

INDICADORES

EU ANA MARÍA CAMBÓN R

INDICADORES : DEFINICION OMS

Variables que
sirven para medir

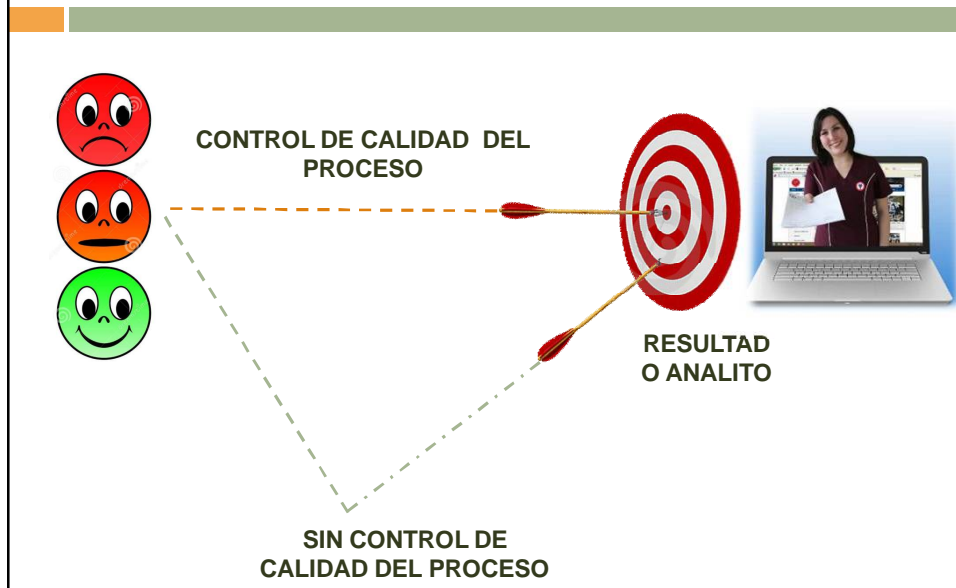


Objetivar una
situación
determinada



Evaluar su
comportamiento con
otras situaciones

INDICADORES



INDICADORES

DEFINICIÓN

:

- Es una variable con características de calidad, cantidad y tiempo, utilizada para medir, directa o indirectamente los cambios en una situación y apreciar el progreso alcanzado en abordarla. Provee también una base para desarrollar planes adecuados para su mejoría. (OMS)

INDICADORES:
 IMPORTANTE CONOCER EL
 OBJETIVO



¡Tengo que crecer urgentemente

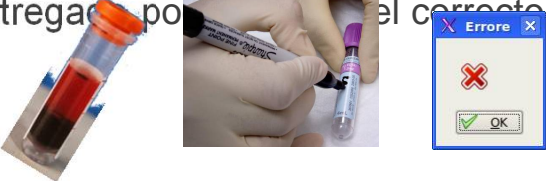
Cielos !
 Peso lo mismo que una persona de dos metros cuarenta.

INDICADORES:

ASPECTOS A CONSIDERAR

Algunos indicadores pueden ser sensibles a más de una situación o fenómeno.

Por ejemplo, control de calidad interno en el laboratorio, podría ser un buen indicador de la exactitud de la medición, sin embargo el resultado entregado puede no ser el correcto.



ATRIBUTOS DE UN BUEN INDICADOR

Criterio	Pregunta	Objetivo
Pertinencia	¿El indicador expresa qué se quiere medir de forma clara y precisa?	Describir la situación o fenómeno objeto de la acción
Funcionalidad	¿El indicador se puede monitorear?	Verificar que el indicador es medible y se puede operacionalizar
Disponibilidad	¿La información está disponible?	Verificar que existe la información o se puede obtener por medio de un nuevo procedimiento
Confiabilidad	¿De donde provienen los datos?	Analizar si las fuentes cumplen con estándares de calidad y disponen de la información requerida
Utilidad	¿El indicador es relevante para lo que quiero medir?	Valorar que los resultados permitan tomar decisiones

ATRIBUCIONES CIENTÍFICAS DE LOS INDICADORES

- **Validez:** debe medir realmente lo que se supone debe medir
- **Confiabilidad:** mediciones repetidas por distintos observadores deben dar como resultado valores similares del mismo indicador
- **Sensibilidad:** ser capaz de captar los cambios
- **Especificidad:** reflejar sólo cambios ocurridos en una determinada situación.
- **Disponibilidad:** Los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo
- **Simplicidad:** el indicador debe ser de fácil elaboración

ATRIBUCIONES CIENTIFICAS DE LOS INDICADORES

- **Exactitud** : Proximidad de la medida obtenida al verdadero valor
- **Factibilidad**: que sea posible en términos de tiempo, RRHH , financieros etc.
- **Relevancia o Pertinencia**: que sea capaz de reflejar el contexto socio-económico y cultural en donde se va aplicar

OBJETIVOS 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

FUENTES DE INFORMACIÓN

Un indicador requiere siempre del uso de fuentes confiables de información y rigurosidad técnica en su construcción e interpretación.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia.

