7ª Jornada Regional
Economía de la Salud

"Evaluación, transparencia y rendición de cuentas"

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE SANIDAD
Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria

Transparencia y rendición de cuentas en el sistema público de salud.

Observatorio de

Alberto Pardo Hernández
Subdirector General de Calidad Asistencial

Enfoque y despliegue del Observatorio de resultados

Enfoque del Observatorio: Objetivos / finalidades

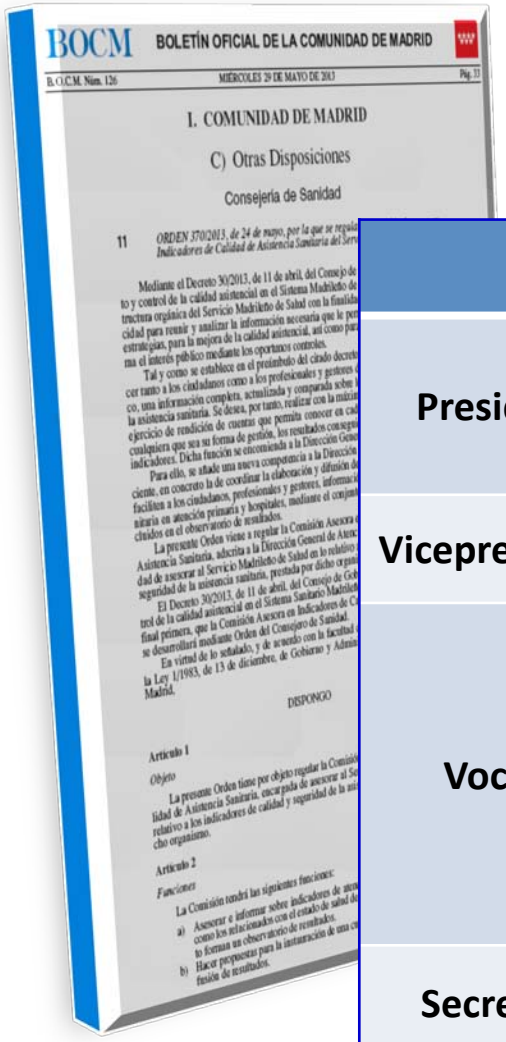
Objetivo Observatorio de resultados:

Poner a disposición de los ciudadanos, pacientes, profesionales y gestores información clave para conocer el estado de salud de los madrileños y los resultados de atención primaria y hospitales, con el fin de dar transparencia a la actividad asistencial realizada en nuestra Comunidad.

- **Transparencia**
- **Libre elección**
- **A. S. transfronteriza**
- **Benchmarking: Mejora calidad**

Enfoque de elaboración - participación - consulta

Renovación comisión asesora en indicadores


BOCM BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

B. O.C.M. Núm. 126 MIÉRCOLES 29 DE MAYO DE 2013 Pág. 37

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Sanidad

11 ORDEN 370/2013, de 24 de mayo, por la que se regula ... Indicadores de Calidad de Asistencia Sanitaria del Ser...

Mediante el Decreto 30/2013, de 11 de abril, del Consejo de ... to y control de la calidad asistencial en el Sistema Madrileño de ... tructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud con la finalidad ... cidad para reunir y analizar la información necesaria que le per... estrategias, para la mejora de la calidad asistencial, así como para ... ma el interés público mediante los oportunos controles.

Tal y como se establece en el preámbulo del citado decreto ... cer tanto a los ciudadanos como a los profesionales y gestores ... co, una información completa, actualizada y comparada sobre ... la asistencia sanitaria. Se desea, por tanto, realizar con la máxima ... ejercicio de rendición de cuentas que permita conocer en cada ... cualquiera que sea su forma de gestión, los resultados conseguidos ... indicadores. Dicha función se encomienda a la Dirección Gene...

Para ello, se añade una nueva competencia a la Dirección ... ciente, en concreto la de coordinar la elaboración y difusión de ... faciliten a los ciudadanos, profesionales y gestores, informació... naria en atención primaria y hospitales, mediante el conjunto ... cluidos en el observatorio de resultados.

La presente Orden viene a regular la Comisión Asesora ... Asistencia Sanitaria, adscrita a la Dirección General de Atenc... dad de asesorar al Servicio Madrileño de Salud en lo relativo ... seguridad de la asistencia sanitaria, prestada por dicho organi...

El Decreto 30/2013, de 11 de abril, del Consejo de Gob... trol de la calidad asistencial en el Sistema Sanitario Madrileño ... final primera, que la Comisión Asesora en Indicadores de C... se desarrollará mediante Orden del Consejero de Sanidad.

En virtud de lo señalado, y de acuerdo con la facultad ... la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Admin... Madrid,

DISPONGO

Artículo 1

Objeto

La presente Orden tiene por objeto regular la Comisió... lidad de Asistencia Sanitaria, encargada de asesorar al Se... relativo a los indicadores de calidad y seguridad de la asi... cho organismo.

Artículo 2

Funciones

La Comisión tendrá las siguientes funciones:

a) Asesorar e informar sobre indicadores de ate... como los relacionados con el estado de salud de ... lo forman un observatorio de resultados.

b) Hacer propuestas para la instauración de una ci... sión de resultados.

Creación: Decreto 30/2013

Regulación: Orden 370/2013

Composición Comisión Asesora	
Presidente	**Centro directivo competencias calidad asistencial: D.G. Coordinación Atención al Ciudadano y Humanización Asistencia Sanitaria**
Vicepresidente	**Subdirector Calidad Asistencial**
Vocales	• **6 vocales: representantes sociedades científicas área médica, quirúrgica, atención primaria, farmacia y calidad asistencial** • **2 profesionales de reconocido prestigio** • **Vocales sin voz - Representantes de AP, hospitales, sistemas de información, farmacia, investigación y formación, ordenación e inspección**
Secretario	**Representante sin voz de la S. G. calidad asistencial**

Despliegue del Observatorio

Actualización

Anteriores

Versiones del Observatorio

1

2

3

4

5

Años 2014 / 2016

Años 2010 / 2012

Años 2011 / 2013

Años 2012 / 2014

Años 2013 / 2015

Evolución del contenido del Observatorio

Estado de salud de la población

Observatorio 2010-2012	Observatorio 2011-2013	Observatorio 2012-2014	Observatorio 2013-2015
~156 indicadores	Sin cambios	Sin cambios	~166 indicadores 10 nuevos indicadores*
-Dinámica demográfica - Indicadores de salud - Indicadores 16 enf. seleccionadas	Sin variación Actualización datos	Sin variación Actualización datos morbilidad AP y hospitalaria	Dinámica demográfica Indicadores de salud Indicadores 16 enf. seleccionadas Determinantes de salud*

