

Descripción del programa y protocolo de actuación del Observatorio de Comportamientos Profesionales

I. Descripción general del programa, objetivos y alcance

A) ¿Qué es el profesionalismo?

Profesionalismo es un concepto que se utiliza para referirnos a la forma en que ejercemos nuestra profesión. Existen referencias de lo que se espera de nuestro desempeño profesional en la descripción del perfil del egresado de nuestra Facultad, en él se detallan las competencias que se debe tener y ejercer.

B) ¿A qué nos referimos con comportamientos profesionales en el área de la salud?

Los comportamientos profesionales se expresan en nuestras actitudes, sistema de valores, destrezas clínicas, la forma en que nos comunicamos con los pacientes, familiares y equipo de salud.

Entre otros se espera que los profesionales de la salud desarrollen sus prácticas basadas en un sistema de valores con sentido humanístico, apegado a normas éticas reconocidas por el colectivo de profesionales y por la comunidad en que se desenvuelve, con amplitud de pensamiento, tolerancia y sin discriminación de ningún tipo, desarrollando buenas habilidades comunicacionales con sus pacientes, las familias, el equipo de salud y la comunidad, trabajando en colaboración con colegas y otros profesionales sanitarios, contribuyendo a crear un buen ambiente de trabajo, armónico y distendido, manifestando a lo largo de su carrera profesional una actitud activa hacia el aprendizaje y desarrollo de nuevas destrezas, en una búsqueda de la calidad y seguridad de la práctica, con un interés centrado en los pacientes, y cuidando los recursos de la comunidad.

C) Comportamientos profesionales en el campo de la docencia.

Del Perfil del Docente de la Facultad de Medicina extraemos los siguientes aspectos a tener en cuenta en la conducta profesional de los docentes:

- ser humanista y tener conocimiento de la realidad social.
- estar comprometido con la ética en todas y cada una de sus acciones.
- ser capaz de trabajar en equipos multi, inter y transdisciplinarios.
- cultivar el saber como valor y tener conocimiento técnico científico de la disciplina que desempeña; utilizando el método científico para analizar la realidad.

- ser capaz de gestionar y administrar los recursos materiales, económicos y humanos de los servicios en los que desarrolla su actividad.
- tener espíritu crítico y ser capaz de autoevaluar su propia conducta, en un proceso de permanente formación y mejora y considerar las observaciones que otros le realizan.

La descripción culmina afirmando que: “Las condiciones y funciones anteriormente enumeradas, desempeñadas con criterio abierto, conciliador y justo equilibrio, le permitirán cumplir con su objetivo de educador”. Para saber más sobre el Perfil del Docente acceder a: <http://www.claustro.fmed.edu.uy/documentos/estructura%20docente/PerfilDocentecorregidoFINAL%21%21.pdf>

D) ¿Qué relación hay entre comportamientos profesionales, bienestar profesional y seguridad del paciente?

Cuando se exploran los factores determinantes de los problemas de seguridad y riesgo para el paciente aparecen tres aspectos a ser considerados: la posibilidad del error, el bienestar del médico y los profesionales de la salud y la propensión a tener comportamientos no profesionales.

Un profesional de salud con problemas de salud, en especial de salud mental, generará más riesgos y comprometerá la seguridad de sus pacientes. Hablamos de problemas tales como discapacidad por deterioro cognitivo, adicciones, distrés y desgaste profesional, o trastornos psiquiátricos.

En el otro vértice de la tríada, está la propensión a tener conductas no profesionales como impulsividad, agresividad, autoritarismo, falta de habilidades comunicacionales, entre otras.

Un profesional sanitario con tales conductas se pondrá a sí mismo y al equipo asistencial en una situación de riesgo para cometer errores evitables, tendrá dificultades para tomar una actitud reparatoria respecto al paciente y a los familiares y estará más expuesto a demandas legales.

A su vez, trabajar en un entorno desorganizado e inseguro genera mayor desgaste en la tarea, predisposición al consumo de sustancias, problemas interpersonales, depresión y hasta suicidio. Un profesional sanitario en esta situación estará más predispuesto a tener conductas inapropiadas como estallidos de rabia, irritabilidad, poca adhesión a los protocolos, e incumplimiento de normas.

La combinación de todos estos elementos ha llevado a que fueran convocados psicólogos, psiquiatras y especialistas en salud ocupacional, formados en el trabajo con médicos y equipos asistenciales para hacer propuestas de prevención, detección, intervención y remediación para estas situaciones, con un enfoque especial en la salud y bienestar de estudiantes, médicos y profesionales de la salud y en la promoción de comportamientos profesionales.

E) ¿Qué es el Observatorio de Comportamientos Profesionales (OCP) ?

