




© Comunidad de Madrid
Edita: Dirección General de Humanización
Consejería de Sanidad
Soporte: Archivo electrónico
Año de edición: Julio 2018
Publicado en España - *Published in Spain*



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



comunidad.madrid/publicamadrid

OBSERVATORIO DE RESULTADOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD: Información práctica



Observatorio de Resultados del Servicio Madrileño de Salud

¿Qué es el Observatorio de Resultados de la Comunidad de Madrid?

El Observatorio de Resultados, pone a disposición de los ciudadanos más de 325 indicadores que facilitan información sobre resultados clave de la salud de los madrileños y de la actividad asistencial desarrollada en los últimos tres años en Atención Primaria, Hospitales y el SUMMA 112 del Servicio Madrileño de Salud.

Además, es una herramienta complementaria para facilitar al usuario ejercer su derecho a la libre elección sanitaria, con un mayor conocimiento de los resultados de los centros asistenciales a los que puede acudir.

Acceda a través de la web de la Comunidad de Madrid y del portal salud esta dirección:

<http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/observatorio-resultados-servicio-madrileno-salud>

¿Qué incluye el Observatorio de Resultados?



Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud

El Observatorio está dividido en cuatro apartados: **estado de salud de la población**, e indicadores de la actividad y resultados de **atención primaria, hospitales y SUMMA 112**.

El estado de salud de la población incluye los apartados de: **dinámica demográfica, determinantes de salud, indicadores de salud e indicadores de un conjunto de enfermedades seleccionadas**.

Los indicadores de Atención Primaria, Hospitales y SUMMA 112 se agrupan en los siguientes cinco apartados: **1) datos generales, 2) efectividad y seguridad clínica, 3) eficiencia, 4) atención al paciente y 5) docencia e investigación**.

¿Cómo se presentan los diferentes indicadores o resultados?

En el **Estado de salud de la población** se presentan en cada uno de los cuatro apartados más de 166 indicadores que cuentan con tablas y gráficos evolutivos de resultados, figurando unas breves explicaciones de los mismos.

Así, se puede consultar la evolución demográfica de la población madrileña; los determinantes de salud que comprenden factores de riesgo como el sobrepeso u obesidad, el consumo de tabaco y alcohol, y la inactividad física entre otros; e indicadores de salud como la mortalidad, la esperanza de vida y la morbilidad.

Estado de salud de la población

- > Dinámica demográfica
- > Determinantes de salud
- > Indicadores de salud
- ☒ **Indicadores de enfermedades seleccionadas**
 - > Cáncer de pulmón
 - > Cáncer de mama
 - > Cáncer de colon y recto
 - > Cáncer de cuello de útero
 - > Cáncer de cuerpo de útero
 - > Cáncer de ovario
 - > Cáncer de próstata
 - > Enfermedades Cerebrovasculares
 - > Cardiopatía isquémica
 - > Diabetes
 - > Enfermedad pulmonar obstructiva crónica

En **atención primaria y hospitales** en primer lugar se presentan los resultados globales del Servicio Madrileño de Salud y desde esta pantalla se accede a los datos individuales de los 262 centros de salud o de los 34 hospitales para ese indicador concreto. En ambos casos se muestran los resultados de los tres últimos años disponibles.

En el caso de atención primaria, para la comparación por centros de salud existe una primera posibilidad para elegir hasta un máximo de 5 centros de la lista que aparece en la página web, y como segunda posibilidad un documento en pdf con los resultados de todos los centros de salud, ordenados alfabéticamente.

Accedemos al indicador de presión asistencial en Atención Primaria

Presión asistencial

La presión asistencial, según la categoría profesional considerada (medicina de familia, pediatría o enfermería), nos permite saber cuántos pacientes, por término medio, ve un profesional en un día. La presión asistencial varía según la época del año que se considere pues está relacionada con la aparición estacional de determinadas enfermedades (gripe, varicela, etc.). Junto con otros datos como, por ejemplo, el total de consultas o el porcentaje de población atendida (ver indicadores correspondientes), tiene repercusión en la planificación, distribución de recursos y organización de cada centro de salud.

