

La importancia de realizar un análisis coste-beneficio ante la decisión de externalizar un servicio hospitalario: el caso del servicio integral de lavandería del Complejo Hospitalario de Albacete

Oyos Vázquez M, Cubillana López JA, González García S, Blanco Gómez A
Hospital de Albacete

Introducción

La actual corriente externalizadora de los servicios generales hospitalarios nos lleva a analizar y revisar en profundidad tanto nuestros procesos como los costes asociados.

De esta forma, podremos contar con un sistema que permita comparar en un análisis de coste-beneficio las posibles opciones de externalizar o privatizar, no solo desde el punto de vista económico, sino también de la calidad de los resultados y de la satisfacción del usuario.

De esta manera, en el Complejo Hospitalario Universitario de Albacete, se ha realizado de forma minuciosa un análisis de coste-beneficio del Servicio Integral de Lavandería, contrastándolo con ofertas presentadas por empresas externas del sector, poniéndose de relieve la buena relación calidad-coste conseguida por el servicio propio del hospital.

Este hecho plantea la necesidad de realizar un análisis detallado que permita tomar decisiones bajo los criterios de eficiencia y efectividad, cuestionando la privatización como simple tendencia de gestión hospitalaria, y, por tanto, abandonando la creencia extendida de que "lo privado siempre es más eficiente que lo público".

Material y métodos

- Análisis de coste-beneficio, median-

te la aplicación del sistema de imputación de costes *Full Cost*.

- Análisis de calidad y satisfacción mediante la utilización de indicadores clave, metas y objetivos, integrados en un cuaderno de mando propio.
- Sistema de información de gestión de costes clínicos: GESCOT.
- Captura de las cifras de actividad a lo largo de las fases de producción: clasificación, lavado, planchado, costura, logística, transporte y distribución. Se asegura la correcta medición a través de la calibración de los diferentes dispositivos de medición y peso de las máquinas, así como a través de la realización de mecanismos de prueba y error.

Resultados

Los costes calculados por kilogramo de ropa o por unidad de prenda lavada en el Servicio Integral de Lavandería del Complejo Hospitalario de Albacete se sitúan en niveles asimilables a los precios más competitivos de mercado. Teniendo en cuenta las posibles economías de escala en base a los diferentes tipos de prenda, podemos concluir la mayor competitividad del servicio del hospital en dicha comparación.

Por otro lado, la calidad tanto real como percibida del Servicio de Lavan-

dería del Hospital, supera a la conseguida con empresas externas. Este hecho ha quedado de manifiesto en las diferentes pruebas piloto realizadas con este propósito.

Conclusiones

- Es necesario incorporar a nuestros sistemas de gestión mecanismos que permitan determinar *ad hoc* los costes de nuestros propios servicios, así como la calidad ofrecida, en aras a poder evaluar y tomar decisiones bajo criterios de utilidad, coste, eficacia y eficiencia.
- La decisión de externalizar un servicio supone un verdadero esfuerzo de medir o evaluar los costes y beneficios, tanto presentes como futuros. Asimismo, se deben valorar las externalidades derivadas de dicho proceso.
- Del análisis de coste-beneficio realizado del Servicio Integral de Lavandería, y de la comparación con ofertas presentadas por empresas externas, se desprende la buena relación calidad-coste conseguida por el servicio propio del hospital. No se justifica, por tanto, su externalización.
- El caso concreto del Servicio Integral de Lavandería del Complejo Hospitalario de Albacete constituye un claro ejemplo de eficiencia, que nos permite debatir las políticas externalizadoras.