

Enseñar, aprender y evaluar el profesionalismo: el mayor reto de todos

Trudie E. Roberts

Resumen. El profesionalismo es fundamental para la práctica médica. El profesionalismo se sitúa en el centro de la relación de confianza que los pacientes y sus familias tienen con los médicos y también del contrato tácito que la profesión médica tiene con la sociedad. Es un aspecto tan importante que le debemos prestar especial atención no sólo en la práctica médica, sino asegurando que se discuta y se desarrolle en los futuros médicos. El artículo discute la importancia de enseñar y evaluar el profesionalismo desde el inicio de la formación médica.

Palabras clave. Educación y formación médica. Evaluación. Profesionalismo.

Teaching, learning and assessing professionalism: the biggest challenge of all

Summary. Professionalism is central to the practice of medicine. It is at the heart of the relationship of trust patients and their families have with individual doctors and also the tacit compact that the medical profession has with society. It is a thing so precious that we need to pay special attention to it not only in the lifetime practice of a doctors but additionally ensuring that it is discussed and developed in the doctors of tomorrow. This article discusses the importance of teaching and assessing professionalism beginning at the very start of medical education and training.

Key words. Assessment. Medical education and training. Professionalism.

El profesionalismo es uno de los aspectos más importantes de la medicina y, sin embargo, quizá uno de los más difíciles de definir. Por supuesto, todos reconocemos el profesionalismo cuando lo vemos en un colega: aquel médico que es un modelo para otros, que es respetado y admirado no sólo por su competencia, sino por su actitud con otros colegas profesionales, pero especialmente con los pacientes y sus cuidadores. Se supone que si los estudiantes pasan un tiempo suficiente en un entorno clínico, pueden adquirir los valores profesionales simplemente por ósmosis de lo que observan en el personal que se encuentra a su alrededor, pero lamentablemente no es el caso. Por lo tanto, necesitamos enseñar los valores profesionales y los valores profesionales modelo, y dado que los estudiantes valoran especialmente aquellas áreas del currículo que se evalúan, necesitamos evaluar si nuestros estudiantes demuestran valores profesionales adecuados en sus acciones diarias.

¿Por qué es importante el profesionalismo?

Los informes de los reguladores médicos de todo el mundo revelan que la falta de profesionalismo es una

Professionalism is one of the most important aspects of medicine and yet perhaps one of the most difficult to define. Of course, we all know it when we see it in a colleague. The doctor who is a role model to others, one who is respected and admired not only for their competence but for their attitude to other professional colleagues but especially to patients and their carers. It used to be assumed that if students spent long enough in the clinical environment then professionalism would merely osmose into them from the staff around them but sadly this is not the case. Therefore, we need to teach professional values and model professional values and because students particularly value areas of the curriculum that are assessed we need to examine that our students demonstrate professionalism in their everyday actions.

Why is professionalism important?

Reports from medical regulators around the world reveal that a lack of professionalism is a common cause of referral by patients and employers. In 2004 Papadakis et al [1] produced the first paper showing that doctors who had been reported to state licens-

Director, Leeds Institute of Medical Education.

E-mail:
t.e.roberts@leeds.ac.uk

Recibido:
14.02.17.

Aceptado:
15.02.17.

Conflicto de intereses:
No declarado.

Competing interests:
None declared.

© 2017 FEM

causa común de quejas y reclamaciones por parte de los pacientes y los empleadores. En 2004, Papadakis et al [1] publicaron un primer trabajo que demostraba que los médicos denunciados a los colegios profesionales por conductas profesionales inadecuadas habían tenido con frecuencia problemas similares mientras estaban en la facultad de medicina. Fue una constatación importante porque hasta la publicación de este trabajo, aunque los profesores tenían claramente la impresión de que esto era así, no había evidencias específicas que facilitasen la base en la que apoyar tal impresión. Aunque era un estudio retrospectivo, este trabajo, conjuntamente con otros, proporcionó un estímulo para que facultades de medicina de todo el mundo consideraran cómo podría integrarse la enseñanza y la evaluación del profesionalismo en los planes de estudio de medicina.

Como se ha dicho, el profesionalismo es difícil de definir y ha habido múltiples intentos de hacerlo. Citemos la descripción que dio el Royal College of Physicians of London en su trabajo iniciado el año 2005 [2], como un punto de partida útil para el profesorado nuevo en este campo:

- ‘El profesionalismo médico significa un conjunto de valores, comportamientos y relaciones en los que se sustenta la confianza que el público tiene en los médicos.’
- ‘La medicina es una vocación en la que los conocimientos, las habilidades clínicas y el juicio del médico se ponen al servicio de la prevención y la restauración del bienestar de las personas.’
- ‘Este objetivo se alcanza mediante un contrato entre el paciente y el médico, basado en el respeto mutuo, la responsabilidad individual y la responsabilidad social adecuados.’

