

Evaluación del desarrollo e impacto de un curso de habilidades de comunicación efectiva en estudiantes de Tecnología Médica de la Universidad de Chile

Assessment of the development and impact of the course "Profession, person and Society" in the Medical Technologist's students of the University of Chile

Patricio Felipe Riquelme Contreras, Denisse Carolina Karl Sáez

Universidad de Chile, Facultad de Medicina, Departamento de Tecnología Médica. Chile.

RESUMEN

Introducción: En la carrera de Tecnología Médica de la Universidad de Chile, en el año 2014 se diseñó el curso de "Profesión, Persona y Sociedad" que se dicta en el cuarto semestre, el cual pretende que los estudiantes apliquen habilidades de comunicación verbal y no verbal, entendiendo la comunicación como una herramienta esencial para la interacción en el ámbito de las ciencias de la salud. Al finalizar la cuarta versión de este curso, es necesario indagar en el impacto que éste ha tenido en los estudiantes a través de las opiniones que han expresado en instancias de retroalimentación disponibles.

Objetivos: Evaluar el impacto del curso en los estudiantes y su evolución en sus cuatro versiones (2014 - 2017) a través de variables cuantitativas en las dimensiones pedagógica, dominio disciplinar, relaciones interpersonales y responsabilidades administrativas. Además se realizó análisis cualitativo de las respuestas a preguntas abiertas con las impresiones de los estudiantes.

Método: Para el período comprendido entre los años 2014 y 2016 se analizaron cuantitativa y cualitativamente las encuestas de evaluación docente del curso, se calculó la diferencia porcentual para cada variable. Para el año 2017 se evaluó, además, la reflexión personal que los estudiantes realizan del curso al finalizar el semestre a través de la técnica de análisis de discurso.

Resultados: Se observa una valoración progresiva de la importancia del curso en la formación de los estudiantes conforme avanzan las versiones, logrando un impacto positivo en cada una de las generaciones. En los puntajes de todas las áreas evaluadas se observaron mejoras en las versiones, lo cual se condice con las opiniones expresadas en las respuestas abiertas.

Conclusiones: El curso cumple su función de que los estudiantes valoren la importancia de la comunicación efectiva en salud como herramienta profesional. Además valoran el rol que tiene en evidenciar falencias propias y motivarlos a trabajarlas. El curso muestra mejoras concretas en su aplicación conforme avanzan sus versiones, sin embargo hay áreas en las cuales se debe seguir trabajando, lo cual es un desafío a un proceso de mejora continua.

Palabras clave : Innovación Curricular, Comunicación en salud, Evaluación de Asignatura, mejora continua.

ABSTRACT

Introduction : In the Medical Technologist's University of Chile undergraduate program, in 2014 was designed the "profesión, persona y sociedad" course, that is offered in the fourth semester. This course pretends that the students apply skills related with verbal and non-verbal communication in the context of the work in medical scenarios. At the end of the fourth version is necessary to know the impact that the course have had in the students for the analysis of the opinions that they have done in many retroalimention's moments.

Aim: To assess the impact of the course in the students and it's evolution through the four versions (from 2014 until 2017) with quantitative variables in the dimensions: teaching, knowledge, interpersonal relations and administrative responsibilities.

Methods : For the period between 2014 and 2016, the evaluation surveys of the course were quantitatively and qualitatively oriented, the percentage difference for each variable was calculated. For the year 2017, in addition to the teacher evaluation survey, the personal reflection that the students made the course at the end of the semester through the discourse analysis technique was evaluated.

Results : A progressive assessment of the importance of the course in the formation of the students is observed as the versions advance, achieving a positive objective impact in each of the generations. In the scores of all the areas evaluated improvements were observed as the versions advanced, which is consistent with the opinions expressed in the open answers.

Conclusions : The course fulfills its function that students value the importance of the development of effective communication in health as a professional tool more. On the other hand, they value their role in showing their own shortcomings and motivate them to work on them. The course shows concrete improvements in its application as its versions advance, however there are areas in which work must be continued, which is a challenge to a process of continuous improvement.

