

Innovación en el ámbito de la Gestión

Jornada de la Sociedad Española de Atención al
Usuario de la Sanidad en Cataluña
Noviembre 2012



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Institut Català de la Salut
Gerència Territorial
Metropolitana Nord



www.gencat.cat/ics

- ❑ Gestión descentralizada (Autonomización)
- ❑ Modelo Territorial:
 - Atención Primaria Integrada
 - Alianzas entre proveedores
 - Agrupación de proveedores
- ❑ Planificación centralizada (Autorización complejidad)
- ❑ Financiación:
 - Capiativa
 - Por proceso (complejos)

- ❑ Guías clínicas – Trayectorias
- ❑ Criterios de derivación
- ❑ Redefinir cartera de servicios
- ❑ Proyecto crónicos

Atención Primaria

- EBAs
- Atención Primaria – Consorcios
- EAP- públicos con autonomía de gestión

Hospital

- Direcciones clínicas
- Autonomía servicio

Resultados en AP

- ✓ Clínicos = parecidos
- ✓ Mayor satisfacción usuarios
- ✓ Mayor satisfacción profesionales
- ✓ Más eficientes

SATISFACCIÓN PROFESIONALES

- ✓ Mejor perspectiva profesional
- ✓ Mayor autonomía (flexibilidad)
- ✓ Mejor retribución
- ✓ Más participación decisiones

MAYOR SATISFACCIÓN USUARIOS

- ✓ Mejor respuesta petición servicios
- ✓ Mayor flexibilidad / adaptación
- ✓ Facilidad para cambios

Els EAP Benchmark segons les diferents dimensions avaluades l'any 2009

Equips de més de 4 anys de funcionament amb millors resultats

EAP DE MÉS DE 4 ANYS	Accessibilitat/satisfacció	Efectivitat	Capacitat resolutiva	Cost eficiència	Puntuació final
El Masnou-Alella	6,3	6,7	6,5	8,0	7,0
Barcelona 8C	7,7	6,4	5,0	8,0	7,0
Hospitalet de Llobregat 5	6,0	7,1	8,0	7,3	7,0
Argentona 1	7,3	5,1	6,5	9,7	7,1
Barcelona 2I	7,7	5,8	7,5	8,3	7,1
Barcelona 1E	5,7	7,6	5,0	8,3	7,2
Viladecans 2	5,0	9,1	6,0	6,7	7,2
Hospitalet de Llobregat 7	5,0	8,0	5,5	8,3	7,3
Barcelona 9E	6,0	7,1	6,5	8,7	7,3
Hospitalet de Llobregat 4 2	7,7	7,6	6,0	7,3	7,4
Sant Andreu de la Barca	5,3	6,2	9,5	9,7	7,4
Barcelona 10I	6,0	7,8	6,5	8,3	7,5
Badalona 3 3	7,3	8,0	5,0	7,7	7,5
Sant Adrià de Besòs 2	7,0	8,2	5,0	7,7	7,5
Barcelona 3C	7,0	7,1	7,5	8,3	7,5
S. Coloma de Gramenet 6	6,3	8,2	6,5	7,7	7,5
Vilassar de Mar A	8,7	5,3	8,5	9,3	7,5
Barcelona 7D	5,7	7,6	7,0	9,0	7,6
Barcelona 2G + 2J 1	8,0	5,6	8,5	9,7	7,6
Badia del Vallès	5,0	7,8	7,0	9,7	7,7
Barcelona 5E + 6D 2	8,7	6,4	9,5	8,3	7,8
Barcelona 7B 3	8,3	5,8	8,5	10,0	7,8
Barcelona 5C + 5D 4	8,0	5,8	9,5	10,0	7,9
Castelldefels 2 4	7,3	7,1	8,5	9,0	7,9
Olesa de Montserrat	6,7	9,6	7,5	6,7	7,9
Esplugues de Llobregat 1 A	6,7	8,2	6,0	9,7	8,1
Barcelona 3A 5	8,3	8,0	8,5	9,3	8,5
La Roca del Vallès 5	9,3	9,3	6,0	10,0	9,2

Equips de 4 anys o menys de funcionament amb millors resultats

Ocata-Teià	6,7	5,8	8,0	8,3	6,9
Barcelona 3H	7,3	8,0	8,0	8,3	8,0

30	EAP
19	ICS (2 AG)
6	Consorti
5	EBAS

- A ICS
A ICS - Autonomia de Gestió
- 1 Consorci Sanitari del Maresme
2 Consorci Sanitari Integral
3 BSA
4 CASAP
5 Consorci de Salut i Social de Catalunya

