

PACIENTECÉNTRICOS

Los mejores hospitales de América Latina enfocan sus esfuerzos tanto en ofrecer la mejor atención clínica posible, como en que dicho servicio se perciba con mayor claridad entre los pacientes de la región.

POR FERNANDO VALENCIA MURCIA*,
AMÉRICA ECONOMÍA INTELLIGENCE

Los hospitales dejaron de ser esos templos donde los médicos son sumos sacerdotes. Por el contrario, si hay una figura que domina estos lugares, es la de los pacientes, quienes acuden informados, empoderados y demandando una solución que restituya su salud.

Frente a este nuevo escenario, los hospitales del ránking están dando respuesta. Estos garantizan cada vez más un mejor espacio para que los pacientes y sus familias encuentren no solo los mejores esquemas de seguridad hospitalaria y de atención clínica, sino una experiencia que los instale en el centro de la atención, como protagonistas y no pacientes, en el sentido pasivo de la palabra.

En cuanto a los indicadores clásicos de seguridad, los hospitales del ránking han mejorado sus puntuaciones en un promedio de 12% con respecto al año anterior en la dimensión seguridad y dignidad del paciente, una de las que tiene mayor peso en esta medición. Este fenómeno se explica esencialmente por la mayor vigilancia y transparencia en el control de las infecciones (lo que hace de estos hospitales un lugar más seguro que antes), y por el aumento de hospitales con acreditaciones.

Además, este año, de manera experi-

mental y sin que impacte en la medición, AMÉRICA ECONOMÍA INTELLIGENCE consultó a los hospitales por sus unidades o departamentos enfocados en la experiencia del paciente. La observación de este dato nos arroja que, de los 44 participantes, 41 tienen estas unidades. En cuanto a las prácticas y actividades asociadas a comprender y mejorar la experiencia del paciente, destacan varios modelos que recogen de forma efectiva quejas, reclamos o gratitudes de los usuarios, así como iniciativas orientadas a ofrecer salud preventiva y nuevos conocimientos, convirtiendo al hospital en un espacio de socialización y diálogo.

Novedades argentinas

El Hospital Italiano de Buenos Aires es una entidad a la que el equipo investigador había tratado especialmente de convencer de formar parte de este ránking desde sus inicios en 2009. Este año ingresó, y lo hizo en grande: con la *Joint*

Commission recién obtenida, este hospital porteño clasificó en el *top 5*.

Y argumentos no le faltan. El Italiano es una institución fundada en 1853, que destaca por ofrecer fortalezas en distintas de las dimensiones que esta medición revisa. Con un total de 1.571 trasplantes de diverso tipo realizados entre 2013 y 2015, lidera la tabla de aquellos hospitales que en mayor cantidad realizan estos procedimientos. Con 356 *papers* ISI, es, junto al Hospital Albert Einstein (799) y la Clínica Alemana (366), una de las instituciones que en los últimos tres años han desarrollado una vasta producción, la que descolla por encima del promedio de los hospitales participantes. El Hospital Italiano además cuenta con un altamente calificado equipo de 1.975 médicos *full time* y *part time* para atender a los casi 37.000 egresos en 2015. Estas cifras lo hacen figurar entre los cinco mejores de América Latina.

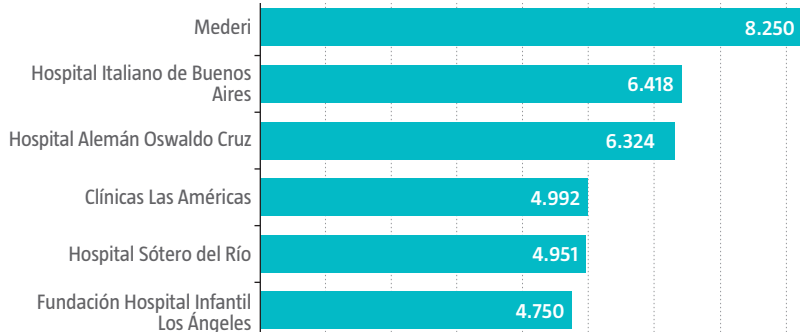
Sin embargo, en la cúspide del ránking las cosas no cambian mucho. Este



