

La calidad de la formación especializada a través de la encuesta de opinión de residentes

Jesús Moro, Jesús Miguel Tejedor y José Luis Zancajo

Evaluadores del Proceso de Acreditación para la Formación Sanitaria Especializada del Ministerio de Sanidad y Consumo. Valladolid. España.

Correspondencia: Dr. J. Moro.
Área de Sanidad.
Edificio Administrativo Uso Múltiple.
Avda. José Luis Arrese, s/n, 5.ª planta.
47071 Valladolid. España.
Correo electrónico: jesus.moro@map.es

Resumen

Objetivos: Presentar los resultados de las encuestas de opinión que los residentes cumplimentan, en el curso de la auditoría docente, en los centros con formación sanitaria especializada.

Material y métodos: Se estudian 10 hospitales generales de la red docente, tanto públicos como privados, correspondientes a 8 comunidades autónomas, dotados de 200 a 1.600 camas. La evaluación tuvo lugar en el período 2001-2004.

Resultados: El 87% de los especialistas en formación que cumplimentó la encuesta considera aceptable o satisfactorio el proceso formativo en su globalidad, al tiempo que señalan déficits en aspectos o peculiaridades de la manera en que se desarrolla el aprendizaje.

Conclusiones: La encuesta proporciona una importante información referente a la calidad docente y apoyo formativo que recibe el residente. La disponibilidad periódica de una encuesta acerca del grado de satisfacción con el sistema formativo ofrece una herramienta de monitorización y evaluación de la calidad, tanto para la propia sistemática de acreditación como para el centro formativo. La identificación de aspectos susceptibles de mejora implica la puesta en marcha de mecanismos de resolución ágiles y coordinados entre la propia unidad docente, el centro asistencial y las comisiones nacionales de especialidad.

Palabras clave: Acreditación. Formación sanitaria especializada. Encuesta de opinión.

Introducción

La evaluación de las actividades formativas es uno de los aspectos básicos en el proceso de análisis y mejora continuada del aprendizaje. A este respecto, la estructura formal de evaluación de la calidad docente se realiza principalmente a través de las evaluaciones regladas y las encuestas. La encuesta es, pues, un instrumento de medición de resultados finales, que recoge el sentir del especialista en formación acerca de los aspectos que le afectan de forma directa, y son varios los autores que consideran la información del propio residente referente a la calidad docente y apoyo formativo recibido como uno de los instrumentos de monitorización del sistema¹⁻³.

Las encuestas docentes se aplican desde 2 perspectivas: una interna, realizada por el propio centro asistencial y

Abstract

Objectives: To present the results of an opinion survey completed by resident physicians during the course of a teaching audit of centers imparting specialist medical training.

Material and methods: Ten general hospitals, both public and private, within the teaching network and with between 200 and 1600 beds were evaluated between 2001 and 2004. The hospitals were situated in eight Autonomous Communities in Spain.

Results: Eighty-seven percent of the trainee specialists who completed the questionnaire believed that, overall, the training received was acceptable or satisfactory. They also reported some deficiencies or peculiarities in the way training was imparted.

Conclusions: The survey provides important information on the quality of the teaching and support given to residents. Periodic surveys on the degree of satisfaction with the training system among residents is a useful tool for monitoring and evaluating quality, both for the accreditation system and for the training center. Identification of features that could be improved requires easily implemented mechanisms that can be coordinated among the teaching unit, the institution, and national specialty commissions.

Key words: Accreditation. Specialist medical training. Opinion survey.

otra externa, bien por el Ministerio de Sanidad y Consumo, comisiones nacionales de la especialidad, o comunidades autónomas. Abordando esta última posibilidad, la realización de encuestas periódicas a los especialistas en formación ya se estableció en el año 1983, momento de inicio de las auditorías docentes, y desde entonces, forma del proceso de acreditación, de tal manera que en la fase de visita al centro se ofrece una encuesta a todos los residentes de la institución, y la aportación de su resultado cuantitativo es un 20% de la puntuación total que se otorga al hospital.

En el año 1993 surgen, impulsadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo, las "hojas de evaluación del servicio y rotación por el especialista en formación" y en el año 1995 se pone en marcha la "evaluación de la estructura docente"⁴: al término de cada año lectivo el especialista en formación remitirá a la secretaria de la comisión de docencia o de la co-

misión asesora, una ficha de evaluación acerca de la adecuación de la organización y funcionamiento del centro a la actividad docente.

