

DESARROLLO PROFESIONAL DE LA ENFERMERÍA DE ATENCIÓN PRIMARIA. EXPERIENCIA EN ANDALUCÍA

M^a Victoria Laflor Carot

Enfermera.

Asesora Técnica de Coordinación Consejería Salud. Junta Andalucía)

Modelo de Desarrollo profesional del Sistema Sanitario Público de Andalucía

La preparación de los profesionales de la salud para dar respuesta a las crecientes necesidades de la población, la nueva concepción de su desarrollo y el Espacio Europeo de Educación Superior, implican la búsqueda de estrategias que aseguren la calidad en los Servicios Sanitarios y la relevancia del impacto deseado.

Este nuevo hito, el Espacio Europeo de Educación Superior, ha servido también para ver la necesidad de un mayor acercamiento entre la docencia y la asistencia, o dicho de otro modo, entre la educación y el trabajo; tender caminos que comuniquen la vía de la educación académica con la vía de la educación profesional y conduzcan a la configuración práctica del concepto de formación a lo largo de la vida.

También para influir de manera decisiva en los procesos formadores y en los de prestación de servicios, permitiendo un incremento del pensamiento estratégico relacionado con la formación y el desarrollo de personas competentes, con habilidades para las relaciones interpersonales, la comunicación, la capacidad de enfrentar los nuevos retos de nuestra profesión, la innovación, etc. lo que repercute en la calidad de los servicios que se le brindan a la población.

Nuestro desafío actual consiste en cómo evaluar y diseñar las competencias específicas de los profesionales de enfermería que trabajan en los diferentes niveles de atención.

Tanto en el primer como en el segundo Plan de Calidad, se ha venido trabajando en Andalucía en un modelo de Desarrollo Profesional que sienta las bases de una nueva estrategia de gestión de las personas, de los profesionales, ya que únicamente en ellos reside la capacidad de mejora y de cambio de la organización, para que el ciudadano sea como pretendemos, el eje del sistema sanitario.

Este modelo de Desarrollo Profesional se basa en la gestión por competencias. La gestión por competencias supone un cambio cultural de gran calado para la organización que persigue la coherencia entre las necesidades del sistema y su relación con los profesionales, dando además, como acabo de mencionar, la mejor respuesta posible a las necesidades de salud de los ciudadanos.

La gestión por competencias se plantea en Andalucía como una estrategia innovadora que incorpora modelos y herramientas para la gestión de las personas en el Sistema Sanitario Andaluz, además es un modelo de gestión integrada de los profesionales sanitarios, en el que

hasta el momento existe escasa experiencia en su aplicación a las organizaciones sanitarias públicas.

Es también una forma de gestión de la que participan todos los profesionales, que se operativiza en el trabajo diario, que facilita la generación de valor añadido en términos de conocimiento, que aporta al profesional el máximo nivel posible, y que se convierte en un elemento importante de cohesión interna. La aplicación de la gestión por competencias ofrece un estilo de dirección al Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) que prioriza el factor humano y en el que cada persona aporta sus mejores cualidades personales y profesionales a la empresa.

Así pues, la evaluación de la competencia profesional en salud comprende la evaluación de los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los profesionales, así como su nivel de organización, conocimiento y empleo de la práctica académica y laboral; *“es lo que el individuo sabe, sabe hacer y hace”*. (Salas Perea RS. Educación para la salud: competencia y desempeño profesionales. Editorial Ciencias Médicas, La Habana, 1999)

En la Gestión por Competencias se identifican tres procesos, tres ejes fundamentales y complementarios, que consideramos clave: El proceso clave de la formación, el de la evaluación y el del reconocimiento

a) El proceso clave de la formación supone la estrategia para caminar hacia la excelencia en la formación de los profesionales, durante todas las etapas, desde la de pregrado, la de postgrado o formación de especialistas y la formación continuada durante el resto de su vida profesional. Para ello estamos estableciendo alianzas con sociedades científicas, asociaciones profesionales, etc. pero por encima de todo entre el sistema educativo y el sistema sanitario.

b) Para el proceso clave de la evaluación estamos elaborando herramientas tanto cuantitativas como cualitativas para el análisis y medida de los resultados obtenidos en la actividad cotidiana de los profesionales, es decir de las competencias, e intentando incorporar la cultura de la autoevaluación, que permita identificar “mejoras” y estimule el autoaprendizaje

c) El proceso clave del reconocimiento, tiene dos vertientes, una vertiente de reconocimiento interno por parte de la propia organización sanitaria que cristaliza en un modelo de “carrera profesional, y una vertiente de reconocimiento externo, orientado al reconocimiento de nuestros profesionales por otras organizaciones.