Cirugías en masa

Hospitales con mayor número de cirugías abdominales en 2015

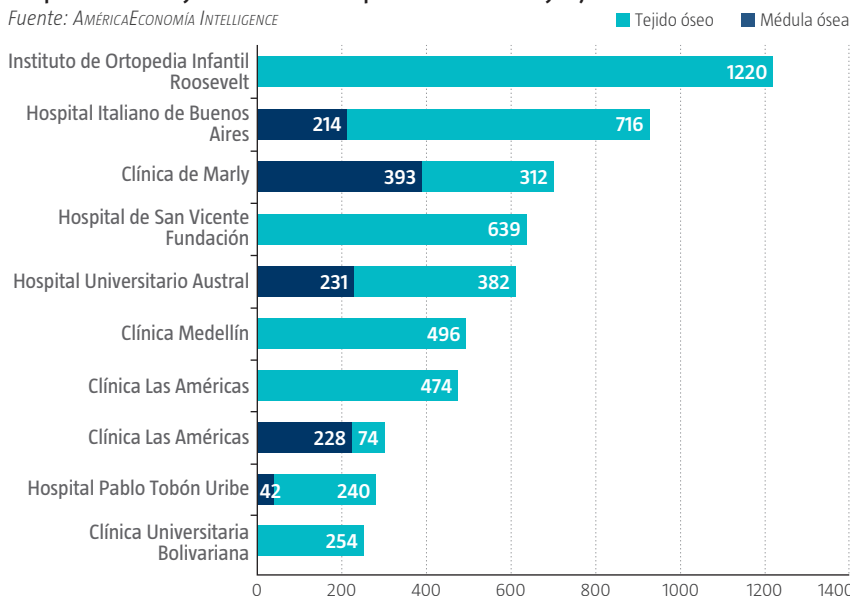
Fuente: AMÉRICA ECONOMÍA INTELIGENCIA



Cambio de osamenta

Hospitales con mayor número de trasplantes de médula y tejido óseo en 2015

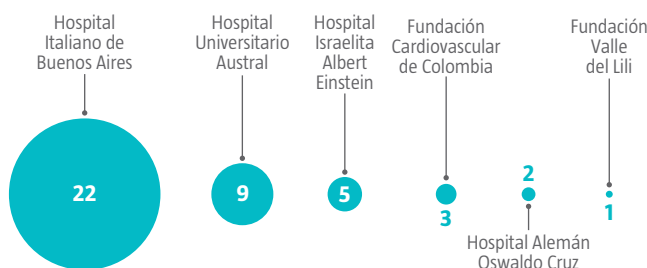
Fuente: AMÉRICA ECONOMÍA INTELIGENCIA



Producción de hormonas

Distribución de trasplantes de páncreas en 2013-2015 (hospitales del ranking 2016)

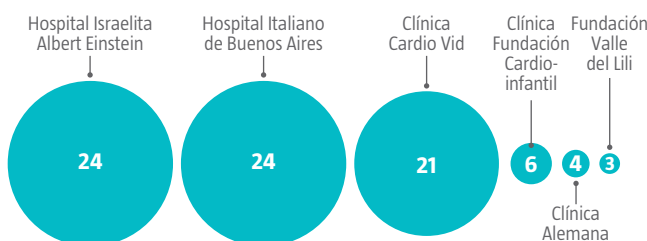
Fuente: AMÉRICA ECONOMÍA INTELIGENCIA



Fuerza en la voz

Distribución de trasplantes de pulmón en 2013-2015 (hospitales del ranking 2016)

Fuente: AMÉRICA ECONOMÍA INTELIGENCIA



año nuevamente el brasileño Albert Einstein se alza con la corona, seguido por la chilena Clínica Alemana, lo que acontece de ese modo desde 2009. Sin embargo, la Alemana logra disminuir la brecha de 12 a 8 décimas de distancia en los puntajes finales. El tercer lugar lo repite la colombiana Valle del Lili, que mantiene puntos similares de distancia con respecto del segundo.

