

**GESTIÓN DE LA RELACIÓN DOCENCIA SERVICIO ENTRE INSTITUCIONES
EDUCATIVAS E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD
- ESTUDIO DE CASO -**

JUAN DAVID RAMIREZ ARIAS

Candidato A Magister En Tecnologías De La Información Y Comunicación En
Salud Universidad CES

**UNIVERSIDAD CES
FACULTAD DE MEDICINA
MEDELLÍN
2019**

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	2
Introducción	3
Antecedentes	3
Propósito	4
Pregunta de reflexión	4
Unidades de análisis	4
Métodos e instrumentos de recolección de la información	5
Método de análisis de la información	5
Conclusiones	6
Lecciones y recomendaciones	6
Bibliografía	7
Anexo 1	8
Anexo 2	8
Anexo 3	10
Anexo 4	12
Anexo 5	13
Anexo 6	14

Introducción

Existen muchas estrategias metodológicas que permiten la enseñanza de un tema o concepto, pero en el área de la salud, definitivamente el contacto con el paciente y la exposición temprana a los diferentes escenarios clínicos serán muy importantes para el desarrollo de habilidades y la integración del conocimiento. (M. Wenrich, 2013).

La formación práctica es un proceso que se realiza frecuentemente durante gran parte de la carrera de los estudiantes del área de la salud, y es de gran importancia para lograr un adecuado desempeño académico y personal. Las prácticas clínicas son uno de los pilares en la formación de estudiantes del área de la salud; para que éstas se den, es necesario un relacionamiento especial entre instituciones educativas, estudiantes e IPS; labor que implica un proceso logístico complejo y el cumplimiento de múltiples requisitos por parte de los actores involucrados. (Decreto 2376 de Julio 01 de 2010).

Mientras se surte la etapa de formación de los estudiantes, es muy importante asegurar la atención en salud con calidad; por lo tanto, es mandatorio que tanto las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) como las instituciones educativas garanticen la seguridad del paciente como una prioridad, y que la atención percibida por éste permita y facilite el buen desarrollo de la relación médico paciente dentro del proceso educativo. (Comisión intersectorial para el desarrollo del talento humano en salud, 2018).

Antecedentes

La relación docencia servicio se presenta como un vínculo funcional entre las instituciones universitarias e IPS, y tiene el propósito de formar talento humano en salud mientras se mantiene la calidad durante la atención de los pacientes. Esta relación es evaluada y regulada por el Ministerio de la Protección Social (Acuerdo 003 de 2003) y el Ministerio de Educación Nacional (Decreto 2376 de Julio 01 de 2010).

En Colombia, teniendo en cuenta la información disponible de los 30.905 estudiantes que se graduaron en 2016 de áreas de la salud (E. Villamil, comunicación personal, Ministerio de Educación, 29 de noviembre de 2017), que en promedio realizaron 8 practicas al año; se gestionaron más de 240.000 rotaciones; sin embargo, es una cifra incompleta, pues no se están teniendo en cuenta las

prácticas clínicas que en muchos casos se gestionan para estudiantes desde tercer semestre. Esta cifra es significativa, porque en cada una de estas prácticas la institución educativa, el estudiante y la IPS deben realizar procedimientos que requieren mucho tiempo.

Para entender el proceso, inicialmente se realizaron una serie de entrevistas y encuestas a diferentes instituciones, y con los resultados obtenidos a partir de esta experiencia se logró identificar y evaluar los procesos involucrados en la relación docencia servicio; permitiendo el desarrollo de un prototipo de plataforma tecnológica con funcionalidades enfocadas en las fases identificadas como más críticas.

Propósito

Identificar, documentar y difundir las lecciones aprendidas durante la evaluación del proceso de gestión de la relación docencia servicio entre instituciones educativas e IPS, para definir la pertinencia del desarrollo de una plataforma tecnológica que integre la información y facilite el proceso.

Pregunta de reflexión

¿Qué procesos de la relación docencia servicio son los más críticos en cuanto a consumo de tiempo por reproceso de tareas y cuáles de estos se podrían integrar en una plataforma tecnológica que facilite la gestión?

Unidades de análisis

Inicialmente se estableció evaluar la gestión de la relación docencia servicio desarrollada por los coordinadores de docencia de instituciones educativas e instituciones prestadoras de servicios de salud. Sin embargo, después de un análisis realizado a través de una matriz de priorización, se decidió redefinir la unidad de análisis al área de postgrados clínicos de la facultad de medicina de la Universidad CES.

