Agencia Sanitaria Alto Guadalquivir
CONSEJERÍA DE SALUD

GESTIÓN INFORMATIZADA DE LOS SERVICIOS GENERALES: DE LOS DATOS A LA INFORMACIÓN

Andrés Tornero Castillo
Responsable de Área de Servicios Generales

1. Introducción

Los Servicios Generales constituyen una parte importante de la actividad de los hospitales y acaparan una parte importante de su presupuesto. Con la búsqueda de reducir costes y mejorar la productividad, más necesaria aún con el actual entorno económico, aumenta la necesidad de un control y gestión eficaces.

Es frecuente que los jefes de Servicios Generales utilicen hojas de cálculo como herramientas para la gestión, registrando una gran cantidad de datos cuyo tratamiento resulta ser tarea tan tediosa que acaba por no hacerse o hacerse con una gran inversión de tiempo y esfuerzo. Parece pertinente, pues, la incorporación de herramientas informáticas de gestión que aporten valor añadido con un buen y cómodo tratamiento de la información y que ayuden en la toma de decisiones.

2. Objetivos

En el Área de Servicios Generales de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital Alto Guadalquivir existían aplicaciones para la gestión del mantenimiento, para pesaje de residuos, etc., pero no una aplicación que englobase indicadores e información de todos los servicios, más allá de complicadas hojas de cálculo.

El objetivo planteado era aumentar la capacidad de gestionar todos los servicios de la manera más eficaz, optimizando, por tanto, sus resultados con los mínimos costes. Y ello sin pensar únicamente en los costes económicos, sino considerando la seguridad y el cumplimiento legal, la repercusión ambiental y los beneficios sobre la calidad percibida por los clientes internos y externos.

3. Metodología

Se recurre a la búsqueda de una herramienta informática, buscando primero soluciones estándar sin encontrar ninguna que se adapte a la necesidad completa o que lo haga de manera ajustada a la disponibilidad económica. Por ello, se opta por recurrir a una empresa de desarrollo de software para crear una aplicación “a medida”, según la propia experiencia y resultados esperados.

4. Resultados

Se desarrolla una aplicación que permite el trabajo en entorno web y con varios centros de trabajo e información compartida, cuyo alcance son todos los servicios que gestiona el área de Servicios Generales. Así, para cada servicio, la aplicación permite el control de actividad mensual de cada servicio (a modo de ejemplos: registro de consumos de energía eléctrica, combustibles, agua…, medición de actividad de atención al público, horas extras por refuerzos de limpieza, incidencias en seguridad, carga de mantenimientos preventivos, fotocopias realizadas, etc.) y el control económico de cada servicio, incluyendo: gasto estimado, comparación con lo facturado, distribución del gasto por centros de coste, justificación de desviaciones, etc., calculando automáticamente la desviación respecto a otros periodos (trimestral, mensual, acumulada, etc.).

Además, la aplicación incluye otros módulos que permiten gestionar la información que soporta todo el entramado de la gestión de los servicios, como visado de facturas, evaluación del cumplimiento legal, medición de cumplimiento de calidad de los servicios (niveles de acuerdo de servicio). Además, facilita y simplifica la gestión ambiental, eliminando gran parte del papel que suelen generar las normas ISO (requisitos legales

aplicables y evaluación de su cumplimiento, objetivos ambientales, seguimiento y control de no conformidades, evaluación automatizada de aspectos ambientales, etc.).

Por último, la aplicación cuenta con un módulo de cuadro de mandos específico para extraer información, de forma que permite realizar comparativas de actividad y gasto por edificios u hospitales, por periodos, gráficos de evolución, etc.

5. Conclusiones.

La aplicación desarrollada para la gestión de los Servicios Generales ha permitido aumentar la eficacia de la gestión y facilitar la labor de toma de decisiones al aglutinar toda la información en una misma herramienta y mostrarla en cualquier momento de forma actualizada, mejorando las posibilidades que ofrecía el empleo de hojas de cálculo e incrementando el valor añadido a los datos disponibles.

El trabajo desarrollado, si bien se ha orientado principalmente al gestor de los Servicios Generales, también genera valor añadido a otras áreas de la organización, como el uso que permite al Área de Contratación Administrativa para el seguimiento de los expedientes de contratación y sus plazos, la elaboración del Cuadro de Mandos Económico-Financiero para la Dirección Económica o el Área de Control de Costes al obtener información del reparto del gasto por centros de coste.

En resumen, se puede concluir que se ha pasado de tener una gran masa de datos a tener información, base para la toma de decisiones. Y todo ello, teniendo en cuenta que este trabajo no ha hecho más que empezar, pues ya se están barajando posibilidades de mejora que, con pocas modificaciones, permitan ampliar la información (por ejemplo, eficiencia energética) y, por ende, aumentar las posibilidades de optimización de recursos.