

I Jornada de Benchmarking Hospitalario en Quirónsalud



Experiencias en la utilización de indicadores asistenciales en el sector público

Observatorios de resultados: una apuesta por la transparencia y la mejora de la calidad

Alberto Pardo Hernández

Subdirector General de Calidad Asistencial

Viceconsejería Humanización Asistencia Sanitaria

Introducción: Establecer el “por qué” y “para qué” del Observatorio de resultados

Objetivo del Observatorio de resultados:

Poner a disposición de los ciudadanos, pacientes, profesionales y gestores información clave para conocer el estado de salud de los madrileños y los resultados de atención primaria y hospitales, con el fin de dar transparencia a la actividad asistencial realizada en nuestra Comunidad.



Transparencia



Libre elección



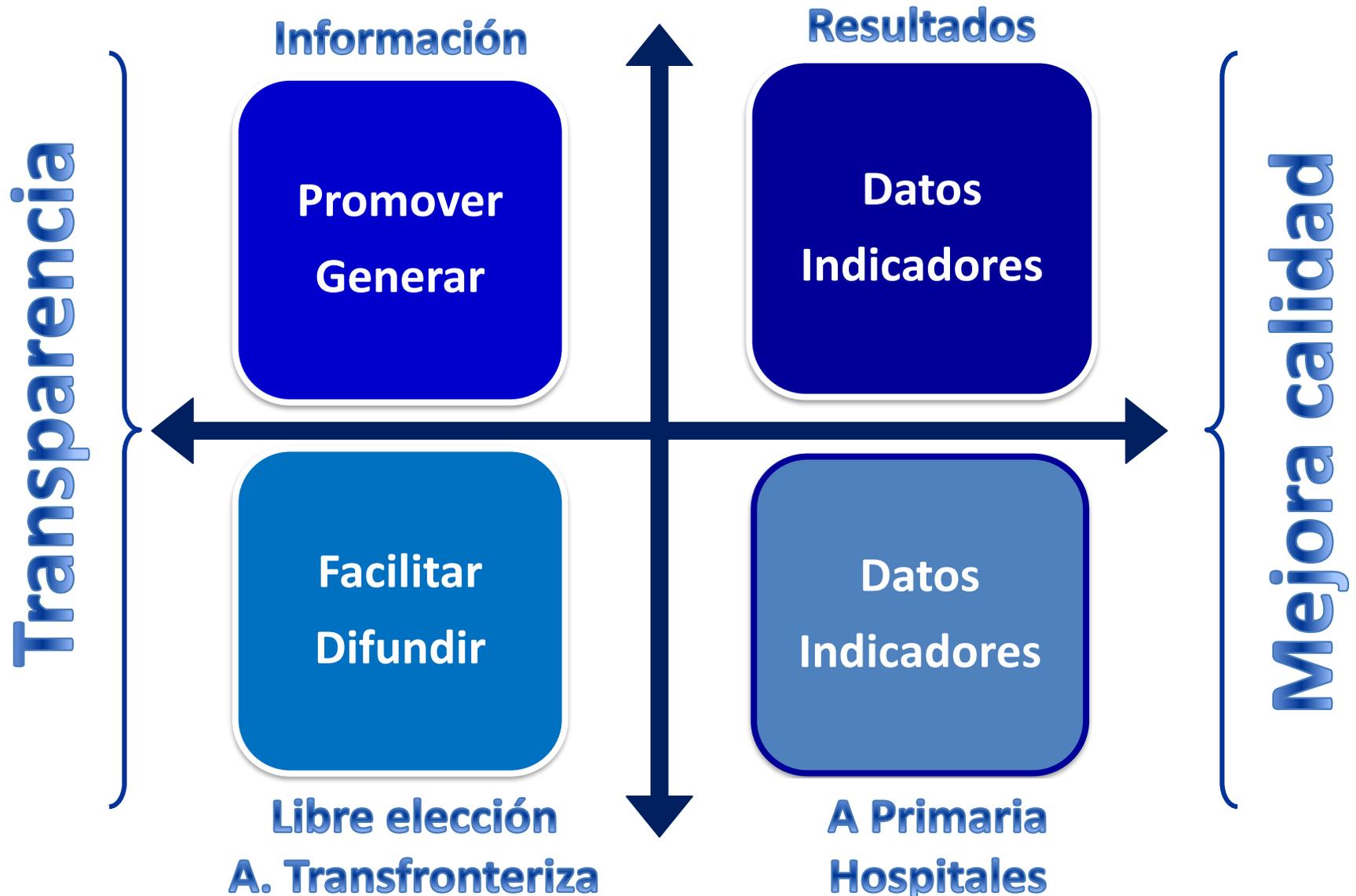
A. S. transfronteriza



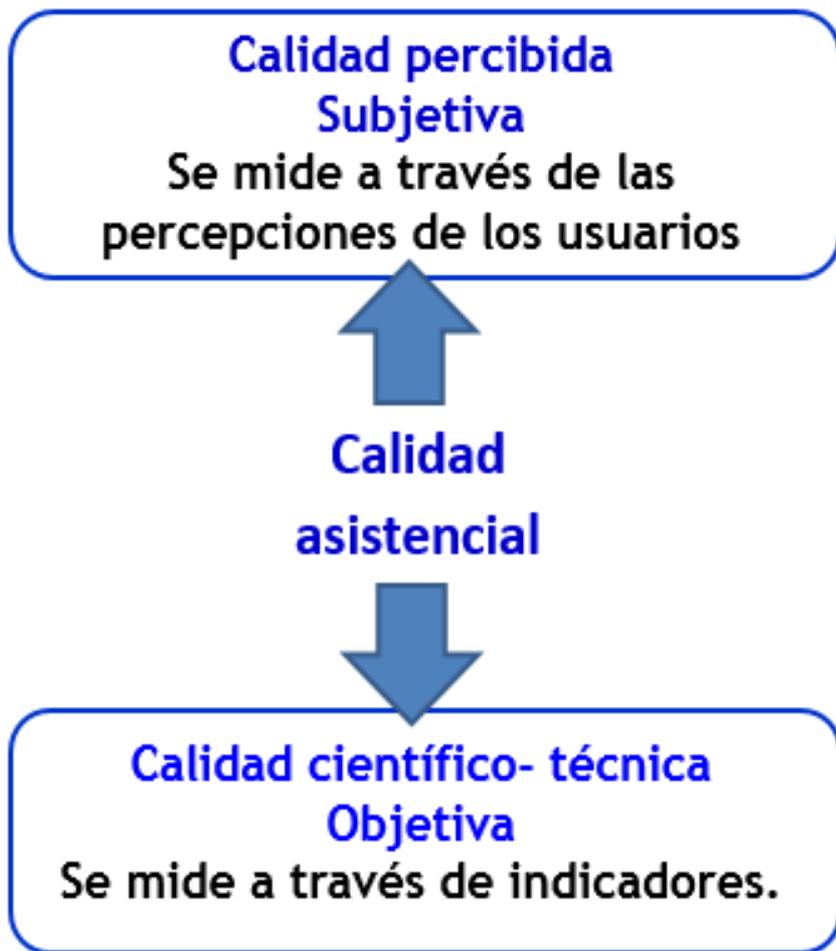
Mejora calidad

<http://www.madrid.org/sanidad/observatorioresultados>

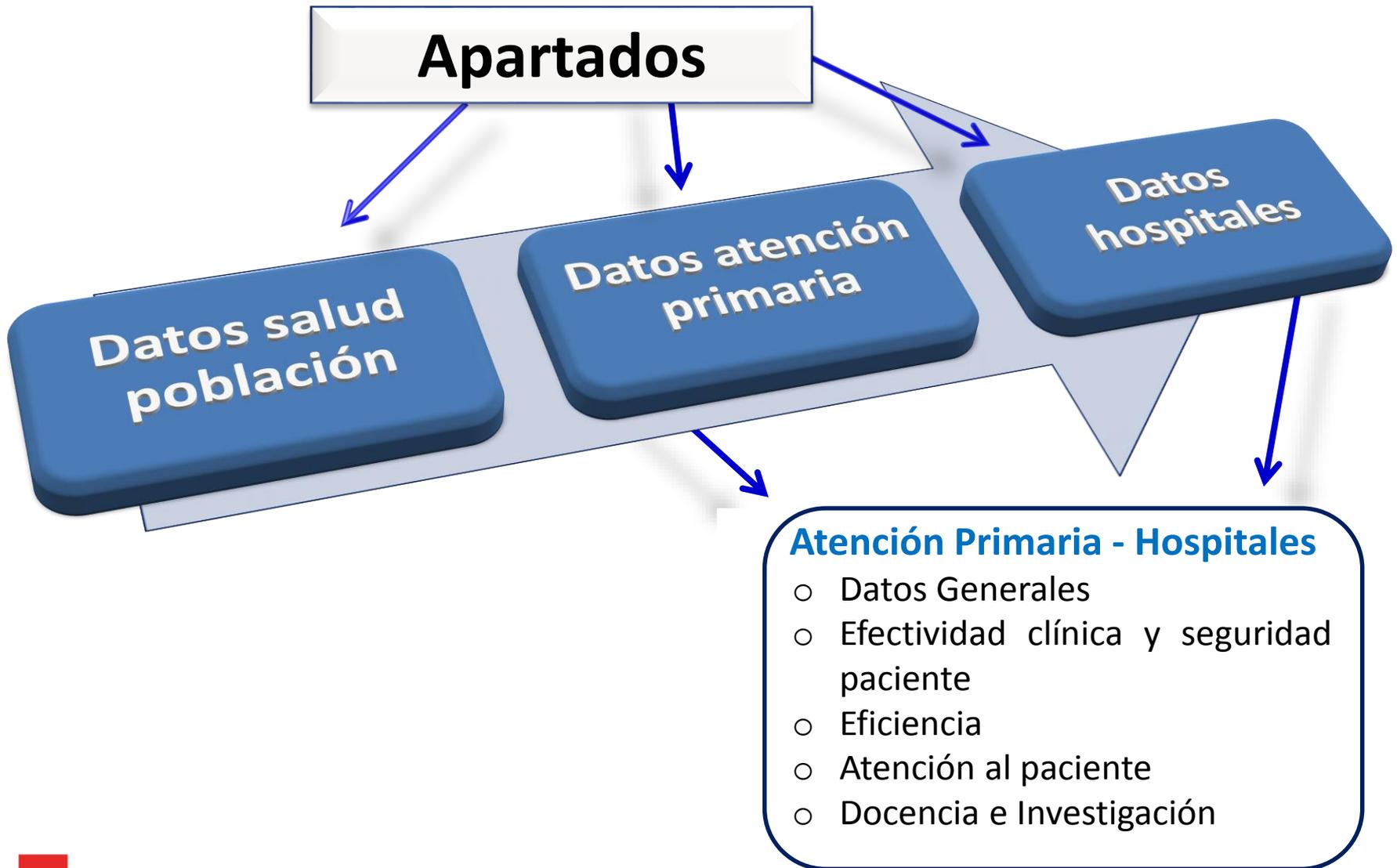
Enfoque de partida de la utilización de indicadores.....