Métodos e instrumentos de recolección de la información

En una primera fase de acuerdo con métodos cualitativos empíricos, se realizaron entrevistas semiestructuradas (ver anexo 1) en las que se definieron unas preguntas iniciales que apuntaban a indagar sobre el proceso general de la relación docencia servicio y la existencia o no de sistemas o aplicativos que soportaran la labor. Se seleccionaron instituciones que gestionaran al menos 50 rotaciones al mes, y en ellas se contactó a la persona encargada de los convenios docencia servicio. Cumplieron esta condición: la Universidad CES, Clínica CES, Hospital Universitario San Vicente Fundación, Hospital General de Medellín, Clínica del Norte, Clínica Las Vegas, Clínica Soma, Instituto Neurológico de Colombia, Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín, Universidad Nacional de Bogotá y Universidad del Valle en Cali. (Díaz-Bravo, 2013).

Para la segunda fase, basado en el análisis de estas entrevistas, se diseñó en la plataforma en línea SurveyMonkey cuestionarios separados para el grupo de instituciones educativas (ver anexo 2) e IPS (ver anexo 3), con la intención de replicar el ejercicio en otras instituciones; se enviaron en total 300 encuestas a los contactos incluidos en la base de datos de convenios de la Universidad CES, obteniéndose únicamente 51 respuestas. Con el fin de lograr una mayor tasa de respuesta y datos más verídicos, se decidió anonimizar la encuesta.

En la tercera fase, para crear la experiencia de usuario, se realizaron entrevistas semiestructuradas a 5 coordinadoras de docencia de la facultad de medicina de la Universidad CES, con previo consentimiento informado y autorización para el manejo de los datos (ver anexo 4).

Método de análisis de la información

Con la información recopilada durante las entrevistas realizadas en la primera fase, se detectaron puntos en común que permitieron la definición de los objetivos de validación en la siguiente etapa (Encuesta en Survey Monkey).

En la segunda fase, la información recolectada de cada grupo encuestado se tabuló utilizando una hoja de datos en el programa Microsoft Excel. A través de la creación de tablas dinámicas, se analizaron las variables de cada grupo de manera independiente y posteriormente se analizaron de manera cruzada identificando patrones.

Para el análisis de la tercera fase, a partir de la información recolectada en las entrevistas para la experiencia de usuario, se agruparon las características similares detectadas dentro los participantes mediante el uso de la plataforma en Línea Uxpressia, lo que permitió crear una ficha de personas y un customer journey map con los que se alimentó una matriz de priorización de funcionalidades. (Anexo 5 – 6).

Conclusiones

En general, tanto para instituciones educativas como IPS, la gestión de la relación docencia servicio es de gran importancia; a pesar de esto se encontró que las herramientas más utilizadas durante el proceso generan una gran cantidad de tareas manuales y la necesidad de reproceso de la información.

Al analizar la información de las encuestas, se encontraron puntos de coincidencia en cuanto a la calificación de algunas etapas del proceso entre ambos grupos; esto permitió identificar como las más críticas, a la realización de cronogramas de rotaciones clínicas y la evaluación del cumplimiento de los requisitos de los estudiantes.

Lecciones y recomendaciones

Tanto los encuestados como los entrevistados coincidieron en que la gestión de la relación docencia servicio es una tarea que consume gran parte de su tiempo laboral, esto debido principalmente a la desintegración de la información.

El desarrollo de una plataforma tecnológica que facilite y agilice la gestión de los campos de rotación a través de la integración de la información y la automatización de una parte de los procesos, sería una herramienta de mucha utilidad; adicionalmente generaría datos confiables permitiendo la creación y seguimiento de indicadores, para impactar de manera importante el proceso de trabajo.

Bibliografía

Wenrich, M. D., Jackson, M. B., Wolfhagen, I., Ramsey, P. G., & Scherpbier, A. J. (2013). What are the benefits of early patient contact? - A comparison of three preclinical patient contact settings. *BMC Medical Education*, 13, 80. Retrieved from: <https://doi.org/10.1186/1472-6920-13-80>

Comisión intersectorial para el desarrollo del talento humano en salud (2018). Lineamientos de referencia para la asignación de cupos de estudiantes en escenarios clínicos. Colombia. Retrieved from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/lineamientos-para-asignacion-cupos.pdf>

Universidad de Antioquia. Decreto 2376 de julio 01 de 2010.pdf. (n.d.). Retrieved from http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/138d592c-92db-4394-bd5b-c8b7563a95e9/Decreto_2376_de_Julio_01_de_2010.pdf?MOD=AJPERES

Universidad De Pamplona. Acuerdo 003 de 12 mayo de 2003. Ministerio de la Protección Social. Retrieved from http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_54/recursos/01general/04122012/mod_relacion_docencia_servicio.pdf

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162–167. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72706-6](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72706-6)

Anexo 1

Entrevista inicial a encargados de la gestión de la relación docencia servicio en instituciones educativas e instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS).

