

Segunda jornada Gestión del Cambio: “Experiencias de Hospitales en operación”

María Paz Morales

Departamento de Asociación Público Privada

División de Inversiones

MINSAL



Modelo de Asociación Público Privada (APP)

- En el marco de la Ley y Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, Convenio de mandato, Bases de Licitación, Anexos complementarios, RSO y PAO.



FORMATO TIPO DE BASES DE LICITACIÓN PARA "CONCESIONES DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD"	
1. BASES ADMINISTRATIVAS	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. ANTECEDENTES GENERALES	1
1.2.1. NORMATIVA APLICABLE	1
1.2.2. DEFINICIONES	1
1.2.3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	6
1.3. DE LA LICITACIÓN	6
1.3.1. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO DE LA OBRA	6
1.3.2. DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LAS BASES DE LICITACIÓN	6
1.3.3. CONSULTAS Y ACLARACIONES SOBRE LAS BASES DE LICITACIÓN	6
1.3.4. ANTECEDENTES REFERENCIALES	7
1.4. DE LAS OFERTAS	7
1.4.1. ESTUDIO DE ANTECEDENTES	7
1.4.2. VISITAS A TERRENO DONDE SE EJECUTARÁ EL PROYECTO	7
1.4.3. IDIOMA DE LA OFERTA	7
1.4.4. MONEDA DE LA OFERTA	7
1.4.5. ENTREGA DE OFERTAS	8

ANEXO A ANEXOS COMPLEMENTARIOS		
A.1.- ANEXO COMPLEMENTARIO DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS		
Nº	ARTÍCULO BASES ADMINISTR.	TEMA A ESPECIFICAR POR CONTRATO
1	1.1	Introducción La obra pública fiscal estará conformada por el o los siguientes Establecimientos de Salud: Hospital Félix Bulnes.
2	1.2.2	Definiciones Establecimiento de Salud: Hospital Félix Bulnes. Empresa Sanitaria: Aguas Andinas S.A. Establecimiento de Salud: Hospital Félix Bulnes. Servicio de Salud: Metropolitano Occidente.
3	1.2.3	Descripción del proyecto

**REGLAMENTO
DE
SERVICIO DE LA OBRA**
Contrato de Concesión
Hospital Félix Bulnes

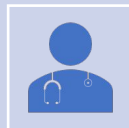
PROGRAMA ANUAL DE PRESTACIÓN

SERVICIO BÁSICO

MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA,
INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO INDUSTRIAL Y MOBILIARIO
ASOCIADO A LA INFRAESTRUCTURA

Hospital Félix Bulnes

Experiencias de Gestión del Cambio en APP



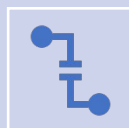
Dos Hospitales sin Gestión del Cambio en Bases de Licitación



Un Hospital con Gestión del Cambio plena. Aún con recursos disponibles para nuevas iniciativas.



Un Hospital con puesta en marcha acelerada por pandemia; Gestión del Cambio sobre la marcha.



Hospitales en Construcción implementando experiencias y con nuevas propuestas.

¿CÓMO FUNCIONA UN HOSPITAL CONCESIONADO EN OPERACIÓN?



Servicios concesionados coordinados con la labor clínica

- Actividades de mantención se encuentran disponibles en sistema informático para la presentación de **informes para acreditación**.
- Activa **participación de comités de Calidad e IAAS** en el desarrollo de acciones asociadas a infra tanto en la implementación de medidas preventivas como en la recepción de los trabajos por parte del establecimiento.
- Sistema de reclamos independiente para funcionarios, pacientes y usuarios (manual o informático)



Garantías de la operación en un Hospital Concesionado



Hospital de Antofagasta

- Bienes nacionales de uso público, **fiscales**.
- Contrato por 15 años que garantiza la mantención de la infraestructura, adquisición y reposición de equipamiento médico, mobiliario clínico y no clínico en fechas establecidas.
- Financiamiento de servicios de alimentación, ropería, guardias, vectores, residuos, etc.
- Seguros por daños a terceros, catástrofes y equipamiento.