- 1 Dreta Eixample SL
2 EBA Vallcarca
3 EAP Sardenya SL
4 EAP Vallplasa SL / EAP Sarrià SL
5 Poble Sec SL

Els EAP Benchmark segons les diferents dimensions avaluades l'any 2010

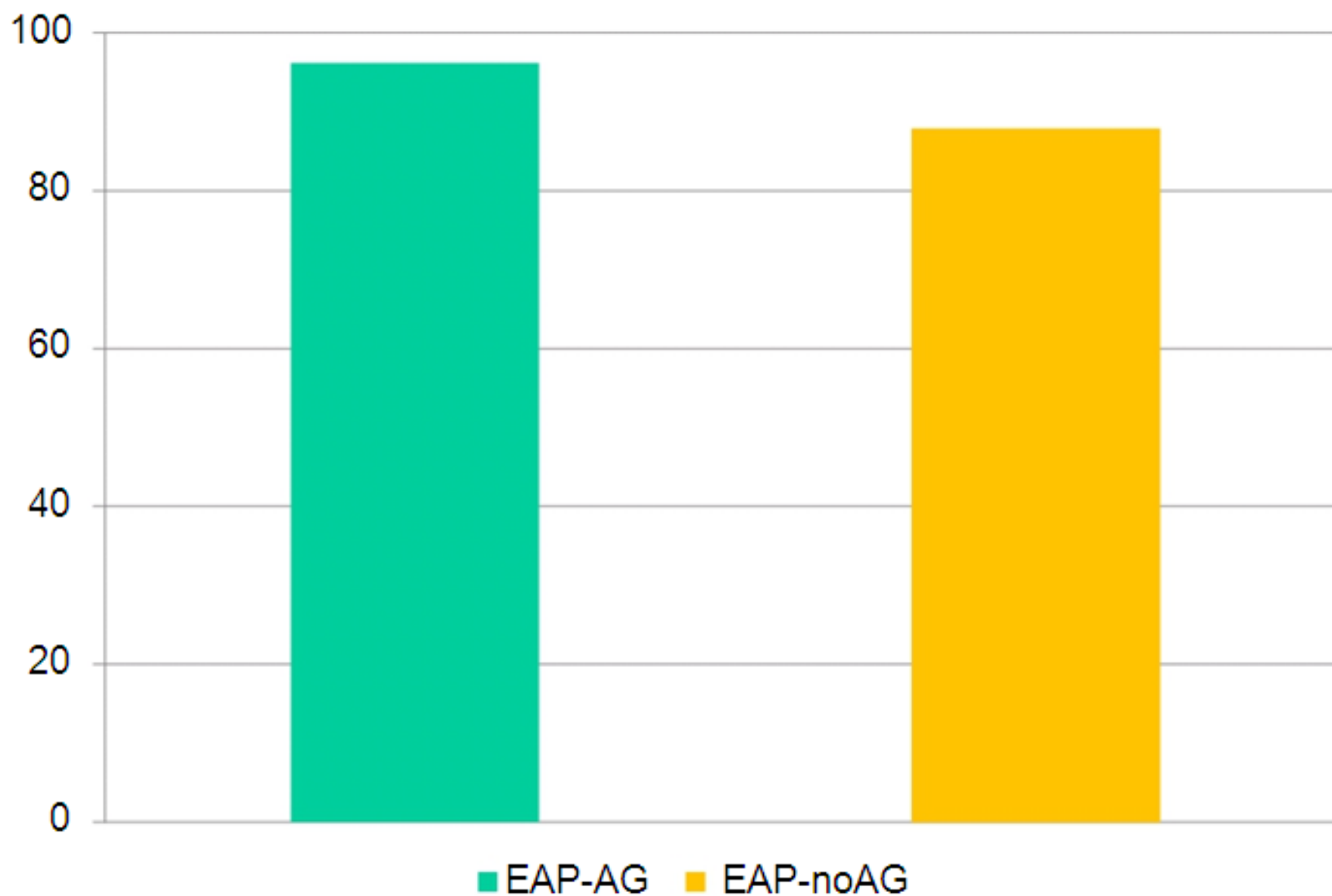
Equips de més de 4 anys de funcionament amb millors resultats

