



No apta para emergencias



P.A.N.I.C

01

Pauta para el análisis de incidentes críticos
Mat. Dra. Janet Altamirano-Droguett

Proyecto de Innovación a la docencia núm.715/2022

«Plataforma web de incidentes críticos: una herramienta innovadora para la práctica reflexiva en estudiantes universitarios»

Área de Gestión de Innovación de la Docencia, Dirección de Desarrollo Curricular, Vicerrectoría Académica, Universidad de Antofagasta.

Pauta para el análisis de incidentes críticos

I. Descripción del contexto en el que se sitúa el incidente

Esteban es un enfermero de gran experiencia en la disciplina, trabajó 15 años en la urgencia de un hospital público. En la actualidad, se desempeña como docente y está cursando un diplomado en educación universitaria. Los estudiantes reconocen su trayectoria clínica, piensan que con él podrán aplicar los contenidos de manera adecuada. Sin embargo, es un supervisor de práctica muy exigente, característica que sobresale de su perfil profesional.

En este semestre, Isidora está cursando su práctica de emergencia en atención terciaria. Si bien, es una estudiante con un buen rendimiento académico, presenta temores ante la supervisión de Esteban y el contexto clínico que involucra situaciones de riesgo vital de personas.

II. Descripción del incidente crítico

Isidora realizó su práctica de emergencia en un hospital regional durante cuatro semanas. Fue una experiencia estresante, con llamados de atención reiterativos y sin reconocimiento de las acciones correctas por parte de su docente. Llegó el último día de práctica y la estudiante recibió la pauta de evaluación con nota de reprobación. En ese instante, Isidora dijo a su docente respetuosamente: "Profesor, usted nunca valoró mi desempeño diario. Pienso que no merezco esta calificación". Esteban, miró detenidamente y señaló: "Usted no está apta para la atención de emergencia". Isidora entregó la pauta a su docente y se retiró llorando del recinto hospitalario.

III. Actores que intervinieron en el incidente crítico

Actor 1: Esteban

Concepciones sobre el IC

Esteban considera que Isidora es una estudiante que aún no está capacitada para realizar una atención de emergencia, tiene conocimientos, pero, es muy insegura. Él considera necesario que repita esta práctica profesional.

Estrategias frente al IC

Esteban hizo entrega de la pauta de evaluación a su alumna, no contempló retroalimentación durante el proceso formativo. Al momento de recibir los comentarios de Isidora confirmó la reprobación, sin explicación alguna.

Emociones asociadas al IC

Esteban se sintió confundido ante la reacción de Isidora. Luego, esta sorpresa se transformó en molestia e hizo uso de su autoridad como docente supervisor.

Actriz 2: Isidora

Concepciones sobre el IC

La estudiante sabía que enfrentaría una práctica exigente en un contexto de emergencia, sin embargo, no esperaba una reprobación dado que, nunca recibió retroalimentación de su desempeño clínico por parte de su docente.

Estrategias frente al IC

Isidora recibió la calificación de su docente e indicó su desacuerdo con la nota de manera respetuosa.

Emociones asociadas al IC

Isidora quedó perpleja, pues consideró injusta su reprobación, no tuvo instancias de retroalimentación durante su práctica, solo recepción críticas negativas. Finalmente, su llanto reflejó la impotencia ante esta situación.

IV. Fase de intervención y seguimiento

Actor: Esteban

Sobre qué intervenir	Tema 1. Supervisión práctica del docente. Tema 2. Evaluación final.
Cómo intervenir	Tema 1. El docente supervisó la práctica por cuatro semanas a Isidora, haciendo énfasis en aspectos negativos por sobre lo positivo. En ese sentido, se deberían aprovechar las instancias de retroalimentación diaria, que permita corregir las acciones, pero, a la vez, valorar el desempeño de la estudiante. Estos espacios reflexivos y de comunicación asertiva se deben instaurar dentro de la experiencia clínica. Asimismo, el profesor debe ser empático y el grado de exigencia va acorde al nivel de enseñanza. Inclusive, pudo solicitar prolongación de la práctica, aspecto no considerado por el docente, probablemente por su escasa formación pedagógica o por falta de disponibilidad de cupos. Tema 2. La evaluación final es la culminación del proceso formativo, por ende, no debe ser un motivo de sorpresa para la estudiante. Se recomienda, el primer día de práctica mostrar la pauta con sus respectivos indicadores de logro en formato físico y publicar en la plataforma institucional de la asignatura. De esta manera, cada vez que se realice una retroalimentación, se toma de base los aspectos que valoran el desempeño clínico. Esta calificación evidencia la adquisición de competencias necesarias para enfrentar situaciones de emergencia en pacientes reales.
Indicadores de cambio	Tema 1. Comunicar de manera asertiva las acciones correctas y las debilidades que deben fortalecerse durante la atención de pacientes. Utilizar la retroalimentación diaria como un espacio reflexivo de mejora continua. Fortalecer la formación pedagógica para la adquisición de herramientas de comunicación asertiva. Tema 2. Mostrar la pauta de evaluación en formato físico y publicar en sitio web de la asignatura. Compartir guía práctica con acciones recomendadas por cada procedimiento de emergencia para la autorregulación.



Actriz: Isidora

Sobre qué intervenir

Tema 1. Desempeño clínico en campo real.

Tema 2. Gestión de las emociones ante una reprobación de práctica.

Cómo intervenir

Tema 1. Isidora dio a conocer su descontento con la calificación final de su práctica, piensa que no se la merece, más aún, fue inesperado el resultado de su desempeño, porque no tuvo un feedback continuo. Sin embargo, por ser una unidad de emergencia, es posible que necesite más tiempo de preparación para el logro de competencias clínicas en pacientes reales. Ahora bien, como estudiante tiene la facultad de solicitar a su docente una retroalimentación formativa diaria, que le permita enmendar las falencias a corto plazo.

Tema 2. La estudiante respondió a su supervisor de manera cortés, no obstante, dada la reacción de él, culminó su práctica con frustración, así lo reflejó su llanto. En este tipo de caso, es aconsejable ofrecer apoyo psicológico en el servicio médico de alumnos de la universidad para que la alumna aprenda de sus errores y adopte un cambio de conducta asertiva y positiva en su próxima experiencia clínica.

Indicadores de cambio

Tema 1. Solicitar retroalimentación continua posturno a su docente supervisor. Fortalecer los contenidos teóricos y prácticos antes de su ingreso a práctica. Plantear su situación a la jefa de carrera para evaluar posible cambio de docente supervisor.

Tema 2. Autorreflexionar sobre las acciones y decisiones tomadas frente a la atención de pacientes en emergencia, que permitan tomar decisiones más oportunas. Aceptar que durante el proceso formativo se obtendrán resultados positivos y negativos.
