



TERCER ENCUENTRO TÉCNICO SOBRE LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS DE ASOCIACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

**La experiencia en los niveles y estándares
de desempeño en el Hospital Regional y de
Alta Especialidad del Bajío (Guanajuato)**

Eduard Rius

Acciona Servicios Hospitalarios

20, 21 y 22 de enero de 2010

Mérida, Yucatán.



Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío (HRAEB)





HRAEB

- 25 años para la prestación de los servicios
- Contrato por valor de más de 800 millones de pesos
- Diseño, construcción, equipamiento integral, mobiliario y **equipamiento tecnológico**, financiación y gestión de los servicios no asistenciales



- 2.500.000 hab. (población de referencia)
- 24.000 m2
- 184 camas
- 7 Quirófanos
- 2 Quirófanos CMA
- 17 camas terapia intensiva
- CCEE
- 1 acelerador lineal, 1 simulador
- Rehabilitación
- Hemodiálisis





HRAEB, Servicios externalizados

- **Mantenimiento general y mantenimiento de equipos**
- **Limpieza y eliminación de residuos**
- **Provisión de alimentos**
- **Jardinería**
- **Ropería**
- **Portería y Seguridad y vigilancia**
- **Estacionamiento**
- **Desinfección, desinsectación y desratización**
- **Transporte**
- **Correo interno**
- **Telecomunicaciones**
- **Equipamiento médico**
- **Equipamiento general**
- **Gestión de almacenes**





HRAEB, Mecanismos de Pago

- Los pagos se calculan en base al desempeño en la prestación de los servicios.
- El mecanismo de pagos esta basado en los mecanismo utilizados en el modelo PFI del Reino Unido.
- El mecanismo de deducciones del pago por servicios, utilizado por el modelo PPS, tiene especial cuidado en el tratamiento de los pagos de deuda: las deducciones no pueden superar el 10% del Canon anual.



HRAEB, Mecanismos de Pago

Pago mensual por "servicios"

$$PMS = (PASn \times NM/NA) - \Sigma D(FC) - \Sigma D(FR)$$

- **PMS** es el Pago por Servicios en términos nominales para un determinado Mes Contractual, al cual se le está aplicando la presente fórmula.
- **PASn** es el Pago Anual por Servicios en términos nominales actualizado al Mes Contractual relevante del Contrato.
- **NM** es el número de días en el Mes Contractual.
- **NA** es el número de días en el Año Operativo.
- **$\Sigma D(FR)$** es la suma de deducciones en un determinado Mes Contractual, en función del número de Faltas de Rectificación calculadas con base en las disposiciones establecidas en el contrato.
- **$\Sigma D(FC)$** es la suma de deducciones en un determinado Mes Contractual, en función del número de Faltas de Calidad calculadas con base en las disposiciones establecidas en el contrato.