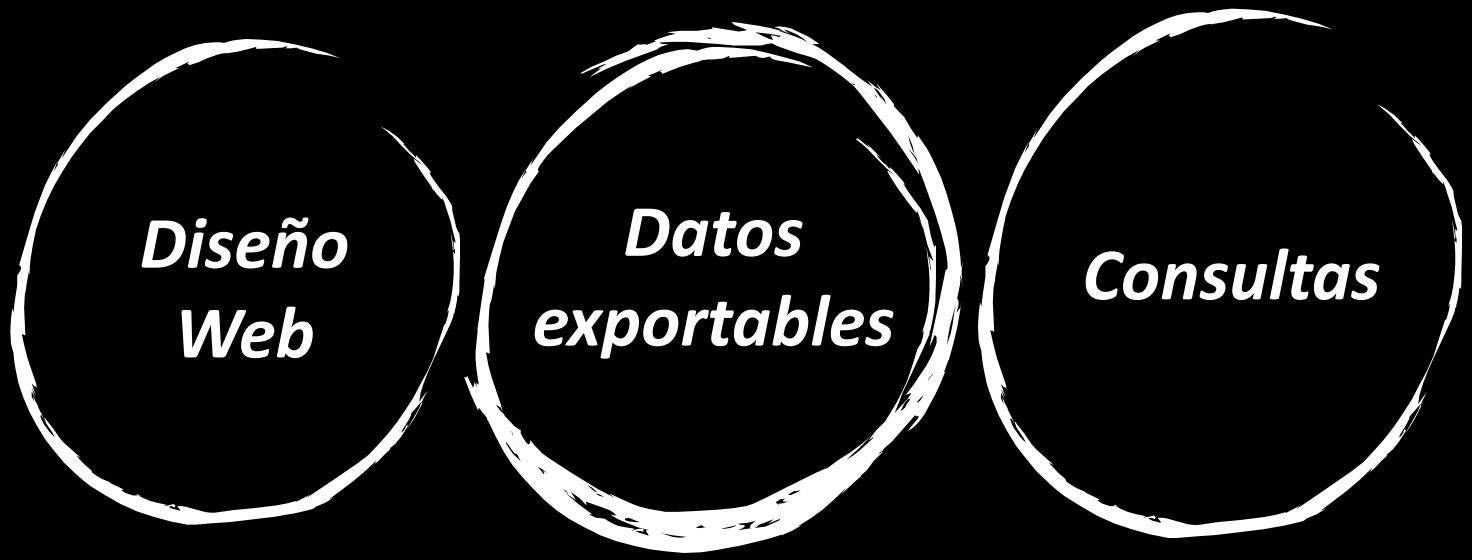
Indicadores de atención primaria

Observatorio 2010-2012	Observatorio 2011-2013	Observatorio 2012-2014	Observatorio 2013-2015
48 indicadores	49 indicadores	53 indicadores	56 indicadores
- Datos Generales (4) - Efectividad-seguridad (25) - Eficiencia (5) - Atención paciente (7) - Docencia-Investigación (7)	- Datos Generales (4) - Efectividad- seguridad (26) - Eficiencia (5) - Atención paciente (7) - Docencia - Investigación (7)	- Datos Generales (4) - Efectividad-seguridad (28) - Eficiencia (5) - Atención al paciente (9) - Docencia-Investigación (7)	- Datos Generales (4) - Efectividad-seguridad (28) - Eficiencia (6) - Atención al paciente (11) - Docencia-Investigación (7)

Indicadores de hospitales

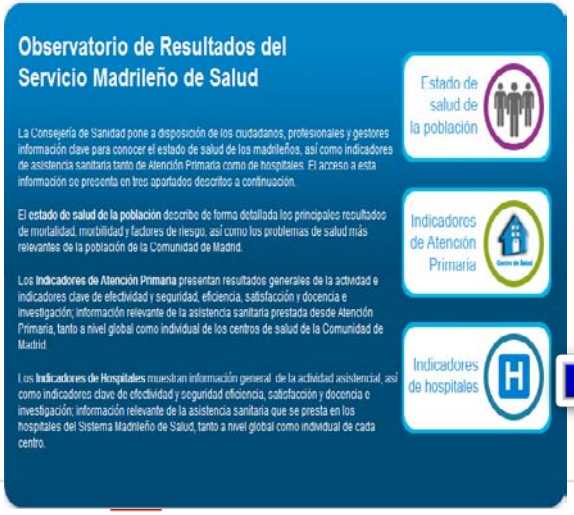
Observatorio 2010-2012	Observatorio 2011-2013	Observatorio 2012-2014	Observatorio 2013-2015
55 indicadores	58 indicadores	61 indicadores	65 indicadores
- Datos Generales (12) - Efectividad y seguridad (16) - Eficiencia (10) - Atención al paciente (9) - Docencia e Investigación (8)	- Datos Generales (14) - Efectividad y seguridad (16) - Eficiencia (10) - Atención al paciente (9) - Docencia e Investigación (9)	- Datos Generales (15) - Efectividad y seguridad (16) - Eficiencia (10) - Atención al paciente (11) - Docencia e Investigación (9)	- Datos Generales (16) - Efectividad y seguridad (17) - Eficiencia (11) - Atención al paciente (12) - Docencia e Investigación (9)

Herramientas del Observatorio para facilitar transparencia ….



Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud

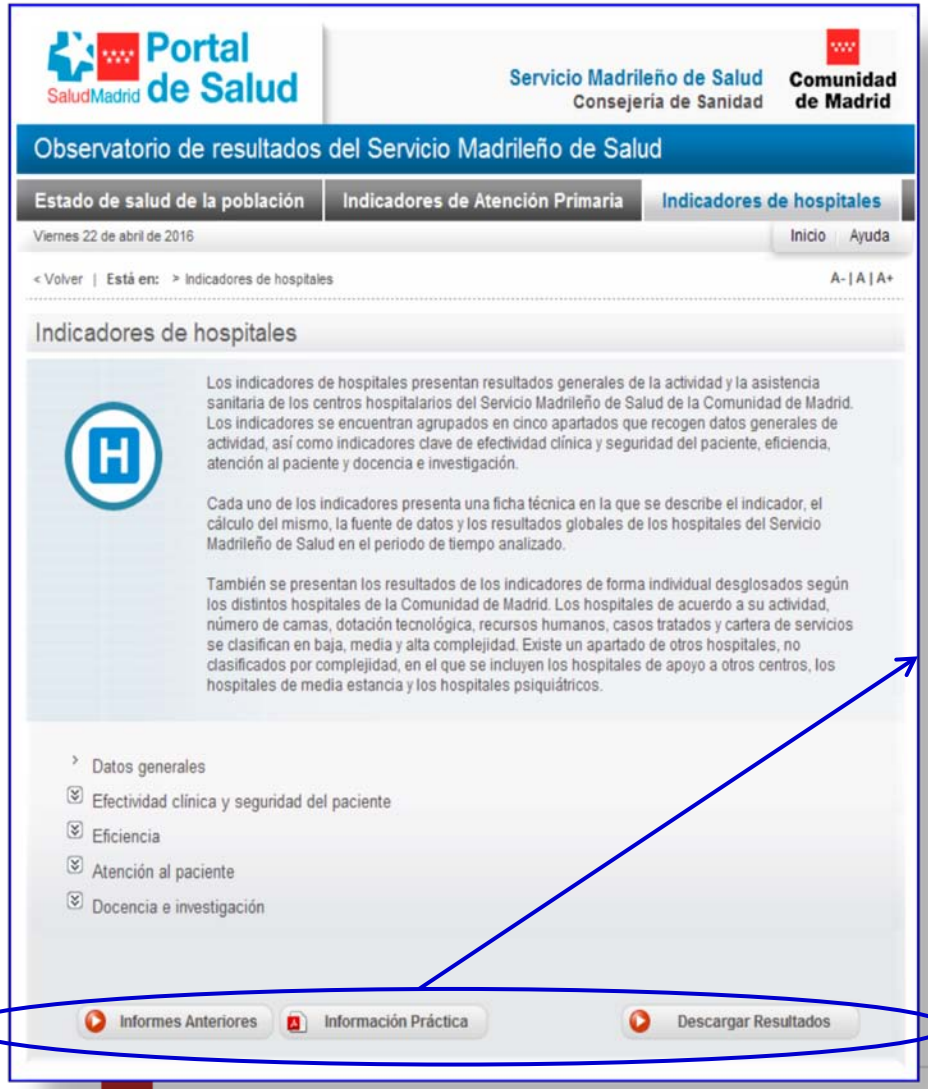
Entrada → **SERMAS** → **Hospitales**



	2013	2014	2015
Baja complejidad			
H. El Escorial	92,31%	89,16%	90,98%
H.U. del Tajo	88,46%	86,2%	84,47%
H.U. del Henares	89,35%	83,96%	88,17%
H.U. Infanta Cristina	89,42%	88,21%	88,4%
H.U. Infanta Elena	92,93%	93,76%	93,32%
H.U. del Sureste	90,12%	91,85%	88,04%
Media complejidad			
H. Gómez Ulla	90,49%	87,88%	86,99%
H.U. Niño Jesús	94,94%	91,08%	90,21%
H.U. Rey Juan Carlos	95,06%	93,21%	91,64%
H.U. de Torrejón	94,93%	88,8%	88,52%
H.U. de Fuenlabrada	89,42%	85,33%	83,28%
H.U. Fundación Alcorcón	91,56%	87,64%	88,81%
H.U. de Getafe	90,93%	91,05%	89,16%
H.U. Infanta Leonor	90,34%	89,76%	87,93%
H.U. Infanta Sofía	88,6%	89,58%	86,79%
H.U. de Móstoles	87,71%	94,1%	89,05%
H.U. Príncipe de Asturias	91,96%	92,02%	91,46%
H.U. Severo Ochoa	88,75%	86,09%	84,39%
H.G. de Villalba			94,86%
Alta complejidad			
H. Clínico San Carlos	90,94%	89,2%	89,71%
H. Fundación Jiménez Díaz	94,29%	92,09%	92,99%
H.G.U. Gregorio Marañón	89,99%	88,74%	89,33%
H.U. 12 Octubre	90,47%	86,37%	86,43%
H.U. La Paz	89,88%	84,59%	88,02%
H.U. de La Princesa	90,01%	91,42%	88,08%
H.U. Puerta de Hierro Majadahonda	92,62%	90,79%	89,76%
H.U. Ramón y Cajal	88,18%	87,62%	88,3%