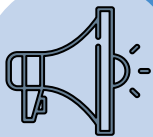


Rol directivos y jefaturas de HDS-INGER

- Comunicación con IF a través del Director/Inspector Sanitario.
- Veracidad y claridad en la información y requerimientos.
- Cumplimiento del contrato.
- Utilización óptima del SIC.
- Pago a tiempo de compromisos financieros.
- Velar por entrega de equipamiento y recintos para mantenimiento.
- Planificación de actividades (EETT, bajas, etc.).
- Velar por el cuidado de los recursos públicos



Sistema Informático de Comunicación (SIC)



Mecanismo oficial de comunicación entre el establecimiento de salud, Inspector Fiscal y la Sociedad Concesionaria para levantar requerimientos.



Es la base de la evaluación de los niveles de servicio por lo que la adherencia en su uso es FUNDAMENTAL



Cada usuario, con perfil de acceso, abre y cierra el requerimiento y puede hacer seguimiento al estado de solución del mismo

Dificultades: Nueva Tecnología.

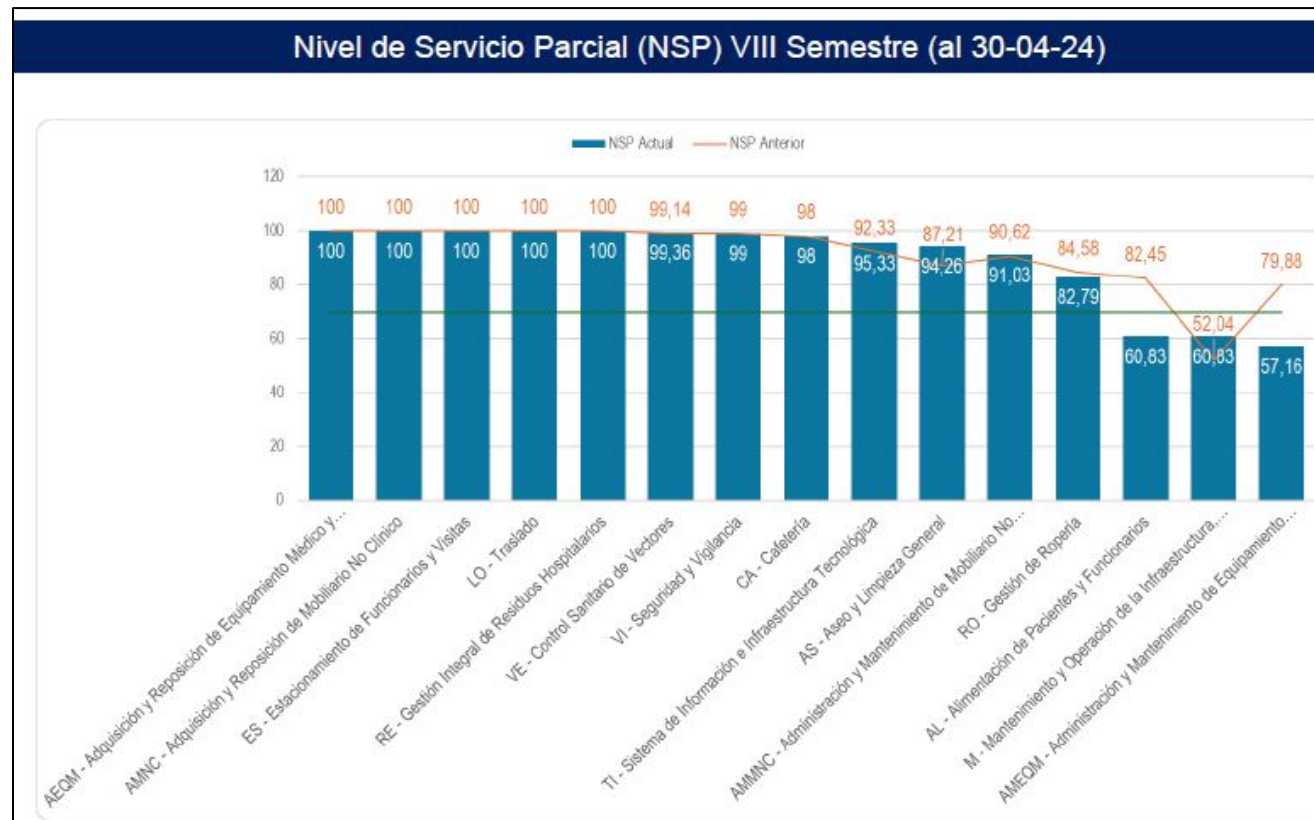
Resistencia al cambio.