El Manual de Acreditación Docente aprobado en 1998, actual instrumento de evaluación de la calidad docente del hospital y modelo referencial, incluye en uno de sus criterios de valoración el conocimiento de la opinión de los residentes en formación, y requiere al hospital para que, a través de la comisión de docencia y de la jefatura de estudios, analice y evalúe con periodicidad mínima anual la opinión de los residentes acerca de los programas de formación desarrollados en el centro, a fin de detectar aspectos de mejora⁵.

El objeto del trabajo es presentar los resultados de las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los residentes en el proceso de evaluación externo, que tiene por objeto revisar la acreditación del centro en 10 hospitales generales españoles auditados en el período 2001-2004.

Material y métodos

En el curso de la visita para la evaluación y acreditación docente de los centros asistenciales con formación sanitaria especializada, se facilita a los especialistas en formación una encuesta de satisfacción anónima que se distribuye y recoge por los auditores en el curso de la reunión informativa programada al respecto. En la presentación se indica a los asistentes la finalidad de las actividades que el equipo de evaluadores está realizando en el centro y el interés por conocer su opinión respecto de la satisfacción con el proceso formativo.

Esta encuesta está constituida por 21 preguntas que recogen aspectos tales como: la acogida en el centro, la actitud e interés hacia su formación, la organización docente, la formación recibida respecto al programa específico de su especialidad, la accesibilidad a determinados recursos, la información y estímulo para el desarrollo de trabajos de investigación, y la supervisión y apoyo recibidos. Los residentes pueden indicar, si lo desean, la especialidad y el año formativo que están realizando.

La mayoría de las preguntas se responden mediante una valoración cualitativa con 5 alternativas que van desde "muy satisfactorio" a "satisfactorio", "aceptable", "insuficiente" y "muy insuficiente". El resto son de respuesta abierta corta. Asimismo, la encuesta ofrece la posibilidad de que expresen comentarios libres de todo lo que deseen relativo a su formación en el hospital.

Los datos que se van a aportar corresponden a 10 hospitales auditados en el período 2001-2004 por los autores, pertenecientes a 8 comunidades autónomas y con la siguiente dotación de camas: 4 están entre 200 y 500 camas; 2 entre 500 y 1.000, y 4 superan las 1.000. El número de residentes en estos hospitales era de 1.836 (el número por hospital va desde los 37 a los 385). Los hospitales seleccionados son la totalidad de los que fueron asignados por el Ministerio de Sanidad y Consumo al equipo auditor. En la asignación anual que se realiza para cada

equipo de auditores, se sigue el criterio de señalar hospitales de distinto nivel y de diferentes comunidades autónomas, aunque sin que se proceda a realizar una asignación por muestreo.

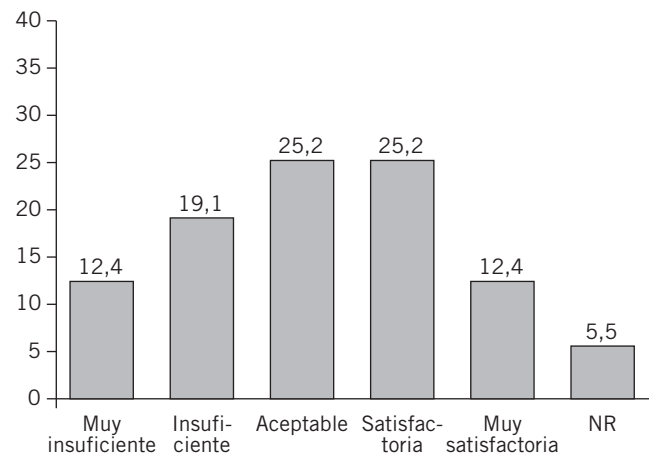
Resultados

El número de residentes que cumplimentaron la encuesta fue de 789 (42,98%). Cinco de los hospitales superaron el 50% de participación de sus residentes, siendo los valores límites del 19 y del 87%.

El porcentaje de encuestados que manifiesta insuficiencia (muy insuficiente o insuficiente) va desde un 7% para la cuestión de cómo valora la aportación del estudio de los archivos para su formación, hasta un 54% cuando se considera la formación recibida acerca de derechos de los pacientes en aspectos éticos del ejercicio profesional. De las 17 preguntas consideradas, 9 superan un porcentaje global de insuficiencia del 25%.