http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354183538063&language=es&pagename=PortalSalud%2FPage%2FPTSA_servicioPrincipal&vest=1354183538063

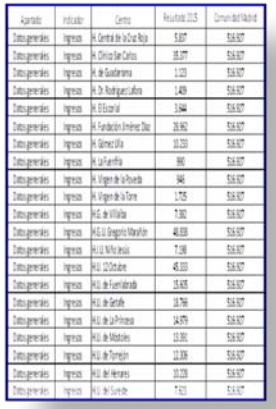
Información complementaria



Posibilidad de acceder a resultados, a través de los diferentes indicadores, y además a:

1. **Informes tres ediciones anteriores en Pdf. (Datos 2010 – 2015)**

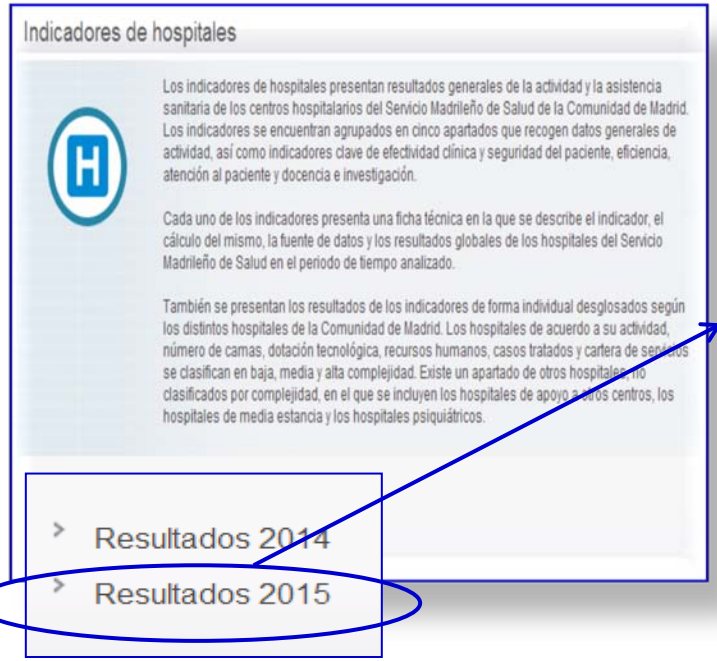
1. **Descargar resultados en formato Excel (dos últimos años)**



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE SANIDAD
Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria

http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354183538063&language=es&pagename=PortalSalud%2FPage%2FPTSA_servicioPrincipal&vest=1354183538063

“Datos abiertos” descarga Excel



Apartado	Indicador	Centro	Resultado 2015	Comunidad Madrid
Datos generales	Ingresos	H. Central de la Cruz Roja	5.837	516.927
Datos generales	Ingresos	H. Clínico San Carlos	35.377	516.927
Datos generales	Ingresos	H. de Guadarrama	1.123	516.927
Datos generales	Ingresos	H. Dr. Rodríguez Lafora	1.409	516.927
Datos generales	Ingresos	H. El Escorial	3.644	516.927
Datos generales	Ingresos	H. Fundación Jiménez Díaz	28.962	516.927
Datos generales	Ingresos	H. Gómez Ulla	10.233	516.927
Datos generales	Ingresos	H. La Fuenfría	990	516.927
Datos generales	Ingresos	H. Virgen de la Poveda	946	516.927
Datos generales	Ingresos	H. Virgen de la Torre	1.725	516.927
Datos generales	Ingresos	H.G. de Villalba	7.382	516.927
Datos generales	Ingresos	H.G.U. Gregorio Marañón	48.838	516.927
Datos generales	Ingresos	H.I.U. Niño Jesús	7.198	516.927
Datos generales	Ingresos	H.U. 12 Octubre	45.333	516.927
Datos generales	Ingresos	H.U. de Fuenlabrada	15.605	516.927
Datos generales	Ingresos	H.U. de Getafe	18.766	516.927
Datos generales	Ingresos	H.U. de La Princesa	14.979	516.927
Datos generales	Ingresos	H.U. de Móstoles	13.391	516.927
Datos generales	Ingresos	H.U. de Torrejón	12.306	516.927
Datos generales	Ingresos	H.U. del Henares	10.228	516.927
Datos generales	Ingresos	H.U. del Sureste	7.623	516.927

Información práctica para ciudadanos / pacientes

Observatorio de Resultados del Servicio Madrileño de Salud

¿Qué es el Observatorio de Resultados de la Comunidad de Madrid?

El Observatorio de Resultados, pone a disposición de los ciudadanos más de 260 resultados clave de la salud de los madrileños y de la actividad asistencial desarrollada en Atención Primaria y Hospitales del Servicio Madrileño de Salud en los últimos tres años.

Es una herramienta complementaria para facilitar al usuario ejercer su derecho a la libre elección sanitaria, con un mayor conocimiento de los centros asistenciales a los que puede acudir.

Accede a través de la web de la Comunidad de Madrid y del portal salud esta dirección: www.madrid.org/sanidad/observatorioresultados

¿Qué incluye el Observatorio de Resultados?

El Observatorio está dividido en tres apartados: estado de salud de la población, e indicadores de la actividad y resultados de atención primaria y hospitales.

El apartado sobre estado de salud de la población incluye apartados de: dinámica demográfica, indicadores de salud e indicadores de enfermedades seleccionadas.

Los indicadores de Atención Primaria y Hospitales se agrupan en los siguientes cinco apartados: 1) datos generales, 2) efectividad y seguridad clínica, 3) eficiencia, 4) atención al paciente y 5) docencia e investigación.

¿Cómo se presentan los diferentes indicadores o resultados?

En el Estado de salud de la población se presentan tres apartados: dinámica demográfica, indicadores de morbi-mortalidad e indicadores de un conjunto de dieciséis enfermedades relevantes.

En cada uno de los apartados se obtienen entradas a más de 155 indicadores que cuentan con tablas y gráficos evolutivos de resultados, figurando una explicaciones de los resultados obtenidos y/o contenido de los mismos.

Así, se puede comprobar cómo la esperanza de vida en la Comunidad de Madrid ha continuado aumentando, 84,48 años en el último año disponible; mientras que la diferencia entre hombres (81,58 años) y mujeres (86,99 años) ha empezado a reducirse.

En atención primaria y hospitales, la presentación es similar: en primer lugar se presentan los resultados globales del Servicio Madrileño de Salud en los últimos tres años y desde esta pantalla se accede a los datos individuales de los 262 centros de salud o de los 24 hospitales para ese indicador concreto.

Accedemos por ejemplo al indicador de presión asistencial en Atención Primaria

En el caso de atención primaria, para la comparación por centros de salud existe una primera posibilidad para elegir hasta un máximo de 3 centros de la lista que aparece en la página web según su criterio y como segunda posibilidad un documento en pdf con los resultados de todos los centros de salud, ordenados alfabéticamente.

