

Evaluación del desempeño profesional a través de criterios valorativos de la dirección del área de salud

Evaluation of the professional accomplishment through the evaluating criteria of the management in the health area

Lesbia Valdivia Parra(1), Ognary Valdivia Parra(2), Odalys Rivero Canto(3), Maria C. Gonzalez Sánchez(4), Ilsa Marty Jiménez(5).

RESUMEN

Se realizó una investigación observacional descriptiva con el objetivo de evaluar el Desempeño Profesional de los Especialistas en Medicina General Integral del Municipio Morón a través de la opinión que tienen las direcciones de las Áreas de Salud sobre la labor por ellos realizada en su comunidad y el impacto que ha tenido la misma. El universo de trabajo estuvo constituido por el total de los Especialistas ubicados en la comunidad en la zona urbana de las Áreas de Salud Norte y Sur del referido municipio(24) en el mes de octubre del 2002 y por los Jefes de los Grupos Básicos de Trabajo(6), los Subdirectores Docentes(2) y los Directores(2) de ambas áreas. A los Jefes de los GBT, Subdirectores Docentes y Directores se les aplicó una encuesta que consideraba la opinión de los mismos sobre la calidad del Análisis de Situación de Salud confeccionado por los médicos, la Priorización de los problemas, la elaboración del Plan de Acción de acuerdo con los problemas priorizados, el impacto del trabajo del médico en los indicadores de salud, los obstáculos que dificultan el trabajo del médico y el nivel de satisfacción de la población atendida por estos Especialistas. Se llegó a la conclusión de que la opinión que tienen los directivos de las Áreas de Salud puede ser un criterio a tener en cuenta para la evaluación del Desempeño de estos profesionales, según la cual, este fue **evaluado como Aceptable en el 79,2% y Mínimo Aceptable en el 20,8% de los Especialistas en MGI.**

Palabras clave: EVALUACIÓN, COMPETENCIA, DESEMPEÑO PROFESIONAL.

1. Especialista de Primer Grado en MGI. Profesor Asistente.
2. Especialista de Primer Grado en Ginecobstetricia. Profesor Asistente.
3. Especialista de Primer Grado en MGI. Profesor Asistente.
4. Licenciada. Master en Ciencias de la Educación.
5. Especialista de Primer Grado en MGI. Profesor Asistente

INTRODUCCIÓN

En la Educación Médica Superior se inició en la década de los 90 un proceso de capacitación sobre métodos, técnicas e instrumentos para la evaluación de la competencia y el desempeño en los profesionales de la salud. Desde esa misma época se ha venido trabajando en la evaluación de la competencia clínica de los internos, residentes y especialistas del Sistema Nacional de Salud(SNS)(1). El nivel de competencia de un individuo en un área de práctica determinada puede definirse como(2): el grado en que el sujeto puede utilizar sus conocimientos, aptitudes, y buen juicio asociados a su profesión para poder desempeñarse de manera eficaz en todas las situaciones que correspondan al campo de su práctica profesional.

En los elementos que abarca la competencia está implícito el desempeño, o sea, lo que el individuo realiza y que entre otras cosas puede estar determinado por lo que sabe y sabe hacer, siendo necesario diagnosticarlo para poder establecer la relación entre competencia y desempeño.

El desempeño es en definitiva, hacer aquello que las obligaciones y responsabilidades inherentes a su cargo definen como debido dentro de un contexto concreto(3,4).

La Licenciada en Pedagogía y Psicología y Máster en Ciencias de la Educación, María Caridad González Sánchez, propone una Metodología para la Evaluación de la Competencia y el desempeño Profesional.

En cuanto a la evaluación del desempeño la referida metodología evalúa:

- Las funciones del Especialista en MGI.
- La motivación, satisfacción y autovaloración de los profesionales.
- El impacto de su labor en los indicadores de salud. □ El nivel de satisfacción de la población.

Criterios valorativos sobre la labor del profesional dados por la dirección del Área de Salud.

En este tipo de evaluación se compara la conducta real del sujeto con la conducta esperada a partir del modelo o perfil del profesional(4).

La evaluación del desempeño de un profesional requiere que la información obtenida sea confiable y válida, es por esto por lo que hay que utilizar diversos métodos, técnicas e instrumentos.

En esta investigación abordaremos solamente los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta elaborada para conocer la opinión que tiene la dirección del Área de Salud sobre la labor realizada por estos profesionales en su comunidad y el impacto que ha tenido la misma en los indicadores de salud.

