



IV JORNADAS  
de Gestión y Evaluación  
de Costes Sanitarios

1998

LAS PALMAS DE  
GRAN CANARIA



*«Las grandes ideas son aquellas  
de las que lo único que nos sorprende  
es que no se nos hayan ocurrido antes»*

NOÉL CLARASÓ

**EDITA:**  
IV JORNADAS DE GESTIÓN  
Y EVALUACIÓN DE COSTES SANITARIOS

**DISEÑO:**  
Idafe Estudio

**MAQUETACIÓN:**  
Idafe Estudio / Anne Sherwood

**IMPRIME:**  
Litografía Romero

**DEPÓSITO LEGAL:**  
TF. 1.547-1999

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	7
<b>GRAN CANARIA</b>	9
<b>COMITÉ ORGANIZADOR Y LOCAL</b>	11
<b>ESCENAS DE LAS JORNADAS</b>	13
<b>PONENCIAS</b>	25
<b>SERVICIOS ASISTENCIALES</b>	27
■ Gestión Clínica	29
■ Organización de Servicios como Unidades de Gestión Autónomas	35
■ Sistemas Alternativos a la hospitalización tradicional: la hospitalización a domicilio	55
■ Gestión de Servicios Centrales	69
■ Continuidad Asistencial	93
■ La Gestión de Calidad de los procesos y cuidados	103
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	115
■ Concepto de Cliente en el sector sanitario. Diferencia con otros sectores	117
■ Participación de la Sociedad Civil en las Organizaciones Sanitarias	127
■ Medios de Comunicación y Organizaciones Sanitarias	147
■ Calidad percibida de la asistencia sanitaria	167
■ Capacidad de elección del usuario en los sistemas sanitarios	191
■ Marketing de las organizaciones sanitarias en un entorno cambiante	209
<b>SERVICIOS GENERALES</b>	221
■ Papel de las empresas consultoras. ¿Ayuda o ficción?	223
■ De la gestión del presupuesto a la cuenta de explotación	229
■ Contribución de la gestión hostelera al producto final	243
■ Gestión integral de aprovisionamiento	259
■ Optimización de costes de mantenimiento y energía	273
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	285
■ La gestión de personal en el marco estatutario. Potencialidades y limitaciones	287

---

■ La gestión de personal en el marco laboral: potencialidades y limitaciones	311
■ Salud laboral	327
■ Implicaciones éticas	341
■ Elementos de motivación de los profesionales en los procesos de cambio	349
■ Relaciones de poder ante las nuevas estrategias de gestión	367
<b>SISTEMAS ORGANIZATIVOS</b>	<b>381</b>
■ La autonomía de los centros y su gobierno	383
■ Integración horizontal-vertical de los servicios	395
■ Evaluación y control de las organizaciones como base para autonomización y seguimiento	397
■ La función directiva y el liderazgo en las organizaciones sanitarias	403
■ Organización de la investigación y docencia en el sector sanitario	417
■ Herramientas de gestión	429
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>441</b>
■ Tecnología de los sistemas de información	443
■ Sistemas de información de ayuda en las decisiones clínicas	463
■ Sistemas de información e interpretación de costes en la gestión clínica	481
■ La adaptación de los sistemas de admisión y documentación clínica a las nuevas necesidades planteadas por la incorporación de la gestión clínica	497
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>515</b>
SERVICIOS ASISTENCIALES	517
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	611
SERVICIOS GENERALES	659
RECURSOS HUMANOS	707
SISTEMAS ORGANIZATIVOS	753
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	825
<b>V JORNADAS DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE COSTES SANITARIOS</b>	<b>905</b>
FUNDACIÓN SIGNO	909
<b>ÍNDICE TEMÁTICO Y DE AUTORES</b>	<b>919</b>

---

## PRESENTACIÓN

CUANDO EL COMITÉ ORGANIZADOR DE LAS IV JORNADAS se planteó en su inicio la definición de los objetivos de las mismas, se acordó que debían ser una continuidad de las celebradas anteriormente, pero que deberían también marcar un punto de inflexión y pasar «desde la reflexión a la acción», frase que se acuñó como el lema de las jornadas.

