

# Indicadores de calidad

## **QUE ES CALIDAD EN SALUD**

La calidad de la atención en salud ha constituido en forma permanente una de las prioridades y responsabilidades fundamentales del Ministerio de Salud de Chile (MINSAL). Este aspecto de la atención en salud se ha posesionado como tema de alta relevancia dentro de las legítimas exigencias de los usuarios siendo recogido como uno de los elementos centrales del proceso de la Reforma en Salud.

Brindar servicios de buena calidad constituye un imperativo ético impostergable para las personas y organizaciones, por ello el MINSAL ha estado desarrollando desde el año 2000 un modelo de promoción y evaluación de la calidad de atención hospitalaria que establezca mecanismos para evaluar los distintos establecimientos de salud del país

Este modelo tiene como objetivos evaluar la calidad de la atención hospitalarias y fomentar la mejoría de la misma a través de un sistema de evaluación local frecuente de prácticas de atención y comparar la realidad local con estándares óptimos. De esta forma se identifican las brechas y se establecen los objetivos de mejoría

## **¿Cómo medir la calidad de atención?**

A través de los llamados INDICADORES. Estos no son más que datos que "indican" como se están haciendo las cosas, comparado con como se deberían hacer

## **Objetivo de usar indicadores**

- Detectar situaciones problemáticas o susceptibles de ser mejoradas
- Incorporar ciclos de mejoría para solucionar los problemas identificados
- Comparaciones internas y en el tiempo
- Comparaciones con otras instituciones

## **Construcción de un indicador**

- Eventos que queremos medir, en el numerador.
- Definir la población expuesta, en el denominador.
- Constante para expresar porcentajes o tasas

## **Tipo de indicadores**

Indicadores de Estructura

Indicadores de Proceso

Indicadores de Resultado

Indicadores de Impacto

## **Los indicadores no permiten**

Medir "lo bien ejecutado"

Elaborar criterios de evaluación

Fijar de estándares.

Diseñar un programa de corrección

## **Indicadores de Estructura**

Miden cómo el Sistema de Salud está organizado y equipado.

Permiten saber si los RECURSOS están disponibles y organizados, para facilitar la atención al usuario .

La estructura es la parte MAS estable del sistema, cambia poco

## **Indicadores de calidad del proceso**

Focalizan el CÓMO la atención es otorgada

Miden si todos los PASOS de un PROCESO si hicieron correctamente.

Todo Indicador de Calidad de Proceso... está vinculado a un Resultado.

## **Indicadores de resultado**

MIDEN la efectividad de la atención ; el grado en que la atención otorgada al usuario produjo el efecto deseado.

Pueden reflejar aspectos deseados o adversos. Estos últimos son los más fáciles de medir e identificar

Son los Indicadores más usados en el Sistema de Salud.

## Porqué medir ?

- Para saber cómo lo estamos haciendo
- Qué hemos logrado
- Qué errores hemos cometido
- Para probar los cambios
- Para replanificar
- Para reprogramar
- Para conocer tendencias

## REQUISITOS DE UNA CARACTERÍSTICA

- Asignación de responsabilidad
- Normativas guías y protocolos
- Indicadores definidos
- Umbral de cumplimiento
- Sistema de registro de información
- Evaluación del cumplimiento
- Planes de acción definidos
- Evaluación de las acciones
- Documentación resultado de acciones
- Documentación de mejoría
- Puntaje

## 1. REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO PARA CADA VERIFICADOR

### 1. Responsabilidad

- Debe haber un responsable general para el establecimiento por cada estándar y responsables específicos por área o servicios en los casos que sea necesario.
- Todas las personas responsables deben ser nombradas por la autoridad administrativa competente, debiendo estar presente;
  - a) Nombramiento del funcionario a través de documentos que especifica la responsabilidad

b) Dependencia jerárquica a la cual queda sujeto en el cumplimiento de su desempeño

c) Descripción de funciones relacionadas con el cumplimiento de esta misión

d) Tiempo destinado a ella

e) Debe existir evidencia que la persona asignada asumió sus responsabilidades, demostrables en documentos de trabajo específicos con su firma, presencia en reuniones o comisiones afines al proceso, etc.

