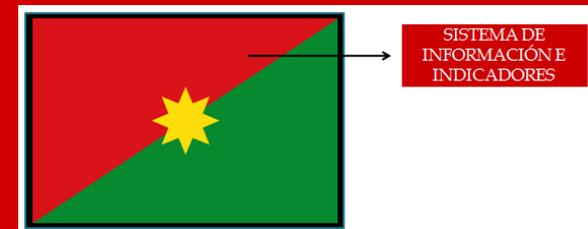


SISTEMA DE INFORMACIÓN E INDICADORES

Jorge Antonio Cubides Amézquita
Médico



TÍTULO:

Sistemas de Información e Indicadores

OBJETIVO:

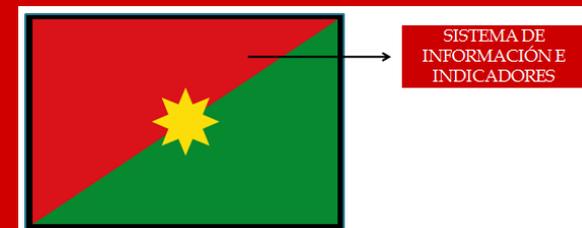
Dar exposición sobre los sistemas de información y aspectos de indicadores, dentro del marco de la Resolución 1446 de 2.006.

DURACIÓN:

50 minutos.

**PÚBLICO
OBJETIVO:**

General, Personal de Salud.



CONTENIDO

1. LEGISLACIÓN
2. CONCEPTOS
3. IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE INDICADORES
4. INDICADORES DEL SOGC

LEGISLACIÓN

1. Decreto 2193 de 2.004
2. Resolución 1446 de 2.006
3. Anexo Técnico Resolución 1446 de 2.006
4. Circular Única de la SNS

ARTÍCULO 2°. RESOLUCIÓN 1446 DE 2006

“1. **Nivel de Monitoría del Sistema:** Los indicadores trazadores definidos para este nivel y las fichas técnicas de los mismos están contenidas en el Anexo Técnico que forma parte integral de la presente resolución, los cuales son de **obligatoria implementación y reporte** por parte de las instituciones a que hace referencia el artículo 1º del Decreto 1011 de 2006 y servirán para la monitoría de la calidad de la atención en salud en todo el territorio nacional y el desempeño de los diferentes actores en la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.”

OBLIGACIÓN

- **ARTÍCULO 2º. RESOLUCIÓN 1446 DE 2006**
 - “**1. Nivel de Monitoría del Sistema:** Los indicadores trazadores definidos para este nivel y las fichas técnicas de los mismos están contenidas en el Anexo Técnico que forma parte integral de la presente resolución, los cuales son de **obligatoria implementación y reporte** por parte de las instituciones a que hace referencia el artículo 1º del Decreto 1011 de 2006 y servirán para la monitoría de la calidad de la atención en salud en todo el territorio nacional y el desempeño de los diferentes actores en la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.”

INFORMACIÓN A USUARIOS

DCTO 1011 DE 2.006, ARTÍCULO 45º.- SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD. El Ministerio de la Protección Social diseñará e implementará un "Sistema de Información para la Calidad" con el objeto de estimular la competencia por calidad entre los agentes del sector que al mismo tiempo, permita orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de Servicios de Salud y de las EAPB, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El Ministerio de la Protección Social incluirá en su página web los datos del Sistema de Información para la Calidad con el propósito de facilitar al público el acceso en línea sobre esta materia.

CONCEPTOS

1. La medición de resultados es un instrumento necesario para lograr la implementación del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud (SOGC)
2. La medición tiene como finalidad detectar áreas o procesos susceptibles de mejoramiento

Indicador: Son cocientes que comparan características determinadas de un proceso, son útiles para analizar rendimientos y pueden expresar relaciones de causa y efecto entre los insumos que intervienen en el proceso, su actividad y los resultados del mismo

MEDIR

CONTROLAR

DIRIGIR

MEJORAR

OBJETIVOS

Monitorear

Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores, las entidades directivas y las entidades de inspección, vigilancia y control del Sistema, realicen el monitoreo y ajuste del SOGCS.

Orientar

Contribuir a orientar el comportamiento de la población general a la hora de elegir la EAPB y/o la IPS, con base en información sobre su calidad.