HRAEB, Mecanismos de Pago

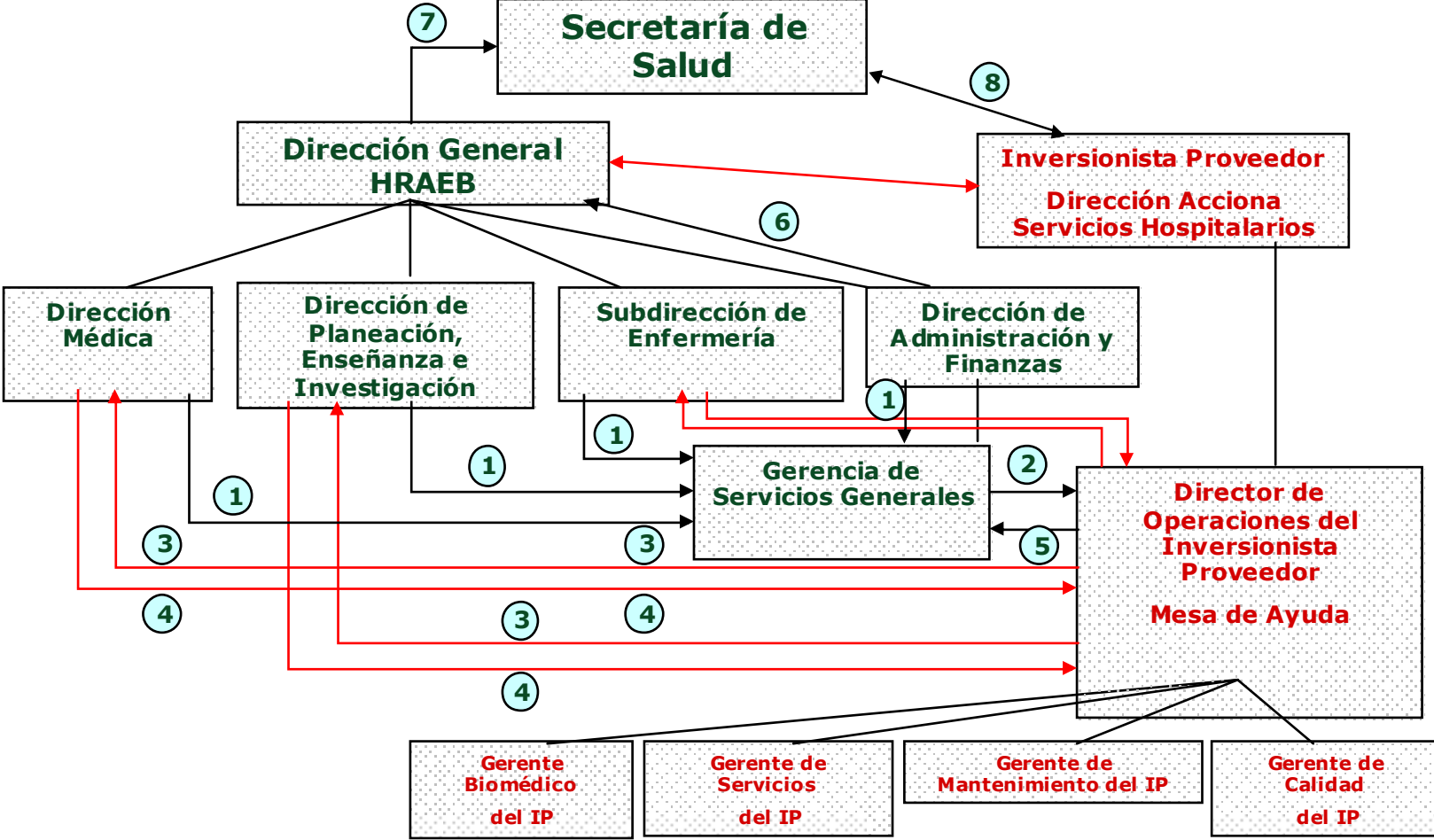
Pago anual por “servicios”

$$PASn = [PASo \times (INPCn / INPCo)]$$

- **PASn** es el Pago Anual por Servicios en términos nominales actualizado al Mes Contractual relevante del Contrato
- **PASo** es el Pago Anual por Servicios en términos reales para un año determinado en el Contrato tal de acuerdo con la Tarifa Unitaria de Pago de la parte económica de la Proposición.
- **INPCn** es el valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor publicado por Banco de México, determinado con respecto a la más recientemente publicación que preceda a la fecha de presentación del Reporte de Pagos del Mes Contractual relevante.
- **INPCo** es el valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, publicado por Banco de México, determinado con respecto al mes en que la Fecha Base se encuentra.



HRAEB: Principales Interacciones entre el Hospital y el Inversionista Proveedor



HRAEB: Principales Interacciones entre el Hospital y el Inversionista Proveedor

Cadena de valor

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).**

Reportes de Solicitud o Incidencia de los Servicios que el Cliente realiza vía Centro de Ayuda o Mesa de Control.

5. **Reporte de Supervisión del Cumplimiento.**
Indicadores Dominantes de Funcionamiento (Anexo 10).
6. **Reporte de Evaluación del Desempeño del Inversionista Proveedor.**
 - Reportes Mensuales de Productividad de los Servicios entregados al HRAEB.
 - Reporte de Desempeño de Servicios con base en reportes de Centro de Ayuda.
 - Reporte de Indicadores Dominantes de Funcionamiento (Anexo 10).
7. **Solicitud de pago.**
8. **Pago al Inversionista Proveedor.**





HRAEB, Mesa de control

“Mesa de ayuda”

- La MESA de CONTROL es el servicio encargado de canalizar, controlar, centralizar y registrar todas aquellas fallas que pudieran ocurrir en la prestación de los diferentes servicios por parte del inversionista, con la finalidad de garantizar una pronta respuesta y evitar la interrupción de las actividades normales del Hospital, 24x7x365, según se establece en el Contrato
- La implementación de esta MESA es un **elemento básico** para el control y la centralización del proceso del registro de las incidencias, solicitudes y comentarios de los servicios.



