

CONTACTE CON NOSOTROS

Teléfono

948 23 60 50

Email

redaccion@diariodenavarra.es

Salud



La gestión pública de la cocina de Hospitales hubiese ahorrado 670.000 € más, según Comptos

Afirma que la unificación y el sistema en frío han ahorrado 2,4 millones

Un informe de la Cámara indica que el ahorro no se debe a la gestión externa y recomienda estudiar si se mantiene

Mediterránea de Catering, que se adjudicó el servicio para cuatro años, facturó 5,3 millones por las comidas en 2013

M.J.E.

Pamplona

El ahorro para la Administración del cambio en las cocinas hospitalarias hubiese sido mayor si la gestión se hubiese realizado con personal propio y no por parte de una empresa privada. Esta es una de las principales conclusiones de un informe sobre la externalización del servicio de cocinas del Complejo Hospitalario de Navarra (CHN) realizado por la Cámara de Comptos.

La Cámara recuerda que Salud emprendió un triple cambio en las cocinas: unificar las del Hospital de Navarra, Virgen del Camino y Clínica Ubarmin en una sola; cambiar el sistema de cocina en caliente por el sistema en frío y adjudicar la gestión a una empresa privada. En julio de 2012 el servicio se adjudicó a la empresa Mediterránea de Catering por cuatro años y se implantó el 21 de enero de 2013.

Comptos reconoce que se ha producido un ahorro durante el primer año de 2,5 millones (tiempo real del nuevo servicio). Un ahorro que, además, es "ligeramente superior al previsto inicialmente por Salud". Sin embargo, la entidad asegura que el ahorro proviene de la unificación de las cocinas y del cambio del sistema; "no de la gestión externa del mismo". De hecho, añade, si el servicio se hubiera seguido prestando con medios propios, con las cocinas unificadas y el sistema en frío, el ahorro hubiese sido 670.000 € superior al que ha supuesto la externalización. Por eso, entre otras recomendaciones pide que se analice la "conveniencia de seguir prestando el servicio a través de una empresa externa, con medios propios o con una fórmula mixta".

Continuos problemas

El cambio en las cocinas del Complejo Hospitalario ha sido fuente continua de problemas para el departamento de Salud en el último año y medio. Dietas sobrantes, errores en los menús, problemas con las peticiones de dietas de enfermería, menaje en mal estado,



Las nuevas cocinas ubicadas en el Complejo Hospitalario de Navarra (CHN).

CALLEJA (ARCHIVO)

temperatura inadecuada, problemas con las dietas especiales o prácticas inadecuadas de higiene, entre otras, han sido el día a día de las cocinas. Comptos realizó un informe a instancias del Parlamento en febrero de 2012 y ya entonces recomendó analizar alternativas a la externalización y establecer un "control adecuado" en los pliegos para asegurar la calidad.

Salud siguió adelante y adjudicó el servicio por 22,8 millones (más IVA) a Mediterránea de Catering. La empresa se hizo cargo de la inversión en las nuevas cocinas: 6,17 millones de euros.

Ahora, Comptos ha hecho público un nuevo informe, también a instancias del Parlamento (NaBai y Bildu), para analizar el cumplimiento de los pliegos de adjudicación, la facturación de la empresa y el ahorro real.

Comptos estima que el coste del servicio con el sistema antiguo (cocina en caliente y no unificada) hubiese ascendido en 2013 a 7,88 millones de euros mientras que el coste con el nuevo sistema, pero con medios propios, hubiese sido de 4,65 millones de euros (ver cuadro adjunto). Por su parte, la empresa Mediterránea de Catering facturó en 2013 un total de 5,28 millones de euros por el servicio.

Con estos datos, Comptos concluye que el ahorro de 2,5 millones con el sistema externalizado (2,78 si hubiese sido todo el año) hubiese alcanzado los 3,16 millones si el servicio se hubiese prestado con medios propios. No obstante, añade que si se hubiese optado por esta opción habría sido necesario tener "disponibilidad presupuestaria" para la inversión inicial o recurrir a la deuda.

Salud, en las alegaciones al informe, no comparte esta conclusión. De entrada, señala que los cálculos de Comptos se basan en que el servicio se podría prestar con 81 trabajadores de Salud a jornada completa. "Tenemos constancia de otros hospitales con cocina en frío gestionada por personal propio con una plantilla por encima de 140 personas", dice Salud. Además, añade que en las cocinas había 16 cocineros mientras Comptos contempla 5 en sus cálculos. Además añade que Comptos "utiliza un criterio no adecuado de valoración de la amortización anual". Así, contempla un periodo de 30 años para las obras mientras que en el concurso es de 4 años. Por eso, la cifra de amortización para calcular el coste del servicio sería mayor "lo que anularía la suposición de más ahorro".