En el top 10, lo más significativo que se observa es cómo todos los hospitales pertenecientes a este segmento estrechan sus brechas de puntaje en la dimensión capital humano, lo que implica que se están realizando, en términos generales, crecientes esfuerzos por contratar o mejorar la formación del personal médico, de enfermería y/o del gobierno corporativo. En contrapartida, el que se queda atrás en esto pierde posiciones.

Más abajo las novedades corren por cuenta de nuevos hospitales en el ranking. Es el caso del Hospital Municipal Moysés Deutsch - M'Boi Mirim de São Paulo (43°), que no solamente engrosa la participación brasileña, sino también la de los hospitales públicos (cuatro en total). Asimismo, destaca la aparición del único hospital ecuatoriano de esta edición (varios otros de esta nacionalidad han entrado y salido del ranking anteriormente): el Roberto Elizalde, y de dos nuevos hospitales colombianos, la Clínica El Rosario de Medellín (41°) y el Hospital Infantil Los Ángeles (44°) de la ciudad de Pasto, lo que ratifica la fuerte presencia colombiana en este ranking (21 en total). Finalmente, cierra el ruedo el venezolano Hospital de Clínicas de Caracas, que había dejado de estar en el listado en algunas ediciones anteriores, pero que hoy vuelve marcando un meritorio puesto 28°.

Vale señalar que no cualquier hospital clasifica en este ranking, pues debe obtener al menos 50 puntos en el índice