Keywords : Curricular innovation, communication in health, course's assessment, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

La comunicación en salud es un proceso planificado encaminado a motivar a las personas a adoptar nuevas actitudes, comportamientos y a utilizar los servicios existentes. Se desarrolla sobre la base de las inquietudes de los individuos, las necesidades que se perciben, las creencias y las prácticas culturales, y promueve el diálogo, el intercambio de información y una mayor comprensión entre los actores sociales.¹

Actualmente se vive un período histórico de profundas transformaciones; la sociedad avanza a un ritmo muy superior al de sus propias estructuras y la educación superior en el siglo XXI tiene una nueva visión de enseñar, puesta en función de las necesidades presentes y futuras de la sociedad.²

La importancia de la comunicación en el ámbito de la salud es clara. Existe una disparidad entre los avances logrados por la medicina y el conocimiento y la aplicación de estos por el público. Mientras que los profesionales de la salud tienen grandes conocimientos sobre la prevención de las enfermedades y la promoción de la salud, no saben necesariamente cómo comunicar efectivamente esa información tan vital para la sociedad. Esta situación constituye el foco central de interés del área de comunicación para la salud, es decir, el estudio de la naturaleza y la función de los medios necesarios para hacer que los temas de salud lleguen y produzcan un efecto en las audiencias objetivo. Dentro del ámbito del quehacer de la comunicación para la salud se consideran a) la calidad de la comunicación interpersonal en locales de salud, por ejemplo, entre el médico y el paciente; b) la comunicación entre miembros de una organización, por ejemplo, en instituciones de salud; y c) el alcance de los medios de comunicación masiva, así como el diseño, la ejecución y la evaluación de campañas de comunicación.³

En el año 2013 se inicia la etapa de implementación de la innovación curricular en la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile. Esta Facultad cuenta con ocho carreras de pregrado, entre las que se cuentan Enfermería, Kinesiología, Fonoaudiología, Nutrición y Dietética, Medicina, Obstetricia y Puericultura, Tecnología Médica y Terapia Ocupacional. La carrera de Tecnología Médica en Chile se encarga de apoyar científica y tecnológicamente al diagnóstico y tratamiento médico que requiera un alto nivel de complejidad técnica.⁴ Esta formación en la Universidad de Chile tiene una duración de cinco años y se realiza en cinco áreas de especialización, las cuales son:

- Bioanálisis Clínico Molecular, Hematología y Medicina Transfusional;
- Morfofisiopatología y Citodiagnóstico;
- Imagenología, Radioterapia y Física Médica;
- Oftalmología y Optometría;
 - Otorrinolaringología.

Dada la naturaleza científico tecnológica de la carrera y la profesión, la formación de los estudiantes en habilidades sociales tradicionalmente ha sido relegada a un rol secundario, lo cual se evidencia al revisar el currículum de las carreras de Tecnología Médica en Chile.

Ésta falencia fue detectada durante el proceso de diseño del nuevo plan de estudios de la carrera en la Universidad de Chile. Es así como a partir del año 2014 se incluyó en el

cuarto semestre el curso denominado "Profesión, Persona y Sociedad", el cual pretende que los estudiantes entrenen sus habilidades de comunicación efectiva a través de la representación de contextos sanitarios simulados usando la metodología de paciente estandarizado.

El curso consta de dos unidades: Comunicación Efectiva y Educación para la Salud. La unidad de comunicación efectiva es la más extensa temporalmente (desde agosto hasta octubre) y pretende que los estudiantes demuestren comunicarse efectivamente en distintos contextos, utilizando empatía y asertividad como habilidad necesaria para desarrollarse en equipos multidisciplinarios y frente a la comunidad. Temporalmente esta unidad se organiza, al principio en 2 grupos paralelos e intercambiables, los cuales entrenan habilidades de comunicación verbal y teoría de la comunicación en salud y el otro grupo que entrena habilidades de comunicación no verbal en conjunto con un grupo de actrices que focalizan su contenido en el uso del cuerpo como herramienta para comunicar de manera más efectiva. Una vez terminada esta etapa, el curso se reúne para realizar actividades simuladas formativas y un ECOE de comunicación efectiva sumativo. Aparte, cada estudiante realiza una conferencia pública de un tema libre donde se evalúa su capacidad de comunicación ante audiencias.