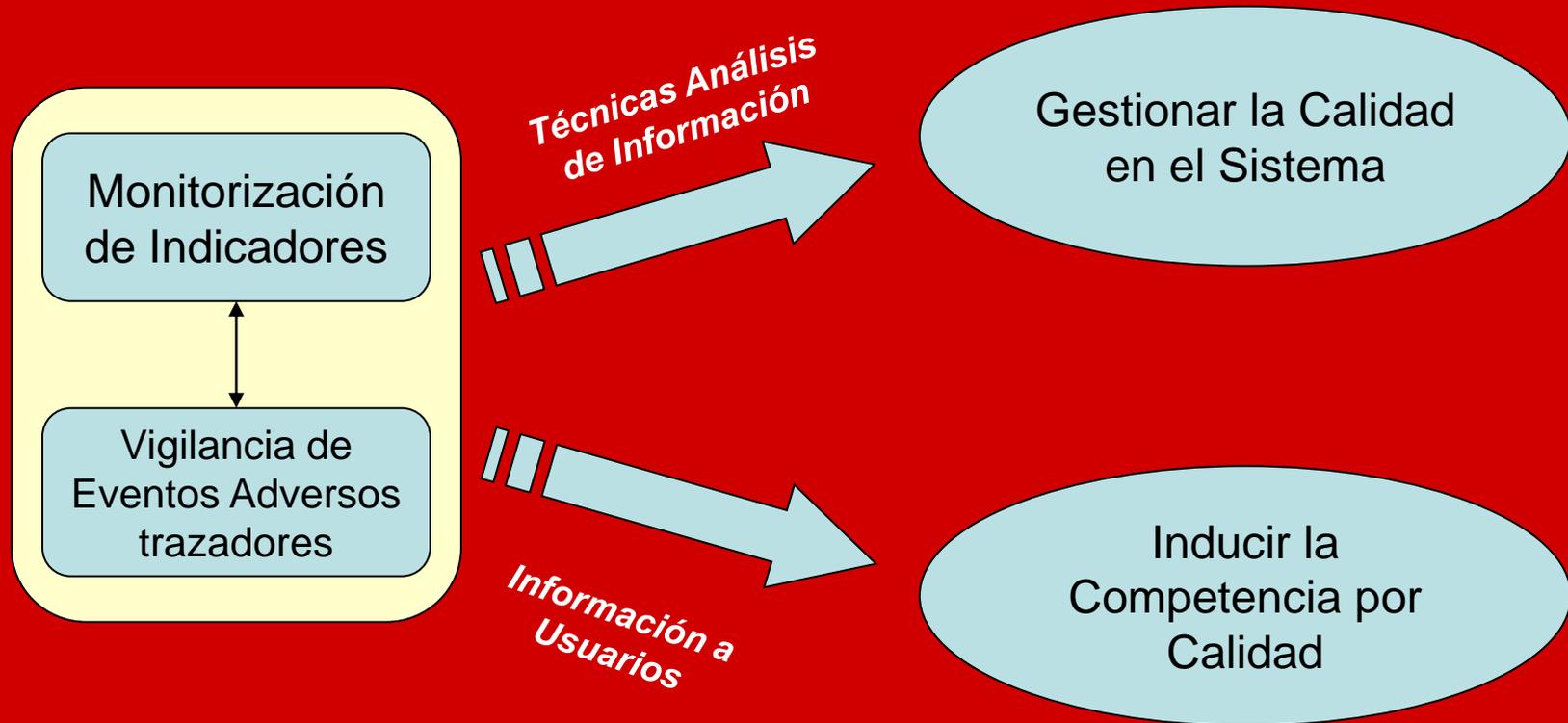
Referenciar

Contribuir a la referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre las EAPB y las IPS.

Estimular

Propender por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos.

