




Aprendizaje-servicio para la formación en atención farmacéutica, enfrentando los retos de la pandemia COVID-19

Service-learning for training in pharmaceutical care facing the challenges of COVID-19 pandemic

 Vanesa Carmona Mata; vcarmonam@pdi.ucm.es

 Miguel Vázquez-Velasco; m.vazquez@ucm.es

 Carmen del Campo Pérez; ccampo@ucm.es

 Giorgio Giorgi Poletti; giorgio@ucm.es

Universidad Complutense de Madrid (España)

Resumen

En la actualidad, tanto la sociedad como las entidades gubernamentales buscan la humanización del sistema sanitario, en especial para el tratamiento de los pacientes más vulnerables, como los pertenecientes al colectivo LGTBI+. Para ello, se requieren profesionales sanitarios altamente cualificados y comprometidos, por lo que el método de Aprendizaje-Servicio (ApS) puede ser una valiosa herramienta.

El presente artículo describe el proyecto de formación basado en la metodología ApS llevado a cabo por la Facultad de Farmacia de la UCM junto con COGAM, ONG especializada en proyectos y programas orientados a sensibilizar y visibilizar la diversidad del colectivo LGTBI+. Aunque inicialmente diseñado para su realización presencial, la crisis sanitaria y social ocasionada por la pandemia COVID-19 obligó a la virtualización del proyecto: Los alumnos recibieron formación específica a distancia y realizaron actividades de difusión y divulgación científica, así como de asesoramiento farmacéutico, con muy buena aceptación por parte de los usuarios.

Los resultados aún son preliminares, pero la actividad formativa desempeñada parece ejercer un efecto beneficioso tanto para los estudiantes como para la comunidad, incluso en las condiciones sanitarias y sociales más desafiantes, y puede ser fácilmente trasladada a cualquier otra disciplina académica.

Palabras clave: Aprendizaje-Servicio, LGTB, atención farmacéutica, pandemia COVID-19

Abstract

Currently, both society and government entities seek the humanization of the health system, especially for the treatment of those patients more vulnerable, such as those belonging to the LGTBI+ collective. This requires highly qualified and committed healthcare professionals, which is why the Service-Learning (SL) method can be a valuable tool.

This article describes the training project based on the ApS methodology carried out by the UCM Faculty of Pharmacy together with the NGO COGAM, specialized in projects and programs aimed at raising awareness and making visible the diversity of the LGTBI + collective. Although the project was initially designed to be carried out in person, the health and social crisis caused by the COVID-19 pandemic forced its virtualization: The students received specific online training, and carried out scientific dissemination activities, as well as pharmaceutical advice, which received a very good acceptance by users.

Although the results are still preliminary, the training activity carried out seems to have a beneficial effect both for students and for the community, even in the most challenging health and social conditions, and can easily be transferred to any other academic discipline.

Keywords: Service-Learning, LGBT, pharmaceutical care, COVID-19 pandemic



1. INTRODUCCIÓN

La puesta en práctica de métodos de aprendizaje experimentales, entre los que se incluye el de Aprendizaje-Servicio (ApS), presenta en la actualidad un crecimiento exponencial (Aramburuzabala et al., 2019). Estas nuevas técnicas son aplicadas satisfactoriamente en distintas disciplinas, ya sean de perfil científico-sanitario o social-humanístico (Bednarz et al., 2008; Claes et al., 2021; Hoffman, 2021) y los centros educativos, con independencia de su carácter público o privado, intentan cada vez más potenciar su implantación efectiva y consolidación entre su profesorado (Juhász et al., 2021; Ti et al., 2021). Ejemplo de esto es la Universidad Complutense de Madrid (UCM), que anualmente presenta una convocatoria reglada y de carácter competitivo para su promoción como estrategia docente dentro del marco de la responsabilidad social y la promoción de la sostenibilidad universitaria (UCM, 2021).

Se entiende como ApS a la estrategia pedagógica en la que los estudiantes se involucran en un servicio comunitario como parte de un proyecto educativo que les permite incrementar su comprensión de conceptos del temario docente mientras que contribuyen al bienestar o desarrollo de su comunidad (Warren, 2012). Se han realizado numerosos estudios que muestran las ventajas de la aplicación de esta metodología en distintas áreas del aprendizaje y del desarrollo personal y profesional, entre las que se incluyen un mayor rendimiento académico y desarrollo de la empatía, la conciencia cultural, la motivación para involucrarse en conflictos sociales y en el propio estudio, la responsabilidad y el civismo (Astin et al., 2000; Conway et al., 2009; Eyler, 2000; Felten & Clayton, 2011).

Por otro lado, cabe hacer alusión a que entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 se encuentran la reducción de las desigualdades y la promoción de la inclusión social de todas las personas independientemente de su sexo u otra condición. Esto abarca, entre otros, al colectivo LGTBI+, que ha venido sufriendo históricamente una marcada discriminación social que le ha llevado a mostrar un aumento de trastornos psiquiátricos tales como ansiedad o depresión, estando alrededor de 40 veces más expuesto al suicidio (Hatzenbuehler et al., 2010). Asimismo, la Comisión Europea, en su Comunicación de noviembre de 2020 al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones señala que las personas de este colectivo “suelen ser reacias a buscar asistencia sanitaria debido a que han experimentado o temen experimentar reacciones hostiles de los profesionales sanitarios, y todavía les resulta difícil acceder a medicamentos y cuidados de calidad y asequibles, incluida la asistencia social y comunitaria” (Comisión Europea, 2020, p.5).

