



# Modelo de Gestión del HRAEB

Relación Inversionista Proveedor – Secretaría de Salud



JULIO 2009

Guanajuato, Guanajuato, México.





# Introducción



El objetivo de esta presentación es exponer claramente la conformación y dinámica del modelo de gestión del HRAEB en lo referente a los aspectos generales y específicos de la relación entre la Secretaría de Salud y el Inversionista Proveedor.





# Hospital Regional de Alta Especialidad



Es un establecimiento público del Sistema Nacional de Salud, integrante de la Red de Servicios de Alta Especialidad (REDSAES) que presta servicios de atención médica enmarcados en la definición de alta especialidad, mediante una Organización Social Productiva, de extrema complejidad.

La complejidad organizacional de un HRAE es tal, entre otras cosas, debido a que:

## Interactúan al menos cuatro líneas diferenciadas de producción de servicios.

- Servicios **hospitalarios** con productos de alta complejidad, en los cuáles múltiples profesionales altamente capacitados ejercen prácticamente en forma autónoma y requieren un alto grado de coordinación.
- Una línea de producción de tipo **“industrial”** que utiliza tecnología de punta para la obtención de los productos que generan los servicios intermedios auxiliares del diagnóstico y tratamiento.
- Un **Instituto de investigación-escuela** de formación técnica, profesional y de posgrado.
- Un **hotel** cuyos usuarios requieren satisfactores muy diversos y tienen diferentes exigencias que en un hotel común.





# Principales actores y relaciones del Modelo de Gestión del HRAEB



## SECRETARÍA DE SALUD.

Es la dependencia de la administración pública federal, con quién el Inversionista Proveedor celebrará el presente contrato.

## INVERSIONISTA PROVEEDOR (IP)

Persona física o moral o grupo de éstos que celebra un contrato con la Secretaría de Salud, previamente adjudicado mediante licitación, para la prestación de servicios especificados en dicho documento legal.

## HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD

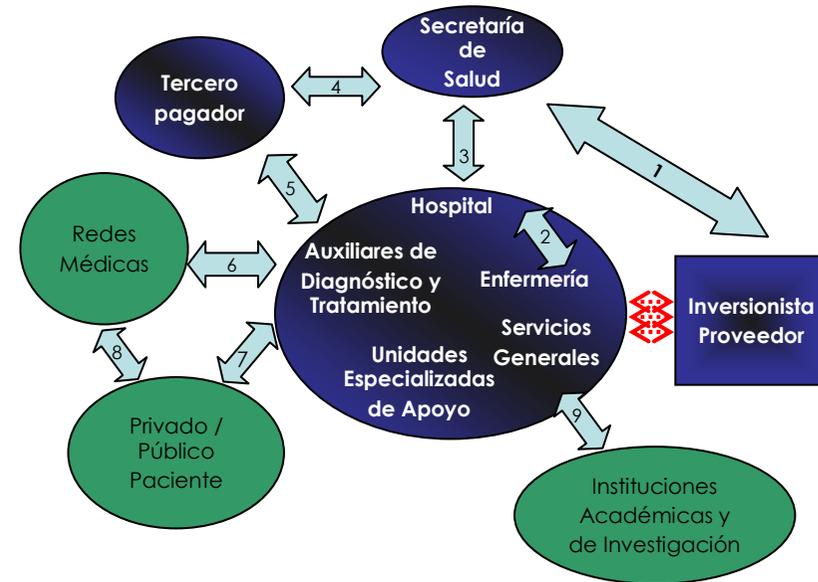
Organismo Público Descentralizado de la administración pública federal.

## TERCERO PAGADOR

Es aquel organismo público o privado que pagará por los servicios de salud proporcionados por el HRAE a los usuarios y pueden ser:

- Hospitales privados,
- Instituciones de Salud públicas,
- Servicios estatales de Salud,
- Compañías aseguradoras,
- Regímenes estatales de protección social en salud.
- Municipios

Modelo de Gestión del HRAEB





# Principales actores y relaciones del Modelo de Gestión del HRAEB



## REDES MÉDICAS

Grupo de profesionales de la salud especializados, que participan con el HRAE, a través de la celebración de acuerdos, contratos y convenios para la prestación de servicios de salud a su población.

