



Cómo Brasanitas Hospitalar asegura la sinergia entre todos los equipos con Infrasppeak

Compañía
Brasanitas

País
Brasil

Con Infrasppeak desde
2019

Instituciones Sanitarias Gestionadas
690 instituciones, incluyendo
clínicas, laboratorios y hospitales





• **Cómo Brasanitas Hospitalar asegura la sinergia entre todos los equipos con Infraspak**

Brasanitas Hospitalar es una empresa pionera y líder en la prestación de servicios de instalaciones en el área de la salud, con más de 30 años de experiencia. Cuenta con profesionales especializados, ofreciendo una gestión multidisciplinar, bajo la supervisión de enfermeros y hosteleros. Son más de 8.200 colaboradores, que trabajan en 76 grupos sanitarios, y más de 9 mil camas gestionadas en todo el país.

Los procesos operativos de Brasanitas Hospitalar tienen el sello del Instituto Qualisa de Gestão (IQG), la validación de la Sociedade Brasileira de Hotelaria Hospitalar (SBHH) y cumplen con los requisitos exigidos por las agencias reguladoras - como ANVISA - y por las acreditaciones de ONA, CCHSA y JCI. La empresa también está certificada según las normas internacionales ISO 9001 para Sistemas de Gestión de Calidad (SGQ).

Dado que la salud es un aspecto esencial en la vida de las personas, todos los servicios asociados están en permanente evolución, y cada vez más digitalizados. Con la aparición de la pandemia de COVID-19, el sector sanitario tuvo que buscar

soluciones para mejorar los niveles de eficiencia de cada una de las instituciones. El aumento de los recursos humanos y logísticos fue una de las soluciones encontradas, sobre todo para hacer frente a las exigencias y complejidades relacionadas con los procesos de limpieza, desinfección y lucha contra la propagación del virus en el entorno hospitalario.

Para garantizar la total confianza en los servicios de instalaciones ofrecidos al sector sanitario y seguir la tendencia de la evolución tecnológica, Brasanitas Hospitalar dotó sus operaciones de profesionales cualificados; de equipos y productos de higienización adecuados; y de una solución tecnológica capaz de integrar todos los procesos (desde la desinfección de las instalaciones hasta los servicios de lavandería) y garantizar un alto nivel de higiene: Infraspak, una plataforma inteligente de mantenimiento.

• La Operación de Brasanitas Hospitalar en el Hospital Ministro Costa Cavalcanti en Foz do Iguaçu

Brasanitas Hospitalar trabaja en más de 420 clínicas y laboratorios y más de 260 hospitales, entre ellos el Hospital Ministro Costa Cavalcanti (HMCC), en Foz do Iguaçu, en el estado de Paraná.

El HMCC es un complejo hospitalario de 24 mil m² con 202 camas. Dispone de un Servicio de Urgencias, una Unidad de Cuidados Intensivos, un Laboratorio de Análisis Clínicos las 24 horas del día, diagnóstico por imagen y está equipado con la última tecnología en medicina nuclear.

También destaca por sus servicios de alta complejidad. El HMCC creó el primer servicio de cirugía cardiovascular de Foz do Iguaçu, actual referencia regional, así como una unidad dedicada al tratamiento del cáncer. El Centro de Oncología cuenta con radioterapia, quimioterapia, braquiterapia, un bloque de hospitalización, consultorios, enfermerías y salas de observación, y una sala de juegos para los niños en tratamiento.

Otro referente del HMCC es el centro de atención sanitaria materno-infantil, que concentra el Centro Obstétrico y la UCI Neonatal con un equipo médico

especializado y dedicado las 24 horas del día a la atención de las embarazadas y los recién nacidos.

¿Puede un hospital de este nivel de complejidad y exigencia entregar sus servicios de gestión de instalaciones a un solo proveedor? ¿Podrá este proveedor garantizar que todo funcione de acuerdo con las normas y reglamentos existentes, especialmente en el contexto de la pandemia?

La respuesta es: sí, ¡sin duda!

Brasanitas Hospitalar ofrece servicios de instalaciones especializados en:

- Higienización y Desinfección de Ambientes - Recogida de Residuos
- Lavandería
- Hostelería
- Servicios de Apoyo
- Mantenimiento de la Infraestructura Hospitalaria - Mantenimiento de Áreas Verdes
- Gestión de Terceros
- Control Integrado de Plagas

Y, desde julio de 2015, es socio estratégico del HMCC en la gestión de instalaciones. Un equipo de 94 profesionales especializados presta servicios de limpieza terminal y rutinaria, desinfección de suelos, recogida de ropa sucia y residuos hospitalarios, además del suministro de ropa desde una sala de ropa central a las salas de ropa satélite de las distintas unidades del hospital.