En la unidad de educación para la salud los estudiantes desarrollan un proyecto de educación en salud ficticio, aplicado a su mención, donde proponen metodologías para llevarlo a cabo a través de diversos medios (ej, afiches, videos, charlas, etc) y la evaluación de los mismos proyectos.

Al finalizar el curso los estudiantes evalúan su desarrollo a través de dos instancias: la primera corresponde a la encuesta oficial de la Universidad de Chile, denominada Encuesta de Evaluación del Desarrollo Docente, disponible en la plataforma U-Cursos, y la segunda es una reflexión personal que los estudiantes realizan al terminar el curso como una actividad formativa y voluntaria dentro de éste. A través de estos dos medios podemos evaluar la forma en como los estudiantes viven el curso, la satisfacción que se llevan al terminarlo y los aprendizajes que finalmente rescatan.

El curso se desarrolla en un ambiente distendido, sin embargo muchos estudiantes muestran disconformidad con el desarrollo de éste. Disconformidad gatillada por las evaluaciones, las críticas que se entregan a su desempeño comunicacional, entre otras variables. Ante este escenario se hace pertinente analizar la evolución de este curso, inédito en las carreras de Tecnología Médica de Chile, con el fin de socializar la experiencia, sus dificultades y proponer mejoras para versiones posteriores.

Los objetivos del trabajo fueron el evaluar el impacto del curso "Profesión, Persona y Sociedad" en los estudiantes y su evolución a través de sus cuatro versiones (2014-2017) en sus dimensiones pedagógica, disciplinar, relaciones interpersonales y responsabilidades administrativas, y explorar las impresiones globales que los estudiantes de la versión 2017 del curso plasmaron en las reflexiones transversales realizadas una vez finalizado el semestre.

MÉTODOS

Estudio descriptivo y transversal, que utilizó metodología de investigación cuantitativa y cualitativa en el levantamiento de datos y su análisis.

Para el período comprendido entre los años 2014 y 2017 se analizaron cuantitativamente las encuestas de evaluación docente del curso a través de medidas

de tendencia central y se calculó la diferencia porcentual de los puntajes entre la primera y la cuarta versión para objetivar la evolución en el tiempo del desempeño del curso desde el punto de vista de los/las estudiantes, como una forma de evaluar el desarrollo del curso durante sus cuatro primeras versiones.

A continuación se muestra el número de estudiantes que contestaron la encuesta de evaluación docente por año y el porcentaje equivalente del total de la generación:

Año 2014: 79/84 estudiantes (94 % de respuesta)

Año 2015: 83/85 estudiantes (97,6 % de respuesta)

Año 2016: 80/87 estudiantes (91,9 % de respuesta)

Año 2017: 70/76 estudiantes (92,1 % de respuesta)

Ésta encuesta de evaluación del desempeño docente se realizó en todas las asignaturas de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile al término del semestre académico y se basó en 4 dimensiones, las que a su vez contienen las variables que determinan el puntaje de la dimensión. Los dominios de la encuesta se definen de la siguiente manera:

- Dominio Dimensión Pedagógica: Este dominio hace alusión a las estrategias pedagógicas que son utilizadas en el curso, y que repercuten de manera positiva en el aprendizaje de los estudiantes
- Dominio Relaciones Interpersonales: Este dominio hace referencia a la fluidez comunicacional que se genera en el ambiente educativo del curso, es decir entre los docentes y los estudiantes, así como también entre los propios estudiantes. Es un dominio que entrega un reflejo importante del ambiente educativo que se vive durante el curso.
- Dominio Disciplinario: Este dominio se relaciona con el conocimiento que los docentes tienen acerca del contenido que están enseñando. Es un importante reflejo de la calidad académica del curso.
- Dominio de Responsabilidades Administrativas: Este dominio hace alusión a temas relacionados con la gestión del curso y su realización de manera lógica, ordenada y cumpliendo los plazos establecidos en la programación semestral.

