

Consejo de Certificación Profesional de Profesionales Médicos CCPM

Propuesta de herramientas conceptuales para el desarrollo del dominio de competencias sobre profesionalismo

Dr. Jorge Neira
Dr. Víctor Rodríguez
Dra. Norma Tauro
Dr. Raúl Valli
Dr. Gustavo Cardigni

Un *profesional* es alguien con experiencia especial que obtiene el privilegio de la autorregulación a través de la vocación y el servicio, los altos estándares éticos, la autoevaluación crítica y el desarrollo personal.

El *profesionalismo* es uno de los dominios que componen las competencias del ejercicio profesional de la medicina. Incluye la capacidad de juicio clínico: la traducción de datos en conocimiento y el conocimiento en acciones apropiadas. Su accionar contempla: la inserción institucional y los vínculos establecidos; la relación médico-paciente; la comunicación en el equipo de salud; la cabal conciencia de la Salud Pública como categoría de análisis y de tarea; el liderazgo y la gestión –en sus diferentes niveles- como aspectos ineludibles de toda profesión.

Existen dificultades para traducir los principios que lo guían en indicadores de conductas. Esto es, los procesos de operacionalización se tornan complejos porque es muy difícil pasar de la abstracción de valores a la verbalización de las conductas esperables y factibles de ser observadas y evaluadas.

El profesionalismo constituye así una competencia basada en valores, que se aprende por medio de:

- ◆ la observación –en escenarios reales- de las conductas de otros profesionales en ejercicio
- ◆ la lectura de bibliografía que aporte investigaciones y datos cuya comprensión y práctica garantiza alcanzar niveles más altos de este dominio
- ◆ la reflexión individual y colectiva en espacios formales de análisis y discusión
- ◆ la simulación en escenarios ficticios y representativos de los escenarios reales

Las actitudes y comportamientos distintivos que subyacen al *profesionalismo* como dominio a desarrollar pueden evaluarse en términos de:

- ◆ habilidades comunicacionales
- ◆ relaciones profesionales con los pacientes y familiares
- ◆ relaciones profesionales con el resto de los miembros del equipo de salud
- ◆ autogobierno: estándares personales, desarrollo personal, percepción y autocontrol

Se reconoce, entonces, que las llamadas “*competencias blandas*” son los **valores** en los que se apoya y sostiene el accionar del profesional y las llamadas “*competencias duras*” son las **herramientas** para su ejercicio.

El siguiente desglose es un intento de verbalizar las conductas esperadas, de manera tal que, al facilitar su visualización puedan ser enseñadas y aprendidas, así como, evaluadas en el desempeño real de la profesión en el “terreno”.

“El profesionalismo, uno de los dominios que componen las competencias del ejercicio profesional de la medicina”
Competencias blandas: valores

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Institución/lugar:..... Fecha:.....
 Profesional Médico (edad, sexo, particularidades):..... Hora inicio:.....
 Escenario¹:..... Hora finalización:.....
 Cantidad y tipo de actores intervinientes²:..... Observador:.....
 Motivo de consulta/Eje/Unidad temática/Problema:.....
 Jerarquía docente (Ayudante, JTP, Profesor):.....

<i>Habilidades comunicacionales</i>
--

<i>Conductas genéricas</i>	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Se comunica efectivamente con pacientes y familiares		
Se comunica efectivamente con los miembros del equipo de salud		
Mantiene registros / documentación precisos y legibles		

<i>Conductas a observar</i> <u>Operacionalizaciones- Indicadores de Conductas</u>		
<u>Simulación</u>	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Entiende a la comunicación como un proceso bidireccional		
Propicia la existencia de retroalimentación en la comunicación		
Desarrolla una escucha activa		
No monopoliza el diálogo		

¹ Los escenarios pueden ser el consultorio, la sala, ámbitos de diagnóstico, intervención y tratamiento, la vía pública, el domicilio del paciente, la comunidad, un laboratorio de simulación, etc.

² Debe asegurarse la entrega de los **Consentimientos informados** para consentir la presencia del observador

Responde las afirmaciones o las preguntas de su interlocutor, o solo sigue su propio discurso sin modificarlo o redireccionándolo según el feedback		
Responde las afirmaciones o las preguntas de su interlocutor, o solo sigue su propio discurso sin modificarlo o redireccionándolo según el feedback		
Responde las afirmaciones o las preguntas de su interlocutor, o solo sigue su propio discurso sin modificarlo o redireccionándolo según el feedback		
Según el escenario procura que el paciente esté correcta y efectivamente “inserto” en la situación.		
Se asegura de adaptar su mensaje a las particularidades de su interlocutor		
En-codifica el mensaje manteniendo un algoritmo lógico en su discurso		
Respeto los tiempos del receptor para la comprensión y para la resolución de la situación Aclara las ambigüedades		
Aplica la redundancia como estrategia pedagógica		
Se asegura la empatía y comprensión encodificando el mensaje sin desvirtuar las intenciones iniciales del contenido a transmitir		
Se manifiesta sensible a las reacciones y necesidades emocionales de los demás.		
Toma en cuenta los aspectos emocionales de los vínculos establecidos: interpreta, contiene, y vehiculiza hacia alternativas positivas.		
Existe coherencia - no contradicción- entre sus mensajes orales y gestuales		