La herramienta clave para el reconocimiento es la “acreditación”, que se está desarrollando por parte de la “Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía”, y que definirá el sistema de selección, de desarrollo profesional y de acreditación de profesionales.

Concepto de Competencia

Existen muchas definiciones de competencia, desde una perspectiva coloquial y amplia, competencia hace referencia a *“habilidad, destreza o capacidad”*

También se ha definido competencia como *“posesión de un nivel satisfactorio de conocimientos y de habilidades relevantes que incluyen componentes relacionales y técnicos. Estos conocimientos y habilidades son necesarios para realizar las tareas propias de la profesión”* (Wojtczak A. Glosario de términos de educación médica. Educación médica 2003)

o *“grado en que un sujeto puede utilizar sus conocimientos, aptitudes, actitudes y buen juicio asociados a su profesión, para poder desempeñarla de manera eficaz en todas las situaciones que corresponden al campo de su práctica”* (Blay P. Evaluación de la competencia profesional ¿están cambiando los tiempos?. Editorial Revista Atención Primaria 1.995)

o *“grado de utilización de los conocimientos, las habilidades y el buen juicio asociados a la profesión, en todas las situaciones que se puede confrontar en el ejercicio de la práctica profesional”*. (Kane, 1992)

también *“repertorio de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada”* (Claude Levy-Leboyer, 1.997)

“conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas, que posee una persona, que le permite la realización exitosa de una actividad”. (Rodríguez y Feliú, 1.988)

En el Sistema Sanitario Público de Andalucía la competencia se define como *“la aptitud del profesional sanitario para integrar y aplicar los conocimientos, habilidades y actitudes asociados a las “Buenas prácticas” de su profesión para resolver las situaciones que se le plantean”* (Ley de Cohesión y Calidad del SNS, art. 42)

La Enfermera Comunitaria

La evolución social experimentada, sobre todo en los países de nuestro ámbito, con el nuevo rol de la mujer, el aumento de la esperanza de vida con el consiguiente envejecimiento de la población, de las minusvalías y de la dependencia; los estilos de vida, las conductas de riesgo, y un largo etcétera, hace que la sociedad necesite y demande cada día, más cuidados enfermeros. Además, la evolución del sistema sanitario, exige también mayor calidad en la atención enfermera, con la transferencia de la cartera de servicios desde Atención Especializada a Primaria (como las altas precoces, anticoagulación, citologías, espirometrías, etc.). La orientación de los servicios al ciudadano (con la necesidad de la personalización de la atención enfermera, la responsabilización de los cuidados, la integralidad en la atención, el cuidado a los pacientes terminales, la atención preferente a las cuidadoras), junto con la necesidad ineludible de aumentar la Eficiencia, la Calidad y la Evidencia Científica en Enfermería.

También la Organización Mundial de la Salud y la Unión Europea creen imprescindible que se identifique el perfil de especialistas (competencias) de las enfermeras de Atención Primaria, y que se les dote de autonomía y responsabilidad para establecer los objetivos de sus intervenciones ante los individuos, familias y comunidad, adquiriendo a través de la formación pregrado, postgrado y continuada, las competencias *“actitudes, conocimientos y habilidades”* que les permitan desarrollar con eficiencia su trabajo en la comunidad.

Mapa de Competencias Profesionales del Enfermero/a de Atención Primaria en Andalucía

El Mapa de Competencias del enfermero/a de Atención Primaria en Andalucía tiene 16 competencias, en las que están presentes los aspectos estratégicos del SSPA, particularmente los

que promueven la calidad del sistema y de la atención sanitaria que en él se presta, y los distintos roles de la actuación profesional.

En términos generales, las competencias son etiquetas que se refieren a un conjunto de comportamientos observables y medibles, y por tanto susceptibles de mejora, que están relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo y organización determinadas. Se trata de un enfoque centrado en lo que el profesional hace.