Como se explicó en el párrafo anterior, cada dominio está compuesto de variables, las cuales concretizan lo que se precisa explorar en la encuesta. Cada una de las variables se puede ver en la tabla 1. Cada variable es puntuada por los estudiantes en escala de 1 a 4, obteniendo un promedio de cada variable y el puntaje de cada dimensión se obtiene promediando los puntajes de todas las variables. Para efectos de esta investigación no consideraremos los puntajes globales de la encuesta y analizaremos cada dominio por separado.

Tabla 1. Variables evaluadas en cada una de las dimensiones en la encuesta de evaluación docente de la plataforma "U-Cursos" de la Universidad de Chile

Dimensión Pedagógica	Relaciones Interpersonales	Dominio Disciplinario	Responsabilidades Administrativas
<ul style="list-style-type: none"> · Uso de metodología que favorece el aprendizaje · Generación de espacios de reflexión · Ejemplos y actividades acordes a la profesión · Coherencia en las evaluaciones · Retroalimentación de las evaluaciones · Claridad de los profesores · Compromiso de los Profesores 	<ul style="list-style-type: none"> · Docentes fomentan actitudes de respeto, tolerancia, compromiso social y respeto a las diferencias · Docentes consideran la opinión de los estudiantes · Docentes se dan el tiempo de responder consultas 	<ul style="list-style-type: none"> · Docentes muestran dominio de los temas tratados · La bibliografía es pertinente y adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> · Presentación detallada del programa · Cumplimiento de actividades programadas · Asistencia de los docentes a clases · Puntualidad en el inicio y término de las clases

Fuente: Elaboración propia con información extraída del sitio: <http://www.u-cursos.cl>

Finalmente, en la encuesta se realiza una pregunta global que busca conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con el desempeño del equipo docente en una escala cuatro categorías, las cuales son: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho.

En particular para el año 2017 se evaluó, a través de la metodología cualitativa de análisis de contenido, las respuestas globales que los estudiantes entregaron en la reflexión personal que realizaron al finalizar el semestre. Esta reflexión personal es una actividad que los y las estudiantes realizan al finalizar el curso, y en ella se busca que hagan una mirada retrospectiva en relación a sus expectativas respecto al curso, sus vivencias positivas y negativas en torno al curso y el aprendizaje más significativo que son capaces de reconocer al terminar el semestre. Con esto se busca medir en parte cómo es el proceso interno que los y las estudiantes viven durante su paso por el curso, y de esta forma creemos podemos acercarnos directamente al impacto que el curso genera en los estudiantes una vez finalizado. Este punto es importante, ya que al ser la comunicación parte inherente al individuo y su personalidad, es necesario acercarse a la vivencia particular que cada estudiante tiene durante el desarrollo del semestre. La reflexión final se aplica fuera del horario de clase, en el tiempo no presencial de la asignatura, y es parte de la evaluación final, por lo tanto todos los estudiantes la realizaron, es decir se recibieron un total de 76 reflexiones. La estructura de la reflexión contestada se muestra en el anexo.

RESULTADOS

Análisis cuantitativo. Encuesta de evaluación del desempeño docente

Para el año 2014 los puntajes obtenidos en la encuesta del curso fueron bajos, lo cual es fiel reflejo de una primera versión accidentada y con problemas propios de una asignatura que comenzaba sin experiencias previas en una generación que tuvo poca tolerancia durante el desarrollo del curso. Ese año en las cuatro dimensiones se obtuvo puntaje inferior a 3,00, lo cual es considerado bajo el estándar solicitado por la Universidad.