Qué resultados queremos incluir



Cómo organizo mis datos: estructura....



Qué quiero saber: indicadores

Indicadores de atención primaria

Observatorio 2010-2012	Observatorio 2011-2013	Observatorio 2012-2014	Observatorio 2013-2015	Observatorio 2014-2016
48 indicadores	49 indicadores	53 indicadores	56 indicadores	57 indicadores
<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (4) - Efectividad-seguridad (25) - Eficiencia (5) - Atención paciente (7) - Docencia-<u>Investigación</u> (7) 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (4) - Efectividad- seguridad (26) - Eficiencia (5) - Atención paciente (7) - Docencia <u>Investig.</u> (7) 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (4) - Efectividad-seguridad (28) - Eficiencia (5) - Atención paciente (9) - Docencia-<u>Investigac.</u> (7) 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (4) - Efectividad-seguridad (28) - Eficiencia (6) - Atención paciente (11) - Docencia-<u>Investig.</u> (7) 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (4) - Efectividad-seguridad (28) - Eficiencia (6) - Atención paciente (12) - Docencia-<u>Investig.</u> (7)

Indicadores de hospitales

Observatorio 2010-2012	Observatorio 2011-2013	Observatorio 2012-2014	Observatorio 2013-2015	Observatorio 2014-2016
55 indicadores	58 indicadores	61 indicadores	65 indicadores	72 indicadores
<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (12) - Efectividad -seguridad (16) - Eficiencia (10) - Atención paciente (9) - Docencia <u>Investig.</u> (8) 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (14) - Efectividad- seguridad (16) - Eficiencia (10) - Atención paciente (9) - Docencia <u>Investig.</u> (9) 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (15) - Efectividad-seguridad (16) - Eficiencia (10) - Atención paciente (11) - Docencia <u>Investig.</u> (9) 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (16) - Efectividad-seguridad (17) - Eficiencia (11) - Atención paciente (12) - Docencia <u>Investig.</u> (9) 	<ul style="list-style-type: none"> - Datos Generales (16) - Efectividad-seguridad (17) - Eficiencia (12) - Atención paciente (12) - Docencia <u>Investig.</u> (11)

¿Cómo está usted?

Respuesta de Groucho Marx:

“Eso depende de con quién me compare”

