



Sanidad Privada, aportando valor

# La calidad asistencial desde la perspectiva de los profesionales

*Dr. Manuel Vilches*



# Calidad Asistencial

## - Definición

---



“Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, protectoras y de mantenimiento) de los individuos o de la población de una forma total y precisa, y destina los recursos necesarios (humanos y de otros tipos) a estas necesidades de manera oportuna y tan efectiva como el resultado actual del conocimiento permite”

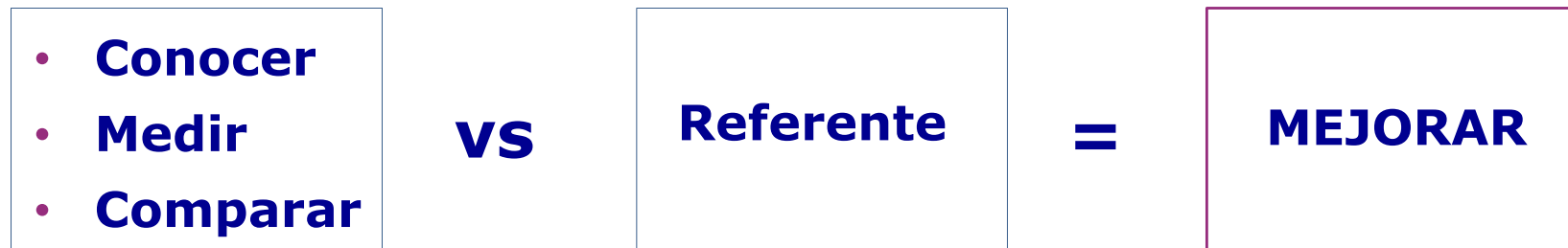
# Calidad Asistencial

## - Objetivos

---



**Calidad:** “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”



- **Competencia**: conocimientos científicos y técnicos
- **Eficiencia**: menor consumo de tiempo y de recursos tecnológicos, para el tratamiento médico necesario
- **Accesibilidad en la atención sanitaria**: lugar y tiempo adecuados
- **Resolución asistencial**: tasas óptimas de retorno, reingresos, supervivencia..., etc.)
- **Seguridad**: evitar/minimizar riesgos para el paciente

- **Regulador:** Dotar de recursos a nivel nacional o autonómico
- **Gestor:** Planificar/impulsar la aplicación de políticas y procedimientos de calidad
- **Prof. Sanitarios:** Poner a disposición de los pacientes sus conocimientos científicos y buen hacer
- **Paciente:** Principio y fin del sistema de mejora continua

**Todos suman para conseguir una CALIDAD de excelencia**

# Calidad Asistencial

## - El Paciente y la Calidad

MEJORAR

ABC Sociedad

SÍGUEEN EN

ESPAÑA INTERNACIONAL ECONOMÍA OPINIÓN DEPORTES CONOCER MOTOR FAMILIA GENTE SUMMUM CULTURA & Ocio SERVICIOS EDICIONES MADRID



Sociedad

### España, octavo país con mejor sanidad según «The Lancet» y la Fundación Gates

» El sistema de salud español supera a los de Alemania, Francia y Reino Unido

Compartir Compartido 17.8k veces



Fachada del Hospital de La Paz, en Madrid - Oscar del Pozo

LUIS VENOSO / Corresponsal En Londres  
19/05/2017 / 13:04h - Actualizado: 12/05/2017 12:10h.  
Guardado en Sociedad

A pesar de las críticas que recibe, muchas veces incluso por parte de sus propios profesionales, la sanidad pública española es la octava mejor del mundo, según destaca un amplio y riguroso informe de la revista médica británica «The Lancet» y la Fundación Bill y Melinda Gates. El sistema de salud español supera incluso a los de Alemania, Italia, Francia y el Reino Unido, también, y de largo, al Estados Unidos, que ocupa el puesto

CONTENIDOS RELACIONADOS

- » Sanidad retira un complemento alimenticio porque contenía un compuesto de la familia de la Viagra
- » Amancio Ortega dona 47 millones a Cataluña para renovar equipos oncológicos
- » Sanidad suspende la venta de 18 medicamentos por recomendación de Europa



TEMAS RELACIONADOS

- BILL GATES
- SANIDAD
- SALUD
- MICROSOFT
- RANKING

EL PAÍS

Materia

### España cae del 'top ten' global de salud

Un estudio para Naciones Unidas pone suspenso en consumo de alcohol, tabaquismo y sobrepeso infantil

