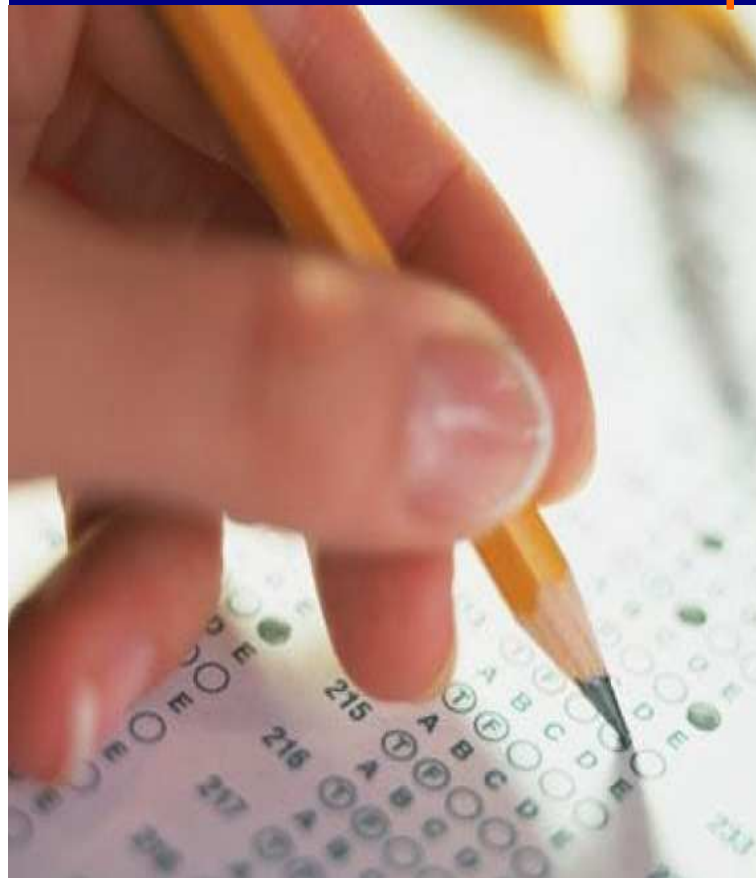
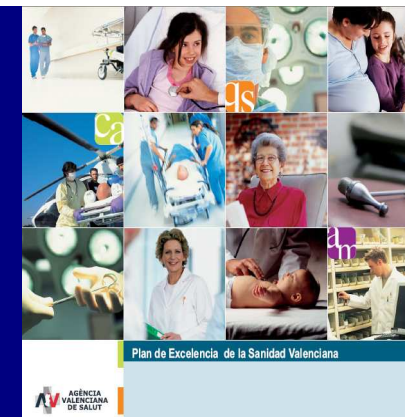


Plan de Excelencia de la Sanidad Valenciana

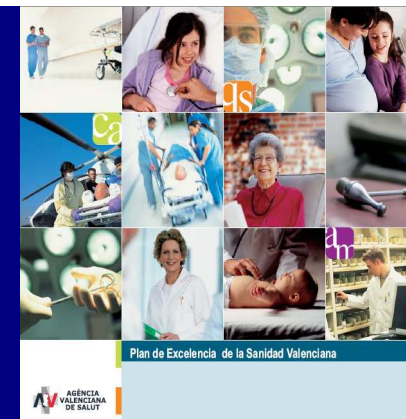
La Sanidad que tu quieres



Indicadores de calidad en la atención al paciente.

Definición, aplicación y validez

Dirección General de Calidad y Atención al Paciente



Marco para la atención al paciente ...



