

Evolución de una concesión: concesión madura vs concesión inicial

Introducción

Actualmente el Servei de Salut de les Illes Balears tiene dos centros hospitalarios en régimen de concesión: el Hospital Universitari Son Espases y el nuevo complejo asistencial de Can Misses y un centro de salud vinculado al mismo.

La explotación de los servicios no clínicos se inicia el 10 de octubre de 2010 en el Hospital Universitari Son Espases y el 31 de octubre de 2013 en el nuevo Complejo Asistencial de Can Misses.

Objetivos

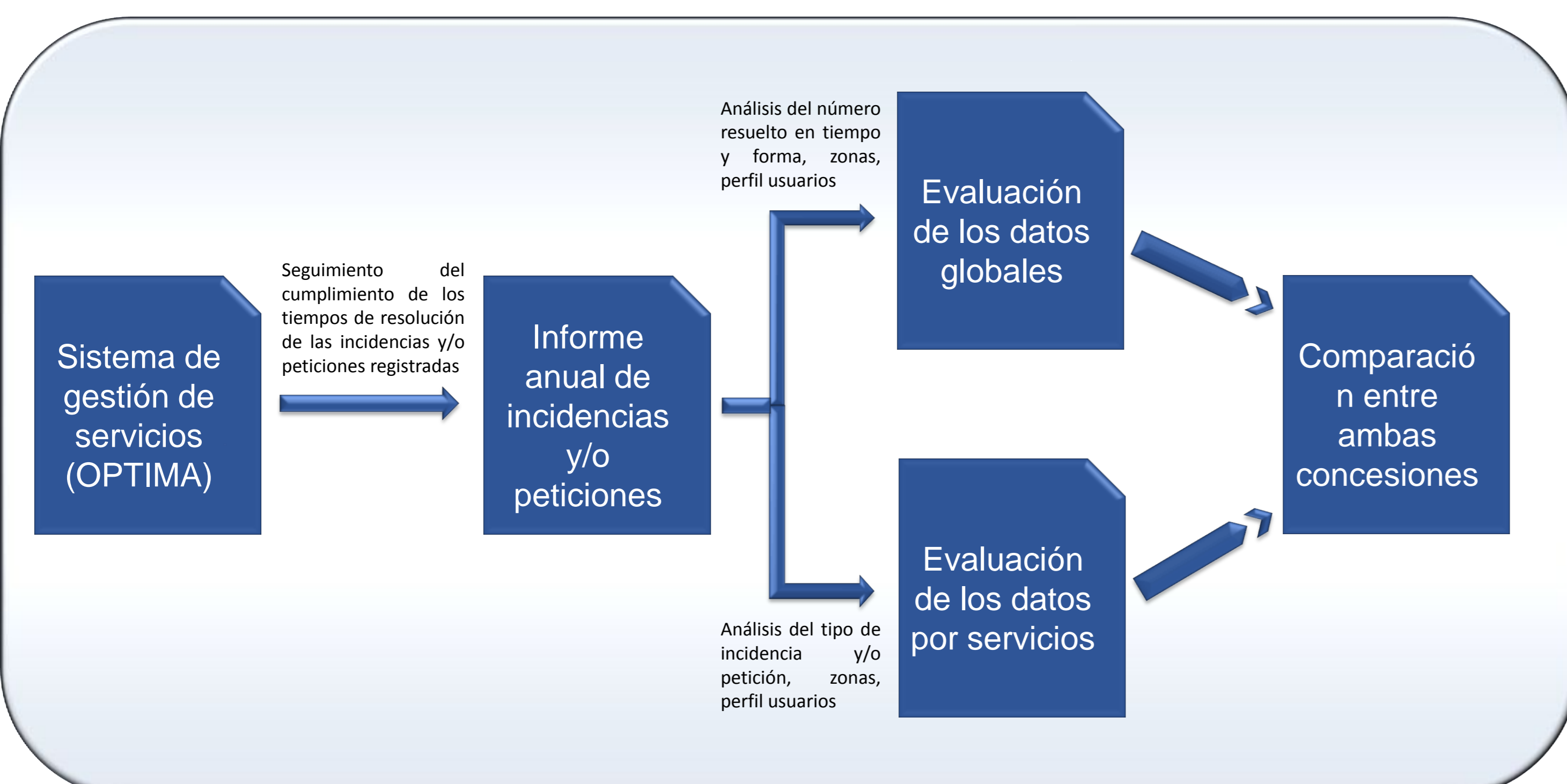
- **Primero:** analizar la evolución de las incidencias registradas en el sistema de gestor de incidencias del Servei de Salut de cada uno de los servicios no clínicos concesionados en el Hospital Universitari Son Espases, con el fin de determinar aquellas incidencias que se repiten con más frecuencia y así programar actuaciones sobre la prestación del servicio en particular con el fin de reducir al máximo dichas incidencias.
- **Segundo:** realizar una comparativa entre dos concesiones en diferentes estados del régimen de explotación:
 - ✓ Concesión madura (más de 5 años de explotación)
 - ✓ Concesión inicial (2 años de explotación)