Los profesionales médicos deberán estar certificados por los consejos médicos correspondientes.

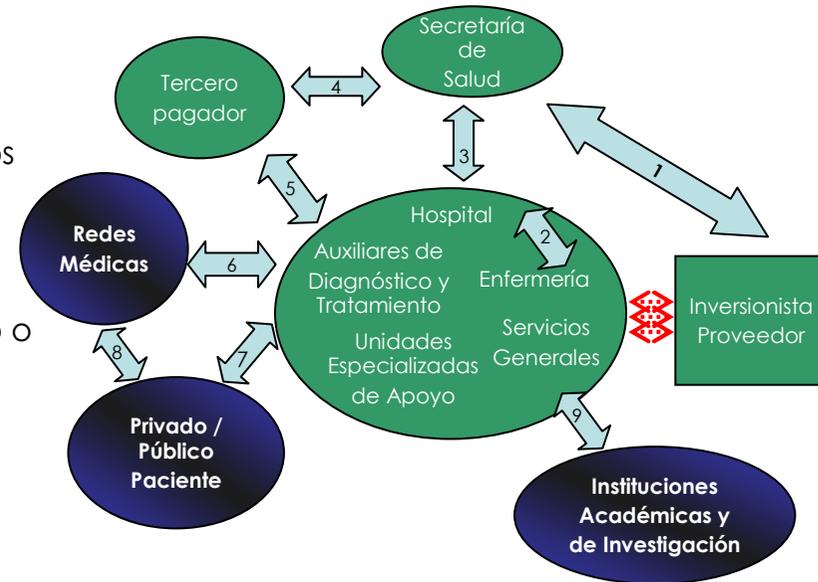
## PACIENTE PÚBLICO

Es todo aquel individuo que ingresa al HRAE referido o no por alguna Unidad de la Secretaría de Salud o institución de la seguridad social. A este grupo pertenecen también los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud.

## PACIENTE PRIVADO

Es todo aquél individuo que solicita los servicios del HRAE, sin ser referido por unidad del Sistema Nacional de Salud o que está tutelado por aseguradoras privadas o médicos particulares.

Modelo de Gestión del HRAEB



## INSTITUCIONES ACADÉMICAS Y DE INVESTIGACIÓN

Son aquellas organizaciones públicas o privadas, nacionales o internacionales que celebren acuerdos con el HRAE para la formación de recursos humanos y la generación de conocimiento.



# Relación Hospital – Inversionista Proveedor (IP)



Será una relación cercana y de amplia interacción en el gestionar diario del hospital, estará basada en las siguientes responsabilidades:

## Inversionista Proveedor (IP):

### a) Provisión de servicio:

Cumplir en tiempo y forma con todos los servicios descritos en el contrato. Los cuales no deberán interferir con las actividades de atención médica, estas tendrán **prioridad** sobre el resto de actividades dentro del hospital. Todos los servicios proporcionados por el IP deberán seguir siempre los lineamientos normativos de calidad y trato digno a pacientes en los servicios de salud elaborados por la Subsecretaría de Innovación y Calidad.

Para asegurar la provisión de servicios del hospital el IP buscará anticiparse a las necesidades que puedan presentarse dentro de la operación diaria del hospital.





# Relación Hospital – Inversionista Proveedor (IP)



## Hospital:

a) Solicitud de servicios:

La Gerencia de Servicios Generales, ubicada dentro de la estructura de la Dirección de Administración y Finanzas, será el principal enlace con el IP, esta será responsable de:

- Acordar con cada Dirección de Área los requerimientos programables de servicios del IP.
- Solicitar y convenir, a través del Centro de Ayuda, la provisión de servicio programables.
- Dar seguimiento a las solicitudes de servicio.