EAP DE MÉS DE 4 ANYS		Accessibilitat/ satisfacció	Efectivitat	Capacitat resolutiva	Cost eficiència	Puntuació final
Barcelona 1E		6,4	6,8	6,5	8,0	7,03
Barcelona 9E	A	6,4	7,3	6,0	7,7	7,08
Cornellà de Llobregat 3		6,0	6,3	8,5	7,8	7,15
Mataró 2	1	8,8	6,0	5,5	8,3	7,21
Castelldefels 1	A	5,2	8,0	6,0	8,0	7,24
Barcelona 7C		6,4	8,3	6,0	7,0	7,28
Castelldefels 2	4	6,4	6,0	8,0	9,3	7,28
Viladecans 2	A	6,0	8,8	5,0	7,0	7,30
Barcelona 8I		5,2	8,3	5,5	8,3	7,39
Mataró 4	1	8,0	6,8	5,0	8,7	7,40
Olesa de Montserrat		9,2	7,3	7,0	6,7	7,44
Gavà 1	A	8,0	7,8	6,5	7,0	7,45
Sabadell 4B		6,8	6,5	6,0	9,7	7,46
Barcelona 2G + 2J	1	7,2	6,0	8,5	9,3	7,49
Barcelona 9F	A	6,4	7,8	6,5	8,3	7,53
Sant Andreu de la Barca		6,0	7,3	7,5	9,3	7,65
Mataró 7		7,6	7,8	5,5	8,3	7,67
Sabadell 3A	A	8,4	9,0	5,0	6,3	7,68
Martorell Urbà	A	8,4	8,3	7,0	6,7	7,68
Barcelona 3A	5	6,8	6,0	9,5	10,0	7,71
Barcelona 7D	A	7,2	7,0	6,5	9,7	7,79
Sabadell 3B		8,4	8,3	6,5	7,3	7,83
Pajellà	A	8,4	7,8	8,0	7,7	7,88
Vilassar de Mar	A	7,2	6,5	8,5	10,0	7,89
Barcelona 10I		8,0	8,5	6,5	7,7	7,95
La Roca del Vallès	5	8,0	6,8	7,5	9,7	7,95
Barcelona 5C + 5D	4	6,0	7,5	10,0	10,0	8,20
Badia del Vallès	A	4,8	9,3	7,5	9,3	8,21
Esplugues de Llobregat 1	A	6,0	9,0	5,5	10,0	8,35
Montornès-Montmeló		8,4	10,0	7,0	7,0	8,48
Barcelona 1A	6	6,0	9,3	7,0	9,7	8,50

31	EAP
23	ICS (12 AG)
5	Consortci
3	EBAS

A	ICS
A	ICS - Autonomia de Gestió
1	Consortci Sanitari del Maresme
4	CASAP
5	Consortci de Salut i Social de Catalunya
6	PAMEM
1	Dreta Eixample SL
4	EAP Vallplasa SL / EAP Sarrià SL
5	Poble Sec SL

2011 – Evaluación media resultados Acuerdos de Gestión



Cualitativa:

- cadera
- rodilla
- cataratas

Resolución:

(papel de los Sistemas de Información)

Seguiment de la Llista d'espera quirúrgica: 13 Grups de Monitorització

Data de Tall: 31/10/12

L01 Grup monitorització	Pacients en llista	<6m	0-3m	3-6m	6-9m	9-12m	12-15m	15-18m	18-21m	21-24m	2-3a	>3a
<u>OPERACIONS DE CATARACTA</u>	584	428	188	240	130	26						
<u>OPERAC. DE VARIUS D'EXTREMITAT INFERIOR</u>	132	115	74	41	16	1						
<u>REPARACIONS D'HERNIA INGUINAL I FEMORAL</u>	166	132	80	52	25	6	3					
<u>COLECISTECTOMIA</u>	135	96	43	53	29	4	5	1				
<u>ARTROSCOPIA</u>	191	115	41	74	42	21	11	1	1			
<u>PROSTATECTOMIA</u>	60	54	39	15	2		1	2		1		
<u>ALLIBERAMENT CANAL CARPIANA</u>	45	40	25	15	4	1						
<u>OPERACIONS D'AMIGDALES I ADENOIDES</u>	151	87	36	51	43	11	3	6			1	
<u>INSERCIÓ/RECANVI PROTESI DE MALUC</u>	107	48	26	22	26	15	9	8	1			
<u>INSERCIÓ/RECANVI PROTESI GENOLL</u>	183	141	41	100	35	6	1					
<u>HISTERECTOMIA</u>	37	25	16	9	8	2	1		1			
<u>EXCISIÓ I REPARACIÓ DE GALINDO I ALTRES</u>	220	99	57	42	64	26	21	6	3	1		
<u>OPERACIONS DE QUIST PILONIDAL</u>	44	42	25	17	1	1						
Total	2.055	1.422	691	731	425	120	55	24	6	2	1	