INTENCIONALIDAD DE LA INFORMACIÓN



PRINCIPIOS

PARTICIPACIÓN

GRADUALIDAD

EFICIENCIA

SENCILLEZ

FOCALIZACIÓN

CARACTERISTICAS DE LOS INDICADORES

Confiable

Sensibilidad

Centrado en el
Usuario

Válido

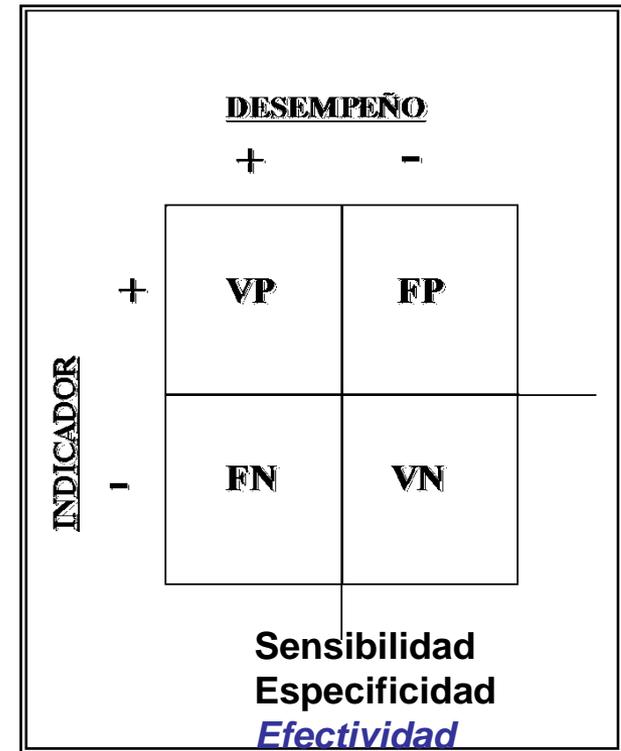
Especificidad

Gradualidad y Periodicidad

INDICADOR DE CALIDAD

Un indicador no es una medida directa de la calidad. Sin embargo, es un instrumento que puede ser utilizado para evaluar el desempeño y puede dirigir la atención a los asuntos potenciales del desempeño que podrían requerir más intensiva revisión dentro de una organización”

Lo más importante en el indicador de calidad es el análisis causal que permita direccionar las acciones para gestionar la calidad



¿PARA QUE SI SE REPORTA INDICADORES?



Conocer y monitorear

Los indicadores permiten conocer el grado de calidad en los servicios que prestan las entidades y monitorizar el cumplimiento de lo planeado en el plan de mejoramiento interno. Es decir, es la forma de verificar los procesos de mejoramiento y mantenimiento de la calidad en salud que llevan a cabo las entidades prestadoras de salud.

Análisis y evaluación de los procesos de atención

Este monitoreo de la gestión en Salud contribuye al análisis de la situación, a la vigilancia y a la evaluación del trabajo en salud, mediante la observación de los elementos que generan indicadores negativos.

Orientar el mejoramiento

El análisis de estos indicadores permite orientar el mejoramiento, de manera importante, los procesos y servicios de salud en todo el país. Por eso es tan importante realizarlos.

¿PARA QUE NO SE REPORTA INDICADORES?



COMO SE HACE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES

El siguiente es un procedimiento para implantar un sistema de indicadores en una organización:

1. Crear un grupo de trabajo de indicadores (PLANEAR).
2. Identificar de las actividades a medir (PLANEAR).
3. Establecer en un procedimiento de medición (Objetivo, asignación de responsabilidades preparación de administración del sistema (PLANEAR).
4. Ejecución del proceso (HACER).
5. Seguimiento al sistema a medir y puesta en marcha de las acciones correctivas (VERIFICAR).
6. Ampliar razonablemente el número de indicadores (ADMINISTRAR).

PARA HACER LEVANTAMIENTO DE INDICADORES

TENER EN CUENTA LAS NORMAS

TENER EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS

TENER EN CUENTA LAS TECNICAS

TENER EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE Y EXCEDER SUS EXPECTATIVAS



4 "TES"

