

GESTION SANITARIA A TRAVES DE EMPRESAS PÚBLICAS

Gobierno de Canarias
Gestión Sanitaria de Canarias
José Julián Isturitz
Director Gerente

Marzo 1998

GESTIÓN SANITARIA A TRAVES DE EMPRESAS PÚBLICAS

PRESENTACIÓN

Se ha considerado a las empresas públicas como un Instrumento utilizado por la Administración Pública para realizar la gestión de determinados servicios o productos dirigidos al cliente. No obstante la utilización de este tipo de sociedades mercantiles fue utilizada principalmente en el ámbito sanitario a partir de los primeros años de la década de los ochenta.

En el ámbito de la gestión de las emergencias sanitarias la primera en el Estado Español fue el *Sisteme d'Emergencies Mediques de Catalunya S.A.*, organización dependiente de la Generalitat y encargada principalmente del transporte interhospitalario en Cataluña.

En el territorio geográfico Canario, la primera organización de este tipo en el ámbito de la sanidad fue *Urgencias Sanitarias Canarias 061 S.A.*, creada por el Gobierno de Canarias en Octubre de 1994 y destinada principalmente a la coordinación y gestión de la asistencia y transportes sanitarios de urgencia.

Esta sociedad mercantil amplió su objeto social en 1997 para incluir productos relacionados con la gestión y provisión de servicios sanitarios. Cambio igualmente su denominación, pasando a llamarse *Gestión Sanitaria de Canarias S.A.*

CONCEPTO DE EMPRESA PÚBLICA

En el marco jurídico canario se considera **empresa pública** a aquella sociedad mercantil con forma de sociedad anónima cuyo capital social es, en un porcentaje igual o superior al 51%, de cualquier Administración Pública.

Por lo tanto, el 49 % restante puede ser tanto del sector privado como del público y del capital de la Administración Pública este puede corresponder indistintamente a una o varias.

Conviene no confundirlas con los *Entes Públicos Empresariales* los cuales son organizaciones de Derecho Público sujetas al Derecho Privado.

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA

Las principales características de las empresas públicas son las siguientes:

- Es una sociedad mercantil con **forma de sociedad anónima**.

- Se encuentra sujeta al **ordenamiento jurídico privado**. Fundamentalmente la Ley de Sociedades Anónimas.
- Sus relaciones laborales están sujetas al **Estatuto de los Trabajadores**.
- Le afecta la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas únicamente en la obligatoriedad de cumplir los principios de **publicidad y concurrencia**.
- Su **presupuesto** es recogido en un Programa de Actuaciones Inversiones y Financiación, aprobado por el Parlamento Canario.
- **Facturarán** los servicios prestados.
- Para determinados aspectos tiene **consideración de Administración Pública a algunos efectos**. En alguna de las relaciones laborales, como es la aplicación de la Ley de Incompatibilidades, recogiéndose la figura de excedencia por prestar servicios en el sector Público incluyendo expresamente a las empresas públicas. Sus altos directivos tienen la consideración de **Alto Cargo** de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

VALORES DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS EN EL ENTORNO SANITARIO

La utilización de este tipo de instrumentos se basa principalmente en los siguientes valores:

ADAPTABILIDAD

La empresa pública permite una excelente adaptabilidad hacia el entorno en el que presta sus servicios, tanto desde el punto de vista de entorno socioeconómico como de mercado. Su sujeción al derecho privado le confiere una capacidad muy importante de toma rápida de decisiones y contratación y por otra parte, le permite mantener con facilidad multiproductos.

EQUIPO HUMANO

Permite no solo concebir sino conseguir que el factor humano de la empresa sea un Equipo orientado a los resultados, motivado e incentivado, permitiendo de esta forma una dirección por valores.

Permite fácilmente la constitución de equipos que actúan temporalmente en una tarea específica y posteriormente se desintegran constituyendo otro diferente.

CONCEPCION CLIENTE

Los productos acabados tienen un objeto general, *el cliente*, de manera que la oferta está en función de la demanda y esta está siempre analizándose.

Los valores indicados anteriormente permiten estar en una situación particularmente excelente para ver al cliente en su completa dimensión, dándole un servicio de atención personalizada.

CONCEPCION MERCANTIL

Esto le permite mantener una cultura empresarial marcada en el coste de los productos y servicios, así como en la necesidad de facturarlos y mantener una importante cuota de externalización manteniendo como tarea principal de la empresa aquella que realmente sabe hacer y contratando fuera las tareas circundantes.

LA EXPERIENCIA EN CANARIAS

Presentación:

Gestión Sanitaria de Canarias, sociedad anónima es la empresa pública que la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias tiene para la prestación y gestión de diversos servicios de carácter sanitario.

Es una empresa pública cuyo capital social es total y exclusivamente del Gobierno de Canarias, es decir su propietario es solo la Administración Pública de la Comunidad Autónoma Canaria, no existiendo capital privado alguno.

Fue creada en 1994 con la denominación de Urgencias Sanitarias Canarias 061 para la coordinación y gestión de la asistencia y transporte sanitario urgente y posteriormente, ampliado su objeto social y denominación en 1997 para estar encargada de la provisión y gestión de servicios sanitarios.

Tiene un capital social de diez millones de pesetas, totalmente desembolsados y en todos los ejercicios contables celebrados hasta la fecha, su cuenta de resultados ha sido cero, es decir no ha tenido ni perdidas ni ganancias.

