

Especialización en Economía y Gestión de la Salud

Trabajo Final de Especialización

Autora: Mariana Andrea Barata

MODELO DE ABASTECIMIENTO DE INSUMOS ASISTENCIALES EN EL HOSPITAL DE PEDIATRÍA SAMIC "PROF. DR. JUAN P. GARRAHAN"

Determinación de la satisfacción del profesional usuario en
relación al modelo descentralizado de abastecimiento

2011

Citar como: Barata, M. A. (2011). Modelo de abastecimiento de insumos asistenciales en el hospital de pediatría SAMIC "Prof. Dr. Juan P. Garrahan": determinación de la satisfacción del profesional usuario en relación al modelo descentralizado de abastecimiento. [Trabajo Final de Especialización, Universidad ISALUD]. RID ISALUD.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
A) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A ABORDAR	5
B) DESCRIPCIÓN Y ARGUMENTACIÓN EN LA CUAL SE EXPONEN LOS FACTORES O ELEMENTOS ASOCIADOS AL TEMA	6
C) OBJETIVOS	7
<i>OBJETIVO GENERAL</i>	7
<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	7
3. DESARROLLO	8
<i>CONCEPTOS DE ABASTECIMIENTO HOSPITALARIO COMO ESTRATEGIA DE LOGÍSTICA</i>	8
<i>PROCESO DE ABASTECIMIENTO EN EL HOSPITAL GARRAHAN</i>	10
<i>DESCRIPCIÓN MODELO OPERATIVO DE ABASTECIMIENTO</i>	11
<i>SISTEMA DE LOGÍSTICA PARA EL ABASTECIMIENTO (SLOPA)</i>	13
RECURSOS HUMANOS	15
<i>COMPETENCIAS</i>	15
<i>CAPACITACIÓN</i>	15
COMUNICACIÓN INTERNA Y SISTEMA INFORMÁTICO	16
<i>FODA DEL SISTEMA INFORMÁTICO GARRAHAN</i>	17
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	18
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	19
4. CONCLUSIONES	20
5. ANEXOS	22
ANEXO I: POLÍTICA DEL HOSPITAL GARRAHAN	23
ANEXO II: R-ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE ABASTECIMIENTO	24
ANEXO III: INDICADORES DE TIEMPOS DE ABASTECIMIENTO	26
6. BIBLIOGRAFÍA	27

Agradecimientos

Este trabajo fue realizado gracias a la colaboración y aportes realizados por el Sr. Marcelo Giuliani, el Dr. Alberto Dasso, el permanente apoyo de la Lic. Daniela Álvarez en las diferentes etapas de desarrollo y el equipo docente de la Universidad Isalud.

Dedicado especialmente a Julieta y Victoria, por permitirme dedicar tiempo a la realización del mismo.

Lic. Mariana Andrea Barata

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo se propone determinar el impacto en la satisfacción del usuario en un modelo descentralizado de abastecimiento en un hospital pediátrico de alta complejidad por tal motivo se encuadra dentro del área temática de calidad.

La investigación resulta relevante y se justifica para poder gestionar eficientemente el modelo implementado en un hospital pediátrico de autogestión en el cual se administran una gran cantidad de insumos asistenciales. El resultado de la medición será de utilidad para analizar los procesos y permitirá detectar las acciones preventivas y correctivas a llevar a cabo y mejorar continuamente para posibilitar la satisfacción del usuario que permita alcanzar una atención de excelencia a los pacientes del hospital. Para ello es fundamental una eficiente administración de los recursos que permita realizar compras a tiempo al menor costo posible manteniendo una calidad aceptable por el usuario con el fin de brindar un mejor servicio al paciente.

La población objetivo de esta medición son los Profesionales Usuarios de los Servicios Asistenciales del Hospital de Pediatría de alta complejidad Profesor Dr. Juan P. Garrahan, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires debido a que ellos son quienes avalan la demanda de los insumos para la atención de los pacientes. A los fines de este trabajo los denominaremos "usuarios" y serán la fuente de información primaria.

El tipo de diseño de investigación será exploratorio. Se llevará a cabo un trabajo de campo en el cual se aplicará como técnica un guión para realizar encuestas a fuentes de información primarias.

El estudio será transversal, tomando en cuenta los hechos que ocurren en el presente, sin medir los efectos del tiempo.

La estructura del trabajo se organizará describiendo el modelo vigente, luego se desarrollará el marco conceptual en relación a los recursos humanos y sistemas de información, considerándolos como los recursos claves el sistema. Posteriormente se realizarán las encuestas, se expondrán los resultados y se dará la conclusión final sobre la investigación.

Se tomarán como áreas de indagación las expectativas del Profesional Usuario y su satisfacción asociada en cuanto al nivel de cumplimiento en cuanto a su requerimiento, teniendo en cuenta los tiempos de entrega, calidad del producto recibido y demás cuestiones que hacen a la calidad percibida por el usuario.