En España, el Sistema Nacional de Salud (SNS) engloba todas las funciones y prestaciones sanitarias desarrolladas para el debido cumplimiento del derecho a la protección de la salud que se recoge en la Constitución de 1978, norma suprema del ordenamiento jurídico español. Su objetivo primordial es garantizar una atención sanitaria universal y de calidad, con especial énfasis en actividades de prevención y promoción de la salud, así como a la rehabilitación social de los pacientes (Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud). Desde 2002, conforme al principio de descentralización, gran parte de las competencias en materia de sanidad están transferidas a las Comunidades Autónomas. En la Comunidad Autónoma de Madrid, la Consejería de Sanidad implantó en 2016 un plan de “Humanización

de la Asistencia Sanitaria” (Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria, 2016), en el que se reconoce la especial vulnerabilidad del enfermo y se enfatiza en que éste requiere una asistencia enfocada no únicamente en su condición fisiopatológica, sino que además aborde aspectos potencialmente conflictivos tales como sus emociones, su autopercepción o su entorno social particular (familia, comunidad, entorno laboral...). Es por esto que se precisa de profesionales sanitarios altamente cualificados y comprometidos con el respeto a las personas y su dignidad más allá de un trato cordial, es decir, que aborden al paciente desde un punto de vista holístico.

En la actualidad, pacientes y asociaciones de ciudadanos de todo el mundo demandan una urgente humanización de la atención sanitaria. Ésta se entiende como un proceso en el que deje de considerarse al paciente meramente como un conjunto de síntomas que ha de encajar con un modelo teórico y cumplir necesariamente con las pautas y expectativas de los profesionales sanitarios, sino como un individuo completo con necesidades específicas (Todres et al., 2009). Esto ha sido recogido y apoyado por la comunidad científica, que concuerda en que, si bien la tecnología ha facilitado en gran medida la prevención, el diagnóstico y el tratamiento satisfactorio de las enfermedades, la constante búsqueda de una mayor eficiencia nos ha llevado a una marcada automatización, fragmentación y estandarización en los cuidados de los pacientes (Haque & Waytz, 2012; Pawlikowski, 2002). Como resultado, no solo se daña la relación entre paciente y profesional sanitario y la confianza de la sociedad en el sistema de atención sanitaria, sino que además los profesionales afectados están más expuestos al estrés, la depresión y la insatisfacción laboral (Busch et al., 2019; de la Fuente-Martos et al., 2018).

La humanización del sistema, por tanto, busca incorporar aquellos elementos diferenciadores del individuo en la compleja tarea que supone su atención sanitaria, y debe fomentar la protección de los individuos especialmente vulnerables en base precisamente a esas diferencias. Como ejemplo, el colectivo LGTBI+ sigue sufriendo un tratamiento discriminatorio dentro de la estructura sanitaria, muchas veces ligado tanto a su histórica invisibilización social (Gil-Borrelli et al., 2017) como a una falta de empatía entre el personal sanitario (Burke et al., 2015; Chapman et al., 2012). Además, un estudio liderado por la Comisión Europea puso de manifiesto, por un lado, las dificultades de acceso a las prestaciones sanitarias por parte del colectivo LGTBI+ y, por otro, las lagunas formativas que los mismos profesionales sanitarios declararon tener con respecto a la diversidad sexual y a las peculiaridades sanitarias de este colectivo (Comisión Europea, 2017).

Así pues, la empatía es un elemento clave en el proceso de humanización de los servicios de salud. Ésta, entendida como la capacidad de entender aspectos como las circunstancias, perspectivas y los sentimientos de los pacientes, transmitir esa comprensión y actuar en concordancia, ha mostrado no solo un incremento del bienestar físico y emocional del paciente, sino la mejora de su adherencia al tratamiento y la realización personal del profesional sanitario (Lor et al., 2015; Ratka, 2018). Por ello, el desarrollo y mantenimiento de unos altos niveles de empatía se ha convertido en uno de los objetivos a satisfacer entre los futuros egresados como profesionales sanitarios, y numerosos estudios entre profesionales médicos, enfermeros o farmacéuticos así lo señalan (Fjortoft et al., 2011; Stepien & Baernstein, 2006).

Teniendo en consideración todo lo anteriormente expuesto, se llevó a cabo en el curso académico 2019/2020 el proyecto *“Metodología APS: una herramienta poderosa en la*

transferencia de competencias de la academia a la sociedad que contribuye a la humanización del Sistema Sanitario español y la atención sanitaria de poblaciones vulnerables” ligado a la Facultad de Farmacia de la UCM junto con la ONG *COGAM*, asociación de carácter laico, feminista y apartidista, de composición mixta y sin ánimo de lucro, inscrita en el registro de asociaciones de la Comunidad Autónoma de Madrid. *COGAM* está establecida de acuerdo a la legislación vigente en España en materia de asociaciones y se especializa en el desarrollo de proyectos y programas orientados a sensibilizar y visibilizar la diversidad del colectivo LGTBI+ así como al cuidado de su salud, enfocándose principalmente en la prevención del VIH.

