

INVESTIGACION PEDAGOGICA (REVISION)

Calidad en los servicios de salud: su relación con el plan de trabajo metodológico

Quality in health care: its relationship to the work plan methodological

Dr. José Emilio Caballero González

Especialista de II Grado en Histología. Profesor Titular. MSc. en Educación Médica Superior. Ministerio de Salud Pública.

Terminal Professional Degree in Histology. Full Professor. MSc. in Higher Medical Education. Ministry of Public Health.

RESUMEN

En el presente trabajo se aborda la importancia del trabajo metodológico en las instituciones docente-asistenciales del sector de la salud y el papel que debe jugar el plan de trabajo metodológico como documento rector para el mejoramiento del desempeño profesional. Se expresan, además los resultados que sobre este aspecto se han detectado en inspecciones realizadas a un grupo de instituciones de salud.

Palabras clave: Calidad de la atención de salud; servicios de integración docente-asistencial; educación médica; instituciones de salud

ABSTRACT

The present research deals with the importance of methodological work in teaching and assistance health institutions and the role of the methodological working design as a guiding document to improve the teaching and learning process as well as professional performance. This work shows the results on this aspect obtained through inspections to several health institutions.

Key words: Quality of health care; teaching care integration services; education medical; health facilities

Recibido: 22 de marzo de 2012

Aprobado: 18 de abril de 2012

Correspondencia:

Dr. José Emilio Caballero González.

Ministerio de Salud Pública.

Calle 23 Esquina N. Plaza de la Revolución.

Ciudad de La Habana. CP: 10 400.

Dirección electrónica: emiliocaballero@infomed.sld.cu

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública a la población ha sido un aspecto priorizado en estos más de 50 años de Revolución y en la actualidad aparece entre las prioridades de la salud pública para el año 2011 (Objetivos del Ministerio de Salud Pública para el año 2011). La calidad de la formación y superación de los recursos humanos en salud está en estrecha interrelación con la calidad de los servicios de salud, ya que los procesos educacionales se fundamentan en la interacción de dos principios de la Educación Superior Cubana: la combinación de la teoría con la práctica y del estudio-trabajo, que en este caso se materializan en la educación en el trabajo, eje y fundamento de todos los procesos educacionales.⁽¹⁾

El grado de satisfacción de nuestro pueblo con los servicios que recibe, es un medidor importante de la calidad de la atención médica, estomatológica y del resto del personal de la salud,⁽²⁾ pero un lugar importante en este sentido lo tiene la evaluación del desempeño de los trabajadores del sector, desde el punto de vista técnico, responsabilidad de los especialistas y administrativos de nuestro ministerio.

La universalización de la enseñanza de las Ciencias Médicas extendió la universidad a todas las instituciones de salud, con la responsabilidad de brindar servicios de excelencia a la vez que forma en sus escenarios a los futuros profesionales del sector. La forma organizativa docente fundamental de las Ciencias Médicas es la educación en el trabajo, donde se incluyen diferentes formas de enseñanza o tipos de clases que distinguen o particularizan la Educación Superior en las Ciencias Médicas, y se conoce como didáctica especial de las Ciencias Médicas. El pase de visita, la consulta docente asistencial, la guardia médica, la reunión clínico-radiológica, la clínico-patológica, la visita al hogar, el ingreso domiciliario son, entre otras, formas de enseñanza de las Ciencias Médicas, todas con normas metodológicas propias para su buen desarrollo en el proceso docente-educativo.⁽³⁾

En la actualidad el Ministerio de Salud realiza esfuerzos por elevar a planos de excelencia los servicios de salud a través del estudio y profundización en el método clínico, las buenas prácticas clínicas y quirúrgicas, así como la eficiente utilización de los recursos asignados a nuestras instituciones, por lo que retomar la metodología para realizar las diferentes actividades docentes propias de las Ciencias Médicas, y el ponerlas en práctica en todo el proceso docente-educativo, para transmitir a los estudiantes adecuadas formas para su desempeño, es y debe ser un objetivo esencial en nuestras instituciones docente-asistenciales para elevar a planos superiores los servicios y el bienestar de nuestro pueblo.

Las dificultades encontradas en los últimos años en la confección y desarrollo del plan de trabajo metodológico

de las instituciones docente-asistenciales, nos motivaron a abordar la relación de este plan con el mejoramiento de la calidad de los servicios que se prestan, toda vez que brinda la posibilidad de revisar de manera sistemática la metodología de los diferentes procesos que se desarrollan en una institución de salud.