De acuerdo a la revisión realizada no hay investigaciones anteriores a la fecha.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

a) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A ABORDAR

En el área de los servicios de salud, la planificación del abastecimiento resulta estratégica para la continuidad del flujo de productos y servicios que garanticen la atención oportuna y de calidad. Implementar mecanismos de mejora y control sobre este proceso es fundamental para la óptima gestión de los servicios.

Con la inauguración del Hospital Garrahan el 25 de agosto de 1987, se ponía en marcha un modelo asistencial público descentralizado, de autogestión, con estructura matricial, organización de la atención por cuidados progresivos, horario prolongado de los profesionales, remuneraciones dignas para sus trabajadores y un fuerte enfoque en la calidad. Su Política de la Calidad se encuentra definida y es conocida por todos los trabajadores del Hospital (Anexo n° 1).

El modelo de abastecimiento de insumos asistenciales del Hospital Garrahan funciona como un modelo descentralizado conformado por dos grandes áreas de trabajo: la asistencial conformada por Centros de Pedido que administran los materiales que el hospital adquiere, y el área administrativa donde la Gerencia de Contrataciones y Suministros realiza el llamado a licitación¹, la apertura de las ofertas presentadas, el cuadro comparativo de ofertas y remite al Centro de Pedido solicitante para que el profesional calificado de cada Servicio decida cuál es la oferta más conveniente tomando como parámetros de decisión principalmente el precio y la calidad de los insumos.

Actualmente son ocho los Centros de Pedidos que administran insumos asistenciales. Según datos del sistema informático, durante el año 2010 gestionaron el abastecimiento de 15.461 productos.

La propuesta es determinar si en un hospital pediátrico de alta complejidad en el cual se abastece esta cantidad de insumos, el sistema en funcionamiento cumple con las expectativas de los Profesionales Usuarios de los Servicios Asistenciales del Hospital.

¹ Reglamento de Contrataciones Dec. PEN 1209/87, Res. C.A. 419/89.

Tabla 1: Consumos por unidades funcionales asistenciales. Año 2010

Servicio	Farmacia		Esterilización	Laboratorio		Imágenes	Hemoterapia		Ctro. Quirúrgico		Tec. Médica	Alimentación	
	Medicam.	Descart.	Descart.	Vidrio	Reactivos	Imágenes	Material	Reactivos	Instrum.	Insumos	Rep. Acces.	Material	Form. Alm.
Alimentación													
Anestesia													
Atención ambulatoria													
Bancos (huesos, hv, ma, piel, tejidos)													
Bronqueolisis													
Cardiología													
CIMS													
Cirugía													
Consultorios externos													
Crecimiento y desarrollo													
Emergencias													
Endocrinología													
Endoscopia (gástrica y resp.)													
Epidemiología e Infectología													
Escoliosis patológicas espinales													
Gastroenterología													
Ginecología													
Hemato-oncología													
Hemodiálisis													
Hemodinamia													
Hemoterapia													
Hospital de día													
Inmunología													
Intervencionismo													
Kinesiología													
Laboratorios													
Medicina nuclear													
Nefrología													
Neonatología													
Neumonología													
Neurocirugía													
Neurofisiología													
Neurología													
Oftalmología													
Ortopedia													
Otorrinolaringología													
Patología													
Preparación medic. Parentales													
Quirófanos													
Radiología													
Radioterapia													
Resonancia magnética													
Tomografía axial computada													
Trasplantes (Méd. ósea, cardíaco, hepático, renal)													
Unidad de Cuidados Intensivos													
Unidad metabólica													
Urología													

Fuente: Datos de consumos año 2010 – Sistema informático del Hospital Garrahan.

b) DESCRIPCIÓN Y ARGUMENTACIÓN EN LA CUAL SE EXPONEN LOS FACTORES O ELEMENTOS ASOCIADOS AL TEMA

El tema será abordado a través de las dimensiones de recursos humanos, y sistemas de información por considerarlos recursos claves para el eficiente funcionamiento del sistema.

Se estudiará por el lado de los recursos humanos involucrados, la competencia de los mismos y su grado de compromiso sobre el cumplimiento de los objetivos de oportuno abastecimiento. Por el lado del sistema de información, se considerara al sistema informático como soporte vital del sistema de abastecimiento y se analizará el funcionamiento de la comunicación interna para evaluar la fluidez de datos entre los operadores.

Se compararán los resultados de los indicadores en relación al tiempo utilizado para los trámites de compras con los resultados de las encuestas realizadas.

c) OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Identificar la satisfacción de los Profesionales Usuarios en el modelo descentralizado del sistema de abastecimiento de insumos asistenciales en un hospital pediátrico de alta complejidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Detallar conceptos de abastecimiento hospitalario como estrategia de logística.
- ✓ Describir el modelo de abastecimiento vigente y su importancia como macroproceso del Hospital.
- ✓ Referir la competencia de los recursos humanos que operan el sistema de abastecimiento.
- ✓ Analizar el funcionamiento de la comunicación interna y las fortalezas y debilidades del sistema informático.
- ✓ Identificar la satisfacción de los Profesionales Usuarios de Servicios Asistenciales respecto a tiempos medios de espera para insumos y calidad de los mismos.
- ✓ Comparar los resultados de las encuestas con los tiempos de los indicadores de abastecimiento.