Germans Trias i Pujol
Hospital

Informació dades llista d'espera a 31/10/12

Procediment : OPERACIONS DE CATARACTA

Pacients en llista d'espera

Pacients en llista d'espera	584
Pacients Fora de Garantia	156
Temps de demora (dies)	130,28
Pacients TD> 21 mesos	
Pacients en Baixa Temporal	

Trams de demora	pacients	%
0-3 mesos	188	32,19%
3-6 mesos	240	41,10%
6-9 mesos	130	22,26%
9-12 mesos	26	4,45%
12-15 mesos		
15-18 mesos		
18-21 mesos		
21-24 mesos		
2-3 anys		
>3 anys		

Pacients de baixa de llista d'espera

Pacients Intervinguts mes en curs	110
Pacients intervinguts any en curs	980
Temps d'espera (dies)	190,16
Total sortides en llista d'espera	1.136 x motiu
Pacients TE>21 mesos	8

[Detall de pacients](#)

[Evolució de la llista d'espera](#)

[Llista d'espera per professional i ABS](#)

Llista d'espera per CATARATA a: 31/10/12

584 pacients en llista dels quals 156 (26,71%) son fora de garantia

Tram de demora	Tipus procés assistencial	NHC	Entrada	Data Prevista	Diagnòstic	Prestació	Llista d'espera per professional i ABS			
9-12 mesos	CMA		07/11/2011		Afegida	Inserció de pròtesi de cristal·lí intraocular en el moment d				
	CMA		09/11/2011	29/10/2012	Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 6	A	OFT	341
	CMA		25/11/2011	12/11/2012	Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 7B	A	OFT	336
	CMA		30/11/2011	29/10/2012	Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 5	B	OFT	336
	CMA		30/11/2011	12/11/2012	Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 6	A	OFT	336
	CMA		02/12/2011	08/11/2012	Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	ARENYS DE MAR	A	OFT	334
	CMA		05/12/2011	28/11/2012	Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 6	B	OFT	331
	CMA		13/12/2011		Catarata no especificada	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 7A	A	OFT	323
	CMA		14/12/2011		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 7A	B	OFT	322
	CMA		14/12/2011		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 7A	A	OFT	322
	CMA		14/12/2011	08/11/2012	Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 6	A	OFT	322
	CMA		16/12/2011		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	OCATA-TEIÀ		OFT	320
	CMA		21/12/2011	07/11/2012	Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	OCATA-TEIÀ	B	OFT	315
	CMA		21/12/2011	12/11/2012	Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 6	A	OFT	315
	CMA		09/01/2012	09/10/2012	Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 2		OFT	296
	CMA		10/01/2012	31/10/2012	Catarata nuclear	Inserció de pròtesi de cristal·lí intraocular en el moment d	BADALONA 5		OFT	295
	CMA		12/01/2012	29/10/2012	Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	EL MASNOU-ALELLA		OFT	293
	CMA		17/01/2012	29/10/2012	Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 7B		OFT	288
	CMA		18/01/2012	05/11/2012	Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 6	B	OFT	287
	CMA		20/01/2012		Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 7B		OFT	285
	CMA		24/01/2012		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 2		OFT	281
	CMA		26/01/2012	29/10/2012	Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	OCATA-TEIÀ		OFT	279
	CMA		26/01/2012	29/10/2012	Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	OCATA-TEIÀ		OFT	279
	CMA		26/01/2012		Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 6	A	OFT	279
	CMA		30/01/2012		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 11		OFT	275
9-12 mesos										
Tram de demora	Tipus procés assistencial		Entrada	Data Prevista	Diagnòstic	Prestació	ABS		Servei	Temps
6-9 mesos	CMA		01/02/2012	16/11/2012	Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 6	B	OFT	273
	CMA		02/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 7B	A	OFT	272
	CMA		03/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Inserció de pròtesi de cristal·lí intraocular en el moment d	BADALONA 11		OFT	271
	CMA		03/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Inserció de pròtesi de cristal·lí intraocular en el moment d	EL MASNOU-ALELLA		OFT	271
	CMA		03/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Inserció de pròtesi de cristal·lí intraocular en el moment d	BADALONA 2		OFT	271
	CMA		03/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Inserció de pròtesi de cristal·lí intraocular en el moment d	BADALONA 11		OFT	271
	CMA		03/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Inserció de pròtesi de cristal·lí intraocular en el moment d	BADALONA 11		OFT	271
	CMA		03/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 6	B	OFT	271
	CMA		07/02/2012		Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	EL MASNOU-ALELLA	B	OFT	267
	CMA		08/02/2012		Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 4	B	OFT	266
	CMA		08/02/2012	16/11/2012	Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 4	B	OFT	266
	CMA		09/02/2012		Catarata nuclear	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	SANTA COLOMA DE GRAMENET 4	A	OFT	265
	CMA		09/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	OCATA-TEIÀ		OFT	265
	CMA		10/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 2		OFT	264
	CMA		10/02/2012		Catarata ojo Izquierda	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 7A	B	OFT	264
	CMA		10/02/2012		Catarata ojo derecho	Facoemulsificació i aspiració de cataracta	BADALONA 2		OFT	264