Se dividen en dos tipos:

PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

TIPOS DE FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuentes primarias de información

Se obtienen mediante contacto directo con el objeto en estudio.

La descripción del evento es por alguien que participó, presenció o que obtuvo la información de otros que participaron o fueron testigos de los hechos



TIPOS DE FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuentes secundarias:

Son fuentes que interpretan, evalúan o analizan, describen o critican a las fuentes primarias.

Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos.



CONSTRUCCIÓN DE UN INDICADOR

- NUMERADOR

Evento que queremos medir

- DENOMINADOR

Definir la población expuesta

- CONSTANTE

Para expresar porcentajes o tasas

TIPOS DE INDICADORES

- “Los métodos para evaluar calidad de la atención sanitaria pueden aplicarse a tres elementos básicos del sistema: la estructura, los procesos y los resultados “ (Dr. Avedis Donabedian)
- De esto surgen tres tipos de indicadores:

INDICADORES DE ESTRUCTURA

INDICADORES DE PROCESO

INDICADORES DE RESULTADO

INDICADORES DE ESTRUCTURA

Miden cómo el sistema de salud está organizado y equipado.

- Recursos Materiales: Instalaciones, Equipos y Presupuesto monetario
- RRHH. N° y calificación del personal
- Aspectos institucionales o gerenciales de gestión: Documentación existente relacionada con procesos y organización



LA ESTRUCTURA ES LA PARTE MÁS ESTABLE DEL SISTEMA (CAMBIA POCO)

- Su evaluación es fácil, rápida y objetiva
- **NO GARANTIZA LA CALIDAD DE LA GESTIÓN HOSPITALARIA**



EJEMPLO INDICADORES DE ESTRUCTURA

- Número de Tecnólogos Médicos
- Número de Horas de atención toma de muestra
- Gasto mensual en insumos de toma de muestra.
- Gasto de inversiones anual.
- Número de Contadores hematológicos
- Número de incubadoras

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 (los adversos son los más fáciles de medir e identificar)
- Son los indicadores más usados en el Sistema de salud

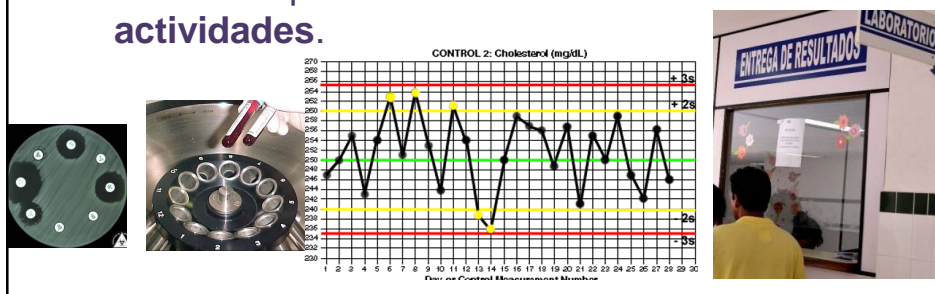
EJEMPLO INDICADORES DE RESULTADOS

- Porcentaje de exámenes realizados al mes.
- Porcentaje de falsos positivos.
- Grado de satisfacción de los resultados de la población con un servicio determinado (Ejemplo: Tiempos de respuesta).



INDICADORES DE CALIDAD DE PROCESO

- Focalizan en **CÓMO** la atención es otorgada
- Miden si todos los **PASOS** de un **PROCESO** se hicieron correctamente.
- Siempre están vinculados a un **RESULTADO**
- Valoran aspectos relacionados con las **actividades**.



EJEMPLO INDICADORES DE PROCESOS

- Porcentaje de hemocultivos procesados que cumplen con los criterios definidos en el protocolo .
- Porcentaje de rechazos de muestras con informe de rechazo según protocolo
- Porcentaje de solicitudes de exámenes que cumplen los requisitos establecidos.
- Porcentaje de exámenes críticos del área técnica de química clínica notificados antes de 15 minutos
- Porcentaje de transporte de muestras según protocolo

Ejemplo :
Uso de la píldora del día después

Indicadores Centinela

- Representan un suceso lo bastante grave e ***indeseable del resultado de la atención***, como para realizar una revisión individual de cada caso en que se produzca.
- Son importantes para garantizar la seguridad del paciente, pero son menos útiles para medir el desempeño global de la institución

¿POR QUÉ SON IMPORTANTES? 

Objetivo principal del Laboratorio es entregar "resultados clínicamente útiles"

“Evento Centinela” v/s “Indicador Centinela”

- Un evento centinela es el suceso propiamente dicho
- Un indicador centinela es el que resume información de eventos considerados centinela.