“ Los registros de las limpiezas rutinarias y terminales se hacían manualmente y, por ello, estaban más sujetos a errores y pérdidas de información. Además, el sistema anterior no permitía incluir imágenes después de la realización de un servicio. ”

— Liliana Nunes Mello, Gestora Técnica Operativa Hospitalaria

Brasas Hospitalar ha eliminado la complejidad de gestionar varios proveedores y ha introducido una visión más integrada en la planificación operativa. De este modo, el HMCC puede centrarse en lo más importante: sus pacientes.

La prioridad del equipo de Brasas Hospitalar que opera en el HMCC es proporcionar la mejor atención, creando un ambiente hospitalario cuidado, limpio y seguro para los pacientes, visitantes y empleados. Para ello, cuenta con un aliado tecnológico: Infraspak. Implementada en 2021 en el ramo hospitalario, la plataforma permite el “levantamiento en tiempo real de indicadores capaces de señalar directrices para la optimización continua de los procesos operacionales”, afirma Katlin Araújo, Supervisora de Operaciones de Brasas.

• Antes de Infraspak...

Brasas Hospitalar no estaba satisfecha al 100% con el grado de confianza que ofrecía al HMCC en cuanto a la actuación de sus equipos y la calidad de los servicios de gestión de instalaciones prestados. La ambición era proporcionar un informe completo

de las actividades contratadas y tener acceso a indicadores de rendimiento que permitieran detectar oportunidades de mejora. Sin embargo, el trabajo administrativo y la información dispersa en papeles y archivos dificultaban ese objetivo.

“ Infraspak ha sido muy útil en tiempos de pandemia. Con los indicadores pudimos recalcular eficazmente los mapas de frecuencias y los tiempos de operación. ”

— Katlin Araújo, Supervisora de Operaciones de Brasas

Garantizar la fiabilidad de la información

Antes de la implementación de Infraspak, según Liliana Nunes Mello, Gestora Técnica Operativa Hospitalaria, “los registros de las limpiezas rutinarias y terminales se hacían manualmente y, por ello, estaban más sujetos a

errores y pérdidas de información. Además, el sistema anterior no permitía incluir imágenes después de la realización de un servicio”.

Dar una respuesta inmediata a las solicitudes

El registro manual de los servicios realizados también dificultaba los tiempos de reacción del personal ante las solicitudes o averías. Y en tiempos de pandemia, la respuesta a las diferentes solicitudes debía ser más rápida que nunca.

Ofrecer al cliente un control efectivo

Al no tener toda la información centralizada, Brasas Hospitalar y el HMCC no tenían forma de monitorizar, en tiempo real, las operaciones realizadas. Así, no podían estar al tanto, de manera precisa, del rendimiento del equipo, de los tiempos de los procesos y de la calidad del servicio prestado.



• ¿Qué ha cambiado con Infrasppeak?

Tras la implementación de Infrasppeak en las operaciones de higienización en el HMCC en 2021, Brasanitas Hospitalar ha visto mejoras en la gestión de los procesos operativos, el mapeo de la productividad del equipo y la calidad del servicio prestado. Además, con Infrasppeak, Brasanitas Hospitalar pudo dar respuesta a una de las principales preocupaciones del HMCC: garantizar las sinergias. Sinergia entre ámbitos y equipos implicados en las rutinas diarias y sinergia con los softwares utilizados y ya estandarizados para el área hospitalaria.

Equipos autónomos y de actuación rápida

Con Infrasppeak, todos los equipos pueden activarse en una única plataforma. Reciben una notificación instantánea cuando se realiza un pedido o se informa de una avería, tienen fácil acceso a toda la información que necesitan para hacer su trabajo y pueden confirmar su presencia en el local mediante el check in online con código QR.

Full control over operations

Con unos pocos clics, el gestor puede acceder a los indicadores de rendimiento y mapear fácilmente la productividad del equipo, los tiempos de los

procesos y los costes asociados, optimizando la asignación de recursos y mitigando los impactos financieros relacionados con las multas por incumplimiento de los SLA.

Sinergia entre todas las partes de la operación

Infrasppeak ha permitido combinar todas las partes de la operación de higienización en el HMCC. “La sinergia entre los ámbitos y los equipos responsables, internos o subcontratados, y todos los implicados en las rutinas diarias, es una de las principales ventajas de utilizar una plataforma inteligente como Infrasppeak”, señala Ivan Carlos Ferreira, Gestor de FM e Innovación Tecnológica.

“La sinergia entre los ámbitos y los equipos responsables, internos o subcontratados, y todos los implicados en las rutinas diarias, es una de las principales ventajas de utilizar una plataforma inteligente como Infrasppeak.”