RÁNKING DE LAS MEJORES CLÍNICAS Y HOSPITALES DE AMÉRICA LATINA

RK 16	RK 15	EMPRESA	PAÍS	CIUDAD	TIPO DE HOSPITAL	Nº egresos	Nº trasplantes de corazón, hígado y riñón 2013 - 2015	Nº médicos		Médicos full time por cada 100 egresos
								FT	PT	
1	1	Hospital Israelita Albert Einstein	BR	São Paulo	Privado	53.275	696	492	897	0,9
2	2	Clínica Alemana	CL	Santiago	Privado	39.594	36	990	170	2,5
3	3	Fundación Valle del Lili	CO	Cali	Universitario privado	23.860	431	406	64	1,7
4	6	Hospital Samaritano de São Paulo	BR	São Paulo	Privado	23.581	273	172	0	0,7
5	-	Hospital Italiano de Buenos Aires	AR	Buenos Aires	Privado	36.991	408	556	1.419	1,5
6	8	Hospital Clínica Bíblica	CR	San José	Privado	7.317	4	297	55	4,1
7	7	Fundación Cardioinfantil	CO	Bogotá	Universitario privado	13.460	278	347	140	2,6
8	5	Fundación Cardiovascular de Colombia	CO	Bucaramanga	Universitario privado	5.669	122	166	46	2,9
9	9	Hospital Pablo Tobón Uribe	CO	Medellín	Universitario privado	14.559	94	279	166	1,9
10	4	Hospital Universitario Austral	AR	Buenos Aires	Universitario privado	10.382	227	313	362	3,0
11	10	Clínica Internacional	PE	Lima	Privado	15.695	0	383	235	2,4
12	11	Médica Sur	MX	C. de México	Privado	13.077	19	249	1.134	1,9
13	12	Centro Médico Imbanaco	CO	Cali	Privado	10.467	114	392	115	3,7
14	13	Clínica Ricardo Palma	PE	Lima	Privado	17.576	0	262	184	1,5
15	14	Hospital Alemão Oswaldo Cruz	BR	São Paulo	Privado	20.812	70	75	69	0,4
16	15	Hospital Universitario de San Vicente Fundación	CO	Medellín	Universitario privado	29.559	153	327	241	1,1
17	18	Hospital Alemán	AR	Buenos Aires	Privado	14.814	146	920	0	6,2
18	16	Hospital Moinhos de Vento	BR	Porto Alegre	Privado	22.676	8	120	190	0,5
19	19	Policlínica Metropolitana	VE	Caracas	Privado	11.101	109	268	54	2,4
20	24	Clínica Las Américas	CO	Medellín	Privado	16.381	0	132	538	0,8
21	17	Foscal	CO	Bucaramanga	Privado	19.009	47	251	271	1,3
22	27	Mederi	CO	Bogotá	Universitario privado	40.446	93	496	204	1,2
23	28	Hospital Punta Pacífica	PA	C. de Panamá	Privado	5.489	0	24	5	0,4
24	-	Colsánitas - Clínica Universitaria Colombia	CO	Bogotá	Universitario privado	47.939	115	236	235	0,5
25	21	Clínica del Occidente	CO	Bogotá	Privado	13.345	0	235	16	1,8
26	20	Hospital São Vicente de Paulo	BR	Rio de Janeiro	Privado	3.798	3	64	15	1,7
27	29	Hospital Infantil Sabara	BR	São Paulo	Privado	6.857	0	191	0	2,8
28	-	Hospital de Clínicas Caracas	VE	Caracas	Privado	31.720	0	416	0	1,3
29	22	Hospital General de Medellín	CO	Medellín	Público	24.185	0	74	243	0,3
30	23	Hospital Edmundo Vasconcelos	BR	São Paulo	Privado	12.372	0	465	317	3,8
31	31	Clínica Universidad de La Sabana	CO	Bogotá	Universitario privado	5.740	0	63	141	1,1
32	37	Hospital El Cruce	AR	Florencio Varela	Universitario público	9.527	128	157	165	1,6
33	30	Clínica Universitaria Bolivariana	CO	Medellín	Universitario privado	14.466	0	93	139	0,6
34	35	Clínica Marly	CO	Bogotá	Privado	8.826	120	34	77	0,4
35	-	Hospital de Niños Roberto Gilbert Elizalde	EC	Guayaquil	Privado	20.095	0	202	110	1,0
36	43	Hospital Galenia	MX	Cancún	Privado	2.669	0	20	397	0,7
37	39	Clínica Medellín	CO	Medellín	Privado	21.113	0	117	90	0,6
38	42	Hospital Sótero del Río	CL	Santiago	Público	41.256	52	621	0	1,5
39	34	Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt	CO	Bogotá	Universitario privado	7.737	0	66	96	0,9
40	32	Hospital Universitario Departamental de Nariño	CO	Pasto	Universitario público	17.762	0	133	19	0,7
41	-	Clínica El Rosario - Sede Tesoro	CO	Medellín	Privado	9.518	0	114	61	1,2
42	40	Clínica Cardio VID	CO	Medellín	Privado	6.641	83	80	35	1,2
43	-	Hospital Municipal Dr. Moisés Deutsch-M'Boi Mirim	BR	São Paulo	Público	17.737	0	332	0	1,9
44	-	Fundación Hospital Infantil Los Ángeles	CO	Pasto	Privado	4.950	0	94	17	1,9

final. Esto no es fácil de conseguir, pues implica –en términos estadísticos– tener al menos la mitad del rendimiento de un hospital ideal (considerando los máximos rendimientos de las entidades participantes, por cada dimensión).

Todo hospital pertenece a su comunidad

También de manera exploratoria la investigación de esta edición indagó en materia de responsabilidad social, uno de los temas que mayor importancia ha ido cobrando en los años recientes, en tanto se entiende que

los hospitales basan su razón de ser en el bien común, más allá de su propiedad.