Ley Autonomía del Paciente

Ley 41/2002, 14 de noviembre

Ley de Derechos e Información al Paciente de la Comunidad Valenciana

Ley 1/2003, 28 de enero Generalitat

Carta Europea Derechos de los Pacientes Roma, noviembre 2002

Declaración de Barcelona de las A. Pacientes Barcelona, mayo 2003

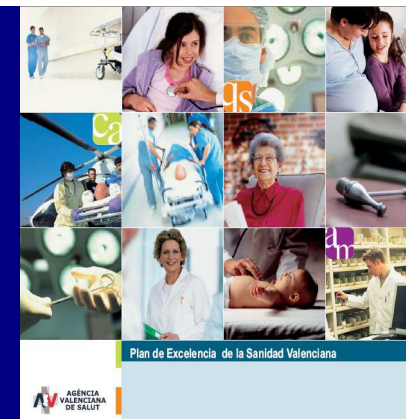
❖ Información

❖ Toma de decisiones

Respeto

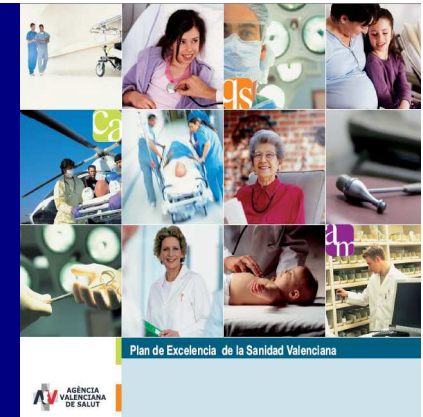
Calidad asistencial

Evitar sufrimiento



Diseño encuestas de opinión





Métodos de Encuesta...

- Escala de actitud - valoración
 - “VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PACIENTE”
- Informe del Cliente
 - “PRESENCIA DE BUENAS PRÁCTICAS”
- Identificación de problemas
 - “ALGÚN PROBLEMA CON”

Ficha técnica

Universo: Pacientes de centros públicos de la Comunidad Valenciana.

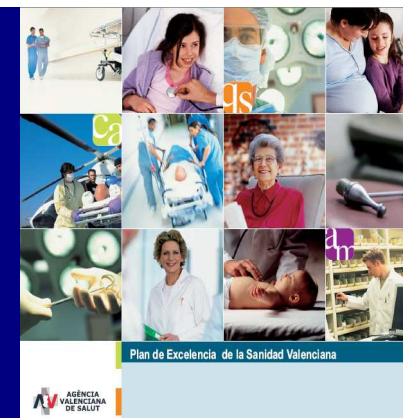
Ámbito del estudio: Conjunto de hospitales, Centros de Especialidades y Centros de Salud de la Comunidad Valenciana.

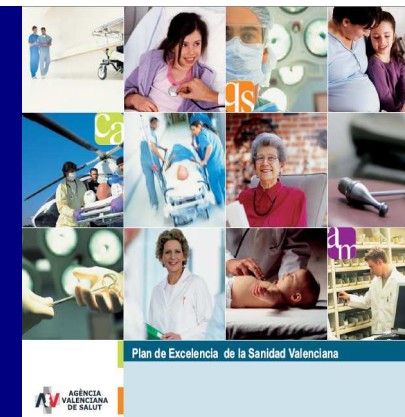
Muestreo: Estratificado asegurando un error prefijado (4 diseños: hospitales, atención ambulatoria adultos y pediatría y SAIP).

Error de muestreo: $\pm 0.81\%$ (conjunto de hospitales), $\pm 0.82\%$ (atención primaria adultos), $\pm 1.04\%$ (atención primaria pediatría). Nivel de confianza 95%.

