



Revista Española de Cardiología



6045-639. UTILIDAD DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE UNA UNIDAD DE ARRITMIAS

Ana Isabel Santos Sánchez, Alba Sádaba Cipriain, Nuria Basterra Sola, Leyre Ucar Rodríguez, Aitziber Munarriz Arizcuren, Javier Romero Roldán y Javier Martínez Basterra, del Complejo Hospitalario de Navarra, Pamplona.

Resumen

Introducción y objetivos: El modelo de organización hospitalaria basado en las unidades de gestión clínica (UGC) está en auge en nuestro país. Su objetivo es maximizar la efectividad de la asistencia y la satisfacción de los usuarios a un coste razonable. En este modelo, los jefes de unidades clínicas son responsables de sus logros clínicos y financieros, los cuales pueden quedar plasmados en los cuadros de mando integral (CMI). Un CMI es un conjunto estructurado de indicadores que aportan información sobre la situación de la Unidad de trabajo y ayudan a la toma de decisiones.

Métodos: El objetivo de este estudio es elaborar un CMI con una serie de indicadores que aporten información sobre la situación de la unidad de Arritmias de nuestro centro de trabajo, un hospital público terciario. Para ello, se revisaron de los indicadores utilizados en los registros nacionales (RECALCAR y registro de ablación anual de la Sección de Arritmias y Electrofisiología) para seleccionar los indicadores que van a formar el CMI clasificados en sus 4 categorías, y establecer el estándar para cada indicador. También se determinó el procedimiento para obtener automáticamente los valores de los indicadores a partir de las fuentes de información disponibles, y se diseñó la plantilla del CMI en un procesador donde se realizan las estadísticas anuales y las gráficas de evolución de los indicadores en el tiempo analizado. Se recogen los datos de los últimos 3 años (2015-2017).

Resultados: La tabla representa el CMI con los datos recogidos correspondientes a la actividad de 2017. Se aprecian resultados satisfactorios en cuanto a ambulatorización, tiempos y dosis de radiación durante los procedimientos, no así en cuanto a la lista de espera. Los resultados de los procedimientos al año no están disponibles en el momento de la recogida. No se han incluido datos referentes a implantes de dispositivos y su seguimiento en consulta.

CMI actividad de la unidad de arritmias en 2017

Categoría	Indicador	Real	Objetivo	% sobre objetivo
Indicadores de proceso interno de negocio	Número de procedimientos	261	> 230	113

Minutos por procedimiento	55/260	sencillo 120/complejo 300	154/113	
Pacientes en lista de espera (n)	70	40	25	
Días espera	220	180	78	
Ambulatorización (%)	90	95	95	
	Eficacia aguda del procedimiento (%)	96	99	97
Medidas de gestión del riesgo	Seguridad en el procedimiento: <i>checklist</i> (%)	87	99	88
	Complicaciones agudas (%)	3	1	85
	Dosis escopia (microGy)	783	1.000	121
Indicadores financieros	Coste material procedimiento (euro)	3400	3.000	88
	Satisfacción paciente (%)	93	100	93
Indicadores de cliente	Satisfacción médico referidor (%)	98	100	98
	Nuevas técnicas implantadas al año	1	1	100
	Cursos formación personal	5	5	100
Indicadores sobre desarrollo y aprendizaje	Nº protocolos de práctica clínica	17	20	85
	Nº publicaciones y comunicaciones a congresos	4	3	1,33

Conclusiones: El CMI permite conocer los resultados de la Unidad de Arritmias de forma rápida, transparente y responsable. Es un instrumento útil para mejorar la calidad asistencial tanto por la motivación del personal como por aportar la información necesaria para la toma de decisiones en gestión clínica.