Experiencia de la formación *on-line* como instrumento estratégico para el desarrollo de los objetivos asistenciales de un servicio sanitario público

Morera i Castell R, Batallé Cifuentes ML, Bohigas Sanahuja A, Ferrán Mercadé M, Martí Aguasca L, Cuartero Velasco M
Instituto Catalán de la Salud
e-mail: rmorera@gencat.net

Resumen

La efectividad de las políticas públicas en materia sanitaria puede ser aumentada mediante la utilización de la formación continua como instrumento del cambio estratégico. El Institut Català de la Salut desarrolló en 2005 una estrategia formativa con el objetivo de alcanzar el máximo público y formarlo en aquellos aspectos definidos en los objetivos de salud del Departamento de Salud. Se utilizó el diseño de cursos de formación *on-line* estructurados en componentes de aprendizaje individual y grupal. Un total de 5 cursos se llevaron a cabo en colaboración con Sociedades Científicas e Instituciones públicas sanitarias y universitarias. Cerca de tres cuartas partes de los profesionales que ejercen en Atención Primaria tuvieron acceso a la formación resultando unos costes medios por alumno de 130 €. La satisfacción de los participantes, la demanda de nuevos cursos y los resultados intermedios que ha obtenido la organización (familiarización con entornos digitales, participación y comunicación) avalan la continuación de la estrategia extendiéndola a otros contenidos, consolidando así la oferta formativa *on-line*.

Palabras clave: Formación continua, Atención primaria, Política sanitaria.

Experience in on-line education as strategic tool to develop health care objectives in a public health service

Abstract

Health policy effectiveness might be enhanced through continuous medical education as a strategic change tool. Since 2005, the Institut Català de la Salut has developed an education strategy aiming to reach the maximum number of professionals accessing formation in those aspects defined in the health goals of Health Department. We used an on-line learning design with individual and

group learning components. Five courses were carried out in collaboration of scientific societies and public health and education institutions. Near 75% of primary health care professionals gained access to education courses with an average cost of 130 €. The education strategy extension to other contents is backed by participants satisfaction, new courses demand and intermediate results achieved by our organization (digital environment use, participation and communication).

Key words: Continuing education, Primary health care, Health policy.

Introducción

Los rápidos avances científicos y tecnológicos y la evolución social exigen que los servicios sanitarios y sus profesionales dispongan de formación continua, rigurosa y accesible. En el sector sanitario, la formación continua de sus profesionales es esencial para el mantenimiento de sus habilidades competenciales en un entorno en constante cambio.[1] Además, los servicios sanitarios públicos llevan a cabo proyectos asistenciales priorizados por la política sanitaria y por las nuevas necesidades sociales en las que se hace preciso desarrollar nuevos instrumentos estratégicos para su implantación.

Los objetivos de la política sanitaria requieren de la participación de las entidades proveedoras de servicios de salud para obtener los resultados deseados. La ejecución de los objetivos está en manos de los profesionales y son la organizaciones sanitarias las responsables de transmitir los objetivos de la política sanitaria en el día a día profesional.

La introducción de esquemas de incentivos a corto plazo (complementos de retribución variable o dirección por objetivos) y de incentivos a largo plazo (articulados mediante diversas formas de carrera profesional) son sistemas de alineamiento organizativo encaminados a cumplir con los objetivos marcados desde el diseño de políticas sanitarias.

Con la intención de reforzar la transmisión de la política sanitaria materializada en un conjunto de objetivos asistenciales, el Institut Català de la Salut (ICS) desarrolló una estrategia formativa incorporando nuevos fondos de formación con un triple objetivo. En primer lugar, hacer más efectiva la implantación de políticas sanitarias en un entorno de servicios sanitarios públicos. En segundo lugar, desarrollar un óptimo nivel competencial acercando la evidencia clínica a los profesionales. Y en tercer y último lugar, convertir en accesible la formación a todos los profesionales sanitarios con los que cuenta nuestra organización.