De los 44 hospitales del ránking, 34 tienen unidades dedicadas a prácticas de proyección social, donde nuevamente es el paciente el centro de atención, pero en

	Nº camas	% ocupación de camas	Papers ISI 2013-2015	Horas de visitas diarias internación general	M ² construidos	Publica resultados adversos en web	Años con acreditación Joint Commission	Seguridad	Capital humano	Gestión del conocimiento	Capacidad	Eficiencia	Prestigio	ÍNDICE DE CALIDAD
	615	85,7	799	24	296.300	SÍ	16	100,0	93,1	100,0	100,0	97,9	100,0	98,06
	441	74,1	366	24	208.759	SÍ	7	91,9	100,0	86,6	82,7	97,2	75,9	90,50
	510	94,0	74	24	80.000	SÍ		78,4	95,9	73,1	71,4	95,8	52,4	80,00
	299	85,9	4	15	61.731	NO	12	94,8	95,0	53,8	62,6	90,5	44,3	78,83
	602	80,2	356	24	76.793	NO	1	77,0	80,9	75,1	88,7	98,8	41,9	78,82
	67	42,0	2	24	78.687	NO	10	97,2	96,0	53,7	58,9	80,3	46,9	78,18
	323	87,9	28	12	77.500	SÍ	3	92,8	96,7	64,9	56,9	90,4	36,0	77,89
	204	91,0	47	24	15.116	SÍ	7	95,4	88,7	63,0	63,4	96,2	26,8	77,29
	369	95,6	125	10	52.668	SÍ	1	87,9	91,8	62,0	57,4	88,8	47,6	76,23
	145	87,2	99	9	33.476	SÍ	3	78,7	92,0	61,1	61,3	93,7	50,0	75,41
	195	88,0	4	12	59.764	SÍ	2	78,2	91,1	57,4	61,4	91,3	33,0	72,79
	334	65,0	116	11	107.073	NO	2	86,2	79,5	69,4	56,5	79,7	50,4	72,69
	151	90,6	36	24	35.000	SÍ		84,0	85,2	55,2	66,6	88,9	22,6	72,31
	192	84,9	9	12	47.351	SÍ		77,4	90,2	55,0	58,2	97,4	32,3	72,02
	365	77,1	63	12	96.000	NO	7	78,1	79,4	66,8	57,2	96,6	48,0	71,97
	662	93,6	36	24	62.000	SÍ		76,7	75,5	62,0	70,2	94,5	31,8	70,90
	204	85,0	20	12	30.000	NO		73,6	73,4	50,5	59,1	87,4	63,0	68,67
	380	88,5	38	24	83.577	NO	14	76,0	74,9	58,5	64,0	90,6	29,0	68,32
	150	74,0	1	5	56.000	NO		71,4	98,3	46,7	48,1	80,7	31,7	67,98
	306	77,1	19	11	58.837	SÍ		78,7	74,7	56,1	63,9	92,1	18,7	67,79
	290	90,3	45	11	26.461	SÍ		75,6	74,3	56,8	68,1	89,4	16,9	67,40
	801	93,7	21	14	56.195	SÍ		61,3	71,8	80,0	71,0	98,5	17,2	67,03
	73	59,8	0	24	23.083	NO	5	74,7	73,1	56,6	52,4	99,1	39,0	66,90
	298	90,9	14	12	31.550	NO		71,5	76,7	49,4	65,4	96,8	17,3	66,48
	228	88,0	0	11	16.138	SÍ		79,5	73,1	57,8	54,3	97,5	16,1	66,14
	160	88,0	1	11	29.225	NO	8	73,5	90,3	31,4	44,0	86,2	41,4	65,64
	108	81,0	2	12	15.070	NO	3	70,7	90,1	46,1	44,4	96,1	21,8	65,49
	194	80,2	0	5	38.755	NO		60,5	74,7	55,3	63,1	100,0	28,9	64,82
	442	89,4	2	8	43.913	SÍ		77,0	66,3	61,8	56,4	93,7	17,0	64,35
	220	71,0	15	14	26.100	SÍ		76,0	66,6	53,9	49,6	98,9	33,1	64,18
	85	82,0	0	8	14.459	SÍ		75,8	74,3	70,8	45,2	83,3	16,8	63,67
	186	91,5	26	4	25.801	NO		70,5	69,6	57,9	49,0	95,6	28,1	62,99
	210	90,2	0	8	12.292	SÍ		64,2	72,6	76,8	46,7	95,3	14,6	62,21
	130	84,0	3	13	31.491	NO		60,2	78,0	41,1	60,5	93,9	16,8	61,84
	458	87,0	0	24	30.342	NO		53,9	79,8	50,4	44,2	92,1	37,2	60,24
	54	41,0	0	24	12.732	NO	4	91,0	59,1	8,6	48,3	89,2	25,9	59,55
	311	83,5	2	7	41.822	SÍ		74,5	60,6	44,2	49,9	93,4	15,0	59,01
	768	86,4	48	7	54.830	SÍ		63,0	52,8	60,4	60,0	91,8	28,0	58,97
	146	91,4	5	9	26.987	SÍ		77,8	62,5	53,2	36,8	85,9	18,3	58,16
	213	89,0	0	6	23.927	SÍ		79,9	62,3	45,3	40,8	85,7	11,4	57,94
	149	65,7	0	24	36.000	NO		62,1	65,7	52,3	46,0	96,3	11,8	57,19
	153	78,0	4	9	19.054	SÍ		60,6	74,4	46,1	34,6	89,9	13,6	55,63
	300	90,5	5	11	27.000	SÍ		69,2	57,2	43,4	29,2	87,9	20,8	52,64
	113	89,6	0	8	11.607	NO		76,8	42,3	36,1	35,6	93,5	8,9	50,76

