

# Aunando criterios

## LA EXPERIENCIA DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN CUADROS DE MANDO

Dentro de las competencias de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria dependiente de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid figuran, entre otras de contenido más tecnológico, la elaboración de los criterios básicos, mínimos y comunes de procesamiento, registro y presentación de la información y el análisis y explotación de las estadísticas sanitarias. Estas competencias se concretan en la elaboración de la información de alto nivel para la gestión, evaluación y planificación de los servicios sanitarios.

**POR CÉSAR BIENZOBAS  
Y JUAN ANTONIO RUIZ MORALES**

Para dar cumplimiento a este mandato, en el año 2009, desde la Subdirección General de Servicios de Sistemas de Información, se puso en marcha el proyecto de Cuadros de Mando, para el desarrollo de los sistemas informacionales de Hospitales, el sistema de información integrado que proporciona cobertura al SERMAS (Viceconsejería y Direcciones Generales) y a otros ámbitos de la Consejería de Sanidad.

Para la consecución de los objetivos marcados se han utilizado herramientas de BI (Business Intelligence) corporativas para el desarrollo de los Cuadros de Mando, y la creación de una estructura funcional de apoyo y control. Se estableció la creación de un grupo de trabajo específico, denominado Centro de Competencias de Business Intelligence (CCBI) con la misión de dotar a la Consejería de Sanidad de un centro de referencia para unificar la definición y los criterios de cálculo de los indicadores de

gestión a utilizar, así como establecer e implantar estándares técnicos para las herramientas TIC empleadas en este ámbito y el desarrollo de cuadros de mando.

La información objeto de análisis para realizar un cuadro de mando en la organización sanitaria implica un nivel de complejidad elevado, que requiere un alto grado de especialización técnica, un vocabulario muy específico, y se caracteriza por un usuario de los sistemas informacionales con elevado grado de formación y conocimientos de la materia.

Por este motivo, en el desarrollo de este proyecto han participado de manera activa un extenso número de expertos, tanto asistenciales como gestores y técnicos especialistas en sistemas de información, junto con profesionales informáticos, siendo uno de los primeros productos la elaboración de un diccionario de datos normalizado y la definición de las necesidades de información de los usuarios.

Ha sido fundamental para este trabajo, además de las reuniones presenciales periódicas, la utilización de herramientas colaborativas de la web 2.0, con la creación de un portal en la Intranet para el intercambio de opiniones, comentarios, fuentes de información, etc. Gracias a estas herramientas, personal que trabaja en diferentes turnos o en diferentes Hospitales/localidades pudieron colaborar en el desarrollo del proyecto.

Entre los grandes retos y problemas a los que se enfrenta el proyecto esta la dispersión de la información, ya que existe una gran variabilidad en el origen de los datos, con múltiples sistemas operacionales y diferente nivel de informatización en la captura y conservación de los datos.

### **Modelo corporativo**

Se han utilizado para el desarrollo de este proyecto, las herramientas corporativas en todo el ámbito de la Comunidad de Madrid y que se resumen en gestor de base de datos

**FIGURA 2. Arquitectura del proyecto**

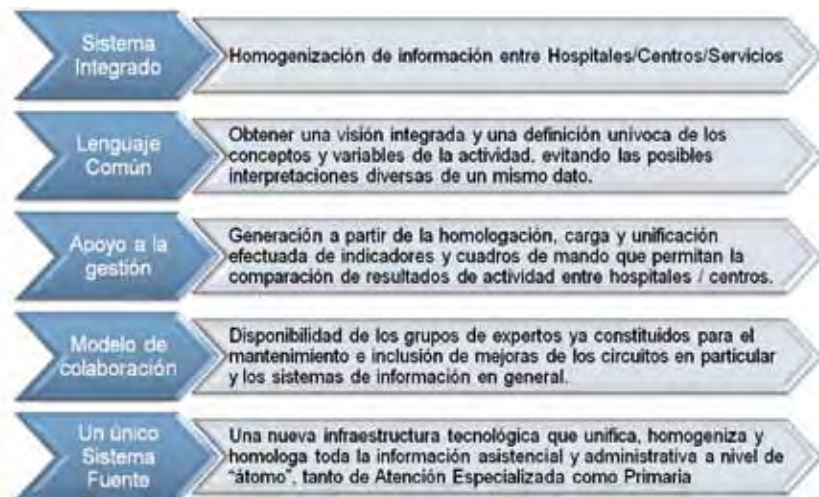


Oracle y la suite de herramientas SAP Business Objects. En la FIGURA 2 se puede observar la arquitectura del proyecto.

La aproximación del subproyecto de Cuadro de Mando de Hospitales tuvo lugar mediante la creación de unos grupos de trabajo específicos para realizar un Cuadro de Mando en un Hospital Piloto, con el objetivo de ir implantando progresivamente el Cuadro de Mando en el resto de Hospitales del Servicio Madrileño de Salud.

Siendo conscientes de que los sistemas informacionales precisan de un desarrollo continuo, este proyecto ha supuesto iniciar un camino que permita satisfacer las necesidades, siempre cambiantes, de información relevante para la gestión de los servicios sanitarios de la Comunidad de Madrid. 🇪🇸

**FIGURA 1. Modelo corporativo**



César Bienzobas López  
 Jefe del Área de Gestión y Análisis de la  
 Información Sanitaria  
 Juan Antonio Ruiz Morales  
 Subdirector general de Servicios de Sistemas  
 de Información  
 DGSIS