Requiere capacitaciones permanentes.

Nutre los Niveles de servicio



Niveles de Servicio (1.10.11)

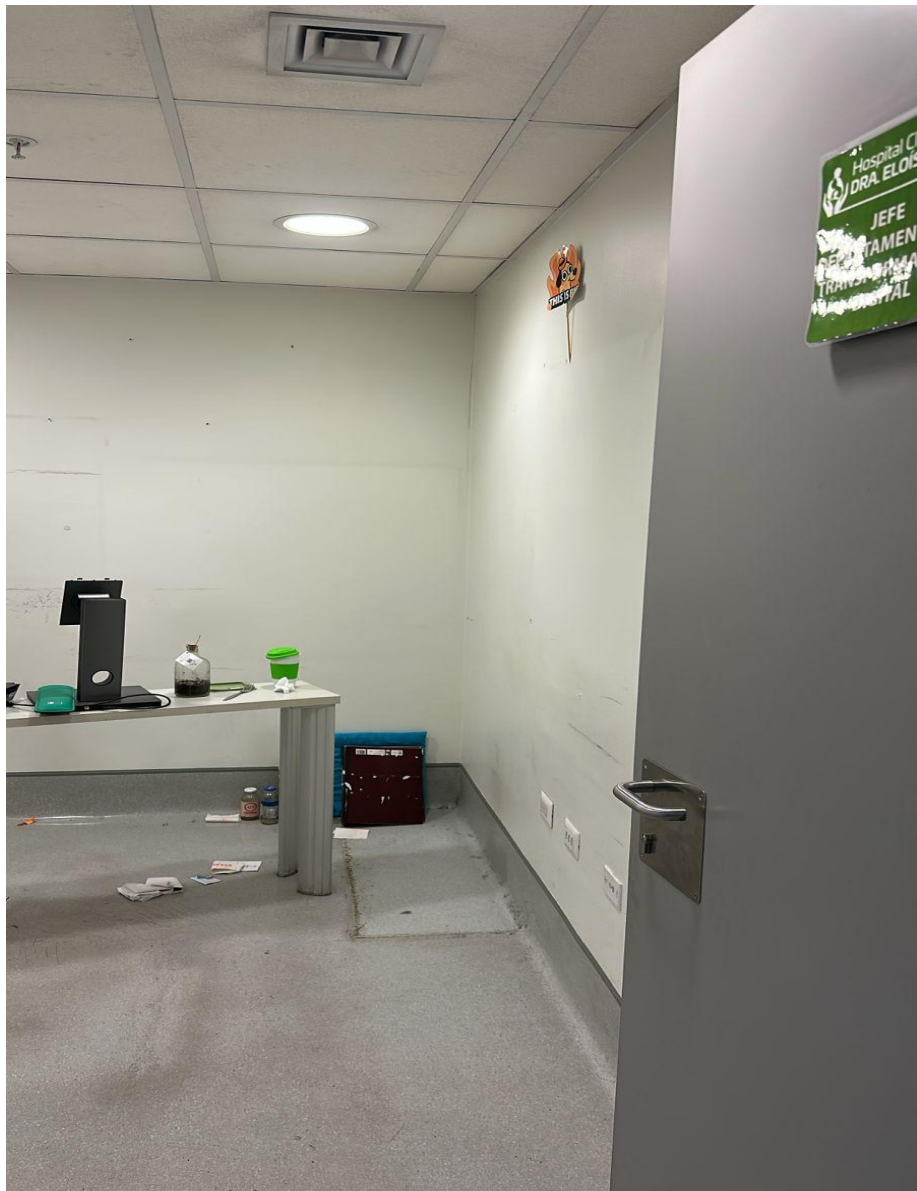


- Cumplimiento BALI
- Pueden significar multas en caso de incumplimiento.
- Cierre de avisos SIC es crucial
- Auditoría de los indicadores de NS dos veces al año.



Mantenimiento preventivo

- Calendario de mantenimiento según área y uso.
- Programas actividad, consecuencias e implicancias
- Considerar “no programación de actividad quirúrgica” en estándares de producción
- Mantenimiento integral de pabellones.
- Complejización transitoria de otras áreas.



ACTUALIZACIÓN

SITUACIÓN SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Estimado equipo hospitalario:

Les informamos que desde hoy **SÁBADO 11 DE ENERO** el servicio de alimentación de funcionarios comienza su funcionamiento normal, esto debido al término de los trabajos efectuados por la Sociedad Concesionaria y validados por la Inspección Fiscal del MOP.

Agradecemos su colaboración durante esta contingencia.



Necesidad de comunicación Clínico-administrativa



V/S



Imagen 3: Representación grafica del tipo de grúa.



Alimentación



- Paciente con indicación de hospitalización en cualquier dispositivo.
- ¿Cómo se paga? Subsidio variable, censo diario de camas (entrega mensual).
- Colaciones se entregan a servicios definidos por BALI.
- ¿Cómo solicito los extras?
Nutricionista clínica.

Dificultades: Cumplimiento de horarios de entrega de alimentación.
Alta cantidad de requerimientos extras en temporadas críticas.
Alimentación de pacientes “móviles” al interior del establecimiento.



Aseo y limpieza general



- Actividades basadas en la normativa vigente.
- Limpieza y desinfección según corresponda.
- Provee material, insumos, equipos, RRHH.
