

MANUAL DE EVALUACIÓN DE LOS
INDICADORES DEL ACUERDO DE
GESTIÓN 2023-2024

Servicio
Murciano
de Salud

A stylized red cross logo is positioned on the right side of the cover. The cross is formed by a thick red line that curves at its ends, creating a modern, rounded appearance. It is partially overlaid by the text 'de Salud'.

Subdirección de Calidad Asistencial,
Seguridad y Evaluación

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
METODO DE EVALUACIÓN PARA LOS INDICADORES INCLUIDOS EN EL ACUERDO DE GESTIÓN.....	4
CAMBIOS CON RESPECTO AL MÉTODO DE EVALUACIÓN ANTERIOR.....	8
EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPIOS DEL ÁREA INCLUIDOS EN LOS PACTOS DE GESTIÓN.....	8

INTRODUCCIÓN

La evaluación es el elemento fundamental de cualquier proceso que pretenda ser mejorado. Si no medimos, si no evaluamos, no podemos conocer el alcance en el cumplimiento de los objetivos fijados ni mejorar la calidad de los servicios prestados.

Para el cumplimiento de los objetivos incluidos en el Acuerdo de Gestión 2023-2024 se han definido una serie de indicadores y metas a alcanzar.

Cada uno de los indicadores cuenta con una ficha donde se especifica cual es la fórmula y fuentes de datos para realizar la medición; en la misma se incluye además todas las aclaraciones necesarias para su evaluación con el objetivo de favorecer la fiabilidad, validez y homogeneidad en las valoraciones.

La novedad de este acuerdo de gestión es la vigencia bienal del mismo, por lo que además de la evaluación final de 2024 se realizará una evaluación intermedia a finales de 2023.

En el caso de que se incluyan en 2024 nuevos objetivos que no estaban inicialmente contemplados en 2023, estos tendrán una sola evaluación al final de ese ejercicio.

MÉTODO DE EVALUACIÓN PARA LOS INDICADORES INCLUIDOS EN EL ACUERDO DE GESTIÓN

El **cálculo de la puntuación alcanzada** en los indicadores se realizará de acuerdo a los **siguientes criterios**:

- Valor alcanzado por el indicador.
- Meta a alcanzar en el mismo. La meta es el valor a obtener, dado que la consecución de la misma señala que el servicio se está realizando con un nivel de calidad suficiente. Por este motivo, en la mayor parte de los indicadores del Acuerdo se ha fijado la misma meta para ambos ejercicios.
- Tendencia del indicador (si mejora o no con respecto a un valor anterior).
- Elaboración o no de un Plan para la Mejora del valor obtenido en el indicador.

La **asignación de puntos** se realizará de acuerdo con la **siguiente metodología**:

- Evaluación a finales del segundo año de vigencia del Acuerdo (2024)
 - Se asignará el 100% de los puntos: cuando el valor del indicador alcance el estándar establecido.
 - Se asignará el porcentaje de puntos que corresponda al porcentaje de estándar alcanzado, cuando se presente cualquiera de las situaciones siguientes:
 - El valor del indicador es > 75% del estándar pactado.
 - El valor del indicador alcanza el 35-75% del estándar pactado y la tendencia es positiva (mejora con respecto al año anterior).
 - Se asignará 0% puntos: cuando el valor del indicador sea <35% del estándar establecido.

- Evaluación intermedia a finales del primer año de vigencia del Acuerdo (2023)
 - Se asignará el 100% de los puntos: cuando el valor del indicador sea >75% del estándar establecido.
 - Se asignará el porcentaje de puntos que corresponda al porcentaje de estándar alcanzado, cuando se presente cualquiera de las situaciones siguientes:
 - El valor del indicador es >55-75% del estándar pactado.
 - El valor del indicador alcanza el 35-55% del estándar pactado y la tendencia es positiva (mejora con respecto al año anterior).
 - El valor del indicador alcanza el 35-55% del estándar pactado y el área de salud presenta un Plan de Mejora, sea cual sea la tendencia del indicador. El Plan de Mejora debe contener las acciones específicas a realizar para ese objetivo, las unidades que las deben llevar a cabo y el cronograma previsto.
 - Se asignará 0% puntos: cuando el valor del indicador sea <35% del estándar establecido.

Tal como se observa, en la valoración intermedia es más fácil conseguir puntos, dado que los porcentajes de la meta a alcanzar son menores y es posible obtener puntos, en algunos casos, mediante la elaboración de un Plan de Mejora del indicador. Con esto se pretende mitigar el hecho de que, durante el primer año del Acuerdo, el centro dispone de menos tiempo para

conseguir los objetivos pactados, debido a la fecha en la que se produce la firma del mismo; así mismo la posibilidad de conseguir puntos mediante la elaboración de Planes de Mejora, contribuye a aumentar el carácter motivador del Acuerdo.

Para el **cálculo del porcentaje de estándar alcanzado**, en los casos en los que no se haya alcanzado la meta, se utilizará la siguiente **fórmula**:

$$\text{Porcentaje de estándar alcanzado} = 100 - \left(\frac{|\text{valor del indicador} - \text{valor estándar}|}{\text{valor estándar}} \times 100 \right)$$

Tal como se aprecia en la fórmula, el porcentaje alcanzado se obtiene al restar de 100 (porcentaje máximo posible) una cantidad que corresponde al porcentaje de la meta que queda aún pendiente de obtener (cantidad que aparece entre paréntesis); de hecho, cuando el valor del indicador alcanza la meta, la cantidad entre paréntesis es cero y, por lo tanto, el porcentaje de estándar alcanzado es del 100%.