Seleccionamos 3 centros de salud

Presión asistencial	Medicina de familia			Pediatría			Enfermería		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
C.S. AO	32,75	31,92	30,41	21,83	20,96	21,04	17,17	16,45	17,12
C.S. GF	33,54	30,67	29,40	25,19	24,28	23,50	17,09	16,98	19,01
C.S. PN	27,40	27,41	27,17	19,81	14,77	16,08	14,16	13,30	13,02

En el caso de hospitales, en cada indicador se presentan la evolución de los resultados en los tres últimos años y también se puede acceder a los resultados individuales de cada uno de los 24 hospitales de la Comunidad de Madrid.

Accedemos, por ejemplo al indicador de satisfacción global en Hospitales

En la pantalla desglose por hospitales, se pueden consultar los resultados individuales de los centros, que se encuentran clasificados según las características y el grado de complejidad del hospital en baja, media y alta complejidad. También existe un apartado de otros hospitales en el que se incluyen los hospitales de apoyo a otros centros, los hospitales de media estancia y los hospitales psiquiátricos.

		2013	2014	2015
Baja complejidad	H. E. E	92,31%	88,16%	90,68%
Media complejidad	H. U. G. U.	90,49%	87,08%	88,99%
Alta complejidad	H. C. S. C	90,94%	89,20%	89,71%
Otros hospitales	H. C. C. R.	94,43%	91,13%	95,08%

Accedemos a los resultados desglosados por hospitales

Más información en: www.madrid.org/sanidad/observatorioresultados

Portal transparencia Comunidad Madrid

- **Fecha:** 31 de marzo de 2016
- **Descripción:** En la página Web de la Consejería de Sanidad está publicado el Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud, en el que se pueden consultar por los ciudadanos más de 250 indicadores sobre el estado de salud de la población, así como sobre la actividad y resultados de todos los centros de salud y hospitales públicos de la región. Es una Web de actualización periódica. Actualmente están disponibles los datos correspondientes a los años 2012, 2013 y 2014.

A lo largo del primer trimestre, el grupo de trabajo se ha reunido formalmente en dos ocasiones, con el objetivo de trabajar en la actualización de datos 2015 y en la propuesta de nuevos indicadores teniendo en cuenta el compromiso de plazos establecido.

También se ha reunido a la Comisión Asesora en Indicadores de Calidad de Asistencia Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, con objeto de presentarlos y revisar la actualización del Observatorio de Resultados 2015.
En estos momentos, la actualización del Observatorio de Resultados con datos 2015 está disponible en una versión en entorno de pruebas, aún no publicada.

El alcance de esta primera actualización es de aproximadamente un 85% para los apartados de atención primaria y hospitales y un 10% en el apartado del estado de salud de la población.

Responsable: Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria.

http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=Page&cid=1350930987804&pagename=ComunidadMadrid%2FPage%2FCM_servicioPrincipal

Observatorio de Resultados del Servicio Madrileño de Salud

Fecha de publicación: Viernes, 4 Noviembre, 2016 - 13:05
Última modificación: Martes, 8 Noviembre, 2016 - 13:41

Valoración:
Su voto: Ninguno Promedio: 4 (3 votes)

CONSULTA:

El Observatorio, al que se accede a través de la web de la Comunidad de Madrid y del portal salud, está dirigido a los ciudadanos, profesionales y gestores; con contenidos que son de interés para los usuarios, pacientes y familiares, pero en el que también se incorporan indicadores con un contenido técnico mayor que son de especial utilidad a los profesionales y a los gestores sanitarios de la Comunidad de Madrid.

En este contexto, y con el fin de acercar sus contenidos a la ciudadanía y mejorar su difusión, se formula la siguiente consulta pública:

¿Cómo piensa que podemos incrementar la utilidad del Observatorio de Resultados?

PLAZO DE LA CONSULTA:

Hasta el **31 de diciembre de 2016**

https://participa.madrid.org/content/observatorio-resultados-servicio-madrileno-salud