Con quién podemos compararnos



Que puedo comparar Homotecia



≡ **EL PAÍS** ESPAÑA

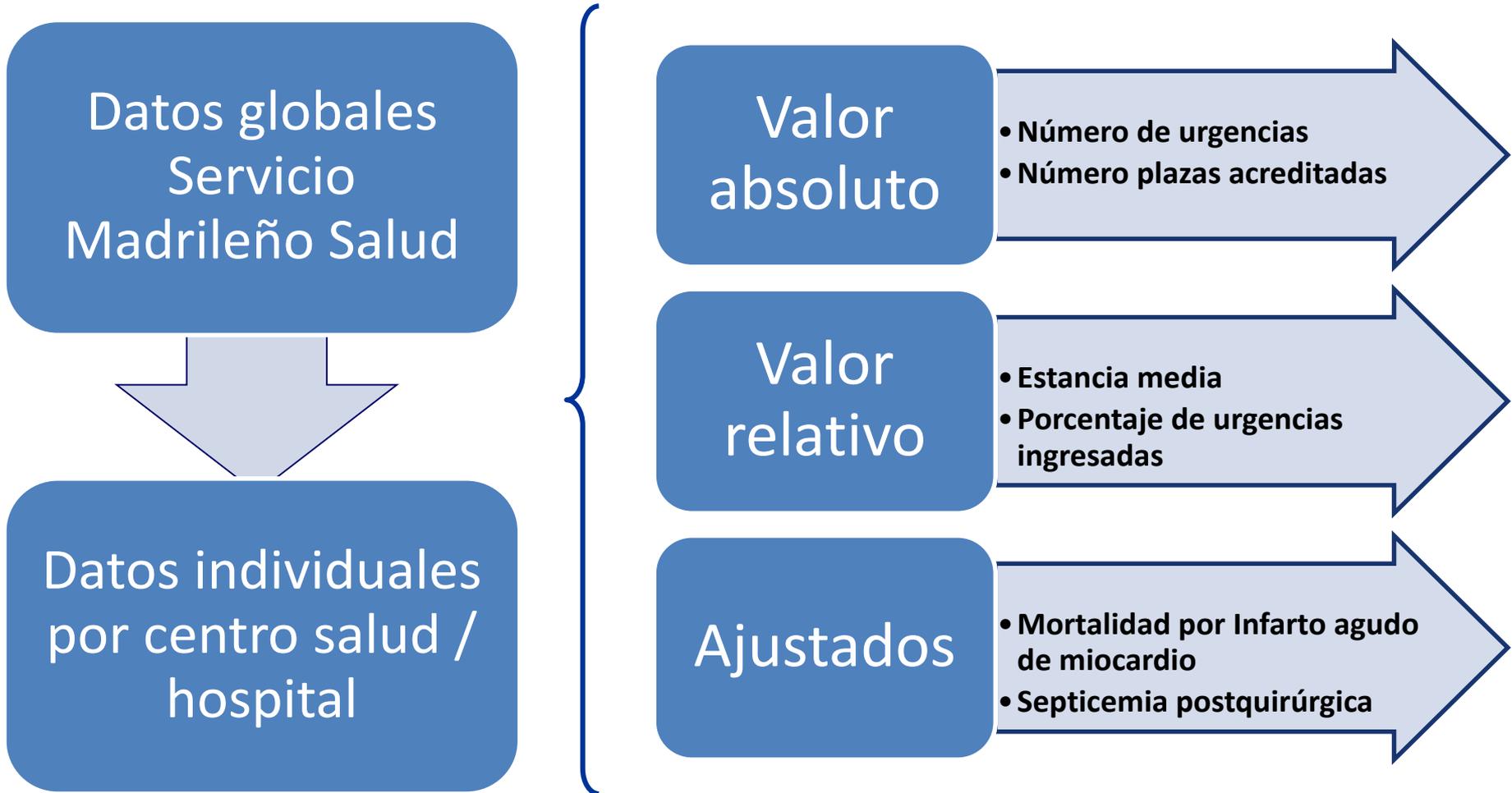
ANDALUCÍA CATALUÑA C. VALENCIANA GALICIA MADRID PAÍS VASCO MÁS COMUNIDADES TITULARES »

DEMOGRAFÍA >

Las defunciones aumentan en un 6,8% en un año

Se contabilizaron 422.568 muertes, 26.738 más que el año anterior. Los fallecimientos por causa natural crecieron un 7%

Cómo facilitar la comparación.....



Cómo facilitar la comparación

Entrada

SERMAS

Hospitales

Portal de Salud
Servicio Madrileño de Salud
Consejería de Sanidad
Comunidad de Madrid

Observatorio de Resultados del Servicio Madrileño de Salud

Martes, 24 de mayo de 2016

Inicio

Observatorio de Resultados

Observatorio de Resultados del Servicio Madrileño de Salud

La Consejería de Sanidad pone a disposición de los ciudadanos, profesionales y gestores información clave para conocer el estado de salud de los madrileños, así como indicadores de asistencia sanitaria tanto de Atención Primaria como de hospitales. El acceso a esta información se presenta en tres apartados descriptos a continuación.

El estado de salud de la población describe de forma detallada los principales resultados de mortalidad, morbilidad y factores de riesgo, así como los problemas de salud más relevantes de la población de la Comunidad de Madrid.

Los Indicadores de Atención Primaria presentan resultados generales de la actividad e indicadores clave de efectividad y seguridad, eficiencia, satisfacción y docencia e investigación; información relevante de la asistencia sanitaria prestada desde Atención Primaria, tanto a nivel global como individual de los centros de salud de la Comunidad de Madrid.

Los Indicadores de Hospitales muestran información general de la actividad asistencial, así como indicadores clave de efectividad y seguridad, eficiencia, satisfacción y docencia e investigación; información relevante de la asistencia sanitaria que se presta en los hospitales del Sistema Madrileño de Salud, tanto a nivel global como individual de cada centro.

Estado de salud de la población



Indicadores de Atención Primaria



Indicadores de hospitales



Portal de Salud
Servicio Madrileño de Salud
Consejería de Sanidad
Comunidad de Madrid

Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud

Estado de salud de la población | Indicadores de Atención Primaria | Indicadores de hospitales

Martes 24 de mayo de 2016

Inicio Ayuda

< Volver | Está en: > Indicadores de hospitales > Ficha indicador

Ficha Indicador

Índice de satisfacción global

La satisfacción global con la atención recibida es un aspecto clave de la calidad asistencial que proporciona información fundamental sobre las expectativas y las percepciones de los pacientes con el proceso asistencial. La valoración de la satisfacción permite evaluar la calidad de la asistencia prestada, detectar posibles áreas de mejora y adecuar las mejores prácticas asistenciales a las prioridades y preferencias del paciente.