Salud abrió tres expedientes por 76.000 € pero sólo uno se ha ejecutado

Los expedientes de 48.000 y 20.000 euros se encuentran en vía judicial ya que la empresa los recurrió

El informe de la Cámara de Comptos analiza los sistemas de control del servicio en los que participan el Complejo Hospitalario y el Instituto de Salud Pública. Sobre este aspecto, la Cámara indica que, en general, "los sis-

temas de control han funcionado". Como consecuencia, se han incoado tres expedientes sancionadores a Mediterránea de Catering por un importe de 76.000 euros.

Sin embargo, únicamente uno de ellos, el primero y por importe de 6.000 euros, se ha ejecutado ya que se descontó de una factura. Esta sanción correspondía a errores "leves pero continuados" (no presentación de dietas solicitadas, falta de productos, etc.). El segundo ex-

pediente llegó tras los informes de Salud Pública (realizó 34 inspecciones y detectó 84 anomalías, entre ellas ocho infracciones sanitarias leves y siete graves como falta de limpieza, averías del equipamiento, etc). Se propuso 48.017 euros de sanción pero la empresa lo recurrió y sigue en tribunales. Lo mismo ocurre con el tercer expediente, de 20.000 euros, abierto en agosto de 2013 y relacionado con problemas con la temperatura de los alimentos.

PASO A PASO

[Julio 2012] **Adjudicación.** Salud adjudica la gestión de las cocinas a Mediterránea de Catering por 22,8 millones para cuatro años.

[Enero 2013] **Implantación.** El 21 de enero se implanta el servicio en el antiguo Virgen del Camino. El 1 de febrero en el Hospital de Navarra y el 11 en Ubarmin.

[Feb. 2013] **Amonestación.** Ante la avalancha de quejas Salud remite una amonestación a la empresa.

[Marzo 2013] **Incidencias.** Personal de Dietética y Nutrición del CHN acude al Parlamento para dar cuenta de las incidencias. Ese mismo mes se abre el primer expediente (6.000 €). En abril se abre el segundo, por deficiencias detectadas por Salud Pública, (48.017 €) y en agosto el tercero (20.000 €) por problemas con la temperatura de los alimentos.

[Agosto-oct 2013] **Coach.** Se recurre a un servicio de coaching para profundizar en el servicio de alimentación. Cuesta 8.712 euros.

[Febrero 2014] **Carros.** Se anuncia el cambio de carros para prestar el servicio y mejorar los problemas de temperatura que se hará efectivo el 1 de julio de 2014.

[Mayo 2014] **Sentencias.** Hay dos sentencias por despidos improcedentes que conllevan una indemnización de 37.083 €. El cambio en la cocina supuso recolocar a 59 funcionarios (16 cocineros) y la rescisión de 128 contratos temporales. Diez contratados pasaron a prestar servicio en la nueva empresa.

Los pacientes no reciben su botellín de agua ni en la comida ni en la cena

Comptos detecta nuevos incumplimientos de Mediterránea de Catering en el servicio

M.J.E.
Pamplona

La Cámara de Comptos ha detectado nuevos "incumplimientos" en el servicio de la comida. Entre ellos, pone de manifiesto que no se proporciona el botellín de agua a los pacientes ingresados ni en la comida ni en la cena. No obstante, según Comptos, este servicio está contemplado en el contrato y la empresa ha recibido 60.051 euros por el agua, que factura en el conjunto del menú, y que no ha proporcionado.

Por este motivo, Comptos opina que Salud debe dar instrucciones a la empresa para

que subsane este defecto y, además, descontar este servicio "facturado y no prestado".

Al parecer, inicialmente se suministraba el agua de forma individual y separada en las bandejas debido a un problema de espacio en los carros. "El personal de Enfermería se negó a repartirlo y la empresa dejó de suministrarlo sin que esto tuviese una consecuencia en el precio de la dieta", afirma Comptos.

En las alegaciones Salud indica que el botellín de agua dificultaba a Enfermería el reparto de bandejas. "Pide que no se suba agua como en las anteriores cocinas. Mediterránea siempre ha estado dispuesta a realizar el servicio", afirma. Con todo, según Salud, con el cambio de carros el 1 de julio se servirá el agua.

