecto. Para hacer esto va a requerir de todas sus habilidades y energía.

piense en pequeña escala

A menudo nos desalentamos porque no podemos solucionar todos nuestros problemas inmediatamente - con un magnífico y único paso. **Sin embargo, alcanzaremos una mejor salud para todos si comenzamos con los problemas o pequeños pedazos de un problema. ¡Una vez se solucionen los problemas pequeños, los grandes serán más fáciles de solucionar... y quizás sean más pequeños que antes!**

¡lo importante es hacer algo!

Recuerde que sus facilitadores locales de **SOLPROMESA** están a su disposición, por medio de una llamada telefónica, fax, carta, o correo electrónico y siempre están deseosos de oírlos. Si tiene algún problema comuníquese con su facilitador u otros participantes del taller. No se mantenga alejado. Ningún participante del taller **SOLPROMESA** deberá sentirse solo ante las dificultades y problemas que enfrente.

Si empieza con un problema pequeño, los problemas grandes serán más fáciles de resolver.

El genio es la perseverancia disfrazada.

5to paso

¡actúe!



conclusiones

conceptos claves de **SOLPROMESA**

- innovación (ideas nuevas y creativas)
- simpleza
- claridad
- el proceso
- excelencia
- ¡poner a las personas primero!
- acción
- ¡ninguna excusa es aceptable!



205 East 64th Street, Suite 404, New York, NY 10021
(212)750-5075, fax: (212)371-2776, (212)755-6428, www.dhfglobal.org
*The Rogosin Institute, affiliated with NewYork-Presbyterian Hospital
and Weill Medical College of Cornell University*