

Programa para la innovación del servicio social médico en 20 estados



RESUMEN

En años recientes, la Secretaría de Salud ha desarrollado diversas estrategias para mejorar la calidad de sus servicios de salud. Para complementar los esfuerzos en el lanzamiento del Servicio Social Rotatorio con enfoque en Medicina Comunitaria, Yo quiero, Yo puedo en conjunto con la Dirección General de Calidad y Educación de Salud de la Secretaría de Salud, así como con la Universidad Nacional Autónoma de México, diseñó, piloteó y llevó a escala un modelo de control de calidad y de promoción de salud integral para los médicos pasantes y sus tutores durante el año de prácticas profesionales. Entre 2017 y 2018, el modelo fue piloteado en Morelos y después implementado y evaluado rigurosamente en 20 estados de México. Este estudio de caso presenta el modelo del programa, sus resultados y las oportunidades clave de mejora.



Facilitamos el desarrollo humano, social y económico



RÍO ARRONTE
FUNDACIÓN

CONTEXTO

Como parte de la estrategia de la Secretaría de Salud para mejorar la calidad de los servicios de salud, una profunda reforma del servicio social obligatorio fue propuesta e incluida en el lanzamiento del Servicio Social Rotatorio con Enfoque en Medicina Comunitaria.

La formación médica se concentra en el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades. Sin embargo, carece de la formación en competencias blandas necesarias, relacionadas con el desarrollo personal para atender problemáticas de los pacientes y de las comunidades de manera integral. Los tutores que consolidan la formación de los pasantes de servicio social experimentan estas mismas limitaciones y, adicionalmente, no se sienten preparados para enfrentar este rol. Desde 2016, la Secretaría de Salud ha trabajado en desarrollar un programa académico que acompañe al pasante durante su servicio social rotatorio a través de un tutor personal.



Yo quiero Yo puedo (formalmente el Instituto Mexicano de Investigación de Familia y Población – IMIFAP) y la Secretaría de Salud reconocen que las competencias blandas son fundamentales para que los médicos en formación ejerzan sus funciones priorizando la empatía y la calidad de la atención.

Habilidades para la vida fundamentales para la mejora de relaciones con los pacientes y para evitar el desgaste emocional:

- comunicación asertiva
- negociación efectiva
- manejo de las emociones
- manejo del estrés
- enfrentar la presión social
- tomar responsabilidades
- tomar decisiones
- autoconocimiento
- empatía

SOLUCIÓN

Yo quiero Yo puedo, con el apoyo de la Fundación Gonzalo Río Arronte, desarrolló y piloteó un programa entre 2017 y 2018 dirigido a tutores y médicos pasantes. El programa busca mejorar la calidad de la atención en la salud primaria. Específicamente, contribuir al desarrollo profesional y personal de médicos pasantes y sus tutores para reducir el desgaste emocional, mejorar la relación entre médicos pasantes, sus tutores y sus pacientes, mejorar la adherencia terapéutica de los pacientes y fortalecer integralmente la estructura del programa de servicio social.

Marco teórico

El programa fue elaborado con base en el Marco para facilitar el empoderamiento intrínseco (Pick and Sirkin, 2010) cuya aproximación de desarrollo humano busca empoderar a las personas, cambiar conductas y formar agentes de cambio.

Marco para facilitar el empoderamiento intrínseco (FrEE)



El programa consiste en cuatro componentes, con los siguientes contenidos:

1. **Taller de formación para médicos pasantes (total de 40 horas).** Desarrollo de agencia y empoderamiento; habilidades para la vida aplicadas a la atención médica primaria; diagnóstico participativo; empatía y calidad de la atención; equidad de género; derechos del paciente y los profesionales médicos; adherencia terapéutica; medicina enfocada en el paciente; manejo del estrés y primeros auxilios emocionales.
2. **Taller de formación para tutores (total de 40 horas).** Rol de los tutores tomando en cuenta el contexto en el que se desempeñan; manejo del estrés; desarrollo de empatía; prevención del desgaste emocional; relación médico-paciente; manejo de conflictos y solución de problemas.
3. **Encuentros entre tutores y médicos pasantes (total de 20 horas).** Construcción y mejora de las relaciones de confianza y corresponsabilidad entre los dos grupos.

4. **Acompañamiento:** Sesiones de acompañamiento para observar la relación médico-paciente y compartir retroalimentación personalizada.

*"Estas sesiones tenían como propósito trabajar en nosotros mismos para que fuéramos más capaces de **atender a nuestros pacientes con calidad y humanismo.**" (Médico pasante)*



RESULTADOS:

El impacto del programa fue medido mediante un diseño pre-post con grupo control.

Usando una escala del 0 al 10, los médicos pasantes calificaron el programa de Yo quiero Yo puedo con 9.18, mientras que los tutores lo calificaron con 9.52. **Noventa y tres por ciento** de los médicos pasantes y **noventa y cuatro por ciento** de los tutores indicaron estar satisfechos o muy satisfechos.



Médicos pasantes: Después del programa, los médicos pasantes daban cuidado al paciente con mayor calidad desde la perspectiva tanto de los pacientes como de los evaluadores. Además de las prácticas esperadas— como preguntar el nombre de los pacientes y examinarles— los médicos pasantes construyeron lazos interpersonales con los pacientes como resultado de nuevas estrategias. Incrementaron la empatía y la toma de decisiones.

