
8^{as} Jornadas Científicas y de Gestión Dr. Carmelo Cappa

Evaluaciones de Calidad en Salud: Cuantificando lo Cualitativo

Ricardo A. Otero

Jefe Área Calidad, Hospital de Alta Complejidad en Red El Cruce "Dr. Néstor Carlos Kirchner S.A.M.I.C.

Director Técnico, ITAES.

International Surveyor, The International Society for Quality in Health Care.

Octubre de 2015

¿Qué es calidad?

Según el Diccionario:

Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

Según la OMS:

El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos yatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Según Avedis Donabedian

El logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente

Según ISO

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

¿Cómo evaluamos la Calidad en Salud?

- Evaluación Externa
 - Habilitación
 - Acreditación
 - Certificación
 - Auditoría
- Evaluación Interna
 - Auditoría
 - Evaluación de resultados
- Mixta
 - EFQM
 - Benchmarking

¿Se puede hacer objetivo lo subjetivo?

- Utilizando Indicadores de Calidad de Resultados
 - ORYX
 - HEDIS
 - PICAM
 - OECD Quality Indicators
- Transformando lo cualitativo en cuantitativo
 - EFQM
 - Acreditación
 - Evaluaciones de Calidad del ITAES

La metodología ITAES: evaluación de centros oftalmológicos

1. Definición de criterios evaluables
2. Desarrollo de planilla de relevamiento de datos con niveles de cumplimiento
3. Tabulación
4. Asignación de puntajes para benchmarking

Definición de criterios evaluables

CRITERIOS
1: HABILITACIÓN
2: CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA
3: URGENCIAS
4: CONSULTORIO BÁSICO
Exámenes complementarios
5: ÁREA QUIRÚRGICA
Cirugía de cataratas
Cirugía de retina y vítreo
Cirugía de la miopía
Cirugía del estrabismo
Trasplante de córneas y esclera
6: ANESTESIOLOGÍA
7: FOTOCOAGULACIÓN CON LASER ARGÓN
8: PROCEDIMIENTO F-D CON YAG / SLT LASER
9: CONTROL DE INFECCIONES
10: ENFERMERÍA
11: ESTERILIZACIÓN
12: PROVISIÓN DE ROPA
13: LIMPIEZA
14: RESIDUOS BIOPATOGÉNICOS
15: ACCESOS Y CIRCULACIONES
16: RECURSOS HUMANOS

Desarrollo de planilla de relevamiento de datos con niveles de cumplimiento

CRITERIOS	CT	CP	NC	NA	OBSERVACIONES
1: HABILITACIÓN					
2: CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA					
3: URGENCIAS					
4: CONSULTORIO BÁSICO					
Exámenes complementarios					
5: ÁREA QUIRÚRGICA					
Cirugía de cataratas					
Cirugía de retina y vítreo					
Cirugía de la miopía					
Cirugía del estrabismo					
Trasplante de córneas y esclera					
6: ANESTESIOLOGÍA					
7: FOTOCOAGULACIÓN CON LASER ARGÓN					
8: PROCEDIMIENTO F-D CON YAG / SLT LASER					
9: CONTROL DE INFECCIONES					
10: ENFERMERÍA					
11: ESTERILIZACIÓN					
12: PROVISIÓN DE ROPA					
13: LIMPIEZA					
14: RESIDUOS BIOPATOGÉNICOS					
15: ACCESOS Y CIRCULACIONES					
16: RECURSOS HUMANOS					

Asignación de puntajes para benchmarking

1. Establecer n aplicables y no aplicables de cada centro
2. CT = 3; CP = 2; NC = -1; NA = sin puntaje.
3. Puntaje Máximo Posible (PMP) = $n_{\text{Aplicables}} * 3$
4. Puntaje Obtenido (PO) = $\Sigma (CT + CP + NC)$
5. Puntaje de Comparación = $PO \div PMP * 100$

Calificación	Abreviatura	Color	Puntos
Cumple Totalmente	CT	Azul	3
Cumple Parcialmente	CP	Amarillo	2
No Cumple	NC	Rojo	-1
No Aplica	NA	Blanco	s/p

