

2012



flordeceibo
Universidad de la República



Anuario

Flor de Ceibo



XO en la sala de espera, una experiencia innovadora

*Cecilia Amorín*⁶⁶

Resumen

La Facultad de Odontología de la UdelaR es un centro universitario que presta asistencia a muy diversas poblaciones. Para muchos la visita al dentista representa una experiencia inquietante. Se puede afirmar que la sala de espera es para los niños un lugar de ansiedad y miedo a lo desconocido.

En el 2012 un grupo del Programa Flor de Ceibo se propuso trabajar en este ámbito implementando un espacio de confianza que los libere de esa preocupación. Se consideró beneficioso incorporar una herramienta conocida, manejada y disfrutada por ellos, como es la XO, para facilitar y eludir esos temores.

Palabras clave

Sala de espera, odontología, XO

Introducción

En el marco del Programa Flor de Ceibo, un grupo de estudiantes de distintas disciplinas desarrolló un proyecto con el fin de disminuir la ansiedad y temor de los niños en la sala de espera del dentista. Para lograr este cometido se utilizó como herramienta la XO, conocida y utilizada por todos los niños de edad escolar, producto del Plan CEIBAL (Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea) enmarcado en el Plan de Equidad para el Acceso a la Información Digital, a partir del Decreto presidencial 144/007 del 18 de abril de 2007.

⁶⁶ Docente de Flor de Ceibo, Doctora en Odontología, Docente Servicio de Registro y Admisión de Pacientes - Facultad de Odontología UdelaR, Docente Curso Optativo Legal y Forense - Facultad de Odontología UdelaR

Se utilizaron diferentes estrategias de abordaje para el problema, como ser juegos interactivos, intercambio grupal, nuevas conectividades etc, estimulando a la integración y comunicación entre los usuarios presentes en la sala de espera, permitiendo “nuevos encuentros”, motivando a vivir el espacio como un lugar de referencia, y potenciando la comunicación entre el diverso grupo de niños que día a día se encontraba en esta sala. Logrando así reducir la intranquilidad y el nerviosismo vivenciado por los mismos en este espacio de encuentro previo a la consulta del dentista.

Planteo del Problema

La Facultad de Odontología de la UdelaR es un centro universitario que presta asistencia odontológica a muy diversas poblaciones.

Para muchos la visita al dentista representa una experiencia inquietante. Se puede afirmar que la sala de espera es para los niños un lugar de ansiedad y miedo⁶⁷ a lo desconocido. Como explican Muza y Muza (2007) “La ansiedad dental es muy importante, es el principal componente del sufrimiento/angustia en los pacientes” (pág 19)

La distancia cultural entre el personal de salud y los pacientes les provoca incertidumbre y obstaculiza su serenidad, a la hora de esperar a ser atendidos por los profesionales de la salud.” Los tratamientos dentales pueden ser una experiencia estresante para muchos pacientes como también para los dentistas.” (Muza & Muza 2007, pág 19)

La idea se ve reflejada en la Facultad de Odontología, principalmente en niños. Se manifiesta en su inquieto comportamiento: corren por los corredores, suben y bajan por el ascensor, gritan, utilizan las instalaciones de manera incorrecta, interfieren con el resto del público presente y entorpecen a estudiantes y docentes cuando van de una clínica a otra. ¿Cuáles son los elementos que lo determinan? Los miedos particulares de visitar al dentista varían de persona a persona. Algunos tienen temor provocado por el sonido que sale del consultorio y para otros es “ese olor, tan característico”. Para un niño la primera visita al dentista puede llegar a ser muy angustiante. El miedo a lo desconocido genera inquietud, alboroto, intranquilidad y mucha preocupación.

⁶⁷ Miedo: (Lat. Metum) Perturbación angustiosa del ánimo por un peligro real o imaginario

Ansiedad: (lat. Anxiaetate). Estado de inquietud del ánimo.

Como dicen Braham (1989) y Finn (1976), es conveniente establecer un área adecuada, recreativa, en la cual se puedan integrar los niños. Esto permitirá disminuir su ansiedad a la espera de la consulta.

Según Pati (2009, 2011), la introducción de condiciones de distracción en la sala de espera se asoció con mayor tranquilidad y mejor comportamiento, lo que indica importantes efectos calmantes. Este autor asevera que las condiciones positivas de distracción son acaparadoras de la atención. Sin embargo, muestra que la asociación entre distracciones y comportamiento positivo varían en función de cada sujeto.

