

Calidad de la atención sanitaria

Cartagena (Colombia)

Dr. Alberto Infante
ENS/ISCIII, Madrid
Septiembre, 2015

Calidad de la atención sanitaria

1. Introducción

Calidad de la atención sanitaria

**¿Es importante la calidad de la atención
sanitaria?**

Calidad de la atención sanitaria: ¿Es importante...?

- **Incidencia de pacientes con EAs relacionados con la asistencia sanitaria: 9,3%.**
- **Incidencia de pacientes con EAs relacionados directamente con la asistencia hospitalaria (excluidos los de at. primaria, c. externas y ocasionados en otro hospital): 8,4%.**

Fuente: MSPSI. *Estudio ENEAS 2006*

Calidad de la atención sanitaria: ¿Es importante...?

- **El 45% de los EAs se consideraron leves, el 38,9% moderados y el 16% graves.**
- **El 84,2% de los relacionados con el diagnóstico, el 55,4% de los relacionados con las infecciones nosocomiales, y el 52,0% relacionados con los cuidados se consideraron evitables.**

Calidad de la atención sanitaria: ¿Es importante...?

**Estancias adicionales provocadas por EAs:
6,1 días adicionales por paciente, de los
cuales 2,2 días lo fueron por EAs evitables.**

Fuente: MSPSI Estudio ENEAS 2006

Calidad de la atención sanitaria: ¿Es importante...?

- “Uno de cada tres pacientes que va al servicio de urgencia de un hospital lo hace por problemas relacionados con la medicación que está tomando” (inefectividad, efectos secundarios, interacciones medicamentosas)
- Costo por episodio: 130€
- 80% son evitables
- Estudio durante 3 meses en 9 grandes hospitales españoles (4.611 pacientes)

Calidad de la atención sanitaria

Pero... ¿se percibe como algo importante?

Calidad de la atención sanitaria: ¿Se percibe...?

Motivos por los que **la gente** optaría por un servicio sanitario público o privado.

Elegirían el **público** por *la tecnología y medios de que disponen sus centros* y por la *capacitación de sus profesionales* (diferencias sobre el privado superiores a 30 puntos)
(Calidad Técnica)

Y elegirían el **privado** por *la rapidez con que se atiende* y por la (mayor) *comodidad de las instalaciones* (diferencias sobre el público de entre 18 y 47 puntos)
(Calidad percibida o Calidez)

Fuente: MSPSI *Barómetro Sanitario* (desde 2004)

¿Cuáles son las habilidades/conocimientos que más le interesan y en los que le gustaría profundizar durante el desarrollo del Diploma/Maestría que hoy comienza?

1	
2	
3	

Nº = 32 Encuestas

* Interés en el área

Políticas de Salud (17)*

Formulación Proyectos Cooperación (15)*

Indicadores sanitarios (8)*

Epidemiología (7)*

Promoción Salud (6)*

Estadística (4)*

Análisis Demográfico (3)*

Otras*

Programas informáticos

Administración, Gestión, y planificación sanitaria

Administración y Gestión de proyectos

SPSS,SAS

Emergencias sanitarias

Gestión Hospitalaria

Intervención y Gestión Hospitalaria

Manejo de bases de datos

Administración servicios salud

Gestión de Servicios sanitarios

Investigación

Calidad

PROFESIONES	
Medicina	16
Enfermería	4
Odontología	2
Otras sanitarias	6
Otras no sanitarias	4

Calidad de la atención sanitaria: ¿Se percibe...?