Desde el año 2015 en adelante, en todas las dimensiones observadas, se evidenció un aumento sostenido en los puntajes promedios obtenidos en la encuesta de evaluación docente (en escala de 1,0 a 4,0) durante las cuatro versiones del curso estudiadas. Como una forma de valorar la evolución de los puntajes promedio de cada dimensión, se estudió la diferencia porcentual de los puntajes obtenidos en cada una entre los años 2014 y 2017. Las diferencias porcentuales de cada una de las dimensiones fueron positivas y similares en cuanto a variación, estuvieron entre 20,73 % en responsabilidades administrativas y 22,9 % en la dimensión pedagógica (tabla 2).

Tabla 2. Puntajes de la encuesta de evaluación docente obtenidos en las dimensiones que se indican entre los años 2014 y 2017, indicando la diferencia porcentual entre los puntajes de la primera y la última versión. La escala es de 1,00 a 4,00

	2014	2015	2016	2017	Diferencia Porcentual 2014 - 2017
Dimensión Pedagógica	2,62	3,03	3,18	3,22	22,90 %
Relaciones interpersonales	2,62	3,08	3,21	3,18	21,37 %
Dominio Disciplinario	2,70	3,30	3,22	3,16	20,74 %
Responsabilidades Administrativas	2,75	3,43	3,31	3,32	20,73 %

Por otra parte, se evaluó también la satisfacción general de los estudiantes con el curso, la cual se categoriza como "Muy Satisfecho", "Satisfecho", "Insatisfecho" y "Muy Insatisfecho". Es aquí donde se evidencia mejor los resultados de los planes de mejora del curso orientados a mejorar la calidad de éste y su ambiente educativo. Las diferencias porcentuales así lo demuestran, donde "Muy Satisfecho" tuvo una diferencia porcentual para el período 2014 - 2017 del 650 % y donde la categoría "Muy Insatisfecho" tuvo una variación negativa de -75 %. (tabla 3).

Tabla 3. Porcentajes de respuesta al grado de satisfacción con el curso en la encuesta de evaluación del desempeño docente de la plataforma "U-Cursos" con sus respectivas diferencias porcentuales entre la primera y la última versión

	2014	2015	2016	2017	Diferencia Porcentual 2014-2017
Muy Insatisfecho	19,00 %	3,00 %	3,00 %	4,00 %	- 75,00 %
Insatisfecho	33,00 %	25,00 %	12,00 %	16,00 %	- 47,62 %
Satisfecho	45,00 %	51,00 %	60,00 %	58,00 %	42,86 %
Muy Satisfecho	3,00 %	21,00 %	25,00 %	22,00 %	650,00 %

Análisis cualitativo. Reflexión transversal del curso

Se realizaron cuatro preguntas de respuesta abierta como una forma de reflexionar en torno al desarrollo del curso y cuáles son los aprendizajes que los estudiantes valoran como los más importantes. Se recibieron 76 reflexiones el año 2017, que corresponde al 100 % del curso. Las preguntas fueron:

- *Al momento de iniciar el curso ¿Cómo imaginaba esta asignatura?*

La mayoría de los estudiantes conocía la estructura del curso desde las vivencias de años anteriores, que les fueron comentadas por compañeros de cursos superiores, por lo tanto ya saben que el curso se centra en el desarrollo de habilidades comunicacionales, lo que en algunos provoca motivación y en una proporción no menor provoca nerviosismo.

- *Al momento de finalizar el curso, ¿Cuál es el aprendizaje más significativo que me llevo de esta asignatura y que siento me permitirá ser un mejor Tecnólogo Médico?*

Aquí hay gran variabilidad en las respuestas, las cuales van desde "aprender que se comunica no sólo con palabras, sino que también con el cuerpo", hasta "rescatar el valor de aprender a hablar mejor en público". Todos los estudiantes viven una experiencia diferente y sacan su propio aprendizaje.

