

Título

ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE EL NIVEL DE EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN LLEVADA A CABO POR LOS HOSPITALES DEL SNS ESPAÑOL Y BRITÁNICO Y EL SISTEMA SANITARIO ESTADOUNIDENSE.

Clasificación

08- Planificación estratégica y empresa

Palabras clave: EVALUACIÓN, ESTRATEGIA

Autores

GUILLEM MARCA FRANCÉS, XAVIER CORBELLA VIRÓS, ALBERT SALAZAR SOLER, BERTA ORTIGA FONTGIVELL,

Entidad

HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE

INTRODUCCION

El debate del último tercio del siglo pasado sobre la función de la comunicación en las organizaciones acabó consensuando que ésta es estratégica y de alta dirección. El carácter estratégico es de vital importancia en los hospitales ya que la salud ocupa portadas en los medios cada día. Durante la primera década del siglo XXI el debate ha girado entorno de su madurez, a partir de los niveles de evaluación y del retorno de la inversión. Los objetivos de este estudio fueron determinar el nivel de profesionalización de los departamentos de comunicación de los hospitales a partir las evaluaciones implementadas, identificando las actitudes, los recursos destinados, la tipología de los resultados y sus usos.

MATERIAL Y METODOS

Estudio descriptivo transversal mediante encuesta. La población a estudio fueron los centros hospitalarios de los tres países, de más de 200 camas y que atendían patologías agudas. Las principales medidas resultado fueron la práctica de la evaluación, las medidas resultado de utilizadas por los hospitales y la fuente de los datos y sus métodos de investigación. En el análisis descriptivo los resultados se presentan en forma de porcentajes. El análisis estadístico se llevó a cabo mediante el paquete estadístico SPSS.

CONCLUSIONES

De los 1325 envíos realizados se obtuvieron 170 respuestas válidas: 70 (25%) españoles, 52 (10%) estadounidenses y 48 (12%) británicos. En los tres países hay un predominio claro de los hospitales que evalúan (76%). Sólo el 24% de los centros tenían una partida específica para este fin, siendo ésta en el 55% de los casos menor al 1%. En el caso español, sólo un 18% disponía de partida para evaluaciones. Los métodos más utilizados en España y EUA fueron los estudios de caso (96%) y el clipping en un 50% y un 68%, respectivamente. Los británicos prefieren el clipping (96%) y las encuestas (79%). Solo un 35% utiliza los resultados de las investigaciones para la planificación estratégica, un 69% para justificar el presupuesto y un 88% para posicionarse en el comité de dirección. En conclusión, se acepta la evaluación pero con escasos recursos y metodologías muy básicas, con fines justificativos por encima de planteamientos estratégicos y de construcción de imagen positiva en los distintos stakeholders.