— Ivan Carlos Ferreira, Gestor de FM e Innovación Tecnológica

• ¿De qué modo ha ayudado Infrasppeak a afrontar los retos de la lucha contra la COVID-19?

En el contexto de la pandemia, los equipos de limpieza de los hospitales asumieron un papel fundamental en la lucha contra la propagación del virus.

“Forma parte de la cultura de Brasanitas Hospitalar concienciar a los empleados de la importancia de su trabajo de limpieza y conservación y de su contribución a la recuperación de los pacientes en un escenario de pandemia”, afirma Elaine Lima, Directora de la Unidad Hospitalaria.

El grupo ha adoptado nuevas instrucciones técnicas de trabajo, equipos y productos desinfectantes adecuados, controlando la dosis necesaria para una reducción significativa de los microorganismos nocivos para la salud mediante estudios y análisis químicos. “Nuestra área técnica cuenta con especialistas que evalúan constantemente los procesos y realizan las adaptaciones necesarias”, afirma Liliana Nunes Mello, Gestora Técnica Operativa Hospitalaria. En el esfuerzo diario por garantizar un espacio hospitalario seguro para sus pacientes, Infrasppeak también ha sido un importante aliado de Brasanitas

Hospitalar. “Infraspeak ha sido muy útil en tiempos de pandemia. Con los indicadores pudimos recalcular eficazmente los mapas de frecuencias y los tiempos de operación”, destaca Katlin Araújo, Supervisora de Operaciones de Brasanitas. Brasanitas Operations Supervisor.

Con Infraspeak, Brasanitas Hospitalar gestiona la limpieza terminal, rutinaria y de camas, las llamadas y las existencias de forma organizada, inteligente e integrada.

A través de la Inteligencia Artificial (AI) y el aprendizaje automático, Infraspeak es capaz de reunir todos los datos generados por el equipo y por la operación y transformarlos en planes de acción concretos. La plataforma realiza un aprendizaje a lo largo de su uso que le permite encontrar todo tipo de patrones en los datos recogidos y así generar sugerencias inteligentes, automatizar flujos de trabajo y crear alertas para situaciones críticas. Esta inteligencia tiene un impacto real en las operaciones, relacionado con el control, la eficiencia, la fiabilidad y la calidad del servicio, aspectos críticos en un

entorno hospitalario y especialmente en el contexto de la pandemia.

La plataforma también permite involucrar a todo el equipo de Brasanitas Hospitalar. El personal hace el check-in online en su smartphone y tiene toda la información disponible al alcance de sus dedos. Los gestores y encargados comprueban el estado de las tareas y reciben notificaciones si falta algo. No tienen que esperar a un informe escrito y pueden prestar asistencia a distancia en el mismo momento. Los clientes de Brasanitas, por su parte, pueden seguir los progresos en tiempo real en su tablero, sabiendo en todo momento lo que ocurre en sus instalaciones.

Como socio de servicios integrados, Brasanitas Hospitalar sigue los procedimientos y las mejores prácticas globales, utilizando la última tecnología inteligente para innovar constantemente y proporcionar una experiencia segura y agradable a los pacientes, visitantes y empleados del HMCC.

• ¿Por qué Infraspeak?

“Queríamos una solución que nos permitiera lograr una verdadera sinergia entre los servicios de gestión de instalaciones prestados. Además,

queríamos mejorar el mapeo de todos los procesos, especialmente los SLA y los KPI. En Infraspeak encontramos una plataforma sencilla, amigable y personalizable, capaz de facilitar los procesos y contribuir a una ganancia de productividad”, dice Ivan Carlos Ferreira – Gerente de FM e Innovación Tecnológica.

• ¿Cómo fue la implementación?

La implementación de Infraspeak estuvo a cargo de Fábio Manzini, Analista Técnico Operativo, quien registró los activos en la plataforma, creó las parametrizaciones, asoció los Códigos QR y se aseguró de que todo fuera totalmente funcional. El proceso de implementación fue rápido, estructurado y en sinergia con el equipo de operaciones. Sólo llevó un mes y pasó por 4 etapas: elaboración de cronograma, reuniones de desarrollo, formación y activación. La adopción por parte de los profesionales de Brasanitas Hospitalar fue total, con más de ocho aplicaciones nativas en uso y una probable expansión futura.

• ¿Qué es lo que sigue?

Aplicaciones de auditoría y gestión de documentos. Además, quiere apoyarse en la plataforma para mapear espacios interiores y para integrar sensores RFID, utilizados como terminales de apertura de puertas. Y estamos seguros de que, a medida que Infraspak evolucione, habrá más sorpresas en el futuro.

Hable con uno de nuestros especialistas y Infraspak puede hacer que que sus operaciones sean realmente inteligentes, conectadas y colaborativas.

Programa una demostración

