

Eficiencia y calidad hospitalaria: un análisis conjunto.

- **AUTORES:**

José Luis Navarro Espigares; Elisa Hernández Torres; Felicia Simón Delgado

- **INTRODUCCIÓN:**

La importancia de la relación entre calidad y eficiencia en la prestación de servicios en el ámbito hospitalario público está ampliamente aceptada, aunque en la práctica los outputs pueden responder a un nivel variable de calidad y, al no existir confrontación con el mercado, esas diferencias de calidad no tienen reflejo en la valoración económica de la actividad de estas organizaciones. Dicha circunstancia puede distorsionar las conclusiones de cualquier ejercicio de control sobre la eficiencia de los centros hospitalarios, con un permanente riesgo de trade-off entre calidad y eficiencia. Desde hace algunos años en los centros hospitalarios se ha extendido la aplicación de modelos de gestión, habituales en otros sectores productivos, que contemplan los objetivos de calidad y eficiencia de forma conjunta. No obstante, existe aún escasa evidencia sobre la relación entre ambos objetivos. En este contexto, este trabajo plantea los siguientes objetivos: analizar la evolución de la eficiencia y la calidad entre los años 1997-2004 en el ámbito de la asistencia sanitaria especializada del Servicio Andaluz de Salud así como la asociación entre los indicadores de ambos objetivos.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

El ámbito geográfico de este trabajo se circunscribe a los hospitales del Servicio Andaluz de Salud. El ámbito temporal de los análisis realizados recoge el período 1997-2004. La valoración de la calidad de los hospitales objeto de estudio contempla tanto la dimensión científico-técnica de la misma como la calidad percibida por los usuarios. Para medir la eficiencia utilizaremos el análisis envolvente de datos (DEA). Se desarrollan tres especificaciones del modelo DEA: básica, de calidad técnica y de calidad percibida. Los modelos de calidad se construyen a partir del básico, incluyendo una variable de output adicional que represente la dimensión de calidad considerada en cada caso. Se obtienen finalmente 12 modelos: el básico, 10 de calidad técnica (uno por indicador considerado) y 1 de calidad percibida. Finalmente se analiza la asociación entre los indicadores de calidad, tanto técnica como percibida, y los de eficiencia, así como la asociación entre modelos, mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

- **CONCLUSIONES:**

La eficiencia técnica sigue una tendencia creciente a lo largo del período de estudio para todas las especificaciones del modelo: básica, de calidad técnica y de calidad percibida. Los indicadores de calidad han seguido, en general, una evolución positiva en el período de estudio. Los resultados obtenidos respecto a la asociación entre eficiencia y calidad técnica, muestran una alta heterogeneidad imposible de encuadrar en un patrón de comportamiento determinado, por lo que cabe deducir que, con los indicadores disponibles, no es posible establecer asociación de ningún tipo entre ambas magnitudes. Por otra parte, se observa una elevada correlación entre eficiencia y calidad percibida, pudiendo señalar en este caso una evolución estable y coordinada de ambos objetivos.

En una primera aproximación podemos concluir que la utilización de indicadores de calidad técnica, que valoran aspectos parciales de calidad no nos permiten evaluar la relación entre eficiencia y calidad en los centros hospitalarios. El modelo de calidad percibida nos permite concluir que los objetivos de calidad y eficiencia no resultan incompatibles. No obstante, y reconociendo que la percepción del usuario puede no ser el criterio más adecuado para medir la calidad de un servicio, dado que los indicadores objetivos de calidad técnica no son percibidos por los pacientes, sería conveniente contar con indicadores sintéticos de calidad técnica para el nivel hospitalario.