Tabulación

CAPÍTULOS	ESTABLECIMIENTOS																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1: HABILITACIÓN	CT	CT	X	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	NC	CT	CT	CT	CT	NC	CT
2: CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA	CT	CT	X	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	NC	CT
3: URGENCIAS	NA	NA	X	CP	CT	CP	CP	CP	NA	CP	CP	NA	CP	CT	CP	NA	NA	CP
4: CONSULTORIO BÁSICO	CT	CP	X	CT	CT	CT	CT	CP	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CT	CP	CP	CP
5: ÁREA QUIRÚRGICA	CT	NA	X	CP	CT	NC	CP	CT	CP	CP	CP	NA	CT	CT	CP	CP	CP	CP
Cirugía de cataratas	CT	NA	X	NC	CT	NC	NC	CT	CT	CT	CT	NA	CT	CP	NC	CT	NC	NC
Cirugía de retina y vítreo	NC	NA	X	CT	CT	NC	CT	CT	NA	CT	CT	NA	NA	CP	NC	CT	NA	CT
Cirugía de la miopía	NA	NA	X	NA	NA	NC	CT	CP	CT	CT	CT	NA	CP	NA	CP	NA	CT	NA
Cirugía del estrabismo	NC	NA	X	NA	CT	NC	CT	CP	NA	NA	CT	NA	NA	CP	NA	NA	NA	NA
Trasplante de córneas y esclera	NA	NA	X	CT	NA	NC	CT	CT	NA	CT	NA	NA	NA	CT	CT	CT	CT	NA
6: ANESTESIOLOGÍA	NA	NA	X	CT	CT	NC	CT	CT	CT	CT	CT	NA	CT	CT	CT	CT	CT	CT
7: FOTOCOAGULACIÓN CON LASER ARGÓN	CT	NA	X	CP	CT	NC	CT	NC	CT	CT	CT	NA	NC	NA	CT	CT	CT	NA
8: PROCEDIMIENTO F-D CON YAG / SLT LASER	CP	CP	X	CP	CT	NC	CT	NC	CT	CT	CT	NA	NC	NA	CP	NC	CP	CP
9: CONTROL DE INFECCIONES	CT	CT	X	NC	CT	NC	CT	CT	NC	NC	NC	NA	CT	CT	NC	NC	NC	CP
10: ENFERMERÍA	NC	NA	X	CP	CT	NA	CT	NC	CP	CP	CP	NA	CP	NA	NA	CP	CP	NC
11: ESTERILIZACIÓN	NC	NA	X	CP	CT	NA	CT	CT	CP	CP	CP	NA	CT	CT	NC	CP	CP	NC
12: PROVISIÓN DE ROPA	CP	NA	X	NC	CT	CP	CT	CT	NC	CP	CP	NA	CT	CP	CP	CP	CP	CP
13: LIMPIEZA	NC	CP	X	NC	CT	NC	CT	CP	NC	NC	NC	NC	CP	CT	NC	NC	NC	NC
14: RESIDUOS BIOPATOGÉNICOS	CT	CT	X	NC	CP	NC	CT	CT	NC	CP	CP	NC	CT	CT	CP	CP	NC	CP
15: ACCESOS Y CIRCULACIONES	CP	CP	X	CT	CT	CT	CP	CT	CP	CT	CP	CP	CT	CT	CP	CT	CP	CP
16: RECURSOS HUMANOS	CP	CT	X	CP	CT	CP	CT	CT	CT	CT	CT	NA	CT	CP	CP	CP	NC	CP

Resultados

COMPONENTE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR ESTABLECIMIENTO EN ORDEN DE EVALUACIÓN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
RESULTADO X	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO CP	4	4	0	7	1	3	3	5	4	6	7	1	4	5	8	7	7	9
RESULTADO CT	8	5	0	7	18	4	17	13	9	12	11	2	12	12	6	8	4	4
RESULTADO NC	5	0	0	5	0	12	1	3	4	2	2	3	2	0	5	3	7	4
RESULTADO NA	4	12	0	2	2	2	0	0	4	1	1	15	3	4	2	3	3	4

COMPONENTE	PUNTAJES DE LOS ESTABLECIMIENTOS EN ORDEN DE EVALUACIÓN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
PUNTAJE MÁXIMO POSIBLE (PMP)	51	27	X	57	57	57	63	63	51	60	60	18	54	51	57	54	54	51
OBTENIDO CP	8	8	X	14	2	6	6	10	8	12	14	2	8	10	16	14	14	18
OBTENIDO CT	24	15	X	21	54	12	51	39	27	36	33	6	36	36	18	24	12	12
OBTENIDO NC	-5	0	X	-5	0	-12	-1	-3	-4	-2	-2	-3	-2	0	-5	-3	-7	-4
PUNTAJE TOTAL OBTENIDO	27	23	X	30	56	6	56	46	31	46	45	5	42	46	29	35	19	26
% DE CUMPLIMIENTO DEL PMP	52,9	85,2	X	52,6	98,2	10,5	88,9	73,0	60,8	76,7	75,0	27,8	77,8	90,2	50,9	64,8	35,2	51,0

COMPONENTE	RANKING DE ESTABLECIMIENTOS POR ORDEN DE PRELACIÓN																	
	3	5	14	7	2	13	10	11	8	16	9	1	4	18	15	17	12	6
% DE CUMPLIMIENTO DEL PMP	X	98,2	90,2	88,9	85,2	77,8	76,7	75,0	73,0	64,8	60,8	52,9	52,6	51,0	50,9	35,2	27,8	10,5

Muchas gracias por su atención