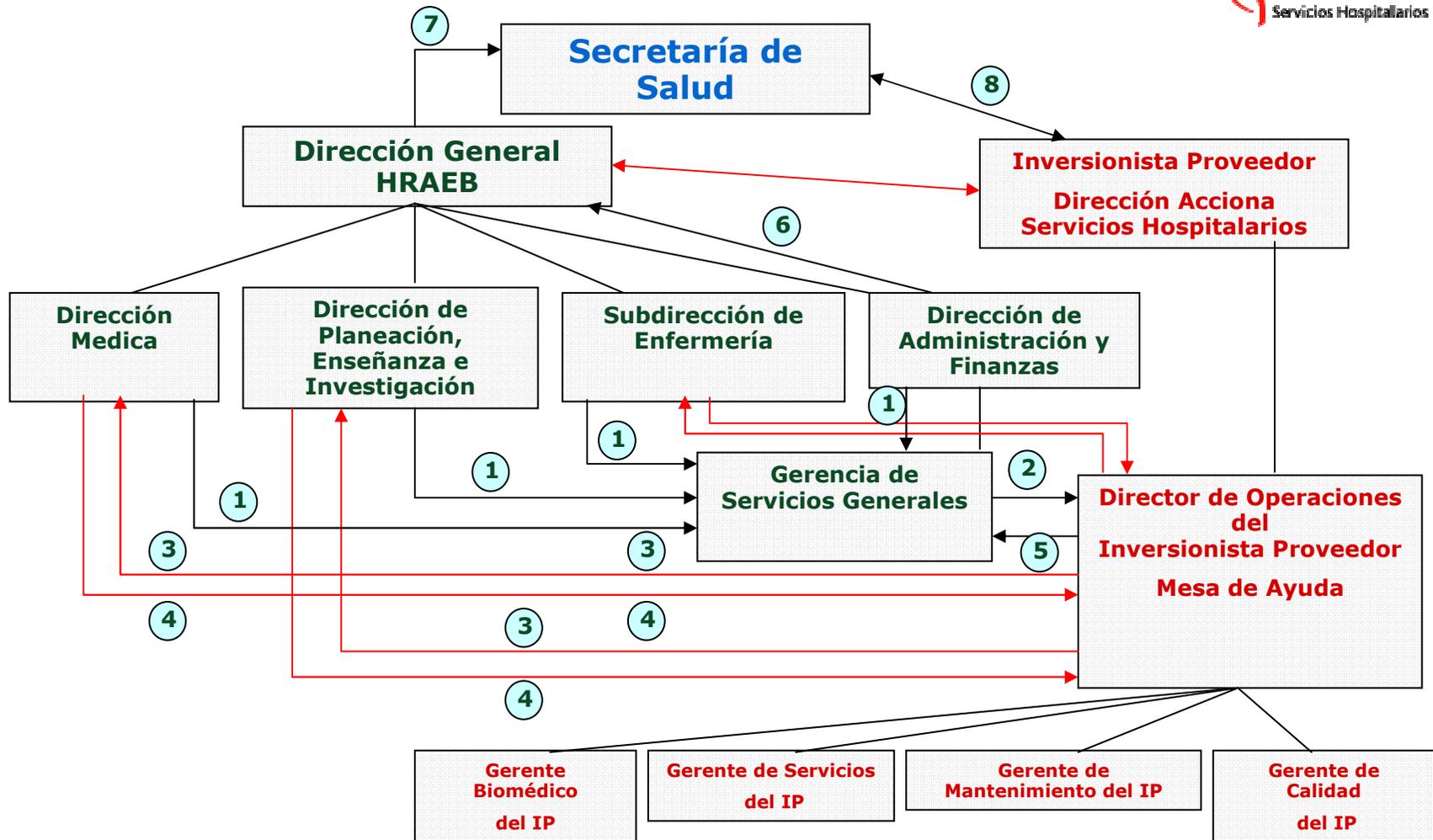
La solicitud de servicios no programables y la solución de incidentes (faltas o fallos) cada dirección de área, tendrá una interacción directa con el IP, la cual consistirá en:

- Concentrar las solicitudes de servicios e incidentes del personal de la dirección
- Hacer la solicitud inmediata al Centro de Ayuda de todos los requerimientos no programados. La respuesta del Centro de Ayuda deberá de ser inmediata, limitando lo menos posible la continuidad de los servicio
- Generar un Reporte de las Requisiciones e Incidentes que será enviado mensualmente al Gerente de Servicios Generales. El cual contendrá al menos los siguientes puntos.

