

Formar evaluadores en salud: de la capacitación a la práctica evaluativa

En los sistemas de salud contemporáneos, la evaluación de la calidad ocupa un lugar central como motor de mejora continua. En este escenario, los procesos de acreditación han adquirido relevancia como dispositivos de evaluación externa que permiten analizar de manera integral el funcionamiento de las organizaciones. Sin embargo, un aspecto menos visible —aunque crítico— es la formación de quienes llevan adelante estas evaluaciones: los evaluadores.

El interés del Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud - ITAES, es formar evaluadores competentes y para esto se buscó desarrollar un trayecto estructurado que articula formación, práctica y validación progresiva. La Diplomatura en Evaluación de la Calidad de las Organizaciones de Salud, desarrollada junto con la Universidad Católica de Salta - UCASAL, constituye el primer eslabón de este proceso.

El desafío: más allá de la transmisión de contenidos

Formar evaluadores no implica únicamente transmitir conocimientos sobre calidad, normas o estándares. Supone, fundamentalmente, desarrollar la capacidad de interpretar organizaciones complejas, analizar procesos, identificar riesgos, construir juicios evaluativos fundados y adquirir habilidades blandas.

Esto requiere integrar múltiples dimensiones:

- conocimientos técnicos (calidad, seguridad del paciente, procesos),
- herramientas metodológicas (indicadores, mejora continua, análisis de datos),
- y competencias relacionales (comunicación, trabajo en equipo, ética profesional, inteligencia emocional).

En este sentido, la formación tradicional basada exclusivamente en contenidos resulta insuficiente.

El enfoque: una diplomatura orientada a la función evaluadora

La Diplomatura se estructura como un trayecto formativo de 200 horas, en modalidad a distancia, que combina instancias teóricas y prácticas. Su diseño no responde únicamente a un orden temático, sino a una lógica progresiva orientada al desarrollo del rol de evaluador.

A lo largo del recorrido, se abordan diferentes ejes:

- **Fundamentos de calidad y acreditación**, que permiten comprender el sentido y alcance de la evaluación en salud.
- **Gestión por procesos y mejora continua**, incorporando herramientas como indicadores, análisis de datos y metodologías para construir y gestionar indicadores, analizar datos y mejorar procesos.
- **Metodologías de evaluación externa**, incluyendo modelos internacionales y la metodología propia del ITAES.
- **Lectura organizacional**, a partir de dimensiones como seguridad del paciente, gestión del riesgo y cultura institucional.
- **Roles y funciones del evaluador**, con énfasis en los aspectos éticos y el trabajo en equipo.

Este recorrido se complementa con evaluaciones modulares y un trabajo final integrador, que exige a los participantes aplicar los conocimientos en situaciones concretas.

De la formación a la práctica: un modelo escalonado

Uno de los rasgos distintivos de este enfoque es que la diplomatura no constituye un punto de llegada, sino el inicio de un proceso más amplio de profesionalización.

En el caso del ITAES, la aprobación de la diplomatura es un requisito para postularse como evaluador. A partir de allí, se despliega un proceso de selección y validación que incluye:

- la presentación de antecedentes,
- la realización de trabajos prácticos complementarios,
- una entrevista personal,

- y la participación en instancias de observación en terreno.

Este modelo permite evaluar no solo los conocimientos adquiridos, sino también la capacidad de aplicarlos en contextos reales, así como las competencias interpersonales necesarias para el rol.

Aprendizajes clave

A partir de esta experiencia, identificamos algunos aprendizajes que pueden resultar transferibles a otros contextos:

1. La formación de evaluadores requiere trayectorias, no cursos aislados.

El desarrollo de competencias evaluativas implica un proceso progresivo que articule diferentes instancias de aprendizaje y validación.

2. La práctica evaluativa debe estar presente desde la formación.

El uso de casos, trabajos integradores y actividades aplicadas permite acercar a los participantes a la complejidad de la evaluación real.

3. Las competencias relacionales son centrales.

La evaluación en salud no es una actividad exclusivamente técnica: involucra diálogo con equipos, construcción de confianza y capacidad de comunicación.

4. La validación en contexto es indispensable.

Las instancias de entrevista, resolución de casos y observación en terreno permiten consolidar el pasaje de la formación a la práctica profesional.

Hacia la profesionalización del rol evaluador

En un contexto en el que la calidad en salud adquiere creciente relevancia a nivel global, fortalecer la formación de evaluadores se vuelve una prioridad estratégica. La experiencia desarrollada muestra que es posible avanzar hacia modelos que integren conocimiento, práctica y validación, contribuyendo a la profesionalización de este rol.

Más allá de las particularidades institucionales, el desafío es común: formar evaluadores capaces de comprender la complejidad de las organizaciones de salud y de contribuir, desde su práctica, a la mejora continua de la calidad de la atención.