Junto a este incumplimiento la Cámara añade otros como "la

CLAVES

Gasto estimado de las antiguas cocinas 2013 **7.880.987**

Coste estimado con medios propios **4.645.898**

Personal (coste del tiempo en el que la empresa presta su servicio) 2.170.954

Materias primas 1.412.325

Gastos directos 238.424

Energía y agua 168.583

Lavandería 15.781

Transporte 34.114

Amortización 568.624

Indemnización trabajadores 37.083

Ahorro 3.163.885

Facturación de Mediterránea de Catering 2013 **5.148.008**

Gasto personal médico guardia 71.204

Viveres de apoyo 4.270

Controles servicio alimentación 124.005

Indemnización trabajadores 37.083

Coaching 8.712

Ahorro 2.496.245

justificación de la entrega de productos extra a las unidades de Enfermería" y la "aprobación de precios de productos distintos a los ofertados".

Tras el análisis de los pliegos del contrato Comptos indica que, en general, "se ha cumplido" aunque "no consta" la verificación de aspectos como la recepción de materias primas, reparación del equipamiento y personas que prestan servicio en la empresa. Según Comptos la redacción de los pliegos es "extensa y poco clara" en algunas cláusulas.

Además, señala "problemas en el control de la facturación" aunque añade que desde 2014 se están implantando procedimientos de mejora. Se trata, por ejemplo, de la falta inicial de alguna dieta; la solicitud de dietas por email o teléfono directo, lo que impide verificar si el número facturado es correcto, etc.



Un trabajador de las cocinas prepara el menú.

CALLEJA (ARCHIVO)

LAS CLAVES

1 Conclusiones. El informe concluye que se ahorraría más con gestión propia, aunque ha habido un ahorro de 2,4 millones por la unificación y cambio de sistema. Añade que los sistemas de control han funcionado, de ahí la apertura de tres expedientes. Afirma que, en general, se han cumplido los pliegos del contrato, aunque detecta incumplimientos y problemas en el control de facturación. Y añade que los pliegos son "extensos y poco claros" así como que no constan que se verifiquen aspectos como la recepción de materias primas, la reparación de equipos o el personal que trabaja en la empresa.

2 Recomendaciones. Comptos recomienda evaluar si se sigue prestando el servicio de alimentación de forma externa o si es más conveniente la gestión con medios propios o una fórmula mixta; reflexionar sobre aspectos concretos antes de redactar los pliegos y redactarlos de forma concisa y clara. También recomienda realizar encuestas de satisfacción sobre el servicio, implantar procedimientos para verificar el cumplimiento de los pliegos, continuar con procedimientos para revisar la facturación y diseñar un procedimiento adecuado de solicitud de dietas y recepción de productos extra en Enfermería.

Un estudio refleja que casi la mitad de los platos regresaban con comida

Hasta el momento se han presentado 2.308 quejas de pacientes, el 59% por mala calidad de la alimentación

Casi la mitad de los primeros y segundos platos servidos a los pacientes ingresados en el Complejo Hospitalario tenían comida sobrante. Así se refleja en un estudio que realizó el propio CHN durante los meses de abril y mayo de 2013 y que recoge el informe de la Cámara de Comptos.

La entidad resalta que "no se realiza un control periódico de la comida sobrante" para detectar los platos menos apreciados y sustituirlos por otros a pesar de que esta medida está contemplada en el pliego del contrato con la empresa Mediterránea de Catering.

Únicamente se realizó una un control entre los meses de abril y

mayo que incluyó 700 muestras.

El resultado fue que en mayo se devolvió más comida sobrante que en abril, principalmente, en los primeros platos. En concreto, el 46% de los primeros platos repartidos en mayo volvieron a las cocinas con sobras (un 36% en abril) mientras que en los segundos platos sobró comida en el 41% de los platos analizados en mayor (26% en abril). El análisis de los postres muestra que sobraron en un 13% de los casos y un 11%, respectivamente.

Sobre este aspecto Salud ha alegado que se decidió evaluar la aceptación de los platos a través del contacto con las Unidades de Enfermería, ya que una vez recogidos no sirven para tomar medidas de mejora.

Más de 2.000 quejas

El informe de Comptos refleja también las quejas presentadas por los usuarios del Complejo Hospitalario desde que se puso

en marcha el servicio. En total han sido 2.308.

Comptos señala que la mayor parte de las quejas se formularon durante el primer cuatrimestre de 2013. "Posteriormente se han reducido". De hecho, Salud en sus alegaciones indica que en febrero de 2013 se presentaron 524 quejas mientras que en el mes de mayo de 2014 se han presentado 14 reclamaciones. Con todo, es una cifra superior a las ocho que se registraron a lo largo de todo el año 2012 o las 3 que hubo el año anterior.