- Requerimientos programados y no programados; los requerimientos se hacen por SIC, tanto de aseo como reposición de papel. Se deben cerrar con conformidad o no.

Dificultades: Adaptación de personal a normativa local.

Rotación de personal.

Programación de aseos tipo III en áreas clínicas



N°	TEMA A ESPECIFICAR POR CONTRATO	
1		
	Zonificación Anexo H	Otros recintos
	Muy Crítica	• Unidad de Hospitalización Pacientes Agudos • Unidad Radiología intervencional • Unidad Medicina Nuclear • Unidad de Procedimientos Invasivos (Endoscopia y otros) • Unidad de Estomatología (unidad completa) • Recepciones (Muy Crítica) • Bodegas (Muy Crítica) • Otros recintos administrativos (Muy Crítica) • Residencias (Muy Crítica) • Otros recintos asistenciales (Muy Crítica)
	Crítica	• Recepciones (Crítica) • Hospitalización de Día (salas) • Bodegas (Crítica) • Otros recintos administrativos (Crítica) • Otros recintos asistenciales (Crítica)
	Menos Crítica	• Área Limpia de Central de Ropa • Área Sucia de central de Ropa • Área de acopio intermedio de Ropa sucia • Central de residuos • Área de acopio intermedio de residuos • Recepciones (Menos Crítica) • Bodegas (Menos Crítica) • Otros recintos administrativos (Menos Crítica) • Residencias (Menos Crítica) • Otros recintos asistenciales (Menos Crítica) • Salud Mental (ambulatorio)
	No Crítica	• Recepciones (No Crítica) • Bodegas (No Crítica) • Otros recintos administrativos (No Crítica)



Ropería



- Suministro de ropa de hospitalización, ropa quirúrgica y residencias.
- Servicios con ropa para esterilizar se encuentran definidos en anexo B (pabellón, recu, urgencia, sala de parto, entre otros)
- Stock definido, con consideración especial para áreas críticas.
- Reposición: diaria, al alta y ante requerimientos por SIC.



