

## ¿Cómo se evalúa la calidad en Psicoterapia?

Desde hace varios años, se discute en los distintos ámbitos científicos y sociales, si la psicoterapia es un arte en el cual el profesional descubre a partir de cada experiencia particular de cada paciente, una forma de ayudarlo, o si la misma es una disciplina, que puede ser enmarcada dentro de una especialidad de la medicina con fuertes fundamentos científicos

Desde sus comienzos, la psicoterapia estuvo centrada, a través de la observación directa del proceso psicoterapéutico, en explorar e identificar patrones de conducta comunes, que permitieran al terapeuta brindarle al paciente: una mejor contención afectiva, ofrecerle nuevas perspectivas de su problemática y resolver conflictos inconscientes que dieran lugar a un cambio de su problema inicial. El mismísimo Freud desarrolló el psicoanálisis, a partir de la observación e interpretación de sus pacientes. Muchos de sus casos dieron lugar a través de inferencias y generalizaciones, a complejos desarrollos teóricos. El foco de lo que se consideraba lo que era bueno, implicaba en términos generales, que tan fielmente y con que habilidad seguía el terapeuta el modelo psicoterapéutico al que adhería. Con los años los referentes del campo fueron desarrollando distintas líneas teóricas con nuevas formas de conceptualizar la experiencia psicoterapéutica

La idea de evaluar que teoría, que técnica o que estilo de psicoterapeuta funcionaba mejor para los distintos problemas que pudiera traer el pacientes, es relativamente nueva.

Recién en el año .....aparecieron los primeros estudios de **eficacia**

Es interesante que la escasa investigación que estaba dirigida a identificar variables que hacían a la posibilidad de análisis de **que funciona y que es mejor en psicoterapia**, tuvo una escasa repercusión en la práctica terapéutica. Esto se vió motivado por factores sociales, económicos y políticos. Para los financiadores, en la medida que no haya quejas y el precio del servicio sea bajo, no tienen ningún incentivo o regulación del estado ni del sector privado, para mejorar la calidad de la psicoterapia que reciben sus afiliados. A modo de ejemplo, en nuestro país, el Programa Medico Obligatorio que determina el tipo de prestaciones que debe brindar la cobertura a un afiliado, es simplemente una lista de las prestaciones que los distintos prestadores de salud deben cubrir, no detalla aspectos que hacen a la calidad del servicio que debe brindar y mucho menos hace referencia a acciones específicas que permitan auditar los niveles de eficiencia en los distintos niveles de servicio.

Desde otro punto de vista, para los profesionales, hay en primer lugar, un factor cultural por el cual: centran su entrenamiento en conocer en profundidad un modelo teórico psicoterapéutico, utilizar sus técnicas y en algunos casos, supervisar los casos con un profesional con mas experiencia, que en la mayor parte los casos, les brinda una visión mas amplia de la presentación del caso y lo ayuda a replantear las estrategias y técnicas a utilizar, o como trabajar sobre la relación con el paciente.

Cabe destacar, que este cuadro tenebroso, no siempre se debe a dirigentes o profesionales que se manejan con criterios poco éticos, sino en la mayoría de los casos, por falta de conocimiento sobre el tema y en la incapacidad de identificar sobre que variables trabajar.

Es a partir de este escenario, en que la información y las habilidades necesarias para evaluar lo aspectos micro y macro del proceso psicoterapéutico se restringen tan solo a un

grupo limitado de participantes en el ámbito de la salud mental y sin duda, nos representa uno de los los mas grandes desafíos en lo que respecta a mejorar la calidad de la atención de los pacientes

El desarrollo de cada una de las variables de análisis que hacen a la calidad en psicoterapias sería lo suficientemente extenso como para escribir varios libros al respecto. En tal sentido, a continuación solo me voy a limitar a detallar algunas pautas, a modo de orientación general, que pueden guiar al paciente, al terapeuta, al financiador o al prestador en salud mental, a evaluar la psicoterapia que esta recibiendo o brindando.