HOJA DE VIDA INDICADOR

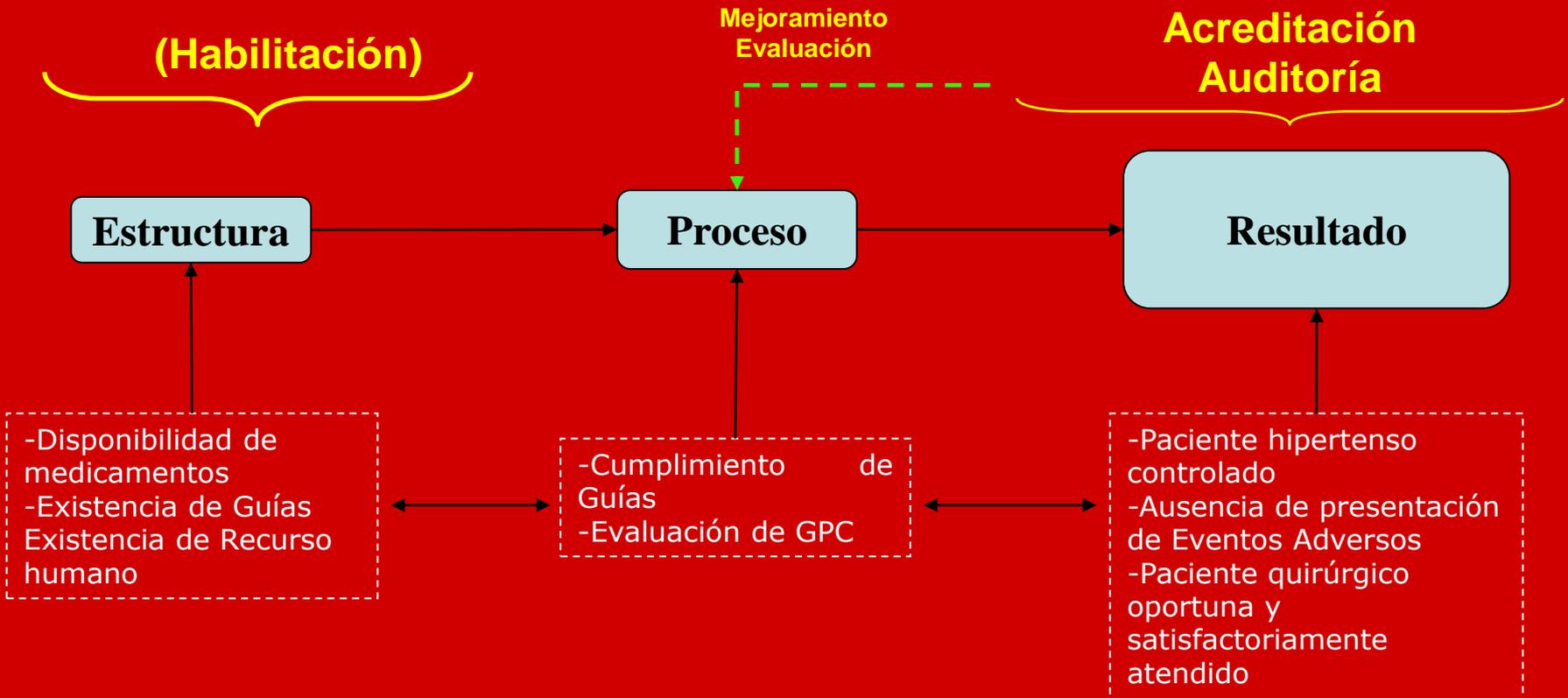
ITEM
NOMBRE DEL INDICADOR
CODIGO
AREA
PROCESO
NIVEL
CATEGORÍA
DOMINIO
PROPÓSITO O JUSTIFICACIÓN
CRITERIO (NUMERADOR)
UNIVERSO (DENOMINADOR)
FÓRMULA (DEFINICIÓN OPERACIONAL Y DATOS REQUERIDOS)
ESTÁNDAR
PERIODICIDAD
FUENTE DE DATOS
NIVEL DE DESAGREGACIÓN
RESPONSABLE DE GENERAR LOS DATOS
QUIEN LO MIDE
RESPONSABLE DEL ANALISIS DEL INDICADOR
RESPONSABLE DE LA TOMA DE DECISIONES
INTERPRETACIÓN
LIMITE DE INTERPRETACIÓN