Observatorio y mejora institucional

Enfoque de mejora del Observatorio

Identificar actuaciones

Medir Monitorizar

Comparar Optimizar

Indicadores

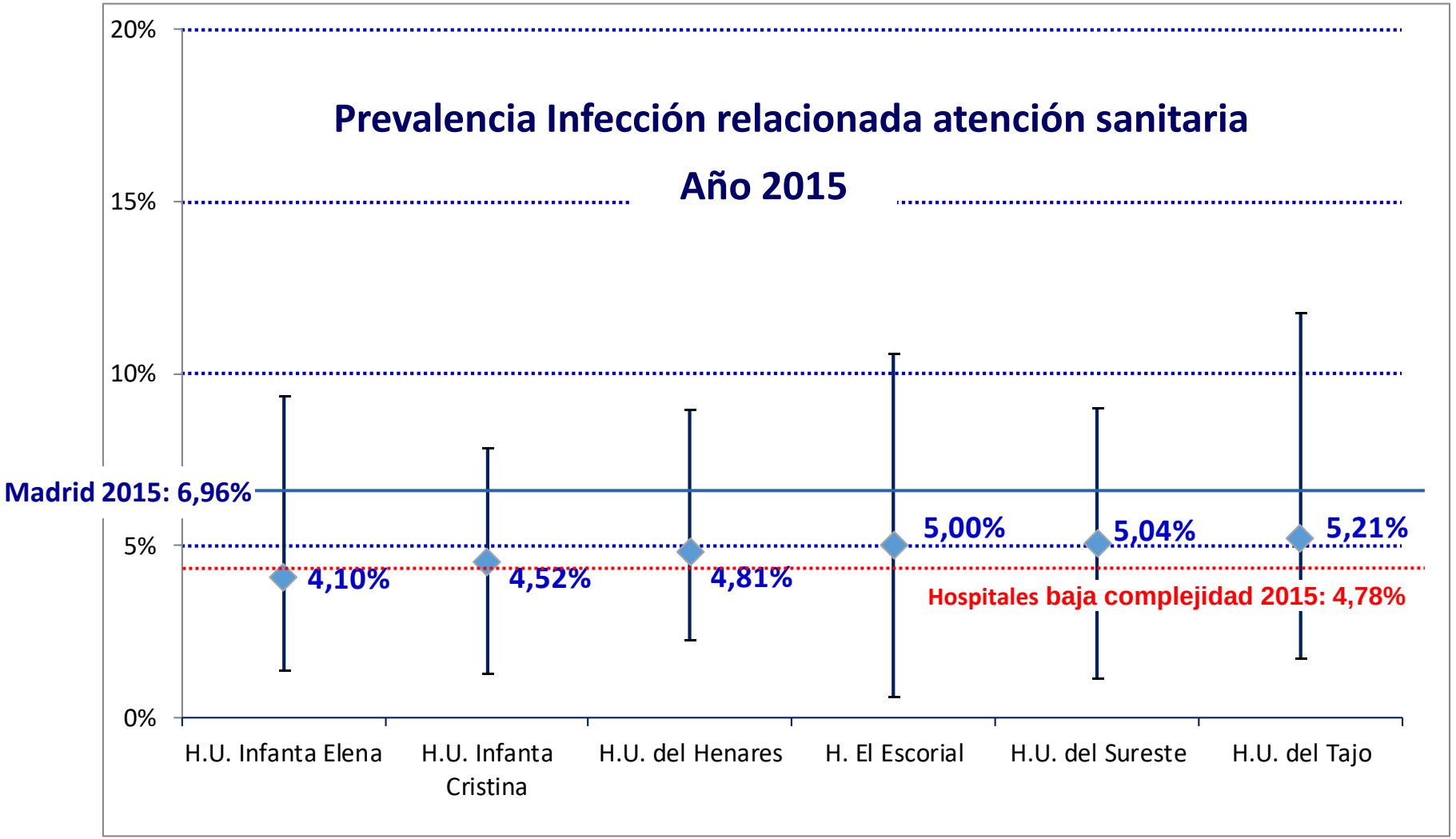
Acciones de mejora

Qué quiero saber

Cómo lo conozco

Qué quiero hacer

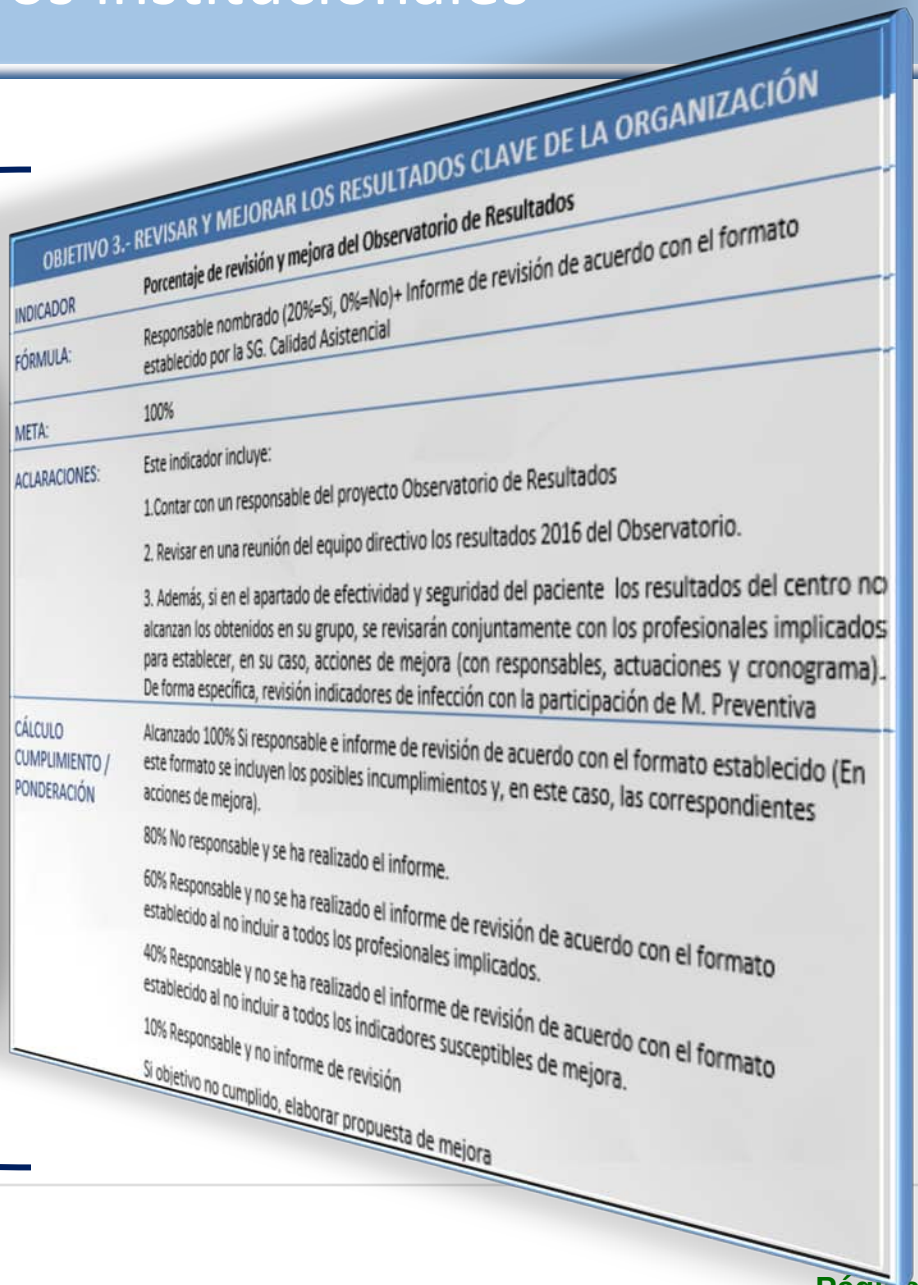
Comparar: Presentación datos para la mejora



Optimizar: Objetivos institucionales

INDICADORES DE RESULTADOS

- **Nombrar responsable Observatorio de Resultados**
- **Revisión global Observatorio de Resultados**
- **Revisión efectividad y seguridad Observatorio de resultados**



OBJETIVO 3.- REVISAR Y MEJORAR LOS RESULTADOS CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN	
INDICADOR	Porcentaje de revisión y mejora del Observatorio de Resultados
FÓRMULA:	Responsable nombrado (20%=Si, 0%=No)+ Informe de revisión de acuerdo con el formato establecido por la SG. Calidad Asistencial
META:	100%
ACLARACIONES:	Este indicador incluye: 1.Contar con un responsable del proyecto Observatorio de Resultados 2. Revisar en una reunión del equipo directivo los resultados 2016 del Observatorio. 3. Además, si en el apartado de efectividad y seguridad del paciente los resultados del centro no alcanzan los obtenidos en su grupo, se revisarán conjuntamente con los profesionales implicados para establecer, en su caso, acciones de mejora (con responsables, actuaciones y cronograma). De forma específica, revisión indicadores de infección con la participación de M. Preventiva
CÁLCULO CUMPLIMIENTO / PONDERACIÓN	Alcanzado 100% Si responsable e informe de revisión de acuerdo con el formato establecido (En este formato se incluyen los posibles incumplimientos y, en este caso, las correspondientes acciones de mejora). 80% No responsable y se ha realizado el informe. 60% Responsable y no se ha realizado el informe de revisión de acuerdo con el formato establecido al no incluir a todos los profesionales implicados. 40% Responsable y no se ha realizado el informe de revisión de acuerdo con el formato establecido al no incluir a todos los indicadores susceptibles de mejora. 10% Responsable y no informe de revisión Si objetivo no cumplido, elaborar propuesta de mejora

Objetivos institucionales 2016

Hospitales	Nº Hospitales	% Hospitales que han alcanzado meta
Existencia de un **responsable del Observatorio de Resultados**	**35**	**100%**
Informe de **revisión del Observatorio de Resultados**	**32**	**91%**

1.Contar con un responsable del proyecto Observatorio de Resultados.
2.Revisar en una reunión del equipo directivo los resultados del Observatorio.
3.Además, si en el apartado de efectividad y seguridad del paciente los resultados del centro no alcanzan los obtenidos en su grupo, se revisarán conjuntamente con los profesionales implicados para establecer, en su caso, acciones de mejora (con responsables, actuaciones y cronograma). De forma específica, revisión indicadores de infección con la participación de M. Preventiva

A. Primaria	Nº Direcciones Asistenciales	% D A que han alcanzado meta
Informe de **revisión del Observatorio de Resultados**	**6**	**86%**

Algún resultado de su utilización y utilidad

Encuesta de utilidad

✓ **Objetivo:**

Evaluar la utilidad global del Observatorio de Resultados para la mejora de los resultados de los centros