Descripción del indicador
Porcentaje de pacientes satisfechos y muy satisfechos con la atención sanitaria recibida en el hospital. La valoración del grado de satisfacción global con la atención recibida se realiza mediante una escala de 5 categorías, desde 1 "Muy insatisfecho" hasta 5 "Muy satisfecho".

El índice de satisfacción global (ISG) se calcula con el promedio de la satisfacción global en las áreas de hospitalización, consultas externas, cirugía ambulatoria y urgencias.

Fuente de datos
Encuesta de satisfacción de los usuarios de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud.

Descargar informe metodológico

Resultados
El índice de satisfacción global con la atención recibida el año 2015 es de un 88,9%, resultado similar a años anteriores. Un 75% de los centros hospitalarios presentan índices de satisfacción global por encima de 87,3%, con un índice de satisfacción máximo de 90,9% y un índice de satisfacción mínimo de 83,3%.

Los niveles de satisfacción que componen este índice se mantienen en la mayoría de áreas por encima del 90%. Así, en 2015 la satisfacción con la hospitalización es de un 91,3%; cirugía ambulatoria presenta unos resultados de satisfacción de 93,5%; consultas externas mantiene unos valores de 89,7%; y urgencias presenta una satisfacción de un 81,2%.

Fecha de actualización: marzo 2016

Año	2013	2014	2015
Índice de satisfacción global	90,94%	88,88%	88,92%

Desglose por hospitales

Volver al listado de indicadores

Portal de Salud
Servicio Madrileño de Salud
Consejería de Sanidad
Comunidad de Madrid

Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud

Estado de salud de la población | Indicadores de Atención Primaria | Indicadores de hospitales

Martes 24 de mayo de 2016

< Volver | Está en: > Indicadores de hospitales > Ficha indicador > Desglose por hospitales

Desglose por hospitales

Índice de satisfacción global

En la siguiente tabla se muestra el resultado del índice de satisfacción global con la atención recibida de los hospitales del Servicio Madrileño de la Comunidad de Madrid, agrupados según las características y complejidad de los centros.

En los hospitales en los que no se dispone del dato o en dónde no procede por las características o circunstancias del centro (por la fecha de apertura, tipo de paciente atendido, etc.) el resultado aparece en blanco.

	2013	2014	2015
Baja complejidad			
H. El Escorial	92,31%	89,16%	90,98%
H.U. del Tajo	88,46%	86,2%	84,47%
H.U. del Henares	89,35%	83,96%	88,17%
H.U. Infanta Cristina	89,42%	88,21%	85,4%
H.U. Infanta Elena	92,93%	93,76%	93,32%
H.U. del Sureste	90,12%	91,86%	88,04%
Media complejidad			
H. Gómez Ulla	90,49%	87,88%	86,99%
H.U. Niño Jesús	94,94%	91,08%	90,21%
H.U. Rey Juan Carlos	90,06%	93,21%	91,84%
H.U. de Torrejón	94,93%	88,8%	88,52%
H.U. de Fuenlabrada	89,42%	85,33%	83,38%
H.U. Fundación Alcorcón	91,56%	87,64%	88,81%
H.U. de Getafe	90,93%	91,05%	89,16%
H.U. Infanta Leonor	90,34%	89,76%	87,93%
H.U. Infanta Sofía	88,6%	89,58%	86,79%
H.U. de Móstoles	87,71%	94,1%	89,05%
H.U. Príncipe de Asturias	91,96%	92,02%	91,46%
H.U. Severo Ochoa	88,75%	85,08%	84,39%
H.G. de Villalba			94,86%
Alta complejidad			
H. Clínico San Carlos	90,94%	89,2%	89,71%
H. Fundación Jiménez Díaz	94,29%	92,08%	92,99%
H.G.U. Gregorio Marañón	89,99%	88,74%	89,33%
H.U. 12 Octubre	90,47%	86,37%	86,43%
H.U. La Paz	89,88%	84,99%	88,02%
H.U. de La Princesa	90,01%	91,42%	88,08%
H.U. Puerta de Hierro Majadahonda	92,62%	90,79%	89,76%
H.U. Ramón y Cajal	88,18%	87,62%	85,3%



Alberto Pardo Hernández

Cómo facilitar la comparación

SaludMadrid

Servicio Madrileño de Salud
Consejería de Sanidad

Comunidad de Madrid

Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud

Estado de salud de la población | Indicadores de Atención Primaria | **Indicadores de hospitales**

Miércoles 31 de enero de 2018

Inicio | Ayuda

< Volver | Está en: > Indicadores de hospitales

A- | A | A+

Indicadores de hospitales

Los indicadores de hospitales presentan resultados generales de la actividad y la asistencia sanitaria de los centros hospitalarios del Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid. Los indicadores se encuentran agrupados en cinco apartados que recogen datos generales de actividad, así como indicadores clave de efectividad clínica y seguridad del paciente, eficiencia, atención al paciente y docencia e investigación.

Cada uno de los indicadores presenta una ficha técnica en la que se describe el indicador, el cálculo del mismo, la fuente de datos y los resultados globales de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud en el periodo de tiempo analizado.