JAVIER SALAS

13 SEP 2017 - 16:48 CEST



Una trabajadora sanitaria en un hospital de Madrid. LUIS SEVILLANO VIDEO: ATLAS

"Todos los ministros son ministros de Sanidad", decía la anterior directora de la Organización Mundial de la Salud, Margaret Chan, expresando la tremenda influencia que todas las decisiones políticas tienen sobre la salud de los ciudadanos. Un ejemplo de ayer mismo es el controvertido tuit que publicó el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente en el que mostraba a la ministra Isabel García Tejerina participando en un evento de la industria cervecera que ligaba el alcohol a la salud. Hoy sabemos que España ha caído del top ten en la clasificación de países con mejores condiciones de salud precisamente por la malísima nota que obtiene en consumo de alcohol.



VIDEOS NEWSLETTERS

TE PUEDE INTERESAR

Carta abierta de un mossos al ministro del Interior



El podio lo forman

España suspende también en tabaquismo y en sobrepeso infantil, dos de los 37 indicadores que tiene en

# Calidad Asistencial

## - El Paciente y la Calidad

American Journal of Medical Quality — AMERICAN COLLEGE OF Medical

Home Browse Submit Paper About Subscribe

**Patients' Perceptions of Care Are Associated With Quality of Hospital Care**  
*A Survey of 4605 Hospitals*

Spencer M. Stein, BA, Michael Day, MD, MPhil, Raj Karia, MPH, more... [Show all authors](#)

First Published April 16, 2014 | Research Article

[Download PDF](#) [Article information](#)

Altmetric 11

 **The NEW ENGLAND JOURNAL of MEDICINE**

HOME ARTICLES & MULTIMEDIA ISSUES SPECIALTIES & TOPICS FOR AUTHORS CME

**SPECIAL ARTICLE**

**Patients' Perception of Hospital Care in the United States**

Ashish K. Jha, M.D., M.P.H., E. John Orav, Ph.D., Jie Zheng, Ph.D., and Arnold M. Epstein, M.D., M.A.  
 N Engl J Med 2008; 359:1921-1931 | October 30, 2008 | DOI: 10.1056/NEJMsa0804116

Share: [f](#) [t](#) [+](#) [in](#) [+](#)

**Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care**

Linghan Shan, Ye Li, Ding Ding, Qunhong Wu, Chaohu Liu, Mingli Jiao, Yanhua Hao, Yuzhen Han, Lijun Gao, Jiejing Hao, Lan Wang, Weilan Xu, Jiaojiao Ren

Published: October 18, 2016 • <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164306>

 **PLOS ONE**  
 TENTH ANNIVERSARY



## Do Patient Satisfaction Scores Truly Portray Quality Care?

A recent op-ed questions whether patient satisfaction scores accurately reflect quality patient care and optimal outcomes.



**HSR** HEALTH SERVICES RESEARCH  
*Impacting Health Practice and Policy Through State-of-the-Art Research and Thinking*

[Health Serv Res. 2010 Aug; 45\(4\): 1024-1040.](#)

doi: [10.1111/j.1475-6773.2010.01122.x](https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2010.01122.x)

PMCID: PMC2910567

## The Relationship between Patients' Perception of Care and Measures of Hospital Quality and Safety

[Thomas Isaac](#), [Alan M Zaslavsky](#), [Paul D Cleary](#), and [Bruce E Landon](#)

[Author information](#) [Copyright and License information](#)



# Calidad Asistencial

## - El Paciente y la Calidad



N.Engl.J.Med.: Hospitals with a high level of patient satisfaction provided clinical care that was somewhat higher in quality for all conditions examined.



The NEW ENGLAND  
JOURNAL of MEDICINE



# Calidad Asistencial

## - La importancia del benchmarking

---

**¿ En comparación a qué?  
¿ Respecto a quién ?**

**Necesidad de medir, evaluar y  
comparar**

**Observatorios de calidad y resultados**

# Observatorios de calidad y resultados en el mundo

## – Iniciativas internacionales

### Europa

- Reino Unido
- Otros: Suiza, Francia, Italia, Noruega, Suecia, Holanda, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Austria, Bélgica, Portugal y España.