una perspectiva que va más allá de las paredes hospitalarias, pues se adentra en sus contextos familiar, barrial y social.

Esto se debe a que la tendencia es que todo hospital de excelencia se ha abierto a atender a la población vulnerable, dado

que cada vez es menos aceptable la segregación en salud, con muy buenos hospitales para ricos, y hospitales muy precarios para pobres. **Ac**

* Con la colaboración de las investigadoras Fanny Acevedo y Viviana Cádiz.

Metodología

• ¿QUÉ HOSPITALES PARTICIPAN Y PUEDEN PARTICIPAR?

Cualquier hospital o clínica de alta complejidad latinoamericana que preste múltiples servicios en una amplia gama de especialidades médicas, y que haya sido mencionado como referente por los ministerios de Salud de Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Cuba, Ecuador, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela u otras fuentes pertinentes. Pueden ser instituciones públicas, privadas o universitarias. Para este año se invitaron a más de 200 entidades de esos países.

• ¿QUÉ HOSPITALES PARTICIPARON?

En primer lugar, el conjunto de hospitales y clínicas que enviaron un gran cúmulo de datos relevantes a través de un cuestionario que recoge datos clave en torno a seis dimensiones de la calidad hospitalaria, más un conjunto de documentos que avalan dicha información. En segundo lugar, aquel conjunto de hospitales que lograron obtener una cifra superior a los 50 puntos en el indicador final, lo que explica para este año un conteo de 44 hospitales.

• ¿QUÉ MIDE EL RÁNKING?

Seguridad y Dignidad del Paciente (25%), es decir, indicadores de procesos y resultados que permiten minimizar riesgos hospitalarios y transparencia. Capital humano (25%), considerando el análisis del plantel médico, de enfermería y el gobierno hospitalario. Capacidad (20%), es decir, indicadores de cantidad de egresos, camas, especialidades y subespecialidades médicas, exámenes de laboratorio, cirugías, etc., además de inversiones. Gestión del conocimiento (10%), es decir, indicadores que permiten medir la capacidad de generar, obtener y difundir la vanguardia del saber médico en la entidad. Eficiencia (10%), considerando variables de eficiencia médica, como tasas de ocupación de camas o quirófanos, eficiencia financiera (balances y estados de resultado) y los mecanismos de gestión de la calidad. Y prestigio (10%), que considera, a través de encuestas, la opinión de los médicos de los hospitales participantes y de los lectores de AméricaEconomía suscritos al portal web, y los hitos, logros y alianzas estratégicas alcanzadas por las entidades. **Ac**

• La versión completa del ránking puede ser descargada en www.americaeconomia.com