La mayoría de las quejas, un 59%, son por mala calidad de la alimentación mientras que un 24% son reclamaciones por "múltiples quejas", un 9% por errores en las dietas y un 4% por la temperatura de los alimentos.

Según Comptos ante el alto número de quejas se creó "un modelo tipo de contestación" que se utilizó en la mayor parte de los casos.

Salud

MARTA VERA CONSEJERA DE SALUD

“Creemos que hubiese sido más costoso asumir las cocinas que externalizarlas”

Mantiene que el informe de Comptos no tiene en cuenta que la Administración habría tenido que invertir 6 millones de euros. Además, opina que realiza una estimación baja del personal que se necesitaba para asumir el servicio

BEATRIZ ARNEDO

Pamplona

La consejera de Salud mantiene que los datos que ofrece el informe de la Cámara de Comptos respaldan la decisión que se adoptó al externalizar el servicio de cocinas de los hospitales. Una lectura opuesta a la que realizan varios grupos de la oposición, que tras este informe han pedido la dimisión de Marta Vera y que la Administración asuma este servicio.

¿El informe constata que se equivocaron al externalizar el servicio de cocinas de los hospitales?

El informe dice muchas cosas, también positivas, como que los controles que ha establecido el Servicio Navarro de Salud son adecuados. Constata que el ahorro conseguido es de 2,8 millones al año. Nuestros cálculos eran acertados. O constata que se han reducido en más de 40.000 el número de dietas que hemos dado desde 2011 a 2013, no porque haya habido menos pacientes, sino porque el control ha sido mayor con la externalización.

Pero también concluye que si la Administración hubiera asumido la unificación de las cocinas y la puesta en marcha de la producción en frío, se hubiesen ahorrado 670.000 euros más al año.

En la estimación que hace, y que yo respeto, hay tres cuestiones que no han sido tenidas en cuenta. Para conseguir ese ahorro, el Servicio Navarro de Salud tendría que haber dispuesto de más de 5 millones de euros para poder acometer la inversión. Si no, por cada año que hubiésemos retrasado la puesta en marcha,

eran 2,8 millones de ahorro menos o de sobre coste. Luego se hace una estimación en el número de trabajadores que no se ajusta mucho a la realidad. La Cámara de Comptos estima que habría que reducir plantilla que tenía el Servicio Navarro de Salud en el servicio, que era de 204 personas, hasta poco más de 80. Menos trabajadores que los que están en Mediterránea de Catering. El hospital de Logroño, que es más pequeño, con algo más de 700 camas, cocina en frío y opera con medios propios y tiene 145 empleados.

Hablaba de tres cuestiones.

Sí, la tercera es que Comptos hace un cálculo de la amortización de los equipos valorando la vida útil de la obra en 30 años y los equipamientos en 8 años, como dice el plan general contable. Pero en nuestra cocina, se han establecido 4 años para la obra y 8 para el equipamiento, lo que eleva el gasto por amortización. Comptos lo calcula en 568.000 euros al año aproximadamente, cuando se elevaría a más de 900.000.

¿Mantiene que haber asumido con medios propios ese servicio hubiese sido más costoso?

Yo lo que digo es que el ahorro que ha conseguido el departamento de Salud con la unificación de las cocinas, el paso a cocina en frío y la externalización ha sido desde el primer momento de 2,8 millones de euros al año. Respeto el cálculo de Comptos de que ese ahorro podría ser mayor, pero está hecho en un ejercicio teórico.

¿Es decir, hubiese sido más costoso en su opinión asumirlo?

Probablemente habría sido más costoso. Entre otras cosas, no te-

níamos los 6 millones para realizar la inversión en la cocina en septiembre de 2012, que es cuando se hizo.

El órgano fiscalizador ya les recomendó en 2012 estudiar previamente si salía mejor para la Administración asumir el servicio. ¿Hicieron ese estudio?

No, porque el mayor problema era calcular la plantilla que se necesitaba. Hacer un ejercicio de dimensionamiento de la plantilla que se precisaba sería, vuelvo a repetir, un ejercicio teórico.

El órgano fiscalizador ve más incumplimientos, como la falta de botellines de agua en las comidas y cenas. ¿Qué van a hacer al respecto?

Seguir las recomendaciones de Comptos. Así como resalta que los controles son adecuados, hay una serie de puntos de mejora, algunos en los que afirma que Salud ya está trabajando. Luego están otros, como el del botellín de agua, que en un momento dado se dejó de dar porque nuestro personal no quiso repartirlo y, sin embargo, la empresa lo siguió facturando. Ahora lo que haremos será exigir a la empresa que nos abone esos 60.000 euros.

