

Gestión de servicios hospitalarios públicos: Estudio comparativo entre hospitales de la región noroeste de Brasil y Cataluña

Ihyna Saboya Chacón

ADVERTIMENT. La consulta d'aquesta tesi queda condicionada a l'acceptació de les següents condicions d'ús: La difusió d'aquesta tesi per mitjà del servei TDX (www.tesisenxarxa.net) ha estat autoritzada pels titulars dels drets de propietat intel·lectual únicament per a usos privats emmarcats en activitats d'investigació i docència. No s'autoritza la seva reproducció amb finalitats de lucre ni la seva difusió i posada a disposició des d'un lloc aliè al servei TDX. No s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant al resum de presentació de la tesi com als seus continguts. En la utilització o cita de parts de la tesi és obligat indicar el nom de la persona autora.

ADVERTENCIA. La consulta de esta tesis queda condicionada a la aceptación de las siguientes condiciones de uso: La difusión de esta tesis por medio del servicio TDR (www.tesisenred.net) ha sido autorizada por los titulares de los derechos de propiedad intelectual únicamente para usos privados enmarcados en actividades de investigación y docencia. No se autoriza su reproducción con finalidades de lucro ni su difusión y puesta a disposición desde un sitio ajeno al servicio TDR. No se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al resumen de presentación de la tesis como a sus contenidos. En la utilización o cita de partes de la tesis es obligado indicar el nombre de la persona autora.

WARNING. On having consulted this thesis you're accepting the following use conditions: Spreading this thesis by the TDX (www.tesisenxarxa.net) service has been authorized by the titular of the intellectual property rights only for private uses placed in investigation and teaching activities. Reproduction with lucrative aims is not authorized neither its spreading and availability from a site foreign to the TDX service. Introducing its content in a window or frame foreign to the TDX service is not authorized (framing). This rights affect to the presentation summary of the thesis as well as to its contents. In the using or citation of parts of the thesis it's obliged to indicate the name of the author.



UNIVERSITAT DE BARCELONA



FACULTAT DE CIÈNCIES ECONÒMIQUES I EMPRESARIALS
DEPARTAMENT D'ECONOMIA I ORGANITZACIÓ D'EMPRESSES

**GESTIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS
PÚBLICOS: ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE
HOSPITALES DE LA REGIÓN NOROESTE DE
BRASIL Y CATALUÑA**

Ihvna Saboya Chacon

febrero, 2005



UNIVERSITAT DE BARCELONA

U

B

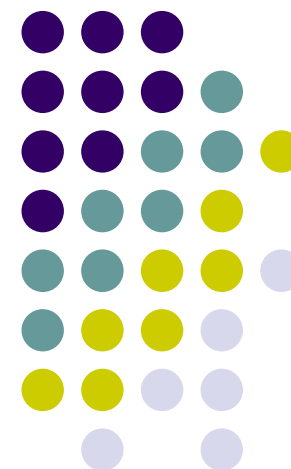
FACULTAT DE CIÈNCIES ECONÒMIQUES I EMPRESARIALS
DEPARTAMENT D'ECONOMIA I ORGANITZACIÓ D'EMPRESES

GESTIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS
PÚBLICOS: ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE
HOSPITALES DE LA REGIÓN NOROESTE DE
BRASIL Y CATALUÑA

Doutoranda: Ihvna Saboya Chacon

Dirección: **Dr. José María Castán Farrero**

Codirección: **Dr. Miguel Ángel Asenjo Sebastián**





S U M A R I O

- Introducción/Objetivo
- Marco Teórico
- Metodología
- Análisis de la Área de Investigación
- Análisis y Resultados
- Conclusiones



UNIVERSITAT DE BARCELONA

U

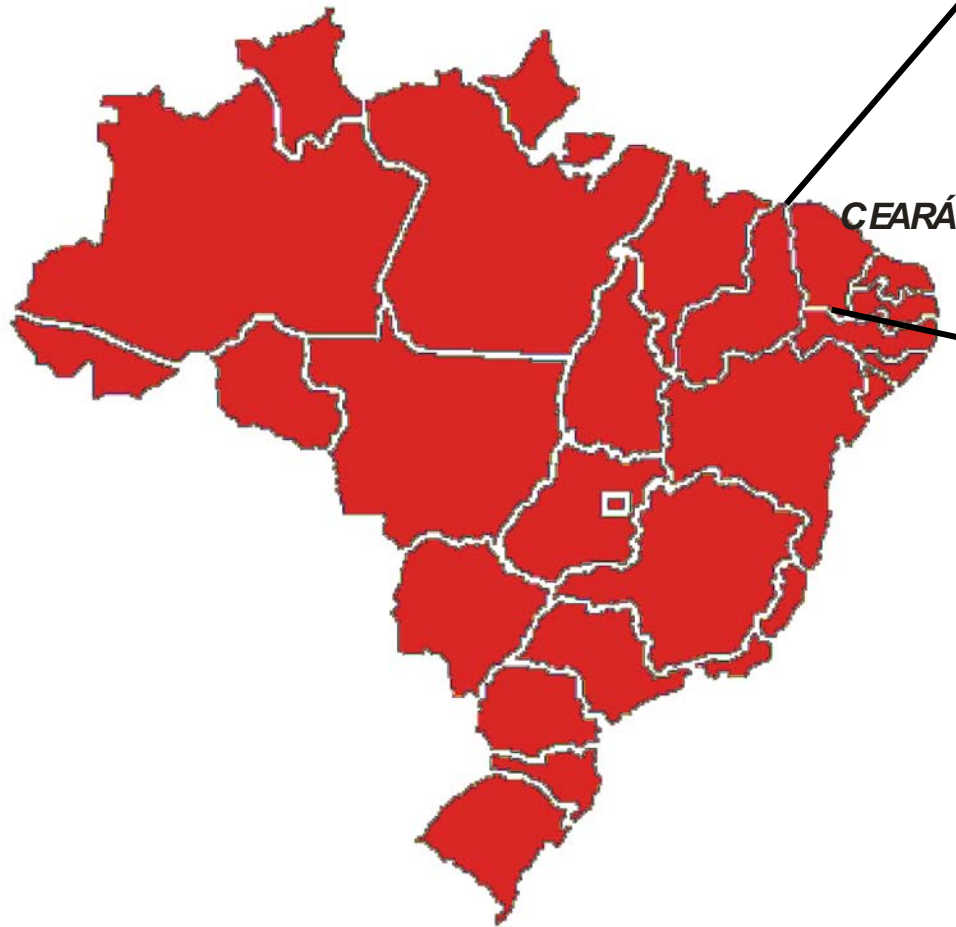
B

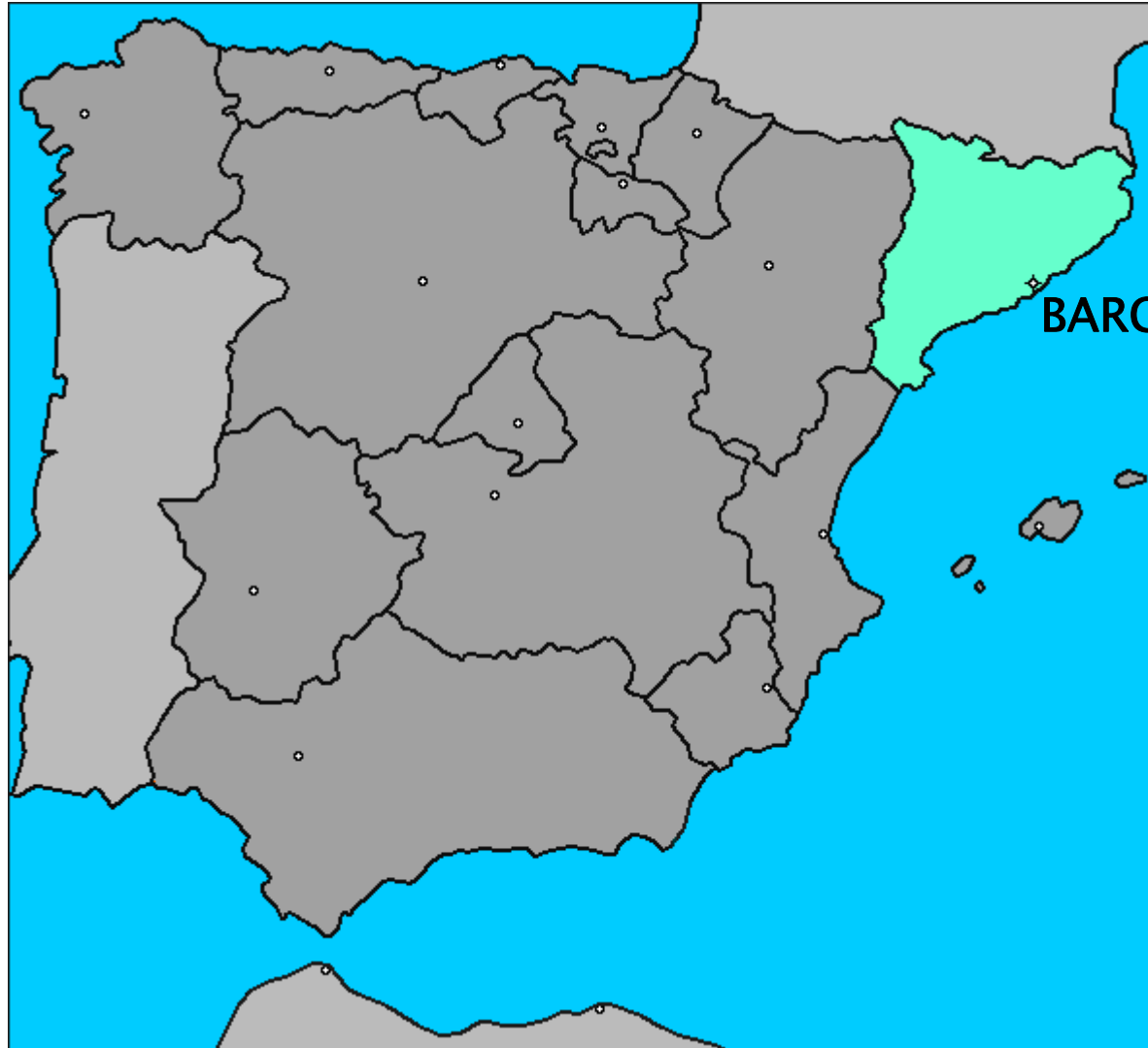


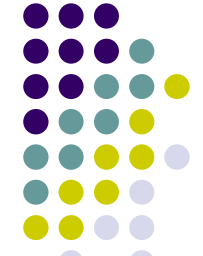
INTRODUCCIÓN



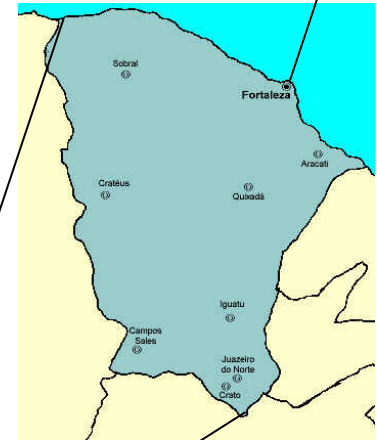
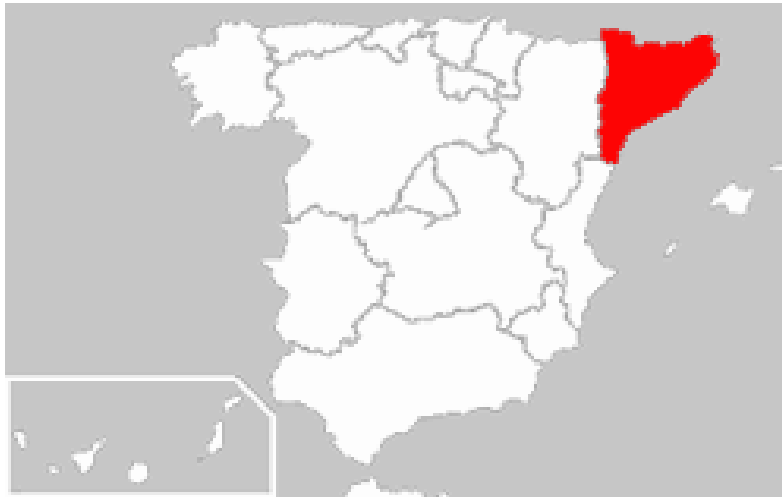