La experiencia iniciada en 2005 por la División de Atención Primaria del ICS pretendía alcanzar el máximo número de profesionales. En total, 21.150 profesionales trabajaban en Atención Primaria organizados en 272 Equipos de Atención Primaria, prestando servicios a 5.819.000 ciudadanos que representan un 83% de la población de Cataluña.

Existen varios factores que dificultan que la formación llegue a todos los

profesionales. La formación *on-line* aporta ventajas para superar estas dificultades eliminando las distancias físicas, acomodándose a los diversos horarios de los participantes y llegando a zonas rurales en las que no suele haber acceso a programas formativos. Además, ofrece la posibilidad de aprendizaje colaborativo mediante módulos de participación[2]. Así, esta modalidad de formación permite alcanzar una gran audiencia a un coste reducido eliminando los costes indirectos, principalmente costes en tiempo y desplazamiento, resultando menos costosa que la formación presencial.

Método

Con los objetivos expuestos, la metodología empleada siguió el despliegue de una oferta formativa acorde con las prioridades de política sanitaria y la estructuración de los cursos para obtener las máximas ventajas que ofrece la formación *on-line*.

El desarrollo de la estrategia de formación *on-line* se construyó en base a las siguientes premisas:

- Orientación interdisciplinar de la formación, principalmente entre medicina y enfermería.

- Presencia de la figura del tutor docente, profesional asistencial que dinamizaba la participación del grupo en el aula y el aprovechamiento del curso.

- Desarrollo de contenidos basados en la evidencia científica y en la realidad de la práctica asistencial. Participación de sociedades científicas en el marco asistencial del Institut Català de la Salut.

- Colaboración con entidades expertas en áreas de conocimiento abordado o metodologías de formación virtual.

La metodología de los cursos se estructuraba en dos ámbitos, el individual y el participativo. En el plano individual, los cursos contenían un espacio de auto-estudio basado en casos avanzando en función de la respuesta del alumno y con acceso a material de estudio y ampliaciones de información. En algún caso se utilizaron videos ilustrativos del encuentro médico-paciente (curso de salud mental). El auto-estudio iba seguido de un espacio de auto-evaluación mediante cuestionario multirespuesta justo después de la exposición del caso.

En el plano participativo, los cursos contaban con un foro de debate moderado por el tutor y un espacio de preguntas, dudas y comentarios. Finalmente, existían aulas virtuales para la realización de sesiones clínicas donde los alumnos presentaban un caso clínico a ser revisado por el resto de compañeros.

Respecto a la oferta formativa, la primera iniciativa desarrollada fue el *1er curso on-line sobre el manejo interdisciplinario de las patologías prevalentes en Atención Primaria*, curso con tutoría para 1.000 médicos de familia y 1.000 enfermeras de Equipos de Atención Primaria, con la singularidad de ser una de las pocas ofertas que permite compartir la misma formación a médicos y a enfermeras con el propósito de que compartan protocolos, formas de trabajar y así, ofrecer a los ciudadanos un mismo modelo asistencial desde la vertiente médica y de enfermería.

Las seis patologías priorizadas como instrumento de abordaje fueron demencia, enfermedad pulmonar obs-

tructiva crónica, hipertensión arterial, diabetes mellitus tipo II, ansiedad y lumbalgia. Uno de los elementos clave en este curso fue la figura del tutor docente, profesional que desde el primer día interaccionaba con los alumnos. También dinamizaba los espacios de comunicación colectiva del curso, los foros de debate y proponía temas de debate en cada caso clínico. Cada aula contaba con la presencia de un tutor médico y un tutor enfermera, profesionales expertos de la atención primaria. Los contenidos fueron desarrollados por Sociedades Científicas, teniendo en cuenta las guías de práctica clínica del ICS, la realidad asistencial y la capacidad de resolución de nuestros centros en el marco de nuestra historia clínica electrónica.