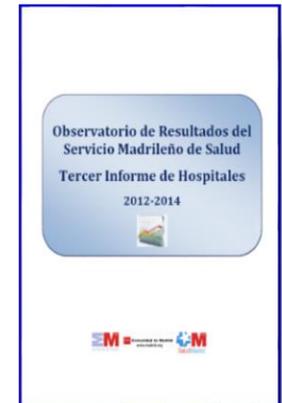
También se presentan los resultados de los indicadores de forma individual desglosados según los distintos hospitales de la Comunidad de Madrid. Los hospitales de acuerdo a su actividad, número de camas, dotación tecnológica, recursos humanos, casos tratados y cartera de servicios se clasifican en baja, media y alta complejidad. Existe un apartado de otros hospitales, no clasificados por complejidad, en el que se incluyen los hospitales de apoyo a otros centros, los hospitales de media estancia y los hospitales psiquiátricos.

- > Datos generales
- Efectividad clínica y seguridad del paciente
- Eficiencia
- Atención al paciente
- Docencia e investigación

[Informe Actual](#) [Informes Anteriores](#) [Información Práctica](#) [Descargar Resultados](#)

Posibilidad de acceder a resultados, a través de los diferentes indicadores, y además a:

- Informes cuatro ediciones anteriores en Pdf. (Datos 2010 – 2015)



- Descargar resultados en formato Excel (Tres últimos años)

Agencia	Actividad	Casos	Res.DOC. X.E	Comunidad Madrid
Centro general	Agencia	Sanidad de San Carlos	5.07	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Gómez García	35.07	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	1.03	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	1.48	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	1.94	5.07
Centro general	Agencia	Fundación de San Carlos	25.92	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Gómez García	30.03	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	90	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	90	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	1.75	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	1.80	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	40.00	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	7.00	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	45.00	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	15.95	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	10.70	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	14.99	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	11.91	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	11.95	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	10.00	5.07
Centro general	Agencia	Dr. Rodríguez Ariza	7.01	5.07

Conceptos a recordar

Benchmark:

Punto de referencia cuantitativo respecto del cual comparar el rendimiento propio, siendo

Benchmarking:

Búsqueda continua de Benchmarks, con el fin de encontrar buenas / mejores prácticas que conduzcan a la Excelencia.

Proceso sistemático de búsqueda, comparación, aprendizaje y aplicación de las mejores prácticas de la propia organización o de otras

Benchmarking o el mito de Sísifo
Benchmarking or the Myth of Sisyphus
Juan Ferrándiz Santos* y Alberto Rodríguez Balo

Enfoque de aprendizaje y mejora

INDICADORES DE RESULTADOS

Nombrar responsable
Observatorio de Resultados

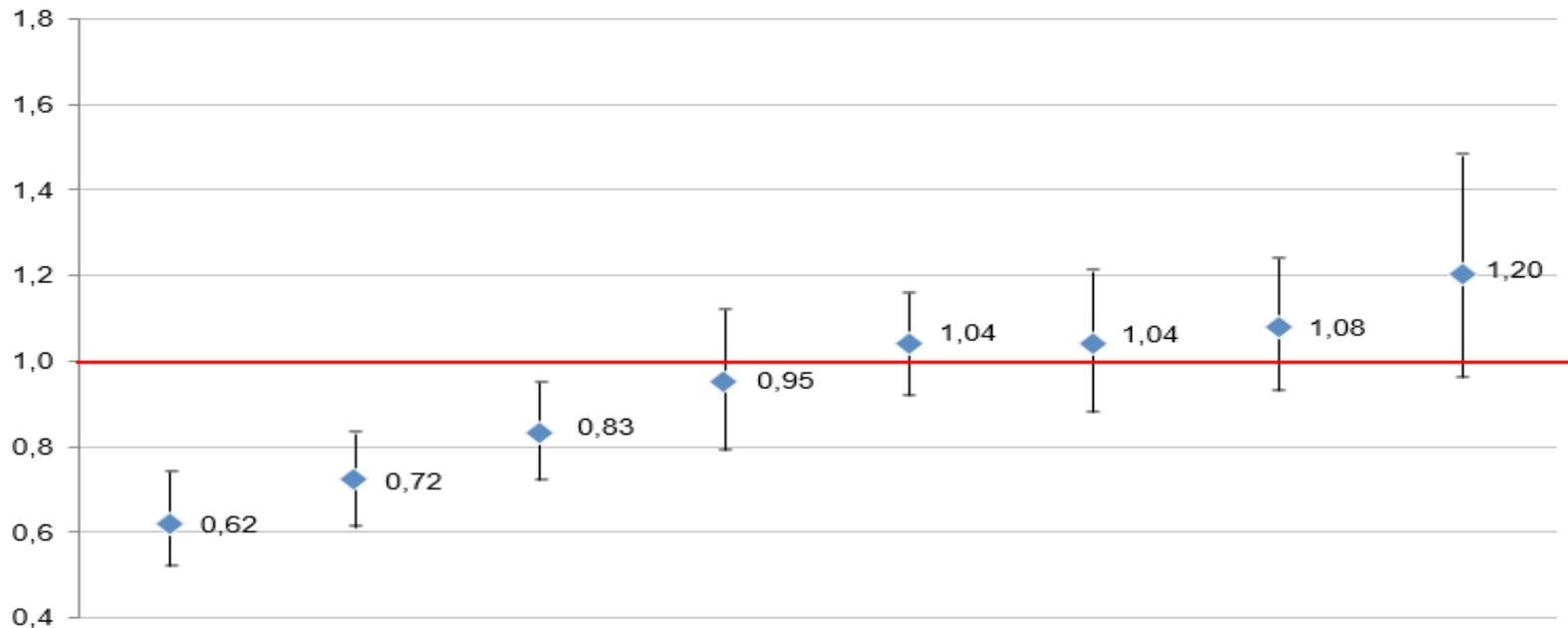
Revisión global
Observatorio de Resultados