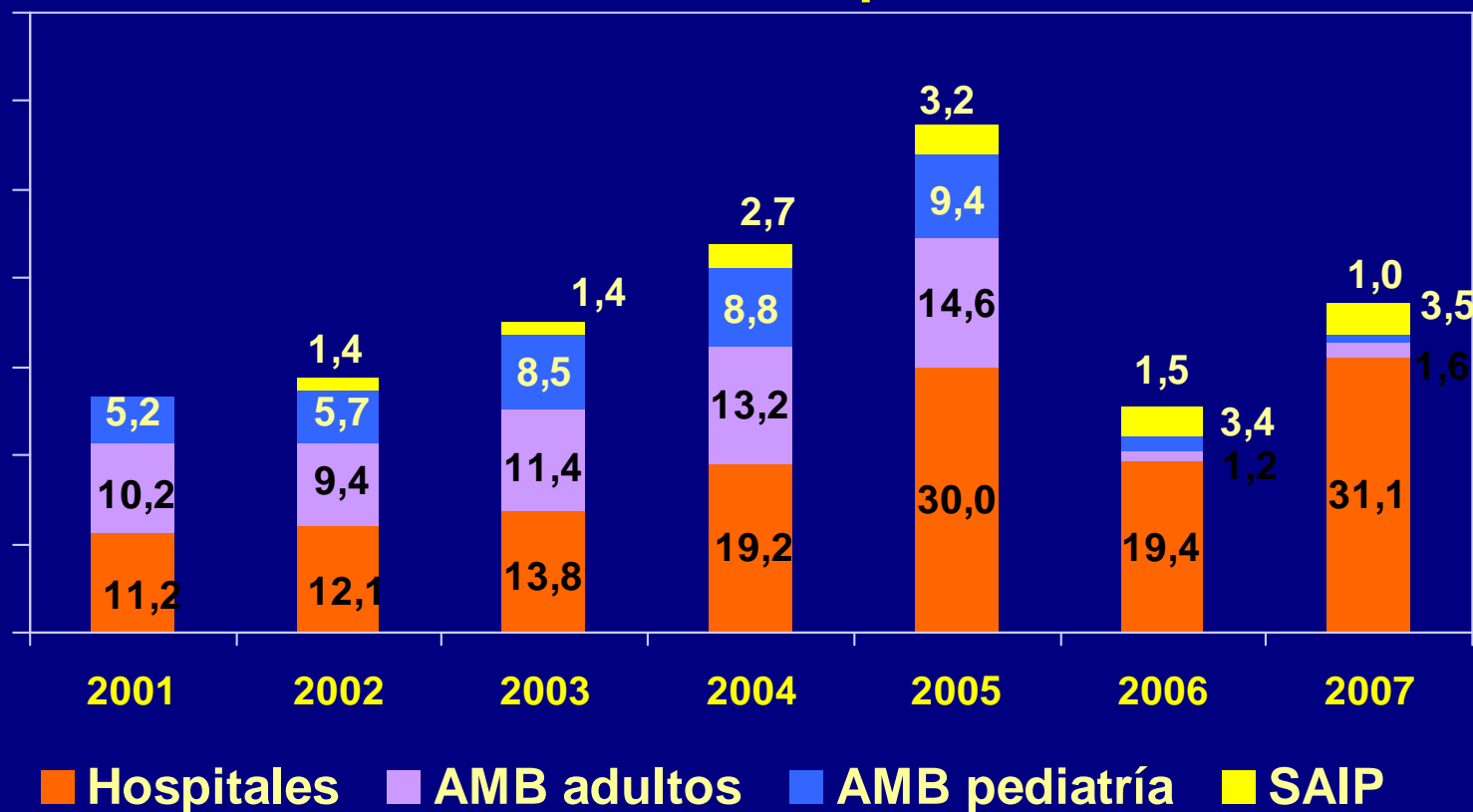
Teoría en que se sustenta la medida: “Confirmación de expectativas”, conforme a la fórmula Satisfacción = $\sum(E_i - P_i)$.

Control de calidad: 200 encuestas telefónicas de control.



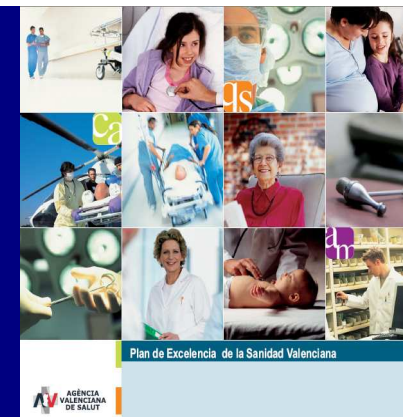


Número de respuestas



38.482 encuestas válidas en 2007

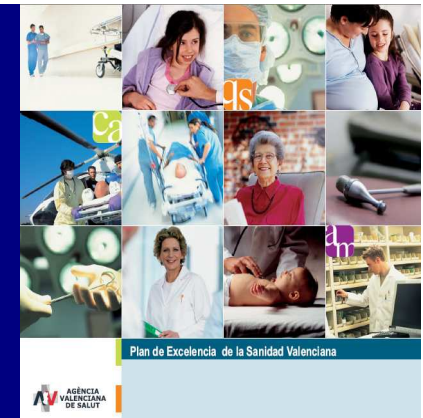
Plan de Excelencia de la Sanidad Valenciana