Detall de pacients

Evolució de la llista d'espera

Llista d'espera per professional i ABS



Germans Trias i Pujol
Hospital

Llista d'espera per OPERACIONS DE CATARACTA a: 31/10/12

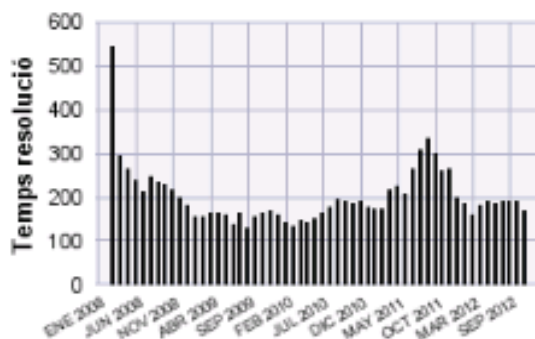
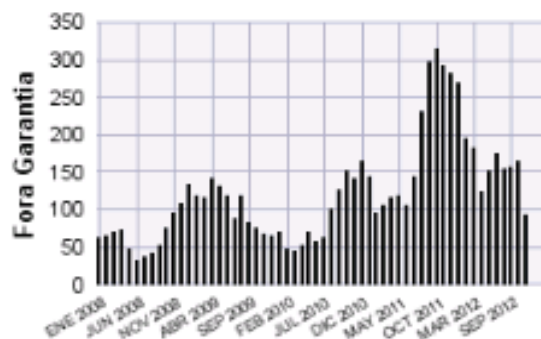
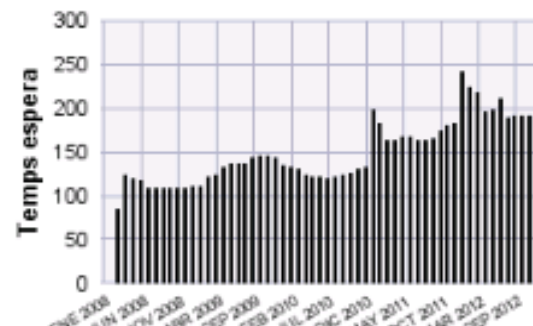
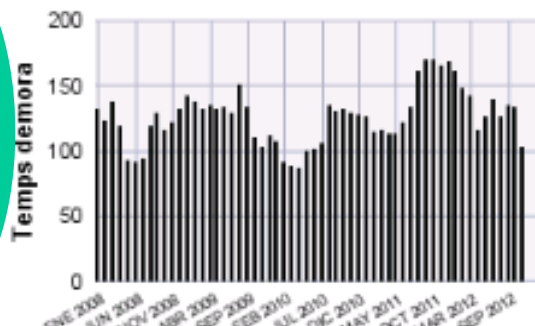
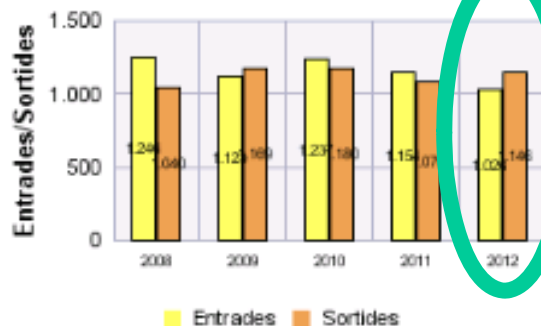
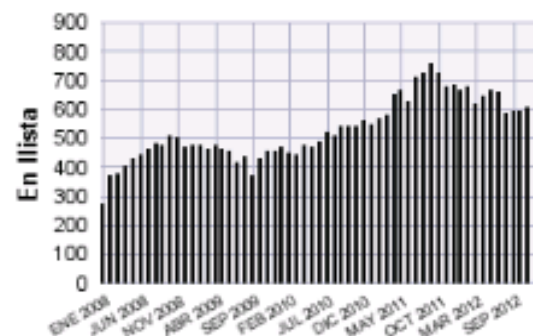
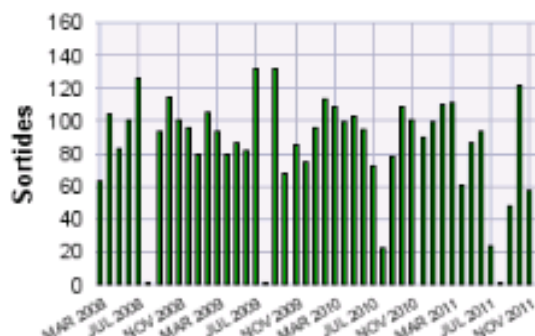
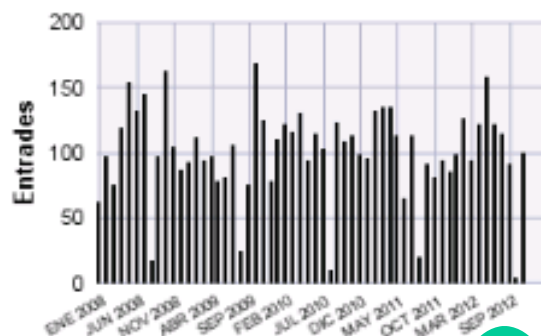
584 pacients en llista dels quals 156 (26,71%) son fora de garantia