HOJAVIDAINDICADOR



EJEMPLOINDICADORES

CATEGORÍA DEL INDICADOR



GRÁFICOS DE CONTROL

SEMÁFOROS DE CONTROL

INDICADOR DE EFECTIVIDAD SALA DE PARTOS

EFECTIVIDAD

67,9%

INDICADORES DE RESULTADO PROCESO

IND

EFICIENCIA

IND	RESUL	POND	POND
EFICIENCIA 1	100,0%	30,0%	50%
EFICIENCIA 2	55,0%	30,0%	
EFICIENCIA 3	100,0%	40,0%	

86,5%

EFICACIA

IND	RESUL	POND	POND
EFICACIA 1	51,0%	30,0%	50%
EFICACIA 2	100,0%	30,0%	
EFICACIA 3	10,0%	40,0%	

49,3%

ESTANDARES

BUENO		>= 80%
REGULAR		Entre 50% y 80%
MALO		<= 50%

GRAFICO DE CONTROL DE BARRAS

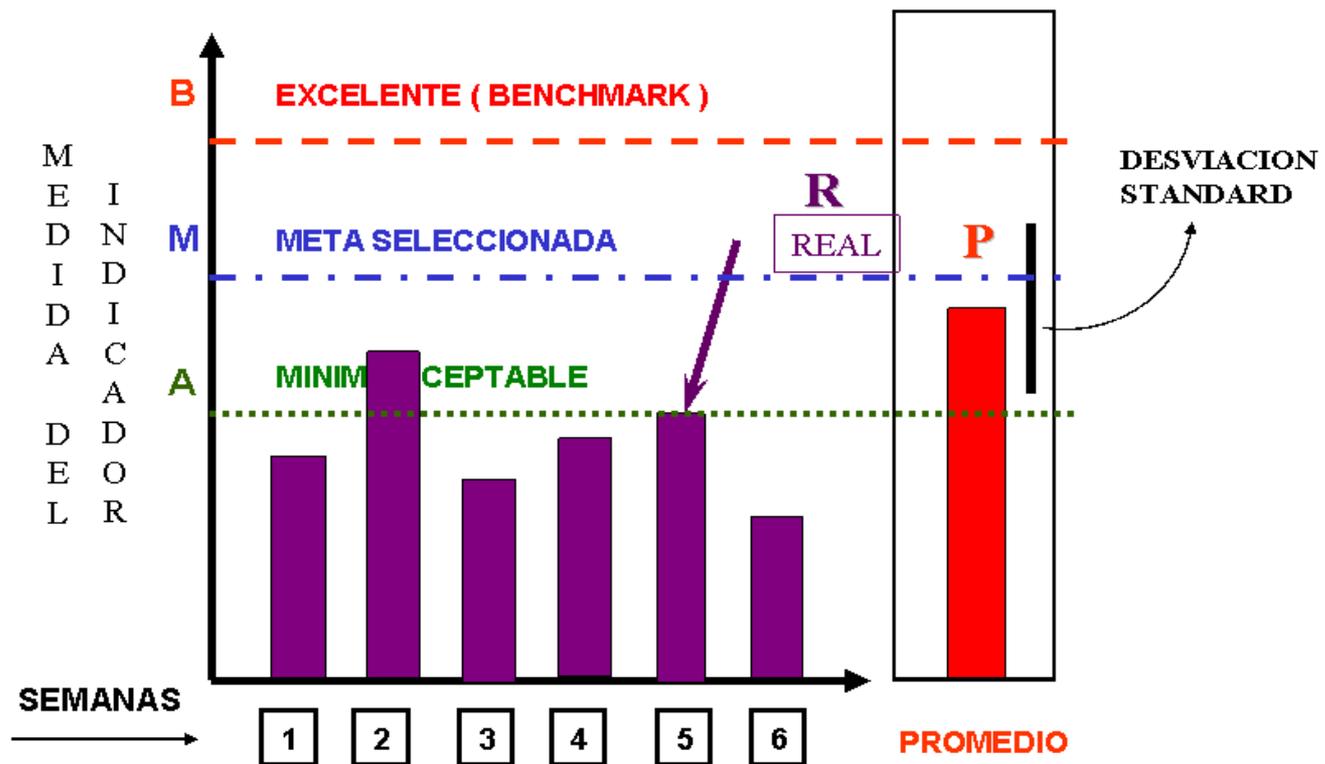
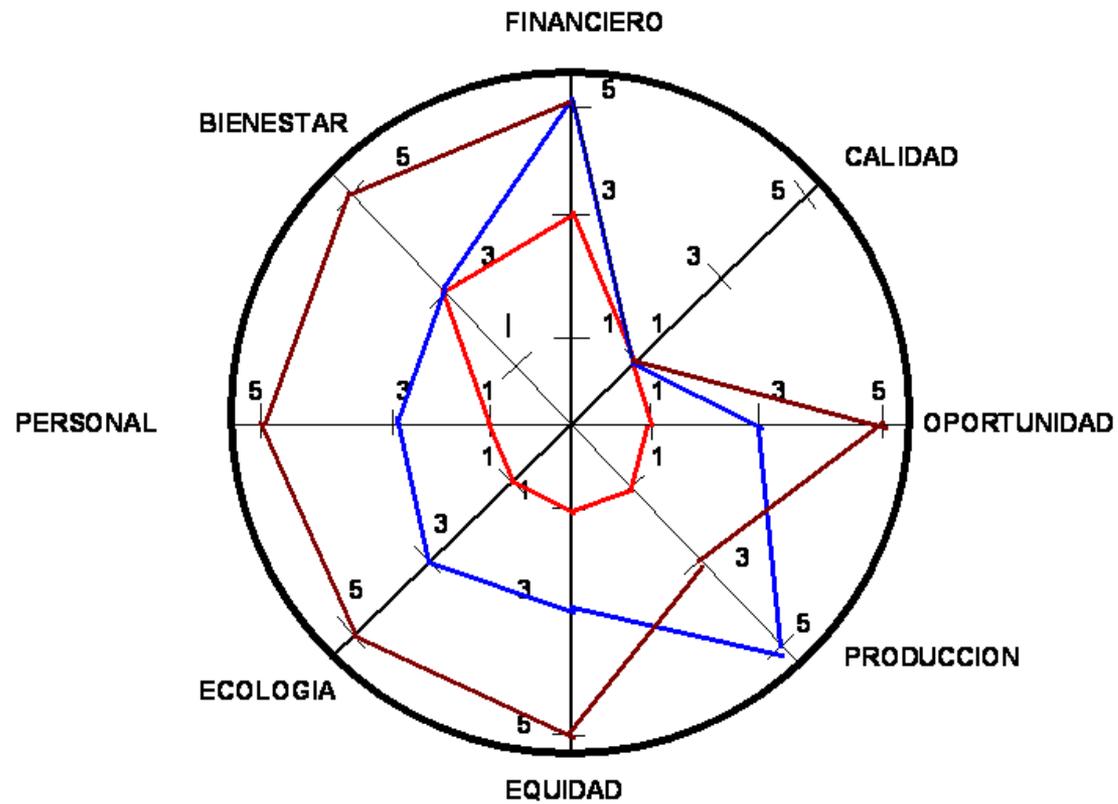