Aunque han bajado mucho las quejas, se siguen presentando. ¿Preocupa a su departamento?

El sistema de recogida de quejas no es el mismo que existía antes. Por el inicio de la externalización, ahora es más accesible. Lo positivo es que a través de esas quejas hemos podido mejorar.

¿Con todo lo ocurrido, sigue manteniendo que no fue un error externalizar las cocinas de los hospitales?

Yo considero que no. Y lo dice Comptos en su informe. Hace muchas valoraciones positivas del proceso. Había que acometer ese cambio aquí, como se está realizando en gran parte de los hospitales, colegios, guarderías... no sólo en España, sino también en otros países.



La consejera de Salud, Marta Vera, en una imagen de archivo. JAVIER SESMA

Comptos les recomienda que analicen si siguen externalizando el servicio, si lo asumen o si optan por una fórmula mixta. ¿Van a hacer ese estudio?

No. En este momento hay que cumplir el contrato con Medite-

rránea de Catering firmado para cuatro años (hasta julio de 2016). **Hay grupos políticos que piden que se revierta el proceso.**

Bien, es su opinión. No sé si sería el único o el primer caso de externalización de un servicio de cocina que se revirtiera.

¿Pero el Gobierno está satisfecho con el servicio de Mediterránea de Catering?

El Gobierno está satisfecho porque es la opinión de nuestros pacientes. Nuestra obsesión desde el principio fue que la calidad alimentaria estuviera fuera de toda duda y así ha sido. Mejorando en calidad, en eso hemos estado trabajando. El último aspecto que nos va a suponer una mejora importante será el cambio de los carros.

EN FRASES

“No vamos a analizar si se asume o no el servicio, hay que cumplir el contrato con la empresa”

“El Gobierno está satisfecho con el servicio, porque es la opinión de los pacientes”

La oposición pide la reversión de la gestión privada a pública

Grupos como I-E o Geroa Bai reiteran su petición de dimisión a la consejera de Salud

DN Pamplona

Varios grupos de la oposición criticaron ayer con dureza la actuación de la consejera Marta Vera, tras conocerse el informe de Comptos sobre el servicio de cocinas del Complejo Hospitalario

de Navarra. Mientras Bildu y Aralar consideran que se ha puesto en evidencia que la privatización de dicho servicio respondía únicamente a razones políticas, I-E y Geroa Bai reclaman la dimisión de la responsable del departamento. Por su parte, el PSN, ha pedido la comparecencia en el Parlamento del presidente de Comptos, Helio Robleda, para que explique el informe.

Una comparecencia que también han solicitado Bildu y Aralar. Estos indicaron en una nota

conjunta que la privatización de las cocinas “ha tenido unas nefastas consecuencias en la calidad del servicio y en la ciudadanía, y, además, resulta más cara que la gestión pública”.

Ambos grupos afirmaron que Salud “intentó encubrir” la privatización dentro de un paquete de medidas como la unificación del servicio o el cambio de sistema a cadena fría, haciendo ver que la privatización era “la única alternativa”, que acarrearía un supuesto ahorro de 2,7 millones.

Por su parte, Izquierda-Ezkerria (I-E) mantuvo que ha habido una “nefasta gestión” por parte de la consejera Marta Vera en el proceso de privatización de las cocinas del Complejo Hospitalario de Navarra cuestionado por la Cámara de Comptos y exigió, en un comunicado, la “reversión inmediata” del servicio para que su gestión sea pública.

I-E indicó que el informe de Comptos “avala” su tesis de que el servicio privado es “más caro para las arcas públicas y de inferior calidad” que cuando era público. Sostiene que es “demoledor” para el Gobierno de Navarra porque “refuta todas las ventajas” que Vera esgrimía en su defensa de la gestión privada y es una “prueba contundente de lo desafortunado de la privatización”.

Por su parte, Geroa Bai calificó como “un auténtico escándalo conocer a través de Comptos que si el servicio se hubiera prestado con medios propios, con las cocinas unificadas y el nuevo sistema de producción en frío, el coste anual habría sido 670.000 euros inferior al que ha supuesto la externalización”.

La coalición, en una nota, pidió la dimisión de la consejera de Salud, Marta Vera, “pero no sin antes comparecer de urgencia en sede parlamentaria para dar las explicaciones oportunas y asumir sus responsabilidades”.

Por ello, Geroa Bai ha solicitado la comparecencia de la consejera en la Cámara foral, así como la del presidente de Comptos, para que dé cuenta del resultado del informe.