MÉTODO

Se realizó una investigación observacional descriptiva para evaluar el desempeño profesional de los Especialistas en MGI del Municipio Morón a través de la opinión que tiene la dirección del Área de Salud sobre la labor por ellos realizada en su comunidad y el impacto que ha tenido la misma.

El universo de trabajo estuvo constituido por el total de los Especialistas en MGI ubicados en la comunidad en la zona urbana de las Áreas de Salud Norte y Sur del referido municipio (24 especialistas) en el mes de octubre del 2002 y por los Jefes de los GBT (6), los Subdirectores Docentes (2) y los Directores (2) de ambas áreas.

A los Jefes de GBT, Subdirectores Docentes y Directores de las Áreas de Salud se les aplicó una encuesta para conocer la opinión que tienen las direcciones de las Áreas de Salud sobre la labor realizada por los Especialistas en su comunidad y el impacto que ha tenido la misma (anexo 1). Posteriormente a esta encuesta se le aplicó una escala de calificación (anexo 2) que nos permitió evaluar el desempeño profesional en Aceptable, Mínimo Aceptable e Inaceptable.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

- Calidad del Análisis de Situación de Salud (ASS)
 - Excelente: Se utilizan e interpretan adecuadamente los indicadores cuantitativos y cualitativos, se identifican y priorizan los problemas con enfoque estratégico, se utiliza la participación social, se realiza diagnóstico educativo y se elabora un plan de acción en correspondencia con los problemas priorizados e incluyendo actividades administrativas y educativas.
 - Muy Bueno: Cuando presenta dificultades sólo en la utilización de los indicadores cuantitativos y cualitativos.
 - Bueno: Cuando presenta dificultades en la utilización e interpretación de los indicadores cuantitativos y cualitativos.
 - Regular: Cuando presenta dificultades en la utilización e interpretación de los indicadores y no se realiza el diagnóstico educativo.
 - Malo: Cuando presenta alguna otra dificultad además de las mencionadas en el acápite anterior.

- Elaboración del plan de acción de acuerdo a los problemas priorizados.
 - Bueno: Si existe correspondencia entre las actividades planificadas y los problemas priorizados, si se incluyen actividades administrativas y educativas y si fue confeccionado con participación social.
 - Regular: Cuando no se utiliza la participación social en su confección.
 - Malo: Cuando presenta otra dificultad además de las mencionadas en el acápite anterior.

- Nivel de satisfacción de la población.
 - Bueno: No se han recibido quejas directamente ni a través de los GBT o de las asambleas de la circunscripción.
 - Regular: Se han recibido quejas pero no de problemas graves que afecten la calidad de la atención médica y demás servicios prestados por el equipo de salud.
 - Malo: Cuando se han recibido quejas relacionadas con la permanencia del médico en el consultorio o de maltrato al paciente.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1: Al distribuir los Especialistas en MGI según la opinión que tienen los directivos sobre la calidad del ASS que ellos han realizado, observamos que en el 66,8% de los casos estos son catalogados como muy buenos o buenos, lo que significa que presentan dificultades solamente en cuanto a la utilización e interpretación de los indicadores cuanti-cualitativos.

El 16,6% fue valorado como regular (7,2% del Área de Salud Norte y 30,0% del Sur), o sea, que además de las dificultades antes mencionadas, tampoco realizaron el Diagnóstico Educativo, lo cual resulta de gran importancia si tenemos en cuenta que el Médico y Enfermera de la Familia son factores fundamentales en la estrategia sanitaria cubana por su potencialidad para transformar estilos de vida, formar cultura sanitaria y poder tratar el riesgo antes que la enfermedad a través de la Educación Sanitaria, y para que esta cumpla su objetivo, deben conocerse las necesidades de aprendizaje de la comunidad por medio del Diagnóstico Educativo (11,12).

Sólo el 16,6% fue evaluado como excelente y ninguno como malo, lo cual quiere decir que todos los Especialistas identificaron y priorizaron los problemas con enfoque estratégico, elaboraron el plan de acción en correspondencia con estos problemas incluyendo en el mismo actividades administrativas y educativas y utilizaron la participación social, la cual es de vital importancia al analizar el estado de salud de la población y sobre todo al tratar de mejorarlo (7, 8, 9).

Por todo lo antes expuesto consideramos que es apropiado tener en cuenta la calidad con que se elabora el ASS al evaluar el Desempeño Profesional de los Especialistas en MGI pues este es un documento básico para el trabajo del Médico de Familia.

Tabla 2: Los directivos de ambas Áreas de Salud refirieron que todos sus Especialistas en MGI priorizaron sus problemas a partir de los que estaban identificados, que todos priorizaron con participación social y que todos utilizan el método de Ranqueo para establecer sus prioridades.