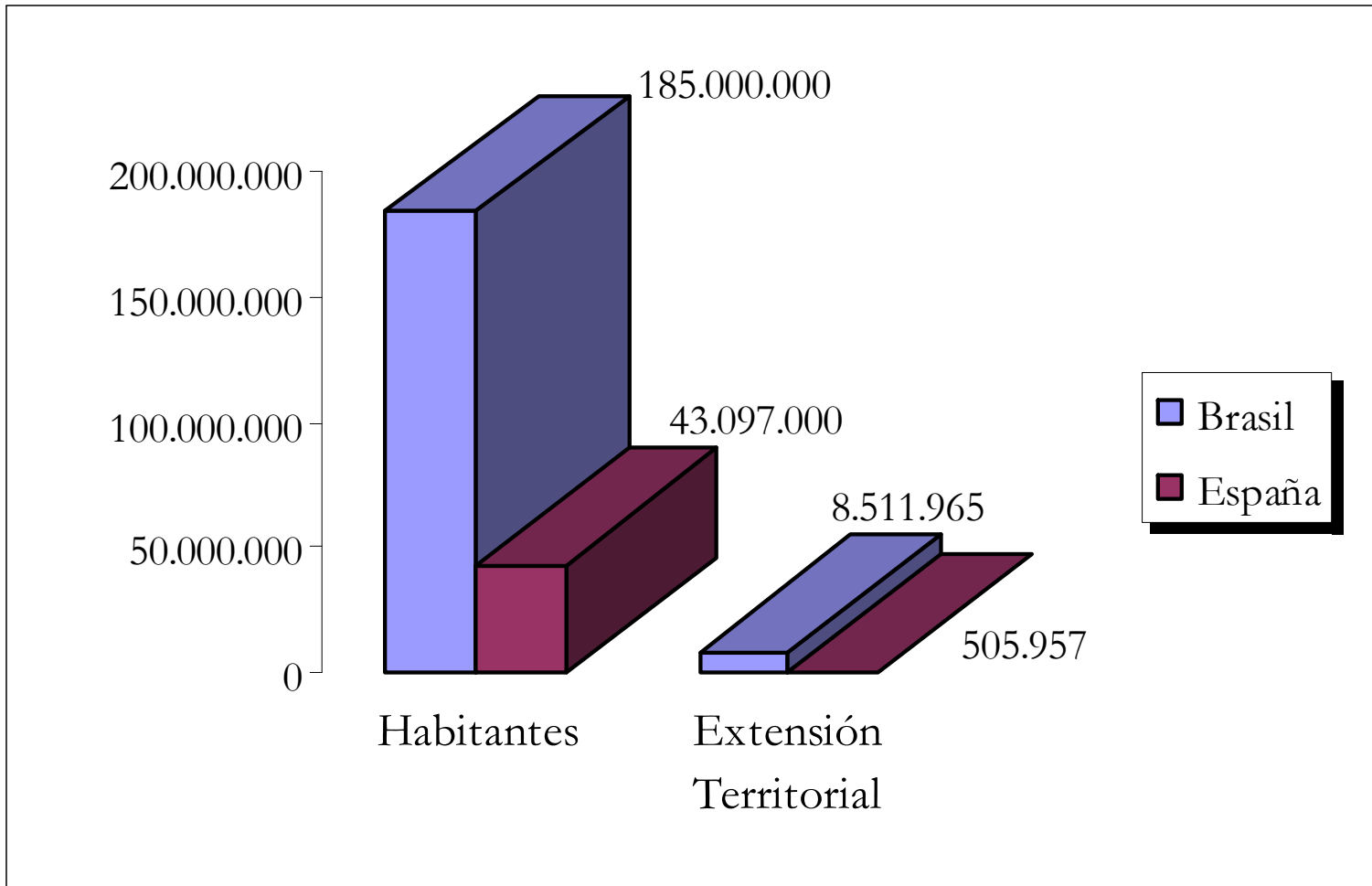


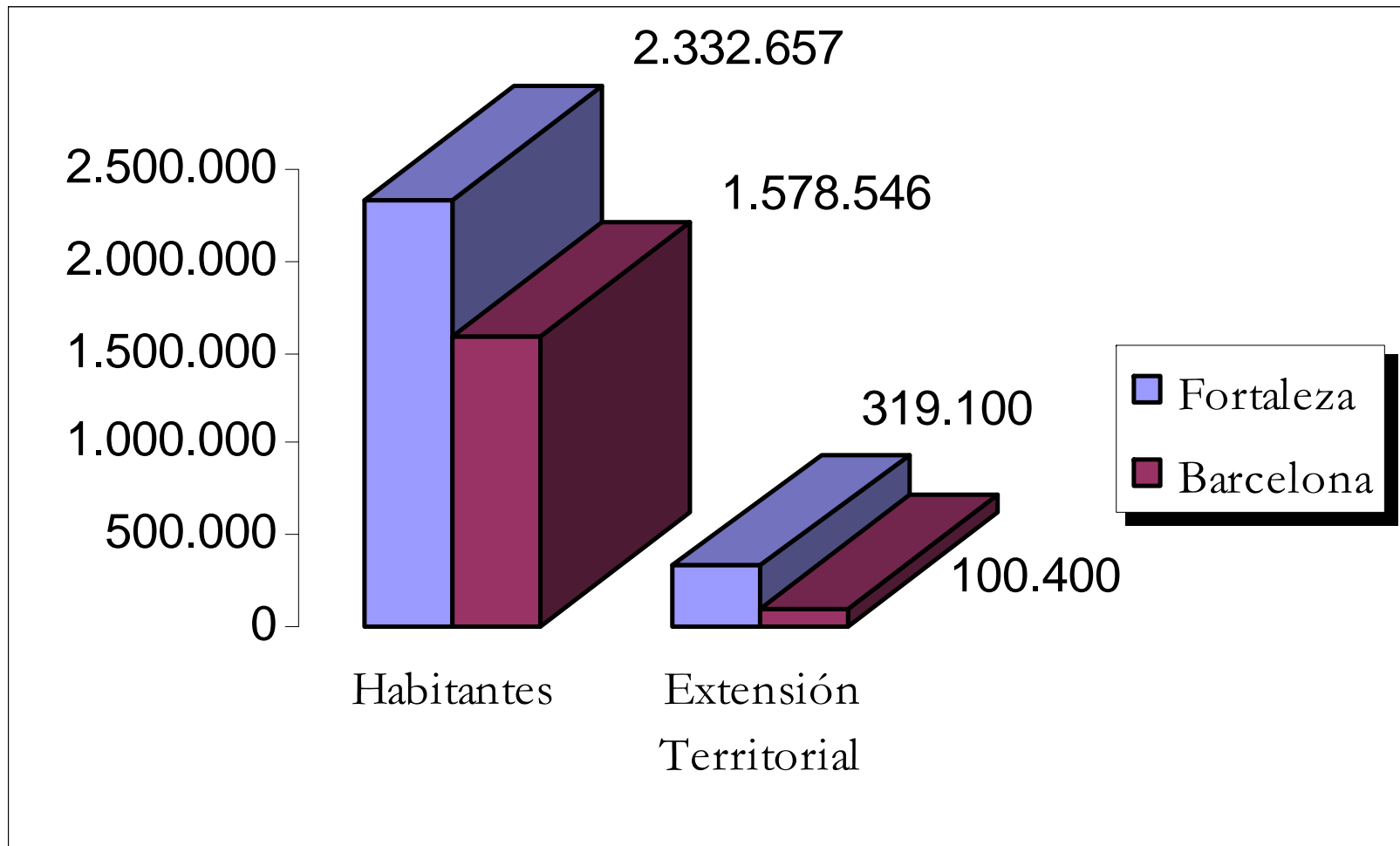




FORTALEZA









OBJETIVO

- Objetivo General

Estudio comparativo de la gestión de los servicios hospitalarios públicos de Barcelona y Fortaleza, con un enfoque del marketing y de la calidad de la atención a los usuarios de las consultas externas



OBJETIVO

- **Objetivos Específicos:**

- a) Realizar un histórico de los sistemas de salud en los dos países investigados.
- b) Definir el papel del marketing y de la calidad de la atención en los hospitales públicos.
- c) Analizar la importancia de la calidad total como técnica de marketing en los resultados obtenidos en la pesquisa.
- d) Identificar el nivel de satisfacción y el perfil de los usuarios de los hospitales de Fortaleza y Barcelona.
- e) Investigar procesos de introducción de la calidad y del marketing en los hospitales estudiados a través de entrevistas.



Marco Teórico

- Analisis Prospectivo del Sistema de Salud
- La Gestión Hospitalaria
- Calidad Total en los Hospitales
- Marketing de Servicios Hospitalarios
- Los Recursos Humanos en la Salud
- Sistema de Información Hospitalaria
- Panorámica hacia el Futuro



DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

- Formulación del problema a analizar
- Técnicas estadísticas de la investigación
- Tipo de investigación utilizada
- Diseño muestral o tamaño de la muestra
- Obtención de información
- Proceso de obtención de información



Formulación del problema a analizar

- Definición del universo objeto estudiado

HOSPITALES	Nº camas	Nº Funcionarios	Nº Médicos	Nº Enfermeros	Total Consultas Externas/año
HGF	259	2.070	510	186	201.560
IJF	410	1.840	440	193	337.400
HUWC	240	1607	316	200	300.000
HCB	878	3.196	757	1.066	345.617
HVDH	1.500	6.856	1.331	1.996	580.000
HCR	226	630	152	196	114.134



Formulación del problema a analizar

- Objetivos
- Hipótesis
 - 1) En los hospitales que utilizan por lo menos la esencia o filosofía de calidad y marketing los resultados obtenidos en los cuestionarios son mejores.
 - 2) Los hospitales españoles son mejor valorados que los brasileños.



Técnicas estadísticas de la investigación

- Elaboración del cuestionario
 - Entrevistas estructuradas
 - Preguntas directas
 - Preguntas cerradas



Tipo de investigación utilizada

CLASIFICACIÓN	ESTUDIO	OBJETIVO
Exploratorios	Permiten familiarizarse con una situación sobre la que no existe un marco teórico bien definido.	Descubrir hipótesis susceptibles de generalización con respeto a las prácticas observadas.