GRAFICO DE CONTROL DE RADAR

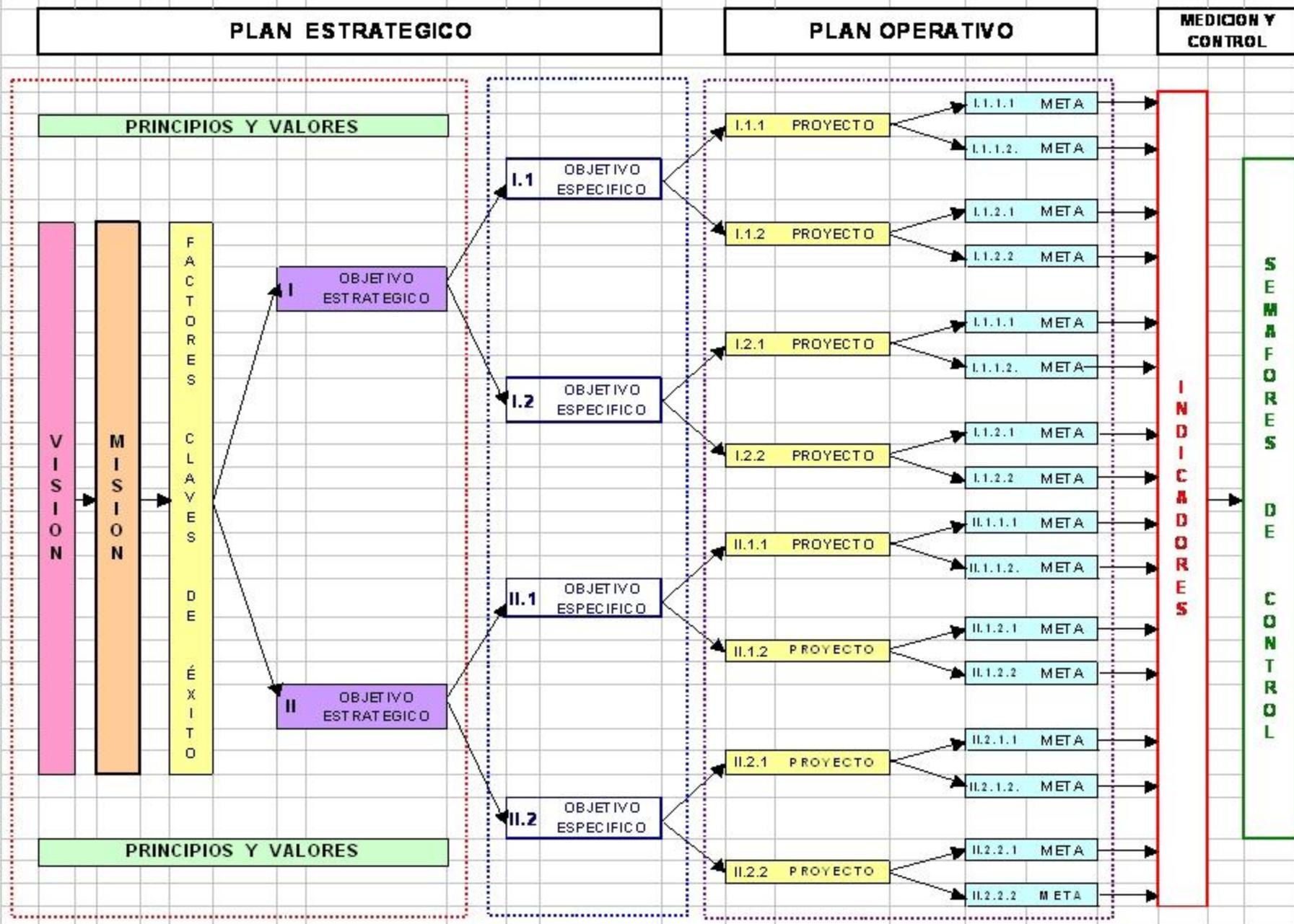


TABLEROS UNICO DE CONTROL DE INDICADORES (TUCI)

Balanced Scorecard

Es un enfoque de cómo incorporar los objetivos estratégicos e intereses de la empresa, en el sistema administrativo a través de los mecanismos de medición del desempeño. El Balanced Scorecard traslada la visión y la estrategia, al método que motiva al seguimiento de las metas establecidas al largo plazo. Traslada el seguimiento del ser de la empresa a la visión, estándares superiores o calidad mayor

ESQUEMA BASICO DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA



INDICADORES DEL NIVEL DE MONITORÍA DEL SISTEMA

Dominio	IPSS	EAPB
1. Accesibilidad / Oportunidad	(1) Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General (2) Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica Especializada (3) Proporción de cancelación de cirugía programada (4) Oportunidad en la atención en consulta de Urgencias (5) Oportunidad en la atención en servicios de Imagenología (6) Oportunidad en la atención en consulta de Odontología General (7) Oportunidad en la realización de cirugía programada	(1) Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General (2) Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica Especializada (3) Número de tutelas por no prestación de servicios POS o POS-S (4) Oportunidad de Entrega de Medicamentos POS (5) Oportunidad en la realización de cirugía programada (6) Oportunidad en la asignación de cita en consulta de Odontología General (7) Oportunidad en la atención en servicios de Imagenología (8) Oportunidad de la referencia en la EAPB
2. Calidad Técnica	(1) Tasa de Reingreso de pacientes hospitalizados (2) Proporción Hipertensión Arterial Controlada	(1) Proporción de esquemas de vacunación adecuados en niños menores de un año (2) Oportunidad en la detección de Cáncer de Cuello Uterino
3. Gerencia del Riesgo	(1) Tasa de Mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas (2) Tasa de Infección Intrahospitalaria (3) Proporción de Vigilancia de Eventos adversos	(1) Tasa de mortalidad por neumonía en grupos de alto riesgo (2) Razón de Mortalidad Materna
4. Satisfacción / Lealtad	(1) Tasa de Satisfacción Global	(1) Tasa de Satisfacción Global (2) Proporción de quejas resueltas antes de 15 días (3) Tasa de Traslados desde la EAPB

INDICADORES DE SEGUIMIENTO A EVENTOS ADVERSOS TRAZADORES

SEGURIDAD
DE LAS
ATENCIONES
EN SALUD

- En el Sistema Único de Habilitación
- En la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad
- En el Sistema Único de Acreditación

GRACIAS