## 2. Desarrollo de la característica

- Existe en forma documentada un programa, normativas, guías o protocolos, que definen el ámbito, los objetivos del proceso, sus aspectos técnicos y administrativos y las características de organización de las personas que intervienen.

- Esta documentación es:

- a) Aprobada por la autoridad que corresponde (dirección, subdirección, gerencia)

- b) Esta difundida y es conocida por quienes tienen relación con ella.

- c) Se encuentra vigente

- Se encuentra evidencia que esta característica está en desarrollo por un tiempo demostrable por la documentación existente y que está extendida o desplegada en la organización de acuerdo al tamaño y complejidad de ésta.

- Los grados de cumplimiento para cada requisito de una característica que abarcan varios servicios se consideran positivo cuando un 80 o más de los egresos del total de estos servicios o unidades cumplen la etapa.

- Del mismo modo si varios elementos (metas, programas, proyectos), concurren a un verificador, se considera su desarrollo de acuerdo con el grado de cumplimiento de un 66,6 de ellos.

### 3. Indicadores

- Los indicadores son elementos que permiten medir el grado de desarrollo de un proceso y sus resultados.
- Deben estar establecidos por escrito y definido su modo de cálculo (numerador/denominador).
- Deben ser conocidos por quienes tiene la responsabilidad de desarrollar el proceso.

### 4. Umbral de cumplimiento

- El nivel óptimo de cumplimiento del indicador deberá estar definido por la autoridad competente.
- Este nivel óptimo debe ser acorde a lo aceptable de acuerdo a los requerimientos establecidos por las normas, reglamentos o leyes que rigen el proceso.
- Si existen niveles distintos de cumplimiento para diversas o variedades de procesos, éstos se encuentran especificados por escrito.
- Los requerimientos óptimos deben ser conocidos por los responsables de la ejecución del proceso en sus diversas fases.

### 5- Sistema de registro de la información

- Esta implementado un sistema de registro, ya sea manual o informatizado
- Este sistema de registro entrega la información requerida en los tiempos y plazos definidos por lo programado.
- Existe evidencia del proceso de registro en aquellos lugares donde se genera la información y de los datos entregados a quienes son responsables de la evaluación del proceso.

### 6. Evaluación de cumplimiento

- Existen documentos que señalan los resultados obtenidos y su relación con lo esperado.
- El responsable de la evaluación emite un pronunciamiento en cuanto al nivel de cumplimiento actual y su evolución en el tiempo (tendencia).

- Están disponibles los documentos que comprueban que las evaluaciones efectuadas son conocidas por los implicados en el proceso y por los niveles de autoridad correspondientes del establecimiento.

#### 7. Planes de Acciones Definidos

- Si los indicadores han demostrado un grado de cumplimiento óptimo no se aplica este paso, salvo que se modifique el nivel óptimo del indicador y se determinen nuevas estrategias para lograr esta meta.
- Si los resultados de la evaluación está bajo lo aceptable, se encuentra por escrito programas o planes de mejoramiento del proceso evaluado.
- Los planes propuestos son revisados por la autoridad pertinente y aprobados por ésta, en particular si requieren algún tipo de variación en el gasto operativo o inversiones.

#### 8. Ejecución

- Se documentan las actividades establecidas en el plan y el cumplimiento de los objetivos propuestos para ellas.

#### 9. Evaluación de las acciones

- Las soluciones propuestas, son evaluables en su cumplimiento por los mismos indicadores originales.

#### 10. Documentación de Impacto

- Finalizado el proceso destinado a modificar los indicadores cuyos resultados fueron deficientes, las nuevas evaluaciones demuestran el impacto logrado con la intervención.
- Si los resultados de la evaluaciones fueron óptimos, no se han modificado los umbrales de los indicadores y las nuevas evaluaciones mantienen nivel óptimo, se considera en cumplimiento.
- Un retroceso del resultado de los indicadores de máximo a cualquier otra alternativa menor significa un no-cumplimiento de este nivel de desarrollo.