- **Diseño muestral o tamaño de la muestra**
- **Obtención de información**
- **Proceso de obtención de información**



ANÁLISIS DE EL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

- Hospital Geral de Fortaleza (HGF)
- Hospital Instituto Dr. José Frota (IJF)
- Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC)
- Hospital Clinic Barcelona (HBC)
- Hospital Creu Roja (HCR)
- Hospital HVDH



UNIVERSITAT DE BARCELONA

U

B



ANÁLISIS Y RESULTADOS

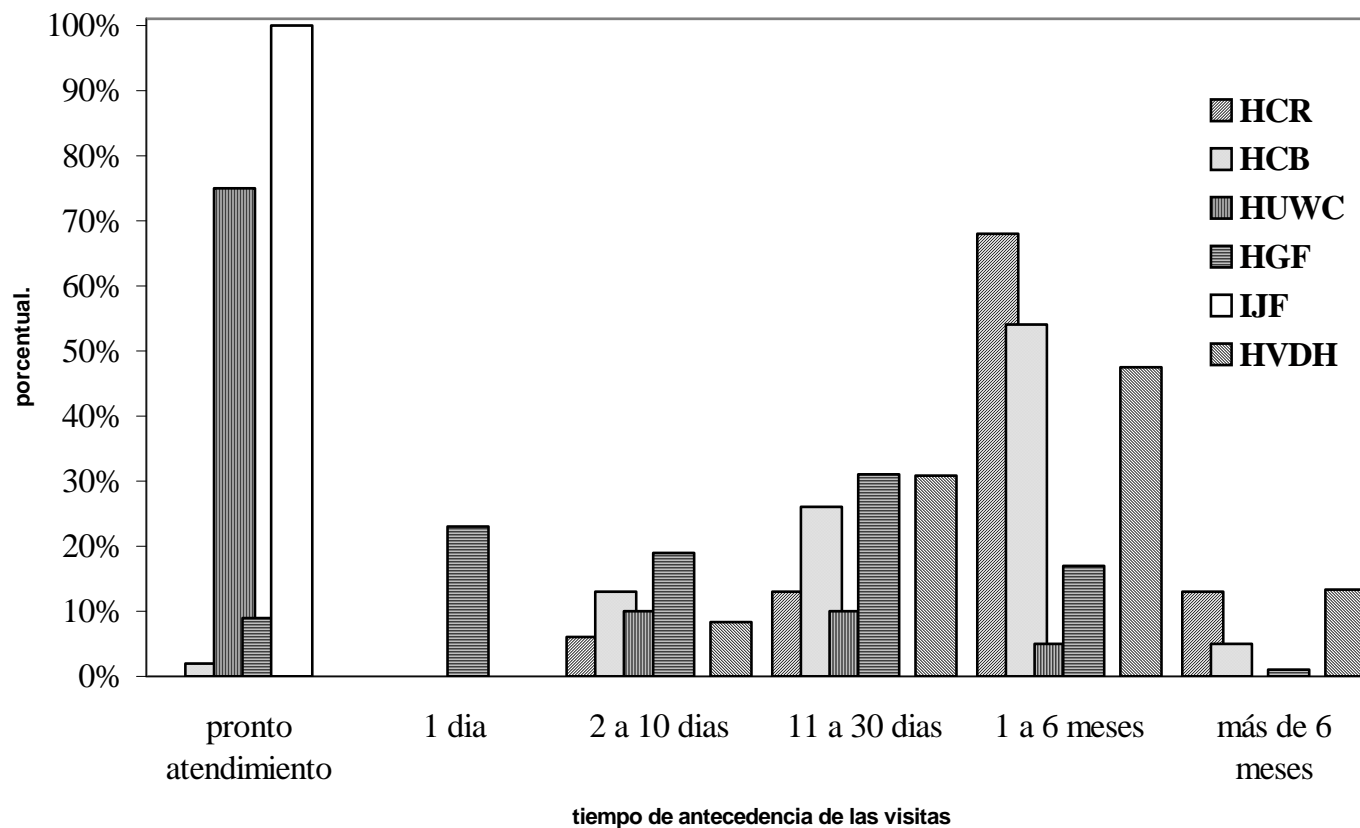


Tiempo que pasó desde que concertó la visita x hospital

Hospital	pronto atendimento	1 dia	2 a 10 dias	11 a 30 días	1 a 6 meses	más de 6 meses	Total
HCR	-	-	6	13	68	13	100
HCB	2	-	13	26	54	5	100
HVDH	-	-	10 8,33%	37 30,83%	57 47,51%	16 13,33%	120 100%
HUWC	75	-	10	10	5	-	100
HGF	9	23	19	31	17	1	100
IJF	100	-	-	-	-	-	100
Total	186	23	58	117	201	35	620
Porcentual	30,00%	3,71%	9,35%	18,87%	32,42%	5,65%	100%



Tiempo que pasó desde que concertó la visita x hospital



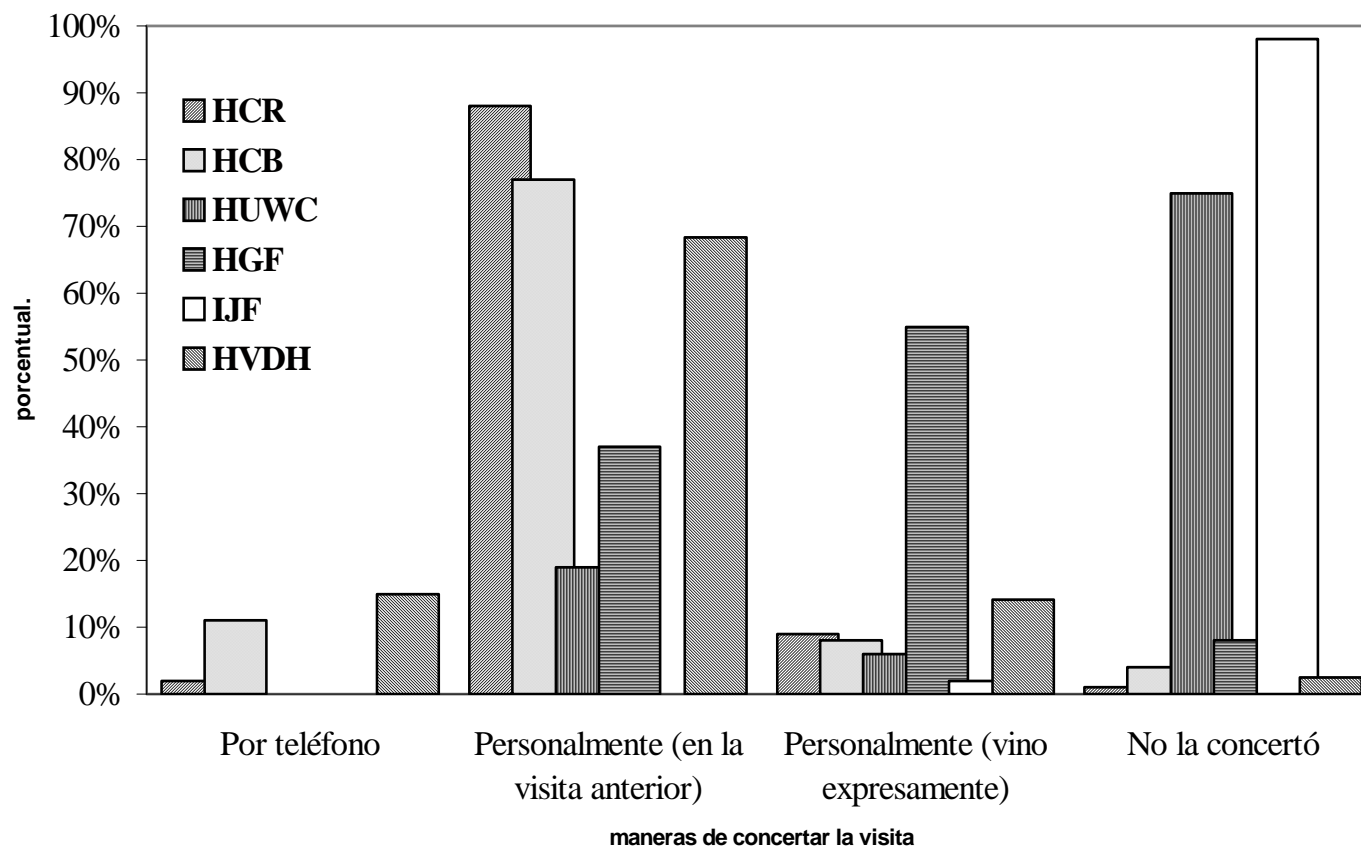


Como concertó la visita x hospital

Hospital	por teléfono	visita anterior	yendo expresamente	No la concertó	Total
HCR	2	88	9	1	100
HCB	11	77	8	4	100
HVDH	18 15,00%	82 68,33%	17 14,17%	3 2,50%	120 (100%)
HUWC	-	19	6	75	100
HGF	-	37	55	8	100
IJF	-	-	2	98	100
Total	31	303	97	189	620
Porcentual	5,00%	48,87%	15,65%	30,48%	100%



Como concertó la visita x hospital



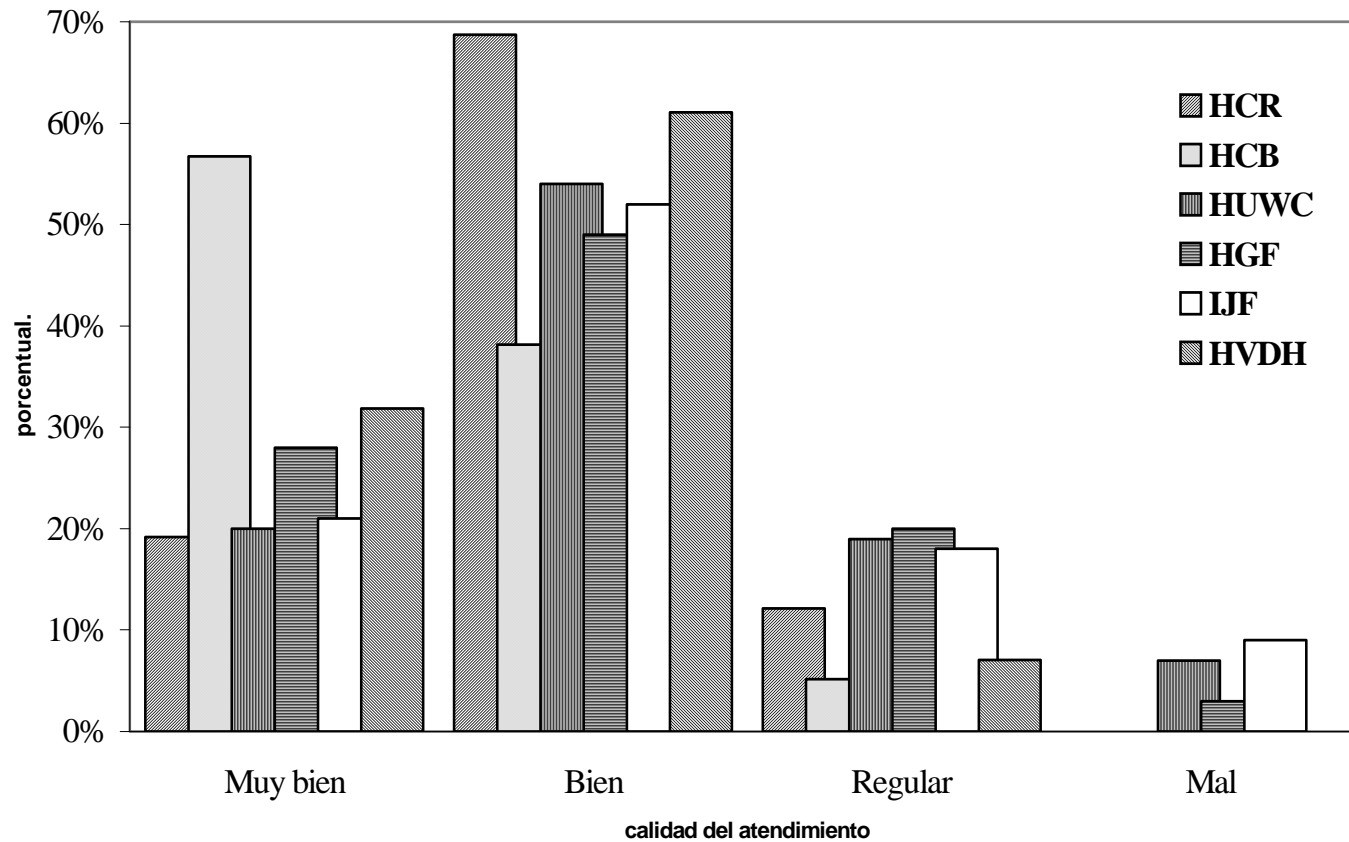


Opini3n sobre el trato que recibid3 de la persona que le atendid3 x hospital

Hospital	Muy bien	bien	regular	mal	Total
HCR	19 19,19%	68 68,69%	12 12,12%	-	99 100%
HCB	55 56,71%	37 38,14%	5 5,15%	-	97 100%
HVDH	36 31,86%	69 61,06%	8 7,08%	-	120 (100%)
HUWC	20	54	19	7	100
HGF	28	49	20	3	100
IJF	21	52	18	9	100
Total	179	329	82	19	620
Porcentual	29,39%	54,02%	13,46%	3,12%	100%