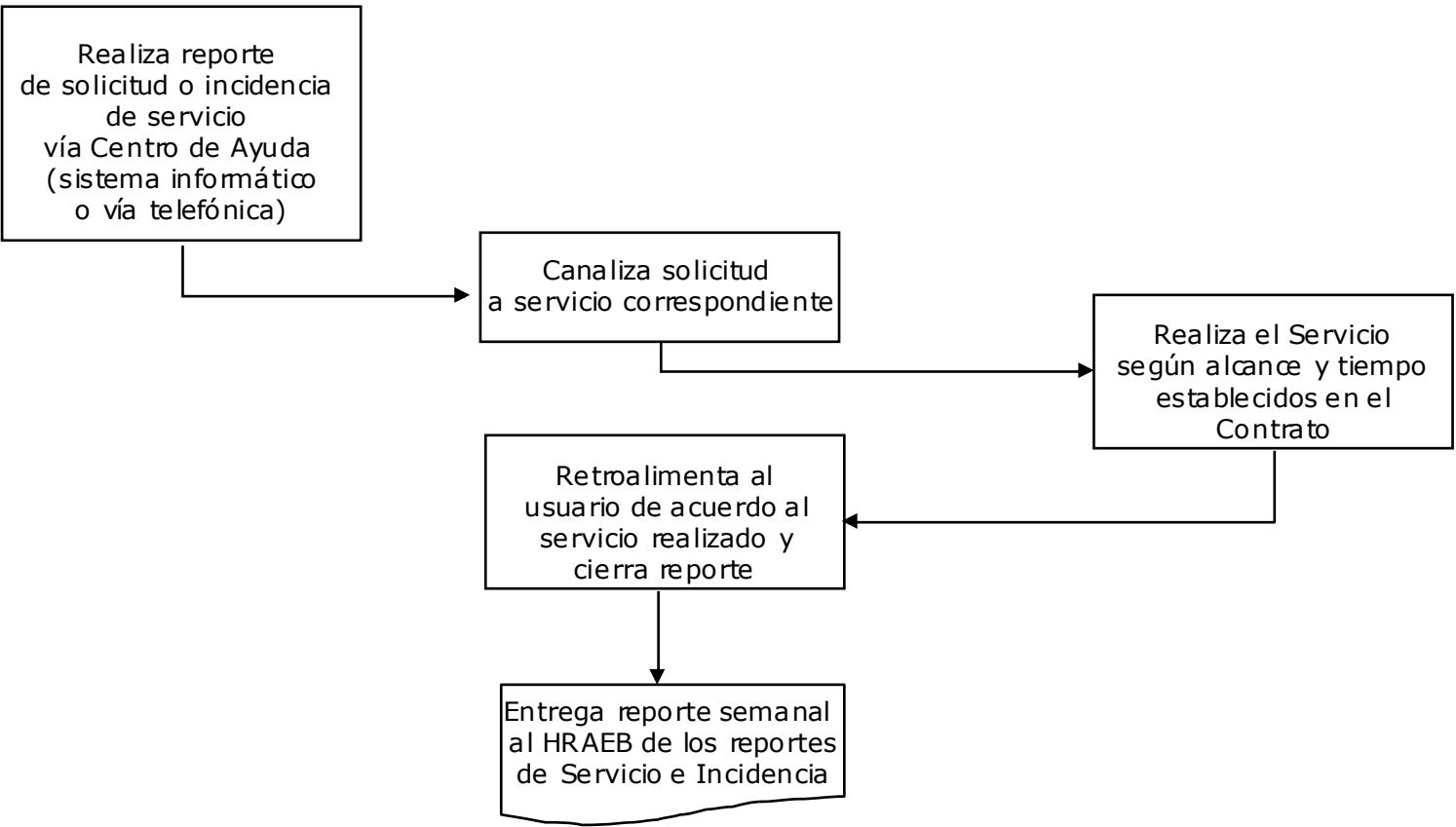


HRAEB, Mesa de control, procedimiento

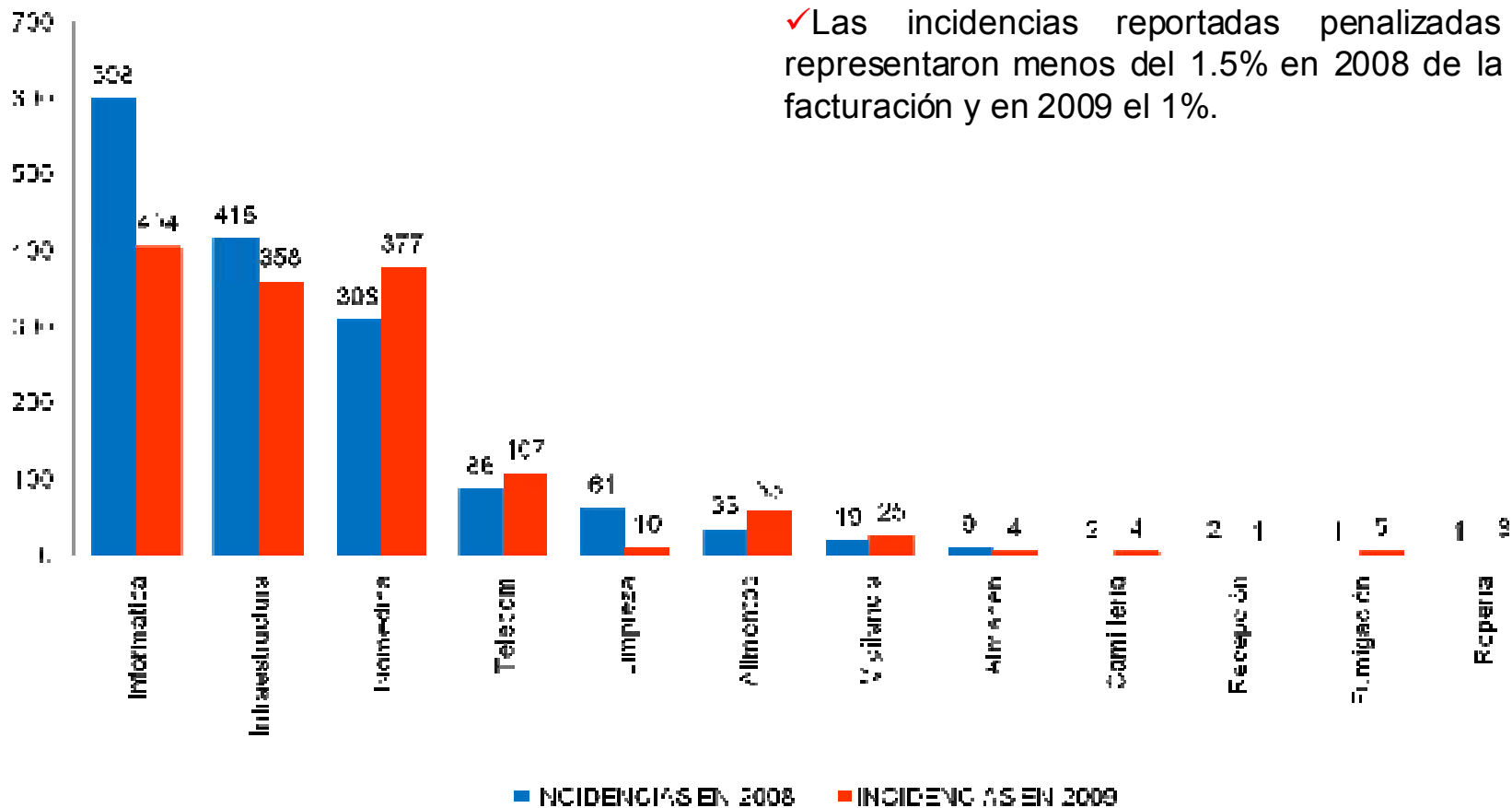
Usuario HRAEB

Centro de Ayuda o Mesa de Control

Servicios del IP



Estadísticas Centro de Ayuda



✓ Las incidencias reportadas penalizadas representaron menos del 1.5% en 2008 de la facturación y en 2009 el 1%.



Indicadores Dominantes de Funcionamiento

Anexo 10