De esta forma se puede observar si el patrón inicial se repite en ambas concesiones y pronosticar la posible evolución de la concesión que actualmente se encuentra en fase inicial.

Metodología

En primer lugar se analiza la evolución del número de incidencias y/o peticiones por servicio de cada una de las dos concesiones y el tiempo de resolución durante los años 2013, 2014 y 2015, en base a los indicadores definidos para cada uno de los servicios no clínicos objeto de los contratos de concesión que permiten medir el grado efectivo de prestación de los mismos, según lo establecido en los documentos contractuales, Manuales de Procedimientos y Acuerdos de Niveles de Servicio.

En segundo lugar se comparan los resultados entre ambas con el fin de establecer un patrón en la evolución de las incidencias y/o peticiones considerando las diferencias entre ambas infraestructuras hospitalarias (tamaño, ubicación...).

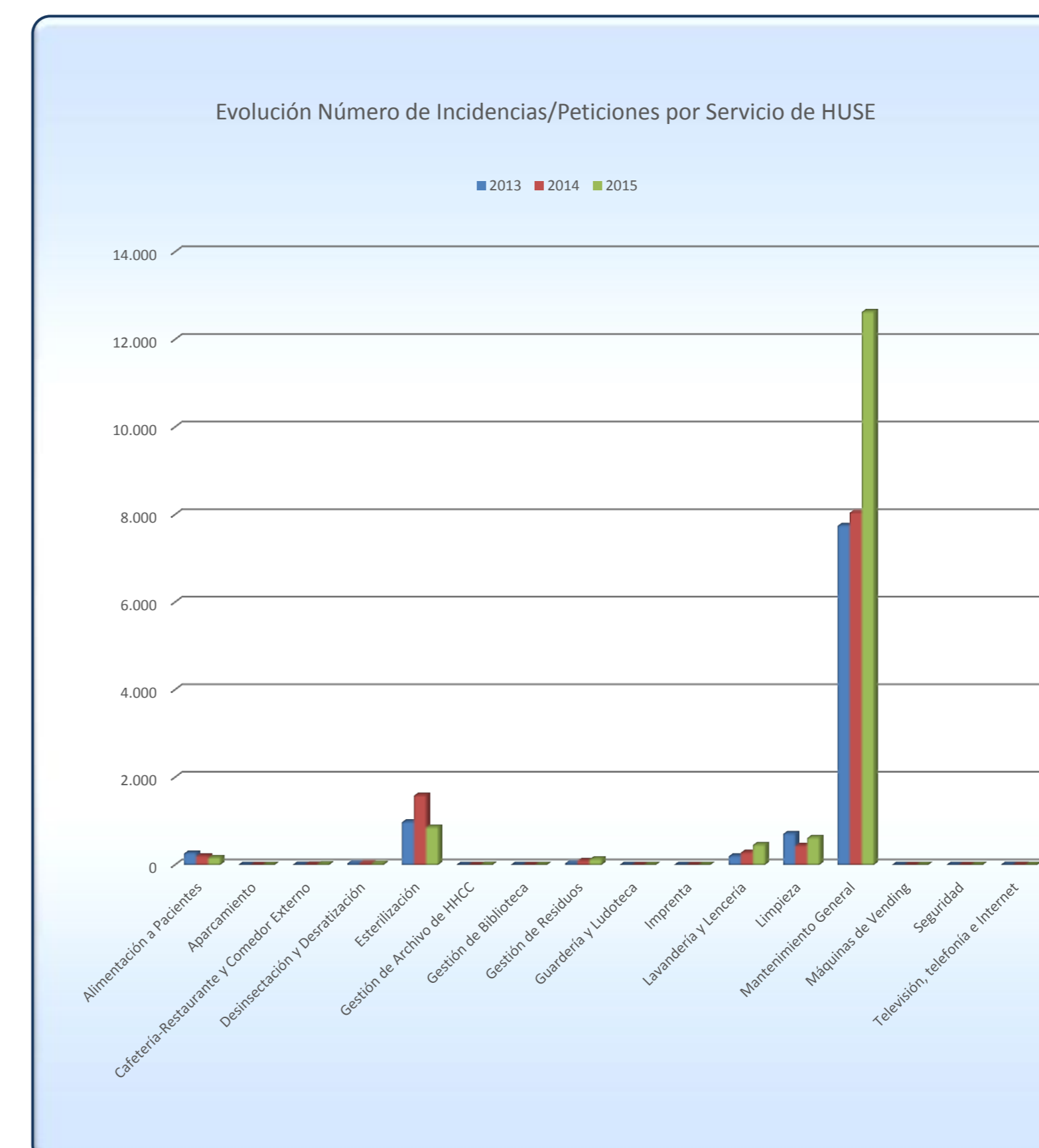
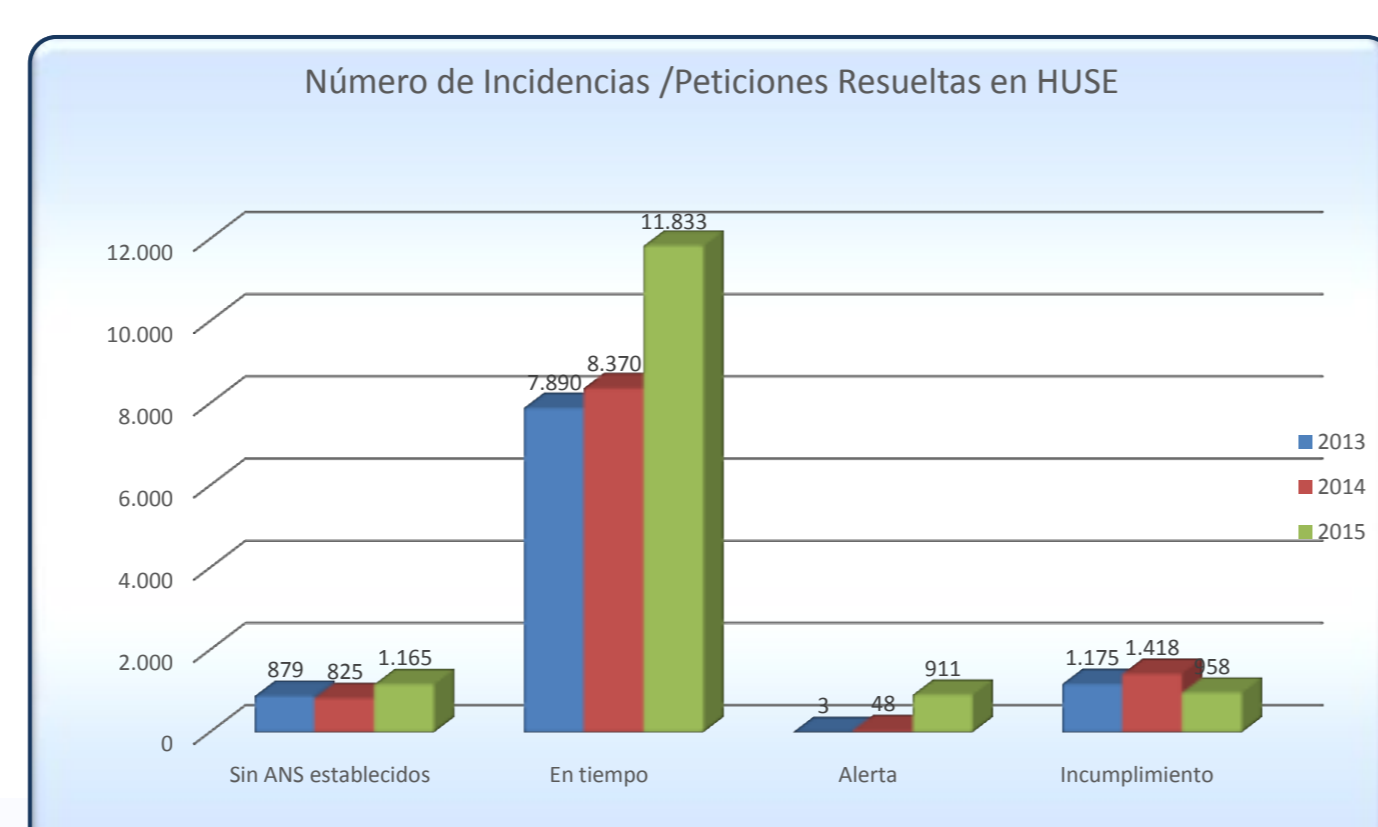