Esos comportamientos observables, en los que se mezclan conocimientos, habilidades y actitudes, se denominan **Buenas prácticas**. Para que el profesional desarrolle las Buenas prácticas, es decir, los comportamientos observables asociados a una competencia **hacer**, es necesario lo que **saber** (sus conocimientos); lo que **saber hacer** (su habilidad para poner en práctica esos conocimientos) de su repertorio de actitudes, **querer hacer** (su motivación) y el **poder hacer** (la aptitud, y la existencia de los medios disponibles).

Los comités técnicos asesores (los propios profesionales y los representantes de las Sociedades Científicas) son los que han definido y concretado las competencias en estos elementos reconocibles, que tienen que ver con un determinado puesto (o especialidad) y con los resultados a alcanzar en nuestra organización, en el caso que nos ocupa de la Enfermería de Atención Primaria

En consonancia con el resto de competencias profesionales, las competencias del enfermero/a de Atención Primaria están estructuradas en cinco bloques que aluden al término de calidad.

Bloque I	El Ciudadano
Bloque II	La Atención Sanitaria Integral
Bloque III	El Profesional
Bloque IV	La Eficiencia
Bloque V	Los Resultados

Y en diez criterios en torno a los cuales se agrupan las Competencias, Buenas prácticas y Evidencias, especificadas por los Comités Técnicos Asesores.

Primer criterio	Orientación al ciudadano
Segundo criterio	Promoción de la salud
Tercer criterio	Atención al individuo y a la familia
Cuarto criterio	Gestión por procesos
Quinto criterio	Trabajo en equipo
Sexto criterio	Actitud de progreso y mejora continua
Séptimo criterio	Compromiso con la docencia
Octavo criterio	Compromiso con la investigación
Noveno criterio	Uso eficiente de los recursos
Décimo criterio	Orientación a resultados

Bloque I. El Ciudadano:

1. Orientación al ciudadano (satisfacción, participación y derechos)

- ✓ El profesional promueve la toma de decisiones del ciudadano con respecto a su proceso asistencial, ofreciendo la información oportuna que le permita participar y elegir con conocimiento y propiciando el cumplimiento de sus derechos.
- ✓ Hace que sus actuaciones den una respuesta individualizada a las necesidades y expectativas de cada paciente, tomando en cuenta su opinión
- ✓ Garantiza la confidencialidad de la información a la que tiene acceso, y el respeto a la intimidad y privacidad del paciente durante su asistencia
- ✓ Y favorece con sus actuaciones la accesibilidad de los ciudadanos y contribuye a resolver la demanda en un tiempo adecuado

Orientación al ciudadano, respeto por los derechos de los pacientes. El/la profesional:

Cuida la relación con los pacientes procurando satisfacer sus necesidades y expectativas
Facilita el ejercicio de los derechos de los ciudadanos
Protege la confidencialidad de la información proporcionada por los pacientes y preserva su intimidad

Ética asistencial. El/la profesional:

Aplica los principios éticos en consonancia con los valores y derechos de cada ciudadano
--

Oferta de servicios y conocimiento organizativo. El/la profesional:

Orienta al ciudadano sobre la oferta de servicios del SSPA en su Área de salud
--

La Atención Sanitaria Integral:

2. Promoción de la salud, Prevención y Atención Comunitaria

- ✓ El profesional desarrolla las actuaciones preventivas y de promoción específicas para mejorar la salud de los individuos, de los cuidadores, de la comunidad y de las poblaciones de riesgo

Educación para la salud, consejo sanitario, estilos de vida y medidas de prevención. El/la profesional:

Favorece el uso responsable y seguro del medicamento y los dispositivos de soporte a los cuidados y apoyo terapéutico
Desarrolla actividades de carácter comunitario adaptadas a las necesidades de su población, en el entorno vital del ciudadano (familia, escuela, asociaciones, trabajo, comunidad)
Conoce y sabe aplicar el Plan de Vacunación Andaluz vigente
Participa en actividades para el seguimiento de la Salud Materno Infantil
Diseña actividades educativas de carácter comunitario adaptadas a las necesidades de su población, en el entorno vital del ciudadano (familia, escuela, asociaciones, trabajo, comunidad)

3. Atención al individuo y a la familia

- ✓ El profesional garantiza la mejor atención posible con carácter longitudinal, basada en un modelo biopsicosocial que integra la visión individual con la familia y que busca reforzar la continuidad de la asistencia entre los distintos profesionales, servicios y centros que intervienen