Revisión efectividad y seguridad
Observatorio de resultados

OBJETIVO 3.- REVISAR Y MEJORAR LOS RESULTADOS CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN	
INDICADOR	Porcentaje de revisión y mejora del Observatorio de Resultados
FÓRMULA:	Responsable nombrado (20%=Si, 0%=No)+ Informe de revisión de acuerdo con el formato establecido por la SG. Calidad Asistencial
META:	100%
ACLARACIONES:	Este indicador incluye: <ol style="list-style-type: none">1. Contar con un responsable del proyecto Observatorio de Resultados2. Revisar en una reunión del equipo directivo los resultados 2016 del Observatorio.3. Además, si en el apartado de efectividad y seguridad del paciente los resultados del centro no alcanzan los obtenidos en su grupo, se revisarán conjuntamente con los profesionales implicados para establecer, en su caso, acciones de mejora (con responsables, actuaciones y cronograma). De forma específica, revisión indicadores de infección con la participación de M. Preventiva
CÁLCULO CUMPLIMIENTO / PONDERACIÓN	Alcanzado 100% Si responsable e informe de revisión de acuerdo con el formato establecido (En este formato se incluyen los posibles incumplimientos y, en este caso, las correspondientes acciones de mejora). 80% No responsable y se ha realizado el informe. 60% Responsable y no se ha realizado el informe de revisión de acuerdo con el formato establecido al no incluir a todos los profesionales implicados. 40% Responsable y no se ha realizado el informe de revisión de acuerdo con el formato establecido al no incluir a todos los indicadores susceptibles de mejora. 10% Responsable y no informe de revisión Si objetivo no cumplido, elaborar propuesta de mejora

Enfoque de aprendizaje y mejora

Mortalidad por IC Grupo Alta complejidad



Este tipo de ajuste no permite comparar entre sí ratios de distintos hospitales, sino que se compara de forma independiente cada hospital con el estándar de la Comunidad de Madrid

Observatorio de resultados 2013-2015

El Benchmarking no se realiza entre organizaciones

Se realiza entre resultados y procesos. Es decir lo hacemos con un proceso de una organización (Buena práctica)

Enfoque de aprendizaje y mejora

FICHA DE BUENAS PRÁCTICAS OBSERVATORIO RESULTADOS	
Identificación del centro	
Nombre del centro:	
Persona de contacto responsable:	
Área de la buena práctica: seleccione el apartado al que corresponde la buena practica implan tada	
Apartado del Observatorio:	
Grupo de Indicadores:	
Indicador de la buena práctica: identifique el nombre del indicador	
Descripción de la práctica	
Denominación de la práctica	
Motivación/razones para la puesta en marcha de la práctica relacionada con los resultados del Observatorio de Resultados	
Cronograma de implantación de la práctica	
Descripción de la práctica: resumen del contenido, con el objetivo a alcanzar	
Evaluación y resultados Descripción de los resultados conseguidos con la practica asistencial	