Ejemplo

N° de exámenes falsos positivos en un periodo “X”

N° de exámenes en un periodo “X”

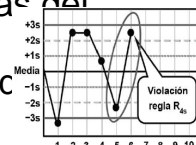
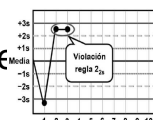
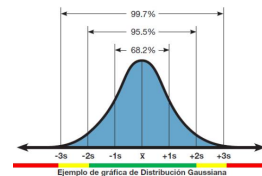
EVENTO CENTINELA

Entrega de falso positivo a paciente



BENEFICIOS DE LA MEDICIÓN

- Comprender lo que ocurre
- Evaluar la necesidad de cambio
- Evaluar el impacto
- Establecer prioridades
- Elaborar programas realistas
- Garantizar que se generan beneficios y no pérdidas
- Corregir las condiciones que se salen de control
- Detectar evidencias de brechas de competencias
- Planear para satisfacer las expectativas del cliente
- Decidir cuando aume... onabilidad



CONCEPTOS

- ESTADO: Valor inicial o actual del indicador (línea de base)
- Umbral: Es el valor del indicador que se requiere lograr o mantener
- Rango de Gestión: Es el espacio comprendido entre los valores mínimos y máximo que el indicador puede tomar

TENER PRESENTE

En calidad los umbrales tienen asociados dos elementos definitorios

- Implican un punto de corte que debiera gatillar una evaluación más profunda del resultado de la medición, y eventualmente una intervención de mejoría, con miras a que en una próxima medición se supere el umbral o se alcance el nivel de mejoría planificado.
- Tienen implícito un objetivo o meta a cumplir, permitiendo que las instituciones contrasten el desempeño observado con el que se han fijado operativamente.

UMBRALES

Umbral es sinónimo de:

- Estándar
- Objetivos
- Metas (target, goal)

El término estándar se asocia preferentemente a la definición de niveles óptimos de cumplimiento de ciertos criterios de calidad

EXPRESIÓN DE LOS UMBRALES

Porcentajes: Son los más comunes, especialmente en indicadores que miden proporciones de cumplimiento de algún proceso. Por ejemplo:

Indicador	Umbral
Porcentaje de pacientes identificados según protocolo	$\geq 90\%$

Tasas: Reflejan la frecuencia de ocurrencia de un evento, por ejemplo, las utilizadas en infecciones intrahospitalarias:

Indicador	Umbral
Tasa de infección urinaria asociada a cateterismo vesical permanente (tasa x 1000 días catéter)	$\leq 6,8$

En indicadores que miden datos continuos, el umbral se expresa en la misma unidad de medida del indicador, por ejemplo:

Indicador	Umbral
Tiempo promedio (minutos) de espera para atención de pacientes en el Servicio de Urgencia	< 30 minutos
Porcentaje de pacientes cuyo tiempo de espera excede el máximo recomendado en el protocolo institucional	$\leq 20\%$

EXPRESIÓN DE LOS UMBRALES

b) Según la forma de definir el valor umbral

Los umbrales pueden referirse a:

Valores puntuales: Cuando se define un punto de corte en términos absolutos, por ejemplo un determinado porcentaje, o cierto promedio.

Sólo a modo de recomendación, para efectos de uniformar lenguaje, proponemos aquí la siguiente nomenclatura para adjetivar los grados de cumplimiento:

% de cumplimiento *	Calificación
≥ 95%	Excelente
80-94%	Bueno
60-79%	Regular
40-59%	Menos que regular
0-39%	Pobre

* De acuerdo a la nomenclatura sugerida, si para su indicador de evaluación preanestésica, la institución define el umbral en 90%, eso implica que aspira a un nivel de cumplimiento "bueno" para esa práctica. Si lo fija en 70%, implica que le basta un grado de adherencia "regular".

EXPRESIÓN DE LOS UMBRALES

Tendencias: Cuando lo que se fija es que el resultado del indicador siga una determinada trayectoria de aumento o disminución, según porcentajes –metas- que deben irse cumpliendo a un plazo dado.² Por ejemplo:

Indicador	Umbral
Porcentaje de registro de entrega de turnos médicos de acuerdo al protocolo local.	Incremento ≥ 10% anual

TENER PRESENTE

DATO ≠ INFORMACIÓN



Los datos se convierten en información cuando aportan significado, relevancia y entendimiento, en un tiempo y lugar específico.

Cuáles son mis procesos claves



REFLEXIÓN

**Indicadores
que NO Indican**

REFLEXIÓN

**...si los indicadores no
INDICAN**

REFLEXIÓN

...algo esta MAL

REFLEXIÓN

**...HAY QUIENES CREEN
QUE
TIENEN INDICADORES**

REFLEXIÓN

...pero sólo son expresiones que parecen indicadores

REFLEXIÓN

...Cómo mides la capacitación?

REFLEXIÓN

¿ Horas de capacitación?



REFLEXIÓN

ESTAS MIDIENDO HORAS



LA INVITACIÓN

SOÑAR EN QUE PODEMOS ALCANZAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN



La imaginación suele ser tan importante como el conocimiento
Albert Einstein

Una bella dama conociendo el intelecto de este destacado científico, le planteó la siguiente posibilidad:

- Señor con su inteligencia y con mi belleza tendríamos hijos perfectos

A lo que Albert contestó:

- Señorita ¿no ha pensado en la posibilidad de que resulten con mi belleza y con su inteligencia?



Muchas Gracias

Ana María Cambón