1. Nombre de la persona que somete la queja.
2. Día y hora.
3. Situación.
4. Naturaleza de la demanda o falta.
5. Servicio requerido.
6. Tiempo de respuesta al servicio estimado y tiempo de rectificación.
7. Acción tomada.
8. Tiempo de respuesta al servicio efectivo y tiempo de rectificación.



# Relación Hospital – Inversionista Proveedor (IP)



1. Acuerdo sobre servicios programados y Reporte de Incidentes.
2. Solicitud de servicios programados.
3. Provisión de servicios.
4. Solicitud de servicios no programados y solución de faltas o fallos (centro de ayuda).
5. Reporte de supervisión del cumplimiento.
6. Reporte de Evaluación del Desempeño del IP.
7. Solicitud de pago.
8. Pago al IP.





# Participación del IP en el HRAEB.



## Misión

Proveer con calidad, eficiencia, flexibilidad y capacidad de gestión, los servicios necesarios para contribuir a que el Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío proporcione atención integral de alto nivel a toda la población que lo requiera, con oportunidad, calidad y satisfacción.

## Servicios Ofrecidos por el IP en el HRAEB

- Soporte técnico y mantenimiento de sistemas de información y tecnología
- Mantenimiento Integral de Instalaciones y equipo
- Recolección de R.P.B.I
- Limpieza
- Mantenimiento de equipos médicos
- Servicio de Portería y Telefonía
- Mesa de Ayuda
- Vigilancia, seguridad y estacionamiento
- Servicio de correo interno
- Fumigación
- Jardinería
- Provisión de alimentos
- Lavandería y Ropería
- Servicio de Camilleros
- Manejo de Almacén





# Disponibilidad de las Instalaciones y Equipo



**ACCIONA Infraestructuras** ejecutó con recursos propios, el diseño, la construcción y equipamiento del HRAEB, mismo que operará durante 25 años prestando los Servicios a la Secretaría de Salud.

- 25 años para la prestación de los servicios (noviembre 2030)
- Implica el diseño, construcción, equipamiento, financiación y gestión de los servicios no asistenciales
- 24 000 m2 construidos
- 2 500 000 (población de referencia)
- 184 camas
- 650 M pesos de inversión (construcción y equipamiento)
- 150 millones de pesos de cuota anual
- Inicio de operaciones 02 de abril de 2007



Los 5 cuerpos del edificio se destinan a:

- Consulta externa y gabinetes en tres niveles.
- Rehabilitación Quimioterapia y Cirugía Ambulatoria en tres niveles.
- Laboratorios Imaginología, Terapia Intensiva, Gobierno, Enseñanza e Investigación, Admisión continua, Admisión Hospitalaria, Fisiología Pulmonar y Hospitalización en cinco niveles.
- Cirugía Mayor, Servicios Generales, Anatomía Patológica, Mantenimiento, Casa de Maquinas, Cocina y comedor en dos niveles.
- Plaza Comercial incluyendo Farmacia en un nivel.



# Soporte técnico y mantenimiento de sistemas de información y tecnología



Proporcionar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de red de voz y datos, soporte informático a los usuarios, actualización e información del hardware y software instalado en el HRAEB.





# Mantenimiento integral de Instalaciones y Equipo



Conservar en óptimas condiciones los bienes muebles e inmuebles del HRAEB, para asegurar el óptimo desempeño, funcionamiento y prolongar su vida útil.





# Recolección de basura comunal y manejo de desperdicios (R.P.B.I.)



Recolección de aquellos materiales generados durante los servicios de atención médica que contengan cualquier microorganismo (desechos R.P.B.I.) así como la basura comunal.

Mediante el establecimiento de un sistema integral, seguro, confiable y controlado en el tratamiento y manejo de los desechos hospitalarios, con el mínimo riesgo para el personal, pacientes, familia, visitantes y comunidades vecinas.





# Limpieza



Proporcionar un alto nivel de limpieza ambiental en todas las instalaciones, centros y espacios del HRAEB, que ayude a proyectar una imagen positiva a los pacientes, visitantes y personal, que permitan un óptimo funcionamiento asistencial en términos de higiene y seguridad.