DESARROLLO

Existen particularidades propias de las especialidades de la Educación Médica Superior, las cuales están en estrecha interrelación con las actividades específicas de la Salud Pública, por lo que se hace necesario establecer las adecuaciones al trabajo docente y didáctico en los centros de Educación Médica Superior para la organización del proceso docente educativo en los mencionados centros.

La educación en el trabajo es la forma fundamental de organización del proceso docente - educativo en los años de estudio superiores de las carreras de Ciencias Médicas, en la que el estudiante recibe docencia y participa en la atención de personas sanas o enfermas, y contribuye, en alguna medida, a la transformación del estado de salud del individuo o de la colectividad. (3)

Permite profundizar en el conocimiento científico-técnico y particularmente en el dominio de los métodos y técnicas de trabajo de las Ciencias Médicas, que son de aplicación en la atención médica, estomatológica y de enfermería.

El principal objetivo de la educación en el trabajo es la contribución a la formación de las habilidades y hábitos prácticos que caracterizan las actividades profesionales del egresado de Ciencias Médicas, la adquisición de los métodos más avanzados del trabajo y la formación de los rasgos que conforman su personalidad en la sociedad socialista. Contribuye además a consolidar y ampliar los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del proceso docente-educativo.

La educación en el trabajo tiene como objetivos fundamentales que los estudiantes: adquieran, en el dominio de los métodos y las técnicas de trabajo de las Ciencias Médicas, el método clínico e investigativo, lo que le permitiría desarrollar la capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos, las habilidades formadas y desarrollar nuevas cualidades y hábitos de trabajo; se eduquen en los principios de la ética médica socialista y en particular en el logro de una relación médico-paciente efectiva y del trabajo en equipo; adquieran el hábito de razonar científicamente los datos recogidos en la historia clínica, las posibilidades diagnósticas, las indicaciones de investigaciones complementarias, la valoración de sus resultados y las acciones terapéuticas a emprender con los pacientes y sus consecuencias, así como la planificación de los cuidados de enfermería, según corresponda; enriquezcan su experiencia práctica en la promoción de la salud y en la prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados de los pacientes afectados de las enfermedades más frecuentes; se familiaricen con el

método epidemiológico y los principios de higiene individual y colectiva, que permitirán la modificación del ambiente en beneficio de la colectividad, se apropien, desde su inicio en la carrera, del método de trabajo empleado en el consultorio del médico de la familia, en las clínicas estomatológicas y en los policlínicos, en un íntimo contacto con los servicios primarios prestados a la comunidad, profundicen en el análisis semiológico de los datos del interrogatorio y del examen físico y de los aspectos patogénicos y fisiopatológicos de la enfermedad y que además puedan razonar las indicaciones y la interpretación de los resultados de los exámenes imagenológicos y de laboratorio, la confirmación del diagnóstico clínico o epidemiológico y de los fundamentos científicos de la terapéutica aplicada y de la planificación científica y de los cuidados de enfermería; desarrollen hábitos y habilidades necesarios para lograr una correcta atención ambulatoria y hospitalaria; profundicen y amplíen los conocimientos adquiridos, establezcan la relación existente entre la evaluación y el pronóstico de los pacientes. ⁽³⁾

Las visitas ministeriales de control a los territorios, en sus diferentes reportes consultados, enumeran varias deficiencias que atentan contra la calidad de los procesos y están estrechamente vinculadas con el tratamiento metodológico que se realiza en las diferentes unidades de salud, tanto de la atención primaria como secundaria, dentro de las más recurrentes están:

- El trabajo metodológico no se aborda en forma de sistema y no existe una secuencia lógica de actividades que tributen al mejor desempeño docente.
- Las formas organizativas docentes propias de los servicios asistenciales no tienen preferencia en el tratamiento metodológico planificado. Se reitera en los planes metodológicos el abordaje de las formas tradicionales de enseñanza (conferencia, seminario, clase práctica).
- El control a la actividad docente no desempeña el rol esperado, capaz de definir las deficiencias en el desempeño de los docentes y elaborar el banco de necesidades de aprendizaje de cada colectivo.
- Un número importante de instituciones docente-asistenciales no cuentan con suficiente personal con categorías principales, de titular y auxiliar, que puedan conducir adecuadamente el trabajo metodológico de manera ascendente.
- La asistencia a las actividades metodológicas es baja y no siempre asisten los docentes que más necesitan de esta superación para mejorar su desempeño profesional. En muchos casos la asistencia no sobrepasa el 30 % de la plantilla de los departamentos.