En el 79,2% de los casos plantean que los problemas priorizados se relacionan fundamentalmente con dificultades en la Organización de los Servicios de Salud y del Medio Ambiente, mientras que solamente en el 20,8%(5) se priorizan problemas que se relacionan con los Estilos de Vida insanos. Estos resultados son similares en ambas Áreas de Salud.

Los problemas relacionados con la Organización de los Servicios de Salud son relativamente más fáciles de resolver pues su solución depende del Sector Salud , mientras que los relacionados con el Medio Ambiente y los Estilos de Vida constituyen las verdaderas prioridades epidemiológicas, y sobre todo, estos últimos, requieren de mucho trabajo y dedicación por parte del médico , pues los hábitos y conductas de las personas son muy difíciles de modificar(10).

Tabla 3: En el 100,0% de los casos, y en las dos Áreas de Salud, todos los entrevistados opinaron que la calidad del Plan de acción de los ASS elaborados por los Especialistas en MGI era buena. Esto significa que en los mismos existe correspondencia entre las actividades planificadas y los problemas priorizados, que incluyen actividades administrativas y educativas y que se confeccionaron con participación social.

Pensamos que es muy importante elaborar un buen Plan de acción ya que este guiará al médico en su actuación diaria, pero creemos que más importante aún , es ejecutar ese plan de acción, pues solamente, con el cumplimiento de las estrategias planificadas es que se logrará solucionar los problemas en salud que afectan la comunidad.

Sugerimos que en este instrumento para evaluar el Desempeño Profesional a través de la opinión de los directivos de las Áreas de Salud, además de tener en cuenta la elaboración del plan de acción también se les pida una opinión valorativa sobre la ejecución de los mismos.

Tabla 4: Al distribuir los Especialistas en MGI según la valoración que hicieron los directivos sobre el impacto de su trabajo en los indicadores de salud de la población, observamos que en el 62,5% de los casos refieren que la situación de salud ha mejorado, lo cual representa el 70,0% en el Área de Salud Sur y el 57,1% en la Norte.

En el 37,5% de los casos, los directivos opinaron que la influencia del médico en la situación de salud aún es insuficiente.

En el mejoramiento de la situación de salud de la población, entre otras cosas, influye la correcta elaboración del ASS y la ejecución de su plan de acción, ya que este está considerado como la herramienta de trabajo fundamental del médico de la familia (11), así como, el cumplimiento con sus funciones de promoción de salud, prevención, atención médica, rehabilitación, de lo higiénico, lo social, la docencia, y la investigación (12), por lo tanto, sólo con un desempeño profesional adecuado puede lograrse que la situación de salud de la población mejore.

Tabla 5: A criterio de los directivos de las Áreas de salud el 100,0% de los Especialistas en MGI ven entorpecido su trabajo por tener que enfrentar la confección de excesiva documentación, supervisiones

frecuentes y por la poca independencia que tienen para realizar su labor pues constantemente se ven obligados recurrir a otros Especialistas para valorar o interconsultar sus pacientes, o para indicar determinados medicamentos o exámenes complementarios.

Otros obstáculos que dificultan el trabajo del médico son las condiciones estructurales de los consultorios(37,5%), los cuales resultan pequeños o con poca privacidad, el lugar de residencia alejado del consultorio(41,6%) pues los mismos no cuentan con vivienda para el médico y la enfermera y en menor proporción, los problemas familiares(8,3%) y el deficiente trabajo en equipo del médico con su enfermera(4,1%).

De manera general los Especialistas del Área de Salud Sur se ven más afectados que los de la Norte.

Todos estos obstáculos dificultan el desempeño profesional pues algunos limitan el tiempo de que dispone el médico para cumplir con sus funciones y otros impiden que el Especialista pueda desarrollar sus habilidades a plenitud.

Tabla 6: En ninguna de las dos Áreas de Salud los directivos opinaron que el nivel de satisfacción de la población atendida por los Especialistas era malo. En el 95,9% de los casos, este fue valorado como bueno y en el 4,1% (1) como regular, lo que quiere decir que las quejas que se han recibido no son de problemas graves que afecten la calidad de la atención médica y demás servicios prestados por el equipo de salud.

El nivel de satisfacción de la población es un indicador a tener en cuenta en la evaluación del desempeño profesional, pues cuando este es deficiente crea insatisfacciones en la población atendida.

Tabla 7: En esta tabla se muestra la Evaluación del Desempeño Profesional según la opinión de la dirección del Área de salud sobre la labor realizada por los Especialistas en MGI en la comunidad y el impacto que ha tenido la misma. El 79,2% fue evaluado como Aceptable (70,0% en el Área Sur y 85,8% en la Norte) y el 20,8% como Mínimo Aceptable. Ningún Especialista en MGI fue evaluado, por su desempeño, como Inaceptable.

