

V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en
Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos
Aires, Buenos Aires, 2013.

Creación de dispositivos de asesoramiento y capacitación interhospitalaria a partir de los problemas de la práctica.

Schejter, Virginia, Selvatici, Laura, Cegatti, Julia, De Raco, Paula
Paulette, Ugo, Florencia, Jesiotr, Malena, Bovisio, Marcela, Elli, Natalia,
Blasi, Sandra y Elmeaudy, Patricia.

Cita:

Schejter, Virginia, Selvatici, Laura, Cegatti, Julia, De Raco, Paula
Paulette, Ugo, Florencia, Jesiotr, Malena, Bovisio, Marcela, Elli, Natalia,
Blasi, Sandra y Elmeaudy, Patricia (2013). *Creación de dispositivos de
asesoramiento y capacitación interhospitalaria a partir de los problemas
de la práctica. V Congreso Internacional de Investigación y Práctica
Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno
Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de
Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-054/595>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/edbf/5f4>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso
abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su
producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite:
<https://www.aacademica.org>.*

CREACIÓN DE DISPOSITIVOS DE ASESORAMIENTO Y CAPACITACIÓN INTERHOSPITALARIA A PARTIR DE LOS PROBLEMAS DE LA PRÁCTICA

Schejter, Virginia; Selvatici, Laura; Cegatti, Julia; De Raco, Paula Paulette; Ugo, Florencia; Jesiotr, Malena; Bovisio, Marcela; Elli, Natalia; Blasi, Sandra; Elmeaudy, Patricia
UBACyT, Universidad de Buenos Aires

Resumen

Se analiza una experiencia de asesoramiento y capacitación entre el Área de Alimentación del Hospital Garrahan y las de hospitales pediátricos de varias provincias. Ésta ha sido estudiada en una investigación UBACyT 2010-2012 cuyo objetivo es caracterizar modalidades colaborativas de intercambio, formación y producción de conocimiento en situación de trabajo entre hospitales de diferentes niveles de complejidad de distintas provincias y su incidencia en cambios institucionales. Se desarrollan las diferentes etapas en que se implementó el proyecto y el modo en que se definieron las intervenciones a partir de los problemas que planteaba el "terreno". Se presentan los motivos por los que el personal empírico, habitualmente invisibilizado por las instituciones, es considerado relevante en la formación y las condiciones creadas para facilitar su concreción. Se analiza el armado de una red interinstitucional y la incidencia de la articulación entre diferentes provincias, instancias de gobierno, hospitales y universidades. Se considera la importancia de la acreditación académica en la formación en terreno y los efectos en las prácticas y en la subjetividad de los participantes de los dispositivos creados. Para ello se sistematizó información documental, observaciones en terreno y entrevistas.

Palabras clave

Formación en terreno Educación Permanente Psicología Institucional, Asesoramiento institucional

Abstract

DEVICE INVENTION FOR ASSESSMENT AND TRAINING BETWEEN HOSPITALS BASED ON PRACTICE PROBLEMS

This article presents a field work experience analysis related to an UBACyT 2010-2012 research plan. Its main goal was to characterize collaborative interchange patterns, training and knowledge production in work situation between different levels of complexity hospitals from diverse provinces and their incidence in institutional changes. An assessment experience and training between Garrahan Hospital's Food and Dietetic area and pediatric hospitals of several provinces is analyzed. It develops different stages in which the project was implemented and how interventions were defined from "field" problems. Empirical workers in health institutions, usually not taken into account, are considered a priority in these training programs. This consideration and conditions created to facilitate the implementation are explained. Interinstitutional net building is analyzed as well as its incidence among different provinces, government instances, hospitals and universities. Importance of academic accreditation for field training, effects due to developed devices in every day work and in the participants' subjectivity are considered.

Documentary information, field observations and interviews were systematized for this study.

Key words

Ground training Permanent education Institutional Psychology Institutional Assessment

En esta presentación se caracterizan modalidades de asesoramiento en gestión, formación y producción de conocimiento en situación de trabajo durante un proceso de colaboración iniciado por el Hospital Garrahan hacia las áreas y/ servicios de Alimentación de hospitales de diferentes niveles de complejidad de distintas provincias, así como los modos en que éstos inciden en la gestación de cambios institucionales.