Facultatiu	0-3 mesos	3-6 mesos	6-9 mesos	9-12 mesos	Total pacients
	25	13		8	46
	20	4			24
	22	35	9	1	67
	11	27	3		41
	16	16	15	5	52
	24	40	23	2	89
		15	18	4	37
	10	29	9		48
	12	11	14	4	41
		1			1
	18	28	13	1	60
	7	8	1		16
	23	13	25	1	62
Total	188	240	130	26	584



Germans Trias i Pujol
Hospital

Evolució llista d'espera OPERACIONS DE CATARACTA a 31/10/12



Detall de pacients

Evolució de la llista d'espera

Llista d'espera per professional i ABS

Seguiment de la Llista d'espera quirúrgica: 13 Grups de Monitorització

Data de Tall: 31/10/12

L01 Grup monitorització	Pacients en llista	<6m	0-3m	3-6m	6-9m	9-12m	12-15m	15-18m	18-21m	21-24m	2-3a	>3a
OPERACIONS DE CATARACTA	584	428	188	240	130	26						
OPERAC. DE VARIUS D'EXTREMITAT INFERIOR	132	115	74	41	16	1						
REPARACIONS D'HERNIA INGUINAL I FEMORAL	166	132	80	52	25	6	3					
COLECISTECTOMIA	135	96	43	53	29	4	5	1				
ARTROSCOPIA	191	115	41	74	42	21	11	1	1			
PROSTATECTOMIA	60	54	39	15	2		1	2		1		
ALLIBERAMENT CANAL CARPIANA	45	40	25	15	4	1						
OPERACIONS D'AMIGDALES I ADENOIDES	151	87	36	51	43	11	3	6			1	
INSERCIO/RECANVI PROTESI DE MALUC	107	48	26	22	26	15	9	8	1			
INSERCIO/RECANVI PROTESI GENOLL	183	141	41	100	35	6	1					
HISTERECTOMIA	37	25	16	9	8	2	1		1			
EXCISIO I REPARACIOS DE GALINDO I ALTRES	220	99	57	42	64	26	21	6	3	1		
OPERACIONS DE QUIST PILONIDAL	44	42	25	17	1	1						
Total	2.055	1.422	691	731	425	120	55	24	6	2	1	

Detall de pacients

Evolució de la llista d'espera

[Llista d'espera per professional i ABS](#)