Opinión sobre el trato que recibió de la persona que le atendió x hospital



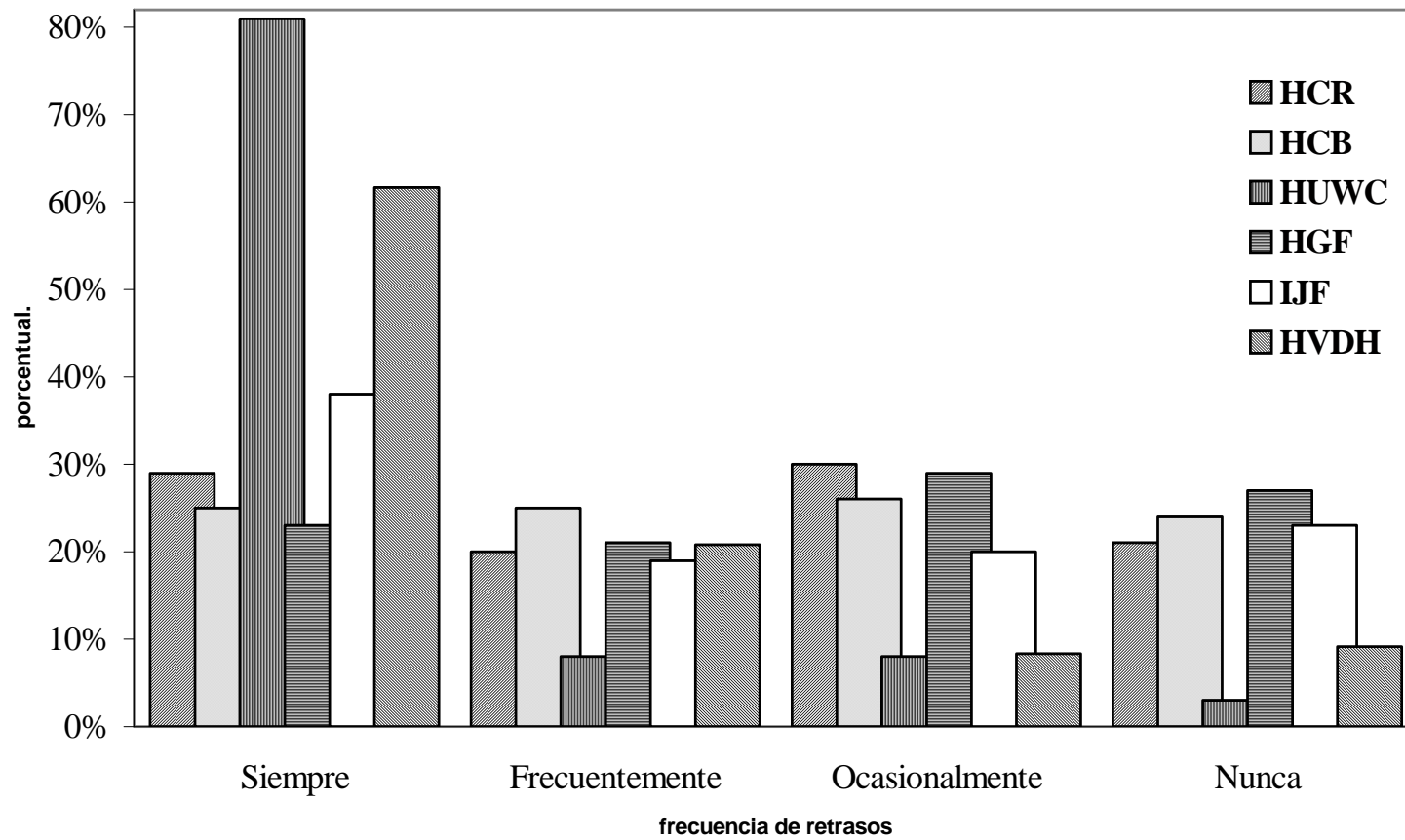


Frecuencia de retrasos respecto a la hora prevista de la visita x hospital

Hospital	Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca	Total
HCR	29	20	30	21	100
HCB	25	25	26	24	100
HVDH	74 61,67%	25 20,83%	10 8,33%	11 9,17%	120 100%
HUWC	81	8	8	3	100
HGF	23	21	29	27	100
IJF	38	19	20	23	100
Total	270	118	123	109	620
Porcentual	43,55%	19,03%	19,84%	17,58%	100%



Frecuencia de retrasos respecto a la hora prevista de la visita x hospital



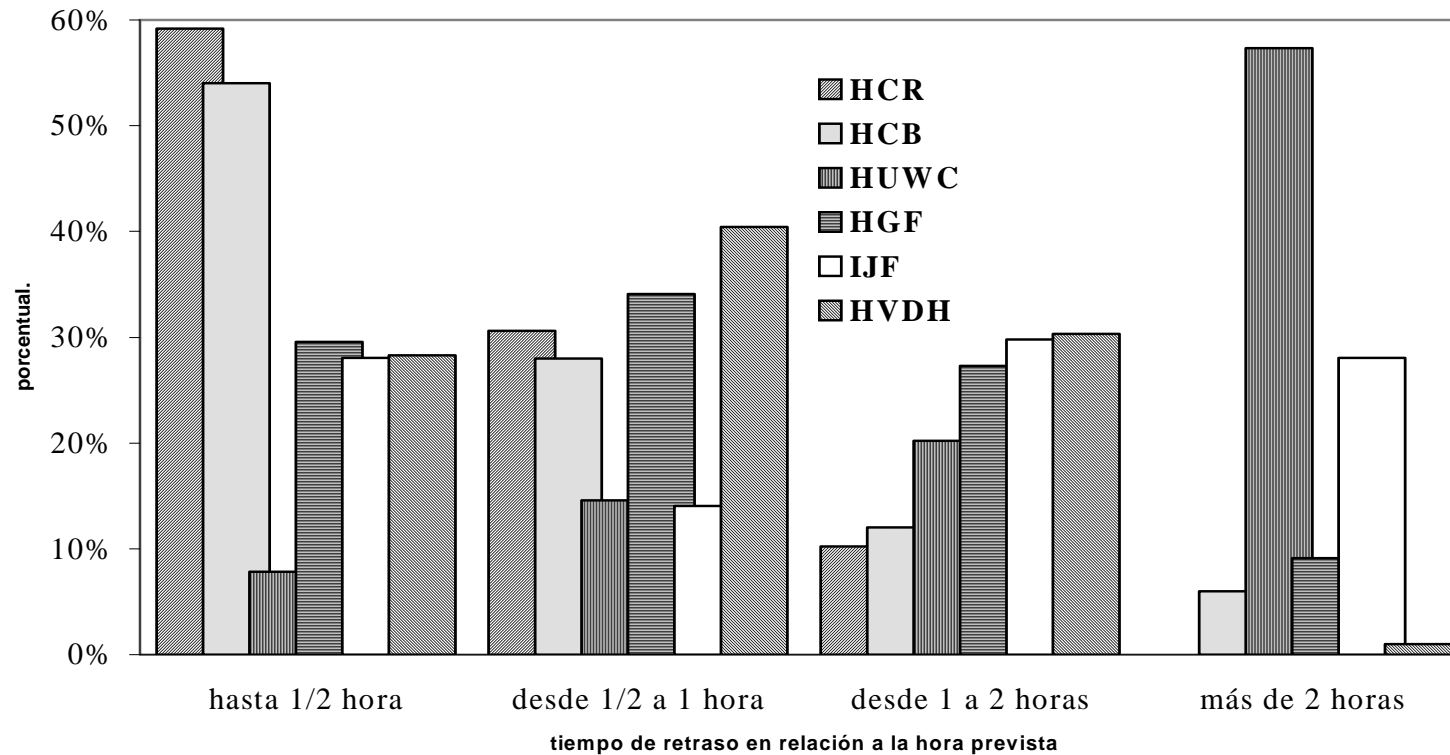


Aproximadamente cuanto tiempo ha pasado respecto de la hora prevista de la visita x hospital

Hospital	hasta 1/2 hora	1/2 a 1 hora	1 a 2 horas	más de 2 horas	Total
HCR	29 59,19%	15 30,61%	5 10,20%	-	49 100%
HCB	27 54,00%	14 28,00%	6 12,00%	3 6,00%	50 100%
HVDH	28 28,28%	40 40,41%	30 30,30%	1 1,01%	99 100%
HUWC	7 7,87%	13 14,61%	18 20,22%	51 57,30%	89 100%
HGF	13 29,55%	15 34,09%	12 27,27%	4 9,09%	44 100%
IJF	16 28,07%	8 14,04%	17 29,82%	16 28,07%	57 100%
Total	120	105	88	75	388
Porcentual	30,93%	27,06%	22,68%	19,33%	100%



Aproximadamente cuanto tiempo ha pasado respecto de la hora prevista de la visita x hospital



