

Benchmarking Club urgencias hospitalarias

Los servicios de urgencia en los hospitales constituyen una de las áreas críticas para el funcionamiento hospitalario, tanto por la propia prestación que realizan como por ser una de las puertas de entrada de pacientes en el hospital que condiciona en gran medida la presión asistencial hospitalaria.

Mientras que la mayoría de servicios clínicos se han beneficiado del uso de instrumentos de *benchmarking* clínico para evaluar la eficiencia, calidad y productividad de su actividad, los servicios de urgencia no han podido beneficiarse de dichos instrumentos

debido a la falta de datos estandarizados a nivel de paciente sobre los diagnósticos que motivan la asistencia. Sin embargo, actualmente cada vez hay más hospitales que registran esta información con lo que es posible aplicar las técnicas de *benchmarking* para la mejora de la atención.

IASIST ofrece la oportunidad de contrastar experiencias organizativas y resultados asistenciales a partir de un análisis riguroso y un marco de comparación homogéneo para identificar áreas de mejora en la gestión de los servicios de urgencia hospitalarios.

Finalidad

Mejorar el conocimiento sobre la demanda y la resolutiveidad de los servicios de urgencia hospitalarios, mediante un análisis comparativo basado en datos objetivos orientado a identificar áreas de mejora

Dirigido a

Responsables de servicios de urgencias de los hospitales preocupados por la eficiencia y la calidad en la provisión de servicios e interesados en localizar áreas de excelencia y de mejora potencial

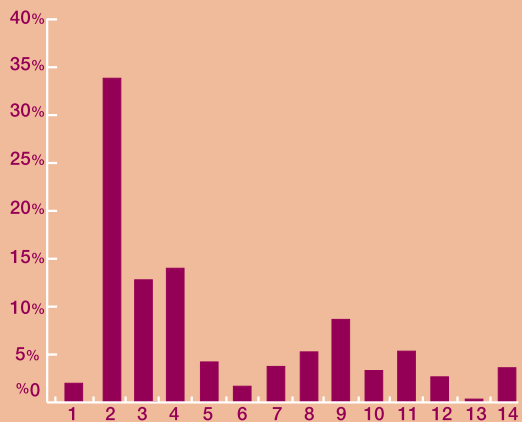
Directivos hospitalarios conscientes del impacto de los servicios de urgencia en el funcionamiento y resultados de sus centros

Aportaciones y contenidos

- Un análisis sistematizado de la estructura y recursos de los servicios de urgencia participantes
- Un consenso sobre los datos a incluir en un CMBD de urgencias a partir de la valoración de los datos enviados por los participantes y la relevancia de los mismos
- El análisis común de la casuística de urgencias mediante el sistema de clasificación de pacientes más idóneo y factible (CIE-9, IR-GRD, etc...)
- Un intercambio de experiencias sobre la organización de la atención a las urgencias que consiguen mejores resultados, para conocer las características de su práctica clínica y su organización asistencial, valorando los factores que más impacto tienen en los resultados
- La elaboración de indicadores comparativos de demanda, funcionamiento, eficiencia y calidad a partir de los datos aportados por los participantes, entre los que destacan:
 - Procedencia de los pacientes (derivados de centros de atención primaria, domicilio, emergencias médicas, etc...)
 - Resolución ajustada por casemix
 - Porcentaje de reingresos en urgencias en 48 horas (intervalo de tiempo variable), por grupos de procesos y/o servicios hospitalarios
 - Porcentaje de ingresos hospitalarios en 48 horas de una atención urgente (intervalo de tiempo variable), por grupos de procesos y/o servicios hospitalarios
 - Tiempos de resolución del episodio de urgencias
 - Mortalidad ajustada por casuística en el servicio de urgencias

DISTRIBUCIÓN DE LAS VISITAS EN CAPÍTULO DE CIE-9-MC URGENCIAS DE 5 CENTROS

- 1 Factores que influyen la salud y contactos con los servicios sanitarios
- 2 Lesiones y envenenamientos
- 3 Síntomas, signos y afecciones mal definidos
- 4 Enfermedades del aparato locomotor y tejido conectivo
- 5 Enfermedades de piel y tejido cutáneo
- 6 Complicaciones de embarazo, parto y puerperio
- 7 Enf. de aparato génito-urinario
- 8 Enf. de aparato digestivo
- 9 Enf. de aparato respiratorio
- 10 Enf. de aparato circulatorio
- 11 Enf. de sistema nervioso y órganos de los sentidos
- 12 Trastornos mentales
- 13 Enf. de la sangre y órganos hematopoyéticos
- 14 Enf. infecciosas y parasitarias



¿Qué datos debe aportar para poder participar?

- Un registro de diagnósticos a nivel de paciente de los episodios de urgencia hospitalaria atendidos, con identificador de pacientes relacionable con el CMBD hospitalario.
- El CMBD de hospitalización del periodo de estudio
- La cumplimentación de un cuestionario previo sobre las características del servicio de urgencias y su organización.

El benchmarking club: funcionamiento previsto

- **Cumplimentación del cuestionario**
Cada participante cumplimentará un formulario estandarizado que incluye información sobre la estructura organizativa del servicio de urgencias y sus recursos.
- **Primera reunión de trabajo**
Se presentará un análisis de las características de los servicios de urgencia, a partir de los datos del formulario. Se acordarán los datos a nivel de paciente que cada hospital deberá aportar. Los participantes decidirán el enfoque y el análisis a realizar para la segunda reunión.
- **Envío de los datos de diagnósticos a nivel de paciente**
Cada participante deberá enviar una base de datos con los ítems acordados en la primera reunión. IASIST validará la información recibida y procederá a analizar los datos para

la segunda reunión.

- **Segunda reunión de trabajo**
Se presentará el análisis de la casuística atendida y de los indicadores que se hayan elaborado. Los participantes decidirán que enfoque desean realizar para la tercera reunión: profundizar en aspectos del análisis realizado, discusión de experiencias organizativas, etc...
- **Tercera reunión de trabajo**
La agenda de esta reunión se adaptará a las decisiones que hayan tomado los participantes en la anterior reunión.

Las reuniones serán alojadas en los hospitales participantes que voluntariamente deseen acogerlas sujeto a la decisión de los propios participantes.

IASIST y la experiencia en benchmarking clubs

Con más de 150 hospitales públicos españoles como clientes habituales año tras año, Iasist es la empresa líder en benchmarking clínico en España y tiene una dilatada experiencia en la comparación de la actividad realizada y los resultados obtenidos por distintos hospitales. IASIST ha organizado los siguientes Benchmarking Clubs.

- BC de Medicina Interna
- BC del Área de Corazón (3 ediciones)
- BC de Costes Hospitalarios
- BC de Cirugía Torácica
- BC de Farmacia Hospitalaria
- BC de Medicina Intensiva
- BC de Emergencias Médicas
- BC Laboratorios (en proceso)

IASIST, S.A.

Rambla de Catalunya, 2-4 6ª Planta - 08007 BARCELONA - www.iasist.com - susanam@iasist.com