### Norteamérica

- Estados Unidos
- Canadá

### Australia

País	Nombre iniciativa	Institución responsable	Año inicio
Estados Unidos	Hospital Compare	CMS	2005
Reino Unido	Public Health Observatory	NHS	2001
Reino Unido	Dr Foster	Privada	2000
Australia	Clinical Indicator Program	ACHS	1989
Canadá	Hospital Report Series	CIHI / Asoc. Hospitales Ontario	2001
Francia	Scope Santé	HAS	1999

# Observatorios de calidad y resultados en el mundo

## – Plataformas on-line

### Norway

- [www.fritsykehusvalg.no](http://www.fritsykehusvalg.no) (helps public choose hospitals)

### The Netherlands

- [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) (describes health and long-term care information and quality scores)
- Algemeen Dagblad and Elsevier (provide hospital rankings)

### England

- [www.nhs.uk](http://www.nhs.uk) (describes health and long-term care information, links to regulator's provider profiles, allows patients to upload reviews)
- [www.drfoosterhealth.co.uk/](http://www.drfoosterhealth.co.uk/) (describes information and ratings for hospitals and consultants)

### Sweden

- [www.socialstyrelsen.se/jamfor/aldreguiden/jamfor](http://www.socialstyrelsen.se/jamfor/aldreguiden/jamfor) (allows for nursing home and home care service comparison)
- [www.skl.se](http://www.skl.se) (öppna jämförelser) (allows for the comparison of a number of public services across regions)

### Finland

- [www.palveluvaaka.fi](http://www.palveluvaaka.fi) (provides comparative information about health and long-term care providers)

### Denmark

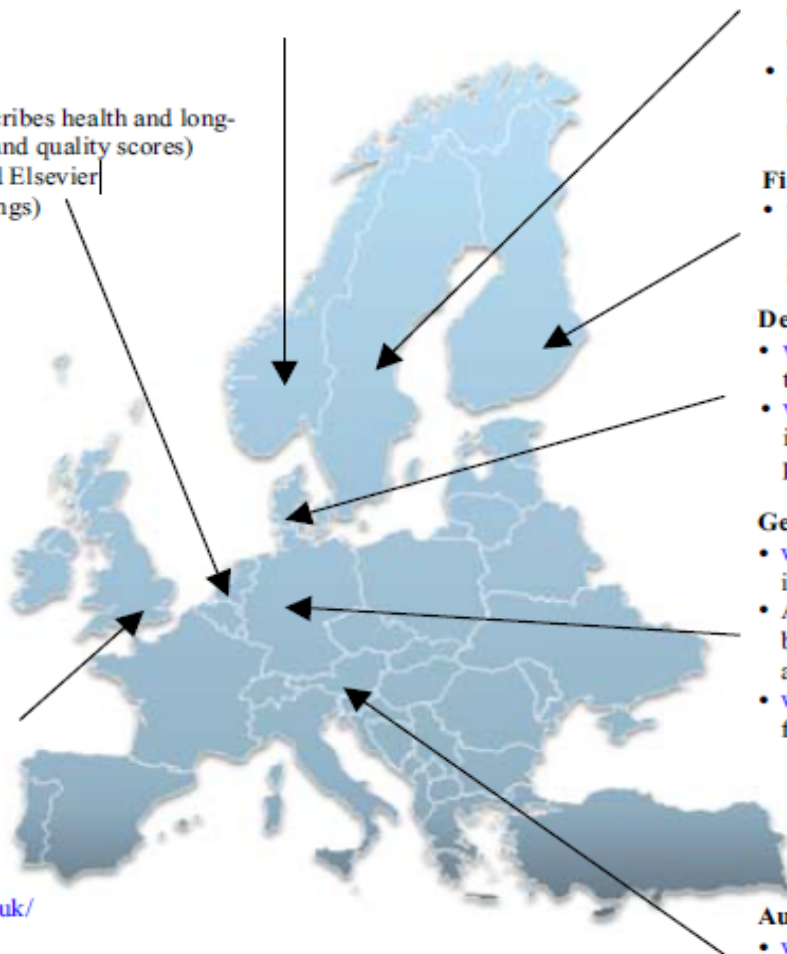
- [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk) (a patient-facing web portal that hosts indicators from a national project)
- [www.sundhedskvalitet.dk](http://www.sundhedskvalitet.dk) (provides comparative information about health and long-term care providers)

### Germany

- [www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de) (provides comparative information for health and long-term care);
- AOK-Gesundheitsnavigator (facilitates members by providing comments and ratings of providers, as well as searching for appropriate providers);
- [www.qualitätskliniken.de](http://www.qualitätskliniken.de) (a website that searches for and compares providers)

### Austria

- [www.spitalskompas.at](http://www.spitalskompas.at) (describes hospital services)
- [www.gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at) (provides generic health information)



Fuente: European Observatory on Health Systems and Policies. World Health Organization 2014.