Si Hellín (Enero de 1993) fue la sorpresa, Oviedo (Mayo 1994) la continuidad, y La Coruña (Octubre 1996) la mayoría de edad, Las Palmas debería ser el futuro, el germen desde el cual nacieran grupos de trabajo estables que aportaran permanentemente sus trabajos para compararlos con otras experiencias y paulatinamente irlos implantando en nuestros Hospitales. Pretendía ser un marco abierto que estimulara la participación y la confrontación de experiencias.

El resultado, al igual que las otras Jornadas, fue extraordinario, con la asistencia de 1.213 profesionales de todos los estamentos y de todas nuestras Comunidades Autónomas (*ver tabla pie de página*).

En cinco sesiones simultáneas se leyeron 112 ponencias, se presentaron 116 comunicaciones y se desarrollaron 21 talleres con 215 socios de los mismos. Todo esto y algunas cosas más han quedado registradas en el disco compacto y reproducido en este libro que Ud. tiene en sus manos.

A pesar de su tamaño, él mismo sólo es un pálido reflejo del trabajo y la ilusión que tanto los autores, como los comités Organizativo y Local han puesto en esta empresa, cuya satisfacción ha sido el bagaje de nuevos conocimientos y amistades que se hayan podido llevar de estas islas.

EL COMITÉ ORGANIZADOR

### ASISTENTES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS O PAÍS

ANDALUCÍA	78	CASTILLA Y LEÓN	49	NAVARRA	7
ARAGÓN	20	CATALUÑA	108	PAÍS VASCO	28
ASTURIAS	41	COMUNIDAD VALENCIANA	18	LA RIOJA	2
BALEARES	6	EXTREMADURA	2	CEUTA Y MELILLA	3
CANARIAS	363	GALICIA	106	PORTUGAL	4
CANTABRIA	5	MADRID	247	ITALIA	1
CASTILLA LA MANCHA	44	MURCIA	23		



## GRAN CANARIA

LA SEDUCCIÓN DE GRAN CANARIA fue resumida por alguien, hace más de cuarenta años, calificándola de «continente en miniatura». El slogan respondía a la realidad pues si la capital, Las Palmas de Gran Canaria, es moderna y cosmopolita, con un puerto que conoce todas las banderas de un activo comercio y un viejo barrio fundacional, Vegueta, que albergó a Cristóbal Colon antes de emprender, desde La Gomera, su viaje descubridor, al sur de la isla los dunares de Maspalomas, prolongados por la Playa del Inglés y de San Agustín, dieron asiento a lo que es hoy la mayor zona turística de España. Mientras, desde la costa hacia el interior montañoso, por centenares de vericuetos salpicados de microclimas, se elevan los cultivos tropicales y subtropicales de las cotas más cercanas al mar que dejan paso, a medida que se sube hacia la cumbre, a los productos continentales y a la ganadería.

Las cumbres de Gran Canaria conocen la nieve aunque a pocos kilómetros el sol reine en las playas frecuentadas todo el año y cuentan con grandes presas que ofician de lagos artificiales donde en ocasiones se practica la motonáutica, la pesca de especies de agua dulce, el baño y la acampada.

La isla está comunicada de costa a cumbre por carreteras pero, en los últimos años, se ha procedido a la paulatina recuperación de los “camino reales”, utilizados en siglos pasados para viajar a pie o a lomos de caballerías, que permiten a los visitantes y nativos excursiones de descubrimiento de lugares ocultos a los ojos de quienes viajan en automóvil que profundizan en la seducción de Gran Canaria.

Las posibilidades de Gran Canaria están bien aprovechadas. En la capital, Las Palmas de Gran Canaria, es posible el baño en la playa de Las Canteras, ubicada en la misma ciudad, y la práctica de cualquier deporte náutico, desde la vela hasta el esquí acuático para disfrutar luego de la amplia oferta gastronómica y de la intensa vida nocturna.

Además de las posibles visitas al Museo Canario, que exhibe restos arqueológicos de la prehistoria de la isla, al Centro Atlántico de Arte Moderno (CAAM)

o a la Casa de Colón que perpetúa la memoria del Almirante en el entorno histórico donde se fundara la ciudad hace más de 500 años. A pocos kilómetros de Las Palmas de Gran Canaria, hacia el centro de la isla, en la parte de Tafira, está el club de golf más antiguo de España.