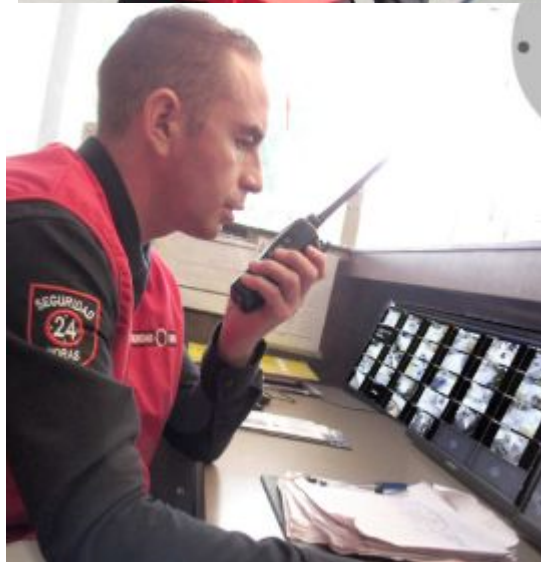
Dificultades: Pérdida de ropa.

No devolución de ropa de pabellón

Mal uso de ropa (pegamento)



Seguridad y vigilancia



- Protección a pacientes, funcionarios, visitas y público; infraestructura y bienes.
- Control de accesos y visitas; orientación a usuarios y custodia de bienes de pacientes.
- Uso correcto de sensores de puertas
- Credenciales e identificación
- Pérdida de equipamiento médico: sanciones administrativas
- CCTV.

Dificultades: exigencia de identificación a funcionarios
registro de ingreso
aviso de actividad sospechosa en CCTV

Reposición del equipamiento

Rol del CIAR

- * Equipamiento es del establecimiento.
- * Reposición por extravío o mal uso.
- * Fondo de reserva limitado; su buen uso permite comprar nuevo equipamiento.
- * Comunicación del establecimiento con equipo del SS para priorizar reposiciones y con I.S. para priorizar reparaciones.
- * Tener en cuenta los años de reposición del equipamiento.

Dificultades: Alta tasa de extravíos.

Procedimiento de baja y reposición es prolongado.

Falla en equipos únicos.

Reposición por año de explotación toma tiempo.