# Observatorios de calidad y resultados en España

## – Observatorios de salud autonómicos

### **SESPA**

Observatorio de Salud en Asturias.

### **CatSalut**

- Plataforma Central de Resultats
- Sistema Integrat d'Informació en Salut

### **SERMAS**

Observatorio de Resultados en Salud

### **SAS**

Resultados de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía



# Observatorios de calidad y resultados en España

## – Observatorios de salud nacionales

---

- **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.**
  - ✓ Indicadores clave del Sistema Nacional de Salud (INCLASNS)
  - ✓ Barómetro Sanitario
  
- **Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)**
  - ✓ Estudio de Resultados en Salud de la Sanidad Privada (Estudio RESA)
  - ✓ Barómetro de la sanidad privada.

# Calidad asistencial

- El esfuerzo de avalar la calidad asistencial

---

## Procesos y procedimientos

Las organizaciones sanitarias en España no solo trabajan en la mejora continua de la calidad, sino que se esfuerzan en obtener las certificaciones que lo avalan

Algunos ejemplos:



... Autonómicas, DIAS, IQNet SR10, etc



Instituto para el Desarrollo  
e Integración de la Sanidad



Cuando se hace bien, hay  
que reconocerlo

**Quality Healthcare**  
Excelencia en Calidad Asistencial





A las organizaciones que entienden la calidad como el resultado de una cultura transversal de mejora continua en la que están comprometidos todos sus profesionales

A las organizaciones que trabajan asegurando que todos los procedimientos sean óptimos

A las organizaciones que han obtenido las certificaciones necesarias para aportar las máximas garantías a sus procesos



# Acreditación QH

## - Niveles

**Indicador Sintético de Calidad que agrupa los diferentes atributos de los sistemas de calidad existentes para reconocer la excelencia y el esfuerzo sostenido de mejora**



# Acreditación QH

## - Factores que intervienen en la asignación del nivel

FORMULARIO AUTOEVALUATIVO

ÁREA A NIVEL CONCEPTUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD (SC) | ÁREA A NIVEL OPERATIVO O MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD (SC)

Dimensión A1: Tipo de Sistema de Calidad (SC)

1. El SC otorga al centro un reconocimiento externo.  SI  NO  N/A

2. El SC otorga al centro un reconocimiento externo basado en premios (awards) emitidos por una entidad externa (no necesariamente de la institución). No requiere evidencia de implementación de un sistema de gestión de calidad que identifique áreas de mejora, ni exige evaluaciones periódicas.  SI  NO  N/A

3. El SC otorga al centro un reconocimiento externo (certificación/validación) a la institución que se suscribe en un proceso de mejora continua que identifica áreas de mejora y requiere evaluaciones periódicas.  SI  NO  N/A

4. El centro cuenta con más de un premio, distinción o reconocimiento, aunque éste no requiera evidencia de implementación de un sistema de gestión de calidad que identifique áreas de mejora, ni exige evaluaciones periódicas.  SI  NO  N/A

5. El centro cuenta con más de un reconocimiento externo de un SC basado en la mejora continua.  SI  NO  N/A

### CERTIFICADOS DE CALIDAD ASISTENCIAL VIGENTES

### Ponderación

#### ALCANCE

- ¿Un servicio?
- ¿Varios servicios?
- ¿Todo el centro?

#### TIEMPO

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- X
- X

# Acreditación QH

## - Comité Auditor

---



# Acreditación QH

## - Descripción de plazos

- Validez: 2 años
- Renovación: obligatoria cada 2 años.
- Las Organizaciones Sanitarias que lo deseen se podrán autoevaluar/presentar **anualmente** si consideran que su sistema ha evolucionado y desean acceder a un reconocimiento de otro nivel.