Resultados

De los análisis realizados se desprende lo siguiente:

● Hospital Universitari Son Espases

A pesar de que el número de incidencias y/o peticiones en el Hospital Universitari Son Espases no se ha reducido desde el inicio de la explotación, el número de incidencias resueltas en tiempo y forma ha aumentado.

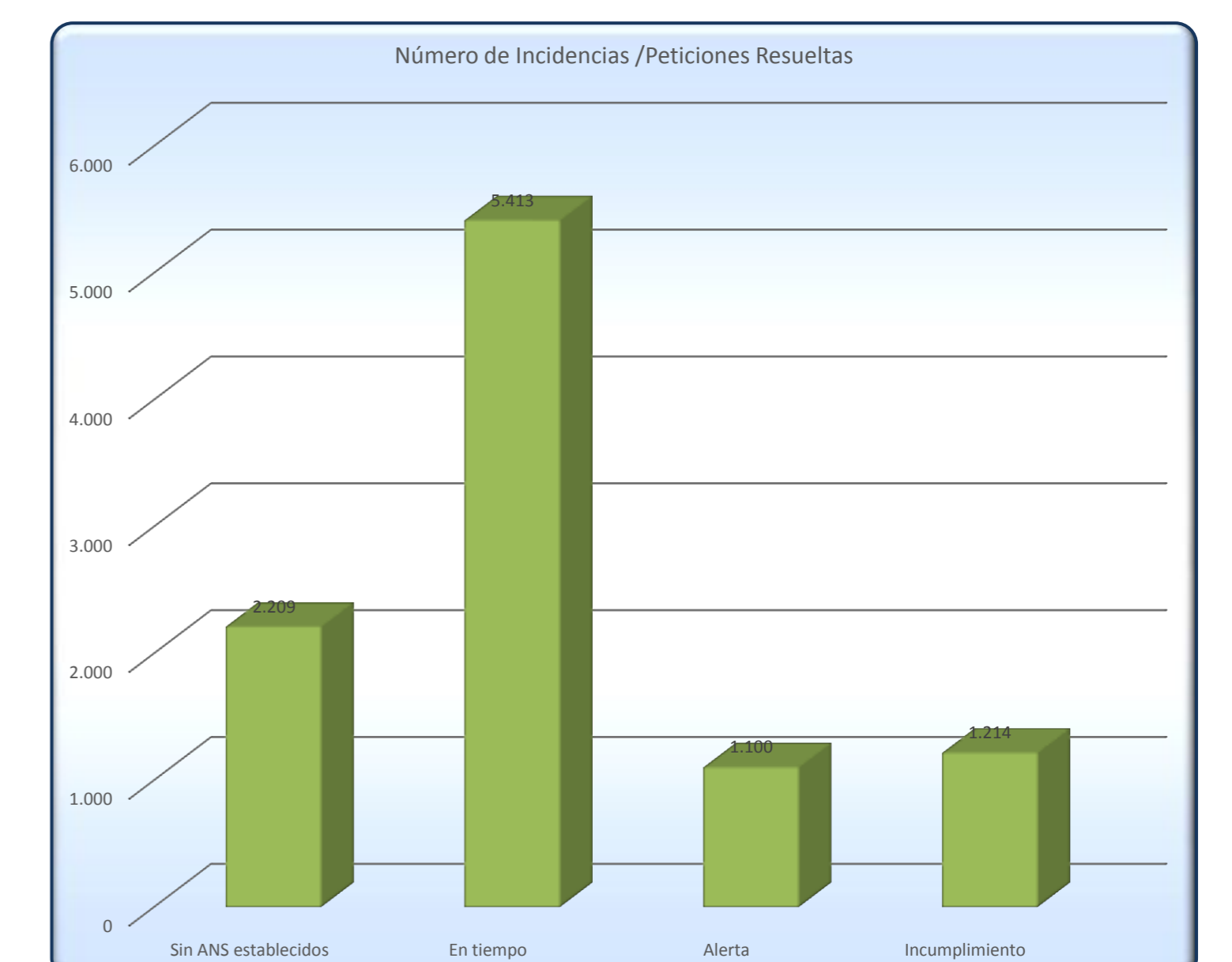


Por servicios aquellos con mayor número de incidencias y/o peticiones registradas son mantenimiento general y esterilización seguidos en menor número por limpieza, lavandería y lencería y alimentación a pacientes.

Analizando el servicio de mantenimiento general se observa que el mayor número de incidencias se produce en la zona de hospitalización, el perfil del solicitante es principalmente personal sanitario no facultativo y el tipo de incidencia más común es mantenimiento prioridad normal.