3. DESARROLLO

El derecho a la salud es un derecho fundamental del ciudadano. La Constitución Nacional establece en su artículo 42 el derecho a la protección de la salud provista por las autoridades, brindando calidad y eficiencia de los servicios públicos. Dentro de este contexto, la misión de los hospitales consiste en la prestación oportuna de los servicios de salud para atender y brindar una atención confiable y de calidad al paciente en el momento adecuado con el personal y recursos adecuados.

CONCEPTOS DE ABASTECIMIENTO HOSPITALARIO COMO ESTRATEGIA DE LOGÍSTICA

El concepto de abastecimiento es sinónimo de provisión o suministro. Es una función de logística mediante la cual se provee a la organización de todo los insumos necesarios para su funcionamiento. Implica no solo procesos eficientes y eficaces de adquisición, sino la implementación y gestión de modelos integrales de sistemas de suministros que involucran diversas etapas que funcionan en cadena y que incluyen los procesos de selección, adquisición, almacenamiento, distribución y uso racional, orientados a asegurar la disponibilidad de medicamentos e insumos esenciales, así como la calidad de los insumos ofrecidos y la oportunidad en la atención al usuario. Los productos que se administran en el proceso de abastecimiento hospitalario son artículos que pueden salvar vidas no pueden ser tratados como cualquier mercancía y el suministro adecuado debe ser una prioridad en los sistemas de salud.(Fitzgerald, Girón, Bermudez, 2006: 7)

Las implementaciones en logística hospitalaria tienen un alto impacto en la eficiencia de las operaciones, principalmente en el ahorro de costos y la mejora del nivel de servicio ofrecido a los pacientes a través del mejoramiento continuo de los procesos (Jiménez, Guerrero, Velasco y Amaya, 2007).

La aplicación de logística hospitalaria permite la creación de ventajas competitivas y su efectividad representa un apoyo importante en la prestación de un servicio médico de calidad para el beneficio de toda la comunidad.

Un modelo de sistema integral de suministro se concreta en un ciclo en el que cada función o proceso principal se apoya en la función previa y conduce lógicamente a la siguiente. (Fitzgerald, Girón, Bermudez, 2006: 11)

Además, para el éxito de la gestión de logística para el abastecimiento es fundamental la disponibilidad de información en tiempo real (que facilite la planificación, la ejecución, el seguimiento y control, y el análisis posterior), así como que ésta esté disponible con la estructuración adecuada para cada uno de los actores.

La gestión de los proveedores también será una actividad crítica. Bajo el punto de vista de la licitación pública, la homologación y la posterior evaluación del servicio prestado está basada en el cumplimiento de pedidos y plazos, y en la ausencia de incidencias.

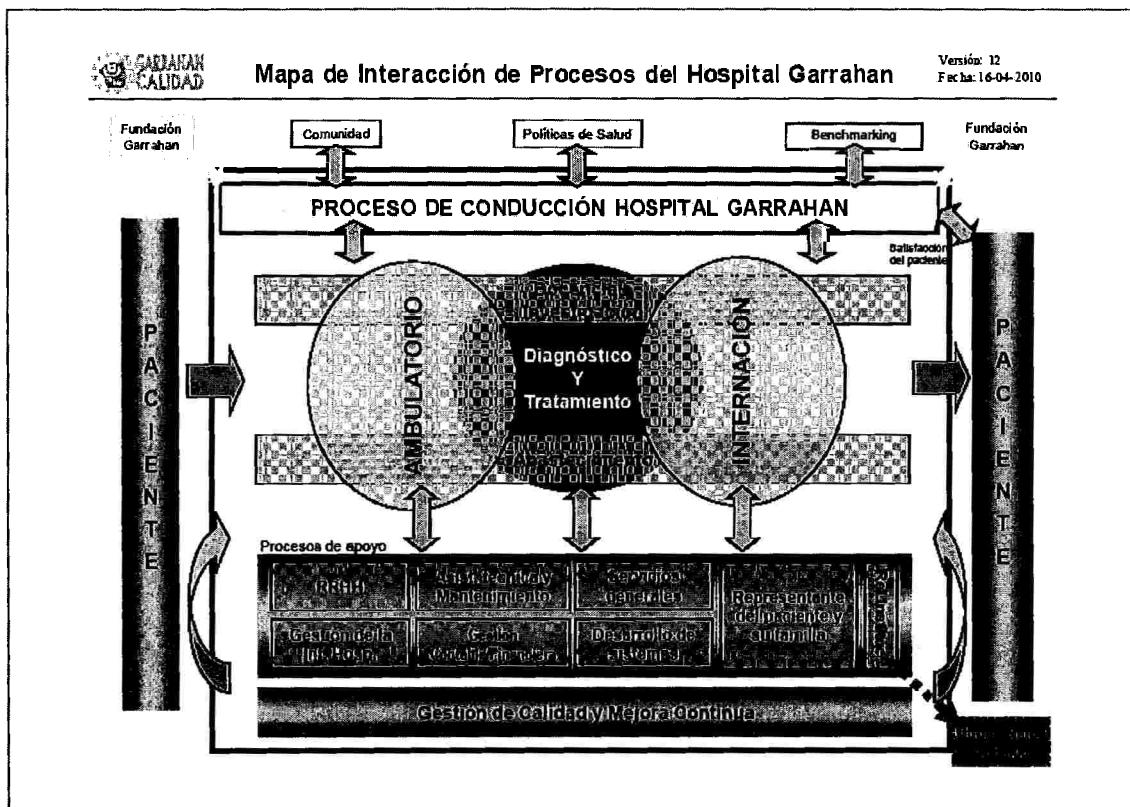
En concreto, la función de Abastecimiento es uno de los puntos más importantes en un modelo integral de gestión para la logística hospitalaria, ya que es, sin duda, un elemento fundamental para el cumplimiento de un nivel máximo de servicio al paciente. Debe generar, además, los modelos de gestión de stocks adecuados y que lleven asociados también el mayor ahorro posible de los costes.