***Es posible generar mejoras significativas con rapidez .....***





# I Convocatoria: Organizaciones Sanitarias Acreditadas





## II Convocatoria: Organizaciones Sanitarias Acreditadas





# III Convocatoria: Organizaciones Sanitarias Acreditadas



## IV Convocatoria: ¿Organizaciones Sanitarias Acreditadas?

---





# Acreditación QH

## - IV Convocatoria

---

- Organizaciones sanitarias registradas en la web: **123**
- Solicitudes enviadas: **116**
  - ✓ Nuevas: **75**
  - ✓ Mejoras: **12**
  - ✓ Renovaciones: **29**
- Nuevas organizaciones acreditadas: **39**
- Organizaciones que mejoran su nivel de la convocatoria previa: **5**
- Organizaciones que mejoran su nivel en la renovación: **2**





# Acreditación QH

## - IV Convocatoria: Nivel Acreditaciones

Nuevas organizaciones acreditadas: **39**



# Acreditación QH por niveles y convocatorias: 2015 - 2017

ACREDITACIONES POR NIVELES Y CONVOCATORIA							
	I	II	III	IV			TOTAL
	37 nuevas	22 nuevas +1 mejora	21 nuevas +4 mejoras	Renovaciones I Convocatoria			
				39 nuevas +5 mejoras	26 +2 mejoras	4 no renovaciones	115 +12 mejoras
	15	16	8	14	9	4	42*
	15	1	9 +2 mejoras	11 +5 mejoras	11 +1 mejora		40*
	7	2 +1 mejoras	4 +1 mejora	14	6 +1 mejora		29*
	0	3	0 +1 mejora	0	0		4*

\* La suma horizontal de los cuatro niveles no se corresponde con la cifra que está de la última columna, ya que se estarían sumando duplicadas las mejoras y renovaciones.

## Accreditación QH 2015 – 2017

- Organizaciones acreditadas por titularidad y por nivel obtenido

---

**Acreditadas: 115** (incluye 12 mejoras de nivel)

	TOTAL POR NIVELES Y POR TITULARIDAD				
	QH	QH*	QH**	QH***	TOTAL
<b>C. PÚBLICOS</b>	1	10	2	1	14
<b>C. PRIVADOS</b>	29	22	23	3	77
<b>C. CONCERTADOS</b>	11	4	2	0	17
<b>MUTUAS</b>	1	4	2	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>115</b>

## Acreditación QH

- Total organizaciones sanitarias

---

***Solicitudes recibidas: 246***

***Organizaciones sanitarias acreditadas: 115***

***Mejora de nivel de acreditación: 12***





### Conclusiones

- Q Era necesario contar con un **Indicador Sintético de Calidad**. La Acreditación QH vino a cubrir esa necesidad
- Q Es un reconocimiento a aquellas organizaciones que se esfuerzan en implantar un sistema de calidad progresivo y continuado en el tiempo y que cuentan con las certificaciones que lo avalan
- Q Es un elemento que ofrece visibilidad a las organizaciones sanitarias por sus resultados en términos de calidad y seguridad
- Q Contar con la Acreditación QH sirve al propio centro para conocer el lugar que ocupa en un sistema único de valoración
- Q Son ya 115 las organizaciones reconocidas con este sello

### Conclusiones

- **Es necesario** administrar al paciente el tratamiento más adecuado aplicando ética personal, conocimientos actuales de la ciencia y recursos disponibles
- **Es imprescindible** analizar, medir, evaluar y comparar los resultados de salud teniendo en cuenta todas las dimensiones y atributos de la calidad
- Debemos de dar al benchmarking el **valor esencial** que aporta a la mejora continua de la calidad
- Regulador, Gestor, Prof. Sanitario y Paciente: **todos suman** para conseguir una calidad de excelencia

# Acreditación QH

## - Percepción del paciente

---

Quizá no sepas  
qué es, pero seguro  
que **lo notas**

Eso es la calidad asistencial



LA DISTINCIÓN QUE RECONOCE  
LA CALIDAD ASISTENCIAL  
DE LOS CENTROS SANITARIOS





Instituto para el Desarrollo  
e Integración de la Sanidad

*¡gracias!*

**Q**  
Quality Healthcare  
Excelencia en Calidad Asistencial

Existe un **reconocimiento** superior al nuestro,  
el de tus pacientes