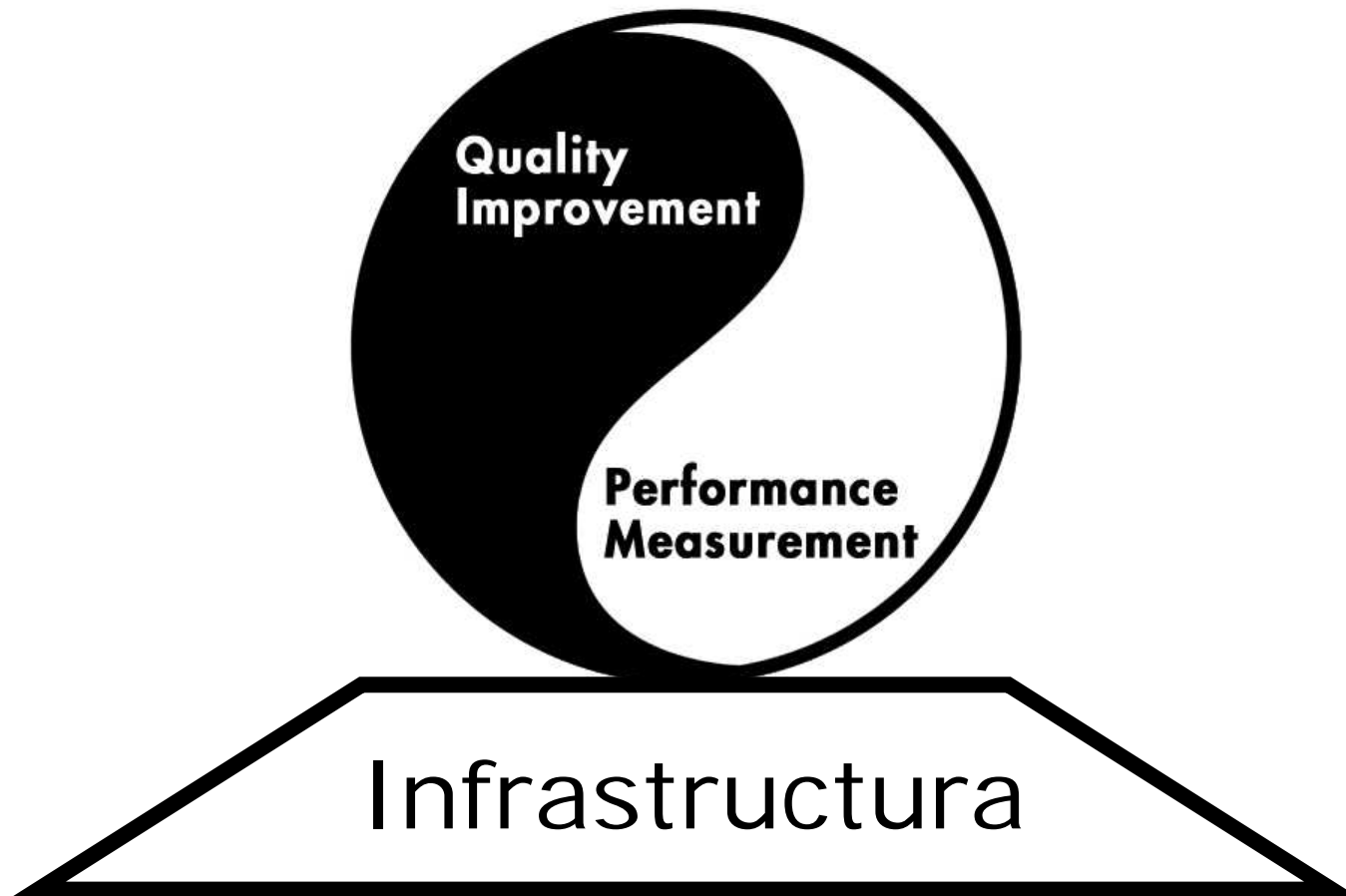




# Conceptos básicos de Medición de Ejecutorias/desempeño para el Mejoramiento de la Calidad

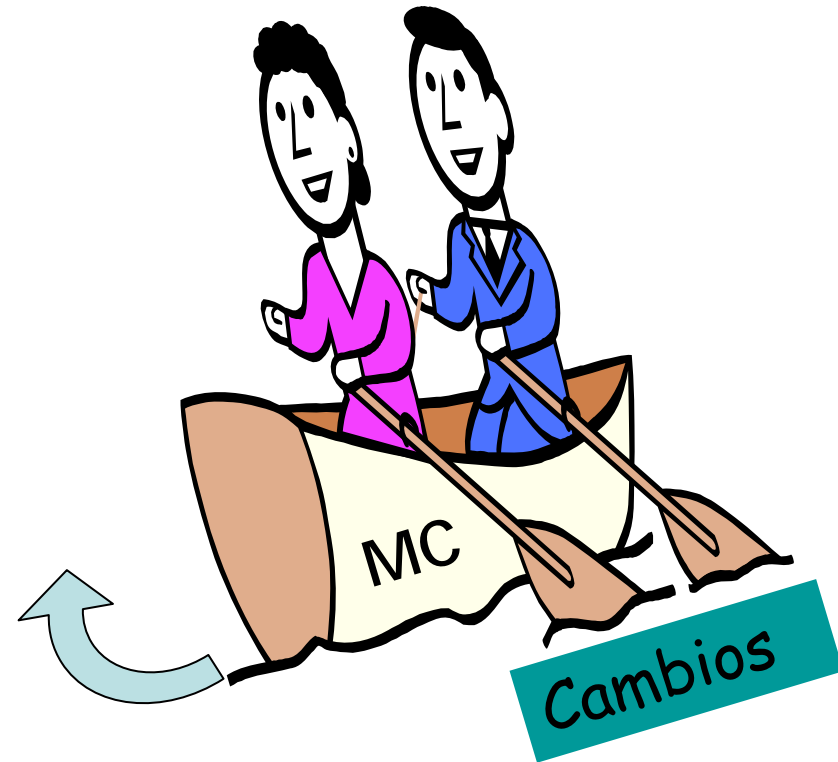
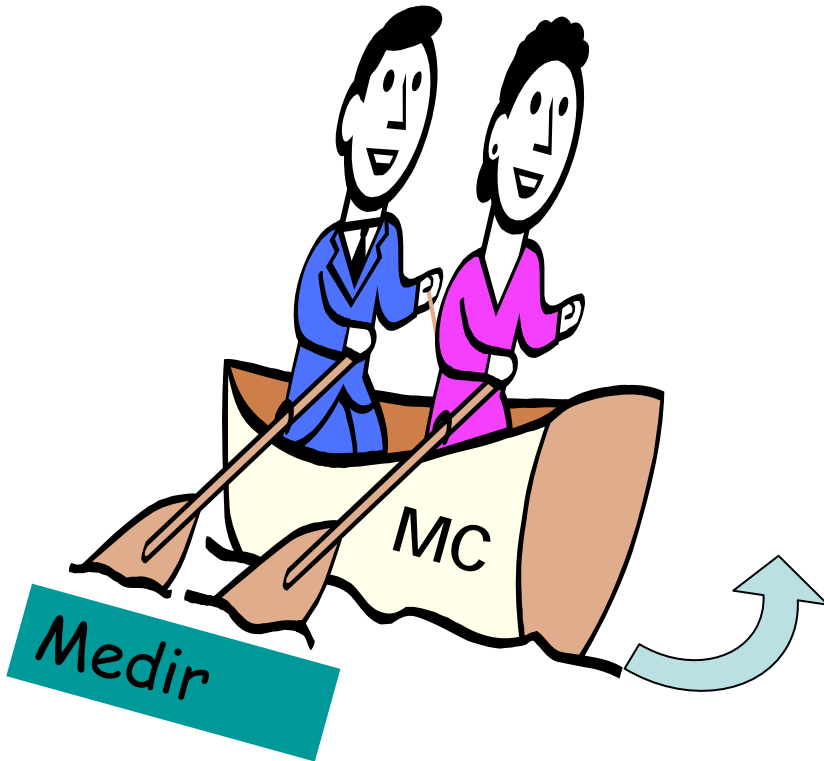
# Entrelazando Medición de Ejecutorias/desempeño y Mejoramiento de la calidad

---



# Nadando en círculos

---



# Metas de la medición de ejecutorias

---

- Monitoreo de la calidad de servicios provistos
- Identifica posibles causas de problemas en los sistemas
- Hacer cambios necesarios para asegurar que un número mayor de pacientes reciban cuidado apropiado y de mayor calidad

# Tendencias en el mejoramiento de la calidad

---

- De monitoreo (Garantía de Calidad-GC) a proyectos de mejoramiento (Mejoramiento de Calidad-MC) (QM)
- De administradores de GC a equipos de trabajo de MC
- De metas de 100% a metas usando medidas de referencia (“ benchmarking”)
- De datos manuales a datos de computador/sistemas información
- De indicadores de proceso a indicadores de resultados (“ outcome”)
- Responsabilidad con e inclusión de los consumidores
- De MC de un Programa a MC por Región

# Vamos a discutir...

---

- ¿Porque medir ?
- ¿ Que medir ?
- ¿ Cuando medir?
- ¿ Como medir ?
- Planificación estratégica para la medición

¿Porque medir?