En el sur turístico, la extensa costa de Maspalomas, la más conocida por sus playas, dispone de cuantas instalaciones de ocio puedan imaginarse: parques acuáticos, recintos arbolados con aves exóticas en régimen de libertad, espectáculos como el del Far West, submarinos que permiten a los visitantes conocer el fondo del mar, muelles deportivos campos de golf, canchas de tenis, de squash, etcétera.

Pero aún queda la otra cara de Gran Canaria, la tradicional, que puede percibirse en los paseos por la isla, en la contemplación de la arquitectura de ciudades y villas, en los mercadillos de fin de semana a los que concurren los campesinos con sus productos frescos. O en fiestas tan profanas como los ruidosos carnavales o de carácter religioso y fuerte contenido folklórico, como la del Pino, en Teror, donde reside la Patrona de la isla y a la que acuden de todos los rincones de la isla para entregar a la Virgen ofrendas y cantos; o La Rama de Agaete, cristianización de la danza ancestral con que los aborígenes solicitaban de los cielos el favor de la Lluvia. O la fiesta del Charco, de la Aldea de San Nicolás de Tolentino, en la que el pueblo se mete vestido en el agua para pescar con las manos o con redes las fulas y lisas que allí dejan crecer a lo largo del año.

El alma Gran Canaria late, asimismo, en las regatas de vela latina, a lo largo del litoral de Las Palmas de Gran Canaria, o en la infinidad de veladas de lucha canaria, las conocidas “luchadas”, seguidas con fervor y apasionamiento hasta en los rincones más remotos. Una naturaleza bien diferenciada por comarcas gracias al juego de los vientos, las montañas y los intrincados barrancos que definen los diversos microclimas. Un auténtico “continente en miniatura”.

## COMITÉ ORGANIZADOR Y LOCAL

### COMITÉ ORGANIZADOR

#### Presidente:

DIEGO FALCÓN VIZCAINO

#### Vicepresidente:

JULIO VILLALOBOS HIDALGO

#### Secretario:

SEBASTIÁN FUENTES TARAJANO

#### Vocales:

Salvador Aymerich Martín  
 Jesús Carames Bouzan  
 Jordi Colomer i Mascaró  
 Manuel del Castillo Rey  
 Carlos Fernández Rodríguez  
 Fernando Fernández Rodríguez  
 Sergio Gallego Riestra  
 Alfredo García Iglesias  
 Mariano Gómez Gómez  
 Mario González González  
 Mariano Guerrero Fernández  
 Eloy Jiménez Cantos  
 Pablo López Arbeola  
 Alfredo Macho Fernández  
 Eduardo Maiz Olazabalaga  
 Ignacio Martínez González  
 Joaquín Martínez Hernández  
 Pedro Molina Coll  
 Pere Monras i Viñas  
 Juan Ortíz Fuente  
 Gabriel Pérez Cobos  
 Ángel Pérez Gómez

Juan Pérez Miranda  
 Francisco Rodríguez Perera  
 José Manuel Rubín García  
 Francisco Juan Ruiz  
 Víctor Sanz Martínez  
 Pere Soley i Bach  
 Alberto Talavera Déniz  
 José Luis Temes Montes  
 Fernando Uribe Ladrón de Cegama  
 Concepción Vera Ruiz  
 Francisco Villar Colsa

### COMITÉ LOCAL

#### Presidente:

DIEGO FALCÓN VIZCAINO

#### Vicepresidente:

JULIO VILLALOBOS HIDALGO

#### Vocales:

Ana Bordón Romero  
 Alfonso Cruz Lendínez  
 Juan Carlos Falcón González  
 Rogelio Frade García  
 Sebastián Fuentes Tarajano  
 Domingo González Romero  
 M<sup>a</sup> del Mar Julio Reyes  
 Evelia Lemes Castellano  
 Juan J. Fernández Martínez  
 Antonio Otero Cordeiro  
 Alberto Pazos Astrar  
 Luis Ramírez Felipe  
 Óscar Santos Fernández