¿Cuándo deberíamos enseñar profesionalismo en las facultades de medicina?

Algunos han argumentado que no se puede enseñar profesionalismo hasta que el estudiante entienda lo que significa ser médico y, por tanto, debe dejarse el tema hasta los últimos años clínicos. Sin embargo, es probable que esperar hasta este momento sea un tiempo excesivo para evitar la aparición de patrones de comportamiento poco profesionales y más difícil de corregir. Tratar el concepto de profesionalismo médico con estudiantes de primer año permite empezar a discutir lo que significa en la práctica y a reflejar las experiencias, tanto buenas como malas, que hayan vivido o presenciado en sus propias relaciones con los profesionales de la salud o mientras estaban en entornos clínicos. En mi institución, discutimos aspectos del profesionalismo en diferentes

ing boards for matters relating to professional misconduct frequently had had similar issues whilst attending medical school. This was an important finding because up until this publication, although teachers had had strong impressions that this was the case, there had not been specific evidence to support this impression. Although a retrospective study this paper together with others went on to provide the impetus for medical schools around the world to consider how they might incorporate teaching and assessing professionalism into their curricula.

As stated above professionalism has been difficult to define and there have been multiple attempts to do this. I offer the definition and description which was derived from the work that the Royal College of Physicians of London undertook in 2005 [2] as a useful start for faculty new to the area:

- ‘Medical professionalism signifies a set of values, behaviours, and relationships that underpins the trust the public has in doctors.’
- ‘Medicine is a vocation in which a doctor’s knowledge, clinical skills, and judgement are put in the service of protecting and restoring human wellbeing. This purpose is realised through a partnership between patient and doctor, one based on mutual respect, individual responsibility, and appropriate accountability.’

When should we teach professionalism in medical schools?

Some have argued that professionalism cannot be taught until the student understands what it means to be a doctor thereby leaving the subject until the later clinical years. However, it is likely that this is too late with patterns of unprofessional behaviour becoming established and more difficult to remediate. Starting to discuss the concept of medical professionalism with first year students allows them to begin to discuss ideas of what it means in practice and to reflect of interactions that they have witnessed, both good and bad, in their own or their family’s dealings with healthcare professionals or have seen whilst in healthcare environments. In my own institution, we bring in discussions about medical professionalism in several parts of the early years of the course; for example, in the area of medical ethics teaching, discussions of the duties of a doctor, personal health and wellbeing as well as in the more direct encounters with patients. We are extremely fortunate in Leeds in that we have nearly two hundred patients and carers who work alongside medical educationalists and teachers as partners in the training of our students. The input from

momentos de los primeros años de la carrera. Por ejemplo, cuando tratamos la ética, hablamos sobre los deberes de un médico, la salud y bienestar personal, y también mediante encuentros más directos con los pacientes. Somos muy afortunados en Leeds porque contamos con casi doscientos pacientes y cuidadores que trabajan junto con educadores médicos y profesores en la formación de nuestros estudiantes. No puede subestimarse la contribución de este personal para resaltar la importancia del profesionalismo, y el crucial desarrollo y mantenimiento de la confianza entre médico y paciente y entre la profesión médica y la sociedad. Sin embargo, el concepto de profesionalismo no debe limitarse a considerar cómo los estudiantes de medicina interactúan con los pacientes y sus cuidadores, sino también cómo interactúan con sus pares, sus colegas y otro personal. Por ejemplo, la responsabilidad de asumir su papel en un proceso de aprendizaje basado en el trabajo en equipo, o basado en problemas, asegurando que entreguen la información requerida al personal administrativo de manera oportuna. Estos aspectos a veces no se tienen en cuenta, pero también forman parte de aquello que significa convertirse en un profesional médico y deben ser entendidos por los estudiantes desde el principio.

¿Cómo deberíamos enseñar el profesionalismo médico?