# Razones para medir

---

- Separar lo que usted *piensa* que está pasando de lo que *realmente* está pasando (anécdotas)
- Establece una base : ***Está bien empezar con números bajos!***
- Identifica si los cambios verdaderamente llevaron a mejoras
- Evita los resbalones



# Razones para medir (cont.)

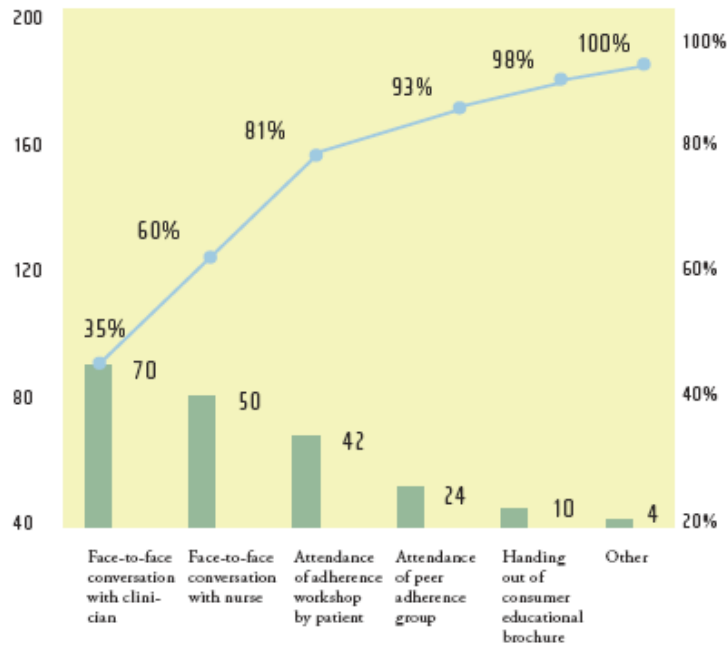
---

- Monitoreo continuo/periódico identifica los problemas según surgen
- Las medidas permiten la comparación entre las clínicas, programas, EMAs, TGA's y los Estados.
- El Acta de Modernización de Ryan White del 2006 dio el mandato para la medición de ejecutorias
- El Negociado de HIV/AIDS pone mucho énfasis en el manejo de calidad

# Que medir



# ¿Qué es un Indicador de Calidad?



Un indicador de calidad es una herramienta para evaluar aspectos de cuidados y servicios específicos que están ligados a mejores resultados de salud y que son consistentes con el conocimiento profesional del momento y además llenan las necesidades del cliente.

# Indicadores de Procesos

---

- Procesos médicos
- Procesos de manejo de casos
- Procesos de la clínicas/ agencias /Estados / EMA's/ TGA's
- Utilización de los servicios de salud por el paciente
  - poca utilización
  - sobre-utilización
  - mala utilización
- Procesos comunes del Estado, EMA's, TGA's
- Coordinación de los procesos de cuidado de salud

# Indicadores de resultados

(“outcome”)

---

- Estado de salud del paciente
  - Resultados intermedios como el estado inmune y virológico
  - Sobre vivencia
  - Síntomas
  - Progresión de la enfermedad
  - Incapacidad
  - Percepción del paciente sobre su status de salud/vida
  - Visitas al hospital o la sala de emergencia
- Satisfacción del Paciente

# ¿Que define un buen indicador?

---

- Relevancia
  - ¿Afecta el indicador a muchas personas o programas?
  - ¿ Tiene el indicador un gran impacto en los programa o los clientes/pacientes de sus AME's, Estado, red de servicio o clínica?
- Medible
  - ¿ Puede el indicador ser medido real y eficientemente con los recursos disponibles?

# ¿Que define un buen indicador? (cont.)

---

- Preciso
  - ¿Está basado el indicador en guías clínicas aceptadas o fue desarrollado con métodos formales de toma de decisiones?
- Mejorable
  - ¿ Puede realmente mejorarse la tasa de ejecutoria del indicador dado las limitaciones de su población y servicios?