Castanheira Nascimento et al (2011), afirman que la incorporación del juego en la sala de espera facilita el tiempo de espera, modifica positivamente el comportamiento y mejora la comunicación e interacción con los profesionales de la salud.

Mello (1999) plantea que los niños en el hospital deben jugar con otros niños y preferentemente hacerlo en una sala de recreación. Esto colabora en el control de su intranquilidad a través de un pasatiempo y los ayuda a relacionarse entre sí, con similar resultado.

Se considera importante la creación de espacios de confianza que liberen a los pacientes de su preocupación.

Metodología

En el año 2012 un grupo de estudiantes del Programa Flor de Ceibo se propuso trabajar en este ámbito, implementando un espacio que modificara la situación planteada.

Partimos de la siguiente hipótesis: la diversión en la sala de espera puede variar la conducta de los niños, disminuyendo sus niveles de ansiedad frente a los tratamientos odontológicos. Por eso se creyó provechoso incorporar una herramienta ya conocida, manejada y disfrutada por los niños, como es la XO, esperando ayudar a eludir esos temores.

En nuestro primer diagnóstico comprobamos que el número de niños que concurrían a la consulta con su XO era bastante escaso. Es así que surge del equipo de Flor de Ceibo, la

idea de promover y motivarlos a concurrir a las consultas con sus Ceibalitas. Logrado este cometido, se comenzó a ejecutar el proyecto en sí mismo.

La Ceibalita permite una diversidad de interacciones con los niños, por lo que el equipo utilizó las que consideró aptas para el grupo heterogéneo que se presenta a la consulta. Se constató que se cuenta con dos públicos diferentes: los niños que concurren a una sola sesión y los que tienen una asistencia mantenida en el tiempo.

En un principio, la implementación del proyecto comenzó con la lectura de cuentos y el desarrollo de cuentos animados, utilizando una herramienta lúdica ya conocida por ellos, con el fin de lograr un acercamiento previo, que permitiera posteriormente una unión entre los presentes en la sala.

Así se motivó a la integración y el intercambio entre los mismos chicos y con los estudiantes del Programa, teniendo como intermediario a la computadora, que por su constante uso en el aula escolar es conocida por ellos y permite el tráfico de información, videojuegos, etc, lo que posibilita la interrelación niño-niño-estudiante.

El uso de la XO permitió también una reciprocidad inter-generacional, entre los estudiantes y los padres o abuelos que acompañan a los niños a la consulta y vivencian con ellos el flujo de la sala de espera. El encuentro se convirtió en un espacio de referencia, en el entendido de que los padres consultaban al equipo de Flor de Ceibo para arreglar máquinas bloqueadas o rotas, y si no se les podían arreglar se les brindaba información sobre cómo y dónde las podían reparar.

Entendiendo la importancia de la conectividad en el interjuego niño-computadora, se consiguió que se instalara un "router" en la sala de espera, que posibilitará la conexión a Internet de las "Ceibalitas", generando un mayor interés de los niños, pues su espectro de acción con la computadora se hizo ampliamente superior, permitiendo una mayor motivación, producto de la diversidad de posibilidades que la misma Internet implica.

La posibilidad de conectarse -en todas las salas de espera- no solo favoreció a los niños, sino que muchos adultos acompañantes (mientras los niños eran atendidos en el consultorio), utilizaron las máquinas de sus hijos o nietos para buscar información, entrar en sus correos, utilizar Facebook y bajar en ellas recetas de cocina.

Posteriormente a sus primeros encuentros con esta “nueva” sala de espera, el interés por la misma aumentó, en tanto el número de chicos que concurría con su XO nuevamente tuvo un crecimiento significativo desde mayo hasta octubre.

Se fomentó la interacción social a través de la máquina, estableciendo relaciones entre los niños y con los estudiantes, aprendiendo a escucharse uno al otro, a pedir ayuda, a unirse a los compañeros para jugar y a seguir las reglas del juego.

El tiempo que pasaron en este ámbito se hizo más agradable y relajado, dando lugar a cambios en la conducta, demostrando alegría y buen humor, además de actuar como facilitador en la comunicación entre los profesionales de la salud, los niños y sus acompañantes.