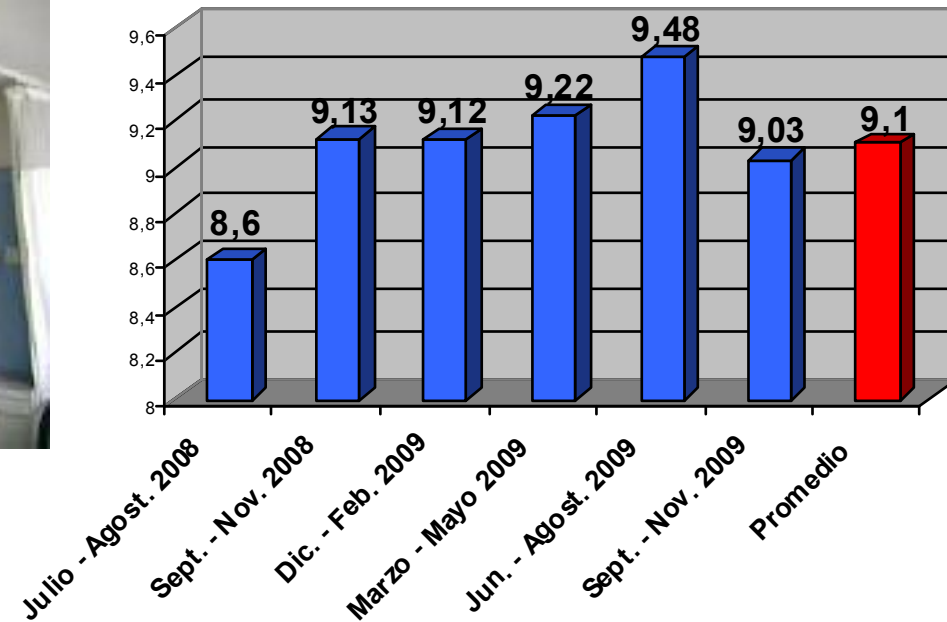
Dirección y Administración	4
Personal, Entrenamiento y Desarrollo	6
Riesgo Administrativo	7
Centro de Ayuda	4
Condiciones de Disponibilidad	1
Mantenimiento	11
Informática	7
Telecomunicaciones	10
Servicios Públicos	9
Equipamiento Mecánico	3
Electricidad	2
Esterilización y desinfección de equipos	2
Infraestructura de las Instalaciones	5
Equipamiento General	10
Limpieza	10