Tratar de conseguir mantener un nivel de stocks adecuado a los consumos es la esencia de una gestión eficiente de la cadena de suministro. Para ello, esta gestión se ha de realizar teniendo en cuenta las necesidades del cliente final y la forma de darles respuesta, es decir, colocando al paciente en el centro de toda la operación y esforzándose de manera continua en optimizar el funcionamiento de los procesos y la estructura que los soporta.

Como en la mayoría de los sectores, en el sector público de salud existe un gran margen de mejora en la eficiencia de las operaciones. Esto significa que se pueden conseguir mejores niveles en la calidad del servicio asistencial al paciente. Además, se conseguiría un segundo beneficio, la disminución de los costes operacionales, que cobra gran dimensión en la actual situación de contención del gasto en la que se sitúa nuestro sector sanitario. (Carlos Mozas Cascallar, 2010).

PROCESO DE ABASTECIMIENTO EN EL HOSPITAL GARRAHAN

Gráfico 1: Mapa de Procesos del Hospital Garrahan



Fuente: Depto. Organización y Métodos

El hospital cuenta con dos macroprocesos principales: Internación (incluye los procesos interdisciplinarios de gestión clínica, enfermería y gestión de la información) y Ambulatorio (incluye los procesos de guardia y emergencias, orientación médica, consultorios externos, hospital de día, e inscripción).

Estos dos macroprocesos interactúan activamente con el macroproceso de Diagnóstico y Tratamiento (comprendido por los procesos de laboratorio, interconsultas, imágenes, farmacia, hemoterapia, radioterapia, alimentación, kinesiólogía, servicio social, patología, banco de tejidos, esterilización y centro quirúrgico).

El macroproceso de Abastecimiento al igual que el de Docencia e Investigación, atraviesan a todos los anteriores y es allí es donde reside la importancia de desarrollar un sistema de logística hospitalaria eficiente que satisfaga las necesidades de los usuarios.

DESCRIPCIÓN MODELO OPERATIVO DE ABASTECIMIENTO

El abastecimiento del Hospital funciona bajo un modelo de gestión descentralizado basado en dos operadores de gestión: los Centros de Pedidos (CP) y la Gerencia de Contrataciones y Suministros (GCyS).

La normativa que rige las contrataciones con los proveedores está determinada por el Decreto Nº 1209/87 Resolución Nº C. A 419/90 "Reglamento de Contrataciones" y las Resoluciones Nº 194/96, 689/06, 344/96, 290/06, 48/96, 532/00, 131/08 218/10.

CENTROS DE PEDIDOS

Surgen como respuesta a la necesidad de descentralizar el aprovisionamiento para adecuarlo a la centralización de las compras, a partir del año 1999. Son las áreas internas de la Institución responsables de administrar las gestiones relativas al abastecimiento de insumos. Asimismo, los insumos administrados se clasifican conforme con el tratamiento contable / presupuestario propio del Centro de Pedido. Son una figura clave en el esquema de abastecimiento del hospital. Se encargan de la administración integral de los materiales que el hospital adquiere, y toda la Organización conoce con certeza que solo a ése Centro de Pedido se los puede requerir. En el mismo sentido ese Centro de Pedido, únicamente puede administrar los elementos que se le asignaron. Atienden los requerimientos de los usuarios, establecen las características técnicas de los ítems que administran, emiten las Solicitudes de Compra en función de la relación entre existencias y consumo (punto de pedido), administran los depósitos y son los encargados de la evaluación técnica de los proveedores adjudicados.