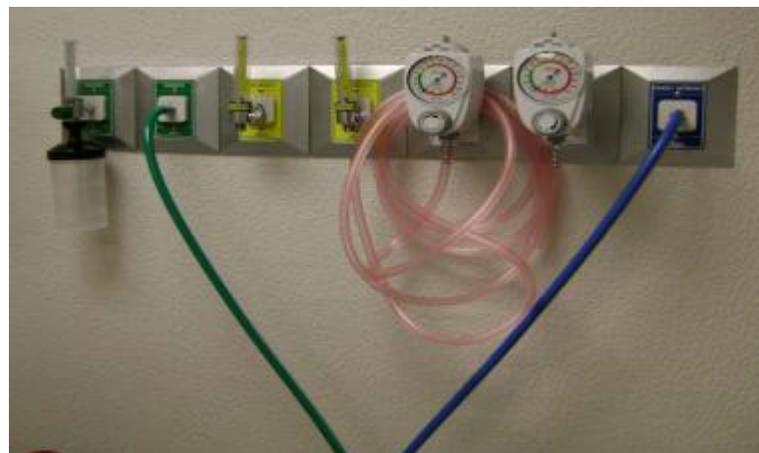
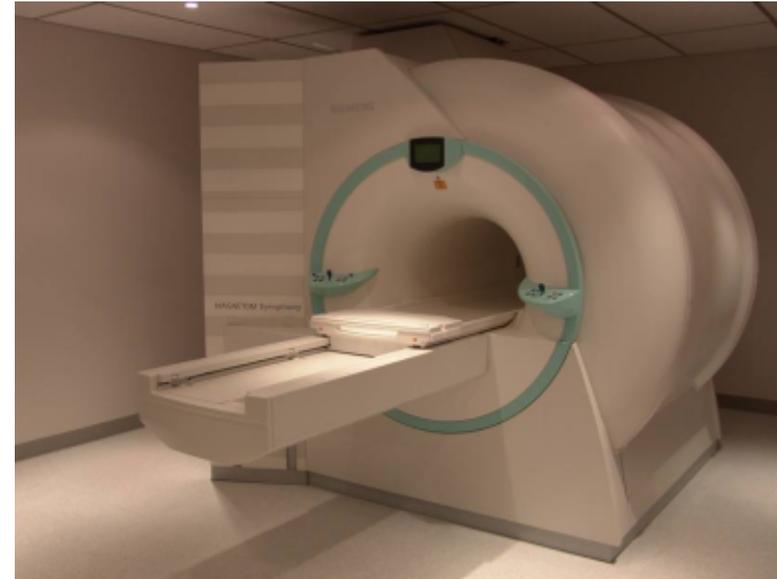




# Mantenimiento de Equipos Médicos



Conservar y proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo, de los equipos médicos, con el fin de garantizar el nivel de prestación de servicios asistenciales del HRAEB, garantizando la disponibilidad y funcionamiento total de los equipos.