El trabajo pedagógico es la forma superior de trabajo que se realiza en los centros de Educación Médica Superior. Está constituido por el conjunto de las actividades y

medidas de dirección del proceso docente educativo que se lleva a cabo por los dirigentes, los docentes y los estudiantes, así como por las organizaciones políticas y de masas del centro, encaminado a la transformación y el desarrollo de la personalidad del estudiante como futuro profesional de la salud, según las exigencias del Partido y del Estado. ^(3, 4)

El trabajo pedagógico comprende: el trabajo educativo, el trabajo didáctico o docente y el trabajo metodológico.

El docente está obligado a dominar profundamente el sistema de conocimientos de su disciplina, así como el sistema de habilidades teóricas, profesionales e investigativas y para hacerles llegar dicho contenido a los estudiantes, en correspondencia con los objetivos de la actividad docente y mediante el cumplimiento del sistema del principio didáctico.

El colectivo de la asignatura o disciplina tiene como tarea fundamental la preparación del proceso docente así como el deber de evaluar su calidad, actualidad y desarrollo, además de tomar las medidas necesarias para su perfeccionamiento. ⁽⁵⁾ Este colectivo lo dirige un profesor principal que es designado por el jefe del departamento (o cátedra).

El colectivo del año lo forman los docentes designados por los jefes de los departamentos docentes (o cátedras) que desarrollan sus asignaturas en un mismo año o semestre académico y tienen la obligación de integrar, sistematizar y balancear el conjunto de actividades docentes, evaluativas e investigativas en correspondencia con los objetivos del año (semestre) de estudio y que inciden sobre un mismo grupo de estudiantes. Este colectivo es dirigido por un profesor principal que es designado por el decano, y es atendido por el vicedecano correspondiente.

El trabajo metodológico es el que realizan los docentes con el propósito fundamental de elevar su maestría pedagógica.

En correspondencia con la utilización o no del método investigativo en el análisis del proceso docente las formas fundamentales del trabajo metodológico son: trabajo metodológico docente y trabajo metodológico investigativo.

El trabajo metodológico docente es el que realizan los docentes al basarse en los conocimientos más consolidados de la pedagogía, la didáctica general y la didáctica especial de las Ciencias Médicas, con el fin de mejorar la calidad del proceso docente educativo, mediante la solución de los problemas más inmediatos de dicho proceso y cuyos resultados son fundamentalmente de carácter colectivo.

El trabajo metodológico docente consta de los siguientes tipos fundamentales de actividades:

- autopreparación del docente.
- preparación de la asignatura.
- reunión metodológica.
- clase metodológica.
- clase abierta, y el control de la actividad docente.

Pueden desarrollarse otros tipos de actividades en dependencia de los objetivos a desarrollar y de las características concretas de cada departamento docente (o cátedra), facultad y universidad de Ciencias Médicas. ^(3, 4, 6)

El plan de trabajo metodológico es un documento rector en la planificación del proceso docente educativo de una institución e incluye en su contenido, las diferentes actividades del trabajo metodológico, las que sirven para dar respuesta a las necesidades de aprendizaje del claustro de profesores en el campo de la didáctica general y especial de las Ciencias Médicas.

En los últimos años se observa con frecuencia en las instituciones asistenciales de salud una estrategia metodológica donde los aspectos relativos al tratamiento de la didáctica específica de las carreras de Ciencias Médicas no se incluyen dentro de los objetivos y contenidos de estos planes. Básicamente, se abordan en ellos objetivos de la didáctica o pedagogía general y temas relacionados con la superación político-ideológica.

En la actualidad se necesita insertar la metodología de las formas organizativas docentes específicas de las Ciencias Médicas para lograr que el proceso docente-educativo que se realiza esté sustentado en las buenas prácticas clínicas y quirúrgicas, con la finalidad de enseñar con calidad las diferentes disciplinas, además de brindar un servicio de alta calificación al pueblo. El tratamiento de manera sistemática sobre cómo realizar un pase de visita, una consulta docente asistencial u otra forma de enseñanza específica de las Ciencias Médicas, asegura un conocimiento detallado de cómo desarrollar estas actividades de la educación en el trabajo, lo que, indiscutiblemente, asegura una calidad superior de la asistencia que se brinda en dichas instituciones.

Muy importante resulta la caracterización del claustro, en lo referente a los conocimientos y habilidades en el campo de su especialidad, para poder identificar las necesidades de aprendizaje y poder hacer una adecuada planificación de los objetivos metodológicos a abordar en cada semestre académico. ⁽⁷⁾ Las evaluaciones del desempeño pueden convertirse en herramientas muy útiles en este sentido, además de los diferentes controles a las actividades docentes donde se detectan las deficiencias fundamentales en las diferentes formas de educación en el trabajo.