El Hospital Garrahan se creó con el objetivo de ser una institución de alta complejidad de referencia nacional, que recibiría exclusivamente pacientes derivados. En la práctica, la inmensa cantidad de consultas espontáneas de pacientes así como de interconsultas de hospitales pediátricos de las provincias, condujo a construir diversos proyectos de colaboración con éstos. Con el tiempo, esta tarea se formalizó en un Programa de Referencia y Contrarreferencia, que funciona con presupuesto aportado por el Ministerio de Salud, administrado por la Fundación Garrahan y coordinado por el hospital. Desde 2006, la **Dirección Asociada de Servicios Técnicos** desarrolla el Programa de Colaboración y Asesoramiento de estos Servicios en hospitales de diferentes provincias, con el objetivo de aumentar sus niveles de complejidad con un criterio práctico y de alto impacto. Esta Dirección está a **cargo de una médica** y nuclea las áreas de Alimentación, Laboratorio, Esterilización, Farmacia, Tecnología Médica, Patología e Imágenes.

El trabajo de acompañamiento a las provincias, a la vez que colaboro en la construcción de un rol, facilitó el crecimiento del lugar profesional en el propio hospital y promovió la cohesión de un equipo de trabajo entre las distintas áreas. Esto resulta significativo en el contexto hospitalario marcado históricamente por el pensamiento médico, y la evolución hacia estructuras conformadas por distintos especialistas de diversas profesiones que nutren la decisión médica.

Etapas en el proceso de colaboración del Área de Alimentación

El primer acercamiento a una provincia que realizó el Área de Alimentación fue al Hospital Pediátrico Del Niño Jesús, en la provincia de Tucumán, en donde el servicio de asistencia alimentaria era prestado por una empresa tercerizada y el Hospital no contaba con una estructura organizada. Con el tiempo, se amplió el asesoramiento Jujuy, Salta, Santiago del Estero, Catamarca, La Rioja, Chaco, Misiones, Corrientes, San Juan y Neuquén.

El desarrollo de esta experiencia constó de diferentes etapas para su implementación. En un principio, se realizaron visitas para conocer el interés y la disponibilidad de las autoridades provinciales, del Ministerio de Salud, del Hospital y de la Universidad de Tucumán en el proyecto.

El proyecto de asesoría se realizó con el equipo del Área de Alimentación del Hospital Garrahan a los servicios de alimentación de los hospitales provinciales a través de los siguientes pasos:

- Diagnóstico de la situación actual.
- Propuesta de mejora.
- Aceptación por parte de las autoridades.
- Implementación.
- Seguimiento.

Una vez establecido el acuerdo entre éstos, se realizó un diagnóstico compartido de las prácticas de manufactura existentes y de las modalidades de organización del servicio basadas en las necesidades de la población asistida, construido a partir del análisis de los recursos disponibles (planta física, equipamiento, personal, procesos, productos y servicios posibles, capacitación)

El acuerdo de trabajo conjunto se materializó en la elaboración de un acta de compromiso entre el hospital provincial y el Hospital Garrahan para asesorar en la gestión y organización del área.

El diagnóstico de situación y el seguimiento del servicio incluyeron rotaciones de profesionales en el Hospital Garrahan, asesoramiento a distancia y acompañamiento en terreno, inclusive para la confección de pliegos de bases y condiciones para la contratación de servicios, equipamiento e insumos.

Se elaboró una propuesta de capacitación de personal de diferentes niveles y se escribieron manuales que fueron distribuidos entre los participantes.

El proceso tuvo como uno de sus propósitos colaborar en definir la especificidad del rol del Licenciado en Nutrición en el equipo de salud y priorizar la Alimentación como eje central en la prevención, recuperación y mantenimiento de la salud.

La capacitación ofrecida por el Hospital Garrahan se difundió y surgieron nuevos interesados. El proyecto “punto a punto”, creado a partir del encuentro con Tucumán, reflejó también las necesidades de agentes en otras provincias, por lo que la experiencia de capacitación virtual con momentos presenciales se expandió a las provincias interesadas.

Construcción e implementación de dispositivos de formación en terreno

El “terreno” fue el campo problemático a partir del cual se definieron las intervenciones. Los contenidos a trabajar surgieron de los problemas planteados por la práctica cotidiana de los trabajadores. Diferentes dispositivos de capacitación -Curso de Nivelación para Auxiliares de Alimentación, Curso para personal de Centros de Lactancia Materna, Curso de posgrado en “Gestión de calidad y nutrición clínica del niño y del adulto”, Curso “Abordaje dietoterápico de los Errores Congénitos del Metabolismo”-, orientados a diversos destinatarios, con modalidad virtual e instancias presenciales, respondieron a un análisis de las situaciones existentes.

