



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
CALIDAD ASISTENCIAL

Revista de Calidad Asistencial

www.elsevier.es/calasis



ORIGINAL

Desarrollo y evolución de un cuadro de mando integral en atención primaria: lecciones aprendidas



E. Bartolomé-Benito^{a,*}, J. Jiménez-Carramiñana^b, L. Sánchez-Perruca^b,
M.S. Bartolomé-Casado^b, A.B. Dominguez-Mandueño^b, M. Marti-Argandoña^b,
M. Hernández-Pascual^b y A. Miquel-Gómez^c

^a Dirección Técnica de Procesos y Calidad, Gerencia de Adjunta de Planificación y Calidad, Gerencia de AP, Servicio Madrileño de Salud, Madrid, España

^b Dirección Técnica de Sistemas de Información, Gerencia de Adjunta de Planificación y Calidad, Gerencia de AP, Servicio Madrileño de Salud, Madrid, España

^c Gerencia de Adjunta de Planificación y Calidad, Gerencia de AP, Servicio Madrileño de Salud, Madrid, España

Recibido el 15 de diciembre de 2015; aceptado el 4 de abril de 2016

Disponible en Internet el 3 de junio de 2016

PALABRAS CLAVE

Cuadro de mando integral;
Sanidad;
Atención Primaria;
Salud

Resumen

Objetivos: Describir el diseño, implantación y seguimiento del cuadro de mando integral de atención primaria (eSOAP) y su papel en el despliegue de los objetivos estratégicos y en la gestión clínica. Mostrar las lecciones aprendidas en los 6 años de seguimiento.

Método: Estudio descriptivo en esferas: metodológica (marco conceptual, matriz estratégica, mapa estratégico y de procesos), tecnológica y de normalización.

Resultados: En diciembre de 2014 9.046 (78%) profesionales estaban registrados en eSOAP. Se midieron 381 indicadores de 16 fuentes de datos, de los cuales, el 36% era de resultados (modelo EFQM), el 39,1% de gestión clínica y el 20% estaba incluido en el contrato programa de centro. El eSOAP ha permitido desplegar todas las líneas estratégicas de atención primaria, y ha hecho posible que los asistenciales evalúen la evolución de indicadores resultados a lo largo del tiempo y en el ámbito del paciente (por ejemplo incremento del 16% en el control de pacientes diabéticos). Se generaron 295.779 informes y se valoró por objetivos a 13.080 profesionales.

Conclusiones: Se ha hecho un elevado uso de la aplicación eSOAP por parte de los profesionales. Fue clave el papel del cuadro de mando integral en el despliegue de las estrategias de atención primaria. Ha permitido la gestión clínica y la mejora de los indicadores relevantes (salud, experiencia del paciente y costes) tal y como promueven los modelos de gestión que hemos utilizado como referentes (EFQM y Kaplan y Norton) y los nuevos escenarios emergentes (triple meta).

© 2016 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: Elena.bartolome@salud.madrid.org (E. Bartolomé-Benito).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2016.04.005>

1134-282X/© 2016 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

KEYWORDS

Balanced scorecard;
Healthcare;
Primary Health Care;
Health

Development and evolution of a balanced scorecard in primary health care: Lessons learned**Abstract**

Objectives: To describe the design, implementation, and monitoring of eSOAP (Primary Health Care Balanced Scorecard) and its role in the deployment of strategic objectives and clinical management, as well as to show the lessons learned during six years of follow-up.

Method: Descriptive study areas: methodology (conceptual framework, strategic matrix, strategic map, and processes map), technology and standardisation.

Results: As of December 2014, 9,046 (78%) professionals are registered in eSOAP. A total of 381 indicators were measured from 16 data sources, of which 36% were of results (EFQM model), 39.1% of clinical management, and 20% were included in the Program Centre Contract. The Balanced Scorecard has enabled to deploy all strategic lines of Primary Health Care, and has enabled the healthcare professionals to evaluate the evolution of results over time, and at patient level (e.g. 16% increase in control of diabetic patients). A total of 295,779 reports were generated and 13,080 professionals were evaluated by goals.

Conclusions: There was an increased use of the eSOAP application by the professionals. The Balanced Scorecard was the key in deploying Primary Health Care strategies. It has helped clinical management and improved relevant indicators (health, patient experience, and costs), such as the management models that we used as references (EFQM Kaplan and Norton), and new emerging scenarios (Triple aim).

© 2016 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

La gestión en los centros de salud de la Comunidad de Madrid requiere diariamente de un importante volumen de información. Tal y como refiere la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)¹, uno de los pilares básicos para que una organización llegue a realizar su misión y pueda alcanzar su visión es disponer de información que proceda de medidas objetivas. Es por ello preciso, en el ámbito de la gestión sanitaria, disponer de un buen sistema de información.

Como marco histórico el Sistema Nacional de Salud en su Orden del Ministerio de 2 de septiembre de 1978, definió una amplia serie de indicadores y *ratios* para el seguimiento de la actividad, y sentó las bases de los sistemas de información. Posteriormente, a través del INSALUD², se diseñó el actual sistema de información de actividad asistencial de atención especializada (SIAE), y el sistema de información de actividad asistencial atención primaria (SIAP). A partir de las transferencias, la necesidad de un sistema potente de información adquirió vital trascendencia. El Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud³ incluyó entre sus grandes áreas de actuación la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación para mejorar la atención sanitaria a los ciudadanos, y destacó el sistema de información (SI-SNS) como uno de los elementos clave para hacer frente a los retos derivados de la nueva realidad organizativa. En la Comunidad de Madrid (CM) se publicó paralelamente El Plan de mejora de la atención primaria (AP) 2006-2009⁴, en el que se recoge como una de sus líneas estratégicas disponer de un sistema de información homogéneo para toda la organización, con capacidad de integración de los distintos niveles y componentes. Recogiendo este legado, en 2009 se comenzó el diseño en AP

de la CM de un cuadro de mando integral (CMI), del inglés *Balanced Scorecard*, en un entorno digital, conocido como seguimiento de objetivos de AP (eSOAP) con objeto de hacer evidente su vinculación a las líneas estratégicas de la organización y mostrar un mensaje claro y comprensible de su funcionalidad.

En su puesta en escena, además, se produjo la coexistencia de otros 2 hechos: la elaboración de un nuevo contrato programa de centro (CPC) para toda la AP de la Comunidad de Madrid, que acorde con el plan de mejora descentralizó la gestión de los centros de salud, a la par que definió objetivos comunes a todos. De otra parte, la creación de grupos de trabajo orientados a resultados intermedios de salud (RIS), que de forma proactiva empezaron a constituirse entre la subdirección general de contratación y compras de medicamentos y productos sanitarios, equipos directivos de las extintas áreas sanitarias y las sociedades científicas relevantes en este ámbito asistencial.

Paralelamente, fuera de nuestro entorno, los CMI atravesaban un momento emergente de impulso estratégico en todos los ámbitos y sectores, siendo el paradigma dibujado por Kaplan y Norton un modelo a seguir a nivel nacional e internacional⁵.

Desde su puesta en escena en 2009 eSOAP siguió creciendo y evolucionando a partir del establecimiento de alianzas, con objeto de atender las necesidades de información emergentes.

Los objetivos de este trabajo fueron, en primer lugar, describir el diseño, implantación y seguimiento del CMI de AP a través de su versión digital eSOAP, y su papel en el despliegue de los objetivos estratégicos y en la gestión clínica. Posteriormente, mostrar las lecciones aprendidas en los 6 años de seguimiento.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/5123190>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/5123190>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)