

## MIDIENDO LO QUE IMPORTA: LOS KPI EN LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

*“No puedes mejorar lo que no mides.  
Los KPI’s son la brújula que guía el camino hacia el éxito organizacional”*

En el sector de la salud, medir el rendimiento y la calidad de los servicios es esencial para mejorar continuamente la atención, optimizar recursos y garantizar resultados positivos para los pacientes. Los Indicadores Clave de Desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) son herramientas fundamentales en este proceso, ya que permiten evaluar de forma objetiva y sistemática distintos aspectos del funcionamiento institucional. Su implementación adecuada contribuye directamente al fortalecimiento de los sistemas de salud, tanto públicos como privados. En los últimos años, ha aumentado la importancia de la integración de la Atención Centrada en la Persona (ACP) como eje transversal en la gestión en salud y los KPI se convierten en una vía efectiva para medir su impacto real.

Es por esto que los KPI permiten monitorear y evaluar el rendimiento de procesos, servicios, equipos de trabajo o instituciones de salud para mejorar la eficiencia, la seguridad, la satisfacción y la calidad en general, dentro de los sistemas de salud. Estos indicadores deben estar alineados con los objetivos organizacionales y con las necesidades de los usuarios del sistema.

### **KPI y su rol en la medición de la Atención Centrada en la Persona**

Para evaluar la implementación efectiva del enfoque de Atención Centrada en la Persona, es imprescindible contar con indicadores específicos que trasciendan los resultados clínicos tradicionales. Estos KPI deben ser capaces de reflejar la calidad de la interacción entre el paciente y el sistema de salud, incluyendo dimensiones como la experiencia del paciente, la efectividad de la comunicación, el respeto por la autonomía individual y la coordinación del cuidado. Se pueden medir aspectos como el nivel de participación del paciente en las decisiones clínicas, el grado de comprensión de la información brindada, la participación en

el codiseño, la proporción de planes de cuidado personalizados realmente implementados. Otros indicadores relevantes podrían ser la satisfacción del paciente con la relación establecida con el personal de salud y la percepción del tiempo de espera en comparación con el tiempo real. Estos datos permiten identificar oportunidades de mejora en la humanización del cuidado desde la perspectiva de las personas que están involucradas y contribuyen a construir servicios de salud más empáticos, accesibles y alineados con las expectativas de quienes los utilizan.

## Metodología para definir KPI

Establecer objetivos e indicadores clave de desempeño (KPI) siguiendo la metodología SMART implica adoptar una estrategia clara y bien estructurada. Cada criterio SMART desempeña un papel clave para garantizar que las metas sean efectivas y realmente alcanzables.

## Criterios SMART

	ESPECÍFICO	¿Qué quiero lograr exactamente?
	MEDIBLE	¿Cómo sabré que lo logré?
	ALCANZABLE	¿Es realista? ¿Puedo lograrlo?
	RELEVANTE	¿Por qué es importante?
	CON LÍMITE DE TIEMPO	¿Cuándo lo alcanzaré?

**Tabla 1. Criterios SMART**

## Tipos de KPI para medir en salud

- Calidad asistencial: tasa de infecciones nosocomiales, reingresos hospitalarios por misma causa, adherencia a protocolos de manejo, cumplimiento de guías clínicas.
- Eficiencia operativa: promedio de estancia hospitalaria, uso promedio de quirófanos, número de pacientes atendidos por consultorio, por médico, por especialidad, rotación de camas, costo promedio por paciente.
- Seguridad del paciente: eventos adversos prevenibles, adherencia a lavado de manos, errores de medicación, cumplimiento de listas de verificación quirúrgica.
- Satisfacción del usuario: encuestas de experiencia del paciente, índice de quejas resueltas, Net Promoter Score (NPS).
- Salud poblacional: tasa de vacunación, cobertura de programas preventivos, morbilidad y mortalidad por enfermedades prevenibles.

## Impacto de los KPI en la atención en salud

La implementación y análisis de indicadores centrados en la persona tiene un impacto profundo en la transformación de los servicios de salud, ya que permite avanzar hacia modelos de atención más empáticos, personalizados y efectivos. Al monitorear de forma sistemática elementos clave como la comunicación, el respeto por la autonomía, la activa participación del paciente y su nivel de satisfacción, los sistemas de salud pueden identificar barreras que afectan la calidad del cuidado.

Esto incluye aspectos como fallas en la interacción entre profesionales, familias y pacientes; tiempos de espera mal gestionados o servicios que no responden adecuadamente a las expectativas individuales. Además, estos KPI facilitan el diseño de estrategias que promuevan una mayor confianza del paciente en los tratamientos, incrementen la adherencia terapéutica y fortalezcan la corresponsabilidad en el proceso de cuidado.

Asimismo, permiten evidenciar desigualdades en el acceso y en la calidad del servicio ofrecido, lo cual es fundamental para promover la equidad sanitaria. Finalmente, los KPI centrados en la persona no solo aportan datos cuantitativos, sino que ofrecen una guía práctica para orientar la mejora continua desde una perspectiva con verdadero sentido

## **Bibliografía**

1. Rodríguez I, Alpuin D. La gestión por procesos en las organizaciones. La forma en la que los resultados se logran. Reino Unido: Deloitte Touche Tohmatsu Ltd;2014. Disponible en: [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about)
2. Torres-Salgado, Martha K. (2021). Indicadores de desempeño de procesos médicos con alineamiento estratégico en la atención al paciente. Cirugía y cirujanos, 89(3), 403-410. Epub 03 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.24875/ciru.20000046>
3. Los criterios SMART: el método para fijar objetivos con éxito. (2016). Steffens, G., Cadiat, AC. Economía y empresa 50 minutos.es