Trabajos en Exteriores	3
Jardinería	7
Portería	7
Tratamiento de residuos	11
Desinfección, Desinsectación y Desratización	8
Equipamiento Médico	11
Tecnología y mantenimiento	10
Provisión de Alimentos	10
Ropería	10
Seguridad y Vigilancia	11
Estacionamiento	10
Transporte (no de emergencia)	8
Correo	6
Almacén	8

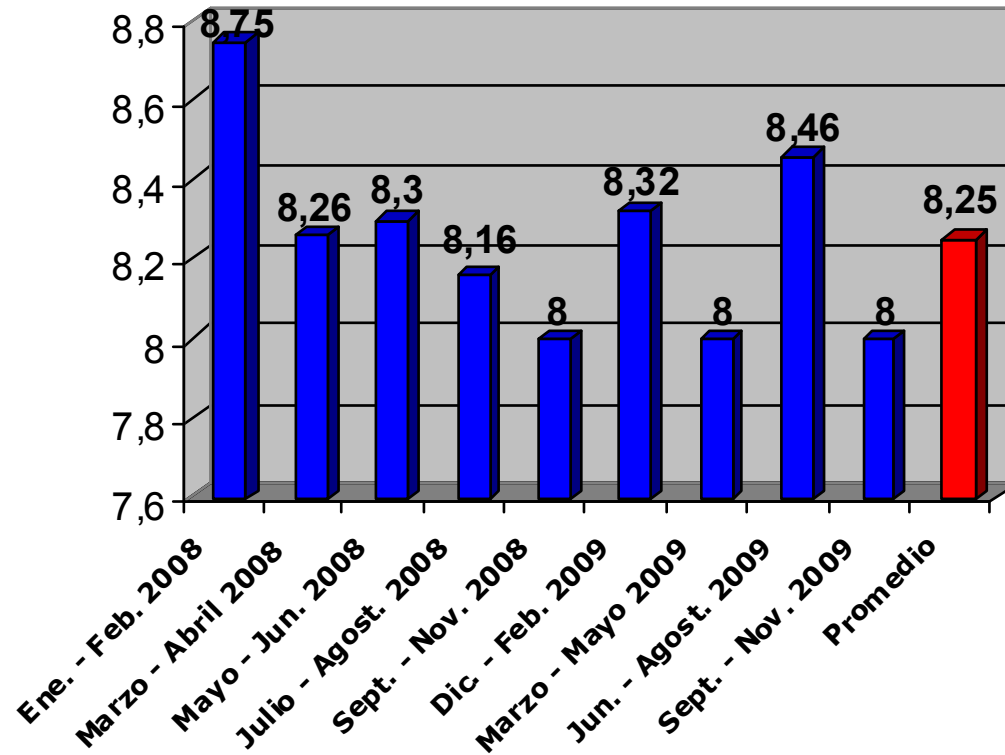
Total 211



Encuesta de satisfacción aplicada a Paciente / Familiar



Encuesta de satisfacción aplicada a Personal de la SSA





HRAEB, Conclusión

El **Contrato** define claramente los niveles y estándares de desempeño que el Inversionista Proveedor debe cumplir, en consecuencia, el conocimiento que se tenga del Contrato por ambas figuras (Hospital – IP) es la mejor herramienta para el desempeño eficiente del personal, la resolución de controversias y el logro de objetivos estratégicos de ambas empresas.





Hospital Infanta Sofía, Madrid

Servicios externalizados

- Servicio de Limpieza
- Servicio Integral de Seguridad
- Servicio de Gestión de Restauración
- Servicio de Residuos Sanitarios y Urbanos
- Servicio de Gestión de Mantenimiento
- Conservación de viales y jardines
- Servicio Integral de Lavandería
- Servicio Integral de esterilización
- Servicio de Desinsectación y Desratización
- Servicio de Transporte Interno-Externo y Gestión Auxiliar (TIGA)
- Servicio de gestión de Almacenes y Distribución
- Servicio de Gestión de personal administrativo, recepción/información y centralita telefónica





Hospital Infanta Sofía, Madrid

Sistema de retribución (I)

