

Feedback Efectivo en Tutoría Clínica

Dra. J Bloomfield, EU C Benaglio.
Oficina Desarrollo Educativo CAS-UDD

Feedback : ¿qué es?

- Feedback es **la información que describe** el **desempeño** del estudiante sobre una actividad, que permite guiar el **futuro desempeño** sobre la misma actividad u otra relacionada
- Es la **clave** para la adquisición de **habilidades clínicas**

(Ende, J. Feedback in Clinical Medical Education,
JAMA 1983; 250: 777-781)



¿Qué es feedback?

The concept of feedback—information that a system uses to make adjustments in reaching a goal—was first appreciated by rocket engineers in the 1940s and has since been applied in many fields. The father of cybernetics, Norbert Wiener,² was one of the first to extend the concept to the humanities:

¿Por qué hablar de feedback?

Alguna evidencia ...

- El **Feedback** por si **solo** es eficaz en el **71%** de los estudiantes (Veloski et al., 2006)
- Los **estudiantes**, de pregrado y postgrado, declaran que el **feedback**, cuando es entregado de forma **eficaz**, es **útil** para ayudarlos en ajustar el **desempeño** y para crear un **plan de acción** (Bing-You & Trowbridge 2009)

También:

- Los **estudiantes** reportan que el **feedback** se entrega **raramente** y/o en forma **ineficaz** (Branch & Paranjape, 2002),
- Los estudiantes reportan que el **feedback** que reciben **no es útil** por el **poco tiempo** destinado y por ser **poco preciso** (Bienstock, 2007)

Alguna evidencia ...

Sin embargo...

- Los docentes piensan que lo **entregan en forma frecuente y adecuada**

(Branch & Paranjape, 2002)

- Los estudiantes identifican la habilidad de entregar **feedback** como la **calidad más importante** de un **docente clínico**, **secundaria a la habilidad clínica**

(Bienstock, , 2007)

¿Cómo hacer Feedback?

Técnica del Sandwich

- Se basa en la **observación**
- Mantiene un **ambiente de confianza**
- Definir:
 - ✓ Que **resultó bien** ...
 - ✓ Que se **podría cambiar o mejorar**
 - ✓ Que **avances** se podrían **lograr**:
objetivos a conseguir (**plan de acción**)

Positivo



Negativo



Positivo



Estructura del feedback

- 1. Apertura
- 2. Feedback
- 3. Plan de Acción
- 4. Cierre

Estructura del FEEDBACK

- 1. Apertura
- 2. Feedback
- 3. Plan de Acción
- 4. Cierre

1. APERTURA

PREGUNTAS GUÍAS: abrir con autoevaluación

- ¿Cómo te sentiste?
- ¿Qué dificultades encontraste?
- ¿Qué piensas que resultó bien?
- ¿Cómo puedes mejorar?

Estructura del FEEDBACK

- 1. Apertura
- 2. Feedback
- 3. Plan de Acción
- 4. Cierre

2. FEEDBACK – por mejorar

ENFOQUE en DEBILIDADES

- ¿Cómo te sentiste en ese aspecto?
Reflexión
- ¿Qué dificultades encontraste?
Autopercepción
- ¿Cómo puedes mejorar?
Plan Personal

Estructura del FEEDBACK

- 1. Apertura
- 2. Feedback
- 3. Plan de Acción
- 4. Cierre

3. PLAN de ACCION

PREGUNTAS GUIA: Plan Futuro

- ¿Lograste los objetivos planificados para el período?
- ¿Qué aprendiste de nuevo?
- ¿Qué estrategias fueron útiles y cuales puedes considerar la próxima vez?
- ¿Cómo te sientes ahora respecto a la entrevista previa?
- ¿Qué objetivos puedes plantearte para el próximo período?

Estructura del FEEDBACK

- 1. Apertura
- 2. Feedback
- 3. Plan de Acción
- 4. Cierre

4. CIERRRE

CIERRRE: al término de la sesión

- Acordar un resumen de fortalezas, debilidades y plan, escrito por el mismo estudiante.
- Concluir con comentario estimulante y confianza en el estudiante.
- Dejar las conclusiones de una manera formal.

Algunas reglas ...

- Crear un clima de respeto mutuo y de credibilidad
- Abrir con preguntas abiertas autoevaluación
- Entregar el feedback mediante la técnica del sandwich.
- Cuando se entrega un feedback formativo evitar palabras como:

Excelente, bastante bueno, pésimo, malo...

utilizar en cambio:

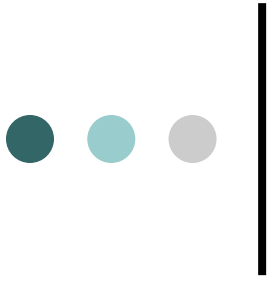
Objetivos Logrados porque ...

parcialmente logrado porque ...

no logrado porque...

Ejemplos

Feedback ineficaz	Feedback eficaz
Vago, con generalizaciones	Específico, descriptivo
Buen trabajo!!	Te tomaste un tiempo con el paciente y contestaste a sus preguntas
Enfocado en lo negativo	Constructivo
No sabes priorizar!!!	El tema del cigarrillo con la Sra. X es relevante, pero pienso que hoy es más importante discutir su hipertensión
Enfocado en la personalidad	Enfocado en el desempeño
Eres demasiado competitivo	Tu punto de vista es valioso, pero creo es importante también escuchar los otros miembros del equipo
Eres muy inteligente!!!	Durante la visita fuiste capaz de identificar los elementos más relevantes del caso



feedback