Una vez identificadas las necesidades del claustro, el jefe de departamento o cátedra con la opinión de los profesores principales, deben seleccionar los aspectos a incluir en los objetivos y contenidos del plan de trabajo metodológico del semestre, con la intención de lograr mayor impacto en el colectivo de profesores, a la vez que repercute en la calidad del desempeño profesional de los docentes.

Por tal razón, las direcciones administrativas de las unidades asistenciales, en su consejo de dirección, deben discutir y analizar todo lo referente a los aspectos a tener en cuenta para elaborar el plan docente metodológico de la institución, para trabajar de conjunto todas las esferas del desempeño profesional, la metodología de cómo abordarlas para que tribute a una calidad superior de los servicios que presta el centro. No se debe ver el plan de trabajo metodológico solo como un documento para la docencia o la superación de los docentes, puede tributar a mejorar la calidad del desempeño de todos los profesionales porque el aprendizaje de la metodología de las buenas prácticas en las Ciencias Médicas es de utilidad para todos los profesionales y técnicos del sector.

La selección de los profesores que imparten estas actividades metodológicas es muy importante para el éxito de los objetivos del plan. Deben ser los profesores de mayor experiencia y reconocida calidad en su desempeño los que demuestren al colectivo cómo hacer bien un pase de visita, una consulta docente-asistencial, una guardia médica, una visita al hogar, etc.

De no existir profesores con experiencia, categoría y alto nivel de desempeño en ese centro o en el municipio, debe solicitarse la colaboración a otras instituciones para que se aborde la reunión metodológica y la clase metodológica con el mayor nivel.

CONCLUSIONES

La excelencia en la calidad de los servicios docente-asistenciales en una institución de Salud Pública es el objetivo supremo a alcanzar, por eso saber utilizar todas las herramientas a nuestro alcance para lograrlo, es una responsabilidad de los directivos del sector a todos los niveles. El desarrollo del trabajo metodológico es un elemento esencial en este empeño.

El plan de trabajo metodológico que se elabore en cada institución docente asistencial debe convertirse en el documento rector para mejorar el desempeño profesional del claustro y por ende elevar la calidad de los servicios asistenciales hasta niveles de excelencia.

En el proceso de mejora del desempeño profesional está presente todo el perfeccionamiento de los métodos y medios de enseñanza, de las formas organizativas docentes propias del sector, vinculada directamente al proceso asistencial. Las deficiencias detectadas en el desempeño docente-asistencial deben encontrar solución en el plan de trabajo metodológico.

Lograr una correcta articulación entre la dinámica docente y los servicios de salud ayuda al adecuado funcionamiento de la institución, sustentado en una adecuada planificación de sus recursos humanos y materiales, con óptima utilización del tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salas Perea RS. La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. Educ Med Super[revista en Internet]. 2000[citado 5 Abr 2011];14(2):[aprox. 12p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412000000200003&lng=es.
2. Ramírez Rodríguez M, Rodríguez Gabaldá D, Landrove O, Santín Peña M, Valdivia Omega C, Serrano Verdura C. Sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de la atención médica en las enfermedades no transmisibles. Rev Cubana Hig Epidemiol[revista en Internet]. 2001[citado 5 Abr 2011];39(3):[aprox. 6p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032001000300001&lng=es.
3. Ministerio de Salud Pública. Resolución 15/1988. La Habana: MINSAP;1988.
4. Pernas Gómez M, Sierra Figueredo S, Zubizarreta Estévez M, Leyva Hidalgo M. Propuesta de sistema de trabajo metodológico para la carrera de Licenciatura en Enfermería. Educ Med Super[revista en Internet]. 2010[citado 5 Abr 2011];24(3):[aprox. 20p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300005&lng=es.
5. Pernas Gómez M, Zubizarreta Estévez M, Miralles Aguilera E, Bello Fernández N, Quesada Rodríguez M. Acerca de las estructuras asesoras metodológicas para la aplicación del nuevo modelo de formación de enfermeros en Cuba. Educ Med Super[revista en Internet]. 2008[citado 5 Abr 2011];22(4):[aprox. 10p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412008000400003&lng=es.
6. Ministerio de Educación Superior. Reglamento para el trabajo docente y metodológico. Resolución 210/2007. La Habana: MINED;2007.
7. Tomé López O, Broche Candó JM, Mass Sosa LA, Nogueira Sotolongo M, Rivera Michelena N. La preparación profesoral en la impartición de la asignatura Morfofisiología Humana IV. Educ Med Super[revista en Internet]. 2010[citado 5 Abr 2011];24(2):[aprox. 10p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000200003&lng=es.