*“Tanto por profesionalismo como por una cuestión ética, no debo criticar, juzgar o recomendar a los pacientes que piensen como yo; **mi rol es dar recomendaciones sanas y los pacientes serán los que tomen sus propias decisiones.**” (Médico pasante, 24)*

*“Ahora sé cómo hacer un cambio para **mejorar el Servicio Médico Social** para las nuevas generaciones” (Médico pasante, 23)*

*“Mi servicio social **me permitió mejorar mi práctica clínica.**” (Médico pasante, 25)*

Tutores: Los tutores proveen cuidado de alta calidad al paciente. Poseen un nivel suficiente de habilidades para la vida para brindar atención de calidad, ser buenos doctores, tener compasión hacia los pacientes y forjar relaciones productivas con los médicos pasantes. Mejoró la relación personal con los becarios y el nivel de asesoría que brindan.

*“**Esto nos hace cambiar un poco la manera en la que hacemos las cosas,** e incluso la manera en que vemos al paciente.” (Tutora)*

*“Mi trabajo es enseñarles que hay más, que **ser un especialista es ser un buen ser humano, ayudar, sanar; el lugar no importa.**” (Tutora, 54)*

*“**Cuidarme a mí misma** es mi compromiso.” (Tutora, 44).*

Pacientes: Los pacientes perciben un mayor cuidado y calidad en sus relaciones con el médico en comparación con pacientes que fueron atendidos por doctores que no participaron en el programa. Los pacientes también mostraron mayores niveles de adherencia terapéutica al seguir las indicaciones médicas en términos de medicación y dieta, lo cual refleja el incremento en la efectividad de los tratamientos.

*“Me siento bien porque el pasante es una persona atenta. **Ella escucha lo que me duele. No tiene prisa o busca terminar rápido.** Ella presta atención.” (Paciente)*

Impactos clave del programa:

- La calidad del cuidado otorgada por médicos pasantes incrementó en **51%** desde el punto de vista del evaluador y en **30%** desde la perspectiva del paciente.
- Los médicos pasantes incrementaron en **9%** la satisfacción con el cuidado que brindan a sus pacientes.
- Mejoró en **11%** la relación médico-paciente desde la perspectiva del paciente.
- Mejoró en **10%** la satisfacción del paciente respecto al servicio médico.
- Incrementó la autoeficacia del paciente para tomar las medicinas prescritas, consumir alimentos sanos, seguir los tratamientos médicos y participar en los seguimientos médicos.

Participaron **805**
médicos pasantes y **492**
tutores.



CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES

La mejora en la calidad del cuidado así como un incremento en la adherencia al tratamiento como resultado del programa Yo quiero, Yo puedo nos da luz sobre el valor que tendría institucionalizar este modelo dentro del programa de servicio social a nivel nacional. El programa atendió carencias críticas en la formación de los médicos pasantes de servicio social incluyendo la comunicación asertiva, negociación, resolución de problemas, habilidades de manejo de emociones, siendo dichas habilidades relevantes para brindar un servicio de calidad a los pacientes.

Los médicos pasantes subrayaron la importancia de haber mejorado la relación tutor-pasante y el beneficio en su calidad de vida y salud emocional a través del autocuidado. Fortalecer el empoderamiento y la agencia personal en los médicos pasantes contribuye a su desempeño en todas las responsabilidades que enfrentan mientras realizan su servicio social.

La evaluación también identificó que los niveles más bajos de autoeficacia se encontraron en pacientes de Veracruz, Oaxaca, Chiapas y San Luis Potosí, resaltando la importancia de que este programa se implemente de manera permanente en esos estados prioritarios.

Viendo hacia el futuro, las siguientes oportunidades clave permitirían un máximo impacto y sustentabilidad del programa:

- **Fortalecer el rol de los tutores:**
La necesidad de los tutores de apoyar a sus médicos pasantes es evidente. Los médicos pasantes requieren de una guía detallada y estructurada para mejorar la calidad de la atención durante las

consultas, además de contar con un proceso formativo a nivel personal. Al menos un acompañamiento por parte del tutor al médico pasante es de utilidad tanto para mejorar aspectos técnicos y profesionales, como para reforzar aspectos interpersonales, como el apoyo emocional.

- **Mantener un enfoque en los pacientes a pesar de las rotaciones:** La mayoría de los pacientes expresan una preferencia por mantener a los médicos pasantes en el mismo centro de salud durante el año que dura su servicio. Esto denota la importancia de sensibilizar a los pacientes sobre las ventajas que implica la rotación de médicos pasantes. Relacionado con lo anterior, está la necesidad de asegurar la

adherencia terapéutica al tratamiento incluso cuando los médicos roten.

- **Sostenibilidad de la estructura a largo plazo:** Es fundamental para la futura implementación del programa, la asociación con universidades para sumar estudiantes y médicos pasantes adicionales, así como con las autoridades estatales para asegurar el financiamiento continuo. Formar al personal médico como facilitadores de la metodología "Yo quiero, yo puedo" también permitiría la replicación del programa a futuras generaciones integrando el componente de formación en habilidades para la vida en el currículum oficial, tanto para tutores como para médicos pasantes de servicio social.



Facilitamos el desarrollo humano, social y económico

Desde su fundación en 1985, Yo quiero Yo puedo diseña, implementa y evalúa programas con el fin de favorecer el desarrollo personal y la reducción de barreras psicosociales para que las personas se conviertan en agentes de cambio de sus propias vidas, familias y comunidades.

Málaga Norte 25, Col. Insurgentes,
CP 03920, CDMX.
+52 (55)5598 5673
yoquieroyopuedo.org.mx

 /YoquieroYopuedoONG

 @yoquieroyopuedo

 @yoquieroyopuedoong