Las dos barras verticales que aparecen a un lado y a otro de la diferencia entre el valor del indicador y el valor estándar significan que no se debe tener en cuenta el signo positivo o negativo de la misma al realizar los cálculos. Esto hace que esta fórmula valga tanto para indicadores cuya meta se define como porcentaje de cumplimiento como para aquellos cuya meta se define como porcentaje de incumplimiento.

- Ejemplo para Indicadores cuya meta se define como porcentaje de cumplimiento:

Imaginemos que queremos calcular el porcentaje de estándar alcanzado en el indicador sobre porcentaje de hipertensos controlados. El valor obtenido por el indicador fue del 30% y la meta a alcanzar era del 50%. El porcentaje de estándar alcanzado fue:

$$100 - \left(\frac{|30 - 50|}{50} \times 100 \right) = 60\%$$

El valor obtenido está en el tramo del 40-80% del estándar pactado para el segundo año, por lo que para calcular la puntuación alcanzada habría que valorar la tendencia con respecto al año anterior y si la Gerencia de Área ha presentado o no Plan de Mejora, en el formato adecuado.

Si el valor alcanzado por el indicador hubiese igualado a la meta (50%), la cantidad entre paréntesis sería cero y, por lo tanto, el porcentaje de estándar alcanzado sería del 100%:

$$100 - \left(\frac{|50 - 50|}{50} \times 100 \right) = 100 - 0 = 100\%$$

- Ejemplo para Indicadores cuya meta se define como porcentaje de incumplimiento:

Imaginemos que queremos calcular el porcentaje de estándar alcanzado en el indicador sobre tasa de cesáreas. El valor obtenido por el indicador fue del 30% y la meta a alcanzar era del 20%. El porcentaje de estándar alcanzado fue:

$$100 - \left(\frac{|30-20|}{20} \times 100 \right) = 50\%$$

Se puede comprobar fácilmente que, en este caso, el porcentaje de estándar alcanzado se vuelve 0 cuando el valor del indicador duplica o más (supera en un 100%) al valor pactado.

$$100 - \left(\frac{|40-20|}{20} \times 100 \right) = 100 - 100 = 0\%$$

Se puede comprobar también que el valor del estándar alcanzado se convierte en infinito en aquellos indicadores que tienen una meta de "0". En estas situaciones se otorgará el 100% de los puntos cuando el valor del indicador es <1%, y cero puntos cuando el valor sea ≥1%.

Aunque la metodología de evaluación explicada es aplicable a más del 95% de los indicadores del Acuerdo, **existen situaciones especiales donde se pueden utilizar otros métodos más específicos** como:

- Obtención de un porcentaje de mejora relativa con respecto a un valor previo.
- Nivel de variabilidad, medido en desviaciones estándar, con respecto a un valor central definido que suele corresponder con la media obtenida para ese indicador por el SMS.
- Indicadores donde lo que se solicita es la presentación de un Plan de Acción o de Informe que deben de cumplir unos requisitos específicos en cuanto a estructura y contenido. Existen incluso situaciones mixtas, con indicadores donde se solicita un Informe o Plan de Acción en el primer año del Acuerdo y el cumplimiento de una meta en el segundo.

Así mismo, en algunos casos puede haber indicadores donde se exija el cumplimiento integro de la meta para poder obtener alguna puntuación (indicadores donde no se aplican las escalas para calcular los puntos a partir del valor obtenido).

CAMBIOS CON RESPECTO AL MÉTODO DE EVALUACIÓN ANTERIOR

El principal cambio con respecto al método de evaluación anterior es el abandono de la utilización del ranking de las puntuaciones alcanzadas por los centros para el cálculo de la puntuación final del indicador, dado que el pequeño número de áreas con las que cuenta el SMS, la falta de homogeneidad entre ellas y el hecho de que la Gerencia del 061 y la de Salud Mental, no tienen ningún área con la que compararse.

EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPIOS DEL ÁREA INCLUIDOS EN LOS PACTOS DE GESTIÓN

Los objetivos propios que el área de salud incluye en los Pactos de Gestión pueden tener 2 orígenes:

- El total o una parte de los incluidos en el Anexo 1B del Acuerdo de Gestión. En este caso la evaluación será realizada por la SGCASE de acuerdo con las metas que aparecen en el Acuerdo de Gestión.
- Otros objetivos que, no estando incluidos en el Anexo 1B, sean priorizados por la Gerencia. En este caso la evaluación será realizada por la propia Gerencia, de acuerdo con las metas que se pacten con los servicios/unidades/equipos.

El hecho de que la valoración tenga que ser realizada en gran parte por las áreas de salud, unido a que puede haber situaciones en las que no se disponga de un valor de cumplimiento previo, obliga a simplificar la metodología utilizada para la evaluación.

La **asignación de puntos** se realizará de acuerdo con la **siguiente metodología**:

- Evaluación intermedia a finales del primer año de vigencia del Acuerdo (2023)

Se valorará en primer lugar si cada uno de los indicadores cumple o no con la meta pactada. Se considerará que un indicador simple cumple con la meta cuando alcanza el 50% o más de la misma (se aplicará la misma fórmula ya explicada anteriormente).

En una segunda fase se obtendrá el indicador compuesto “porcentaje de indicadores que cumplen con la meta pactada”, de modo que si este valor es $\geq 85\%$ se asignará el 100% de los puntos y si es menor del 85% el porcentaje de puntos que corresponda.

- Evaluación a finales del segundo año de vigencia del Acuerdo (2024)

Se valorará en primer lugar si cada uno de los indicadores cumple o no con la meta pactada. Se considerará que un indicador simple cumple con la meta cuando alcanza la misma.

En una segunda fase se obtendrá el indicador compuesto “porcentaje de indicadores que cumplen con la meta pactada”, de modo que si este valor es $\geq 85\%$ se asignará el 100% de los puntos y si es menor del 85% el porcentaje de puntos que corresponda.