

## Servicios de urgencias: indicadores para medir los criterios de calidad de la atención sanitaria

INO2/2001. Junio 2001

J. Felisart, J. Requena, F. Roqueta, R.M. Saura, R. Suñol, S. Tomàs

Agència d'Avaluació de Tecnologia i Recerca Mèdiques

### Conclusiones

Con los "indicadores de calidad", se miden aspectos concretos y específicos de la atención, facilitando de esta manera el conocimiento del nivel de calidad del servicio.

Los indicadores diseñados permiten acercarse a una información válida, fiable y objetiva.

El método seguido para la elaboración de estos indicadores favorece la implantación de este sistema de evaluación, ya que están elaborados por los mismo profesionales que los harán servir.

Se dispone de un estándar que permite hacer la comparación de los resultados del indicador a cada centro, con el nivel de calidad consensuado (estándar).

El indicador es una "señal de alarma" precoz a la hora de identificar áreas de mejora y, por tanto, poder adecuar las medidas correctoras los déficits detectados. Asimismo el indicador identifica áreas d excelencia.

En la medida que los indicadores sean utilizados por todos los servicios de urgencias de Cataluña, se tendrá la posibilidad de realizar acciones de *benchmarking* entre los diferentes servicios de urgencias hospitalarias.

### Recomendaciones

Tal como se ha señalado, el uso de los indicadores es una herramienta para la mejora de la calidad, pero nunca han de ser considerados una finalidad en sí mismos. Es decir, la etapa de medida es necesaria, y con frecuencia imprescindible, para determinar el nivel de calidad, siendo el instrumento que nos permite aplicar las mejores en los puntos débiles más necesarios y seleccionar las acciones más efectivas.

La presentación de los indicadores agrupados por procesos permite que cada servicio o profesional seleccione aquellos que considere más adecuados a su práctica profesional. No parece realista, ni factible, implementar la medida de todos los indicadores.

Como punto de inicio para aquellos profesionales o centros que no han desarrollado un sistema propio de monitorizaje, es aconsejable seleccionar aquellos que interesen más por motivos de:

- Variabilidad de la práctica asistencial.
- Puntos débiles conocidos.
- Aspectos básicos de la atención.
- Posibilidad de riesgos, etc.

Siempre teniendo en cuenta la existencia de fuentes de información y la posibilidad de generación automática del resultado del indicador.

No es aconsejable, en un primer momento, la incorporación de un número excesivo de indicadores ya que dificulta su seguimiento. Por otro lado, se ha de tener en cuenta que, en algunas ocasiones, y en función del desarrollo informático del centro, la cuantificación será manual, requiriendo una dedicación en tiempo y profesionales que quizás no podría ser asumida en las primeras etapas. Es preferible la incorporación progresiva de indicadores a medida que mejoren los sistemas de información y el equipo adquiere experiencia en su uso. Esta dinámica permite, por otro lado, la implicación de un número cada vez mayor de profesionales en el programa de mejora de la calidad.

Otra opción posible es la de iniciar el monitorizaje con los indicadores considerados "relevantes" por el grupo de trabajo y que, de alguna manera, representan aquello que no sólo se ha de hacer bien sino que es necesario saber en qué nivel de práctica está situado.

Desde el punto de vista organizativo, es conveniente asignar la responsabilidad del seguimiento de un indicador o de los indicadores de un proceso a un profesional determinado. Evidentemente, la responsabilidad global recae siempre en el jefe de servicio y éste distribuye entre los miembros de su staff el seguimiento de los diferentes indicadores escogidos. Esta actividad habitualmente se realiza coincidiendo con el calendario de planificación de objetivos de cada servicio, incorporándose como un objetivo más de calidad.

Cuando la evolución del indicador en el tiempo es negativa, o los resultados están por debajo del estándar, el responsable del indicador, de acuerdo con el responsable del servicio, han de proponer las actuaciones más adecuadas, ya sea iniciando directamente acciones de mejora, o realizando un estudio de las posibles causas que han originado este mal resultado. Estas acciones han de estar convenientemente definidas, planificadas y con asignación de un calendario para las personas que tendrán que realizar las tareas propuestas. El seguimiento de los resultados del indicador antes y después de las acciones de mejora, permitirá ver la efectividad de estas actividades.

Es necesario recordar que la adopción de un sistema de monitorización de indicadores implica el compromiso del servicio de actuar en los momentos en que la práctica evaluada presenta resultados por debajo del estándar, discutiendo estos resultados, buscando las causas y actuando en consecuencia para mejorar. En caso contrario, la medida se convierte en una rutina y no tiene ninguna utilidad en la gestión clínica del servicio.