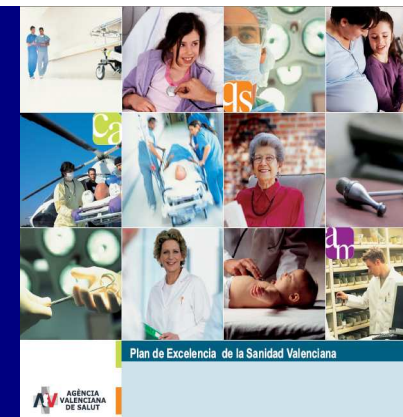
7 líneas de acción:

- Línea 1. Información al Ciudadano
- Línea 2. Comunicación y Accesibilidad
- Línea 3. Atención al Paciente
- Línea 4. Calidad y Seguridad--- Actividad 4.1:
Incorporar a la gestión de los centros sanitarios la información procedente de las Encuestas de Satisfacción
- Línea 5. Formación
- Línea 6. Actividades Específicas
- Línea 7. Asociaciones de enfermos , formación de pacientes y agentes sociales.

Innovaciones en la gestión para la mejora de la calidad de la atención al paciente



- Despliegue de herramientas para escuchar la “voz del paciente”
- Definición de indicadores básicos de calidad en la atención al paciente vinculados a acuerdos de gestión
- Nueva aplicación informática que brinda toda la información que proporcionan los pacientes a los directivos de los Departamentos



Innovaciones para mejorar la calidad de la atención al paciente

Escuchar “la voz del paciente”

Encuestas de opinión,
análisis quejas evitables, ...

Indicadores de calidad en la
atención al paciente

Resultados vinculados a
acuerdos de gestión con los
Departamentos

Aplicación informática que
integra toda la información

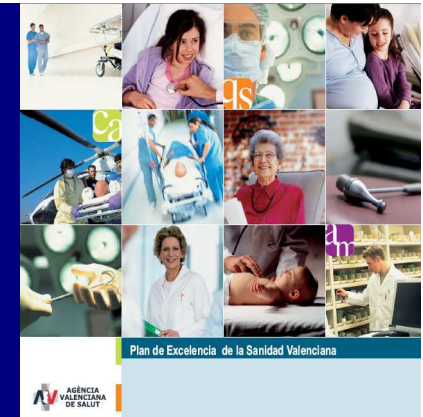
Perspectiva del paciente
incorporada en los objetivos
de los equipos directivos de
los Departamentos

REPERCUTE EN LOS ACUERDOS DE GESTIÓN

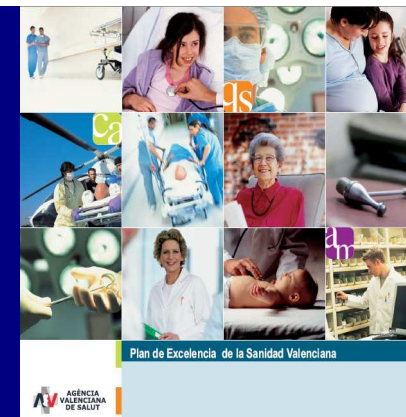
“PRODUCTIVIDAD”

ENCUESTAS DE OPINIÓ

Medición de la Voz del Paciente



- **Campañas anuales de encuestas al alta de pacientes en un determinado periodo de tiempo**
- **Encuestas telefónicas en atención ambulatoria.**
- **Encuestas telefónicas a pacientes que han presentado queja escrita**
- **Encuestas telefónicas para la medición de los objetivos firmados**
- **Plan piloto 2007/08: todas las altas y tres cortes transversales en el tiempo**



5 Indicadores básicos de Calidad vinculados a los acuerdos de gestión

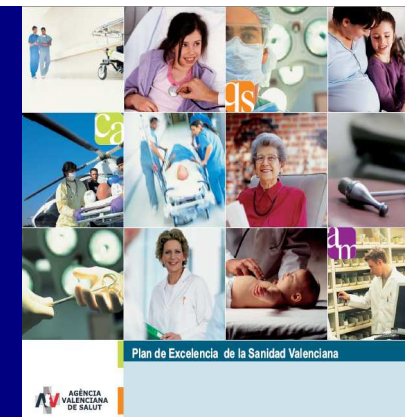
Qué queremos

- *Conocer la realidad que viven los pacientes*
- *Aunar esfuerzos en una misma dirección*
- *Establecer objetivos y estándares acordes a las demandas de los pacientes*