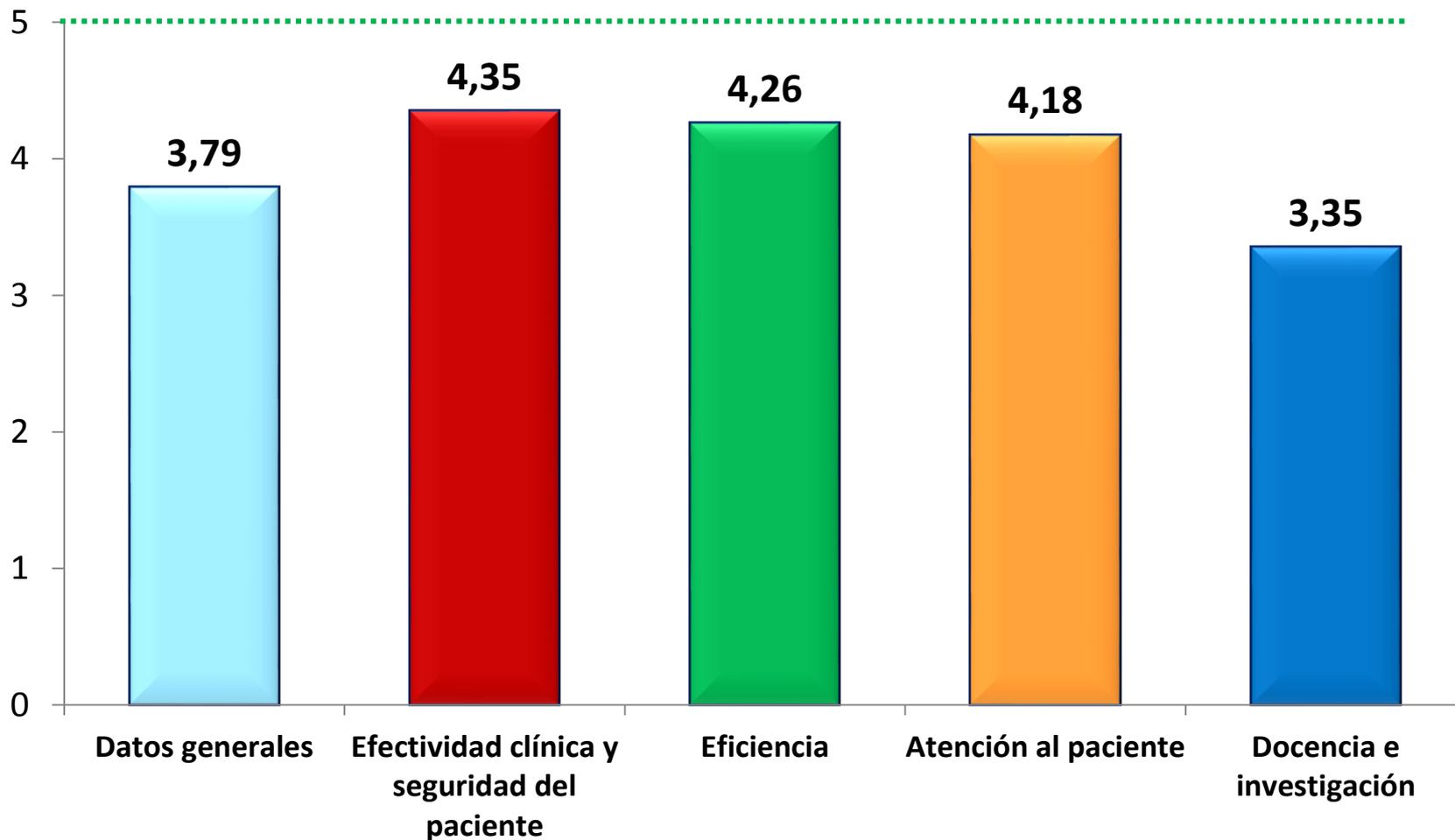
** Cumplimentar información disponible. En caso de tener un informe más detallado adjuntarlo*

Algún resultado para compartir

- Media mensual 2014*: 9.613
- Media mensual 2015: 11.819
- Media mensual 2016: 12.639
- Media mensual 2017: 16.200
- **630.339 visitas**

Algún resultado para compartir

Utilidad media de los apartados



Algún resultado para compartir

Hospitales	% Hospitales que han alcanzado meta
Designación de un responsable del proyecto	100%
Informe de revisión del Observatorio de Resultados (en formato establecido e incluyendo todos los indicadores susceptibles de mejora)	91%

- Reunión del equipo directivo
- Si los resultados de efectividad y seguridad no alcanzaban los obtenidos a nivel grupo: revisión con los profesionales implicados para establecer acciones de mejora (con responsables, actuaciones y cronograma). En los de infección participación de M. Preventiva

Lecciones aprendidas.....

CIUDADANOS / PACIENTES	PROFESIONALES	DIRECTIVOS / GESTORES
<p>Transparencia: acceso información datos y resultados</p> <p>Todos los centros de primaria y hospitales</p> <p>Facilita libre elección</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Navegación</p>	<p>Acceso información datos y resultados</p> <p>Benchmarking</p> <p>Identifica áreas de mejora</p> <p>Monitorización temporal</p> <p>Cultura de calidad</p>	<p>Permite conocerse y situarse</p> <p>Estimula profesionales</p> <p>Motiva la mejora</p> <p>Benchmarking</p> <p>Monitorización temporal</p> <p>Promueve mejora SIS</p>
<p>Dificultad interpretación</p> <p>Cultura</p> <p>Selección indicadores</p> <p>Tiempo actualización</p>	<p>Cultura</p> <p>Segmentación selección indicadores</p> <p>Tiempo actualización</p>	<p>Cultura</p> <p>Resistencia al cambio</p> <p>Segmentación</p> <p>Tiempo actualización</p>

Diez claves finales para compartir:

1. Enfocar: transparencia /benchmark
2. Establecer una estructura.
3. Trabajar en equipo.
4. Indicadores comparables.
5. Fuentes.
6. Liderazgo mantenido.
7. Dinámico.
8. Aprendizaje y mejora.
9. Comparamos procesos/centros.
10. Transformación.



I Jornada de Benchmarking Hospitalario en Quirónsalud



Experiencias en la utilización de indicadores asistenciales en el sector público

Observatorios de resultados: una apuesta por la transparencia y la mejora de la calidad

Alberto Pardo Hernández

Subdirector General de Calidad Asistencial

Viceconsejería Humanización Asistencia Sanitaria