● Complejo Asistencial de Can Misses

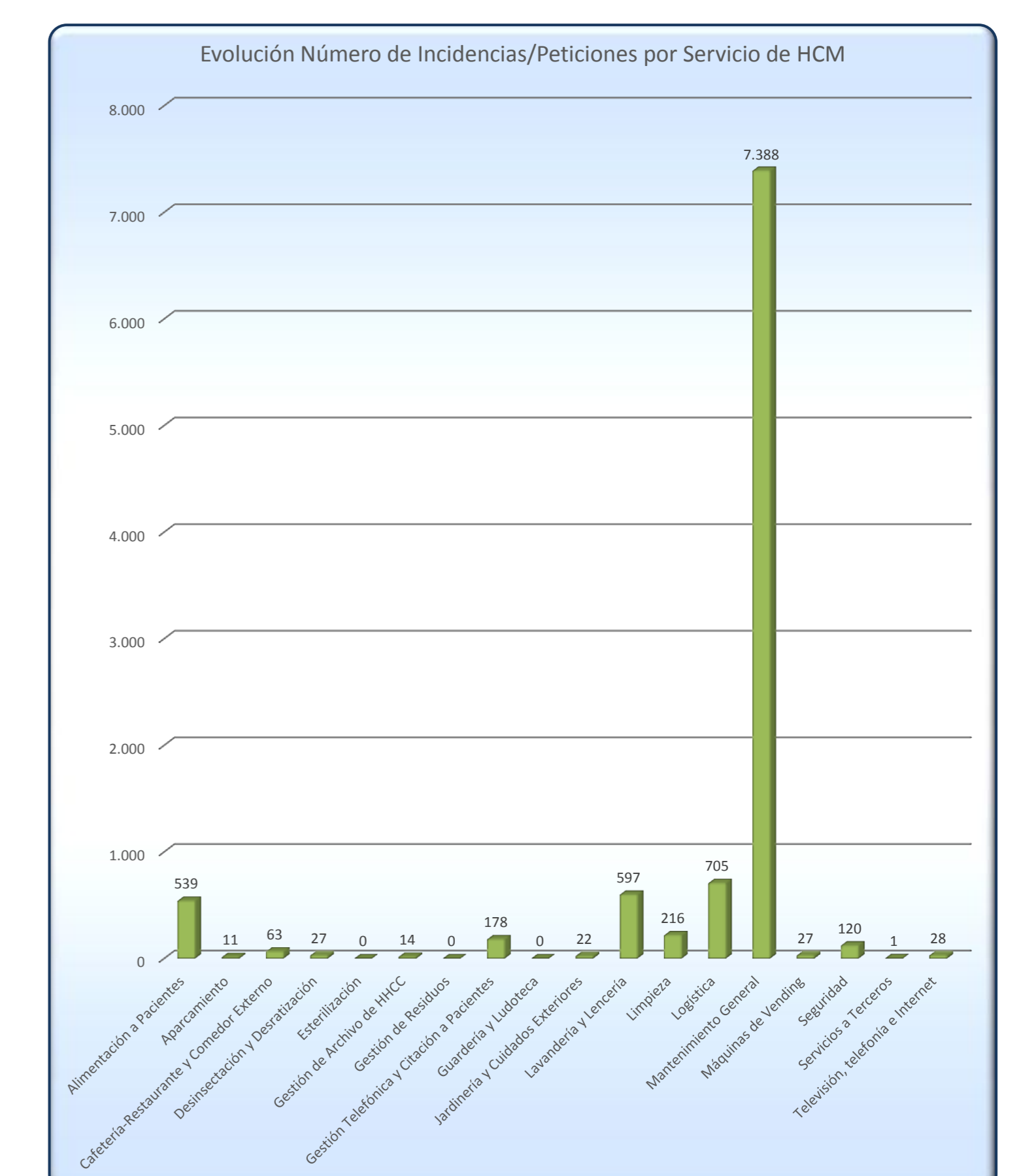
Durante el año 2014 se han ido activando de forma progresiva los servicios no clínicos objeto del contrato de concesión, siendo el año 2015 el primero en el cual la mayoría de servicios ya han finalizado el periodo de carencia. A fecha de hoy los servicios de esterilización y gestión de residuos no se han activado.



El número de incidencias y/o peticiones resueltas en tiempo y forma es mayor que los incumplimientos.

Los servicios con mayor número de incidencias y/o peticiones registradas son mantenimiento general y logística seguidos en menor número por alimentación a pacientes y lavandería y lencería.