2. MÉTODO

Para la ejecución del proyecto anteriormente citado, por parte de la UCM se ha contado con la participación de cuatro profesores universitarios y un funcionario administrativo de la Facultad de Farmacia así como, voluntariamente, tres estudiantes de último curso del Grado en Farmacia, dos de los cuales se incorporaron al serles otorgados los correspondientes Trabajos Fin de Grado (TFG) relacionados con el mencionado proyecto. El profesorado pertenece al cuerpo docente funcionario y contratado, comprendiendo una Profesora Titular, un Profesor Contratado Doctor y dos Profesores Asociados. Los trabajadores de la universidad tienen una edad comprendida entre 30-60 años. Desde la ONG *COGAM* han participado en este proyecto un biólogo con diploma de experto “Mediador experto para personas con VIH” y una trabajadora social. Ambos ejercen como técnicos responsables de las actividades del servicio de voluntariado, con una edad entre 30 y 50 años. Los estudiantes, un varón y dos mujeres, tenían entre 23 y 25 años. En total participaron seis mujeres y cuatro hombres. Si bien el proyecto fue diseñado para que su realización fuera mayoritariamente presencial, la crisis sanitaria y social ocasionada por la pandemia COVID-19 obligó a su virtualización. La adaptación fue posible gracias a las numerosas herramientas digitales actualmente disponibles, que además se han visto potenciadas en base a las nuevas necesidades surgidas, y que se detallarán a lo largo del apartado.

En primer lugar, se realizó una formación adicional y específica de los estudiantes con el objetivo de asegurar que éstos tuvieran las herramientas básicas suficientes para realizar un servicio de calidad. Los profesores universitarios profundizaron en la prevención y tratamiento de las infecciones de transmisión sexual, los tratamientos hormonales y las interacciones de medicamentos, así como en el desvío y abuso de los mismos. Además, abordaron las interacciones fármaco-alimento y fármaco-droga de abuso. Esta formación fue a distancia y asíncrona y se confeccionó a través de la plataforma *Moodle* de la universidad. Por otro lado, los técnicos formaron a los estudiantes sobre técnicas asesoramiento y ayuda (*counselling*), haciendo especial hincapié en la escucha activa y el desarrollo de la empatía a través de sesiones a distancia sincrónicas para las cuales se utilizó la herramienta de comunicación a distancia *Google MEET*. Para ello se emplearon los recursos de formación y soporte a distancia de la universidad (campus virtual UCM), además de diversas herramientas para la comunicación a distancia vía videoconferencia, correo electrónico y otros medios similares.

Una vez que los alumnos terminaron ambos tipos de formación a distancia y superaron satisfactoriamente las pruebas confeccionadas en la plataforma *Moodle*, específicamente

diseñadas para evaluar las competencias desarrolladas, iniciaron el servicio de atención farmacéutica. El trabajo realizado en el servicio de atención farmacéutica consistió en la recepción de consultas reales de pacientes y usuarios a través de *COGAM* y el desarrollo de su respuesta técnica personalizada, realizando para ello el correspondiente trabajo de investigación documental. Para dicha investigación se apoyaron en los recursos electrónicos de la biblioteca de la UCM, en libros electrónicos especializados y bases de datos académicas (Pubmed, Science Direct, Google Académico), así como en el Centro de Información de Medicamentos de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (CIMA) y su correspondiente sitio web, entre otros. Cabe señalar que se estimuló el aprendizaje colaborativo a través de la aplicación *Whatsapp* y el correo electrónico, donde se compartieron ideas y posibles intervenciones relacionadas con las consultas. Las conclusiones de cada estudio y su consecuente respuesta siempre fueron supervisadas por los responsables de *COGAM* antes de su remisión final al paciente o usuario.

Si bien el servicio de atención farmacéutica inicialmente iba a ser presencial, tuvo que ser ejercido a distancia para poder asegurar la asistencia a todos los pacientes y usuarios que lo solicitaron y a la vez respetar las medidas y restricciones establecidas por motivos sanitarios. Con el fin de evaluar la calidad del servicio de atención farmacéutica ofrecido a nivel comunitario, el equipo de trabajo diseñó una encuesta para valorar el grado de satisfacción global de los usuarios, haciendo énfasis en la percepción sobre el grado de escucha activa y de empatía mostrado por el estudiante que desempeñó el servicio. Esta encuesta inicialmente incluía variables para medir en una escala de 0-10 el grado de satisfacción con el servicio, con las condiciones del servicio, con la información recibida y el grado de satisfacción global. Con respecto al grado de satisfacción con el servicio, las variables pretendían valorar la medida en que el usuario se había sentido acogido, escuchado, enjuiciado, el grado de preparación del personal, el tiempo dedicado al servicio. En lo referente al grado de satisfacción con las condiciones del servicio, se quería indagar la facilidad de acceso al centro antes y después de que se ofertara el servicio ApS y la adecuación de los medios y los recursos. Con respecto al grado de conformidad del usuario con respecto a la información recibida, se pretendía valorar los beneficios y la claridad de la información recibida. Por último se buscaba cuantificar el grado de satisfacción global y el grado en que el usuario recomendaría el servicio a un amigo. Sin embargo, al tener que realizarse la atención farmacéutica a distancia y de forma asíncrona a través del correo electrónico, con el fin de poder asegurar recabar algún tipo de información al respecto, finalmente solo se solicitó a los usuarios la valoración del grado de satisfacción global con el servicio en una escala de 0-10, aunque se les instó a considerar para ello las variables anteriormente mencionadas.

