



Plan de Fidelidad y Control de Calidad para los Beneficiarios de ARRA del Estado de Washington Programa de Autocontrol de Enfermedades Crónicas/Tomando Control de su Salud

INTRODUCCIÓN: La Fidelidad y el Control de Calidad para los talleres de Tomando Control de su Salud y el Programa de Autocontrol de Enfermedades Crónicas (CDSMP, por sus siglas en inglés) de la Universidad de Stanford forman una parte integral de la sostenibilidad del programa en las comunidades locales. Es vital que los participantes experimenten un taller presentado como pretendieron los desarrolladores del plan de estudios de la Universidad de Stanford y según avala la investigación. Debemos ser capaces de garantizar y documentar las actividades de fidelidad y los resultados o la integridad del modelo y de afianzar a los contratistas que adquieren CDSMP/Tomando.

El Centro de Investigación de Educación del Paciente (PERC, por sus siglas en inglés) de la Universidad de Stanford definió la Fidelidad como:

“En qué medida el personal y demás personas (es decir, líderes, capacitadores y evaluadores) siguen el programa que los desarrolladores proveen. Esto incluye la consistencia de la entrega según se prevé, al igual que los costos y los tiempos del programa”.

El PERC desarrolló un Manual de Fidelidad y un Kit de herramientas de Fidelidad que ofrece un plan integral de fidelidad y control de calidad. Este plan se centra en el control de la fidelidad durante la capacitación del líder y el control de la fidelidad cuando se realizan los talleres. El Manual y el Kit de herramientas de fidelidad de Stanford se ubican en:
http://patienteducation.stanford.edu/licensing/Fidelity_Manual2010.pdf
http://patienteducation.stanford.edu/licensing/Fidelity_ToolKit2010.pdf

Para los fines del subsidio ARRA en el Estado de Washington, nos centramos en los aspectos más esenciales de las recomendaciones de Stanford. Estos requisitos de “referencia” no negociables son los siguientes:

- El programa es estandarizado y DEBE enseñarse según está escrito en el Manual de Líderes. Esto significa:
 - Dos líderes capacitados
 - Seguir el guión
 - Ningún material agregado u orador “invitado”
 - 2.5 horas una vez a la semana durante 6 semanas
- Las organizaciones que ofrecen CDSMP o Tomando Control de su Salud deben tener una licencia actual de Stanford para el programa.

Objetivos del Plan de Fidelidad del Estado de Washington:

1. Proveer orientación y herramientas a las organizaciones que ofrecen CDSMP y/o Tomando Control de su Salud para asistir en la entrega de un programa de calidad para los participantes.
2. Proveer orientación para ayudar a ubicar el personal y los recursos para la fidelidad.
3. Proveer herramientas para elegir y capacitar a líderes y Capacitadores principales.

Prácticas Recomendadas de Fidelidad del Estado de Washington:

Nuestras recomendaciones se extraen de la experiencia del Programa Oregon Living Well al igual que del sistema Group Health Cooperative. Nos han permitido usar y modificar cuando fue necesario su capacitación de líderes y sus instrucciones y listas de verificación de fidelidad del taller.

Capacitación de Líderes: La fidelidad comienza al capacitar a los Líderes para presentar los talleres de la forma diseñada por Stanford. Por ende, es importante que los Capacitadores principales den el ejemplo respecto al programa y las habilidades de facilitación requeridas. Estas habilidades de facilitación y capacitación son luego imitadas por los Líderes en los talleres. Recomendamos que los cursos de Capacitación de Líderes sean observados durante uno (medio día) de los cuatro días de capacitación. La observación se lleva a cabo por un Capacitador principal o un Líder muy experimentado de la organización autorizada que realiza el curso de Capacitación de Líderes. Inmediatamente después de la observación, el observador hace un seguimiento con los Capacitadores principales/Líderes y proporciona los comentarios y las sugerencias para posibles mejoras. Usamos el documento “Lista de Verificación de Fidelidad de la Capacitación de Líderes” que se divide en listas de verificación para cada mañana y tarde de capacitación. Esta lista de verificación y todos los demás documentos de fidelidad están también disponibles en español.

Fidelidad del Taller: Los líderes aprenden sobre fidelidad durante su capacitación y reciben una Lista de verificación de fidelidad del taller usada durante la observación. Un Capacitador principal o Líder experimentado observa a los nuevos Líderes durante su primera serie de talleres. Es importante enfatizar a los Líderes que la observación del programa se realiza 1) para garantizar que los programas se ofrecen según se diseñan, y 2) para ayudar a los Líderes a ver esta observación como una oportunidad para mejorar los programas y proveer comentarios útiles. Recomendamos usar la lista de verificación de observación del taller específica para la sesión, *Lista de Verificación de Fidelidad del Taller* y el documento adjunto *Instrucciones para la Lista de Verificación de Fidelidad del Taller*.

Otras Actividades de Fidelidad: Debido a que la selección del Líder o Capacitador principal es muy importante para el éxito del programa, rogamos a las organizaciones tomarse el tiempo para aclarar los requisitos de CDSMP/Tomando con los candidatos de la capacitación, y si es posible, para reunirse y “entrevistar” a los candidatos antes de la capacitación. El Kit de herramientas de fidelidad de Stanford tiene un guión y preguntas de la entrevista para hablar con candidatos potenciales, al igual que otras herramientas que describen las pautas y expectativas del Líder. Es importante que los Líderes y Capacitadores principales, y las organizaciones que representan, comprendan el compromiso del tiempo de capacitación y las expectativas para la cantidad de talleres y/o capacitaciones de líderes.