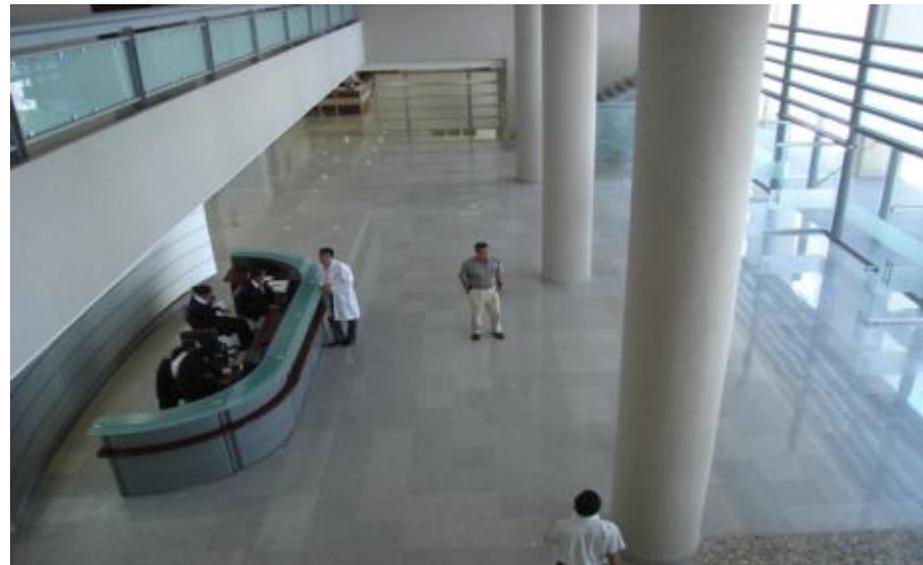




# Servicio de Portería y Telefonía



Informar, orientar, atender de manera adecuada y canalizar las llamadas telefónicas entrantes de forma oportuna, así como al público en general sobre los servicios que brinda el HRAEB de manera veraz, oportuna y eficiente a usuarios, visitantes y empleados. Garantizando un trato digno y cálido a los usuarios del Hospital.





# Vigilancia, seguridad y estacionamiento



Proporcionar un servicio de Seguridad y Vigilancia en forma oportuna, eficiente y amable que garantice la seguridad de los pacientes, familiares, empleados y proveedores que acudan a las instalaciones del HRAEB garantizando su integridad y el patrimonio de la Institución.





# Servicio de correo (Mensajería interna)



Proporcionar el servicio de correo y mensajería entre las diferentes áreas o departamentos del HRAEB de manera interna y externa, controlando la gestión de mensajería mediante el sistema HIS.



# Desinfección, desinsectación y desratización (Fumigación)



Prestar un servicio de desinfección, desinsectación y desratización que evite la presencia en el HRAEB de todo tipo de infecciones, fauna nociva y transmisora de infecciones, en las instalaciones del Hospital, mediante las medidas preventivas y correctivas indicadas.





# Mantenimiento de áreas verdes (Jardinería)



Conservar en óptimas condiciones los jardines, las áreas verdes internas, suelos y elementos externos del Hospital, a través del mantenimiento programado, preventivo y correctivo, que le permitan al Hospital proyectar una imagen positiva a los pacientes, familiares, visitantes y personal.





# Provisión de alimentos

Proporcionar un servicio integral de alimentos para los pacientes y empleados del Hospital mediante un sistema de calidad que nos permita las mejores condiciones organolépticas, de temperatura y de condiciones sanitarias. El cual se proporcionará los 365 días del año.





# Ropería y lavandería

Proporcionar un servicio integral de lavandería y ropería, en todos los departamentos del Hospital de manera eficiente en la recolección, recuento, entrega y reposición diaria de los Stocks, tanto de ropa azul y blanca necesaria.

Con la finalidad de alcanzar la excelencia del servicio hospitalario.





# Transporte (Servicio de Camilleros)



Realizar el transporte interno de pacientes los 365 días del año, las 24 horas del día, mediante el establecimiento de un servicio que garantice el confort, la seguridad y trato digno al paciente en su traslado, de un servicio a otro, o los movimientos necesarios que requiera el paciente para su atención en cada una de las unidades de servicio del HRAEB, con personal técnico calificado capaz de responder a una emergencia.





# Manejo de Almacén



Garantizar la administración y manejo de los inventarios de materiales y de activos fijos, procurando que se encuentren debidamente resguardados, controlados, supervisados y almacenados en cada uno de las áreas destinadas del HRAEB, así como la eficiente reposición y distribución de las existencias.