El OCP tiene como cometidos la prevención y promoción de comportamientos profesionales en el ámbito de la salud, la identificación de situaciones de comportamientos no profesionales, la evaluación de casos reportados y la implementación de acciones de remediación. No es un órgano de decisión, un comité de ética ni disciplina, por lo que no le compete realizar juicios ni sanciones. Se trata de un grupo de trabajo con un perfil eminentemente técnico por lo que, además de posibilitar la representación de los órdenes, debe asegurar la formación de sus integrantes en los temas a considerar.

Para saber más sobre el OCP acceder a:

<http://www.observatorioprofesional.fmed.edu.uy/>

F) ¿Quiénes integran el grupo de trabajo?

Miembros con perfil técnico (salud mental y salud ocupacional) y representantes de Egresados, Estudiantes y Docentes.

Los miembros del OCP firman un compromiso de confidencialidad en todo el proceso.

Para conocer quienes son los integrantes del grupo de trabajo acceder a:

<http://www.observatorioprofesional.fmed.edu.uy/node/11>

G) ¿Qué alcance tiene el grupo de trabajo del OCP?

El OCP es un equipo de recepción de reportes sobre situaciones de comportamiento no profesional, de estudio de casos, derivación o remediación, destinado a elaborar sugerencias o propuestas. No es un órgano de decisión, un comité de ética ni disciplina, por lo que no le compete realizar juicios ni sanciones.

II. Protocolo de funcionamiento

A) El reporte de situaciones de comportamiento no profesional (CNP):

1) ¿Por qué y para qué reportar CNP?

Como colectivo, todos somos responsables de la observancia de los comportamientos profesionales de los docentes y estudiantes de nuestra casa de estudio. El reporte es el primer paso en el camino de la prevención y remediación de estas situaciones. Nos permite realizar un diagnóstico de situación de la realidad presente en nuestra institución, planificar intervenciones educativas y de remediación, y evaluar el impacto que tienen sobre la salud y el bienestar en el sistema.

El reporte no constituye una denuncia. El objetivo del reporte y las intervenciones que de él puedan derivar, no están orientadas a la sanción sino a la resolución de situaciones complejas en las cuales el nivel de malestar y sufrimiento puede ser muy alto para todos los involucrados y donde no se trata de identificar víctimas y victimarios. Se trata de generar ámbitos de trabajo y estudio saludables, respetuosos y disfrutables.

2) ¿Quién puede reportar?

Este es un espacio destinado exclusivamente para el reporte de situaciones problema que pueden experimentar los docentes y estudiantes de pre y posgrado en todas las instancias del proceso de enseñanza y aprendizaje, desde las actividades del aula (presencial y virtual), a los entornos asistenciales, en todos los niveles.

Están incluidos en estas posibilidades los docentes y estudiantes de todas las carreras comprendidas en la Facultad de Medicina.

Los posibles planteos de los trabajadores técnicos, administrativos y de servicio son competencia de la Comisión de Género y asesora en materia de aplicación de las políticas centrales sobre acoso, violencia y discriminación y/o de las Comisiones de Salud y Seguridad de Estudiantes y Trabajadores (COSSET).

3) ¿A quién se puede reportar?

Todos podemos ser reportados, porque ningún integrante, ya sea estudiante o docente está libre de incurrir en algún momento de su carrera en conductas que pueden ser consideradas por otros como no profesionales. Se trata de que como colectivo podamos establecer nuestras propias instancias de escucha, orientación, negociación, resolución de conflictos y autorregulación.

4) ¿Cómo reportar?

Se disponen de varios mecanismos para el reporte. En todos los casos la persona debe reportar identificándose. Los reportes podrán ser a título individual o colectivo:

- a. Reporte escrito. Se puede enviar una nota en papel dirigida al Observatorio de Comportamientos Profesionales que se dejará en Secretaría de Decanato.
- b. Por correo electrónico desde la casilla de correo de quien reporta a los correos: ocpfmed@gmail.com o ocp@fmed.edu.uy

- c. A través del formulario de contacto disponible en el sitio web del Observatorio (link).

En todos los casos, la información reportada es confidencial, tal como se mencionará en el capítulo Responsabilidades de los Integrantes.

Para ello tanto la dirección de correo electrónico, como el acceso a la página web son de exclusiva responsabilidad de los integrantes del OCP.

Cabe destacar que no se toman como válidos los reportes realizados por otras vías tales como conversaciones informales, redes sociales, plataforma EVA, medios de difusión, etc.

5) ¿Cómo se procesan los reportes?

Luego de recibido, se hace una instancia de análisis y evaluación por parte de todos los integrantes del OCP y a partir de ella se establecen líneas de acción con miras a la remediación del problema.