GERENCIA DE CONTRATACIONES Y SUMINISTROS

Se ocupa de gestionar la adquisición de los materiales requeridos por los CP atendiendo la oportunidad del abastecimiento y las condiciones y modalidades de mercado, todo ello de conformidad con el reglamento de contrataciones del Hospital y demás normativa vigente (ANMAT, AFIP, etc.). Su misión es satisfacer las necesidades de bienes y servicios formuladas por las áreas del Hospital autorizadas a efectuar los respectivos requerimientos, organizando las actividades sobre la base de los siguientes principios rectores: oportuna provisión, calidad acorde a lo solicitado, precios razonables para el

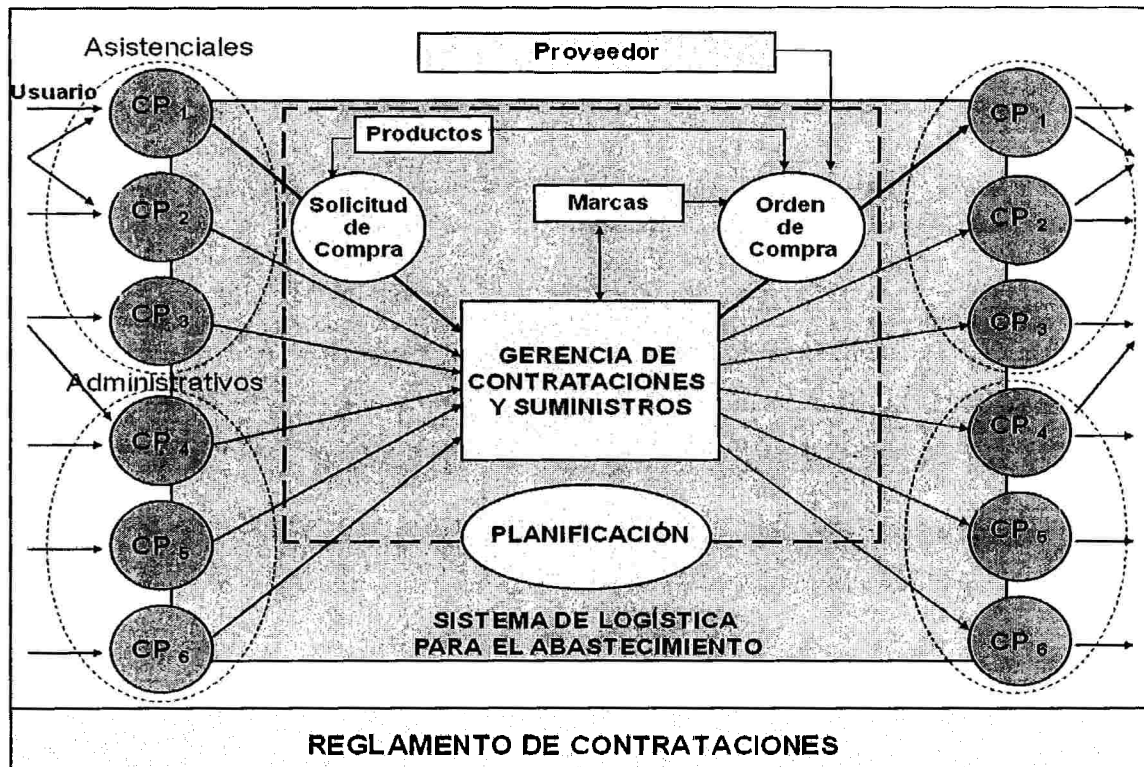
volumen de compra, gestión costo eficiente y transparencia a través de un esquema que en el mediano y largo plazo brinde igualdad de oportunidades. Tiene a su cargo tres Departamentos llevan a cabo las tareas administrativas de abastecimiento del modelo: Adquisiciones, Contrataciones y Coordinación Logística de Abastecimiento.

DEPARTAMENTO COORDINACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTO

Coordina la relación entre los CP y la GCyS en las cuestiones referidas al análisis, diseño y mejora continua del modelo de gestión integral, los procesos involucrados y su monitoreo basado en indicadores, el diseño y cumplimiento de los procedimientos administrativos, la puesta en marcha de aplicaciones informáticas y la incorporación de nuevas tecnologías.