- *¿Qué fue lo que más me gustó de la asignatura?*

Aquí se hace evidente el hecho de que lo que más les gusta a los estudiantes son las actividades prácticas con actores, tanto las docentes como los actores del Centro de Habilidades Clínicas de la Facultad de Medicina. Otras instancias valoradas dicen relación con la oportunidad de autoconocimiento y compartir un tema de interés personal con sus compañeros en las conferencias públicas.

- *¿Qué fue lo que menos me gustó de la asignatura?*

La respuesta que más se repite tiene relación con la evaluación y la subjetividad que encuentran en ella. Sienten que es injusta y que los profesores tienen diferentes criterios para evaluar lo mismo. Muchos no se sienten conformes con sus calificaciones obtenidas. Otras respuestas que se repiten hacen alusión al horario extenso de las actividades y que se realice en un campus diferente al que se encuentran normalmente, lo que implica necesariamente traslados dentro de la ciudad para poder asistir a clases.

DISCUSIÓN

La enseñanza en habilidades de comunicación efectiva en salud en las Universidades Chilenas se ha desarrollado tardíamente en comparación con las experiencias Norteamericanas y Europeas. Fue tardía en las escuelas de medicina y lo es aún más en las otras escuelas de salud.⁵

Está descrito que las habilidades de comunicación efectiva en salud son de importancia medular en el ejercicio profesional, relaciones interpersonales y en el desarrollo de habilidades relacionadas con la seguridad de los pacientes.⁶ La comunicación en general, manejo del dolor, pérdida y duelo deberían estar presentes de manera transversal en el currículum de pregrado de las profesiones de la salud.⁷ Existen modelos ampliamente difundidos, los cuales pretenden establecer códigos y categorías de una comunicación empática,⁸ los cuales han sido utilizados en el desarrollo de los cursos de habilidades de comunicación en diferentes escuelas de profesiones de salud.

En el contexto nacional de la carrera, la Escuela de Tecnología Médica de la Universidad de Chile es pionera en tener una instancia formal dentro del currículum donde los y las estudiantes reciben un entrenamiento intensivo en habilidades comunicacionales aplicadas al contexto profesional en el que se verán envueltos. No existen experiencias documentadas de otras carreras de Tecnología Médica en Chile que tengan espacios de esta naturaleza en sus mallas curriculares y usando la simulación clínica como estrategia metodológica para el logro de las competencias comunicacionales.

El camino no ha estado exento de dificultades. Como se mostró, la primera versión (2014) resultó ser una experiencia compleja para los estudiantes, quienes en su mayoría se sintieron insatisfechos o muy insatisfechos con el desarrollo del curso.

Esta situación ha mejorado considerablemente en las versiones siguientes, a través de modificaciones que van en el sentido de aplicar mucho más el contenido al quehacer del Tecnólogo Médico, de manera que los estudiantes puedan evidenciar la utilidad de esta enseñanza.

Otra área en la cual se intervino fue en la gestión docente, orden en las actividades, apertura de canales de comunicación con el curso a través de delegados o reuniones periódicas y objetivación de la evaluación mediante pautas pre conocidas y aplicadas por los estudiantes. Sin embargo es necesario seguir trabajando para disminuir los grados de insatisfacción demostrados en las respuestas de las reflexiones transversales.

Está comprobado que el entrenamiento de profesionales de la salud en habilidades de comunicación efectiva incrementa la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de los cuidados sanitarios que reciben.⁹ Es ahí donde reside la importancia de éste curso en el sentido de formar profesionales Tecnólogos Médicos no sólo eficientes y efectivos en cuanto a manejo de los procedimientos que deben realizar propios de su quehacer, sino que también que tengan una adecuada relación con los pacientes, una relación que acerque de mejor forma la profesión a la sociedad y al propio equipo de