CONCLUSIONES

1. El 83,4% de los ASS confeccionados por los Especialistas fue evaluado favorablemente.
2. Los problemas en salud de la comunidad son priorizados de forma adecuada por el 100,0% de los Especialistas aunque sólo el 20,8% de ellos le da prioridad fundamentalmente a los Estilos de Vida.
3. La confección del plan de acción fue evaluada de buena en el 100,0% de los profesionales estudiados.
4. El impacto del trabajo de los Especialistas en los indicadores de salud de la población fue valorado positivamente en el 62,5% de ellos.
5. Los obstáculos que dificultan el trabajo de estos profesionales son fundamentalmente de índole administrativa o material.
6. El nivel de satisfacción de la población fue valorado de bueno para el 95,9% de los Especialistas en MGI.
7. Según la opinión que tiene la dirección del Área de Salud sobre la labor realizada por los Especialistas en MGI en la comunidad y el impacto que ha tenido la misma, el desempeño de estos profesionales fue evaluado como Aceptable en el 79,2% y Mínimo Aceptable en el 20,8%.

ABSTRACT

A descriptive observational investigation was conducted with the aim of evaluating the Professional Accomplishment of Integrated General Medicine specialists from Moron municipality, taking into account the opinion of the Health Area Managements on the works performed in the community as well as its impact on it. The work population was made up by the whole of the specialists located in the community; at the Northern and Southern urban areas of the aforementioned municipality. A questionnaire was devised by the doctors for the (BWG) chiefs, Teaching sub-directors and directors, which revealed their opinions on the quality of the Analysis of Health Situation, the priority of problems, the making of an action blueprint according to the prioritized problems, the impact of the physician's work on health indicators, the hindrance confronted by the physicians and the level of satisfaction of the population assisted by these specialists. So, we reached the conclusion that the view expressed by the leadership of the Health Areas may be a criterion to be taken into consideration for the evaluation of the accomplishment of these professionals and it was evaluated as Acceptable in (79,2%) and Minimum Acceptable in (20.8%) of the IGM specialists.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salas R, Méndez G, Aneiros R. Evaluación de la Competencia Clínica de los internos en la Atención Primaria y otros servicios de salud. *Rev Educ Med Superior*, 1993;2:85-96.
2. Salas R. La evaluación de la competencia clínica y el desempeño profesional . Trabajo presentado en el Taller Provincial sobre Evaluación del Desempeño Profesional. Ciego de Ávila, Cuba, 12-14 diciembre 1996.
3. Davini MC, Sigand MA, Pineda E, Rosihko MA. Investigación educacional en los Servicios de Salud. *Rev Educ Med y Salud*, 1990: 24(1): 53-73.
4. Ardanza P, Hattim A. Métodos, técnicas e instrumentos para el análisis del desempeño. Ciudad de La Habana: MINSAP, 1992.
5. Martínez S. La intervención educativa. Ciudad de La Habana: Facultad de Salud Pública, 1995.
6. Salleras Sanmarti L. Educación Sanitaria. Bases Científicas. En: Salvat Editores. *Medicina Preventiva y Salud Pública*. 8va ed. Barcelona: Salvat, 1990: 849-60.
7. Toledo H, Borroto R, Libca M, Núñez C. Determinación de prioridades en salud con participación social. *Rev Cubana Med Gen Integr* 1996;12 (3): 222-8.
8. Ministerio de Salud Pública, Cuba. Carpeta Metodológica. Ciudad de La Habana: MINSAP, 1995.
9. Ministerio de Salud Pública, Cuba. La integración de la Higiene y Epidemiología la atención Primaria de Salud. Ciudad de La Habana: MINSAP, 1995.
10. Salleras Sanmarti L. La salud y sus determinantes. En: Salleras Sanmarti L. *Principios y métodos de Educación Sanitaria*. Madrid: Díaz de Santos S,A, 1985:13-28.
11. Resik P. El diagnóstico de la situación de salud: Consideraciones teóricas y operacionales. Ciudad de La Habana: Facultad de Salud Pública, 1994.
12. Ministerio de Salud Pública, Cuba. Programa de Trabajo del Médico y Enfermera de la Familia, el Policlínico y el Hospital. Ciudad de La Habana: MINSAP, 1998.

ANEXO 1

TABLA No 1: Distribución de los Especialistas en MGI según Área de Salud y opinión de los directivos sobre la calidad del ASS realizado por ellos.