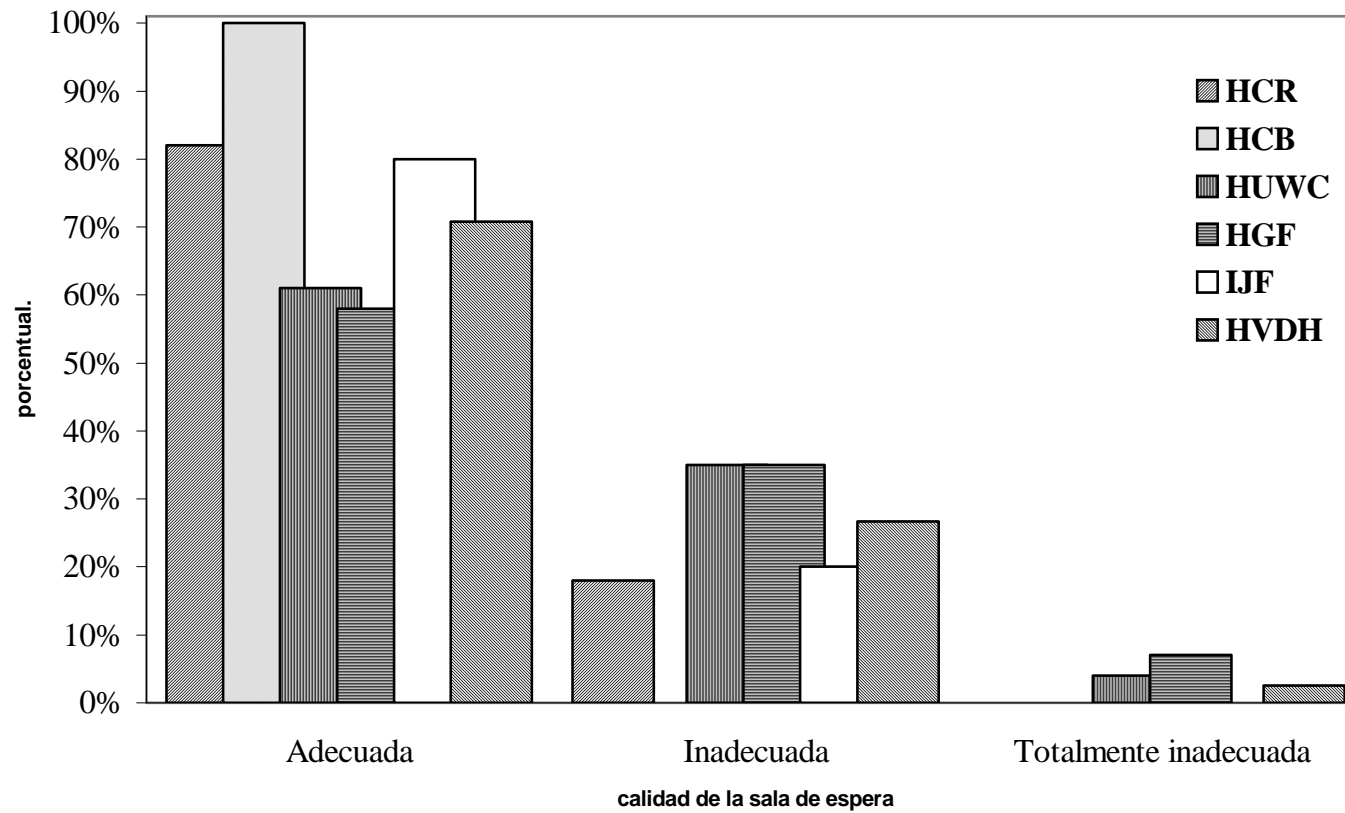


Calidad de la sala de espera x hospital

Hospital	Adecuada	Inadecuada	Totalmente inadecuada	Total
HCR	82	18	-	100
HCB	100	-	-	100
HVDH	85 70,83%	32 26,67%	3 2,50%	120 100%
HUWC	61	35	4	100
HGF	58	35	7	100
IJF	80	20	-	100
Total	466	140	14	620
Porcentual	75,16%	22,58%	2,26%	100%



Calidad de la sala de espera x hospital



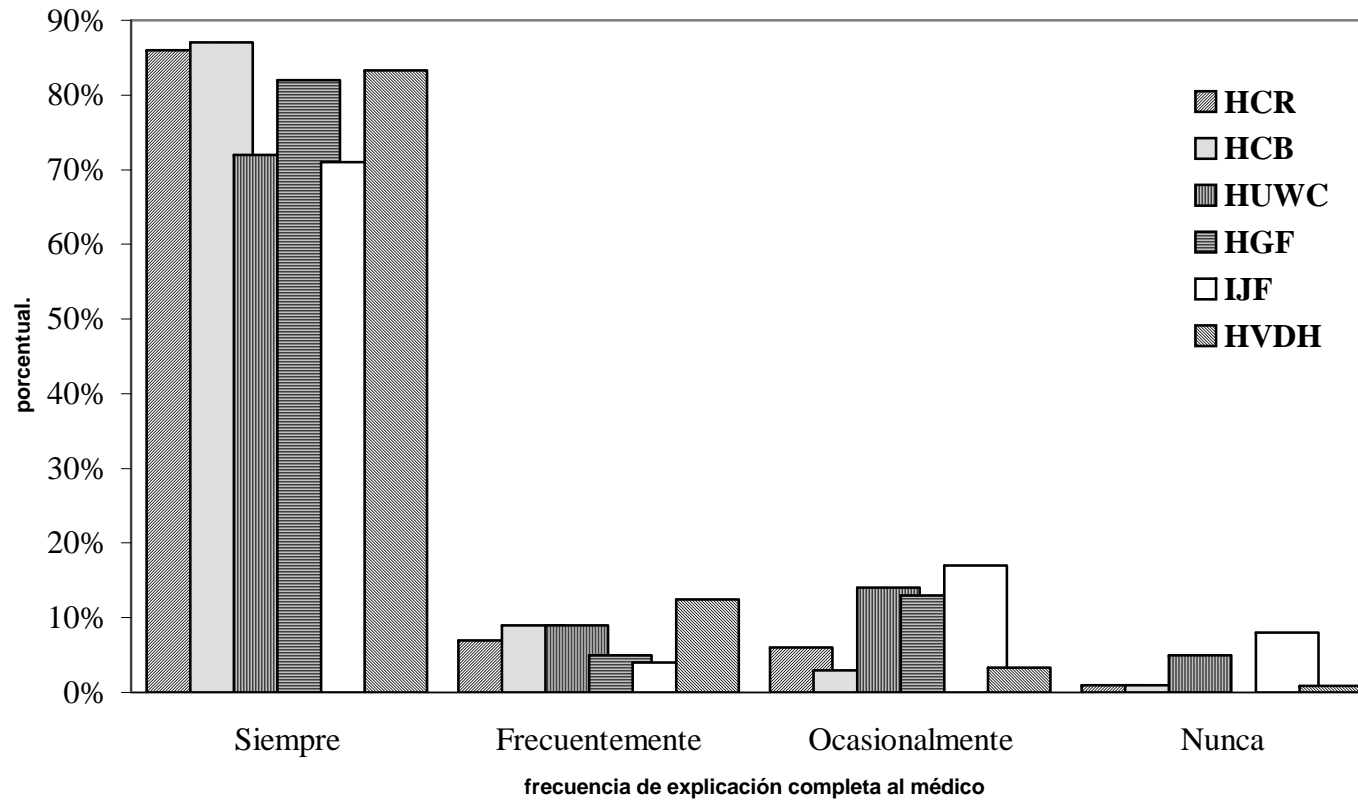


Frecuencia de la explicación completa al médico x hospital

Hospital	Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca	Total
HCR	86	7	6	1	100
HCB	87	9	3	1	100
HVDH	100 83,34%	15 12,50%	4 3,33%	1 0,83%	120 100%
HUWC	72	9	14	5	100
HGF	82	5	13	-	100
IJF	71	4	17	8	100
Total	498	49	57	16	620
Porcentual	80,33%	7,90%	9,19%	2,58%	100%



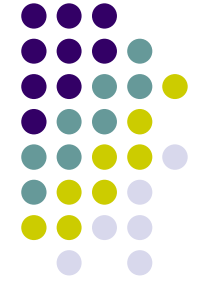
Frecuencia de la explicación completa al médico x hospital



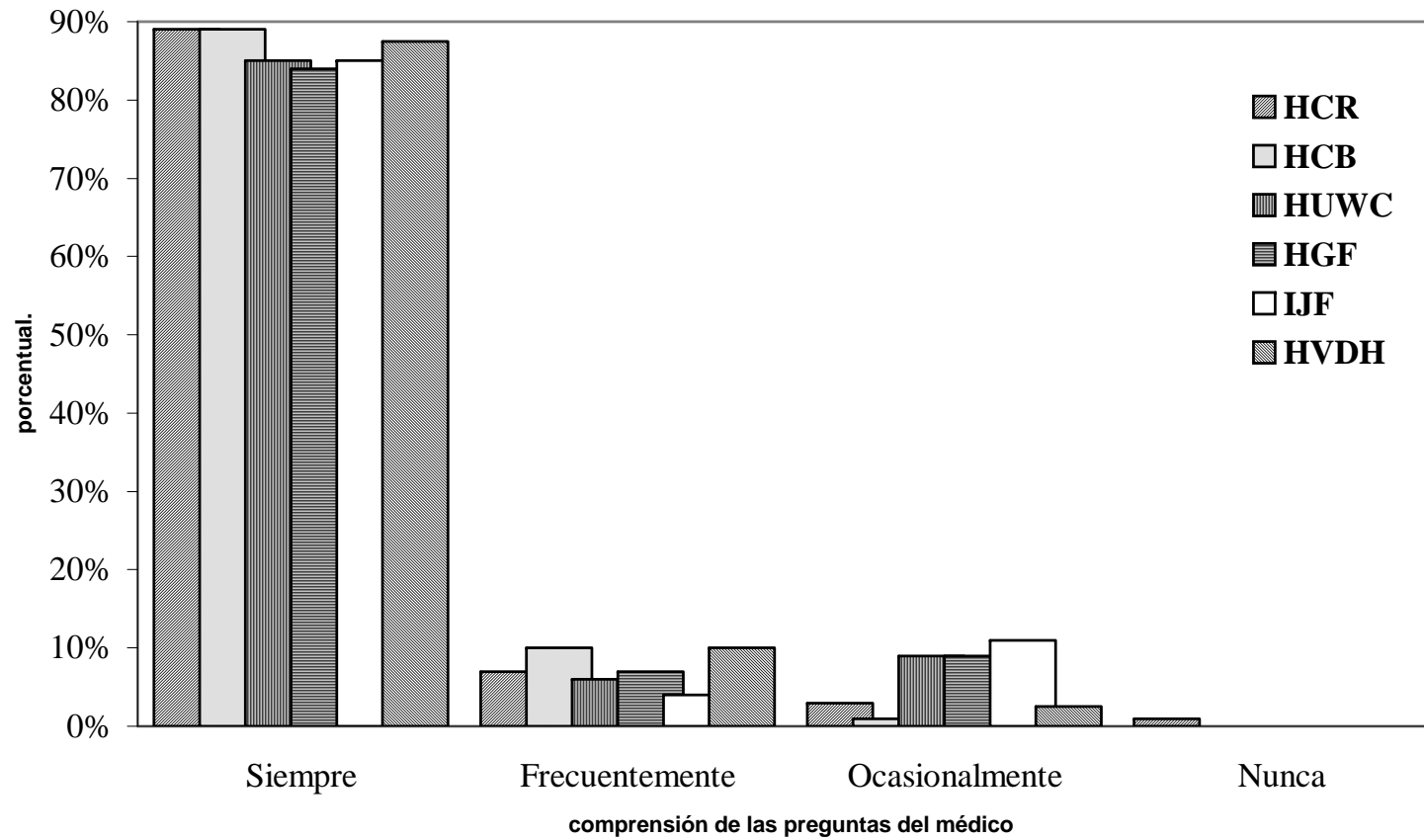


Comprensión de las preguntas del médico x hospital

Hospital	Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca	Total
HCR	89	7	3	1	100
HCB	89	10	1	-	100
HVDH	105 87,50%	12 10,00%	3 5,81%	-	120 100%
HUWC	85	6	9	-	100
HGF	84	7	9	-	100
IJF	85	4	11	-	100
Total	537	46	36	1	620
Porcentual	86,61%	7,42%	5,81%	0,16%	100%