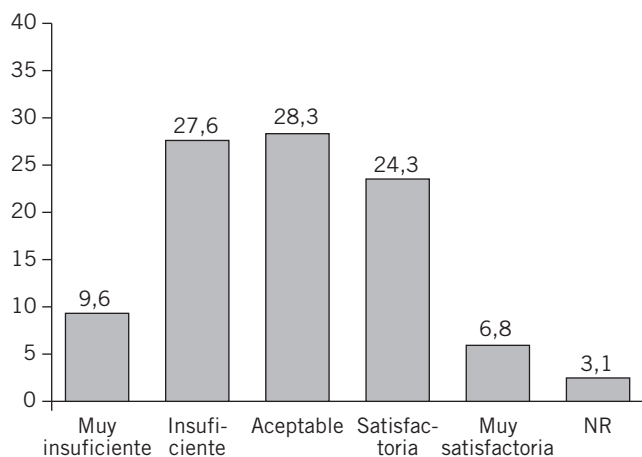
Las respuestas a las 3 preguntas que resumen aspectos sustanciales del desarrollo del proceso formativo (preguntas 10, 20 y 21) se reflejan en diferentes figuras: así, respecto a la progresión en que se asume la responsabilidad asistencial (fig. 1) los grupos más numerosos son los que contestan como aceptable o satisfactoria; en la valoración del apoyo, seguimiento y supervisión individual predomina la calificación de aceptable aunque es bastante similar la distribución entre las 3 categorías centrales (fig. 2), y la experiencia global en el centro hospitalario (fig. 3) ofrece una clara distribución a favor de la calificación de "satisfactoria", y queda un 13,4% de los encuestados que valoran como insuficiente su paso por el centro.

Figura 1. Porcentaje de residentes que eligen cada opción en la pregunta número 10*.



*Pregunta número 10: ¿Considera que la responsabilidad que le han dado en la asistencia ha sido progresiva y según lo establecido en el programa de formación de su especialidad? NR: no responde.

Figura 2. Porcentaje de residentes que eligen cada opción en la pregunta número 20*.



*Pregunta número 20: ¿Cómo valora el apoyo, seguimiento y supervisión de su formación? NR: no responde.

La posición alcanzada por cada hospital en relación con la experiencia global (fig. 4) se ha realizado expresando en porcentaje la puntuación media real sobre la máxima puntuación posible (si la media fuera de "muy satisfactorio"). Todos los centros superan el valor 50% (valoración media de "aceptable") aunque se aprecian diferencias entre las distintas instituciones de hasta 30 puntos de porcentaje.

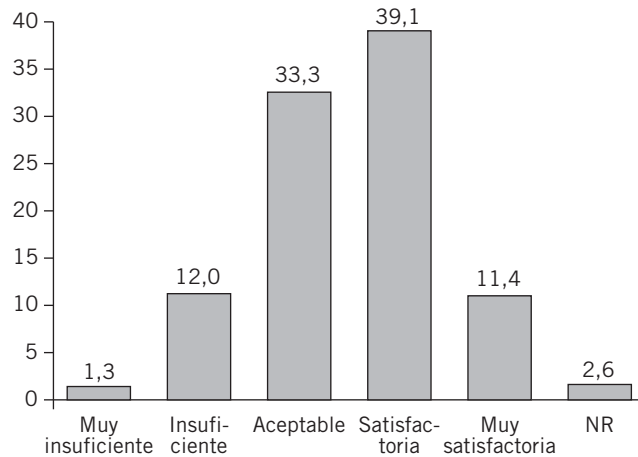
Discusión

Aunque la opinión de los propios especialistas en formación se considera como uno de los aspectos básicos en la mejora de la calidad del sistema formativo, hay que indicar que se carece de datos que sustenten una consideración al respecto más allá de unas pocas publicaciones⁶. Así, las publicaciones al respecto en los últimos 10 años o bien abarcan especialidades en concreto⁷⁻¹³ o a todos los residentes de un determinado centro^{2,3,14}; también hay pocos resultados publicados acerca de todo el proceso de auditoría y de forma específica de la encuesta que en ella se realiza.

Respecto a la actividad que el propio centro asistencial realiza para conocer por encuesta la opinión de sus residentes, son escasos, en la experiencia de los autores a partir de las auditorías docentes realizadas en los últimos 5 años, los que aplican la iniciativa, a partir de la comisión de docencia, y los que tengan implantada una sistemática de evaluación periódica de ésta³, salvo la especialidad de medicina familiar y comunitaria.