Una vez finalizada la fase de realización del servicio de atención farmacéutica, el alumnado completó una evaluación específica a través del Campus Virtual con el fin de evaluar los conocimientos adquiridos durante el servicio. Asimismo, los estudiantes del proyecto redactaron sus correspondientes TFGs apoyados por los profesores universitarios del proyecto designados como tutores, los cuales también evaluaron la memoria final entregada. Por último, el tribunal evaluador de la exposición y defensa del TFG designado por la Facultad de Farmacia de la UCM valoró las competencias específicas adquiridas y los aprendizajes del servicio.

Paralelamente al desarrollo de la formación y el servicio de atención farmacéutica, se diseñaron y llevaron a cabo actividades de difusión y divulgación científica que consistieron en la apertura

y mantenimiento de una cuenta para las redes sociales *Instagram* y *Twitter* bajo la denominación *@aps_ucm*.

3. RESULTADOS

3.1. Actividades de asesoramiento farmacéutico.

De acuerdo a lo establecido en la metodología, una vez que fue superada la formación inicial, el alumnado ligado al proyecto realizó principalmente labores de asesoramiento sanitario, de carácter farmacológico y preventivo. En esta primera edición los alumnos participaron en un total de ocho consultas reales recibidas en *COGAM*, las cuales se realizaron por tres motivos principales, de acuerdo a los usuarios: una mayor rapidez de respuesta, una mayor sensación de seguridad, o como alternativa tras haber recibido el rechazo o falta de respuesta por parte de las instituciones tradicionales correspondientes.

En la tabla 1 se incluyen las características principales de las consultas abordadas por los estudiantes, así como la satisfacción global expresada por los usuarios con la atención recibida en el servicio de atención farmacéutica.

Tabla 1

Consultas abordadas por los estudiantes del proyecto ApS

Tema de consulta	Paciente	Satisfacción global del usuario (0-10 puntos)
Interacción entre medicamentos	Hombre transexual, edad no declarada	8.00
Interacción entre medicamentos	Hombre menor de 35 años	10
Cambio de medicación	Hombre menor de 35 años, en tratamiento antirretroviral	8.00
Profilaxis antirretroviral	Hombre menor de 35 años en tratamiento antirretroviral	10
Profilaxis antirretroviral	Hombre entre 35-45 años	8.00
Acceso a medicación	Hombre menor de 35 años en tratamiento antirretroviral	9.00
Acceso a medicación	Hombre menor de 35 años, en tratamiento antirretroviral	NS/NC
Acceso a medicación	Hombre entre 35-45 años	NS/NC

Para la resolución de dichas consultas los alumnos pudieron apoyarse en la formación recibida por los profesores universitarios y de esta manera afianzar los conocimientos abordados tanto a lo largo del grado universitario como de la formación especializada impartida de manera previa a la realización del servicio, pero, dado el carácter diverso de las consultas surgidas,

también necesitaron realizar búsquedas de información adicional de carácter científico, legal y gubernamental. Asimismo, el alumnado pudo desarrollar competencias transversales adicionales relacionadas, por ejemplo, con la capacidad de estructurar una intervención farmacéutica real o con la adecuada gestión del tiempo y los recursos para cumplir el trabajo a desarrollar. Entre las competencias adquiridas en relación con la estructuración de una intervención farmacéutica real, es significativo hacer alusión a que los alumnos participaron en el cribado de la información aportada por el paciente, la detección y recopilación de información faltante, el correcto tratamiento de información sensible, la búsqueda de información real, adecuada y adaptada al usuario e incluso en la búsqueda y oferta de herramientas personales, sanitarias y legales relacionadas con la consulta así como otras herramientas útiles para el usuario. Las conclusiones de cada estudio y su consecuente respuesta siempre fueron supervisadas por los responsables de *COGAM* antes de su remisión final al paciente o usuario.

De igual manera, al ser los estudiantes los receptores de las consultas, la realización del servicio les permitió aplicar los fundamentos de las técnicas de *counselling* (escucha activa, empatía o *brainstorming*, entre otros) y entrar en contacto con poblaciones minoritarias reconocidas como vulnerables (disidentes en orientación y sexogénicos) y gestionar de manera correcta dicha diversidad. De acuerdo a la alta satisfacción mostrada por los usuarios, los estudiantes realizaron un adecuado ejercicio de escucha empática, pudiendo recabar la información personal más sensible necesaria para la adecuada intervención y atención farmacéutica sin mostrar prejuicios o sesgos personales ni herir la sensibilidad de los pacientes o usuarios de ningún modo a la vez que respondieron de manera eficiente a las consultas recibidas.

Cabe señalar que los estudiantes superaron de forma satisfactoria las pruebas relacionadas con su formación y aprendizajes del servicio realizadas antes y después de la realización del servicio de atención farmacéutica. Asimismo, es significativo que las dos alumnas que expusieron su TFG en relación con este proyecto recibieron una calificación final muy elevada tanto por parte de los tutores como por parte del tribunal evaluador designado por la Facultad.