Aunque la importancia del papel de modelo que ejerce el personal sanitario 'senior' en sus encuentros diarios no debe subestimarse, si los estudiantes no analizan y reflexionan sobre estos encuentros, pueden perder esta influyente experiencia de aprendizaje. Pedir a los estudiantes que describan un encuentro concreto a partir de su experiencia clínica y reflexionen sobre el profesionalismo del personal implicado y luego estimular a los estudiantes a pensar sobre lo que esto significa para su propio comportamiento profesional, resulta muy útil. Tiene también gran valor implicar al personal 'senior' con un elevado prestigio en la comunidad médica que estén dispuestos a compartir experiencias que les hayan ocurrido en su vida profesional y en las cuales no se hayan comportado de acuerdo con los estándares de profesionalismo adecuado y describiendo cómo han solucionado estos incidentes. Esto permite a los estudiantes comprender que los individuos no sólo deben ser categorizados como profesionales o no profesionales, sino que todos podemos tener episodios en nuestra carrera en los cuales no nos comportamos como debemos, aprendiendo de estos eventos y poniendo en marcha planes o acciones para prevenir la recurrencia de tales episodios.

this group around the importance of professionalism in contributing to the crucial development and maintenance of trust between doctor and patient and the medical profession and society cannot be underestimated. However, the concept of professionalism should not be confined to considering how medical students interact with patients and their carers but interactions with peers, colleagues and other staff. For example, the responsibility to take their role as part of team or problem based learning, or to ensure they hand in required information to administrative staff in a timely fashion. These things are often over looked but form part of become a medical professional and need to be understood by students at the outset.

How should we teach medical professionalism?

Although the importance of everyday encounters with more senior healthcare staff as role models should not be underestimated, if students don't examine and reflect on these encounters potentially they lose out on this influential learning experience. Asking students to recount a particular encounter from their clinical experience and to reflect on the professionalism of the staff involved and then challenging students to reflect on what this means for their own professional behaviour is very useful. Involving senior staff who have a high profile in the medical community who are prepared to share incidents in their own careers where they have not behaved with the high standards of professionalism which is their norm and how they have dealt with these events is very valuable. This enables students to understand that individuals are not just categorised as professional or unprofessional but that all of us can have episodes in our careers when we fail to behave as we should but that learning from these events and putting plans or actions in place to prevent the recurrence of such episodes is the most important outcome.

Assessment of professionalism

Assessment of a student's professionalism usually means assessing observed behaviours as getting students to reveal underlying attitudes to a particular behaviour is difficult. Like other kinds of assessment this needs to start early and be part the programme of assessment in the school. There need to be many different types of assessors and the assessment should occur in different contexts so that the needs for reliability and valid of the assessment are fulfilled. The requirement for detailed feedback and

¿Cómo evaluar el profesionalismo?

La evaluación del profesionalismo en un estudiante significa generalmente evaluar las conductas observadas, ya que hacer que los estudiantes revelen actitudes subyacentes a un comportamiento en particular es difícil. Al igual que otros tipos de evaluación, esto se debe iniciar de forma temprana y ser parte del programa de evaluación de la facultad. Es necesario que haya distintos tipos de evaluadores y realizar la evaluación en diferentes contextos para que se cumplan las condiciones de fiabilidad y validez de la evaluación. Proporcionar una retroalimentación detallada y discutir cara a cara con el estudiante es particularmente importante para aquellos estudiantes cuya conducta profesional en una situación real presente defectos. Hacer que el estudiante discuta y explique por qué se ha comportado de una determinada manera puede ser especialmente revelador, especialmente si se expresan los motivos que subyacen a sus acciones. El profesorado implicado en esta evaluación en profundidad necesita ser apoyado en el desarrollo de su capacidad para detectar los problemas y prejuicios subyacentes y también para proveer retroalimentación calificada, al tiempo que se apoya a los estudiantes para desarrollar sus planes de mejora. Existen actualmente varios instrumentos que pueden usarse para evaluar el profesionalismo, por ejemplo, el *feedback 360°*, el *P-Mex*, diseñado específicamente para evaluar el profesionalismo [3]. Tal vez la diferencia más importante en la evaluación del profesionalismo, en comparación con otras áreas como el conocimiento y las habilidades, es que dicha evaluación debe ser longitudinal porque estamos intentando detectar patrones de comportamiento que se repiten a pesar de que estas acciones sean señaladas al estudiante como no deseables en un futuro médico. Deslices observados repetidamente en el profesionalismo de un individuo indican que éste es incapaz de cambiar su comportamiento o, más comúnmente, no sabe por qué dicho comportamiento es inadecuado. De cualquier manera, si estos estudiantes presentan problemas particulares, en casos extremos significa que se debería requerirles a abandonar la carrera.