El ICS inició en noviembre de 2005 otra actividad formativa *Curso de habilidades para el abordaje y terapéutica de problemas de salud mental* que permitió a más de 3.000 facultativos de Atención Primaria adquirir habilidades para abordar patologías y tratar los problemas de salud mental más frecuentes. Atendiendo así la necesidad de los ciudadanos, ya que un 20% de las demandas de los usuarios son en relación a problemas mentales como la depresión y las crisis de ansiedad. El desarrollo de esta actividad contó con el apoyo de los Servicios de Salud Mental de Sant Joan de Déu, el Grupo de Salut Mental de la Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària (CAMFIC) y el Laboratorio Multimedia de la Universitat Politécnica de Catalunya (UPC).

Previo a la realización de esta segunda actividad formativa se realizó un *curso de formación de tutores* (Proyecto Cisma). Los contenidos trabajados fueron:

- Reflexionar sobre el propio rol del tutor.
- Orientar la función tutorial en el curso.
- Potenciar la acción docente de los tutores.
- Dar herramientas de intervención de los tutores en el grupo clase.

La oferta formativa se completaba con las siguientes actividades:

- *Curso on-line de actualización en pediatría* organizado con la colaboración de la Sociedad Catalana de Pediatría dirigido a pediatras y médicos de familia de atención primaria que visiten a población en edad infantil.
- *Curso on-line de actualización farmacológica* organizado con la colaboración de la Fundació Institut Català de Farmacología, la Sociedad Catalana de Medicina Familiar i Comunitaria, la Universitat Oberta de Catalunya y el Institut d'Estudis de la Salut. Está dirigido a médicos de familia de atención primaria.
- *Curso on-line básico de formación en la utilización del e-CAP* (historia clínica de atención primaria) organizado con la colaboración de la Universitat Oberta de Catalunya y el Institut d'Estudis de la Salut. Esta dirigido a médicos de familia, pediatras, enfermeras, residentes, personal de atención continuada y personal del programa de asistencia a la salud sexual y reproductiva (ASSIR).

Resultados

El principal resultado obtenido ha sido la mejora de las competencias de los

profesionales sanitarios en aquellos procesos asistenciales que responden a los objetivos estratégicos de política sanitaria. La acción formativa on-line nos ha permitido hacer una actualización de conocimientos sobre patologías prevalentes en la Atención Primaria a un número de profesionales impensable mediante procedimientos de formación presencial, alcanzando cerca del 75% de los profesionales asistenciales de Atención Primaria. La formación ha comprendido las siguientes patologías: demencia, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, hipertensión arterial, diabetes mellitus tipo II, ansiedad, lumbalgia y salud mental. El resultado de la mejora de competencias profesionales garantiza una mayor efectividad de la implantación de los objetivos de política sanitaria instrumentalizados mediante la Dirección por Objetivos 2005 y los Acuerdos de Gestión 2006 (programas de definición de objetivos y vinculación de incentivos económicos a la consecución de éstos).

La formación como instrumento de difusión de conocimiento ha permitido también unificar los criterios de calidad de la atención sanitaria entre las diversas prácticas profesionales.

En el proceso formativo se han obtenido resultados intermedios de gran valor para la organización y sus profesionales:

- *La familiarización con entornos digitales* orientados al aprendizaje, trabajo colaborativo y participación virtual. El entorno digital está presente en todas las consultas médicas y de enfermería merced a la informatización de los últimos años y el uso generalizado de la historia clínica electrónica (ECAP).

- *Comunicación:* la profundización en el diálogo entre profesionales más allá del centro de salud. La existencia de espacios virtuales ha permitido una gran fluidez de comunicación, particularmente relevante en el caso de la primera actividad formativa dirigida conjuntamente a facultativos y enfermería.