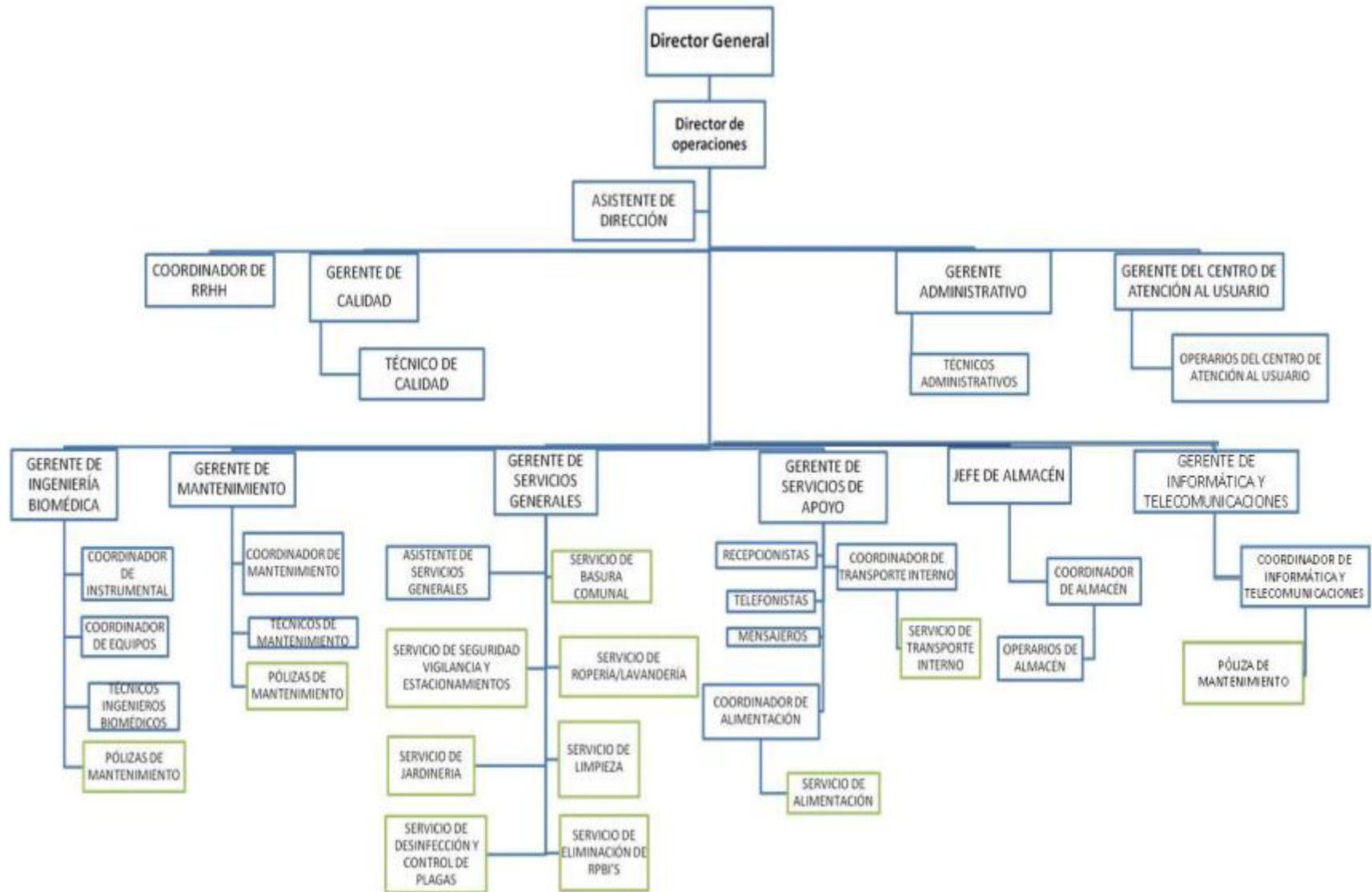


# Mesa de ayuda

Asistir mediante la Mesa de Control los 365 días del año todas las necesidades de los usuarios internos y externos del HRAEB mediante el Sistema HIS, para establecer un control sobre las solicitudes de servicio y su tiempo de respuesta.



# Estructura Orgánica



# Otras Concesiones de Infraestructura Sociales de Acciona en México



## Universidad Politécnica de San Luís Potosí

- 20 años para la prestación de los servicios (agosto 2026)
- Costo de la inversión 420 millones de pesos
- 110 millones de pesos de cuota anual
- 40,000 m2 construidos
- 14 edificios desarrollados en cuatro etapas

### Servicios externalizados

- Vigilancia
- Recepción
- Conmutador
- Mensajería
- Limpieza
- Recolección de basura
- Intendencia
- Mantenimiento de instalaciones
- Jardinería
- Control de plagas
- Gestión de emergencias
- Impresión, copiado y papelería
- Cafetería, servicio de café y venta de alimentos
- Telecomunicaciones
- Administración de servicios públicos
- Continuidad de servicios educativos
- Gestión de impuestos locales