El procedimiento estándar es:

- entrevistar a quien o quienes reportan para profundizar en la información (se les pregunta a quien reporta si se lo puede identificar como reportador para el resto de los entrevistados)
- definir estrategia, por lo general incluye entrevistas al reportado
- devolución a quien o quienes reportaron
- cierre del caso.

Si la situación reportada lo amerita, se comunica al Señor Decano para que proceda de la manera que estime más conveniente.

Se lleva un registro estadístico de los reportes manteniendo los criterios de confidencialidad.

B) Evaluación de situaciones reportadas, intervenciones e instancias de remediación.

La evaluación se hace estableciendo un ámbito de diálogo entre los integrantes del OCP y las personas involucradas. Para ello se invita a la o las personas involucradas para tener un intercambio sobre los problemas reportados.

Esta convocatoria puede incluir a quienes reportan la situación, a quienes son reportados o a otras personas involucradas. La concurrencia de las personas a esta instancia de intercambio es voluntaria. Se procura que el encuentro se produzca de manera cordial, constructiva, enfocando los temas hacia la resolución de conflictos y la búsqueda de intervenciones consensuadas.

Pueden existir situaciones en que la derivación sea hecha por el Decano o el Consejo de la Facultad de Medicina en forma obligatoria.

1) Estudio del caso.

El proceso de evaluación comienza con un encuentro entre los integrantes del OCP, a fin de obtener una mejor comprensión de la situación.

Se valora la pertinencia del reporte a los alcances del OCP o si la situación planteada debería ser evaluada por otros organismos de la Facultad.

Estos comportamientos pueden responder a situaciones institucionales que van más allá de las posibilidades de adaptación de la persona, así como la presencia de problemas de salud física o emocional relacionados con la tarea, como sobrecarga de trabajo, estrés laboral, acoso o violencia en el trabajo, síndrome de desgaste profesional (burn-out), entre otros.

Cuando de la entrevista surge la posibilidad de que existan problemas psicológicos o psiquiátricos que estén afectando el bienestar de la persona, el equipo puede sugerir al entrevistado la consulta con un profesional de salud mental.

Por razones éticas, en caso que esta situación revista características de urgencia o emergencia se procede en consecuencia.

2) Entrevistas de evaluación.

Se comienza el proceso invitando a quien o quienes realizan el reporte para una mayor comprensión de la situación reportada.

Luego de analizada la situación entre los integrantes del OCP se resuelven los pasos a seguir.

Si se considera pertinente se invita a una entrevista a quien es reportado para obtener la visión de éste sobre lo sucedido.

Se procura, si corresponde, que la persona involucrada tome conocimiento de sus actitudes y patrones de conducta problemáticos y el efecto que ellos tienen sobre el entorno, incluyendo pacientes, familiares, colegas, estudiantes y demás integrantes del equipo de salud.

3) Devolución a quien reporta

Se vuelve invitar a quien o quienes realizaron el reporte para informar del proceso realizado.

En caso que se haya logrado el esclarecimiento de la situación planteada con la persona reportada y en acuerdo con quien o quienes reportaron se da por cerrado el caso.

En aquellos casos en que se considere necesario un abordaje específico, a través del Señor Decano, se podrán gestionar entrevistas de evaluación realizadas por el Área de Salud de la Comunidad Universitaria (ex DUS). También se podrá gestionar la participación de profesores titulares o profesores agregados de las especialidades de Psiquiatría, Psicología Médica, Psiquiatría en la Comunidad, Medicina Familiar y Comunitaria, Área de Psicología de la EUTM, o las personas que ellos designen.

4) Enseñanza y articulación

A medida que el OCP se vaya desarrollando se podrán plantear otras instancias de enseñanza y articulación tales como realización de cursos y talleres para profesionales de la salud, sobre diferentes temáticas, los cuales estarán destinados al colectivo de la Facultad.

III. **¿Qué competencias y responsabilidades tienen los integrantes del equipo de trabajo?**

Los integrantes del OCP tienen las competencias mencionadas en este protocolo de actuación.

Los miembros son nombrados por el Consejo de la Facultad de Medicina y deben adherir mediante firma a un compromiso de absoluta reserva de la información que llegue al OCP de manera de asegurar la confidencialidad de los temas tratados.

Se adjunta modelo de compromiso de confidencialidad.

El único interlocutor válido para todos los informes, sugerencias o propuestas de intervención que surjan del grupo de trabajo, es el señor Decano de la Facultad de Medicina quién decidirá las conductas futuras respecto a las situaciones reportadas.

Ante cualquier transgresión de estos principios éticos por parte de los integrantes del OCP, el señor Decano puede tomar las medidas que considere necesarias.