- *Participación:* el número de mensajes que han escrito los profesionales en los foros de debate (15.625 en el primer curso, más de 7 mensajes por participante) nos hace ver el alto nivel de participación. El gran número de profesionales que pudieron acceder al certificado oficial nos da el resultado de aprovechamiento del curso (800 participantes, 40%).

Tabla 1. Coste por participante de la oferta formativa

Curso	Participantes	Coste	Coste / Participante
Manejo interdisciplinario de patologías prevalentes en AP	1.670	292.250 €	175 €
Habilidades para el abordaje y terapéutica de problemas de salud mental	3.000	351.000 €	117 €
Actualización en pediatría	1.200	230.000 €	192 €
Actualización farmacológica	3.000	450.000 €	150 €
Formación básica de utilización del e-CAP (Historia Clínica Electrónica)	2.000	86.000 €	43 €
Total	**10.870**	**1.409.250 €**	**130 €**

- *Satisfacción:* la valoración global del curso por parte de todos los profesionales que han participado ha sido altamente positiva, así como el grado de satisfacción de los alumnos que contestaron a encuesta de evaluación. Teniendo en cuenta que existe un porcentaje de alumnos que no finaliza el curso.

En términos cuantitativos, se llevaron a cabo 5 cursos con la participación de 10.870 alumnos que representó una inversión total de 1.409.250 €. El coste medio por alumno fue de 130 €.

En el ejercicio 2006, la formación *on-line* representó un 30% del presupuesto de formación corporativo.

Discusión

La formación continua, además de ser imprescindible para incrementar el capital intelectual de las organizaciones sanitarias, puede ser utilizada como herramienta de política sanitaria. La potenciación de las capacidades profesionales en línea con la dirección de los objetivos de salud resulta en una combinación excelente para mejorar la efectividad de la política sanitaria. Su evaluación, sin embargo, resulta compleja al confundirse con otros factores de impacto como son las estructuras de incentivos asociados a objetivos asistenciales.

La utilización de la formación *on-line* como herramienta estratégica tenía el riesgo de encontrarse con el rechazo de los participantes al adaptarse al nuevo entorno formativo. En la evaluación que seguía a cada curso, se quiso conocer el nivel de aceptación del nuevo medio y frente a la pregunta si preferiría que alguna de las actividades a través de internet se realizase de forma presencial se obtuvo un rotunda respuesta negativa en un 92,31% de casos. Este resultado está en consonancia con las evaluaciones de múltiples experiencias internacionales de formación *on-line* [3].

Dado el éxito que la experiencia ha tenido entre los participantes, se pretende extender la estrategia mediante la reedición de los cursos desarrollados y la ampliación a nuevos cursos: formación en urgencias y formación a médicos residentes.

De cara al futuro, la formación on-line puede convertirse en un instrumento de las organizaciones para la gestión del cambio ya sea este definido desde la política sanitaria como des de las propias organizaciones sanitarias. La consolidación del nivel alcanzado, alrededor de un 30% del presupuesto de formación, y la combinación de formación virtual con presencial *(blended learning)* parecen ser las tendencias a observar en los próximos años.

Agradecimientos

Los autores agradecen la participación de las sociedades científicas, instituciones públicas sanitarias y universitarias y otras entidades que han colaborado en el desarrollo de los cursos de formación *on-line*.

Bibliografía

1. Garrido Elustondo S. Formación continuada en atención primaria: necesidades formativas de sus profesionales. Atencion Primaria, 2002 Oct 15; Vol. 30 (6), pp. 368-73.

2. Wiecha J. Collaborative on-line learning: a new approach to distan-

ce CME. Academic Medicine: Journal of the Association of American Medical Colleges, 2002 Sep; Vol. 77 (9), pp. 928-9.

3. Pullen DL. An evaluative case study of on-line learning for healthcare professionals. Journal of Continuing Education in Nursing, 2006 Sep-Oct; Vol. 37 (5), pp. 225-32.