Descripción del indicador
Número de personas que, por término medio, es atendido al día por medicina de familia, pediatría o enfermería.

Fuente de datos
Historia clínica electrónica.

Resultados
Las variaciones, en general, no son relevantes, siendo la presión asistencial de enfermería de 18,21 pacientes/día, de medicina, de 30,13 pacientes/día, y, de pediatría, de 20,26 pacientes/día.

PRESION ASISTENCIAL ANUAL POR CATEGORIA PROFESIONAL			
	2015	2016	2017
Medicina de familia	30,59	30,49	30,13
Pediatría	21,39	21,42	20,26
Enfermería	18,52	18,14	18,21

Acceso a gráficos

Comparar por centros de salud

Todos los centros

Seleccionamos 3 centros de salud

	Medicina de familia			Pediatría			Enfermería		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Centro salud 1	33,05	33,27	32,9	28,38	27,16	24,05	18,77	19,3	19,03
Centro salud 2	27,42	27,23	27,54	22,02	22,36	21,21	15,57	15,32	15,31
Centro salud 3	26,86	26,11	25,82	20,6	21,22	19,79	14,6	14,86	15,58

En el caso de **hospitales**, en la pantalla desglose por hospitales, se pueden consultar los resultados individuales de cada uno de los 34 centros, que se encuentran clasificados según las características y el grado de complejidad del hospital en baja, media y alta complejidad. También existe un apartado de otros hospitales en el que se incluyen los hospitales de apoyo a otros centros, los hospitales de media estancia y los hospitales psiquiátricos.

Accedemos al indicador de satisfacción global en Hospitales

Índice de satisfacción global

La satisfacción global con la atención recibida es un aspecto clave de la calidad asistencial que proporciona información fundamental sobre las expectativas y las percepciones de los pacientes con el proceso asistencial. La valoración de la satisfacción permite evaluar la calidad de la asistencia prestada, detectar posibles áreas de mejora y adecuar las mejoras prácticas asistenciales a las prioridades y preferencias del paciente.

Descripción del indicador
Porcentaje de pacientes satisfechos y muy satisfechos con la atención sanitaria recibida en el hospital. La valoración del grado de satisfacción global con la atención recibida se realiza mediante una escala de 5 categorías, desde 1 "Muy insatisfecho" hasta 5 "Muy satisfecho".

Fuente de datos
Encuesta de satisfacción de los usuarios de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud.

Descargar informe metodológico

Resultados
El índice de satisfacción global con la atención recibida en el año 2017 es de un 89,15%, resultado similar a años anteriores. Un 75% de los centros hospitalarios presentan índices de satisfacción global por encima de 86,9%, con un índice de satisfacción máximo de 96,1% y un índice de

	2015	2016	2017
	88,92%	89,57%	89,15%

Desglose por hospitales

	2015	2016	2017
Baja complejidad			
Hospital 1	90,98%	94,08%	91,93%
Hospital 2	84,47%	85,22%	86,60%
Hospital 3	88,17%	90,46%	87,39%

En el **SUMMA 112** se presentan los resultados globales de la actividad del Centro Coordinador y de la asistencia prestada por los dispositivos de atención de la urgencia médica del Servicio Madrileño de Salud en los tres últimos años disponibles.

Accedemos al indicador de alerta hospitalaria en SUMMA 112

Códigos de alerta hospitalaria

En la Comunidad de Madrid existen los programas específicos de Código Infarto, Código Ictus y se está poniendo en marcha el del Proceso de Atención al Trauma Grave (Código Politrauma), que buscan la optimización de toda la cadena asistencial y gestora en el proceso con los objetivos referidos.

	2015	2016	2017
Código infarto	993	1.126	1.217
Código ictus	1.287	1.527	1.636
Código politrauma	339	391	427