Proporcionar a los estudiantes sistemas de corrección de las conductas poco profesionales no es fácil. En Leeds, un colega y yo misma hemos iniciado un trabajo utilizando la teoría del comportamiento planificado descrita por primera vez por Ajzen [4]. En este trabajo, la intención conductual y el comportamiento consiguiente son influidos por tres aspectos: la visión individual del comportamiento, su creencia acerca de ser capaz de realizar el com-

face to face discussion is particularly important for those students whose professionalism is felt to fall short on an actual occasion. Getting the student to discuss and explain why they behaved in a certain way can be particularly revealing especially if they divulge the underlying motives for their actions. The Faculty involved in this in-depth assessment need to be supported in developing their ability to tease out underlying issues and biases and also to provide skilled feedback, supporting students to develop plans for improvement. There are now several assessment tools which can be used to assess professionalism for example, multisource feedback and the P-Mex assessment measure which is designed specifically to assess professionalism [3]. Perhaps the most important difference in assessing professionalism compared to other areas such as knowledge and skills, is that professionalism assessment needs to be longitudinal because we are looking for patterns of behaviour that continue to be repeated even though these actions are brought to the attention of the individual as being undesirable in a future doctor. Repeated lapses in professionalism indicate either that an individual is unable to change their behaviour or more commonly that they have no insight as to why the behaviour is inappropriate. Either way these students present particular problems and in extreme cases mean that such students will need to be required to leave the course.

Providing students with ways of remediation for unprofessional conduct is not easy. At Leeds using work that a colleague and I have undertaken on professionalism we are using the theory of planned behaviour first described by Ajzen [4]. In this work, behavioural intent and consequent behaviour are influenced by three things: the individual's view of the behaviour, their belief about being able to perform the behaviour and the cultural norm to the behaviour. Using this framework to dissect student behaviour and to understand the prevailing culture we feel that we can support students in examining their underlying attitudes and changing their subsequent actions. We have recently published details of our work in this area together with case study examples which readers might find useful [5].

In summary, the development of professionalism is important for medical students. Professionalism needs to be explicitly taught and assessed and not left to passively osmose into students. Like other areas such as knowledge and skills it needs to be part of the programme of assessment of an institution. However, in professionalism the assessment needs to be undertaken longitudinally with each new assessment building on the previous one to ensure that

portamiento y la norma cultural del comportamiento. Utilizando este marco para diseccionar el comportamiento de los estudiantes y entender la cultura predominante, creemos que podemos apoyar a los estudiantes en el examen de sus actitudes subyacentes y el cambio en sus acciones posteriores. Recientemente hemos publicado detalles de nuestro trabajo en esta área junto con ejemplos de estudios de casos que los lectores pueden encontrar útiles [5].

En resumen, el desarrollo del profesionalismo es importante para los estudiantes de medicina. El profesionalismo debe enseñarse y evaluarse explícitamente y no dejar que se adquiera de forma pasiva por ósmosis. Al igual que otras áreas como los conocimientos y las habilidades, el profesionalismo necesita ser parte del programa de evaluación de una institución. Sin embargo, la evaluación del profesionalismo debe realizarse longitudinalmente de forma que cada momento de evaluación se apoye en el anterior para asegurar que los patrones de comportamiento deficiente se identifiquen y, si es posible, se corrijan. La corrección es posible, pero no resulta fácil en los estudiantes que tengan poca o ninguna capacidad para percibir estas conductas profesionales inadecuadas. Al final, éstas pueden ser una razón suficiente para que los estudiantes abandonen la carrera si queremos evitar más problemas en el futuro y, posiblemente, más graves.

patterns of poor behaviour are identified and if possible corrected. Remediation is possible but is not easy in students with little or no insight and in then end poor professionalism maybe a reason for students to exit the medical course if we are to avoid further and possible more serious problems later in their careers.

Bibliografía / References

1. Papadakis MA, Hodgson CSP, Teherani AP, Kohatsu N. Unprofessional behavior in medical school is associated with subsequent disciplinary action by a state medical board. *Acad Med* 2004; 79: 244-9.
2. Royal College of Physicians of London working group. Doctors in society: medical professionalism in a changing world. URL: <https://shop.rcplondon.ac.uk/products/doctors-in-society-medical-professionalism-in-a-changing-world?variant=6337443013>. [11.02.2017].
3. Cruess R, McIlroy J, Cruess S, Ginsburg S, Steinert Y. The professionalism mini-evaluation exercise: a preliminary investigation. *Acad Med* 2006; 81: S74-8.
4. Ajzen I. From intentions to actions: a theory of planned behavior. In Kuhl J, Beckmann J, eds. *Action control: from cognition to behavior*. Berlin: Springer-Verlag; 1985. p. 11-39.
5. Jha V, Brockbank S, Roberts T. A framework for understanding lapses in professionalism among medical students: applying the theory of planned behavior to fitness to practice cases. *Acad Med* 2016; 91: 1622-7.