Conclusiones

A lo largo de meses de práctica en la sala de espera de la Facultad de Odontología, habiendo aplicado las XO como elemento de distracción y juego de los pacientes niños, estimulándolos a llevarlas a su consulta, se pudo apreciar una notoria mejoría en el comportamiento y vínculos sociales infantiles del grupo estudiado. El espacio logró crear ciertas expectativas respecto a nuestra presencia como referentes y en calidad de “reparadores” de máquinas. A su vez, los adultos que acompañan a los pequeños y varios funcionarios, todos ellos no partícipes de la población objetivo, recurrieron a nosotros con el mismo fin. La creación de un espacio de acceso directo a Internet en las salas de espera de Facultad facilitó asimismo el tránsito a los adultos acompañantes y les permitió un rato de distensión, en lugar de una aburrida y tensa espera.

Después de un año de trabajo, logramos identificar las dificultades que plantea intentar cuantificar los resultados, aunque sabemos que la impresión de los docentes y estudiantes de la Facultad, funcionarios y adultos acompañantes, es netamente positiva en cuanto a la mejoría del comportamiento de los pacientes niños en las salas de espera.

Establecer estos vínculos niño-estudiante-comunidad, permitió un innovador intercambio en (y con) una población heterogénea y generacionalmente muy dispar.

Como logro específico, nuestro grupo aprendió a discutir objetivos, intercambiar ideas y negociar proyectos, desarrollando más aún nuevas prácticas desde estos nuevos roles, que los mismos actores del encuentro, estimularon con sus intereses para con nosotros.

En lo que se refiere a la realización de la tarea, la misma requirió distintas habilidades, se logró que las estudiantes se complementaran, obteniendo mayor efectividad en el trabajo, generando más posibilidades para dar solución a problemas que individualmente no hubieran podido corregir y comprobando así el valor del trabajo en equipo.

Se crearon relaciones interpersonales muy beneficiosas para todos los actores involucrados, favoreciendo la comunicación y el desarrollo personal del individuo.

Cerramos así este año con este nuevo proyecto que significó un desafío para los responsables del mismo, pero que sin duda, mirando retrospectivamente el propósito, creemos que su funcionamiento ha cumplido con sus objetivos.

Si bien entendemos y evaluamos aspectos de mejora para los próximos años, el saldo es positivo, y lo innovador de la temática permite abrir nuevas puertas para lograr diferentes encuentros con nuevos agentes interesados en esta problemática.

Bibliografía

Braham, RL.& Morris, ME. (1989) *Odontología Pediátrica*. Editorial Médica Panamericana, S.A., Buenos Aires.

Finn, SB.(1976) *Odontología Pediátrica*. 4ta. edición. Editorial Interamericana, México.

Muza, R. Muza, P. (2007) - *Nivel de preocupación o ansiedad sobre procedimientos dentales en una sala de espera dental*. Rev Chil Salud Pública; Vol 11 (1):18-22

Mello, CO. Goulart, CMT. Ew, RA. Moreira, AM. Sperb, TM. (1999) - *Brincar no hospital: assunto para discutir e praticar*. Psicol Teor Pesqui; 15(1):65-74.

Nascimento, Lucila Castanheira et al (2011) - *O brincar em sala de espera de um Ambulatório Infantil: a visão dos profissionais de saúde*. Rev Esc Enferm USP 2011; 45(2):465-72

Pati, D.(2009). *Influence of Positive Distractions on Children in Hospital Waiting Areas*. HKS Architects, Inc, Dallas.

Pati ,D. Nanda, U. (2011) - *Influence of positive distractions on children in two clinic waiting areas*. HERD.;4(3):124-40.

Pedro, ICS. Nascimento, LC., Poleti, LC. Lima, RAG. Mello, DF. Luiz, FMR. (2007) –

O brincar em sala de espera de um ambulatório infantil na perspectiva de crianças e acompanhantes. Rev Lat Am Enferm;15(2):290-7.

Agradecimientos

A las autoridades de la Facultad de Odontología de la UdelaR, por permitirnos utilizar el espacio físico de sus salas de espera y acceder a los pacientes.

A los Profesores de las clínicas que nos facilitaron el intercambio con los niños que esperaban su turno de asistencia.

A las autoridades del Programa Flor de Ceibo, por aprobar nuestro planteamiento de trabajo.

A los estudiantes que colaboraron en el mismo.