Organos de gobierno y administración:

Esta gobernada por una Junta de Accionistas que la constituye el Consejo de Gobierno y en su representación, el Consejero de Sanidad y el secretario General Técnico de la misma Consejería.

Es administrada mediante un Consejo de Administración, compuesto por un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario, un Vicesecretario y cuatro Vocales. Todos son altos cargos de la Consejería de Sanidad a excepción de un vocal que lo es de la Consejería de Economía y Hacienda y actúa en su representación.

Esta dirigida por un Director Gerente nombrado y cesado libremente por el Consejo de Administración entre los profesionales que concurren condiciones de capacidad y mérito profesionales.

Organización funcional:

Se encuentra organizada mediante Lineas de Producto. Concretamente cuenta con tres:

Urgencias Sanitarias: Encargada de la provisión de servicios de asistencia y transporte sanitario urgentes. Actualmente es la principal Línea de producto de la empresa y cuenta con una serie de recursos móviles, tales como, un avión medicalizado, dos helicópteros, 10 ambulancias de soporte vital avanzado, 60 de soporte vital básico, dos vehículos de coordinación y dos de asistencia médica domiciliaria.

Gestión de Servicios sanitarios: Encargada de la provisión de servicios de gestión sanitaria. Actualmente se han efectuado o efectúan servicios tales como: Soporte administrativo y atención personalizada en la cita previa de varios centros de salud, soporte administrativo a las listas de sustituciones del Servicio Canario de Salud, facturación de servicios hospitalarios, oficina de difusión del Plan de Salud y contratación y seguimiento del Plan Estratégico del Servicio Canario de Salud.

Emergencias 1-1-2: Encargada de la puesta en servicio del servicio de Atención de Urgencias y Emergencias a través del numero de urgencias único europeo, el 1-1-2 y encargado de dar respuesta a las demandas de situaciones de seguridad colectiva tanto en urgencia y emergencia del sector sanitario como extinción de incendios y salvamentos como en el ámbito policial.

Cada Línea de producto cuenta con un director responsable de ella así como con diferentes técnicos.

Modelo empresarial

La empresa presta sus servicios principalmente basada en un modelo de externalización de servicios de manera que cuenta con un número imprescindible de recursos materiales así como de equipo humano.

Por tanto la empresa fundamentalmente es una o varias *imágenes de marca*, de forma que se *compran* una serie de servicios, se les aporta un *valor añadido*, produciendo un producto final sensiblemente diferente a la mera suma de sus componentes, siendo este *vendido* al cliente final.

Equipo humano:

Cuenta con cerca de cien empleados directos distribuidos en las Divisiones empresariales y servicios de dirección y gestión. Indirectamente gestiona a más de 800 trabajadores de empresas externas.

Sus empleados mantienen una relación laboral sujeta al Estatuto de los Trabajadores, tienen por tanto contrato laboral con alta en el régimen general de la seguridad social.

Se ingresa en la empresa a través de un concurso mediante el cual se convoca cada plaza. Un Tribunal, en el cual se encuentra entre otros un representante de los trabajadores, valora a cada candidato y realiza una propuesta de contratación.

La contratación suele ser generalmente a jornada completa, inicialmente con carácter temporal y posteriormente indefinida.

La remuneración es pactada con cada empleado y cuenta con dos componentes. Uno fijo que supone el 80 % del salario, cuantificado de acuerdo a la función que realiza cada trabajador y otra variable, que supone el 20 % restante, en función del cumplimiento de objetivos pactados con cada responsable.

Contratos de compra de servicios

Los servicios contratados a empresas externas se efectúan en base a una concurrencia de ofertas que se efectúa con carácter público. Las empresas más importantes del sector son invitadas, con independencia de que mediante la publicidad puedan acceder a ellas cualquier otra empresa interesada.

Cada base de concurrencia cuenta con una descripción **funcional** de las condiciones que se desea dar al servicio, es decir, se plantea una necesidad al sector, las empresas profesionales proponen sus soluciones tanto técnicas como económicas, el Tribunal propone una o varias empresas con las que se pactan las condiciones definitivas tanto económicas como técnicas.

Los contratos de prestación de servicios cuentan con un componente fijo, generalmente entre el 60 y 80% del precio final y una variable con el resto. Esta última es concedida en función del cumplimiento de los indicadores de calidad que son previamente pactados y concedidos por una comisión de seguimiento compuesta por ambas partes iguales.

Satisfacción del cliente:

Lograr la satisfacción del cliente es una de las tareas más importantes que realiza la organización de manera que los esfuerzos se centran en las siguientes áreas:

- Capacidad científico técnica: Se dispone de los mejores medios materiales para realizar el trabajo y continuamente se realizan esfuerzos para mantener un producto puntero en el mercado de la prestación de cada tipo de servicios.
- Acreditación de profesionales y servicios: Actualmente se está en fase de acreditar los servicios prestados así como al equipo humano que lo realizará. Hasta ahora esta práctica había sido realizada fundamentalmente en el entorno de la coordinación sanitaria de urgencias pero está siendo extendida al resto de áreas de actividad.
- Calidad sentida: Periódicamente se efectúan encuestas de satisfacción intentando conocer los grados de insatisfacción percibida por el cliente así como aprovechar el hecho de que *cada defecto es un tesoro* del cual hemos de aprender.