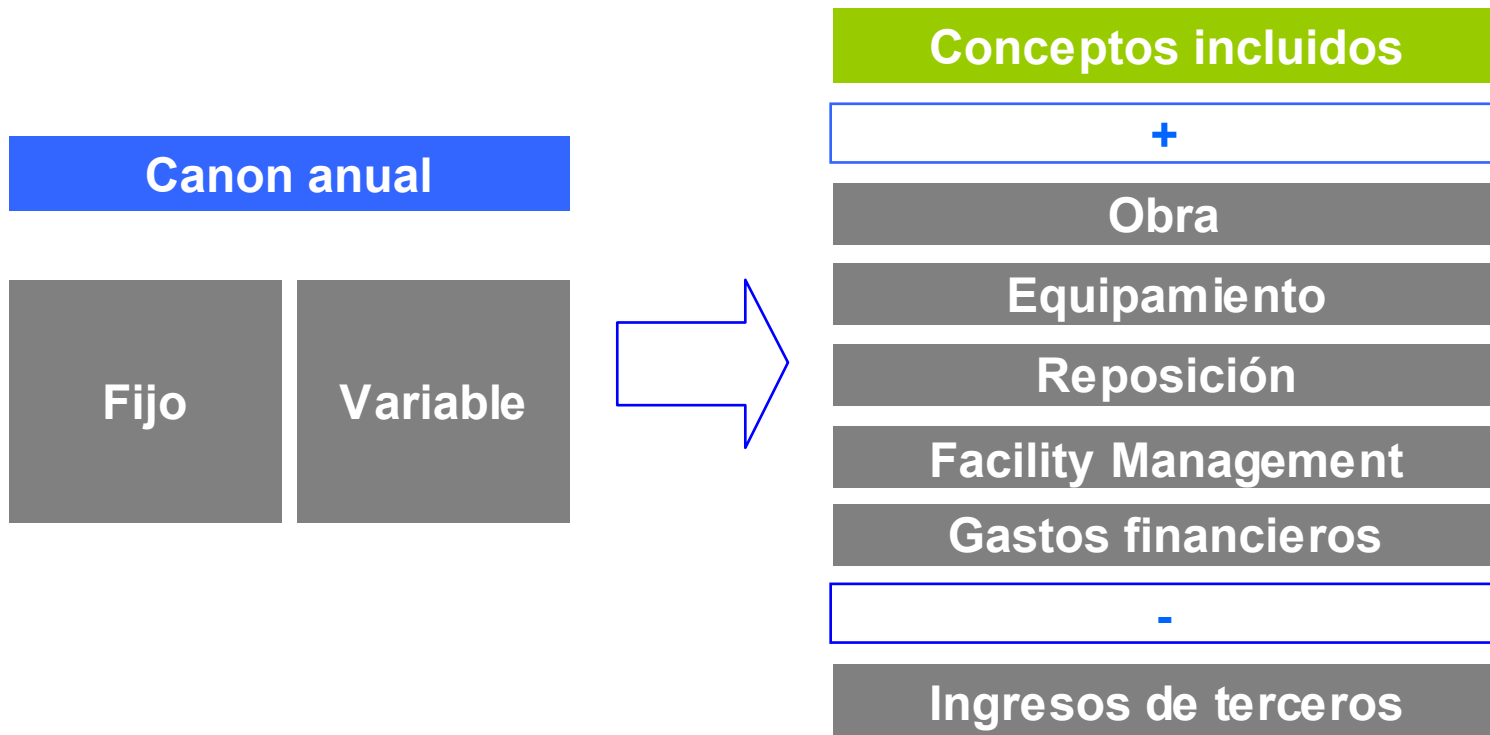
- Pagos mensuales por el uso del activo (disponibilidad) y la prestación de los servicios no sanitarios (calidad)
- Pago sujeto a posibles deducciones por incumplimiento de calidad y/o disponibilidad
- Actualización ordinaria de tarifas (anual con IPC)
- *Actualización extraordinaria de tarifas cada 5 años, para compensar diferencias probadas entre incremento/decremento de los costes de los servicios, debido a variación precios de mercado frente a IPC ("market test")*





Hospital Infanta Sofía, Madrid

Sistema de retribución (II)



Hospital Infanta Sofía, Madrid

Sistema de retribución, deducciones (I)

“Pre-SIGI”

“SISTEMA DE INFORMACIÓN Y DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS”

SIGI

“SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS y DEDUCCIONES”

El **SIGI** es una herramienta informática, que da soporte al sistema de medición de los niveles de disponibilidad y calidad de los Servicios de explotación, definidos en los pliegos, y desarrollados en los protocolos y manuales de procedimiento de cada hospital.