<i>Observación de Registros</i>	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Hay consistencia entre la verbalización del consentimiento informado y el texto del consentimiento escrito		
Participa en los procesos de revisión y actualización periódica de los consentimientos informados escritos		
Se asegura de contar con la documentación precisa para el diálogo con los distintos actores		
Mantiene ordenada -según un criterio coherente- la documentación que recibe.		
La devuelve al paciente -o la archiva- con celeridad y en forma ordenada.		
Analiza e interpreta la evolución del paciente reflejada en la documentación y registra en forma completa, precisa clara y		

legible.		
Usa las siglas aceptadas		

“El profesionalismo, uno de los dominios que componen las competencias del ejercicio profesional de la medicina”
Competencias blandas: valores

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Institución/lugar:..... Fecha:.....
 Profesional Médico (edad, sexo, particularidades):..... Hora inicio:.....
 Escenario³:..... Hora finalización:.....
 Cantidad y tipo de actores intervinientes⁴:..... Observador:.....
 Motivo de consulta/Eje/Unidad temática/Problema:.....
 Jerarquía docente (Ayudante, JTP, Profesor):.....

Relaciones profesionales con pacientes y familiares

<i>Conductas genéricas Ética</i>	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Involucra a los pacientes (o sus sustitutos, si corresponde) en las decisiones sobre la atención y el tratamiento		
Demuestra respeto por las creencias culturales y religiosas y una conciencia de su impacto en la toma de decisiones.		
Respeto la privacidad, la dignidad, la confidencialidad y las restricciones legales en el uso de los datos del paciente		

<i>Conductas a observar</i> <u>Operacionalizaciones- Indicadores de Conductas</u> <u>Relación Médico-Paciente</u>	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Se centra en las necesidades del paciente y de la familia.		
Para el diagnóstico, pronóstico y tratamiento pondera las variables del contexto familiar, laboral, social y cultural del paciente		

³ Los escenarios pueden ser el consultorio, la sala, ámbitos de diagnóstico, intervención y tratamiento, la vía pública, el domicilio del paciente, la comunidad, un laboratorio de simulación, etc.

⁴ Debe asegurarse la entrega de los **Consentimientos informados** para consentir la presencia del observador

Mantiene la confianza y tranquiliza adecuadamente.		
Manifiesta respeto y afectividad		
Procura conocer la opinión del paciente y sus familiares		
Indaga sobre la perspectiva del paciente, es permeable a los cuestionamientos, acepta opiniones divergentes.		
Pregunta sobre las creencias religiosas, filosóficas, ideológicas y culturales para ponderar el impacto y/o interferencia en las instancias diagnósticas propuestas y en las posibles acciones terapéuticas.		
Muestra respeto por los deseos de los pacientes, privacidad, dignidad y confidencialidad		
Es conciente de sus prejuicios e impide que los mismos influyan en sus vínculos con pacientes, familiares y equipo		

<i>Supervisión en el lugar de trabajo</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
Es conciente de sus prejuicios e impide que los mismos influyan en sus vínculos con pacientes, familiares y equipo		
a cada paciente y familiar como un individuo. Establece vínculos individuales sin despersonalizar y estandarizar (llama por el nombre, inserta algún comentario oportuno que permita individualizar al paciente)		

“El profesionalismo , uno de los dominios que componen las competencias del ejercicio profesional de la medicina”
Competencias blandas: valores

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Institución/lugar:..... Fecha:.....
Profesional Médico (edad, sexo, particularidades):..... Hora inicio:.....
Escenario⁵:..... Hora finalización:.....
Cantidad y tipo de actores intervinientes⁶:..... Observador:.....
Motivo de consulta/Eje/Unidad temática/Problema:.....
Jerarquía docente (Ayudante, JTP, Profesor):.....

⁵ Los escenarios pueden ser el consultorio, la sala, ámbitos de diagnóstico, intervención y tratamiento, la vía pública, el domicilio del paciente, la comunidad, un laboratorio de simulación, etc.