- Balance de satisfacción
- Percepción de Mejora
- Calidad de la información
- Accesibilidad
- Confortabilidad

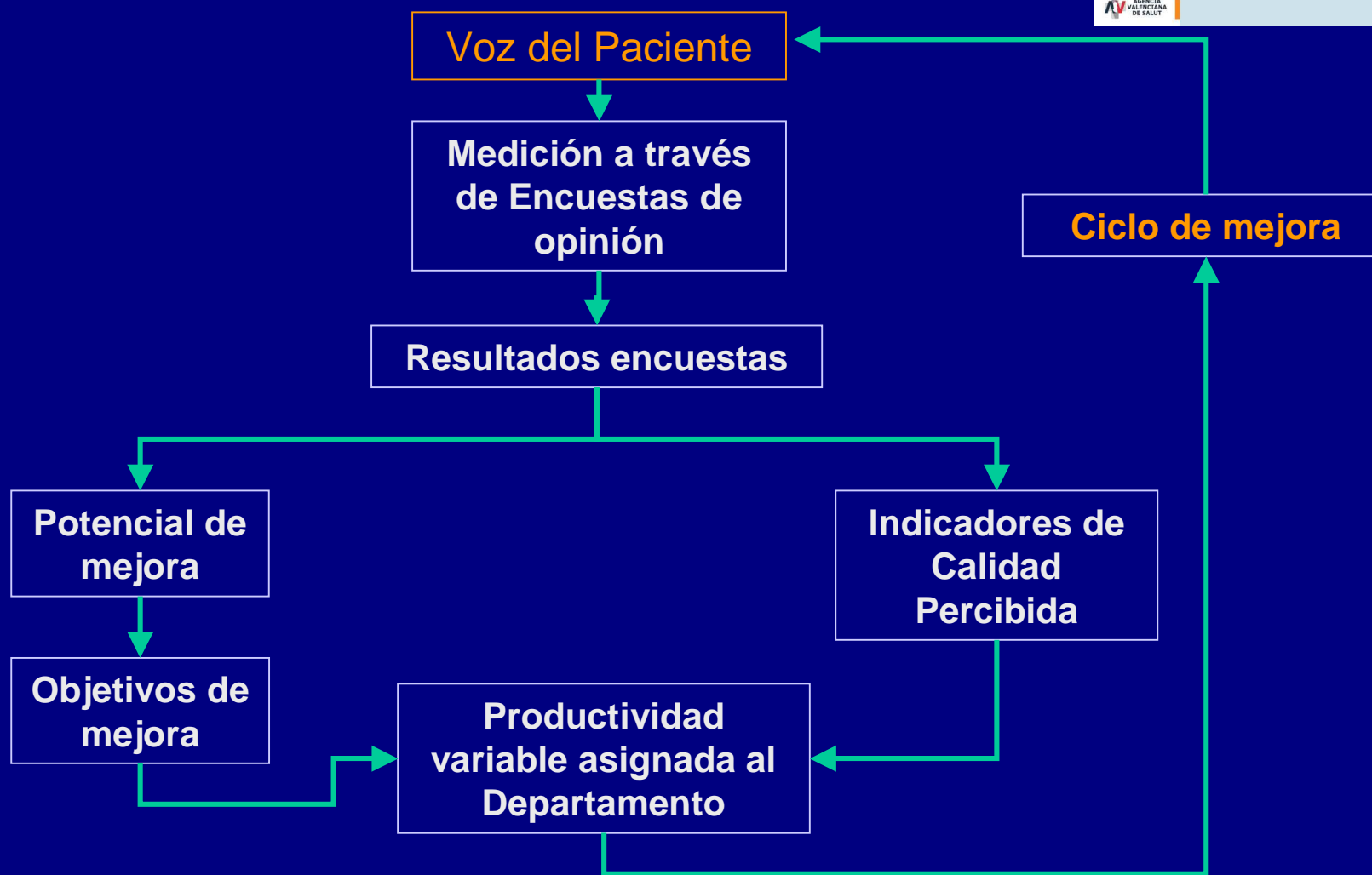
Compromisos de calidad en la atención al paciente en cada Departamento