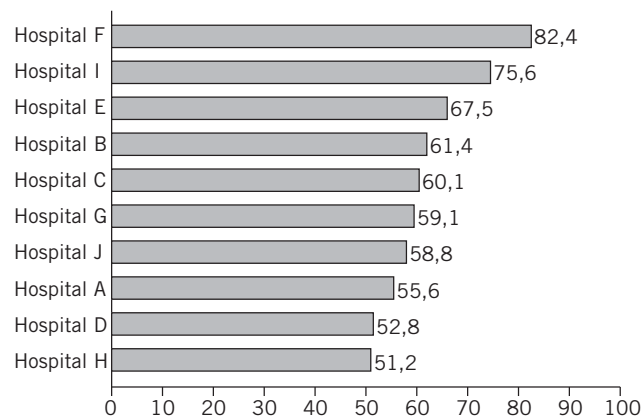
Los datos que se presentan ofrecen, pues, la situación referenciada por los residentes que contestaron la encuesta que, si bien no son una muestra representativa del conjunto de hospitales auditados ni pueden extrapolarse los resultados al con-

Figura 3. Porcentaje de residentes que eligen cada opción en la pregunta número 21*.



*Pregunta número 21: ¿Cómo valora su experiencia como residente en este hospital? NR: no responde.

Figura 4. Porcentaje alcanzado, sobre la puntuación máxima posible, por cada centro en la valoración de la pregunta número 21*.



Pregunta número 21: ¿Cómo valora su experiencia como residente en este hospital?

junto de las especialidades, sí permiten explorar el grado de satisfacción e insatisfacción de los discentes, evidenciar la situación en los centros y generar una reflexión acerca de las oportunidades de mejora de la formación especializada. Respecto a los hospitales del estudio, éstos corresponden a la totalidad de los seleccionados por el Ministerio de Sanidad y Consumo al equipo auditor, siguiendo la pauta de evaluar centros de distinto nivel y de diferentes comunidades autónomas aunque sin que se corresponda a una asignación por muestreo.

El porcentaje de cumplimentación es bajo, en términos generales, aunque hay diferencias marcadas entre los diferentes hospitales. Este aspecto se considera como un problema de los sistemas de autoevaluación. Dadas las características en que tiene lugar la presentación de la encuesta, la ausencia elevada de residentes indicaría déficit de gestión de la docencia por parte del hospital (inadecuada información, insuficiente citación, ausencia de coordinación) o falta de confianza o minusvaloración por parte de los residentes de la utilidad de ésta como elemento de mejora a corto plazo de su formación, e incluso la posibilidad, como mencionan otros autores^{3,15} de la presumible afectación de la confiabilidad. También habría que plantearse si los que cumplimentan la encuesta son los más motivados o los más desmotivados, aunque hay que señalar que, dentro del proceso de acreditación, se ofrece una audiencia pública a los residentes en un tiempo concreto cuya cita se difunde con carácter previo a la visita. Frente al desconocimiento del perfil de los no respondedores, se puede indicar que en todos los hospitales evaluados se ha apreciado una coincidencia entre el resultado global de la encuesta y los problemas manifestados por los representantes de los residentes en la comisión de docencia (con quienes se mantiene una entrevista personalizada), lo que permite considerar que no hay divergencias apreciables entre los colectivos que contestan y los que no lo hacen.

Desde el punto de vista de la actuación a desempeñar por los diversos responsables del proceso formativo, la expresión de los resultados no debe resolverse exclusivamente mediante una nota media. Las oportunidades de mejora pueden evidenciarse mejor si se considera el porcentaje de residentes que sitúan su respuesta en cada una de las categorías establecidas. El proceso formativo debe minimizar o, incluso, estar exento de situaciones de insatisfacción.

Un aspecto llamativo es la diferente valoración que el residente realiza entre su experiencia en el hospital, con un 87% de los sujetos que clasifican a ésta como aceptable o satisfactoria, y los distintos componentes de la formación, donde los resultados son inferiores. El residente considera positivo el proceso formativo en su globalidad o el propio modelo de formación, al tiempo que señala déficit en aspectos o peculiaridades de la manera en que se desarrolla este aprendizaje.

La mayor parte de los aspectos contemplados en la encuesta son susceptibles de una actuación de mejora, tanto desde la óptica de fijar un umbral mínimo de insatisfacción como desde la comparación de lo que acontece en otros centros asistenciales. Las diferencias que se aprecian entre los distintos centros indican las instituciones que tienen un mejor diseño del proceso docente y que, por tanto, pudieran ser referentes formativos para el sistema nacional.

Algunos de los problemas detectados superan el ámbito de decisión del propio centro: jornada laboral, regulación guardias, formación complementaria; mientras que otros sí son subsidiarios de resolución a nivel del centro o servicio: apoyo, seguimiento y supervisión, acceso a recursos formativos, progresión en la responsabilidad del residente según va superando los itinerarios formativos.