Fue consensuada entre la administración y las sociedades concesionarias





Hospital Infanta Sofía, Madrid

Sistema de retribución, deducciones (II)

SIGI

Para la configuración del **SIGI** se han tenido en cuenta una serie de variables de los diferentes sistemas de medición contenidas en: :

- Pliego de condiciones Administrativas, PCAP
- Pliego de Prescripciones Técnicas de Explotación, PPTE
- Protocolos básicos por servicios, PB
- Manuales de procedimientos por servicios



295
Indicadores de Control



Hospital Infanta Sofía, Madrid

Sistema de retribución, deducciones (III)

- **SIGI** ha definido unos indicadores (295) para objetivar el nivel de servicio alcanzado
- **3 parámetros aplicados a cada uno de los indicadores de rendimiento:**
 - **Categoría del fallo**
 - A. Fallos de los servicios que afectan a la operatividad y uso de áreas funcionales
 - B. Fallos de calidad o disponibilidad
 - **Tiempo de respuesta**
 - **Tiempo de corrección**
- **Adicionalmente se define para cada indicador:**
 - **Frecuencia de control**
 - **Método de supervisión**

SIGI





Hospital Infanta Sofía, Madrid

Sistema de retribución, deducciones (IV)

Servicio de Explotación	Indicadores
LIMPIEZA	25
SEGURIDAD	28
RESTAURACIÓN	27
RESIDUOS	25
MANTENIMIENTO	30
VIALES Y JARDINES	21
LAVANDERIA	15
ARCHIVO DE HHCC	19
ESTERILIZACIÓN	17
DD	23
TIGAs	28
ALMACENES	16
PERSONAL ADM.	21
TOTAL	295





Hospital Infanta Sofía, Madrid

Sistema de retribución, deducciones (V)

Variables del Sistema de Medición: Categoría de Fallo

FS: Fallo de Servicio

FS-1
FS-2
FS-3
FS-4
FS-5

FC: Fallo de Calidad

FC-A
FC-M

Variables del Sistema de Medición: Tiempos Operativos

TR: Tiempo de Respuesta

+

TC: Tiempo de Corrección

EMERGENCIA
URGENCIA
ORDINARIO
PROGRAMADO
N/P





Hospital Infanta Sofía, Madrid

Sistema de retribución, deducciones (VI)

Variables del Sistema de Medición: Datos Base

Ubicación de Espacios

ESCALA CRITICIDAD	
10	Zona muy crítica. Quirófanos. Unidades de Reanimación y despertar postquirófono. Parto. Unidades especiales (a determinar por el centro). Habitaciones de aislamiento, cuando las haya. Esterilización. Unidades de cuidados intensivos. Urgencias. Banco de sangre.
20	Zona crítica. Servicio de Radiodiagnóstico. Laboratorios. Endoscopia Digestiva. Anatomía Patológica. Servicio de Rehabilitación. Áreas de Consultas Externas. Servicio de Medicina Preventiva, Neumología, Obstetricia, Oftalmología, etc. Endoscopia Digestiva.
30	Zonas protegidas donde no se realizan procedimientos a pacientes. Cocinas. Cafetería Personal. Cafetería Pública. Almacenes de Productos alimenticios.
40	Zonas donde no se realizan procedimientos a pacientes. Áreas Administrativas en general. Servicios de Suministros. Servicio de Admisión. Servicio de Atención al Paciente.
50	Vestuarios. Aseos. Talleres, Almacenes, Locales Técnicos, Exteriores y Viales.

Cada fallo tiene un peso en función de la zona a la que afecta



Hospital Infanta Sofía, Madrid

REGISTRO DE INCIDENCIAS DEL PRESIGI. 2009

Mes

Incidencias enero 2009.

Incidencias febrero 2009

Incidencias marzo 2009

Incidencias abril 2009

Incidencias mayo 2009

Incidencias junio 2009

Incidencias julio 2009

Incidencias agosto 2009

Incidencias septiembre 2009

Incidencias Octubre 2009

Incidencias Noviembre 2009

Incidencias Diciembre 2009

145	3,74%
223	5,75%
227	5,86%
267	6,89%
299	7,71%
343	8,85%
374	9,65%
256	6,60%
356	9,18%
449	11,58%
492	12,69%
446	11,50%

3877

100,00%



Hospital Infanta Sofía, Madrid

REGISTRO DE INCIDENCIAS DEL SIGI. 2009

Mes

Incidencias enero 2009.