Inicialmente los cursos se dirigieron al personal empírico, habitualmente invisibilizado por las instituciones, que no contaba solo con la capacitación asistemática recibida en el trabajo cotidiano y carecía de formación acreditada formalmente. Esta decisión estuvo basada en la incidencia de la práctica de los empíricos de alimentación en la salud de los pacientes y en la necesidad de actualizar sus funciones de modo acorde a la legislación vigente.

Un aspecto central de la organización y legitimación de los cursos

fue conseguir que los declararan de interés provincial para generar condiciones que facilitaran el traslado del personal a la capital provincial.

Para estas capacitaciones se articularon diferentes instituciones -el Ministerio de Salud de la Nación, los Ministerios de Salud Provinciales, Hospitales Pediátricos y de Adultos, Universidades-. En los cursos de formación de Licenciados en Nutrición se convocaron como docentes también a profesionales de hospitales que asisten a adultos. Estas instancias de formación fueron acreditadas por distintas Universidades Nacionales.

La experiencia adquirida en los primeros años del Programa permitió difundir la propuesta a otras provincias. Se brindó asesoramiento a servicios en cuatro provincias más y se amplió el público asistente a los cursos.

En un trabajo conjunto con el Ministerio de Salud de la Nación y la Dirección de Maternidad e Infancia se asesoró en la promoción de la lactancia materna y se construyeron normativas institucionales para la inserción de Centros de Lactancia Materna en las instituciones que lo requieran.

La planificación vuelve a repensarse año a año en función de los informes que se realizan al final de cada etapa y en sinergia con otros servicios, por ejemplo, el abordaje dietoterápico para pacientes con patologías determinadas.

Por su parte, el dispositivo del curso para auxiliares por videoconferencia requirió de un seguimiento cercano que garantizara su sostenimiento. Esto llevó a crear la figura de un coordinador provincial, Licenciado en Nutrición, que los acompañara en el proceso de formación, especialmente en los períodos entre videoconferencias. La presencia de estos coordinadores fue construyendo paulatinamente una red de relaciones intraprovincial, con identidad propia en cada provincia.

El personal, a medida que se formó, contrastó los nuevos conceptos adquiridos con los conocimientos de los Licenciados en Nutrición. De ese modo, se convirtieron en un estímulo para la actualización de éstos, quienes solicitaron cursos para hacerlo. A pesar que todo el programa había sido pensado para el área pediátrica, este curso incluyó a Licenciados en Nutrición de adultos, que también percibieron la necesidad de actualización.

El equipo docente se constituyó interinstitucionalmente, incluyó además de las profesionales del Hospital Garrahan, Licenciados en Nutrición del Hospital Nacional de Gastroenterología Bonorino Udaondo, del Hospital Argerich, del Hospital San Bernardo de Salta y de la Fundación Favaloro.

La heterogeneidad en la proveniencia institucional, tanto de los docentes como de quienes realizan los cursos, dio lugar a un cruce de diversas miradas cuyos efectos simbólicos potenciaron la creatividad de los proyectos.

Los dispositivos en los que participan integrantes de distintos hospitales, con formaciones, prácticas y recursos disímiles consideran las necesidades específicas de cada población y de cada institución, articulan la instancia de asesoramiento institucional con la de formación de personal, tanto en lo que se refiere a los empíricos como a los profesionales y corresponsabilizan a los involucrados en la definición de las características del intercambio.

De este modo, la formación es simultáneamente una estrategia de “capacitación para la acción” y de crecimiento del “poder hacer” de todos. La generación de proyectos viables es un aliciente para encarar nuevos proyectos. Se consideró prioritario que el área de Alimentación contara con un Licenciado en Nutrición con responsabilidad de conducción, a quien acompañar en la construcción de un Servicio, construyendo estrategias sobre de gestión: nombramiento

de personal, incorporación de becarios y rotantes, establecimiento de prioridades que les permitan crecer y ordenar los esfuerzos en torno a políticas de salud pública definidas.

Esta manera de planificar e implementar la propuesta empodera a los servicios, promueve la actualización continua del personal que asiste y que dicta los cursos, problematiza lo que se sabe y se hace, generando un alto impacto en la salud de los pacientes. En esta misma línea, si bien están interesados en evaluar el impacto sanitario de la capacitación, esto resulta muy difícil en tanto hay una incidencia multifactorial y no hay estadísticas previas.