La relación de problemas detectados en una encuesta está condicionada por la finalidad y las características de la

construcción de ésta. A la peculiaridad del grupo al que va dirigida se añade la diversidad del instrumento utilizado y la no existencia de elementos de comparación publicados que se puedan usar como estándares de referencia³. La encuesta que se está considerando no hace mención explícita a aspectos que sí lo han sido en otras encuestas publicadas y en las que los aspectos peor valorados fueron: escasa actividad formativa compuesta por sesiones de servicio o interservicio, formación recibida en investigación y valoración del tutor diferente del resto de aspectos de la formación evaluados.

La formación especializada debe seguir adaptando sus cometidos a los requerimientos y necesidades reales de la sociedad, por lo que tiene que mantener actualizada la información acerca de los diferentes aspectos que en ella inciden y reconsiderar periódicamente la opinión de los diversos agentes implicados, habida cuenta de las variantes condiciones del sistema sanitario (exigencias de la sociedad, conocimientos médicos) y las características de las nuevas promociones^{12,16}.

Disponer de información periódica y comparable, generada por los propios residentes, acerca del grado de satisfacción con el sistema formativo, dificultades encontradas, calidad de la supervisión y tutorización que reciben, ofrecería una herramienta de monitorización y evaluación de la calidad de suma utilidad, tanto para la propia sistemática de acreditación como para el centro formativo.

La identificación de aspectos susceptibles de mejora implica ineludiblemente la puesta en marcha de mecanismos de resolución ágiles que coordinen los esfuerzos de la propia unidad docente, del centro asistencial y de las comisiones nacionales de especialidad, estableciendo objetivos y disponiendo un sistema de monitorización de actividad y resultados.

Bibliografía

1. Pujol R. Médicos residentes (MIR) insatisfechos. *Med Clin (Barc)*. 1997;109:623-4.
2. Fernández-Llamazares J, Julián JF, Hidalgo F, García F, Moreno P, Vega JL, et al. Encuesta a residentes MIR sobre su satisfacción tras obtener una plaza hospitalaria. *Med Clin (Barc)*. 1997;109:615-84.
3. Pijoán JL, Urkaregi A, Morán JM. Evaluación por los médicos residentes de la formación recibida en los servicios hospitalarios: una herramienta de monitorización. *Gac Sanit*. 2001;15:432-40.
4. Orden Ministerial de 22 de junio de 1995 por la que se regulan las Comisiones de Docencia y los sistemas de evaluación de la formación de médicos y farmacéuticos especialistas. *BOE* n.º 155, de 30 de junio de 1995.
5. Zancajo JL. El proceso de evaluación externa de los hospitales para la acreditación de la formación sanitaria especializada. *Rev Calidad Asistencial*. 2004;19:243-9.
6. Blasco FJ. Insatisfacción de los médicos internos residentes. *Med Clin (Barc)*. 2004;123:157-8.
7. Pinsach L, Valeron J, Blasco FJ. La especialización en urología. Parte III. La opinión de los médicos internos residentes. *Actas Urol Esp*. 1996;20:117-38.

8. Martínez M, Mulas MY, Fernández F, Bayón F. Encuesta a los médicos internos residentes de rehabilitación sobre su formación. *Rehabilitación*. 1997;31:17-22.
9. Serrano-Durba A, Rodrigo V, Carrascosa V, Santaolaya JI, San Juan de la Orden C, Pastor JC, et al. Evaluación de la formación urológica de los médicos internos residentes de la Comunidad Valenciana. *Control de calidad. Actas Urol Esp*. 1998; 22:223-9.
10. Pérez JE, Cuquerella MA, Conesat LI, Lacruz M, Hernández M, Guillén JL. Evaluación de la formación de psiquiatría en España: resultados de una encuesta. *Actas Luso-Esp Neurol Psiquiatr*. 1998;26:233-40.
11. Rodríguez FJ, Puente J, Chicano M, Monrobel A, López D, Bernal E, et al. Formación MIR en aparato digestivo. El punto de vista de los residentes. *Gastroentero Hepatol*. 2000;23:367-73.
12. Pujol R, Nogueras A. La formación de los médicos residentes de Medicina Interna. A propósito de una encuesta de opinión. *Med Clin (Barc)*. 2002;118:545-50.
13. Valladolid A, Poveda JL, García C, Martínez H. Encuesta sobre el estado de la docencia a farmacéuticos internos residentes de Farmacia Hospitalaria. *Farmacia Hosp (Madrid)*. 2002;26:320-6.
14. Ríos A, Sánchez F, González L, Guerrero M. Factores de insatisfacción de los médicos internos residentes. *Med Clín (Barc)*. 2003;121:634-5.
15. Blasco FJ. La satisfacción de nuestros especialistas. *Med Clin (Barc)*. 1998;111:236.
16. Ríos A. Insatisfacción de los médicos residentes. *Med Clin (Barc)*. 2004;123:157-8.