Comprensión de las preguntas del médico x hospital



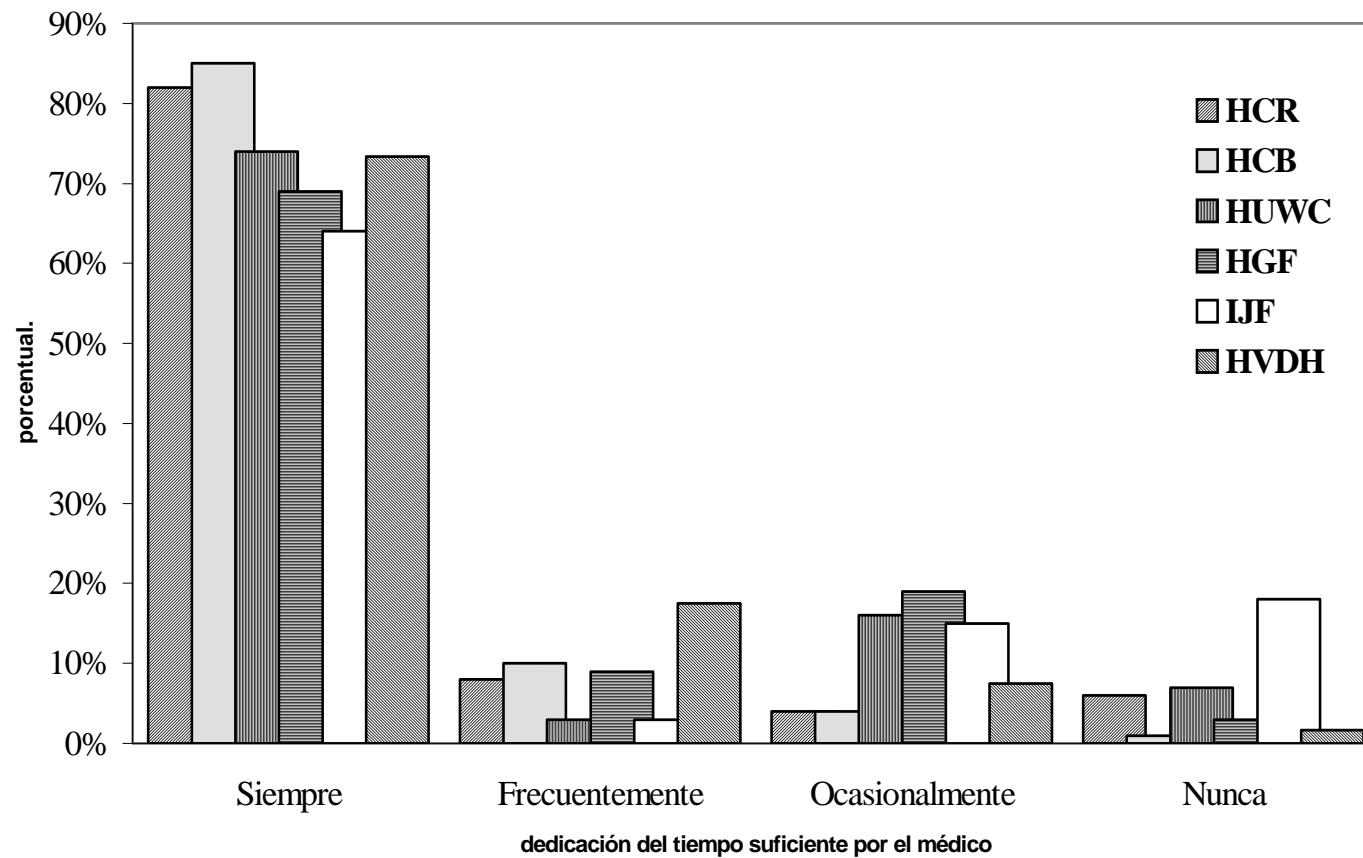


Dedicación del tiempo suficiente por parte del médico x Hospital

Hospital	Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca	Total
HCR	82	8	4	6	100
HCB	85	10	4	1	100
HVDH	88 73,33%	21 17,50%	9 7,50%	2 1,67%	120 100%
HUWC	74	3	16	7	100
HGF	69	9	19	3	100
IJF	64	3	15	18	100
Total	462	54	67	37	620
Porcentual	74,52%	8,71%	10,81%	5,97%	100%



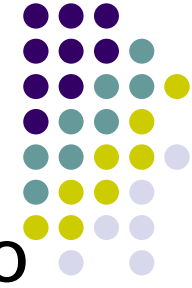
Dedicación del tiempo suficiente por parte del médico x Hospital



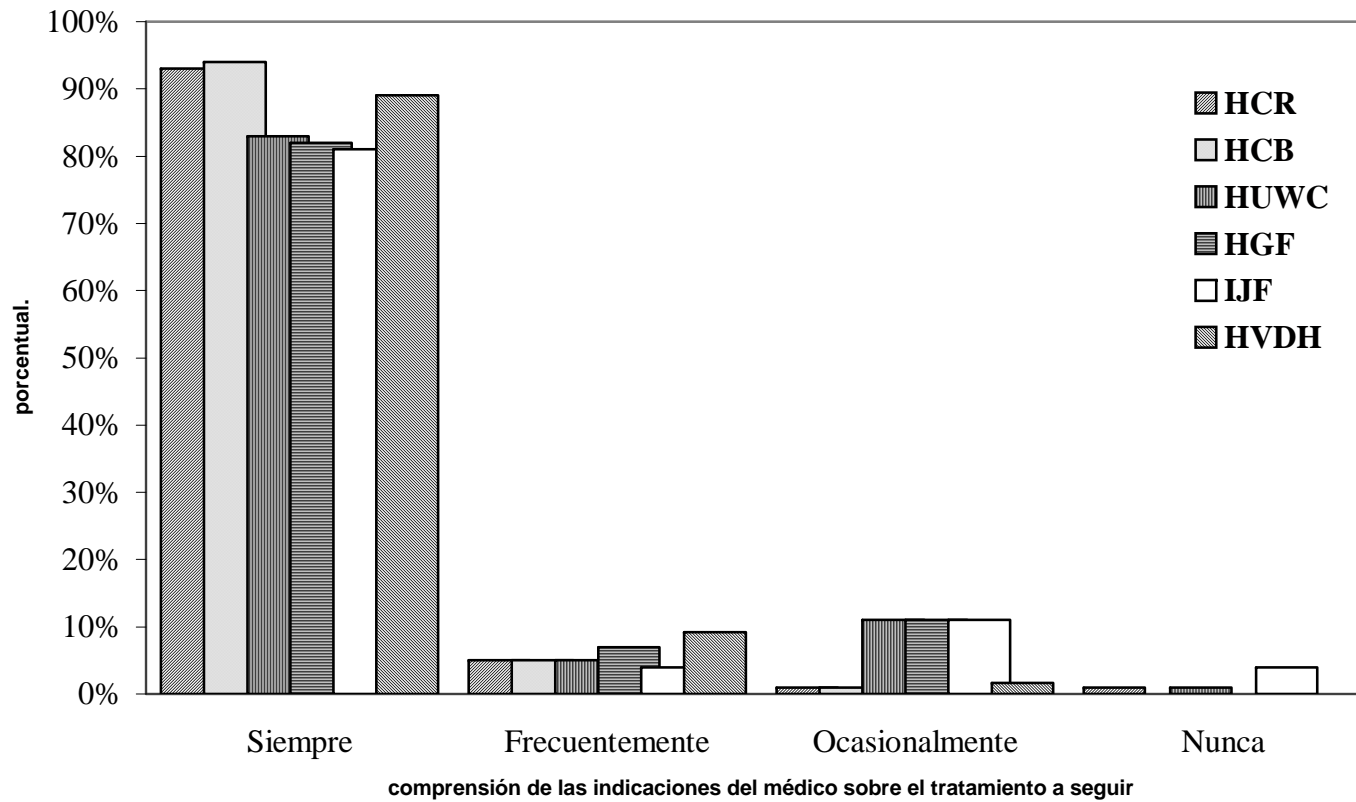


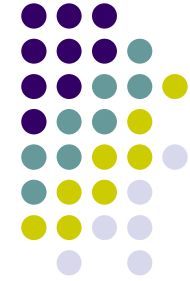
Comprensión de las indicaciones del médico sobre el tratamiento a seguir x Hospital

Hospital	Siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca	Total
HCR	93	5	1	1	100
HCB	94	5	1	-	100
HVDH	106 89,08%	11 9,24%	2 1,68%	-	119 100%
HUWC	83	5	11	1	100
HGF	82	7	11		100
IJF	81	4	11	4	100
Total	539	37	37	6	620
Porcentual	87,08%	5,98%	5,98%	0,97%	100%



Comprensión de las indicaciones del médico sobre el tratamiento a seguir x Hospital



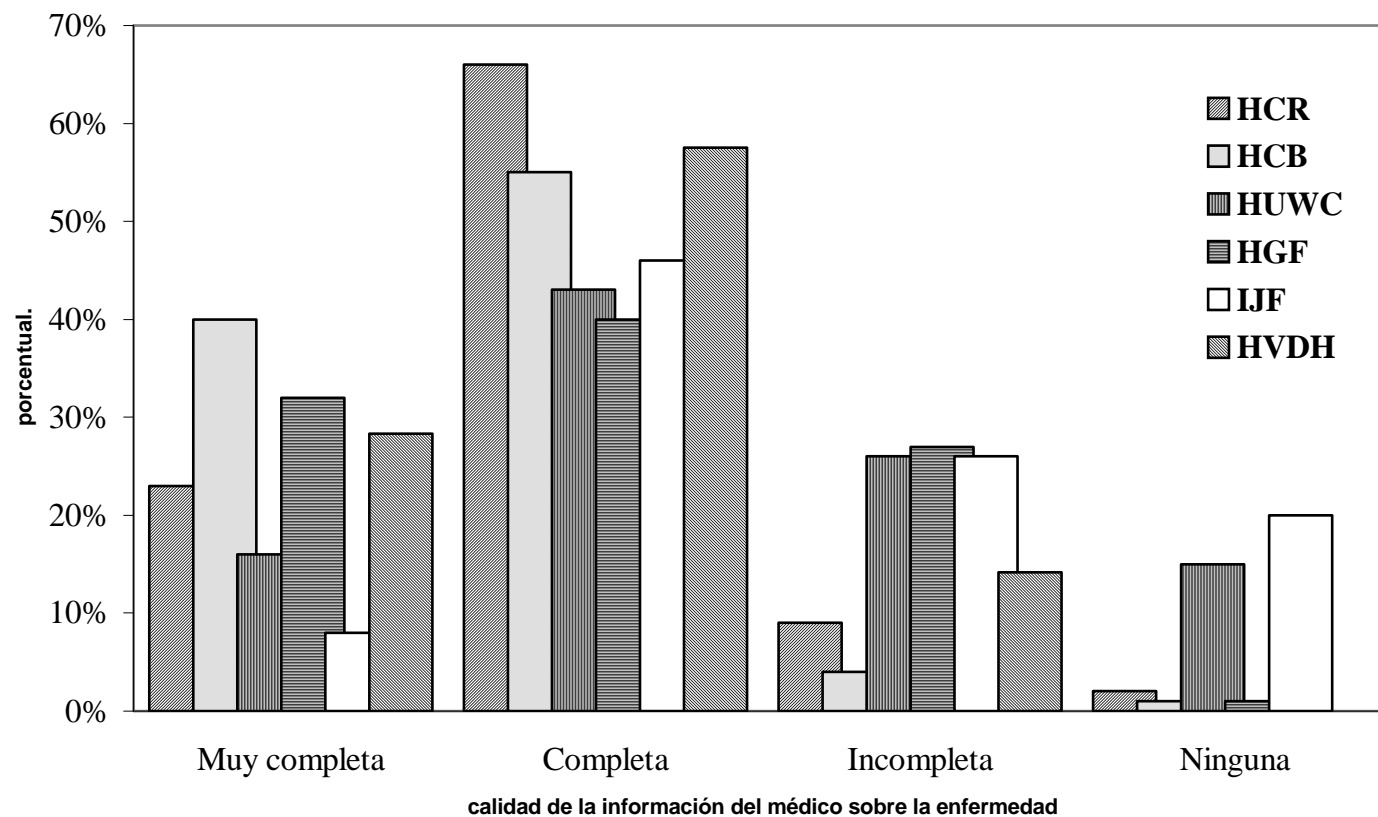


Calidad de las informaciones del médico sobre la enfermedad x Hospital

Hospital	Muy completa	Completa	Incompleta	Ninguna	Total
HCR	23	66	9	2	100
HCB	40	55	4	1	100
HVDH	34 28,33%	69 57,50%	17 14,17%	-	120 100%
HUWC	16	43	26	15	100
HGF	32	40	27	1	100
IJF	8	46	26	20	100
Total	153	319	109	39	620
Porcentual	24,68%	51,45%	17,58%	6,29%	100%