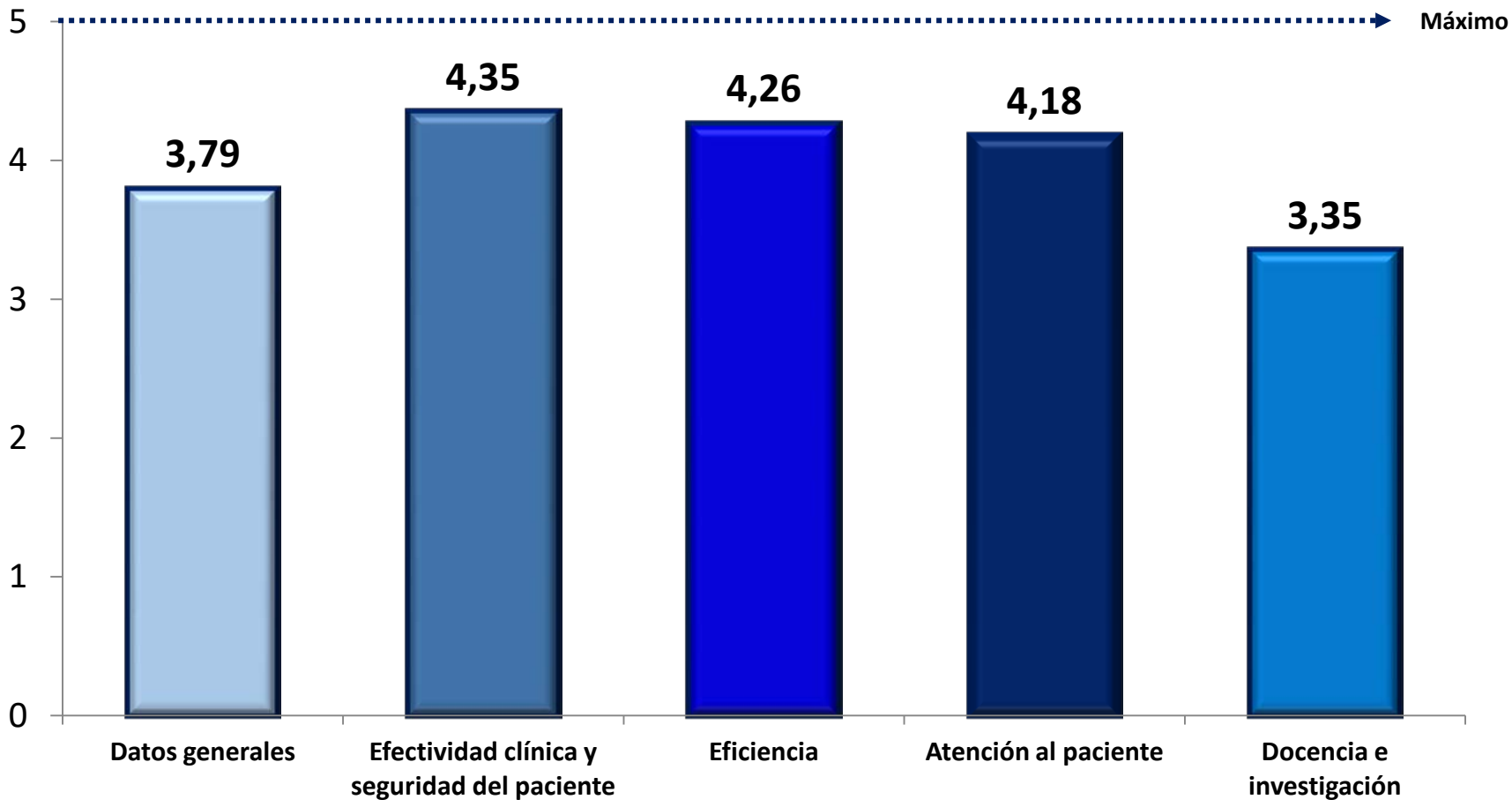
✓ **Metodología:**

- **Cuestionario único por gerencia – coordinador calidad/responsable observatorio**
- **2 apartados: Utilidad global del Observatorio y Utilidad del Observatorio para autoevaluación c/modelo EFQM**
- **Escala de valoración**

Nada útil	1	2	3	4	5	Muy útil

- **Se incluyen preguntas abiertas, para que en texto libre se puedan aportar sugerencias de cambios o modificaciones que se consideren oportunas**

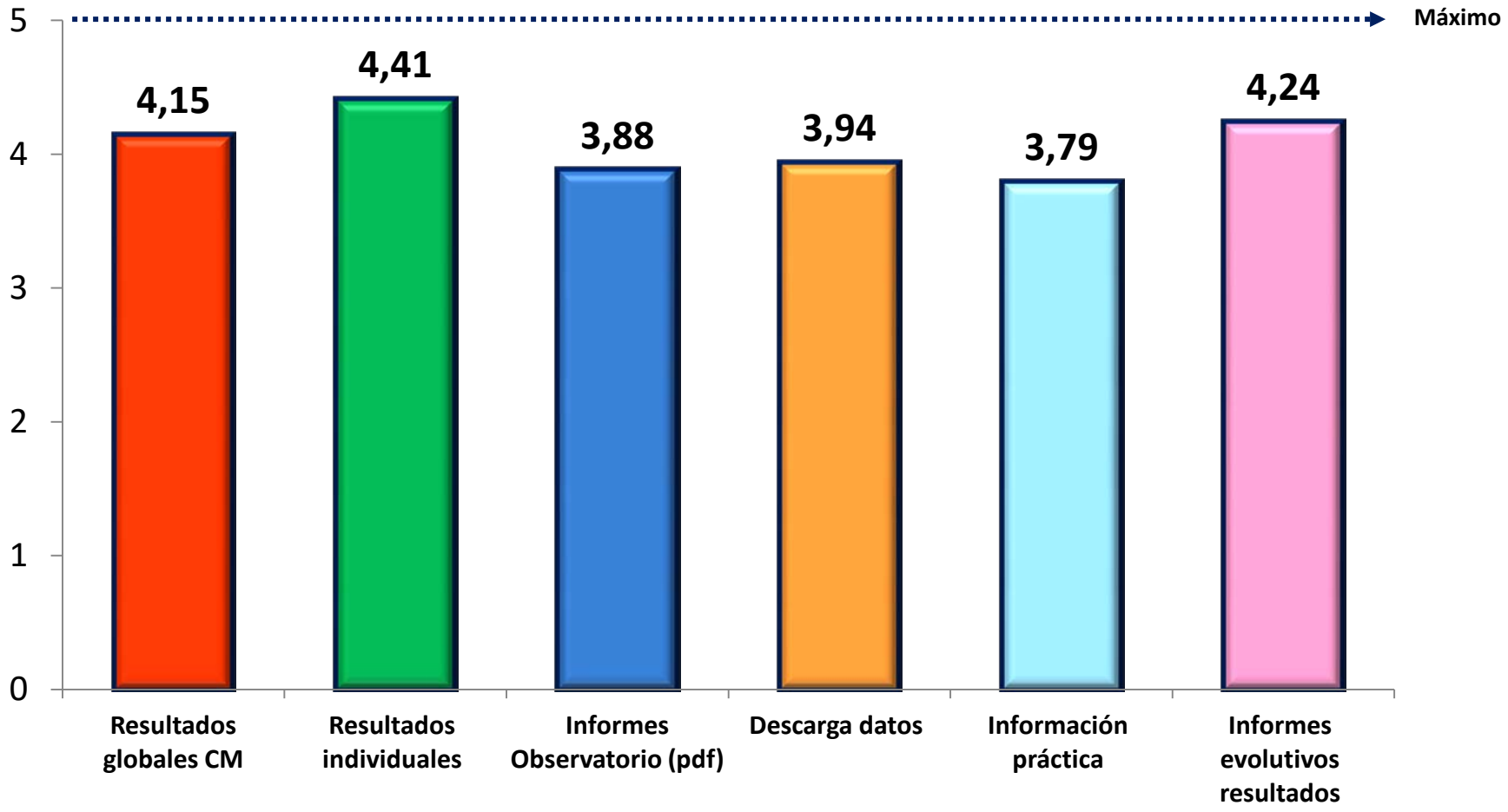
Utilidad media de los apartados del Observatorio



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE SANIDAD
Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria

32 gerencias hospitales (91,4%) **2 responsables gerencia AP**

Utilidad media de los elementos del Observatorio



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE SANIDAD
Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria

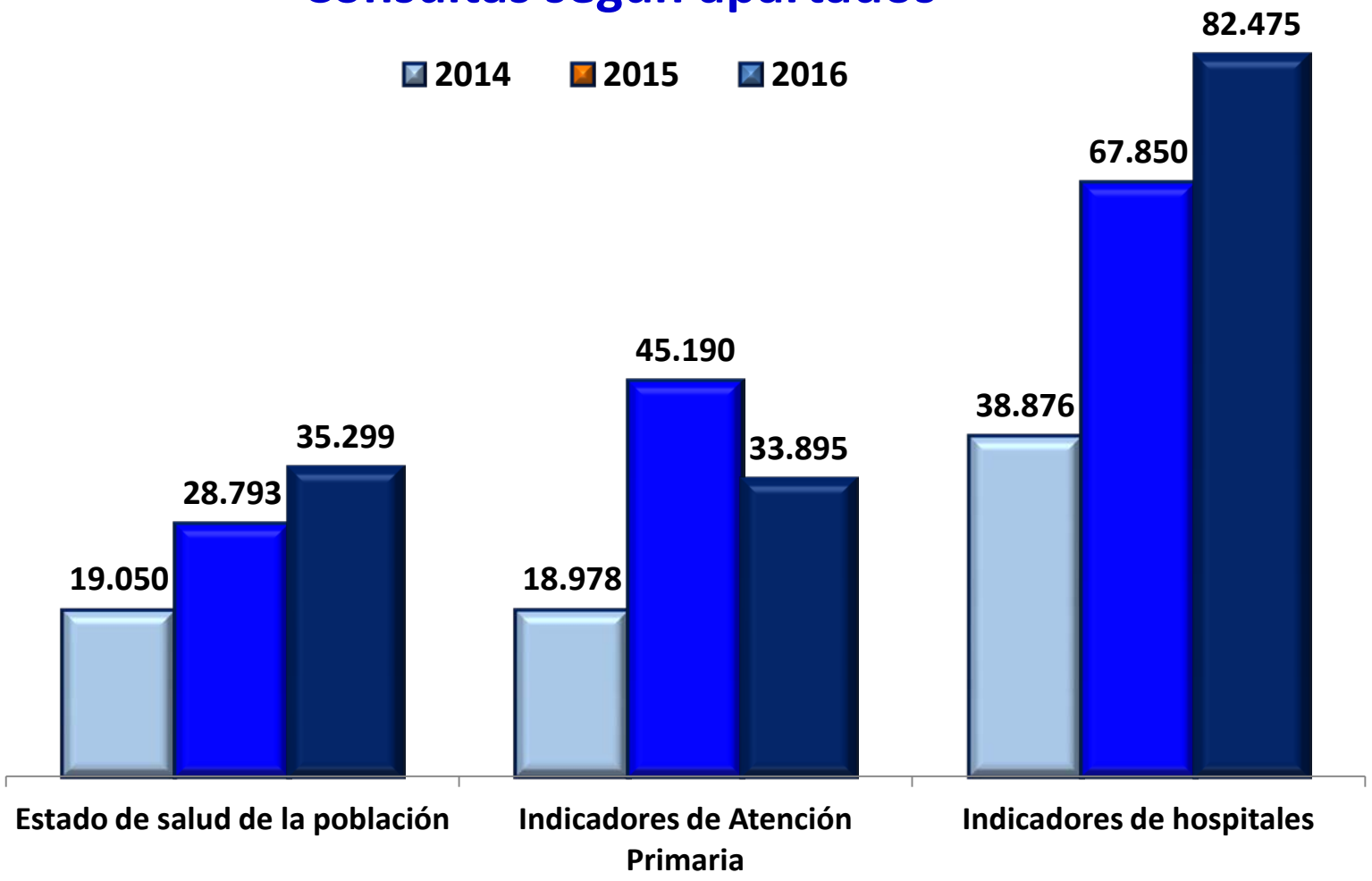
32 gerencias hospitales (91,4%) **2 responsables gerencia AP**

Consultas al Observatorio

- Media mensual 2014*: 9.613
- Media mensual 2015: 11.819
- Media mensual 2015: 12.947
- 492.025 visitas

Estadísticas Observatorio: evolución consultas

Consultas según apartados



* Se excluyen consultas 1er mes abril 2014: 65.531

Utilización del Observatorio para el EFQM

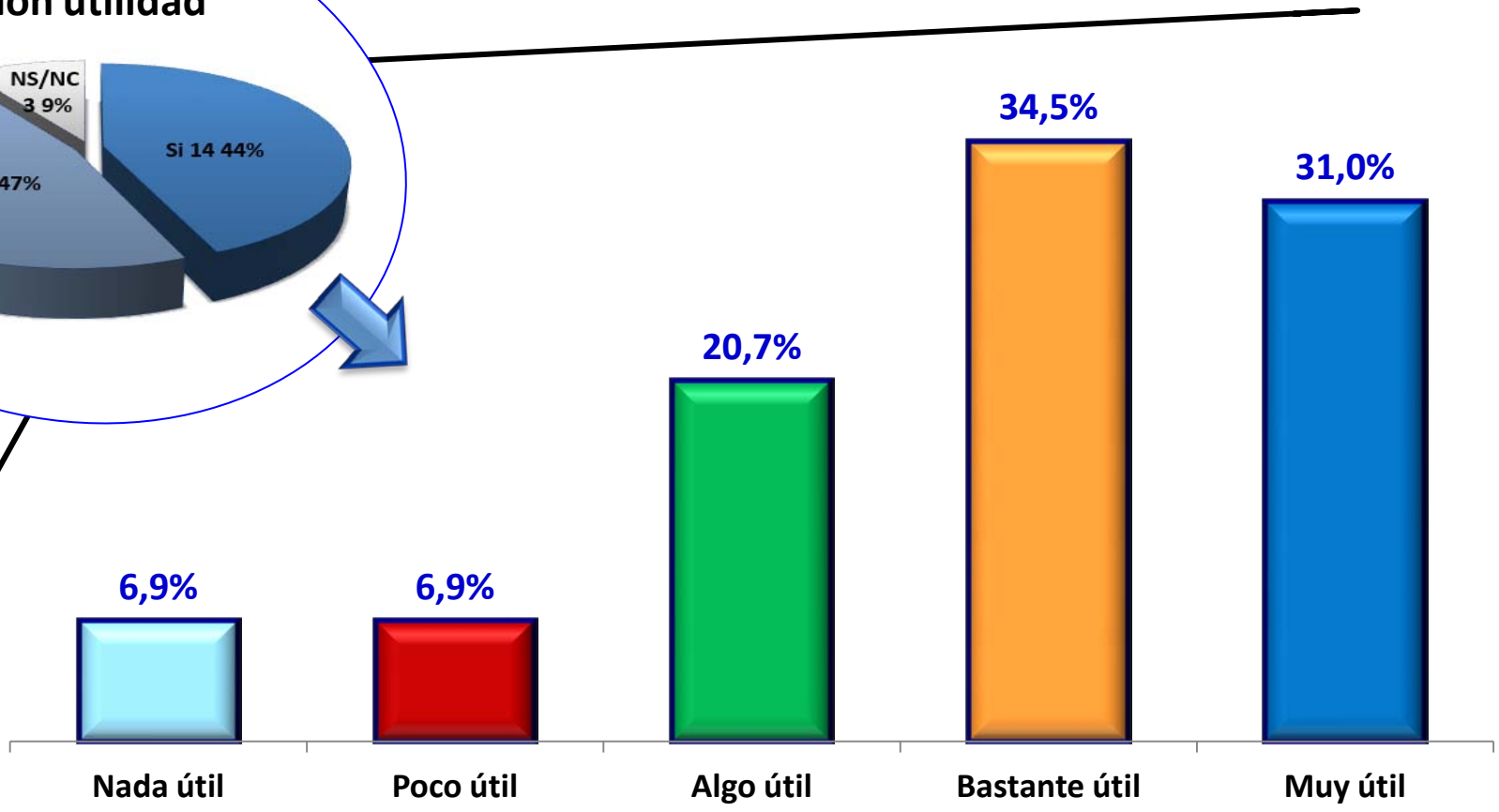
CRITERIO 7: FUENTES DE INFORMACIÓN *(por ejemplo)*

- Autoevaluaciones EFQM previas.
- Plan estratégico
- Contratos de gestión
- Cuadro de Mando
- Memoria económica
- Documentación relativa a seguimiento de objetivos
- Observatorio de Resultados
- Plan de Calidad.
- Informes de auditorías de calidad y certificación
- Comparaciones de indicadores de rendimiento y de medidas de percepción de organizaciones relevantes/mejores en el sector.
- Encuestas de satisfacción de los profesionales
- Encuestas de clima laboral
- Informes de recursos humanos (adecuación persona puesto, perfiles profesionales, competencias de las personas, estabilidad laboral, movilidad interna, siniestralidad, seguimiento de huelgas, absentismo, incapacidad laboral, etc.).
- Documentos de incentivos y productividad
- Reconocimientos y premios
- Informe de evolución del plan de formación/desarrollo profesional/investigación
- Memorias de investigación
- Informes del servicio de prevención de riesgos o de la entidad aseguradora
- Resultados de entrevistas, grupos focales, etc.
- Evaluación de los planes de acogida
- Mapa de conocimiento
- Otras memorias e informes
- Documentos de evaluación del desempeño.