Sin embargo, si uno entra en la página electrónica de la

OPS/OMS

y cliquea en **Temas de salud**

solo encontrará **una** entrada titulada

Control de Calidad de Medicinas

(Eso no significa que OPS/OMS no se preocupe de la calidad de la atención aunque sí sugiere que el tema carece de la necesaria visibilidad)

Calidad de la atención sanitaria

2. Conceptos básicos

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Definición:

Do the right things, rightly

(Hacer las cosas correctas, correctamente)

Pero ¿cuáles son las cosas correctas?:

Definir estándares

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Ejemplos de estándares (fáciles):

- prevalencia de tabaquismo en la población: 0
- ocurrencia de bacteriemia ligada al uso de catéter endovenoso por 1.000 ingresos en UCI: 0

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Ejemplo de estándar (no tan fácil):

¿Cuál es el estándar de atención paliativa a los pacientes de cáncer en situación avanzada y terminal?

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Ejemplo de estándar (no tan fácil):

Todos los pacientes con cáncer deben recibir atención paliativa durante las fases avanzadas y terminales de la enfermedad en cualquier nivel asistencial, incluyendo la intervención de equipos específicos de cuidados paliativos ante situaciones de complejidad.

Fuente: MSPSI. Estrategia en Cáncer del SNS 2006

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Definir estándares implica:

- **Alguien que selecciona dónde
 - **Alguien que define**
 - **Alguien que difunde****
- **Muchos que aceptan (¿o no?)**
- **Un procedimiento reglado de revisión y actualización**

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

¿Hay que esperar a tener estándares para tratar de hacer las cosas mejor?

No: se puede partir de problemas relacionados con la práctica e intentar solucionarlos (suele ser el método más común)

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Identificar y resolver problemas

Tipos de problemas:

- conocidos y no bien resueltos (la mayoría)
- descubiertos por algún suceso o estudio

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Métodos para identificar problemas:

- Escuchar bien (Contrastar opiniones)
- Hacer diagramas de flujos
- Consultar estadísticas e indicadores
- Realizar encuestas
- Métodos de consenso: lluvia de ideas, técnica del grupo nominal, método Delphi.

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Criterios para priorizar problemas:

- Número de personas afectadas
- Gravedad
- Existencia o no de soluciones
- Coste de las soluciones vs. Costo del problema
- Subjetivos: p.ej. alarma social

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Esquema de Donabedian:

- Estructura:

 - medios humanos

 - materiales

 - financiación

- Procesos (flujos)

- Resultados: ojo a la diferencia entre resultado intermedio (*output*) y final (*outcome*)

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Ejemplos de Resultados intermedios (*output*):

- Tasa de cobertura de un programa de vacunación (p. ej. 80% de la población susceptible)
- Porcentaje de descenso del colesterol “malo” con un nuevo hipolipemiente en población con hiperlipemia familiar.

