



Claves para medir la reputación del sistema sanitario español

VAMOS a empezar definiendo la Reputación para luego descender más en concreto a lo que se entiende por reputación sanitaria y exponer algunas conclusiones que se puede extraer de la última edición del Monitor de Reputación Sanitaria Merco 2016.

La reputación tiene que ver con lo que somos y el reconocimiento de lo que somos.

Lo que somos es nuestra identidad corporativa y es el resultado de lo que fuimos, la historia; lo que hacemos, el comportamiento corporativo y lo que pensamos, la cultura corporativa.

Esta identidad es la esencia de cualquier organización, lo que la diferencia y la hace reconocible. La identidad corporativa conecta el pasado, lo que fuimos, con el presente, lo que hacemos y pensamos. Además de lo que somos está lo que decimos y lo que transmitimos; lo que comunicamos que vamos a hacer, la promesa de valor, la marca.

La reputación es lo que resulta del reconocimiento que de todo esto hagan los principales afectados por nuestro comportamiento. El reconocimiento tiene que ser contrastado con la “realidad” de los indicadores objetivos. “La reputación es el resultado de comportamientos, de realidades objetivables” (Justo Villafañe-La buena empresa).

Ahora bien, si estos dos pilares (lo que somos y cómo nos reconocen que somos) son dos signos comunes a cualquier tipo de organización, la reputación sanitaria tiene algunas peculiaridades. Esto es debido a que los públicos afectados no son los clásicos de una organización empresarial. Podríamos definir la reputación de un hospital como el reconocimiento que logra en los diferentes profesionales y agentes sanitarios (médicos, enfermeros, asociaciones de pacientes, periodistas, etc) y de su excelencia en los indicadores objetivos de calidad y gestión clínica; una mezcla de percepción informada y realidad. En el Monitor de Reputación Sanitaria (MRS) de Merco partimos de dos grandes evaluaciones: una evaluación de la percepción, (dimensión subjetiva) y unos indicadores objetivos de calidad y evaluación clínica, (dimensión objetiva).

Para elaborar el ranking MRS hemos hecho 1.082 encuestas a médicos especialistas hospitalarios; 304 a médicos de medicina familiar y comunitaria; 50 encuestas a farmacéuticos hospitalarios; 987 a enfermeros; 450 a miembros de asociaciones de pacientes

y 248 a periodistas de salud. Los resultados de estas encuestas los hemos contrastados con 65 evaluaciones integrales de indicadores objetivos de calidad y gestión clínica de los hospitales y 30 evaluaciones parciales.

La evaluación subjetiva informada se hace en base a 4 valores que se despliegan en 13 variables. Los valores son la oferta asistencial, las instalaciones y el equipamiento, la calidad de la atención y la innovación y desarrollo. La evaluación objetiva se hace basada en 5 grandes grupos de indicadores: 1) los indicadores estructurales que miden los recursos disponibles del hospital para la asistencia; 2) los indicadores de actividad asistencial que permiten conocer el grado de utilización de los recursos asistenciales en función de la actividad asistencial desarrollada por cada servicio clínico; 3) los indicadores funcionales por servicio y hospital que evalúan el rendimiento asistencial analizando la casuística por GRD; 4) los indicadores de rendimiento por servicio que evalúan el rendimiento asistencial comparando sus resultados con los mejores resultados y con la gestión de los recursos disponibles; 5) y por último, los indicadores de calidad asistencial que valoran los indicadores de satisfacción de las personas y los indicadores de calidad de la prestación asistencial.

Con la mezcla de la evaluación subjetiva informada y de la evaluación objetiva, hemos elaborado el Ranking MRS Merco 2016 que considera a la Clínica Universidad de Navarra como el hospital privado con mejor reputación de España, seguido del Hospital Universitario HM Montepíncipe y el Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, y al Hospital Universitario La Paz como el hospital público con mejor reputación de España, seguido del Hospital Clinic i provincial de Barcelona y el Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

Nuestras felicitaciones a la Clínica Universidad de Navarra y a sus más de 2.000 profesionales que trabajan con dedicación exclusiva en ella.

José María San Segundo, Director del Monitor de Reputación Sanitaria (MRS).
Manuel Sevillano, director general de MERCO.

