

## “LAS VIDEOGRABACIONES COMO INSTRUMENTO DOCENTE”

Curso de Metodología Docente Para Tutores  
Las Palmas, noviembre 2010

### FEED-BACK

#### APENDICE I:

### PASOS PARA DAR VIDEO- FEED BACK

#### 1. Prepararse antes de comenzar la sesión de (video) feedback

- a. establecer un acuerdo en las metas y objetivos antes de la rotación
- b. preparar e informar al residente desde el principio de que habrá feedback
- c. recoger los datos relevantes con notas/programar sesiones de grabación de consultas u otras actividades susceptibles de feedback docente (sesiones, procedimientos...)
- d. crear un clima y un tiempo propicio para la reunión

#### 2. Comenzar la sesión eficazmente

- a. establecer una buena conexión proveedor-receptor de feedback
- b. valorar la disposición del residente, fomentar la conexión
- c. establecer el propósito de la reunión
- d. promover el interés del destinatario del feedback preguntando inicialmente con preguntas abiertas.

#### 3. Animar a la auto evaluación del residente

#### 4. Dar el feedback reforzando las conductas deseadas

Describir algunas conductas observadas en la grabación y que han sido adecuadas

#### 5. Definir y analizar los déficits de actuación/cumplimiento

Describir algunas conductas claves observadas en la grabación y que NO han sido adecuadas

**6. Resolver problemas con el residente, dar sugerencias**

- a. Pedir al residente que aporte sus propias soluciones
- b. Aportar sugerencias después de que el residente haya expuesto las suyas

**7. Valorar la comprensión y aceptación del destinatario del feedback**

**8. Cerrar la reunión eficazmente**

- a. resumir los aspectos positivos y las áreas o métodos para desarrollar en el futuro
- b. formular un plan para valorar los progresos

**Nota**

Este esquema puede valer para preparar una sesión de feedback que vaya a mantener con su residente. No olvide que aunque es necesario dar feedback de una forma periódica, formal y oportuna, el feedback informal y continuado debe darse también. Las habilidades usadas en una sesión de feedback están en la lista del [Apéndice II](#)

## **APENDICE II.**

### **HABILIDADES USADAS EN UNA SESIÓN COMPLETA DE FEEDBACK**

1. Demostrar consideración positiva hacia el destinatario
2. Involucrar al destinatario en el proceso
3. Centrarse en lo específico, no en generalizaciones
4. Usar un lenguaje descriptivo, no evaluativo
5. Etiquetar los datos subjetivos como tales
6. Centrarse en comportamientos remediables, en soluciones factibles
7. Limitar la cantidad de feedback

## Apéndice III:

### **GLOSARIO DE HABILIDADES PARA DAR FEEDBACK**

#### **Aproximación paso a paso**

##### **1. Prepararse ANTES de comenzar las sesiones de feedback**

###### **a. Establecer un acuerdo en las metas y objetivos antes de la rotación:**

Acordar con el residente las metas generales y los objetivos específicos lo más pronto posible. Esto puede hacerse por escrito o verbalmente y debe hacerse cuanto antes: al comienzo de la rotación si no puede hacerse previamente.

###### **b. Preparar e informar al residente desde el principio de que habrá feedback:**

Cuando sea posible y apropiado haga saber al residente con antelación los temas relacionados con el próximo feedback

###### **c. Recoger los datos relevantes y registrarlos**

Hacer observaciones, recabar observaciones de otros, recoger datos relevantes sobre las metas y objetivos. Guardar las notas. Hacer grabaciones de la actuación profesional del residente.

###### **d. Crear un clima y un tiempo propicio para la reunión**

Organizar una reunión privada, controlando las interrupciones y las distracciones ambientales. Crear un lugar de acomodo que sea neutral, no amenazador (colocar las sillas adecuadamente)

##### **2. COMENZAR la reunión eficazmente**

###### **a. Establecer una buena conexión proveedor-receptor de feedback**

Comenzar antes de iniciarse la reunión demostrando interés y respeto por el residente; usar su nombre, valorar la buena disposición del residente (ej. sueño escaso, que no tenga obligaciones clínicas en ese momento, crisis recientes);

facilitar la expresión de los sentimientos y pensamientos del residente, reconociendo la legitimidad de sus ideas y sentimientos; expresar empatía con honestidad y claridad ayuda y sirve de apoyo, lo mismo que decir lo que uno piensa y lo que uno siente en el momento oportuno.

**b. Valorar la disposición del destinatario, fomentar la conexión**

Ver punto anterior

**c. Establecer el propósito de la reunión**

Por ejemplo: “Acordamos reunirnos para discutir tus avances en este mes, en concreto en relación con aquellos objetivos que tu y yo definimos previamente (al principio) ¿Es así?” También puede hacerse de forma más liviana: “Bueno, esta reunión es para ver cómo ha ido el mes; yo te daré feedback sobre lo que he observado y tú me das feedback sobre la tutoría. ¿De acuerdo? ¿Tenemos que abordar alguna cosa más?”

**d. Promover el interés del destinatario del feedback preguntando inicialmente con preguntas abiertas.**

Preguntar al residente si quiere y sobre qué le interesa tener feedback, cuánto y de qué tipo. Responder concienzudamente a sus requerimientos.

**3. ANIMAR a la AUTOevaluación del residente**

Determinar la visión del residente sobre su cumplimiento antes de dar el feedback (¿Cuál es tu opinión sobre lo que has estado haciendo este mes? ¿Hay algo que piensas que va mal? ¿Quieres hacer algún comentario sobre la rotación?)

