



INFORMA

ÍNDICE

1. ACTIVIDAD ASISTENCIAL
2. ACTIVIDAD EN INVESTIGACIÓN
3. ACTIVIDAD FORMATIVA
4. INDICADORES DE CALIDAD SANITARIA
5. ACTUACIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON ATENCIÓN AL USUARIO

1 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD HOSPITALARIA

	2013	2014	2015	15-14 (%)
Ingresos	2.507	2.653	2.761	Δ 4%
Estancia media (días)	5,45	5,73	5,52	∇ 4%
Intervenciones quirúrgicas	2.670	2.808	3.075	Δ 9%
Cirugía Mayor Ambulatoria	794	788	845	Δ 7%
Urgencias atendidas	6.155	6.418	6.149	∇ 4%
Visitas a Consultas Externas	15.993	16.878	18.396	Δ 9%
Sesiones de rehabilitación	35.001	33.052	32.921	∇ 0,4%

ACTIVIDAD AMBULATORIA

	2013	2014	2015	15-14 (%)
Trabajadores atendidos	92.193	95.585	99.673	Δ 4%
Visitas atendidas	281.300	303.292	317.825	Δ 5%
Sesiones de rehabilitación	322.251	351.008	376.822	Δ 7%

ACTIVIDAD PREVENTIVA

	2013	2014	2015	15-14 (%)
Asesoramiento a empresas	2.180	2.861	3.170	Δ 11%
Informes de siniestralidad	1.253	1.433	1.778	Δ 24%



	2013	2014	2015	15-14 (%)
Participación en eventos científicos	20	28	26	∇ 7%
Posters y comunicaciones	43	55	46	∇ 16%
Talleres	1	2	3	Δ 50%
Ponencias	-	-	20	-
Publicaciones	3	5	5	=
Organización de eventos científicos	12	6	7	Δ 16%



	2013	2014	2015
Horas de formación*	56.693	45.421	29.934
Personas formadas	4.729	2.404	6.843
Acciones formativas	340	297	237
Impacto de la Formación			
Cobertura formativa	74%	78%	99%
Satisfacción formación recibida	8,65	8,66	8,86
Percepción aumento de conocimiento	74,5%	83,8%	69,9%

*Los datos de actividad formativa expresan el cambio radical producido en el periodo por lo que respecta al mix formación presencial-online. El año 2013 refleja un gran volumen de actividades formativas, básicamente presenciales, que alcanzan a un gran número de personas. El año 2014 inicia el viraje hacia la formación online, concluyéndose las actividades presenciales aún previstas. Así, disminuyen algo las actividades formativas, también las personas formadas, pero son aún relevantes las horas de formación presencial. En el año 2015, decrece algo el número de acciones formativas pero aumentan en forma espectacular el número de personas formadas, las horas presenciales caen a una tercera parte de las existentes al inicio del periodo. Así lo constata el % de personas formadas que mejoran significativamente a lo largo del periodo. También son excelentes la satisfacción en la formación y la percepción del aumento de conocimiento.



Indicador	2014	2015	Estándar
Porcentaje de cumplimiento global de las auditorías médicas	92,1%	92,8%	80%
Porcentaje de cumplimiento global de las auditorías en enfermería	85%	91%	80%
Porcentaje de médicos formados en la utilización de las fichas ocupacionales (formación medicina evaluadora)	97%	97%	95%
Porcentaje de solicitudes de pruebas complementarias con la información relevante completa	50%	58%	64%
Porcentaje de pruebas complementarias con informe del especialista adjunto	100%	100%	100%
<i>Lead time</i> para inicio de la rehabilitación según diagnóstico (lumbalgia (a), esguince tobillo (b))	-	6 d (a) 12 d (b)	
<i>Lead time</i> para intervención quirúrgica (promedio hospitalización y ambulatoria)	C: 6,7 d L: 7,7 d	C: 6,8 d L: 8,2 d	C: 7 días L: 8 días
Resultado de las encuestas de opinión de los pacientes atendidos en clínicas	9,1	9	>8
Resultado de las encuestas de opinión de los pacientes atendidos en centros propios en Contingencias Comunes (CC)	8,7	8,7	>8
Número de quejas y reclamaciones por motivo de trato inadecuado del personal (CP)	35	35	∇ 10%
Número de quejas y reclamaciones por motivo de trato inadecuado del personal (CC)	23	26	∇ 10%
Índice consumo (en euros) farmacia por accidente	16.7 €	17€	16.85 €
Adherencia HM: observación directa	-	60%	40%
Infección post quirúrgica	0,42%	0,40%	1%
Número de pacientes con intervención quirúrgica con consentimiento informado firmado por el paciente incorporado a la historia clínica.	100%	100%	100%

Indicador	2014	2015	Estándar
Porcentaje de historias clínicas con identificación de alergias	97,7%	97,3%	100%
Prevalencia global de las infecciones respiratorias agudas (IRAS)	1,6%	3,08%	<7%
Grado de aplicación del <i>check list</i> de cirugía segura	83%	92,5%	100%
Porcentaje de informes de asistencia sobre el total de urgencias atendidas	96,6%	90%	100%
Recomendaciones de Enfermería, dato sobre total procesos susceptibles	71,3%	93%	95%



Los resultados en las encuestas de satisfacción de los pacientes, y el análisis de las quejas y reclamaciones recibidas son dos herramientas útiles para monitorizar el impacto que tienen las actuaciones sanitarias en nuestros pacientes.

Además de disponer de estos indicadores y de los circuitos de análisis, la mutua trabaja en el desarrollo de grupos nominales con objeto de conocer las expectativas y necesidades de los pacientes. Estos grupos nominales están dirigidos a identificar los aspectos positivos y las carencias o barreras que los pacientes de MC MUTUAL perciben al hacer uso de sus servicios con el fin último de establecer acciones de mejora dirigidas a aumentar la calidad.

Se han llevado a cabo cuatro sesiones con un total de 30 pacientes, tanto de contingencias profesionales (CP), como contingencias comunes (CC). Esta metodología nos permite detectar algunos aspectos relacionados con la calidad percibida, que no se monitorizaban a través de encuestas de satisfacción. Asimismo, se han incluido ítems relacionados con áreas de mejora, de forma que podamos evaluar el impacto de las acciones a medida que vayan implantándose en la satisfacción de nuestros pacientes.

El resultado final nos permite dibujar los aspectos clave que valoran positivamente los pacientes en cada paso del proceso asistencial.