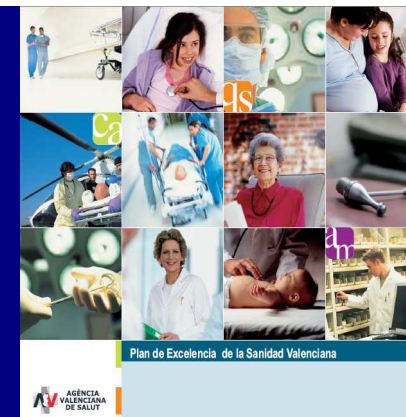
Cada Departamento fija anualmente 3 objetivos de mejora de la calidad de la atención al paciente. Seguimiento semestral mediante encuestas telefónicas



ENCUESTAS DE OPINIÓN

Medición de la Voz del Paciente





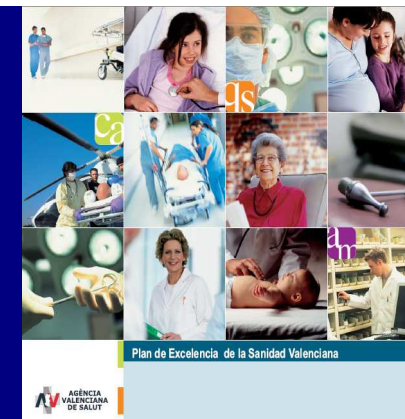
Nueva aplicación informática que facilita tomar decisiones para mejorar la atención al paciente

P I G A P

Convertir datos en información para tomar decisiones

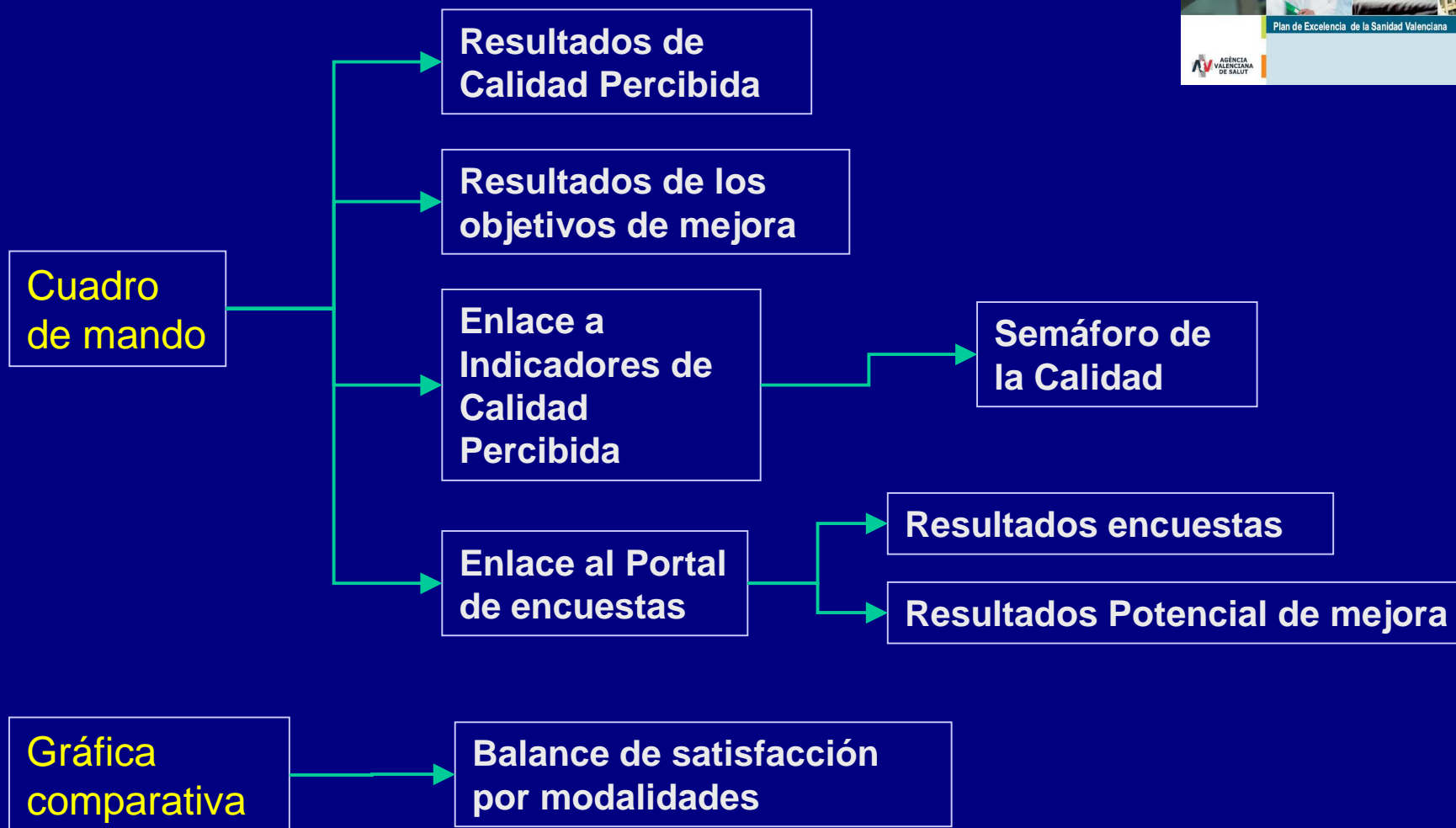
Acercar la “voz de los pacientes” a los equipos de Dirección