1. Nombre:
2. Cargo:
3. Nombre de la institución:
4. Tipo:
5. Si es institución educativa programas:
6. Si es IPS el nivel:
7. Resumen del proceso de gestión de prácticas clínicas y las principales herramientas utilizadas:
8. Principales inconvenientes:
9. Factores que podrían influenciar positivamente el proceso:

Anexo 2

Encuesta instituciones educativas

Cargo _____ **que** _____ **desempeña:**

Institución de carácter: Publico _____ **Privado** _____

Programas: (si realiza gestión para más de un programa, por favor anótelos)

1. ¿Qué cantidad de rotaciones gestiona anualmente?

- a. Entre 1 y 100 rotaciones al año.
- b. Entre 100 y 200 rotaciones al año.
- c. Entre 200 y 500 rotaciones al año.
- d. Entre 500 y 1000 rotaciones al año.
- e. Mas de 1000 rotaciones al año.

2. ¿Cuántos convenios docencia servicio posee su institución?

- a. Entre 1 y 5 convenios docencia servicio.
- b. Entre 5 y 10 convenios docencia servicio.
- c. Entre 20 y 50 convenios docencia servicio.

- d. Entre 50 y 100 convenios docencia servicio.
- e. Mas de 100 convenios docencia servicio.

3. ¿El cronograma de rotaciones y distribución de cupos es realizado en?

- a. Documento físico
- b. Tablas de Excel.
- c. Aplicativo.
- d. Otra. ¿Cual? _____

4. ¿Dentro de los procesos necesarios para la gestión de una práctica clínica o lo relacionado con convenios docencia servicio, defina asignando los números del 1 al 8, siendo 1 la tarea más crítica y 8 la tarea menos critica?

- a. Asignar los estudiantes a un cronograma de rotaciones. ()
- b. Enviar la documentación del programa necesaria al sitio de rotación. ()
- c. Verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios por cada estudiante.()
- d. Obtener la evaluación de los campos de práctica. ()
- e. Obtener las notas de los estudiantes. ()
- f. Realización de comités docencia servicio. ()
- g. Recolectar información de reporte para la institución. ()
- h. Recolectar información de reporte obligatorio. ()

5. ¿Con que frecuencia se presentan inconvenientes durante la gestión de prácticas clínicas, por retraso en él envió de documentos por parte de los estudiantes a los campos de práctica?

- a. Muy frecuentemente se presentan inconvenientes por el retraso en el envío de documentos.
- b. Frecuentemente se presentan inconvenientes por el retraso en el envío de documentos.
- c. Algunas veces se presentan inconvenientes por el retraso en el envío de documentos.
- d. Es poco frecuente que se presentan inconvenientes por el retraso en el envío de documentos.
- e. Nunca se presentan inconvenientes por el retraso en el envío de documentos.

6. ¿Cree que una plataforma que integre la documentación relacionada con los convenios docencia servicio podría facilitar la gestión de sus estudiantes y los campos de práctica clínica?

- a. Totalmente de acuerdo.
- b. De acuerdo.
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.
- e. Totalmente en desacuerdo.

7. ¿De las siguientes situaciones, defina asignando los números del 1 al 5, siendo 1 la tarea donde más se presentan inconvenientes y 5 la tarea donde menos se presentan inconvenientes?

- a. Asignación de estudiantes a un cronograma de rotaciones.
- b. Gestión de documentos necesarios para el envío al campo de practica
- c. Cancelación de rotaciones por falta de cumplimiento de requisitos de los estudiantes.
- d. Obtener evaluación de los campos de práctica.
- e. Recolección de las notas de los estudiantes.

Anexo 3

Encuesta instituciones prestadoras de servicios (IPS) – Campos de práctica

Cargo _____ **que** _____ **desempeña:**

Nivel de complejidad: 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____
Institución de carácter: Publico _____ Privado _____

1. ¿Qué cantidad de rotaciones gestiona anualmente?

- a. Entre 1 y 100 rotaciones al año.
- b. Entre 100 y 200 rotaciones al año.
- c. Entre 200 y 500 rotaciones al año.
- d. Entre 500 y 1000 rotaciones al año.
- e. Mas de 1000 rotaciones al año.

2. ¿Cuántos convenios docencia servicio posee su institución?

- a. Entre 1 y 5 convenios docencia servicio.
- b. Entre 5 y 10 convenios docencia servicio.
- c. Entre 20 y 50 convenios docencia servicio.
- d. Entre 50 y 100 convenios docencia servicio.
- e. Mas de 100 convenios docencia servicio.