salud, que muchas veces lo ven como un profesional distante y más relacionado con la indumentaria propia de su quehacer que con las relaciones que establecen con los pacientes. Un ejemplo claro de una aplicación de la importancia de las habilidades de comunicación en una carrera como la nuestra se encuentra en el área de radioterapia, donde los pacientes a menudo se presentan a las sesiones con altos niveles de ansiedad. En casos como este un entrenamiento en habilidades comunicacionales puede ayudar a los Tecnólogos Médicos que se desempeñan en ésta área a conducir de manera más efectiva las dudas de los pacientes previo a la planificación de los tratamientos como en la ejecución de éstos.¹⁰ Lo mismo puede aplicarse a los profesionales Tecnólogos Médicos que se desempeñan en las áreas de oftalmología y otorrinolaringología, los cuales tienen mucho contacto con pacientes pediátricos y de la tercera edad. En ese contexto la comunicación verbal y no verbal es de gran importancia para lograr la atención, confianza paciente. También se puede aplicar en el área de banco de sangre, donde deben indagar acerca de aspectos propios de la vida personal de los y las donantes que muchas veces son difíciles de explorar.

La comunicación está relacionada al concepto de sí mismo y la autoestima. Las personas perciben la forma en que se comunican como una parte de cómo son, de cuanto se valoran a sí mismos. La enseñanza sobre comunicación puede presentar una amenaza a la propia intimidad del estudiante y hace aún más importante la necesidad de crear un ambiente de aprendizaje que favorezca un clima de confianza.⁵ Como una forma de reforzar esta idea podemos indicar que en las respuestas entregadas en la encuesta de caracterización de estudiantes de primer año de Tecnología Médica de la Universidad de Chile, el 74,12 % de los y las encuestados creen sentirse "muy preparados" o "preparados" para hablar clara y efectivamente.¹¹ Creemos que nuestro curso introduce una suerte de cuestionamiento a esa imagen que los estudiantes tienen de sí mismos, lo cual golpea en diferentes medidas el concepto de sí mismo que ellos y ellas tienen. Es importante hacer hincapié en estrategias metodológicas que permitan entrar de manera cuidadosa y sin herir susceptibilidades al momento de realizar críticas y realizar las evaluaciones de los y las estudiantes.

Por otra parte, sería interesante poder aplicar cuestionarios validados que entreguen una aproximación de la autoeficacia en temas de comunicación efectiva, de manera que los propios estudiantes puedan darse cuenta a priori de sus limitantes comunicativas. Estos cuestionarios pueden ser aplicados antes y después de recibir el entrenamiento, de manera que los estudiantes puedan concretizar su avance una vez terminado el curso. Los cuestionarios de autoeficacia en habilidades de comunicación se encuentran validados y disponibles en la literatura como instrumentos susceptibles de aplicar, tal como ocurre con el SE-12, el cual mide esta variable y puede ser aplicado tanto a profesionales de salud como a estudiantes de pregrado.¹²

El tema de la evaluación y la tolerancia que los estudiantes tienen hacia ésta se ha vuelto crítico en el curso de "Profesión, Persona y Sociedad", por cuanto los estudiantes sienten frustración y les cuesta seguir la lógica de la evaluación en este curso, ya que se encuentra fuera del esquema con el que se encuentran familiarizados. Es necesario socializar aún más los tipos de evaluación de este curso y abrir la puerta a otros tipos de evaluación como la observación de pares, revisión de portafolio o, como se dijo en el párrafo anterior, la aplicación de cuestionarios de autoeficacia en comunicación, de manera que sea posible considerar también la evolución de los estudiantes durante el curso tomando en cuenta que cada estudiante vive una experiencia diferente durante el semestre.

Como conclusiones llegamos a las siguientes:

- La Escuela de Tecnología Médica de la Universidad de Chile es pionera en el país en la enseñanza de comunicación en salud a través de un curso orientado exclusivamente a este fin en el currículum y usando metodologías innovadoras como la simulación con pacientes estandarizados,
- El camino no ha estado exento de dificultades, las cuales han ido disminuyendo conforme el equipo docente toma más experiencia, se fortalece efectivamente y desarrolla nuevas formas de ofrecer el curso a los estudiantes en distintas dimensiones,
- Todos indicadores de evaluación del curso han mejorado considerablemente durante las 4 versiones, lo que se correlaciona con las opiniones expresadas en las reflexiones transversales,
- Los y las estudiantes reciben un impacto positivo al terminar el curso y son capaces de visualizar la importancia de la comunicación efectiva en su quehacer profesional,
- Se hace fundamental explorar modalidades de evaluación que disminuyan la sensación de frustración en los estudiantes y les permitan percibir de mejor manera una evaluación más objetiva y justa.