Acceso al programa desde Servicios Centrales y los Departamentos

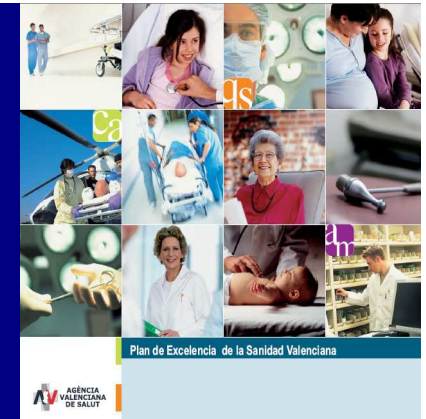


Información gerencial

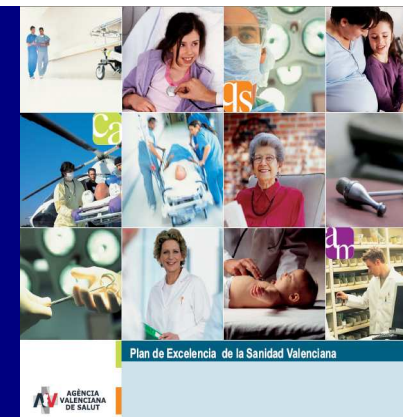
Resultados opinión del paciente



Desde 2007...



- Entrega sistemática encuesta a todas las altas en Medicina, Cirugía, Obstetricia y Pediatría en los hospitales (ampliando anualmente el número)
- Análisis trimestral resultados
- Mayor nivel de segmentación
- Personalización preguntas encuestas por centros
- Directa implicación supervisores enfermería de planta



Potenciales de mejora

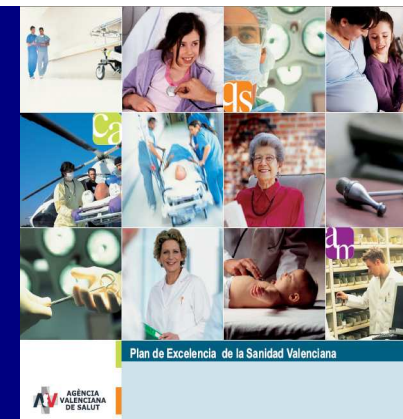
ocurrencia de la buena práctica x importancia para los pacientes

ejemplo

	multiplica
Respetar intimidad del paciente	x 4'36
Acogida	x 3'53
Saber con quién habla (quién atiende)	x 3'36
Informar al alta de cuidados en casa, precauciones y próxima cita	x 2'46

Anualmente identificamos dónde debemos centrar el esfuerzo de mejora para obtener mayor eficiencia

CONCLUSIÓN



Opinión del paciente

Medida sistemáticamente

**Información que ayuda a
incrementar la calidad de la
atención sanitaria**

**Fijamos objetivos y estándares
de calidad en cada
Departamento**

**Introducimos mejoras
específicas en la atención al
paciente**

**Transformamos la información
que nos brinda el paciente en
acciones concretas para
incrementar la calidad de la
atención sanitaria**

Plan de Excelencia de la Sanidad Valenciana

La Sanidad que tú quieres