



SERVICIOS GENERALES: LA GESTIÓN DEL MIENTRAS TANTO

Los Servicios Generales Hospitalarios y su
contribución en la modernización y transformación de
los Sistemas Sanitarios



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. DIMENSIONES DEL MIENTRAS TANTO

2.1. DIMENSIÓN TEMPORAL Y PARADIGMAS

2.2. DIMENSIÓN ECONÓMICA

3. MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN

3.1. LA MISIÓN DE LOS SERVICIOS GENERALES

3.2. PILARES PARA UNA TRANSFORMACIÓN CONTINUA

3.3. HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN DE LOS SSGG

3.3.1. GESTIÓN DE PROCESOS

3.3.2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

3.3.3. GESTIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

3.3.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO A TRAVÉS DE INDICADORES



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios



Dimensiones

LA DIMENSIÓN TEMPORAL DEL MIENTRAS TANTO

La duración del MIENTRAS TANTO puede suponer más del 90% del tiempo de ingreso en una hospitalización convencional o de una cita en consulta y su gestión se canaliza en el ámbito de los Servicios Generales.



A TRAVES DE:

- **SERVICIOS SOPORTE (Industriales y Hoteleros)**
- **GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO**

Y DOS PARADIGMAS:

- **CONFORTABILIDAD**
- **HUMANIZACIÓN**



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

DOS PARADIGMAS: HUMANIZACIÓN Y CONFORTABILIDAD

OBJETIVO DEL PLAN DE HUMANIZACIÓN DEL SSPA

Impulsar el desarrollo de **Estrategias de Humanización** en el SSPA, que incorporen lo que realmente tiene valor para el paciente, que velen por la dignidad de las personas y sus derechos, y por el cuidado de sus profesionales, que fomenten el respeto, la escucha y la participación, **en un entorno comfortable** y en un marco ético, de equidad y de excelencia en la atención.





XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

DOS PARADIGMAS: HUMANIZACIÓN Y CONFORTABILIDAD

Las imágenes que acompañan a esta presentación pertenecen a la implantación en los Centros del Servicio Andaluz de Salud del proyecto Creando Ambientes

Cuyo objetivo mediante su Guía de Identidad Visual Corporativa (Diseño de Interiores) es avanzar en Espacios **CONFORTABLES** en el marco de una estrategia de **HUMANIZACIÓN**.





XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

LA DIMENSIÓN ECONÓMICA DEL MIENTRAS TANTO

La Gestión del Mientras Tanto supone el 19,55 % del gasto del SAS en Bienes Corrientes en 2025 [Capítulo II y IV (sin recetas)]

GASTO POR TIPO DE SERVICIOS	GASTO 2025
Limpieza	224.052.850
Mantenimiento	208.711.892
Equipamiento y Suministros Básicos	161.316.552
Alimentación	77.733.784
Seguridad Y Vigilancia	59.223.177
Otros Servicios	30.935.651
Transporte NO sanitario	24.728.492
Textil	24.437.492
Servicios Religiosos	1.777.859
Total Gasto Servicios Generales CAPÍTULO II	812.917.749



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

LA DIMENSIÓN ECONÓMICA DEL MIENTRAS TANTO

Su peso varía según el tipo de Centro

TIPOLOGÍA	CONSUMOS CIERRE 2025	CONSUMOS SS.GG. 2025	PESO %
Emergencias	47.626.070	25.666.552	53,89%
DAP	243.987.553	70.195.715	28,77%
Areas	1.148.700.322	209.589.945	18,25%
Hospitales	2.860.495.289	496.985.382	17,37%
RAMTTC	31.100.300	4.793.574	15,41%



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

LA DIMENSIÓN ECONÓMICA DEL MIENTRAS TANTO

Dimensión económica por Áreas de Servicios Generales

GASTO POR ÁREAS DE ACTUACIÓN.	GASTO 2025
SERVICIOS SOPORTE (INDUSTRIALES Y HOTELEROS) 54%	442.889.305
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO 46%	370.028.444
Total Gasto Servicios Generales CAPÍTULO II	812.917.749



Modernización y Transformación



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

LA MISIÓN DE LOS SERVICIOS GENERALES

Gestionar y proveer a la organización sanitaria de recursos y servicios de soporte para facilitar el cumplimiento de sus fines, **apoyando de forma permanente las estructuras de gestión asistencial** que en cada momento se establezcan.

Todo ello en el marco de una organización participativa que concilie las necesidades de la ciudadanía y el desarrollo profesional, **de uso eficiente y sostenible de los recursos, de innovación científica y tecnológica y de mejora continua.**

Dotada de flexibilidad organizativa que **proporcione servicios de carácter competitivo en calidad y coste**, creando valor desde un compromiso social y de sostenibilidad y constituyéndose en un referente ético para con la ciudadanía.



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

PILARES PARA UNA TRANSFORMACIÓN CONTINUA

La contribución de los Servicios Generales a la modernización y transformación del Sistema Sanitario debe realizarse sobre **cuatro pilares**.