CONFLICTO DE INTERESES

Los declaran no tener conflicto de intereses.

ANEXO

Estructura de la reflexión personal final que realizan los y las estudiantes al finalizar el curso Profesión, Persona y Sociedad. Ver aquí

Universidad de Chile
Facultad de Medicina
Departamento de Tecnología Médica

Reflexión Transversal. Curso: Profesión, Persona y Sociedad 2017

Nombre: _____

Mención: _____

1. Al momento de comenzar el curso, ¿Qué imaginaba de ésta asignatura?

2. Al momento de finalizar el curso, ¿Cuál es el aprendizaje más significativo que me llevo de ésta asignatura y que siento me permitirá ser un mejor TM?

3. ¿Qué fue lo que más me gustó de ésta asignatura?

4. ¿Qué fue lo que menos me gustó de ésta asignatura?

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Guibert W, Grau J, Prendes M. ¿Cómo hacer más efectiva la educación en salud en la atención primaria?. Rev Cubana Med Gen Integr 15(2);1999:176-183.
2. Bernardo M, García E, Pomares E. El vínculo educación-comunicación en la formación integral de los profesionales de la salud. Educ. Med. Super 18(4);2004:1-1.
3. Alcalay R. La comunicación para la salud como disciplina en las universidades estadounidenses. Rev. Panam. Salud Publica. 1999;5(3):45-9.

4. Perfiles profesionales, orientación vocacional, vocación v/s carrera Valparaíso. Portal mi-carrera.com. [Consultado en: 6 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.mi-carrera.com/TecnologíaMedica.html>
5. Moore P, Gómez G, Kurtz S. Comunicación médico-paciente: una de las competencias básicas, pero diferente. *Aten Primaria*. 2012;44(6):358-65.
6. Brasaite I, Kaunonen M, Martinkenas A, Mockiene V, Suominen T. Healthcare professional skills regarding patient safety. *Medicina*. 2016;52:250-56. 2016.
7. Ganca L.L, Gwyther L, Harding R, Meiring M. "What are the communication skills and needs of doctors when communication a poor prognosis to patients and their families? A qualitative study from South Africa". *SAMJ Research*. 2016; 106(9):940-44.
8. Lazzari C. "Communication skills training for healthcare professionals. What is it all about? *Medical Teacher*. 2013;35(8):700-01.
9. Nørgaard B, Kofoed P, Ohm K, Ammentorp J. "Communication skills training for healthcare professionals improve the adult orthopaedic patient's experience of quality of care". *Scand J Caring Sci*. 2012; 26:698-704.
10. Halkett G, O'Connor M, Aranda S, et.al. "Communication skills training for radiation therapists: preparing patients for radiation therapy". *Journal of Medical Radiation Sciences*. 2016;63:232-41.
11. "Informe de Admisión y Caracterización de Estudiantes Nuevos 2018. Facultad de Medicina, Tecnología Médica". Departamento de Pregrado, Vicerrectoría de Asuntos Académicos, Universidad de Chile. 2018.
12. Axboe M, Christensen K, Kofoed P, Ammentorp J. "Development and validation of a self-efficacy questionnaire (SE-12) measuring the clinical communication skills of healthcare professionals". *BMC Medical Education*. 2016;16:272.

Recibido: 8/4/18.

Corregido: 25/6/18.

Aprobado: 17/10/18.

Patricio Felipe Riquelme Contreras. Universidad de Chile, Facultad de Medicina, Departamento de Tecnología Médica. Chile. Correo electrónico: pfriquelme@uchile.cl