Opinión sobre La calidad del ASS	Área de Salud					
	Norte		Sur		Total	
	No	%	No	%	No	%
Excelente	3	21,4	1	10,0	4	16,6
Muy Bueno	3	21,4	5	50,0	8	33,4
Bueno	7	50,0	1	10,0	8	33,4
Regular	1	7,2	3	30,0	4	16,6
Malo	-	-	-	-	-	-
Total	14	58,3	10	41,7	24	100,0

Fuente: Encuestas

ANEXO 2

TABLA No 2: Distribución de los Especialistas en MGI según Área de Salud y opinión de los directivos sobre la priorización de los problemas que realizan los médicos.

Opinión sobre La priorización De problemas	Área de Salud					
	Norte		Sur		Total	
	No	% n-14	No	% n-10	No	%n-24
Priorizan de los identificados	14	100,0	10	100,0	24	100,0
Priorizan con participación social	14	100,0	10	100,0	24	100,0
Utilizan el método de Ranqueo	14	100,0	10	100,0	24	100,0
Priorizan fundamentalmente problemas relacionados con laOSS(a) y MA(b)	11	78,6	8	80,0	19	79,2
Priorizan fundamentalmente problemas relacionados con los EV(c)	3	21,4	2	20,0	5	20,8

Fuente: Encuestas

Nota explicativa: (a)-Organización de los Servicios de Salud

(b)-Medio Ambiente

(c)-Estilos de Vida

ANEXO 3

TABLA No 3: Distribución de los Especialistas en MGI según Área de Salud y evaluación que hacen los directivos de la elaboración del plan de acción de acuerdo a los problemas priorizados.

Evaluación del Plan de acción	Área de Salud					
	Norte		Sur		Total	
	No	%	No	%	No	%
Bueno	14	100,0	10	100,0	24	100,0
Regular	-	-	-	-	-	-
Malo	-	-	-	-	-	-
Total	14	58,3	10	41,7	24	100,0

Fuente: Encuestas

ANEXO 4

TABLA No 4: Distribución de los Especialistas en MGI según Área de Salud y valoración por los directivos del impacto del trabajo del médico en los indicadores de salud de la población.

Valoración del impacto Del trabajo en los Indicadores de salud	Áreas de Salud					
	Norte		Sur		Total	
	No	%	No	%	No	%
La situación de salud ha mejorado	8	57,1	7	70,0	15	62,5
La influencia aún es insuficiente	6	42,9	3	30,0	9	37,5
No ha modificado en nada la situación de salud	-	-	-	-	-	-
Total	14	58,3	10	41,7	24	100,0

Fuente: Encuestas.

ANEXO 5

TABLA No 5: Distribución de los especialistas en MGI según Área de Salud y criterios de los directivos sobre los obstáculos que dificultan el trabajo del médico.

Obstáculos que Dificultan el trabajo Del médico	Área de Salud					
	Norte		Sur		Total	
	No	%n-14	No	%n-10	No	%n-24
Excesiva documentación	14	100,0	10	100,0	24	100,0
Supervisiones frecuentes	14	100,0	10	100,0	24	100,0
Poca independencia para su labor	14	100,0	10	100,0	24	100,0
Condiciones estructurales del consultorio	3	21,4	6	60,0	9	37,5
Lugar de residencia alejado del consultorio	4	28,5	6	60,0	10	41,6
Problemas familiares	2	14,2	-	-	2	8,3
Deficiente trabajo en equipo con la enfermera	-	-	1	10,0	1	4,1

Fuente: Encuestas.

ANEXO 6

TABLA No 6: Distribución de los Especialistas de MGI según Área de Salud y valoración de los directivos sobre el nivel de satisfacción de la población atendida por el médico.

Valoración sobre el nivel de satisfacción de la población	Área de Salud					
	Norte		Sur		Total	
	No	%	No	%	No	%
Bueno	13	92,8	10	100,0	23	95,9
Regular	1	7,2	-	-	1	4,1
Malo	-	-	-	-	-	-
Total	14	58,3	10	41,7	24	100,0

Fuente: Encuestas.

ANEXO 7

TABLA No 7: Distribución de los Especialistas en MGI según Área de Salud y Evaluación del Desempeño Profesional.

Evaluación del Desempeño	Área de Salud					
	Norte		Sur		Total	
	No	%	No	%	No	%
Aceptable	12	85,8	7	70,0	19	79,2
Mínimo aceptable	2	14,2	3	30,0	5	20,8
Inaceptable	-	-	-	-	-	-
Total	14	58,3	10	41,7	24	100,0

Fuente: Escala de calificación.