- Un enfoque centrado en el **usuario**
- La implicación de sus **profesionales**
- Una gestión sustentada en la **mejor práctica**
- Una Cultura de **mejora continua**





XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

ÁMBITOS PARA UNA TRANSFORMACIÓN CONTINUA

La contribución de los Servicios Generales a la modernización y transformación del Sistema Sanitario debe realizarse en base a **cinco ámbitos**.

1. **ORGANIZACIONAL:** Diseño del modelo organizacional del área de servicios.
2. **ECONÓMICO:** Análisis de las economías de escala para su sostenibilidad e identificación de oportunidades de financiación.
3. **ESTRATÉGICO:** Formulación de objetivos estratégicos y específicos.
4. **OPERACIONAL:** Definición de herramientas de gestión
5. **SOCIAL:** Gestión de expectativas de grupos de interés



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

1. GESTIÓN DE PROCESOS

2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

3. GESTIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO A TRAVÉS DE INDICADORES



Dirección General de Gestión Económica y Servicios
Servicio Andaluz de Salud



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

1. GESTIÓN DE PROCESOS

Se constituye en la herramienta que nos ha de conducir hacia conseguir los objetivos de Calidad Total en el ámbito de los Servicios Generales , siendo necesario hacer al profesional copartícipe de la **responsabilidad global** sobre el proceso que tiene lugar sobre su ámbito de acción, **no solo sobre su tarea.**



HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

1. GESTIÓN DE PROCESOS

Identificación y priorización de los procesos clave

Procesos Industriales

Procesos Hoteleros

NORMALIZACIÓN

- Estandarización
- Documentación asociada.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

1. GESTIÓN DE PROCESOS

Así mismo, es necesario configurar los niveles de gestión de los procesos:

- **Grado de Externalización:** Internalización versus externalización
- **Grado de Descentralización:** Gestión total por el área de servicios o descentralizada en la Unidad de Gestión Clínica
- **Grado de Concentración:** Nivel de agregación de la gestión (centro, nivel asistencial, provincial, interprovincial, ...)





XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Programas de formación, capacitación y desarrollo profesional.
- Aglutinar y difundir del conocimiento que se genera en los Centros a través de un sistema de integración de información corporativa
- Facilitar las iniciativas innovadoras de los centros, propiciando la autonomía de gestión.
- Dar soporte normativo: instrucciones internas, prescripciones técnicas, apoyo técnico-legal.





XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

3. GESTIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

- Definición de unidades de producto o servicio.
- Definición de costes y precios.
- Instrumentos de gestión: Acuerdos de prestación de servicios, análisis de pliegos de prescripciones técnicas,...
- Establecimiento de niveles de garantía en la prestación de los servicios.





XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO A TRAVÉS DE INDICADORES

NORMALIZACIÓN

Pliego de Prescripciones
Técnicas TIPOS

Estandarización de
Costes

Análisis Técnico

INFORMES PRECEPTIVOS DE VALIDACIÓN DE EXPEDIENTES

Análisis Económico



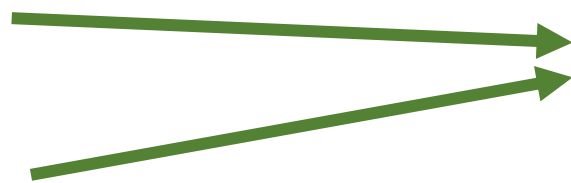
HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO A TRAVÉS DE INDICADORES

MONITORIZACIÓN

Ratios

Estándares



OBJETIVOS



EVALUACIÓN DEL
DESEMPEÑO





XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO A TRAVÉS DE INDICADORES

MONITORIZACIÓN

ALIMENTACIÓN: Cuadro de Mando Corporativo de objetivo complementario de C.P. que debe ser enviado por todos los centros trimestralmente. **7** Ratios sobre niveles de producción, niveles de productividad y costes unitarios.

TEXTIL: Cuadro de Mando Corporativo de objetivo complementario de C.P. que debe ser enviado por todos los centros trimestralmente. **6** Ratios sobre niveles de producción, niveles de productividad y costes unitarios.





XV Jornadas de Innovación en Servicios Generales Hospitalarios

HERRAMIENTAS PARA LA MODERNIZACIÓN SS.GG.

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO A TRAVÉS DE INDICADORES

MONITORIZACIÓN

EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS: GMAO Corporativo SIGMA-MANSIS **7** objetivos complementarios de revisión anual sobre inventariado, normalización de la estructura y planificación prevista.

GESTIÓN AMBIENTAL: Seguimiento trimestral **6** objetivos complementarios de revisión anual sobre niveles de implantación, huella de carbono, consumos energéticos, generación de residuos peligrosos, recogida selectiva de residuos.

EFICIENCIA ENERGÉTICA: Seguimiento trimestral **3** objetivos complementarios de revisión anual sobre niveles de implantación de los proyectos.

*«**Mientras tanto**, tóquenle música, llenen la casa de flores, hagan cantar los pájaros, llévenla a ver los atardeceres en el mar, denle todo lo que pueda hacerla feliz.*

Porque no hay medicina que cure lo que no cura la felicidad»

Gabriel García Márquez
Del Amor y Otros Demonios

GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN



Junta de Andalucía

**Dirección General de Gestión Económica y Servicios
Área de Servicios y Gestión de Centros**