Calidad de las informaciones del médico sobre la enfermedad x Hospital



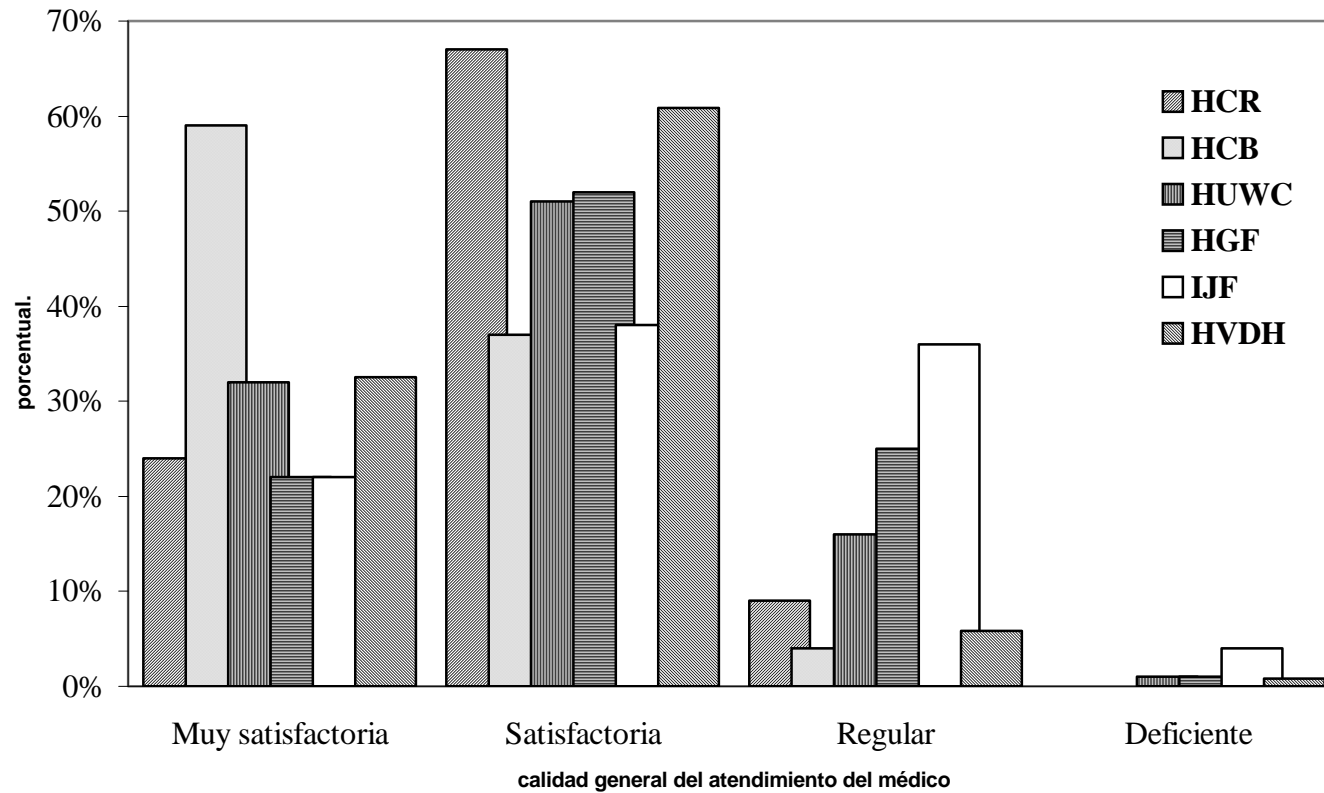


Calidad general del atendimento del médico x Hospital

Hospital	Muy satisfactoria	Satisfactoria	Regular	Deficiente	Total
HCR	24	67	9		100
HCB	59	37	4		100
HVDH	39	73	7	1	120 100%
HUWC	32	51	16	1	100
HGF	22	52	25	1	100
IJF	22	38	36	4	100
Total	198	318	97	7	620
Porcentual	31,94%	51,29%	15,65%	1,13%	100%



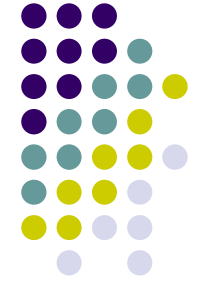
Calidad general del atendimento del médico x Hospital



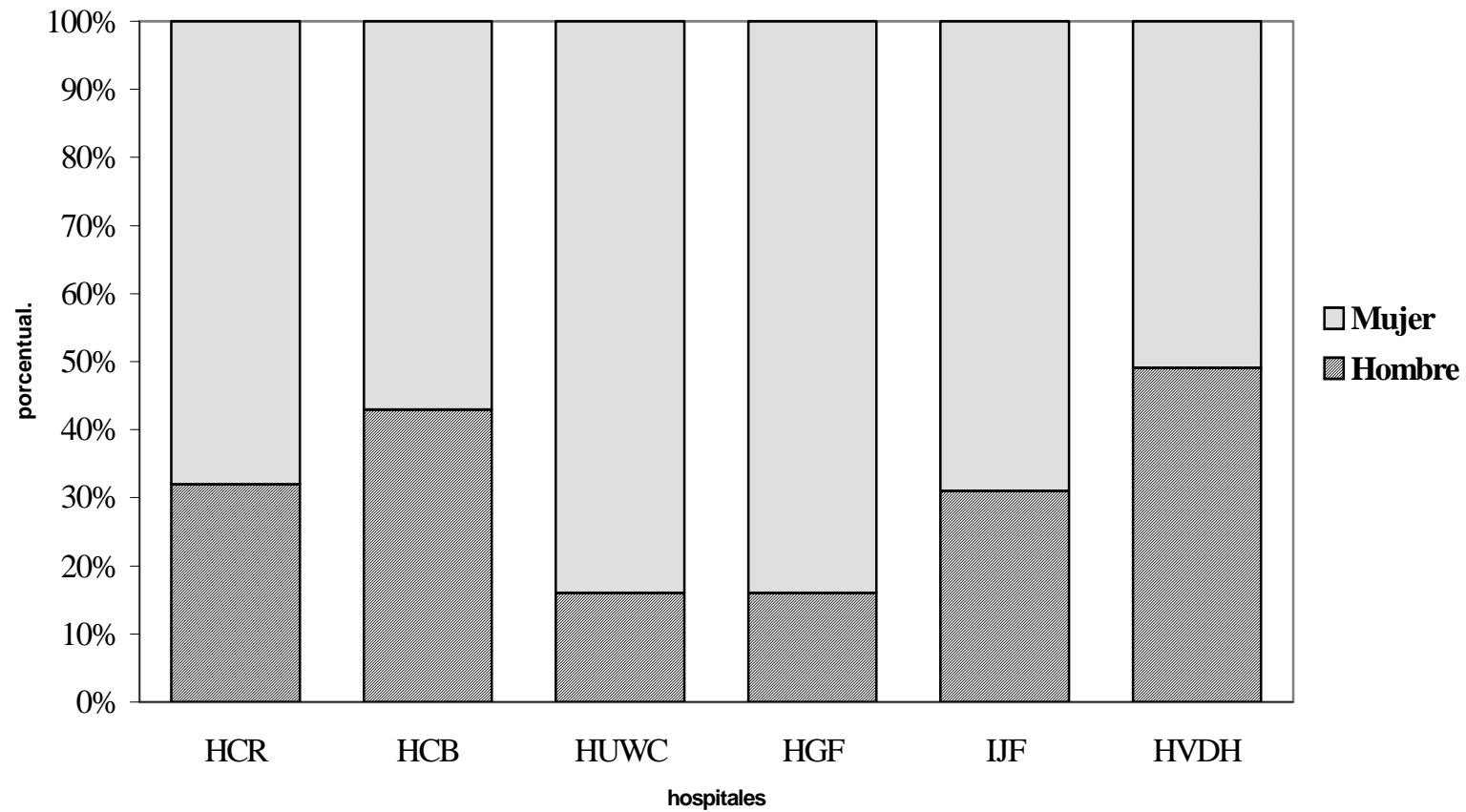


Sexo de los entrevistados x Hospital

Hospital	hombre	mujer	total
HCR	32	68	100
HCB	43	57	100
HVDH	59 49,17%	61 50,83%	120 100%
HUWC	16	84	100
HGF	16	84	100
IJF	31	69	100
Total	197	423	620
Porcentual	31,77%	68,23%	100%



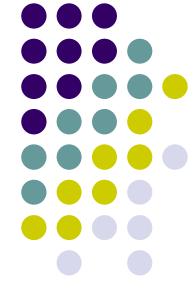
Sexo de los entrevistados x Hospital



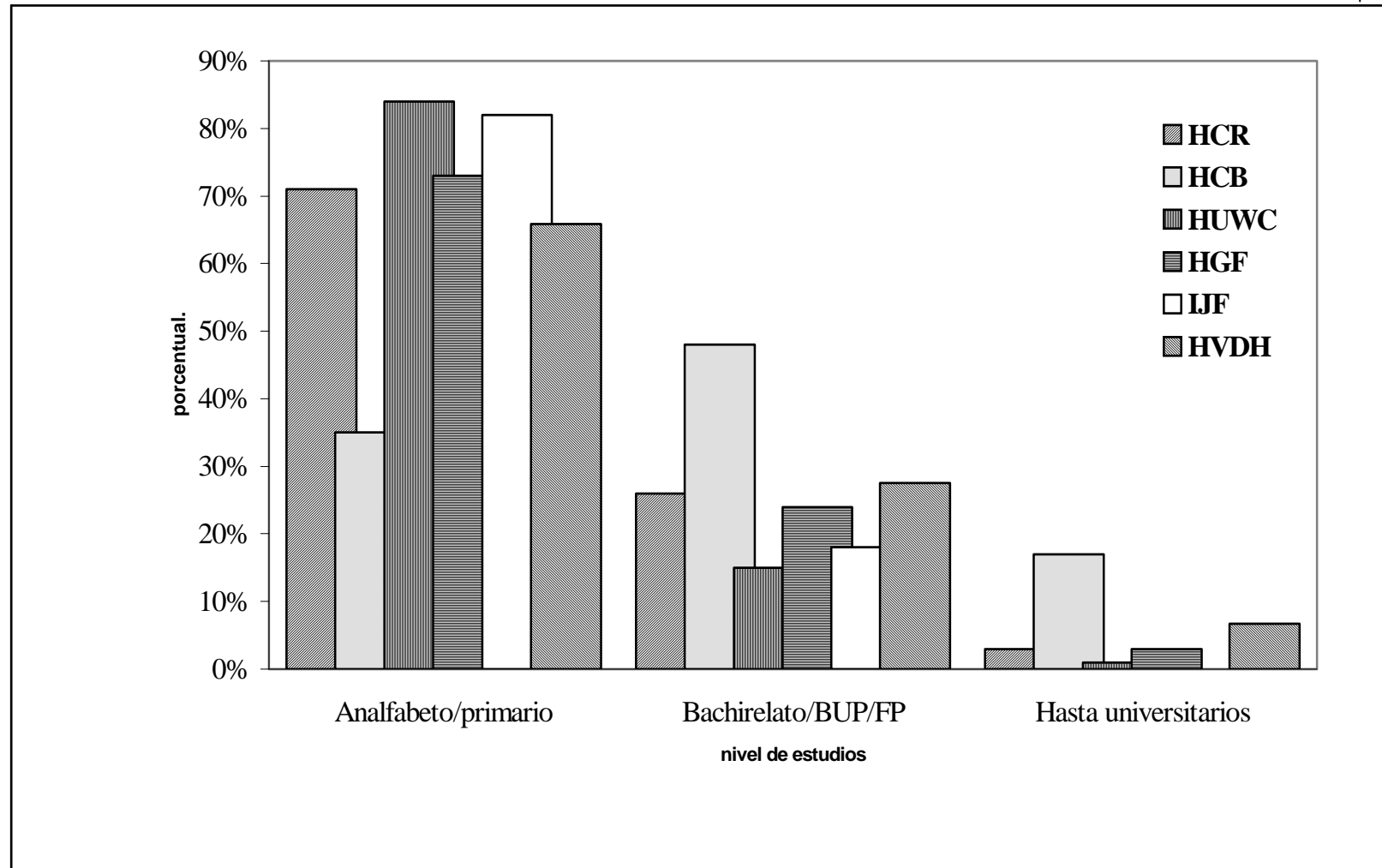


Nivel de estudios x Hospital

Hospital	Analfabeto/primarios	Bachillerato/ BUP/FP	Hasta universitarios	total
HCR	71	26	3	100
HCB	35	48	17	100
HVDH	79 65,83%	33 27,50%	8 6,67%	120 100%
HUWC	84	15	1	100
HGF	73	24	3	100
IJF	82	18		100
Total	424	164	32	620
Porcentual	68,39%	26,45%	5,16%	100%