MODELO DESCENTRALIZADO DE ABASTECIMIENTO

Gráfico 2: Modelo descentralizado de Abastecimiento del Hospital Garrahan

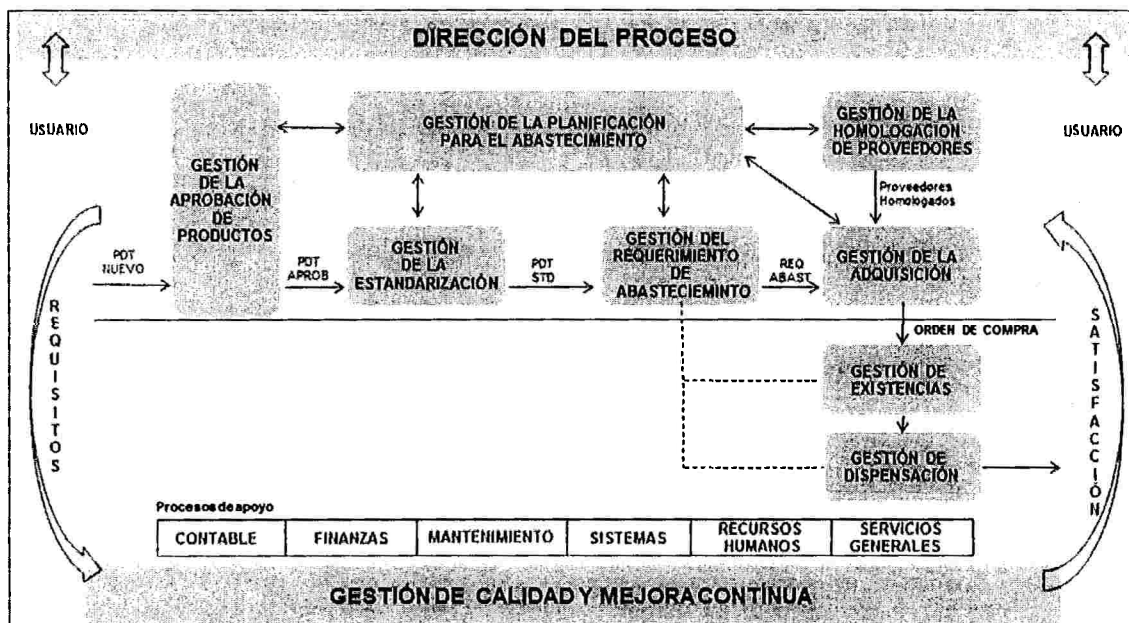


Fuente: Depto. Coordinación Logística de Abastecimiento

SISTEMA DE LOGÍSTICA PARA EL ABASTECIMIENTO (SLOPA)

Se denomina Sistema de Logística para el Abastecimiento (SLOPA) al conjunto de elementos constituido por toda la normativa vigente, procedimientos e instructivos, mapas de los procesos alcanzados y aplicaciones informáticas con sus manuales operativos.

Gráfico 3: Sistema de logística para el abastecimiento



Fuente: Depto. Coordinación Logística de Abastecimiento

Este macro proceso atraviesa a todos los procesos, asegurando el suministro de los insumos necesarios, y está conformado por los procesos de:

-Gestión de la aprobación de productos: basado en decisiones de la Dirección de incorporar nuevos productos determinando la eventual participación de los Comités de Drogas, Medicamentos y Farmacovigilancia, Comité de Tecnovigilancia y Comité de Evaluación de Tecnologías Sanitarias para el asesoramiento sobre los mismos.

-Gestión de la planificación para el abastecimiento: Planificación de las tareas relativas a la organización del proceso de abastecimiento: Asignación de Rubros por CP, Control de definición unívoca de los productos, asignación y reasignación de productos entre CP, Definición de Agrupamientos de Compra.

- **Gestión de la estandarización de productos:** Implementación de la codificación de rubros y productos.

- **Gestión del requerimiento de abastecimiento:** Generación de la Solicitud de Compra en base al control del Punto de Pedido.

- **Gestión de la homologación de proveedores:** Se trata de las actividades relativas a la evaluación técnica de los proveedores de insumos críticos realizada por los Centros de pedidos y la conformación de documentación del registro de proveedores del Hospital. (El criterio general para saber si un producto es crítico se relaciona con el impacto que su falta pueda tener sobre el nivel de prestación del servicio que lo requiere).

Es importante que la gestión de proveedores tenga como objetivo generar relaciones permanentes, basadas en la confianza y el respeto, en las que ambas partes ganan por la calidad de sus servicios y productos. Requiere la exigencia a proveedores de documentación legal, técnica y financiera, así como la elaboración de un registro de proveedores y la valoración permanente de su servicio y productos. (Guía Práctica para la adquisición de insumos estratégicos, OPS 2006).

-**Gestión de la adquisición:** Conjunto de actividades relativas al procesamiento del requerimiento de abastecimiento y posterior emisión de la Orden de Compra o Contrato con los proveedores. Desarrollo de proveedores. Búsqueda de nuevas alternativas en el mercado.

-**Gestión de las existencias:** Gestión de administración de stocks y depósitos.

-**Gestión de la dispensación:** Puesta en el usuario de los materiales necesarios para su actividad.

RECURSOS HUMANOS

COMPETENCIAS

Para lograr resultados favorables en la prestación del servicio de abastecimiento, se definieron los perfiles de puestos de los operadores del sistema, los cuales son comunicados y conocidos por cada una de las personas.

En ellos se detallan los conocimientos, habilidades y aptitudes que se requiere para desempeñarse en cada puesto.