Efectos en las prácticas

Los Auxiliares de Alimentación de las provincias fueron impactados por el hecho de capacitarse por primera vez en su vida, en la mayoría de los casos, y de **recibir el reconocimiento** y la solidaridad de sus familias, además de la marca que produce la legitimación institucional de un título. La capacitación formal les permitió también posicionarse mejor en la carrera hospitalaria optimizando sus puestos de trabajo y brindó mayor estabilidad en los equipos. El ofrecimiento recibido por personas que no eran tenidas en cuenta en el proyecto institucional significó un redescubrimiento de la importancia de su función y un aumento de su interés en el trabajo y del compromiso con éste (Mendel, 1994). Por otra parte, muchas de las personas que ya habían hecho un primer curso solicitaron otros de perfeccionamiento.

Los Licenciados en Nutrición de las provincias **se apropiaron de un poder hacer** en relación con el servicio y el personal, con las empresas tercerizadas de alimentación e, incluso, con la Dirección de los Hospitales. Este movimiento también **incrementa la valoración del conocimiento específico de la disciplina**, cuya voz es tomada en consideración en mayor medida y adquieren un lugar más relevante en la asistencia interdisciplinaria. Por ejemplo, en algunos temas específicos se capacitaron en conjunto con pediatras y neurólogos con el objetivo de trabajar conjuntamente sobre los mismos pacientes.

Los docentes que dictan los cursos ven incrementado tanto el **reconocimiento** de los cursantes como el de sectores médicos del propio hospital al compartir tareas de capacitación. Generó además otros resultados relacionados con el trabajo intrainstitucional del Hospital Garrahan ya que sienten estar haciendo una tarea significativa para la asistencia de los pacientes, en un equipo donde el rol más reconocido lo ocupan otros profesionales.

El incremento del grado de **institucionalización de la acreditación académica** a través de cursos avalados por la universidad produce un "efecto dominó" y da lugar inclusive al surgimiento de la Carrera de especialización.

El contacto directo con la provincia y con las rotantes armó una **red interinstitucional**, por lo que actualmente existen varios referentes provinciales. Esta red aportó además la posibilidad de realizar consultas entre instituciones.

Cada curso **amplía el diagnóstico de las condiciones existentes**. En el proceso desarrollado, el Servicio de Alimentación adquirió experiencia en la organización de la docencia y además, hizo un aprendizaje acerca de condiciones que resultan eficaces y que favorecen la continuidad de los procesos. Entre éstas considera fundamental generar un código común con los pares de los otros hospitales.

Conclusiones

El encuentro con entre hospitales es en sí mismo una intervención, en tanto conocer otras prácticas permite comparar y ver las propias desde otra perspectiva, dando lugar a la desnaturalización de lo

visto como obvio hasta ese momento.

Pero además, el lugar otorgado transferencialmente al Hospital Garrahan, le confiere un poder que trasciende su saber. Este lugar facilita su acceso a las provincias y permite concretar proyectos que no requerían necesariamente de sus conocimientos, pero que se basan en su disposición a hacer y en el prestigio agregado a su participación.

La transformación institucional no es sólo una incorporación de lo nuevo, requiere de una articulación entre la valoración de la tradición y del porvenir (Castoriadis, 1998).

En el trabajo que realiza el equipo del Área de Alimentación del Hospital Garrahan, confluyen la dimensión científica y la sociopolítica. En lo científico se suma a lo racional una **dimensión inconsciente** -la transferencial-. Respecto a la **dimensión política**, la formación de recursos humanos acrecienta el prestigio de quienes participan de la experiencia (Bourdieu, 2000).

Un proceso de formación no se trata sólo de un cambio operativo o tecnológico, sino de que cada uno de los actores se transforma en el encuentro. En la experiencia de formación "se juntan el placer de pensar y hacer algo y el placer de encontrar a los demás y de existir con los demás" (Enriquez, 2002).

BIBLIOGRAFIA

Bourdieu, P. (2000) Los usos sociales de la ciencia. Buenos Aires: Nueva Visión.

Castoriadis, C. (1998) Hecho y por hacer (pensar la imaginación) Buenos Aires: Eudeba.

Enriquez, E. (2002) La institución y las organizaciones en la educación y la formación. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.

Martínez Ravanal, V. (2006) El enfoque comunitario. Estudio de sus modelos de base. Santiago de Chile: Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile.

Mendel G., Philippe, R. & Weiszfel, M., (1994) Hacia la empresa democrática (pp. 7-13) Buenos Aires: Lugar Editorial.

Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (1994) Propuesta Estratégica de Educación Permanente en emergencias obstétricas. Buenos Aires: Editor.

Thrall, J.H. (2006) Education al Cultural Development of the Health Care Workforce. Part II. Opportunities for Nonprofessional Workers. Radiology, 240 N°2, 311-314. Estados Unidos: Radiological Society of North America.