⁶ Debe asegurarse la entrega de los **Consentimientos informados** para consentir la presencia del observador

Relaciones profesionales con miembros del Equipo de Salud

<i>Conductas genéricas Trabajo en Equipo</i>	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Colabora y consulta; promueve el trabajo en equipo		
Asegura la continuidad de la atención a través de la entrega efectiva de la información clínica		
Apoya al personal clínico fuera de su área específica para permitir la prestación de atención efectiva		
Supervisa adecuadamente, y delega a otros, la prestación de atención al paciente		

<i>Conductas a observar <u>Operacionalizaciones- Indicadores de Conductas</u> <u>Supervisión en el Lugar de Trabajo</u></i>	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Apoya a todos los integrantes del equipo de salud		
Conoce y comprende la especificidad de las tareas de cada miembro del equipo		
Conoce las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros del equipo		
Articula las diferencias para potenciar positivamente los resultados		
Respetar las incumbencias, los tiempos y los territorios de acción de los distintos miembros del equipo y de los diferentes actores institucionales.		
Dirige y delega apropiadamente según el rol y la capacidad.		
Favorece la autonomía de acción de los distintos miembros del equipo de salud.		
Se mantiene informado sobre las circunstancias y contingencias de la Institución		
Intercambia información de manera efectiva		
Mantiene vínculos fluidos con las diferentes áreas y actores que, directa o indirectamente, están vinculados con la atención del paciente		
Mantiene y respeta los circuitos y mecanismos formales de comunicación	<i>SI</i>	<i>NO</i>
Interviene en el momento oportuno		
Interviene en el momento oportuno		

Cuando corresponde observa sin intervenir ni interferir		
Corrige sin descalificar		
Aplica la redundancia como estrategia pedagógica		
Mantiene la coherencia en sus decisiones. Hace explícitas las modificaciones en sus diagnósticos, pronósticos y tratamientos		
Es accesible, está accesible.		

“El profesionalismo, uno de los dominios que componen las competencias del ejercicio profesional de la medicina”
Competencias blandas: valores

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Institución/lugar:..... Fecha:.....
 Profesional Médico (edad, sexo, particularidades):..... Hora inicio:.....
 Escenario⁷:..... Hora finalización:.....
 Cantidad y tipo de actores intervinientes⁸:..... Observador:.....
 Motivo de consulta/Eje/Unidad temática/Problema:.....
 Jerarquía docente (Ayudante, JTP, Profesor):.....

<i>Autogobierno</i>

<i>Conductas genéricas</i> <i>Seguridad y Ética</i>	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Asume la responsabilidad de la atención		
Formula decisiones clínicas con respeto a los principios éticos y legales		
Posee una conciencia universal de salud		
Busca oportunidades de aprendizaje e integra nuevos conocimientos en la práctica clínica		
Participa en la docencia multidisciplinar		
Participa en investigación o auditoria bajo supervisión.		

⁷ Los escenarios pueden ser el consultorio, la sala, ámbitos de diagnóstico, intervención y tratamiento, la vía pública, el domicilio del paciente, la comunidad, un laboratorio de simulación, etc.

⁸ Debe asegurarse la entrega de los ***Consentimientos informados*** para consentir la presencia del observador

<i>Conductas para observar</i> <i><u>Actitudes supervisadas en servicio</u></i>	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
Acepta la responsabilidad de la atención segura del paciente, incluida la continuidad de la atención.		
Modifica conductas en pos de una mejor calidad de atención		
Piensa y actúa con una visión holística de la Salud Pública, tomando en cuenta todos sus aspectos e interrelaciones		
Muestra iniciativa y adopta un enfoque proactivo de resolución de problemas.		
Conoce y acepta la normativa vigente. Respeta y aplica los principios éticos.		
Promueve la más alta calidad de la práctica, la educación y la investigación.		
Tiene una visión clara de sus necesidades educativas personales, así como de sus fortalezas y sus limitaciones. Busca y propicia actividades de aprendizaje		
Apoya sus decisiones en la investigación y la medicina basada en la evidencia (Bioestadística- Epidemiología y diseño en investigación clínica)		
Reconoce y aprende de los errores. Busca ayuda adecuadamente		
En sus actividades de capacitación adopta un aprendizaje reflexivo		
Participa en la creación, difusión, aplicación y traducción de los conocimientos	<i>SI</i>	<i>NO</i>
Gestiona el tiempo propio y ajeno de manera efectiva.		
Su presencia y vestimenta es la adecuad		
Accesible, puntual y fiable.		

ANEXO

Modelo de Consentimiento Informado para la Observación

“El profesionalismo uno de los dominios que componen las competencias del ejercicio profesional de la medicina” *Competencias blandas: valores*

Instancia de Observación
Escenario: Consultorio

Consentimiento Informado

Para el Profesional Médico en el Consultorio

En el marco de los procesos de certificación y de revalidación periódica de la certificación se realizan observaciones cuyo objetivo es contar con elementos que permitan identificar aquellas acciones que se encuentren en consonancia con los indicadores de conducta del profesionalismo médico.

Los datos recogidos en las observaciones serán un insumo exclusivo para el desarrollo de los procesos de certificación y revalidación. En todos los casos será respetada su confidencialidad y se mantiene el anonimato del profesional, pacientes y familiares.

En su rol de profesional de la medicina:

a. ¿Acepta la presencia del observador durante la consulta?

.....

b. ¿Permite que los datos recogidos puedan ser utilizados para la evaluación de su desempeño?

.....

c. ¿Desea realizar algún comentario, observación o solicitud?

.....