3.2. Actividades de difusión y divulgación científica.

Además de participar en las actividades de servicio de atención farmacéutica descritas, los alumnos se involucraron en las actividades de difusión y divulgación científica relacionadas con el presente proyecto educativo. En primer lugar diseñaron el cartel publicitario del proyecto (Figura 1) que fue expuesto en las instalaciones y redes de la Universidad Complutense de Madrid. Asimismo, una vez completada la formación online, prepararon distintas publicaciones de contenido científico-sanitario para las redes sociales *Instagram* y *Twitter* bajo la cuenta *@aps_ucm*, con el objetivo de fomentar la conciencia sanitaria (Figura 2).

Figura 1

Cartel para la difusión del proyecto realizado por los alumnos.



Figura 2

Ejemplo de publicaciones en redes sociales realizadas por los alumnos.



La preparación de dichas publicaciones permitió a los alumnos esquematizar e interiorizar parte del temario abordado durante la formación online de manera práctica y colaborativa, y al compartirlo en *Instagram* y *Twitter* pudieron crear oportunidades de interacción social, debate y aprendizaje colectivo junto con usuarios de las redes sociales anteriormente no familiarizados con el proyecto educativo o COGAM. En estas redes, la interacción se realiza

principalmente a través de la marcación por el usuario del símbolo del corazón bajo la publicación (con un significado socialmente aceptado como “me gusta”), la publicación de comentarios visibles para otros usuarios que pueden ser contestados o comentados de manera pública y el intercambio de mensajes privados con la cuenta @aps_ucm. Es significativo además que las redes sociales permiten la opción de archivar el contenido que el usuario desee y mantenerla de manera accesible para la revisualización o de dichas publicaciones en cualquier momento, por lo que podrían funcionar asimismo como material de divulgación imperecedero, que puede ser compartido de forma ilimitada y gratuita entre distintos usuarios sin importar la localización geográfica de los mismos.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La humanización de la atención sanitaria pasa irremediabilmente por un cambio en la formación de los profesionales sanitarios (Pawlikowski, 2002). Si bien la mayoría de los graduados en Farmacia prestan sus servicios en el sistema sanitario en directo contacto con el paciente (en farmacias comunitarias, hospitalarias o centros de salud) y dicho grado presenta un elevado nivel de experimentalidad, los estudiantes disponen de pocas oportunidades de participar en proyectos que desarrollen sus habilidades sociales y otras competencias transversales imprescindibles para su desempeño profesional. Los centros educativos han implantado estrategias muy diversas para el desarrollo en los futuros farmacéuticos de la empatía que necesitan para un adecuado trato hacia los pacientes, como pueden ser programas de simulación (Chen et al., 2015; Skoy et al., 2016), talleres (Van Winkle et al., 2012) asignaturas dedicadas a ello (Kerr et al., 2015) o trabajos específicos (Chen et al., 2008). Todos ellos mostraron efectos positivos en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes, incluso aquellas alternativas con menor presupuesto. No obstante, en base a la bibliografía disponible, se consideró el formato ApS como la metodología más pertinente para la consecución de los objetivos principales: la contribución a la humanización del sistema sanitario y la mejora de la atención farmacéutica a los colectivos vulnerables, en especial el LGTBI+ (Sales et al., 2013; Tamayo et al., 2016). De acuerdo a los resultados disponibles, los usuarios han mostrado una alta satisfacción con el servicio de atención farmacéutica ofrecido por los estudiantes del proyecto ApS (con una media superior al 8,5 sobre 10).

El grado en Farmacia está constituido por asignaturas con contenidos claramente segmentados en las distintas áreas (química, biológica y de ciencias de la salud), con unos temarios a abordar densos y con poco margen para la flexibilidad necesaria para incorporar la metodología ApS con una duración suficiente. Sin embargo, la preparación de la memoria y exposición del TFG precisamente tiene un carácter transversal por definición, ya que supone la integración de los contenidos recibidos y las competencias adquiridas a lo largo de los estudios reglados. Así, el TFG parece representar la opción más adecuada para la introducción del ApS en la formación universitaria.

Lamentablemente, numerosos proyectos ApS han tenido que ser cancelados o precipitadamente adaptados para poder desarrollarse durante la pandemia COVID-19. Pese a ella, los proyectos que han conseguido ser adaptados y mantenidos han seguido mostrando un reseñable beneficio para los estudiantes y la sociedad (Shaw & Halley, 2021), probablemente debido a las diferentes alternativas disponibles gracias a las recientes soluciones electrónicas y

virtuales desarrolladas (Albanesi et al., 2020). La limitación de las oportunidades de reunión cara a cara por motivos sanitarios supuso un claro obstáculo para la ejecución de este proyecto, de marcada naturaleza presencial: el desarrollo de empatía, confianza y otros vínculos emocionales entre el paciente y profesional sanitario, como entre cualesquiera otros dos individuos, está altamente relacionado con el contacto presencial aunque no sea estrictamente necesario, dado que en las relaciones virtuales son más propicias a la proyección de sentimientos propios que a la conexión real con el otro individuo (Feng et al., 2004; Fuchs, 2014). Sin embargo, la continuación con el proyecto a distancia, a pesar del esfuerzo añadido, podría suponer un mayor desarrollo de los estudiantes en aspectos personales como la resiliencia y el compromiso (Wong et al., 2021), además de ayudar tanto a estudiantes como usuarios a aliviar síntomas psicológicos relacionados con la pandemia COVID y las medidas sanitarias relacionadas, como pueden ser ansiedad o depresión (Fullana et al., 2020; Santabábara et al., 2021). Asimismo la realización del ApS de manera telemática puede tener otros beneficios, como menores costes, mayor privacidad, adquisición de habilidades digitales o desarrollo de la autonomía personal; incluso podría aumentar la participación al no haber restricciones ligadas a la localización geográfica (Schmidt, 2021; Wong et al., 2021).