- 3. ¿Para la gestión de los estudiantes que recibe en la institución y asignación de cupos usa?**
- a. Documento físico.
 - b. Tabla de Excel.
 - c. Aplicativo.
 - d. Otra. ¿Cual? _____
- 4. ¿Dentro de los procesos necesarios para la gestión de una práctica clínica o lo relacionado con convenios docencia servicio, defina asignando los números del 1 al 7, siendo 1 la tarea más crítica y 7 la tarea menos crítica?**
- a. Asignar los estudiantes a un cronograma de rotaciones de acuerdo con los cupos que tiene disponibles. ()
 - b. Verificar el cumplimiento de los requisitos de la institución educativa y los estudiantes. ()
 - c. Realización de la evaluación de los campos de práctica. ()
 - d. Recolección de notas de los docentes para envío a las universidades. ()
 - e. Realización de comités docencia servicio. ()
 - f. Recolectar información de reporte para la institución. ()
 - g. Recolectar información de reporte obligatorio. ()
- 5. ¿Con que frecuencia se presenta retraso en el envío de la documentación necesaria por parte de las instituciones educativas o los estudiantes?**
- a. Muy frecuentemente se presenta retraso en el envío de documentos.
 - b. Frecuentemente se presenta retraso en el envío de documentos.
 - c. Algunas veces se presenta retraso en el envío de documentos.
 - d. Es poco frecuente que se presenta retraso en el envío de documentos.
 - e. Nunca se presenta retraso en el envío de documentos.
- 6. ¿Cree que una plataforma que integre la documentación relacionada con los convenios docencia servicio podría facilitar la gestión de sus estudiantes y los campos de práctica clínica?**
- a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo.
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.
 - e. Totalmente en desacuerdo.

Anexo 4

Entrevista para creación de experiencia de usuario

Preguntas background

1. ¿Cuál es su cargo?
2. ¿Cuánto tiempo lleva haciéndolo?
3. ¿A qué se dedica cuando no está trabajando?
4. ¿Cuáles son sus hobbies?
5. ¿Qué redes sociales usa más?
6. ¿Sigue alguna persona o blog?
7. ¿Cuáles son sus temas de interés?
8. ¿Cómo le va con el manejo de los sistemas?
9. ¿Qué otras actividades le gustan para estar en forma?

Preguntas laborales

1. ¿Como realiza el proceso de gestión de un nuevo campo de rotación para los estudiantes?
2. ¿Hay algunas variaciones que puedan ocurrir durante el proceso?
3. ¿Porque es realizado de esta manera?
4. ¿Ha habido algún cambio en la manera de realizarlo?
5. ¿Alguien más participa durante el proceso?
6. ¿Qué tan importante es su participación?
7. ¿De este proceso cuales son las tareas más monótonas de realizar?
8. ¿Puedes describirme un poco más sobre estas situaciones?
9. ¿Cuáles son las que consumen más tiempo?
10. ¿Hay alguna que se le facilite más?

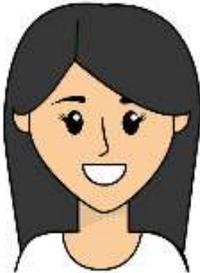
Preguntas del proyecto

Queremos trabajar en una plataforma que le facilite un poco el trabajo

1. ¿Cuáles cree que deberían ser sus principales funcionalidades?
2. ¿Como cree que debería funcionar?
3. ¿Como le gustaría que se viera?
4. ¿Cree que esta plataforma podría impactar sobre sus actividades diarias? ¿De qué manera?

Anexo 5

Ficha de personas creada utilizando herramienta en línea Uxpessia



NAME MARKET SIZE

Carolina Alzate 0 %

TYPE
Add Personality

Metas

- Distribuir a los estudiantes en un cronograma de rotaciones prácticas durante el semestre.
- Dar acompañamiento a los estudiantes durante sus proceso de formación.

Frase
Me gusta la perfección.

Background

Es una mujer, médica. lleva una vida tranquila, es apegada a su familia, trabaja como coordinadora académica dentro de la facultad de medicina, su labor principal es lograr que los estudiantes reciban la mejor formación durante su proceso de estudio, una parte importante de este proceso es la realización de prácticas clínicas, lo que requiere una buena cantidad de tiempo para ser realizado.

Demográfico

Female 35 years
Medellin
Married
Coordinadora académica

+ ADD FIELD

Skills

Digital

Coordinación

Diplomacia

+ ADD SKILL

Motivaciones

- Satisfacción del deber cumplido.
- Dar bienestar a los estudiantes.
- Reconocimiento por la buena labor.

Frustraciones

- Necesita mucho tiempo para realizar los anexos técnicos de las rotaciones.
- Reproceso de tareas.

Infuenciadores

- En el ámbito personal, es muy importante la opinión de su familia, escucha a su círculo familiar primario.
- En el área laboral, se apoya en compañeras de trabajo en caso de dudas, sigue los ordenes de su jefe.

Redes Sociales

Instagram Facebook Pinterest

Channels

Phone Email Mobile WhatsApp Laptop

Technology

Apple Windows

Browsers

Type here Type here Type here Type here Type here

Anexo 6

Customer journey map creado utilizando herramienta en línea Uxpessia