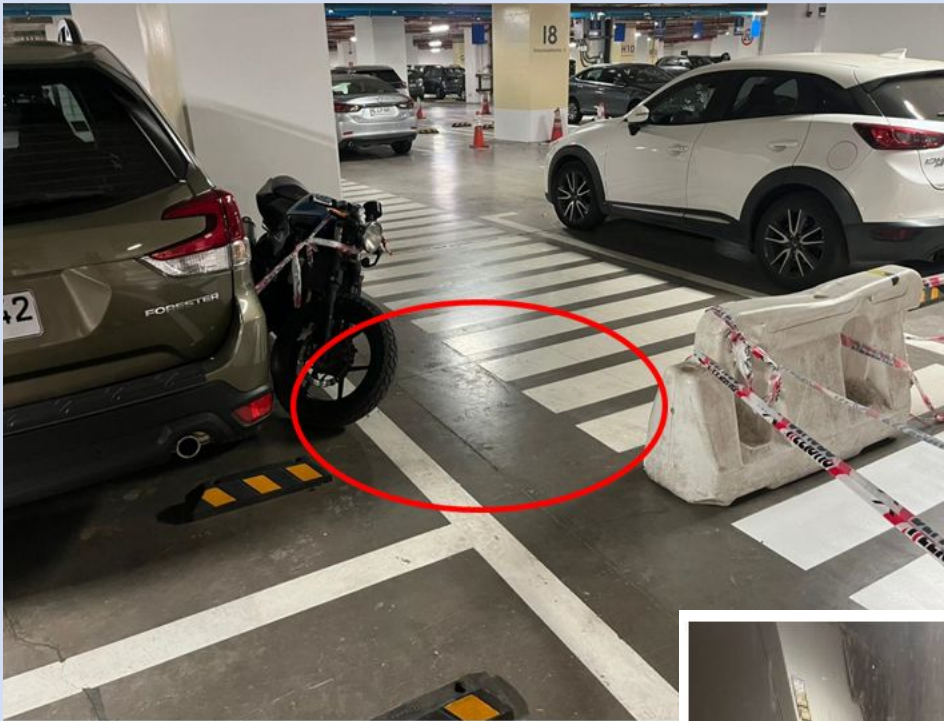
Hospital Félix Bulnes

Contingencias

- Fallas de infraestructura o equipamiento, con o sin impacto en la continuidad operacional y en pacientes.
- Planes de contingencia
- Respuestas rápidas, pero eventos generan gran impacto comunicacional.



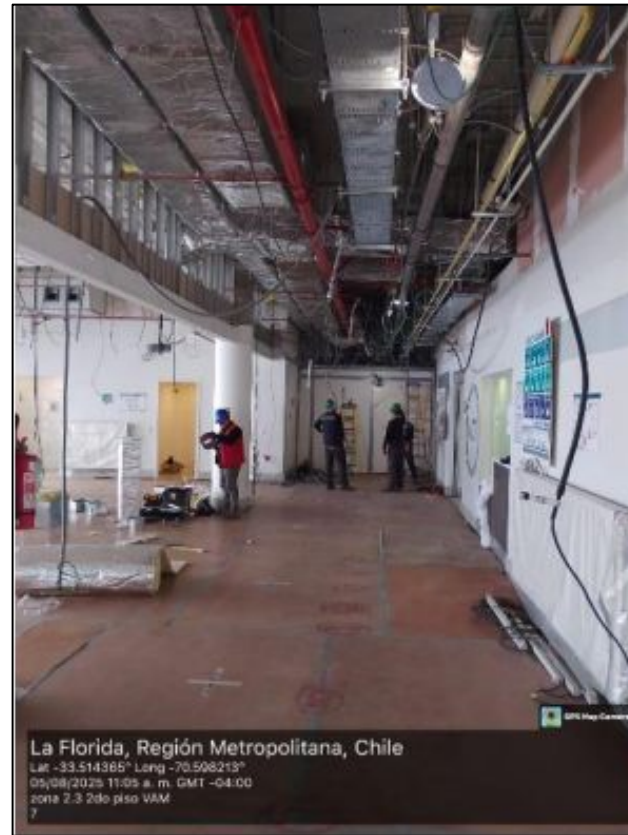




Punto de tropiezo y caída del afectado



Ajustes al proyecto: Adaptación a los requerimientos emergentes



Campaña de invierno:

- i. Presupuesto anual definido
- ii. Permite apoyar servicios concesionados
- iii. Período definido de implementación

Modificación de contrato:

- i. Ajuste de camas HFB
- ii. Central de mezclas HRA
- iii. Proyecto de clima HLF+HEC



Considerar en la Operación:

- El contrato de concesión establece responsabilidades y cumplimiento irrestricto de las BALI (“mantiene el orden”)
- Los equipos clínicos son los principales actores y aportadores de mejoras.
- La gestión requiere planificación para contener demandas y entrega de respuestas oportunas.
- El relacionamiento y respeto entre los distintos actores, junto con la capacidad de llegar a acuerdos, son la base del modelo.
- **Requiere de conocimiento y dedicación de las BALI.**