Los proyectos que tienen como destinatarios los miembros del colectivo LGTBI+ llevados a cabo en universidades, entidades públicas y ONGs están enfocados en los problemas sociales que sufre este colectivo, como discriminación y riesgo de exclusión entre otros, y proponen intervenciones cuyas finalidad es el incremento de la aceptación social para poder mejorar la inclusión y la calidad de vida de los miembros de este colectivo (Comunidad Autónoma de Madrid, 2020). El servicio de Atención a la Diversidad de la Universidad de Córdoba elaboró en 2018 un documento titulado "*Apuntes para la Inclusión en la Comunidad Universitaria*" sobre el colectivo LGTBI+, que recoge asignaturas o materias de Grado o Postgrado de España en las que se abordan temas relacionados con este colectivo. A nivel de Grado hay Facultades del área de Ciencias de la Salud (Psicología y Enfermería) que ofertan planes de estudios con la presencia de la diversidad afectivo-sexual. En la misma área los Másteres que incorporan la diversidad afectivo sexual se encuentran vinculados a la Psicología General (en la Universidad de Jaén y en la UNED) y a la Sexología, ya sea desde un punto de vista clínico (en la Universidad de Almería, Universidad de Barcelona y Universidad a Distancia de Madrid) o con un perfil también educativo y de asesoramiento (en la Universidad de Huelva y en la Universidad Camilo José Cela) (Torrice et al., 2018).

Cabe mencionar igualmente que están descritos proyectos ApS relacionados con el colectivo LGTBI+ impulsados por la Escola Superior de Educação e Comunicação de la Universidade del Algarve (Granero, 2021) y la Universidad de Granada que tienen por objetivo el desarrollo de valores y actitudes igualitarias en torno al este colectivo (Herrera Pastor et al., 2020). Y, por otra parte, los proyectos llevados a cabo en las Facultades de Farmacia del territorio nacional basados en la metodología ApS están relacionados con la promoción del uso correcto de medicamentos en la población anciana (Fernández Alfonso et al., 2019), la formación en la prevención de enfermedades como las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) (Muñoz Medina et al., 2020), el manejo de pacientes crónicos y con enfermedades concretas o el control de adicciones (Machi et al., 2021), entre otros.

A raíz de lo expuesto, este proyecto representa una experiencia inédita y con un marcado carácter innovador, ya que es un proyecto ApS del área de Ciencias de la Salud relacionado con

las problemáticas sanitarias del colectivo LGTBI+, como las interacciones entre tratamientos de ITS y hormonas, interacciones con las drogas de abuso. Además, no sólo busca mejorar la atención sanitaria para este colectivo sino que también el desarrollo de valores de integración.

Por lo que, a modo de conclusión, podemos señalar que si bien los resultados obtenidos hasta el momento en esta primera edición del proyecto aún son insuficientes para analizar en profundidad su impacto en el alumnado y la sociedad, la actividad formativa desempeñada parece ejercer un efecto beneficioso tanto para los estudiantes como para la comunidad, incluso en las condiciones sanitarias y sociales más desafiantes, y puede ser fácilmente trasladada a cualquier otra disciplina académica.

5. AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen a la Universidad Complutense de Madrid la concesión del proyecto “*Metodología APS: una herramienta poderosa en la transferencia de competencias de la academia a la sociedad que contribuye a la humanización del Sistema Sanitario español y la atención sanitaria de poblaciones vulnerables*”, así como a la ONG COGAM su involucración en el mismo.

6. REFERENCIAS

- Albanesi, C., Aramburuzabala, P., Gregorova, A. B., & Zunszain, P. (2020). Practical guide on e-service-learning in response to COVID-19. https://www.eoslhe.eu/wp-content/uploads/2020/10/Practical-guide-on-e-Service-Learning_web.pdf
- Aramburuzabala, P., McIlrath, L., & Opazo, H. (2019). *Embedding service learning in European higher education: Developing a culture of civic engagement*. Routledge.
- Astin, A. W., Vogelgesang, L. J., Ikeda, E. K., & Yee, J. A. (2000). How service learning affects students.
- Bednarz, S. W., Chalkley, B., Fletcher, S., Hay, I., Heron, E. L., Mohan, A., & Trafford, J. (2008). Community engagement for student learning in geography. *Journal of Geography in Higher Education*, 32(1), 87-100.
- Burke, S. E., Dovidio, J. F., Przedworski, J. M., Hardeman, R. R., Perry, S. P., Phelan, S. M., Nelson, D. B., Burgess, D. J., Yeazel, M. W., & van Ryn, M. (2015). Do Contact and Empathy Mitigate Bias Against Gay and Lesbian People Among Heterosexual First-Year Medical Students? A Report From the Medical Student CHANGE Study. *Academic medicine : journal of the Association of American Medical Colleges*, 90(5), 645-651. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000000661>
- Busch, I. M., Moretti, F., Travaini, G., Wu, A. W., & Rimondini, M. (2019). Humanization of Care: Key Elements Identified by Patients, Caregivers, and Healthcare Providers. A Systematic Review. *The Patient - Patient-Centered Outcomes Research*, 12(5), 461-474. <https://doi.org/10.1007/s40271-019-00370-1>