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

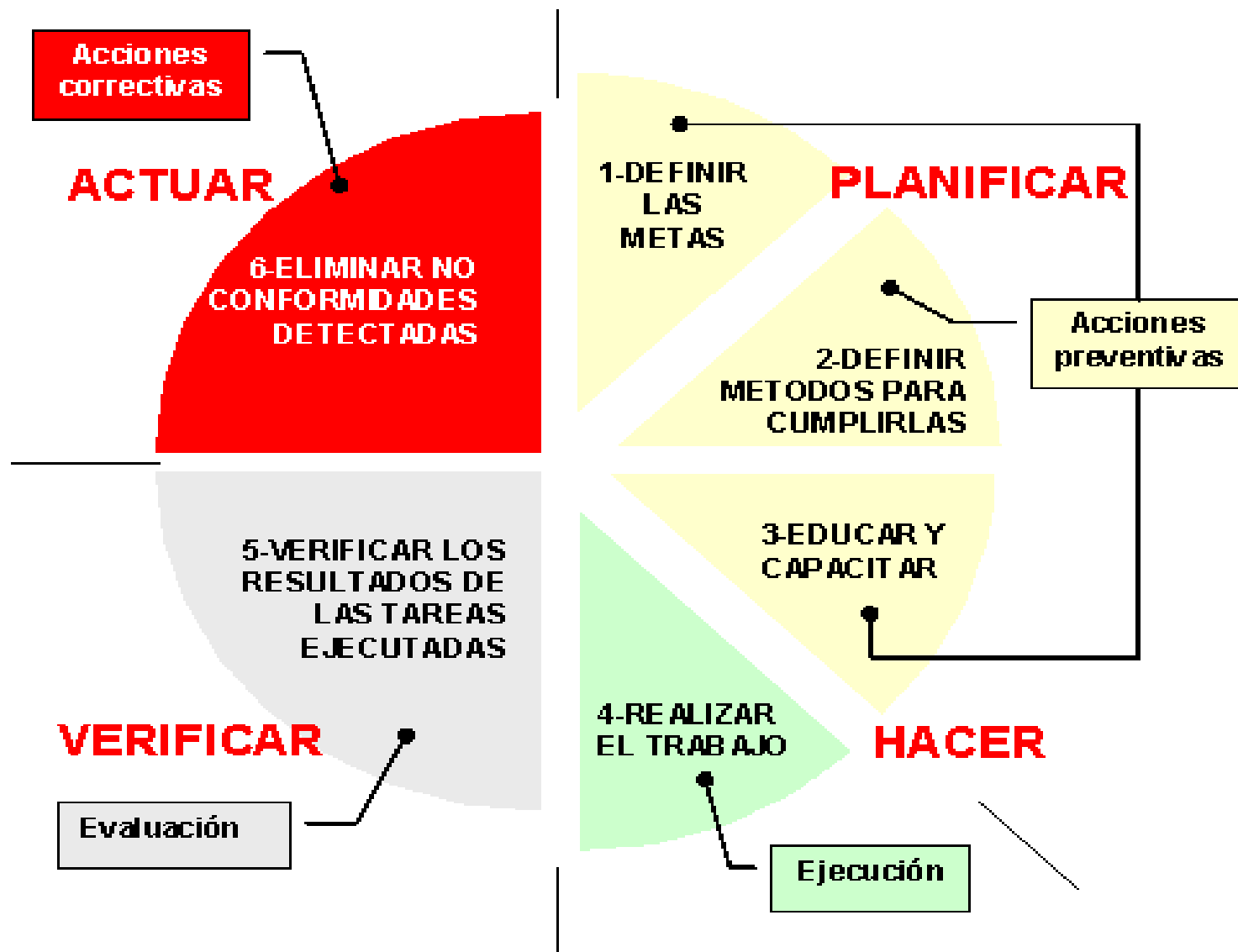
Ejemplos de Resultados finales (*outcome*):

- Incidencia de la enfermedad prevenible por vacunación entre la población diana.
- Incidencia de enfermedad cardiovascular en el grupo de población tratado con el “nuevo” hipolipemiente en comparación con un grupo de población tratado con hipolipemiantes “antiguos” (o tratados solamente con dieta y ejercicio)

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

3. El ciclo de la calidad

Calidad de la atención sanitaria



Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

El **ciclo de la calidad**, basado en las ideas de Taylor, esbozado por Shewhart, atribuido a Deming y modificado por Ishikawa en 6 pasos, sigue siendo el esquema básico para la **mejora continuada** de la calidad. Se puede aplicar a cualquier proceso o actividad profesional o personal.

Cuatro fases: "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). Es un ciclo de mejora continuada.

Calidad de la atención sanitaria:

Conceptos básicos

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente (ya sea interno o externo) y las políticas de la organización.

Calidad de la atención sanitaria. Conceptos básicos

Hacer: implementar los (cambios de) procesos o de actividades, considerando la educación y capacitación como requisito para seguir adelante con el ciclo.

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Verificar/Evaluar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos establecidos, e informar sobre los resultados.

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Actuar/Corregir: ejecutar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos de forma que los resultados se adecuen a los objetivos y a los requisitos.