**4. Reiterar, renegociar, ESTABLECER acuerdos sobre las METAS y OBJETIVOS de actuación/cumplimiento**

¿Hay que hacer algún cambio en los horarios de consulta que tenemos? ¿Tienes tiempo suficiente para preparar los casos/la sesión?

## **5. Dar el feedback REFORZANDO las conductas deseadas**

Hacer énfasis en los aspectos positivos de la actuación del residente y poner ejemplos concretos

## **6. Definir y ANALIZAR los DEFICITS de actuación/cumplimiento**

Definir de forma precisa y objetiva la actuación incorrecta o insuficiente aportando observaciones y datos relevantes, y analizar con el residente las razones de los déficits

## **7. RESOLVER PROBLEMAS con el residente, dar SUGERENCIAS**

Estimular tormentas de ideas por parte del destinatario sobre posibles soluciones y promover las soluciones que aporta el residente, pero ofrecer sugerencias cuando sea apropiado.

## **8. Valorar la COMPRESION Y ACEPTACION del destinatario del feedback**

Explorar la comprensión del feedback por parte del residente; determinar si está de acuerdo o no con el feedback y porqué.

## **9. CERRAR la reunión eficazmente**

- a. Resumir los aspectos positivos y las áreas o métodos para desarrollar en el futuro**
- b. Formular un plan para valorar los progresos**

Cuando sea apropiado, implique al residente en un plan de seguimiento para valorar y potenciar el progreso hacia la consecución de las metas y objetivos del propio residente. Establezca la fecha de la siguiente cita.

## **Habilidades útiles durante el Feedback**

### **1. Demostrar consideración positiva hacia el residente:**

Mostrar interés por el residente, intentar entender su punto de vista, empatizar con él, mostrar respeto, presuponer que es competente y con buenas cualidades, evitar las etiquetas peyorativas y los juicios generales

### **2. Involucrar al residente en el proceso.**

Animarle a tomar responsabilidad en la dirección, el contenido y la naturaleza del feedback; comenzar con que el residente haga su propia autovaloración, obtener su implicación activa en el análisis de los problemas y en la búsqueda de métodos y propuestas para mejorar su actuación; pedirle que se ponga nuevos objetivos al reconocer y analizar los problemas.

### **3. Centrarse en lo específico y evitar generalizaciones.**

Esto es aplicable tanto al feedback positivo como al negativo. Por ejemplo, la residente habla tan rápido que ni la abuela ni la hija que la acompaña pueden asimilar la información que se les está dando; en vez de decirle: “¡Es que no ves que no se enteran de nada!”, podría caer: “El contenido de la información ha sido muy completo: ya he visto que lo dominas muy bien. De todas formas, me gustaría hacerte alguna sugerencia sobre la exposición: por ejemplo, yo, en tu lugar, hubiera ido un poco más despacio, sobre todo para que los pacientes tengan tiempo de asimilar lo que escuchan...”

### **4. Usar un lenguaje descriptivo, no evaluativo.**

Por ejemplo, “el diagnóstico diferencial en este paciente con diarrea de origen desconocido no incluye la colitis ulcerosa, ¿Podemos discutirlo?”, en vez de “tu diagnóstico diferencial no es adecuado”.

### **5. Etiquetar datos e impresiones subjetivas como tales**

Por ejemplo, “Al observar la grabación de la consulta, me da la impresión de que se te hacía larga y difícil a medida que la paciente añadía más y más síntomas que, aparentemente, no había por dónde coger ¿Aparecieron, quizás, un poco de

frustración y de impaciencia?"; en vez de "Perdiste la paciencia al ver que la consulta se alargaba". Mejor aún sería centrarse en comportamientos específicos; por ejemplo, "Observo que hacia el fin de la consulta, comienzas a interrumpir al paciente mientras estaba hablando".

#### **6. Centrarse en comportamientos remediables, en soluciones factibles.**

Evitar discutir o enfatizar características de la personalidad, o en situaciones que no puedan cambiarse o que sean extremadamente difíciles de cambiar. Centrarse, en cambio, en áreas en las que sea posible o probable progresar. Asociar observaciones sobre déficits con sugerencias factibles para solucionarlos. Por ejemplo "¿Podrías pensar en alguna forma de controlar la locuacidad de los pacientes sin tener que interrumpirlos?" ó "A veces es útil decirle al paciente, en cuanto puedas, que tienes que hacerle unas cuantas preguntas para entender mejor su problema" o "En este tipo de pacientes, a mí me ayuda tener preparada una frase de transición para cuando el paciente hace una pausa, ¿Podría ser útil para ti esta técnica?"

#### **7. Limitar cantidad y la duración del feedback**

En cualquier reunión de feedback, es importante no sobrecargar a la residente ni abrumarla con 'logros' y con 'sugerencias'. Se debe calibrar la asimilación y la respuesta del residente al feedback para no agobiarle. De 10 a 20 minutos son suficientes para un feedback útil.

#### **8. Dar feedback de forma continua y oportuna**

Dar feedback poco después de observar una determinada conducta; dar feedback de una forma continua y formativa en vez de sumativa al final de la rotación.

-----

*Los 3 apéndices anteriores han sido modificados de los de Kern DE, Barker LR, Katz PO; The Johns Hopkins General Internal Medicine faculty development program (con permiso)*