Incidencias febrero 2009

Incidencias marzo 2009

Incidencias abril 2009

Incidencias mayo 2009

Incidencias junio 2009

Incidencias julio 2009

Incidencias agosto 2009

Incidencias septiembre 2009

Incidencias Octubre 2009

Incidencias Noviembre 2009

Incidencias Diciembre 2009

16	12,90%
8	6,45%
5	4,03%
2	1,61%
13	10,48%
3	2,42%
6	4,84%
9	7,26%
9	7,26%
25	20,16%
22	17,74%
6	4,84%

124

100,00%





Acciona, nuestras concesiones

- **Hospital Infanta Sofía, San Sebastián de los Reyes, Madrid, España**
- **Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío y Unidad de Apoyo, León, Méjico**
- **Campus Universitario San Luis de Potosí, México**
- **Royal Jubilee Hospital, Victoria, Canadá**
- **Hospital Fort Sant John, British Columbia, Canadá**
- **Hospital Can Misses, Ibiza, España**



Acciona, nuestras concesiones

Hospital Infanta Sofía, Madrid, España



Acciona, nuestras concesiones

Royal Jubilee Hospital, Victoria, Canadá



Acciona, nuestras concesiones

Universidad San Luis de Potosí, México



Acciona, nuestras concesiones

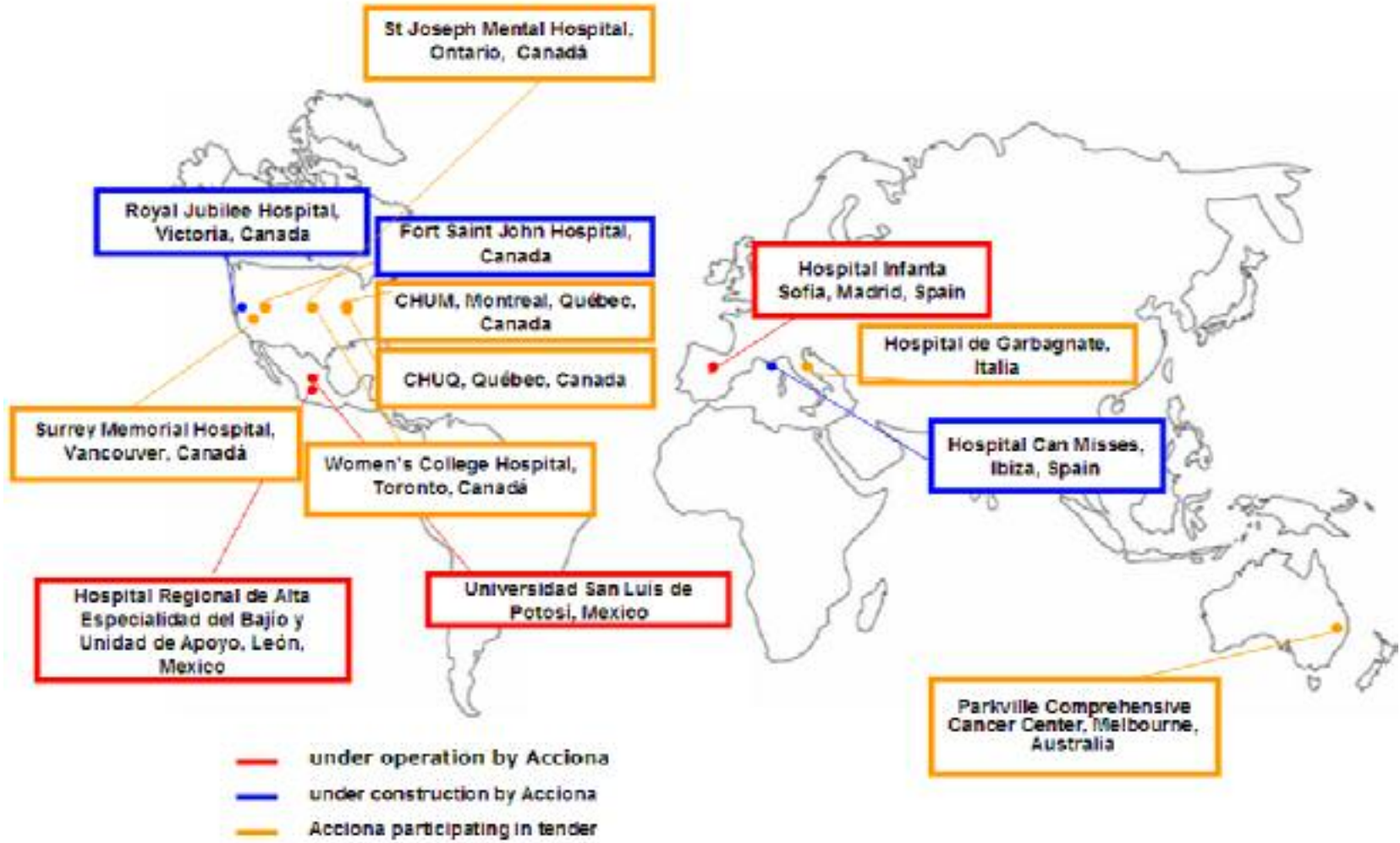
Fort Sant John Hospital, British Columbia, Canadá



Acciona, nuestras concesiones

Hospital Can Misses, Ibiza, España







...muchas gracias...

eriuspey@acciona.es

www.acciona.com