Nivel de estudios x Hospital



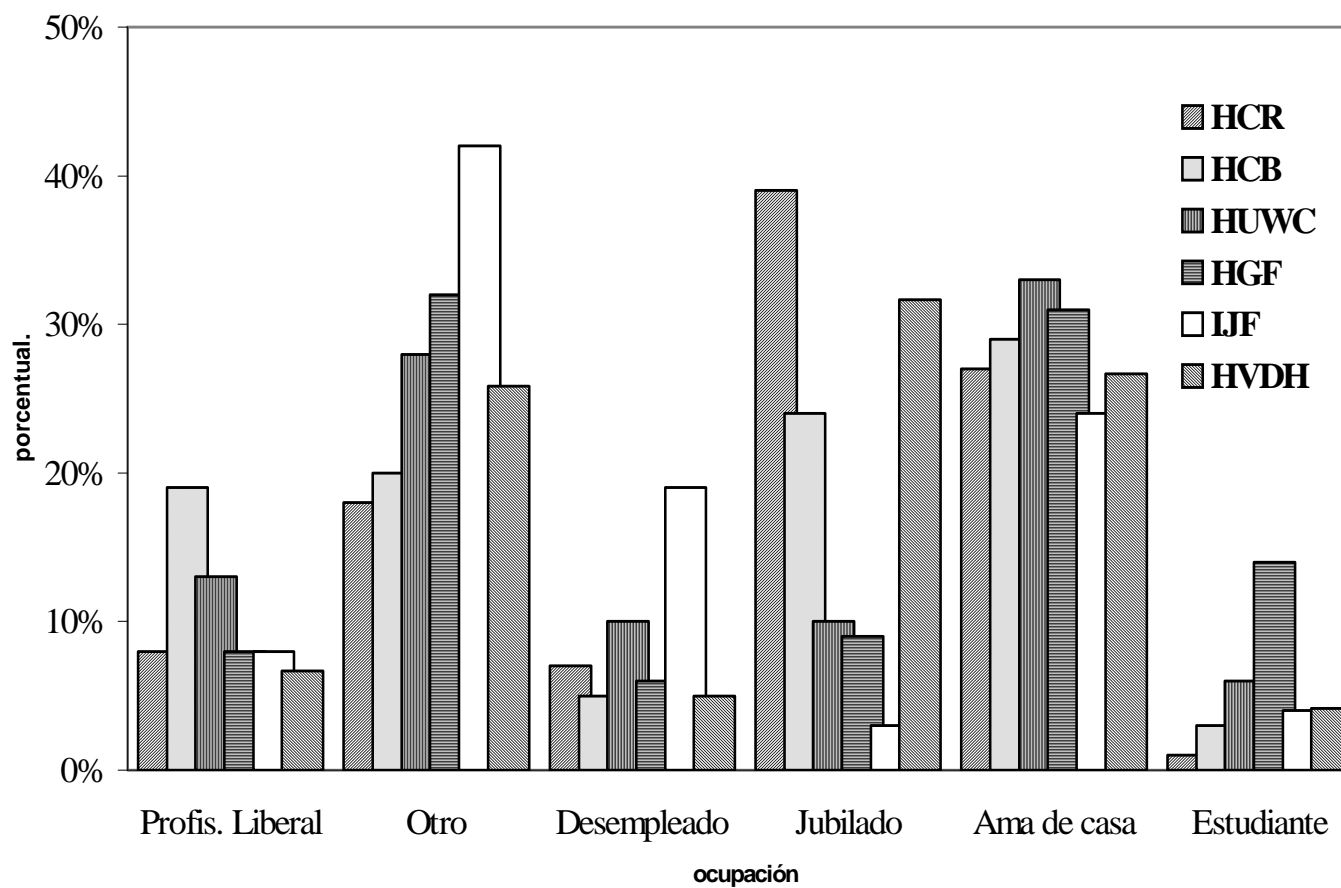


Ocupación x Hospital

Hospital	Profis. liberal	Otro trab.	Desemp.	Jubilado	Ama de casa	Estudiante	total
HCR	8	18	7	39	27	1	100
HCB	19	20	5	24	29	3	100
HVDH	8 6,67%	31 25,83 %	6 5,00%	38 31,66%	32 26,67%	5 4,17%	120 100 %
HUWC	13	28	10	10	33	6	100
HGF	8	32	6	9	31	14	100
IJF	8	42	19	3	24	4	100
Total	64	171	53	123	176	33	620
Porcentual	10,32 %	27,58 %	8,55%	19,84%	28,39%	5,32%	100 %



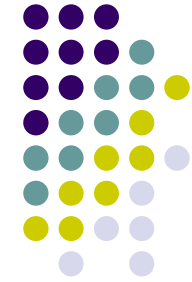
Ocupación x Hospital



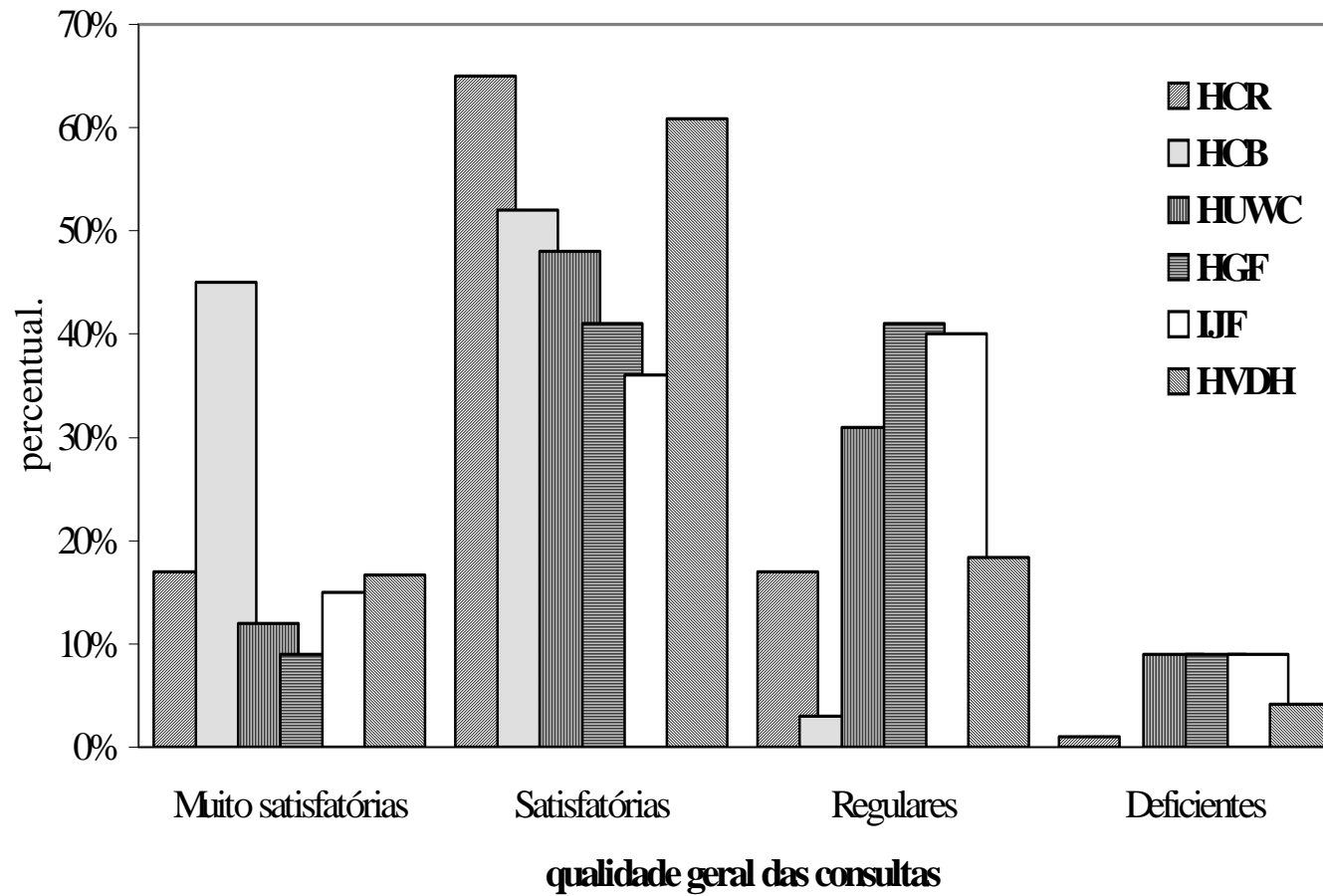


Calidad general de las visitas x Hospital

Hospital	Muy satisfactorias	Satisfactorias	Regulares	Deficientes	Total
HCR	17	65	17	1	100
HCB	45	52	3	-	100
HVDH	20 16,67%	73 60,83%	22 18,33%	5 4,17%	120 100%
HUWC	12	48	31	9	100
HGF	9	41	41	9	100
IJF	15	36	40	9	100
Total	118	315	154	33	620
Porcentual	19,03%	50,81%	24,84%	5,32%	100%



Calidad general de las visitas x Hospital





UNIVERSITAT DE BARCELONA



CONCLUSIONES, IMPLICACIONES, LIMITACIONES Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS



CONCLUSIONES

- Conclusiones de la revisión teórica
 - organización y gestión hospitalaria
 - recursos humanos
 - mercado y entorno sanitario



CONCLUSIONES

- Conclusiones del estudio empírico
 - hospitales investigados
 - entrevistas con los responsables por el sector de calidad de los hospitales
 - respuestas obtenidas a través de los cuestionarios aplicados en cada hospital y su comparación



IMPLICACIONES

- punto de vista académico
- punto de vista práctico



Limitaciones de la investigación

- adaptación de los cuestionarios
- escolaridad de la base de las muestras
- posibilidad de ampliar la obtención de información a otros colectivos (usuarios ingresados y profesionales de la salud)



Líneas de investigación futuras

- el marketing societario
- la responsabilidad social
- acreditación hospitalaria
- los hospitales privados x públicos