## **Guías para evaluar la psicoterapia para el financiador y prestador:**

### **A) Evaluación de la estructura**

- 1) Relevamiento del **estado, comodidad** y nivel de **accesibilidad** del consultorio
- 2) Organización **administrativa, de sistemas y telefonía**

### **B) Evaluación del proceso**

- 1) Proceso de **selección de profesionales**. Condiciones de ingreso a la Institución (Nivel de experiencia, nivel de formación, examen de ingreso, etc). Evaluaciones de los niveles de inducción (clínica, operativa, de sistemas, etc) al terapeuta del funcionamiento de la organización
- 2) Cantidad y calidad de los **espacios de supervisión**
- 3) Cantidad y calidad de los **espacios de formación**
- 4) **Evaluación** por expertos de las **historias clínicas** de los profesionales (Estrategia del caso, nivel de coherencia interna entre la teoría y la técnica, etc)
- 5) Nivel de **organización** del **sistema de admisión** (referente para el profesional y el paciente).
- 6) **Accesibilidad** por parte del admisor a **información confiable** para identificar cuál es el mejor terapeuta para la problemática que presenta el paciente
- 7) **Feedback por parte de colegas** con mayor experiencia en su desempeño organizacional
- 8) **Feedback al profesional** por parte **de sus pacientes** a través de encuestas sobre su estado clínico su nivel de satisfacción con el tratamiento

- 9) Utilización sistemática de **encuestas cruzadas sobre el desempeño** del equipo de secretaría, personal administrativo, equipo de profesionales, equipo de admisores y coordinación
- 10) Utilización sistemática de **evaluaciones de desempeño** para del equipo de secretaría, personal administrativo, equipo de profesionales, equipo de admisores y coordinación
- 11) Política **de incentivos asociados a desempeño** para todos los niveles de la organización
- 12) Uso como eje organizador un **sistema informático** que integre la historia clínica informatizada y los distintos procesos administrativos.
- 13) Sistema de **comunicación interna y externa** sobre las actividades que se desarrollan en el programa y políticas de **comunicación para normas y procedimientos**
- 14) Monitoreo del grado de **satisfacción e identificación** con la **cultura organizacional** (nivel de motivación, seguimiento de normas, etc) para el área clínica y administrativa

### **C) Evaluación de resultados**

- 1) **Análisis estadístico** de cantidad de pacientes en tratamiento por terapeuta y promedio de sesiones, tasa de deserción, tasa de reconsultas de sus pacientes, etc. (Ningún dato aislado permite sacar conclusiones definitivas)
- 2) **Tablero de control y de gestión (variables clínicas, económicas, etc)**
- 2) Cantidad y calidad de quejas. **Circuito de respuesta** a dichas **quejas**
- 3) **Feedback por parte de los pacientes** a partir de cuestionarios sobre su evolución una que les dieron el alta (Ej, a los seis meses, al año, etc)

### **Guías para el profesional para evaluar la psicoterapia que brinda:**

- 1) Frecuencia y calidad de **supervisión** de sus casos

- 2) Nivel de **formación**
- 3) Nivel de **experiencia**
- 4) **Feedback** de sus **pacientes**
- 5) **Feedback** de sus **colegas**

### **Guías para el paciente para evaluar la psicoterapia que recibe:**

- 1) Profundidad en la **experiencia psicoterapéutica**
- 2) **Nivel de formación** de su terapeuta
- 3) **Confianza** en la terapia que recibe
- 4) **Buena relación** con su terapeuta
- 5) **Mejoría en el proceso** de resolución del problema que lo llevo a su terapia

Este análisis es especialmente importante en el marco de un fuerte aumento de la prevalencia de los trastornos en salud mental. El 50% de la población general va a sufrir algún trastorno mental en algún momento de su vida (Trastorno depresivo, Trastorno de ansiedad, Trastorno psicótico, etc) Tres de las diez patologías que mas consumen recursos corresponden a Trastornos mentales y cada vez hay mas evidencia del impacto que tienen las trastornos de salud mental en la utilización de recursos ( no solo económicos) en el resto de los sistemas de salud.

Podemos insistir en esquemas simplistas, que redunden en la jerga cotidiana de que la psicoterapia es "charla amistosa" y simplemente brindar a los pacientes listados de profesionales para que elijan... o podemos emprender otro camino, una búsqueda seria y responsable, que implique un análisis minucioso de las variables que permiten a los terapeutas obtener mejores resultados sin dejar de lado una asertiva evaluación de los recursos con los que cuenta el sistema.

Dr. Pablo Hirsch