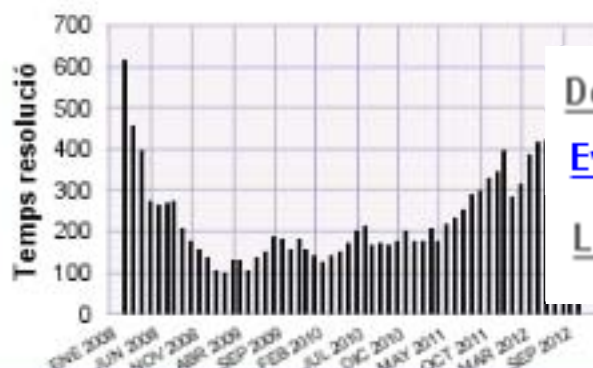
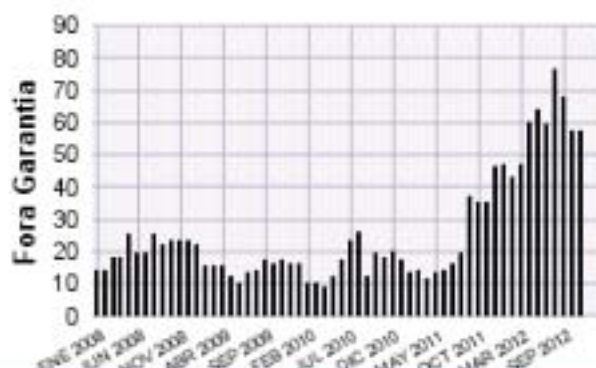
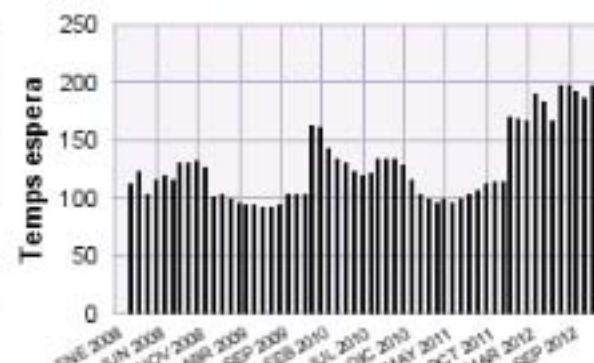
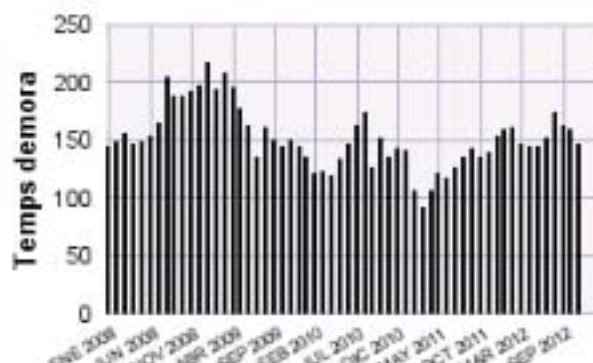
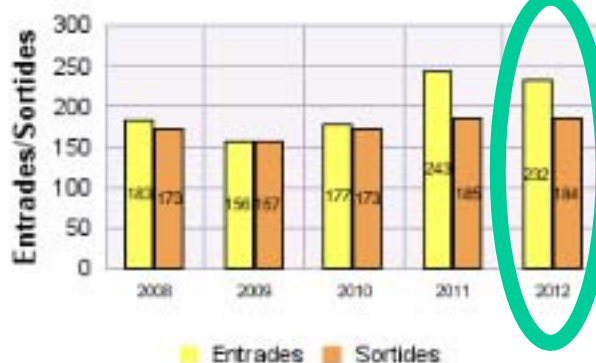
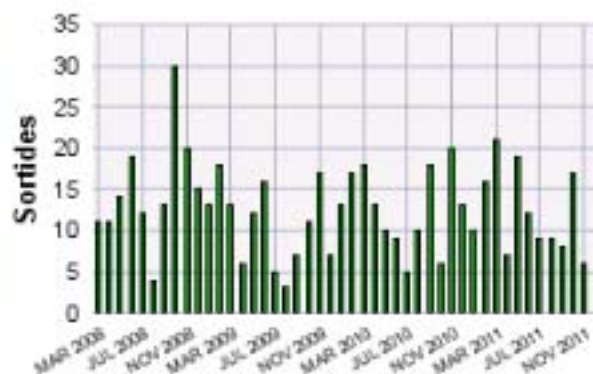
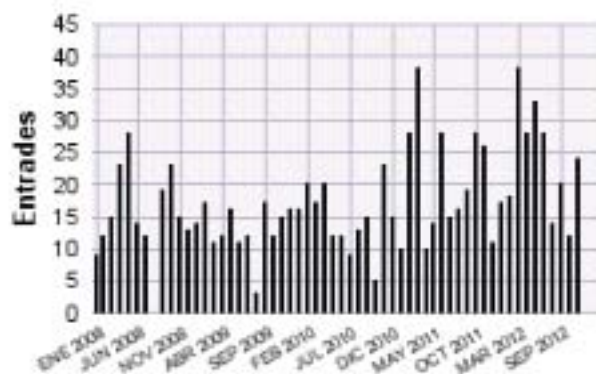
Germans Trias i Pujol
Hospital