# Otras Concesiones de Hospitales

Nombre de la construcción	Fecha de comienzo	Fecha de termino	Inversión	Fotos
Hospital de Madrid (España) 30 años de concesión	Julio 2005	Julio 2007	115 M€	
Hospital de Torrevieja (Alicante) 20 años de concesión	Abril 2005	Abril 2006	102 M€	
Hospital Royal Jubilee Victoria (Canadá) 30 años de concesión	Julio 2008	Diciembre 2010	287 MD CA	
Forst St John, Canadá	Mayo 2009	Mayo 2012	270 MD CA	

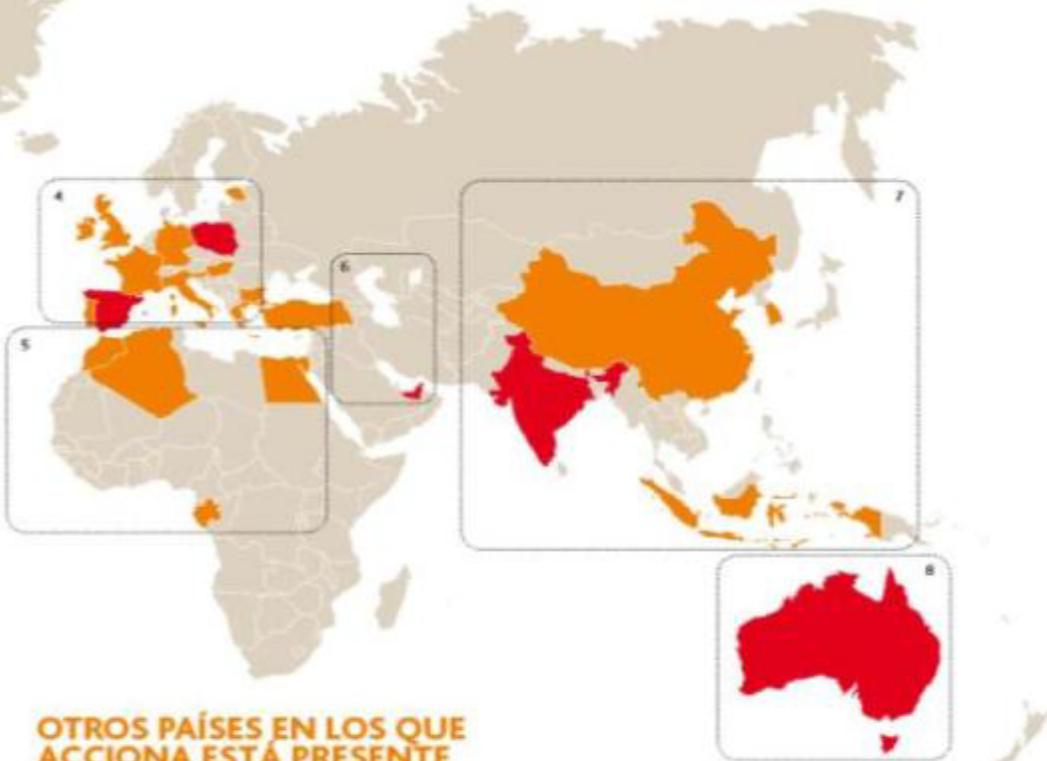


# Presencia de Acciona en el mundo



## MERCADOS CLAVE

1. América del Norte
  - Canadá
  - EEUU
- 2
  - México
3. América del Sur
  - Chile
  - Brasil
4. Europa
  - Polonia
  - España
6. Medio Oriente
  - Emiratos Árabes Unidos
7. Asia
  - India
8. Oceanía
  - Australia



## OTROS PAÍSES EN LOS QUE ACCIONA ESTÁ PRESENTE

2. América Central
  - Puerto Rico
3. América del Sur
  - Perú
  - Venezuela
4. Europa
  - Italia
  - Portugal
  - Reino Unido
  - Alemania
  - Andorra
  - Bulgaria
  - Eslovenia
  - Francia
5. África
  - Marruecos
  - Egipto
  - Argelia
  - Gabón
6. Medio Oriente
  - Turquía
7. Asia
  - China
  - Indonesia
  - Corea





# acciona

*Pioneros en desarrollo y sostenibilidad...*

## Gracias por su atención