Los perfiles definidos para cada puesto comprenden la información relativa a:

- Nombre del puesto:
- Dependencia jerárquica:
- Principales responsabilidades y actividades:
- Competencia requerida:
 - ✓ Formación
 - ✓ Experiencia
 - ✓ Capacidades y actitudes generales
 - ✓ Conocimientos técnicos
 - ✓ Conocimientos específicos (relativos a la normativa vigente aplicable al Hospital)

Se realiza una fuerte concientización del personal sobre la pertinencia, responsabilidad e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de las metas propuestas. (ISO 9001:2008, 6.2.2; inc. d).

CAPACITACIÓN

Resulta conveniente que se mantenga una programación de cursos de capacitación con el propósito de evaluar y modernizar el propio trabajo, buscar la participación y la autocrítica y en fin, para estar actualizado con las últimas técnicas informáticas y administrativas que promueven un excelente ambiente de trabajo, disminuir los tiempos de respuesta, buscar mayor productividad y fortalecer la competitividad. (Pontón Laverde, 1999:521).

En el sistema de abastecimiento del hospital, se establece un plan anual de capacitaciones para el personal que lo integra, al que se agregan las capacitaciones que sean necesarias para el buen desempeño de los procesos.

Por otro lado, a partir del año 2009 se implementó para toda la Institución la Carrera Hospitalaria, dando lugar a la capacitación permanente del personal.

Sin embargo, ni la formación académica o técnica apropiada, ni el conocimiento cabal de la Institución son suficientes. Es fundamental combinarla con una personalidad de servicio y una mentalidad muy amplia sobre la importancia y el impacto de las adquisiciones en los usuarios.

COMUNICACIÓN INTERNA Y SISTEMA INFORMÁTICO

Dentro del componente de apoyo a la gestión del ciclo de suministros, es fundamental el sistema de información para la gestión que permita recoger, procesar, comunicar y utilizar información con el propósito de tomar las decisiones que garanticen el mejoramiento continuo de los procesos (Guía Práctica para la adquisición de insumos estratégicos, OPS 2006).

La administración moderna se basa en un buen sistema de información que permita tomar decisiones sobre qué productos adquirir, en qué cantidad, a qué precio y a quienes se comprará, cuál es el nivel de cumplimiento de los proveedores, qué demoras hay y en cuanto tiempo cubrirán determinadas necesidades. La información debe cubrir también la recepción de insumos y el suministro a los usuarios, el control de consumo, devoluciones, observaciones de calidad, etc.

Un sistema computarizado organiza, agiliza y disminuye problemas de abastecimiento y costos asociados, si está provisto de un buen sistema de información en red. (Pontón Laverde, 1999:522).

Condiciones fundamentales para asegurar la calidad de la información: disponibilidad (recepción a tiempo y acceso de quienes estén autorizados y la necesiten), integridad (existe cuando los datos son exactos, completos y confiables) y confidencialidad (los datos son conocidos por las personas autorizadas, se relaciona con la privacidad).

La calidad en los sistemas de información debe ser considerada como una responsabilidad que tiene que ser compartida por todos los usuarios internos de la Institución. (Londoño J., 1999: 345)

Las instituciones de salud son una fuente de datos importantes que benefician al sistema en general y a los usuarios en particular. Esto justifica que la calidad sea excelente porque es la base para la toma de decisiones técnico-científicas y

administrativas en beneficio del usuario, la organización y el paciente. (Rodas Botero, 1999: 457)

El sistema informático Garrahan (SIG), es una herramienta poderosa en la comunicación interna: en él se almacena toda la información relativa a todas las operaciones del sistema de abastecimiento. Cualquier usuario desde su puesto de trabajo (atento a las autorizaciones correspondientes) puede consultar sobre los estados de los trámites de compra, seguimientos de stocks, emisión de órdenes de compra, pedidos de entrega a proveedores, reclamos, etc.). Esta disponibilidad de información confiable forma parte de la comunicación interna y facilita notablemente la toma de decisiones o iniciativas de acción para el correcto abastecimiento.

FODA DEL SISTEMA INFORMÁTICO GARRAHAN

Fortalezas

- Potente herramienta de comunicación interna
- Facilita la toma de decisiones
- Permite comunicación externa con el proveedor para los llamados a licitación e informar las preadjudicaciones.
- Cada operador cuenta con un equipo disponible para operar el sistema informático con acceso a las aplicaciones inherentes a sus tareas.

Debilidades

- Requiere capacitación específica para cada usuario.
- Algunas aplicaciones no se integran completamente.

Oportunidades

- Integrar algunas aplicaciones que permitan hacer más ágil la herramienta de información
- Adaptar la base de datos para recibir información externa (ej. Recepción de ofertas a través de la página web del Hospital).
- Emitir las invitaciones vía correo electrónico a los proveedores para que coticen en las licitaciones.

