

# Componente: Sistemas de Información para la Calidad

*Calidad de las Unidades de Primer Nivel de Atención de los Servicios Estatales de Salud para Población Vulnerable en México: Estrategias de Mejora y Mecanismos de Evaluación de su implementación*



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD





# Recursos

## ◇ Recursos humanos

- Gestores de calidad y Responsables estatales de calidad
- Falta personal especializado en el manejo de la información
- Evidencia de capacitaciones sobre el software pero no del SIS

## ◇ Infraestructura

- Es necesario computadores e internet en todas las unidades
- Implementación principalmente de la Secretaría de Salud
  - 86% de unidades de la Secretaría de Salud,
  - ISSSTE 2.1% de sus unidades, IMSS 1.0%, IMSS oportunidades 9.5%,
  - PEMEX 0.1%, Fuerzas Armadas 0.2%, Gobierno del Estado 1.0% de sus unidades.

# Indicadores

## ❖ Problemas de validez

- Estructura de los indicadores (índices, indicadores y variables)
- Ponderación sin sustento metodológico
- Falta evidencia científica sobre cada indicador y sus estándares
- Falta de claridad sobre aspectos a medir
- Ausencia de indicadores de prevención y promoción de la salud

## ❖ Problemas de fiabilidad

- Falta de un manual metodológico con las definiciones de cada indicador y su fuente de información

## ❖ Problemas de utilidad

- No reflejan los diferentes niveles del Sistema (individual, institucional, Sistema)
- Falta indicadores de resultado e impacto

Trato Digno Primer Nivel	Satisfacción por la oportunidad en la atención (175)	Satisfacción por la información proporcionada por el médico (216)	Satisfacción por el agotamiento de medicamentos (219)	Satisfacción por el trato recibido (142)
Trato Digno Segundo Nivel	Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera (100)	Porcentaje de usuarios a los que el médico les permitió hablar de su estado de salud (177)	Porcentaje de usuarios satisfechos con la cantidad de medicamentos recibidos (190)	Porcentaje de usuarios que consideraron que el trato recibido en la unidad médica (190)
Organización de los Servicios en Primer Nivel Urbano	Estándar: 85	Porcentaje de usuarios a los que el médico les explicó su estado de salud (23)	Estándar: 95	Total de quejas (1)
Organización de los Servicios en Primer Nivel Rural		Porcentaje de usuarios a los que el médico les explicó sobre el tratamiento a seguir (23)		Área del servicio que el personal le dio mal trato (1)
Organización de los Servicios de Urgencias		Porcentaje de usuarios a los que el médico les explicó sobre los cambios a seguir (14)		Estándar: 90
Atención Médica Efectiva Primer Nivel		Porcentaje de usuarios que consideraron clara la información que les proporcionó el médico (20)		Por Índice:
Atención Médica Efectiva en Segundo Nivel		Estándar: 85		→90 →70-90 <70
Enfermería en Segundo Nivel				Estándar: 90



## FUENTES DE DATOS

- ❖ No hay una integración entre las diferentes fuentes de información
- ❖ Puede haber conflicto de intereses en las encuestas de satisfacción aplicadas por trabajadores de los mismos centros de salud
- ❖ Existen algunas debilidades en el tamaño de la muestra de las encuestas de satisfacción

## MANEJO DE LA INFORMACIÓN

- ❖ 18 cuestionarios de recolección de información que se podrían simplificar
- ❖ Insuficiente retroalimentación al personal operativo.
- ❖ Falta supervisión del nivel Federal sobre la calidad de los datos.





# Productos de la información

- ◆ Indicadores con valores de más de 90%, con un índice de variabilidad bajo entre entidades federativas.
- ◆ Se deben de comparar estos indicadores con otras fuentes como el expediente clínico electrónico, Aval Ciudadano, encuestas, de forma rutinaria.
- ◆ Generar estándares y comparación internacional
- ◆ Se realizó un análisis comparativo entre los resultados obtenidos en INDICAS vs otras fuentes como la ENSANUT, ENCEL, y otras bases de datos.
  - Es revelador de la inconsistencia y falta de confiabilidad del INDICAS.
- ◆ Falta un mayor uso y difusión de la información recabada

## Componente Estratégico: Sistema de Información para la Calidad

Aspectos analizados (Modelo de análisis)	Propuestas de intervención	
	Sobre iniciativas existentes	Nuevas iniciativas
<b>Recursos</b>	Asegurar equipamiento e infraestructura para el Sistema de Información en todas las unidades del Sistema de salud <sup>3*</sup>	Asegurarse personal especializado o al menos capacitado para garantizar la calidad y el uso de la información <sup>3*,**</sup>
<b>Indicadores</b>	Rediseño del sistema de indicadores, con criterios de oportunidad, cobertura, integridad, validez, veracidad, consistencia y utilidad, y jerarquización según nivel de responsabilidad, promoviendo la participación de los actores en todos los niveles, generando indicadores de proceso, resultado e impacto <sup>1, 2,4 * .**</sup>	Identificar e integrar indicadores de salud pública (promoción de la salud y prevención de la enfermedad) en el sistema de indicadores para la calidad, mediante una revisión de experiencias en otros países <sup>1*,**</sup>
<b>Fuente de datos</b>	Revisar metodología de recolección de datos, tanto de los registros como de las encuestas*	Integrar sectorialmente los sistemas de información oficial de forma nominal como expediente clínico electrónico, SINOS, entre otros, con criterios de complementariedad y eficiencia, en la promoción de redes de servicios para la medición de la calidad <sup>1,3*</sup>



# Estrategias

## Componente Estratégico: Sistema de Información para la Calidad

Aspectos analizados (Modelo de análisis)	Propuestas de intervención	
	Sobre iniciativas existentes	Nuevas iniciativas
<b>Manejo de información</b>	Aumentar la participación de unidades de salud que reportan los indicadores de calidad en las instituciones del Sector Salud.	Establecer un sistema de supervisión de la calidad, consistencia y confiabilidad de los datos <sup>3*</sup>
<b>Productos de información</b>	Rediseño del reporte de indicadores, resumen de la información en tableros de control, para el monitoreo del programa de forma clara y útil en los diversos niveles de responsabilidad.*	Asegurarse comparabilidad entre Unidades, Entidades federativas y a nivel internaciona <sup>3</sup> .
<b>Difusión y uso</b>	Fomentar el uso de la información para mejorar la calidad.	Incorporar información sobre iniciativas de mejora y sus resultados.
<b>Global</b>	Se precisa un rediseño integral del sistema único de información para la calidad*.	



## Aspectos a resaltar

- ◈ Estrategias en las que se sugiere concentrar la discusión y las razones de por qué esas
  - Rediseño del sistema de indicadores
  - Integrar los sistemas de información
  - Rediseño integral del sistema único de información para la calidad