Personalización de los cuidados. El/la profesional:

Valora e identifica las necesidades de cuidados de la persona de manera integral, y tomando en consideración su ciclo vital y establece un plan de cuidados individualizado
Realiza intervenciones de educación para la salud y de detección de factores de riesgo
Interviene para mejorar la calidad de vida en pacientes en situación terminal
Tiene habilidades técnicas necesarias para la realización de las intervenciones de enfermería frecuentes en Atención Primaria
Realiza atención al duelo y prevención del duelo disfuncional

Capacidad de apoyar a la familia en su rol de cuidador. El/la profesional:

Capta y valora desde un punto de vista integral a la cuidadora principal
Elabora planes de cuidados individualizados a la cuidadora familiar
Apoya y forma a la cuidadora familiar principal sobre el desempeño de su rol y su propio cuidado
Valora e interviene desde un punto de vista integral en la familia, e identifica su estructura y dinámica

Entrevista clínica. El/la profesional:

Conduce entrevistas con sus pacientes usando las habilidades de comunicación adecuadas
--

Soporte Vital Avanzado. El/la profesional:

Maneja apropiadamente técnicas de Soporte Vital Avanzado
--

4. Gestión por Procesos Asistenciales Integrados

- ✓ El profesional interviene en la implantación, desarrollo y mejora de los procesos asistenciales integrados de su área de actuación, conforme a los criterios definidos

Visión continuada e integral de los procesos. El/la profesional:

Garantiza la continuidad de los cuidados al ingreso y alta hospitalarios
Realiza seguimiento protocolizado de los pacientes con interconsulta de los equipos de apoyo de atención primaria y especializada
Participa en la implantación y mejora de procesos asistenciales en el Área de Salud

El profesional:

5. Trabaja en equipo y relaciones interprofesionales

- ✓ El profesional se orienta a la consecución de los objetivos comunes, estableciendo formulas de colaboración y compartiendo información

Trabajo en equipo. El/la profesional:

Colabora con las personas del equipo para el cuidado de los pacientes

6. Actitud de progreso y desarrollo profesional

- ✓ El profesional mantiene, a lo largo del tiempo, un desempeño adecuadamente actualizado en todas sus competencias, y reflexiona y decide sobre las oportunidades de mejora de su práctica profesional

Actitud de aprendizaje y mejora continua. El/la profesional:

Lleva a cabo acciones formativas enfocadas a mejorar la atención directa en la provisión de cuidados y los resultados de salud

Desarrolla actividades para la mejora continua en el ámbito de su desempeño profesional

7. Compromiso con la docencia

- ✓ El profesional desarrolla actividades docentes adaptándose a las líneas marco definidas por la organización

Capacidad docente. El/la profesional:

Está comprometido con la función docente de su trabajo en el Sistema Sanitario Público de Andalucía

8. Compromiso con la investigación

- ✓ El profesional desarrolla actividades de investigación en relación con las líneas marco definidas por la organización

Aplicación de técnicas básicas de investigación. El/la profesional:

Está comprometido con la función investigadora de su trabajo en el Sistema Sanitario Público de Andalucía

La eficiencia:

9. Uso eficiente de los recursos

- ✓ El profesional optimiza el uso de los recursos puestos a su disposición para llevar a cabo su actividad, y desarrolla modos de trabajo eficientes

Adecuada utilización de los recursos disponibles. El/la profesional:

Hace un uso racional del tiempo
Utiliza métodos estructurados en los servicios telefónicos de apoyo al cuidado (detección, captación y/o intervención telefónica a pacientes/cuidadoras)
Hace un uso racional del material fungible de gestión clínica enfermera
Identifica y moviliza los recursos sanitarios, no sanitarios e intersectoriales para ayudar al individuo a mejorar su nivel de salud
Conoce y hace uso de la red de apoyo (asociaciones, grupos de autoayuda, etc.)

Los resultados:

10. Orientación a resultados en el desempeño profesional

- ✓ El profesional conoce los principales resultados asistenciales y económicos derivados de su actividad, y periódicamente los revisa y compara para seguir mejorándolos

Metodología de calidad. El/la profesional:

Realiza actividades de mejora continua en relación con la evaluación de sus resultados
--

Orientación a resultados. El/la profesional:

Orienta su trabajo a alcanzar unos resultados que mejoren la salud de sus pacientes