- Chapman, R., Watkins, R., Zappia, T., Nicol, P., & Shields, L. (2012, Apr). Nursing and medical students' attitude, knowledge and beliefs regarding lesbian, gay, bisexual and transgender parents seeking health care for their children. *J Clin Nurs*, 21(7-8), 938-945. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2011.03892.x>
- Chen, A. M., Kiersma, M. E., Yehle, K. S., & Plake, K. S. (2015). Impact of an aging simulation game on pharmacy students' empathy for older adults. *American journal of pharmaceutical education*, 79(5).
- Chen, J. T., LaLopa, J., & Dang, D. K. (2008). Impact of patient empathy modeling on pharmacy students caring for the underserved. *American journal of pharmaceutical education*, 72(2).
- Claes, E., Schrooten, M., McLaughlin, H., & Csoba, J. (2021). Community service learning in complex urban settings: challenges and opportunities for social work education. *Social Work Education*, 1-19.
- Conway, J. M., Amel, E. L., & Gerwien, D. P. (2009). Teaching and learning in the social context: A meta-analysis of service learning's effects on academic, personal, social, and citizenship outcomes. *Teaching of psychology*, 36(4), 233-245.
- Comisión Europea (2020). Unión de la Igualdad: Estrategia para la Igualdad de las Personas LGBTIQ 2020-2025. *COM(2020) 698 final*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0698&from=EN>
- Comisión Europea (2017). Health4LGTBI: Reducing health inequalities experienced by LGBTI people. https://ec.europa.eu/health/social_determinants/projects/ep_funded_projects_en#fragment2
- Comunidad Autónoma de Madrid (2018). Proyectos de atención a personas LGBTI en situación de vulnerabilidad y de sensibilización de la sociedad madrileña. Consultado el 8 de noviembre de 2021 en: https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/educacion/libro_proyectos.pdf
- de la Fuente-Martos, C., Rojas-Amezcuca, M., Gómez-Espejo, M. R., Lara-Aguayo, P., Morán-Fernandez, E., & Aguilar-Alonso, E. (2018, 2018/03/01/). Humanization in healthcare arises from the need for a holistic approach to illness. *Medicina Intensiva (English Edition)*, 42(2), 99-109. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.medine.2017.08.011>
- Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria (Ed.). (2016). Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019. Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Madrid. <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017902.pdf>
- Eyler, J. S. (2000). What Do We Most Need To Know about the Impact of Service-Learning on Student Learning? *Michigan journal of community service learning*.

- Felten, P., & Clayton, P. H. (2011). Service-learning. *New directions for teaching and learning*, 2011(128), 75-84.
- Feng, J., Lazar, J., & Preece, J. (2004). Empathy and online interpersonal trust: A fragile relationship. *Behaviour & Information Technology*, 23(2), 97-106.
- Fernández Alfonso, S. & Cea Soriano, L. (2019). Identificación de problemas relacionados con el medicamento y estrategias de mejora en personas mayores. Madrid, Universidad Complutense de Madrid. Consultado el 9 de noviembre de 2021 en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/62510/1/Identificaci%C3%B3n%20de%20problemas%20relacionados%20con%20el%20medicamento%20y%20estrategias%20de%20mejora%20en%20personas%20mayores.pdf>
- Fjortoft, N., Van Winkle, L. J., & Hojat, M. (2011). Measuring empathy in pharmacy students. *American journal of pharmaceutical education*, 75(6).
- Fuchs, T. (2014). The virtual other: Empathy in the age of virtuality. *Journal of Consciousness Studies*, 21(5-6), 152-173.
- Fullana, M. A., Hidalgo-Mazzei, D., Vieta, E., & Radua, J. (2020). Coping behaviors associated with decreased anxiety and depressive symptoms during the COVID-19 pandemic and lockdown. *Journal of Affective Disorders*, 275, 80-81.
- Gil-Borrelli, C. C., Velasco, C., Iniesta, C., Beltrán, P. D., Curto, J., & Latasa, P. (2017). Hacia una salud pública con orgullo: equidad en la salud en las personas lesbianas, gais, bisexuales y trans en España.
- Granero Andújar, A. (2021). Aprendizaje-Servicio y colectivo LGTBI: una experiencia educativa innovadora desarrollada desde la Universidade do Algarve. INNTED. Código: S03-07 online. Consultado el 8 de noviembre de 2021 en: <https://innted.org/ponencia/aprendizaje-servicio-y-colectivo-lgtbi-una-experiencia-educativa-innovadora-desarrollada-desde-la-universidade-do-algarve-portugal/>
- Haque, O. S., & Waytz, A. (2012). Dehumanization in medicine: Causes, solutions, and functions. *Perspectives on psychological science*, 7(2), 176-186.
- Hatzenbuehler, M. L., McLaughlin, K. A., Keyes, K. M., & Hasin, D. S. (2010). The impact of institutional discrimination on psychiatric disorders in lesbian, gay, and bisexual populations: A prospective study. *American journal of public health*, 100(3), 452-459.
- Herrera Pastor D (2020). Aprendizaje Servicio. Análisis de una experiencia universitaria. *IE*. (102):154-64
- Hoffman, J. C. (2021). A service learning pedagogy for an undergraduate bachelor of nursing curriculum.
- Juhász, J., Málovics, G., & Bajmócy, Z. (2021). Co-Creation, Reflection, and Transformation: The Social Impact of a Service-Learning Course at the University of Szeged. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*, 51(7), 6-17.