CRITERIO 9: FUENTES DE INFORMACIÓN *(por ejemplo)*

- Autoevaluaciones EFQM previas.
- Plan estratégico
- Contratos de gestión
- Cuadros de mando
- Documentación de seguimiento de objetivos
- Observatorio de Resultados
- Plan de Calidad
- Informe de auditorías de calidad y certificación
- Informe de cartera de servicios.
- Sistema de información de atención especializada
- Registro unificado de lista de espera quirúrgica
- Sistema de información sobre consultas y técnicas
- Encuesta de satisfacción de los usuarios
- Encuestas específicas sobre servicios
- Registro de reclamaciones, quejas, sugerencias
- Otras memorias/informes
- Sistema de información y análisis de la prestación farmacéutica
- Informe de seguimiento de objetivos económicos y de calidad en farmacia.
- Consumos y evolución de prescripción y efectos y accesorios
- Informes de Becas FIS/investigaciones/publicaciones

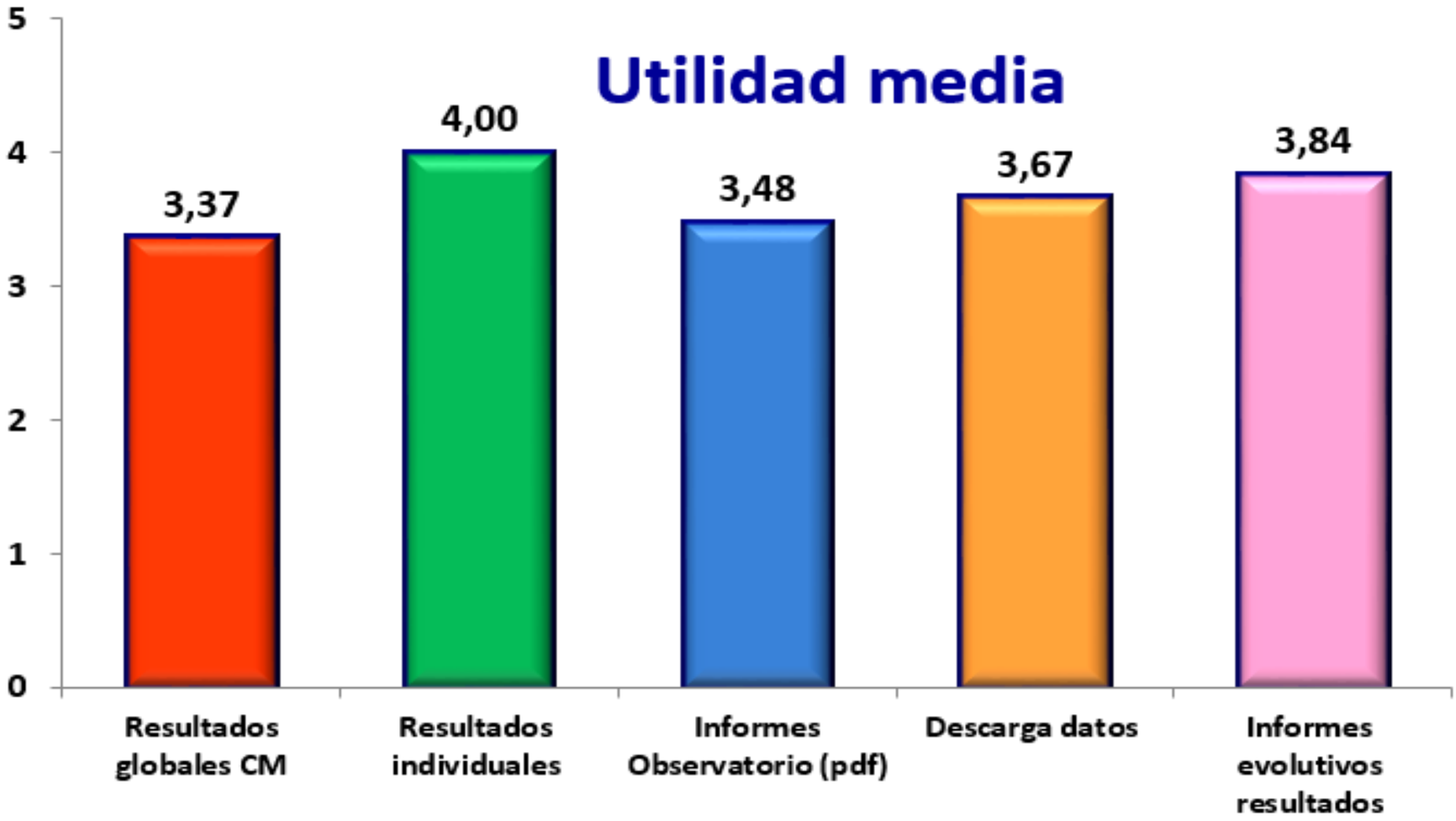
Utilización del Observatorio para el EFQM



Análisis realizado únicamente con gerencias hospitalarias

NS/NC: 3 (9,38%)

Utilidad elementos y apartados EFQM



Comunidad de M
CONSEJERÍA DE SANID
Dirección General de Coordinación
Atención al Ciudadano y Humanización
de la Asistencia Sanitaria

Análisis realizado únicamente con gerencias hospitalarias

REFLEXIONES
FINALES

Algunas ventajas y dificultades y posibilidades

CIUDADANOS / PACIENTES	PROFESIONALES	DIRECTIVOS / GESTORES
Transparencia: acceso información datos y resultados Todos los centros de primaria y hospitales Facilita libre elección Accesibilidad Navegación	Acceso información datos y resultados Benchmarking Identifica áreas de mejora Monitorización temporal Cultura de calidad	Permite conocerse y situarse Estimula profesionales Motiva la mejora Benchmarking Monitorización temporal Promueve mejora SIS
Dificultad interpretación Cultura Selección indicadores Tiempo actualización	Segmentación selección indicadores Tiempo actualización	Resistencia al cambio Segmentación Tiempo actualización
Mejorar diseño y contenido Potenciar difusión	Mejorar diseño y contenido Potenciar indicadores	Mejorar diseño y contenido Potenciar objetivos

Planes de futuro del Observatorio de resultados

- **Nuevas incorporaciones en contenido**
  - **Indicadores satisfacción con la humanización**
  - **Incorporación indicadores SUMMA 112**
  - **Reconocimientos, acreditaciones y certificaciones de centros**
  - **Buenas prácticas y actuaciones excelentes**
- **Mejoras en la aplicación**
  - **Creación de un portal de resultados común para todas las aplicaciones/webs que faciliten resultados asistenciales de interés para el ciudadano**
- **Mecanismos para incorporar mejoras y sugerencias**
  - **Consulta a la ciudadanía en el portal de transparencia**
  - **Encuesta en la web del Observatorio para recoger sugerencias y mejoras**
- **Colaboraciones y alianzas con iniciativas en la evaluación de resultados**

CONSEJERO. COMPARECENCIA 1041/16 R. 9718 Información sobre los planes de la Consejeria de Sanidad en relación con el Observatorio de Resultados del Servicio Madrileño de Salud.

Claves a tener en cuenta

- Liderazgo institucional
- Enfocada al ciudadano
- Transparencia,
- Libre elección, A. transfronteriza
- Útil para aprendizaje y mejora
- Dinámico con revisiones sistemáticas

7ª Jornada Regional Economía de la Salud

"Evaluación, transparencia y rendición de cuentas"

Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria

www.**madrid**.org/sanidad/**observatorioresultados**