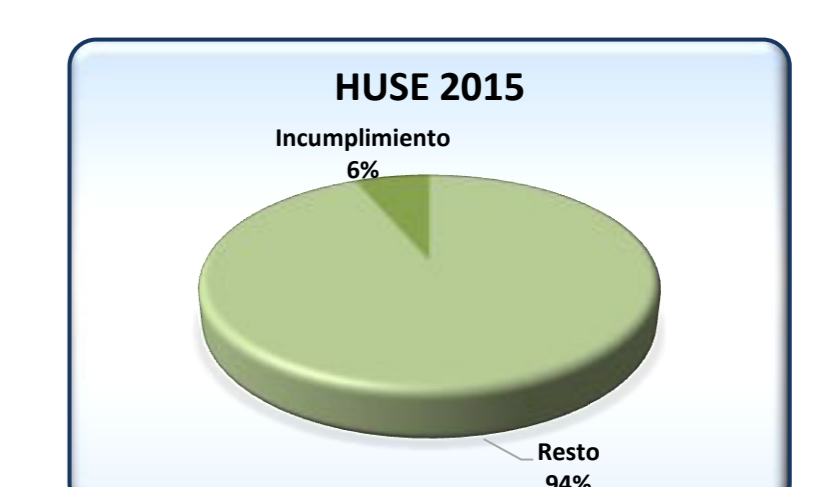
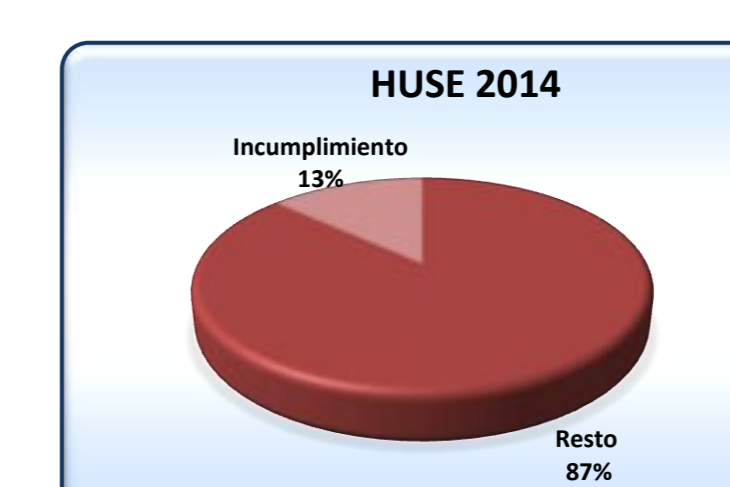
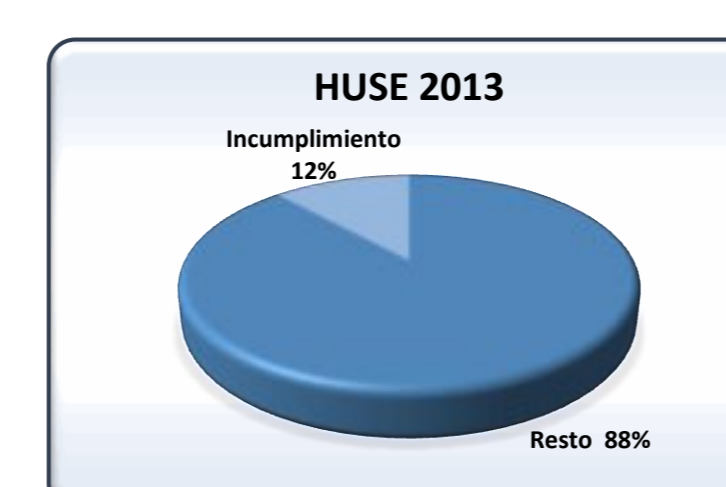
Analizando el servicio de mantenimiento general se observa que el mayor número de incidencias se produce en la zona de hospitalización, el perfil del solicitante es principalmente Dirección de Enfermería y el tipo de incidencia más común es de mantenimiento de conducción.



Conclusiones

Del análisis de los resultados se concluye que:

- A pesar del aumento del número de incidencias aquellas que se resuelven en tiempo y forma ha aumentado, poniendo de manifiesto una mejor capacidad de reacción de la concesionaria para dar resolución a las incidencias detectadas.



- Sigue habiendo servicios en los que es necesario tomar medidas para optimizar la prestación de los servicios por parte de la concesionaria como es el servicio de mantenimiento general, que curiosamente se repiten de una concesión a otra.
- Las ubicaciones y el perfil del solicitante siguen idéntico patrón en ambas concesiones.
- La tendencia natural de la concesión en fase de inicio es reducir el número de incidencias no resueltas en tiempo y forma aunque el número de incidencias registradas aumente.