# Defina la población a medir

---

- **Localización:** ¿ todos los lugares o solo algunos?
- **Género:** ¿ hombre, mujer o ambos?
- **Edad:** ¿ algún limite?
- **Condición del cliente:** ¿ todos los clientes infectados con VIH o solo aquellos que tiene un diagnóstico específico?
- ¿ **Estatus del tratamiento?**



# Sugerencias para definir los indicadores

---

1. El indicador debe estar basado en guías y estándares establecidos de cuidado cuando sea posible
2. Sea inclusivo (de personal y consumidores) al desarrollar un indicador para que estos sientan apoderamiento del mismo
3. Sea claro en las características de los pacientes/del programa (sexo, edad, condición del paciente, tipo de proveedor, etc.)
4. Defina periodos de tiempo específicos en la definición del indicador

# Temas de indicadores

---

- Manejo de terapia ARV
- Vigilancia de VIH (pruebas de CD4 y Carga viral)
- Adherencia a terapia de ARV
- Profilaxis de PCP
- Profilaxis de MAC
- Examen Ginecológico
- Cuidado pediátrico por especialista de VIH
- Inmunizaciones rutinarias
- Cuidado dental
- Medicación con Antiretrovirales

- Educación al paciente sobre su tratamiento
- Evaluación psicosocial
- Uso de sustancias
- Cuidado de salud mental
- Auto manejo: participación del cliente en su plan de cuidado
- Plan y coordinación de servicios

# Como medir

# Desarrolle un Plan

---

- Desarrolle un plan para la toma de la muestra (tamaño de la muestra, expedientes elegibles, escoja una muestra al azar)
- Desarrolle las herramientas e instrucciones para la recolección de datos
- Adiestre a los recopiladores de los datos
- Haga una prueba piloto (luego de unos pocos expedientes)
- Informe a otro personal del proceso de recopilación de datos que se esta efectuando
- Verifique la veracidad de los datos
- Esté disponible para ofrecer orientación durante el proceso
- Desarrolle un plan para distribuir y exhibir los datos

# Recopile solo “los datos suficientes”

---

- La meta es mejorar el cuidado, no probar un nuevo teorema
- No se necesita el 100%
- No se necesita el poder máximo
- En la mayoría de los casos una muestra es suficiente

# Las Estrategias dependen de los Recursos

---

- Sistemas de información computarizados permiten mas capacidad de datos
  - Se pueden medir mas indicadores
  - Se pueden medir los indicadores con mas frecuencia
  - Se pueden medir poblaciones completas
  - Se pueden medir indicadores de procesos y resultados
  - Pueden generar sistemas de alertas e informes específicos que facilitan el manejo del cuidado
- Recursos de Personal
  - Se necesitan recursos humanos para la revisión de expedientes, bitácoras(“logs”),y otras formas de medición/recopilación de datos
  - Conocimiento en medición electrónica y manual

# Cuando Medir

# Frecuencia

---

- Usted no tiene que medir todo el tiempo todo. Usted puede medir un período corto de tiempo y extrapolar los resultados
- Tenga un balance entre la frecuencia de las medidas y el costo de los recursos
- Si los recursos son limitados, mida áreas de mayor preocupación mas frecuentemente, otras con menos frecuencia.
- Tenga un balance entre la frecuencia de la medición y la conveniencia de producir cambios
- Considere la audiencia. ¿Como nos ayuda la frecuencia para establecer prioridades y lograr cambios?



# Preguntas guías para dar seguimiento a los Datos

- ¿Cuales son los resultados de los indicadores claves?
- ¿Cuales son los hallazgos mas importantes basados en los informes de datos y en el análisis de estos?
  - ¿ Cual es la frecuencia de pacientes/programas no recibiendo cuidado ?
  - ¿ Cual es el impacto de no recibir el cuidado/servicio?
  - ¿ Como compara la ejecutoria con los datos de puntos de referencia(“ benchmarks”)
  - ¿ Cual es la posibilidad de mejorar el cuidado?

# Preguntas guías para dar seguimiento a los Datos (Cont'd)

---

- ¿Como puede usted compartir los datos con sus socios principales (Parte A/B; Comité de MC, proveedores de VIH, consumidores, etc.)?
- ¿Como puede usted generar apoderamiento entre los proveedores y consumidores?
- ¿ Como puede usted ayudar a iniciar/implementar proyectos de mejoramiento de calidad que toman en cuenta estos hallazgos de los datos? ¿Quien será el responsable y cuales son los próximos pasos?

# Recursos

- [www.HIVQUAL.org](http://www.HIVQUAL.org)
- El Proyecto Nacional HIVQUAL es un gran recurso de ejemplos de indicadores y herramientas para la colección de datos
- “Midiendo ejecutorias clínicas(‘Measuring Clinical Performance’) es una guía de aprendizaje para los proveedores de VIH que les permite conocer mas sobre indicadores y colección de datos.
- [NationalQualityCenter.org](http://NationalQualityCenter.org) contiene medidas, herramientas, ideas de cambios (PDSA) y recursos de toda la nación.



# En nuestro camino a...

---

El cielo de mejoramiento de calidad