- Kerr, J. L., Stahnke, A. M., & Behnen, E. M. (2015). Assessing empathy and self-efficacy levels of pharmacy students in an elective diabetes management course. *American journal of pharmaceutical education*, 79(3).
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. *Boletín Oficial del Estado*, 128, de 29 de mayo de 2003. BOE-A-2003-10715. Consultado en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2003/05/28/16/con>
- Lor, K. B., Truong, J. T., Ip, E. J., & Barnett, M. J. (2015). A randomized prospective study on outcomes of an empathy intervention among second-year student pharmacists. *American journal of pharmaceutical education*, 79(2).
- Machi C., Martí R., Andrés L., Guillén M., Ferragud C., Garrigues T., Garrigues, T. & Blesa, J. (2021). Metodología Aprendizaje-Servicio adaptada al confinamiento por COVID-19: Utilización en la prevención de adicciones. Libro de Actas IN-RED 2021: VII Congreso de Innovación Educativa y Docencia en Red. Universitat Politècnica de València; Consultado en: <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/INRED/INRED2021/paper/view/13727>.
- Muñoz Medina, J.I. (2020) Prevención De infecciones de transmisión sexual en adolescentes a través de un proyecto de aprendizaje-servicio.. Trabajo de fin de máster inédito. Universidad de Sevilla, Sevilla. Consultado el 8 de noviembre de 2021 en: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/104089/MU%c3%91OZ%20MEDINA%20JORGE%20IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pawlikowski, M. (2002). Dehumanization of contemporary medicine: Causes and remedies. *Neuroendocrinology letters*, 23(1), 5-7.
- Ratka, A. (2018). Empathy and the development of affective skills. *American journal of pharmaceutical education*, 82(10).
- Sales, I., Jonkman, L., Connor, S., & Hall, D. (2013). A comparison of educational interventions to enhance cultural competency in pharmacy students. *American journal of pharmaceutical education*, 77(4).
- Santabárbara, J., Lasheras, I., Lipnicki, D. M., Bueno-Notivol, J., Pérez-Moreno, M., López-Antón, R., De la Cámara, C., Lobo, A., & Gracia-García, P. (2021,). Prevalence of anxiety in the COVID-19 pandemic: An updated meta-analysis of community-based studies. *Progress in Neuro-Psychopharmacology and Biological Psychiatry*, 109, 110207. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pnpbp.2020.110207>
- Schmidt, M. E. (2021). Embracing e-service learning in the age of COVID and beyond. *Scholarship of Teaching and Learning in Psychology*.
- Shaw, S., & Halley, M. A. (2021). Service Learning during the COVID-19 Pandemic: A Model of Temporal, Spatial, and Cultural Adaptability. *Journal of Interpretation*, 29(1), 3.
- Skoj, E. T., Eukel, H. N., Frenzel, J. E., Werremeyer, A., & McDaniel, B. (2016). Use of an auditory hallucination simulation to increase student pharmacist empathy for patients with mental illness. *American journal of pharmaceutical education*, 80(8).

- Stepien, K. A., & Baernstein, A. (2006). Educating for empathy. *Journal of general internal medicine*, 21(5), 524-530.
- Tamayo, C. A., Rizkalla, M. N., & Henderson, K. K. (2016). Cognitive, behavioral and emotional empathy in pharmacy students: targeting programs for curriculum modification. *Frontiers in pharmacology*, 7, 96.
- Ti, C., Tang, J., & Bringle, R. (2021). Initiating and Extending Institutionalization of Service-Learning. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 25(2).
- Todres, L., Galvin, K. T., & Holloway, I. (2009, 2009/01/01). The humanization of healthcare: A value framework for qualitative research. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 4(2), 68-77. <https://doi.org/10.1080/17482620802646204>
- Torrico MG-C, Fernández M.B., Arenas P.G., Pareja E.F.H., de Arcos A.N. (2018). *LGTBI+: Diversidad afectivo-sexual e identidades de género*. Universidad de Córdoba. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/17405/ApuntesLGTBI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad Complutense de Madrid (2021). *Oficina de Aprendizaje-Servicio ApS UCM*. Consultado el 23 de julio de 2021 en <https://www.ucm.es/diversidad/aprendizaje-servicio>
- Van Winkle, L. J., Fjortoft, N., & Hojat, M. (2012). Impact of a workshop about aging on the empathy scores of pharmacy and medical students. *American journal of pharmaceutical education*, 76(1).
- Warren, J. L. (2012). Does service-learning increase student learning?: A meta-analysis. *Michigan journal of community service learning*, 18(2), 56-61.
- Wong, M. M. L., Lau, K. H., & Chan, C. W. F. (2021). The impacts and success factors of a work-from-home service-learning internship during COVID-19. *Journal of Work-Applied Management*.

Para citar este artículo:

Carmona Mata, V. (2021). Aprendizaje-servicio para la formación en atención farmacéutica, enfrentando los retos de la pandemia COVID-19. *EduTec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (78), 165-179. <https://doi.org/10.21556/edutec.2021.78.2161>