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

- 4. La calidad como resultado de múltiples interacciones entre profesionales, pacientes y familiares, gerentes y financiadores/políticos**

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

Determinantes de la calidad (punto de vista de los profesionales):

Conocimiento

Habilidades

Motivación

Recursos (incluido el tiempo)

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

**Determinantes de la calidad (punto de vista
de los usuarios):**

Comunicación

Confianza

Calidez de trato

Personalización

Calidad de la atención sanitaria: Conceptos básicos

**Determinantes de la calidad (punto de vista
de gerentes/financiadores):**

Seguridad

Accesibilidad

Flexibilidad

Costo asumible

Calidad de la atención sanitaria

5. Niveles y ámbitos

Calidad de la atención sanitaria: Niveles y ámbitos

Niveles de la calidad:

- **Micro:** profesionales y pacientes, cultura, acciones para resolver problemas
- **Meso:** gerentes y profesionales, comités, proyectos de corto y mediano plazo, litigios, financiación
- **Macro:** políticos, liderazgo, planes de mediano y largo plazo, legislación, financiación

Lo ideal: que los tres niveles sean **sinérgicos** y **sincrónicos**.

Calidad de la atención sanitaria: Niveles y ámbitos

Un ejemplo de sinergia y sincronía: “El proyecto Bacteriemia Cero”

- **Partenariado y liderazgo: MSPSI, SEMICYUC, Pronovost (John Hopkins, Baltimore)**
- **Objetivo definido: (pasar de 7,7 a 1,4 episodios de bacteriemia por catéter en UCI /1.000 días)**
- **Amplia implicación: 192 UCIs, 147 más de un año y 100 los 18 meses (En. 2009 - Jun. 2010)**

Calidad de la atención sanitaria: Niveles y ámbitos

Un ejemplo de sinergia y sincronía: “El proyecto Bacteriemia Cero”

Resultados notables:

- reducción del 50% de los episodios
- 66 muertes evitadas
- 8.904 días menos de estancia en UCIs

Calidad de la atención sanitaria: Niveles y ámbitos

Un ejemplo de sinergia y sincronía: “El proyecto Bacteriemia Cero”

Resultados notables:

- Ahorro: 27.6 M de €
- Inversión: 2.3 M de €
- Estimular un proyecto sobre neumonía por ventilación mecánica

Calidad de la atención sanitaria: Niveles y ámbitos

Un ejemplo de sinergia y sincronía: “El proyecto Bacteriemia Cero”

5 Lecciones aprendidas:

- Estandarización en una profesión acostumbrada a la “autonomía”
- Cambio cultural
- Contar con buenos datos
- Celebrar y comunicar los éxitos refuerza
- Mantener lo logrado con el paso del tiempo

Calidad de la atención sanitaria: Niveles y ámbitos

Ámbitos:

- **Domicilio:** (p. ej. la consideración de factores culturales, la poli-medicación, el lavado de manos)
- **Primaria:** (p. ej. el teléfono unificado de emergencias, el lavado de manos)
- **Especializada:** (p. ej. el lavado de manos, la prevención de úlceras por presión, cirugía segura)

Un tema clave: la continuidad asistencial.

Un intento parcial: las vías clínicas (*clinical pathways*)

Calidad de la atención sanitaria

ALGUNAS CONCLUSIONES

Calidad de la atención sanitaria: Conclusiones(I)

No olvidar que la calidad:

- Es una exigencia ética
- Figura en los códigos deontológicos
- Suele ser el resultado de múltiples procesos que interactúan
- Puede ser reclamada ante los tribunales

Calidad de la atención sanitaria: Conclusiones(II)

Tres tipos de actividades:

- Fomentar la cultura de la calidad
- Desarrollar programas y acciones concretas (alinear incentivos y comunicar resultados)
- Generar alianzas que consigan apoyo político y ciudadano

Calidad de la atención sanitaria: Conclusiones(III)

Dos elementos determinantes:

- La formación de los RRHH en salud
- Una gobernanza adecuada