Llista d'espera per ARTROSCÒPIA a: 31/10/12

191 pacients en llista dels quals 76 (39,79%) son fora de garantia

Facultatiu	0-3 mesos	3-6 mesos	6-9 mesos	9-12 mesos	12-15 mesos	15-18 mesos	18-21 mesos	Total pacients
[REDACTED]	1	1						2
[REDACTED] N	1	5	5	1				12
[REDACTED] NT				1				1
[REDACTED] LL	1	2	1					4
[REDACTED] SN	1	13	10	8	3			35
[REDACTED] BE	7	12				1		20
[REDACTED] HE			3		1			4
[REDACTED] JA	2	3						5
[REDACTED] NS			1					1
[REDACTED] A	27	38	22	11	7		1	106
[REDACTED] RI	1							1
Total	41	74	42	21	11	1	1	191

Evolució llista d'espera ARTROSCÒPIA a 31/10/12



Detall de pacients

Evolució de la llista d'espera

Llista d'espera per professional i ABS

Comisiones de innovación:

- Seguridad
- Adecuación
- Sostenibilidad

Procesos complejos:

- ☐ Oncología
- ☐ Terciarismo (Cir.Cardíaca, neurocirugía,...)
- ☐ Trasplantes

■ Evaluación (Expertez)

- Resultados:

- Complicaciones
- Resultado Salud
- Días Ingreso

- Actividad: Resolución

■ Autorización

CAPITATIVA

- Colaboración entre proveedores
- Evita gastos innecesarios (duplicidades)
- Fomenta la eficiencia

Comparten resultados y riesgo

- Busca la efectividad y eficacia
- Los servicios se prestan donde se supone son mas eficaces:
 - AP
 - Atención domiciliaria
 - Sociosanitario
 - Hospital
- Los pacientes no se desplazan innecesariamente

POR PROCESO:

- Complejos: oncológicos, terciarios y trasplantes
- Importante: **planificación**
- Mejor adecuación coste / retribución

- Compras (concursos, contratos)
- Riesgo compartido
 - Fármacos (oncológicos)
 - Prótesis

Implantación objetivos / incentivos

- Todas las categorías
- Objetivos en relación al paciente:
 - Puntualidad consulta
 - Tasa de anulaciones
 - Resolución lista de espera:
 - Cantidad
 - Antigüedad
 - Cualitativa
 - Respuesta reclamaciones
 - ...

Análisis de los motivos de queja verbal i escrita

ORGANIZACIÓN: Motivos mas significativos	% dif.
	Reclamaciones i quejas Año 2010 / 11
Demora excesiva por int. quirúrgica	34%
Suspensión /anulación int. quirúrgica	58%
Demora excesiva por urgencia	52%
Demora excesiva por prueba	143%
Demora excesiva por consulta	-28%
Suspensión/anulación prueba/consulta	-4%
Incumplimiento horario consulta/prueba	107%

Gestión

Bases relacionadas de datos (Business Intelligence)

- Business Object
- Cognos
- Etc...

Información online

- Ocupación camas
- Dolor (mapa)
- Urgencias:
 - tiempo de espera / resolución
 - numero pacientes
 - ...
- Uso antibióticos restringidos
- Etc...

Uso TIC

- Correo electrónico: en consulta
- Intranet / Internet:
 - Profesionales
 - Interconsultas
 - RX
 - Pruebas
 - Formación
- Autoservicio:
 - Obtención documentación general
 - Obtención documentación personal (TSI)

Accesibilidad

- Dispensador de turnos / confirmación asistencia
- Visitas (Programación)
- Recepción resultados (SMS)
- Obtención documentación general:
 - Hoja reclamaciones
 - Horarios, plantilla, etc.
- Obtención documentación personalizada
 - Justificantes
 - Receta electrónica
 - Recordatorio visitas

Redes: Facebook, twitter

PAPEL UAU

- Conocimiento general
 - Sistema sanitario
 - organización
- Conocimiento Institución
 - Proceso
 - Resultado
- Conocer alternativas
 - Territorio
 - Fuera territorio
- Dominio de las TIC's