Amenazas

- Avance de las tecnologías de información.
- Empresas que terciarizan el servicio de compras electrónicas

CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El origen de la palabra Calidad proviene del latín "Qualitatem" y significa atributo o propiedad que distingue a las personas, a bienes y servicios.

La calidad debe necesariamente estar relacionada con el uso y el valor que satisface el requerimiento de los clientes. Son los clientes y la organización misma los que condicionan la vida de las organizaciones para alcanzar el éxito. (Rico, R. 1996:4)

La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (ISO 9001:2008)

La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona. La norma ISO 9001 impulsa a las organizaciones a que alcancen la satisfacción del cliente. Sitúa este objetivo en su punto de mira y propugna la mejora del sistema de gestión de la calidad como vehículo hacia su consecución. La meta ya no es la calidad, sino aumentar la satisfacción del cliente. La diferencia de concepto es substancial. La organización no decide, deciden los clientes (Pereiro J: 2008).

Del universo de servicios asistenciales abastecidos por los ocho Centros de Pedidos descritos en la Tabla 1, se tomará un muestreo sobre los Profesionales Usuarios como casos a los cuales se les entregará la Encuesta de Satisfacción del Anexo II con el fin de identificar su satisfacción respecto a tiempos medios de espera para insumos y calidad de productos recibidos.

Los resultados de las encuestas realizadas, se compararán con los datos de los indicadores de tiempos detallados en el Anexo III.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas se realizaron a los profesionales usuarios de los insumos asistenciales que abastece el hospital a través del modelo descentralizado. El perfil profesional de los encuestados fue el siguiente: 46% de médicos, 18% bioquímicos, y el resto repartido en partes iguales (9% cada uno) entre Licenciados en Kinesiología, Licenciados en Nutrición y Farmacéuticos.

Se tomó en cuenta la antigüedad en el Hospital de los encuestados, resultando en su mayoría de más de 20 años (46%) y el resto divididos en partes iguales de un 27% entre 0 y 10 años y entre 11 y 20 años.

La opinión de los mismos sobre la disponibilidad de insumos en el servicio al que pertenece fue calificada como excelente considerando los tiempos de abastecimiento dentro de lo adecuado.

En coincidencia con el modelo vigente, el 64% de las personas que respondieron tienen participación la toma de decisiones sobre los insumos a adjudicar, y su percepción con respecto a la calidad de los insumos resultó como Buena (55%).

Se indagó también sobre su apreciación del modelo empleado en el Hospital con respecto a alguna otra Institución donde presten también sus servicios (pública o privada), donde el modelo de abastecimiento sea centralizado. El resultado fue que en esas Instituciones donde el abastecimiento es centralizado, los tiempos de espera y la disponibilidad de insumos son peores que en el Hospital, y la calidad de los insumos resulta similar.

4 .CONCLUSIONES

Los resultados de las encuestas indican que el profesional usuario participa en la toma de decisiones sobre abastecimiento y se encuentra satisfecho en relación a los tiempos de abastecimiento y disponibilidad de los recursos, a diferencia de otras instituciones donde prestan servicios (con abastecimiento centralizado), sobre las cuales su percepción es que los tiempos y la disponibilidad no resulta satisfactoria en relación a los del Hospital.

Sin embargo, los tiempos de abastecimiento según los indicadores del Anexo III, muestran que los rubros de reactivos y materiales para Hemoterapia y Laboratorio y Equipamiento Médico tienden a superar las metas propuestas.

Esta situación se explica por diversos motivos: en el caso de Hemoterapia, la mayoría de los insumos son importados, por lo cual los trámites de gestión para su adquisición requieren un tiempo extra que el que requieren las compras que se realizan en el mercado interno.

Con respecto a los insumos de Laboratorio, se trata de materiales que muchas veces requieren pruebas específicas antes de la aprobación para la compra, sumado a la gran cantidad de usuarios que intervienen en este proceso de prueba antes de la aprobación final, y a la continua innovación tecnológica, hace que los tiempos sean algo más extensos.

Un análisis similar al de los insumos de Laboratorio puede aplicarse para el caso del Equipamiento Médico, para el cual además hay que tener especial atención en la cuestión económica y financiera de la gestión de abastecimiento para tomar la decisión de adquirirlo, ya que los montos de estas aprobaciones normalmente son elevados, lo cual incrementa los tiempos que normalmente requieren las autorizaciones que forman parte del trámite normal de abastecimiento.

A pesar de estas particularidades, el profesional usuario manifiesta su satisfacción respecto a tiempos y disponibilidad, ya que el hecho de participar en la toma de decisiones de abastecimiento, genera a un conocimiento y comprensión de estas situaciones especiales.

Sería esperable que el modelo descentralizado además de mejorar la gestión de abastecimiento ofrezca productos de mejor calidad, sin embargo, la percepción de la calidad de los mismos para resulta aceptable y semejante a la que se utiliza en otras instituciones donde se aplica un modelo de compras centralizadas.

Aquí es donde hay que continuar trabajando para ofrecer no solo un modelo de gestión eficiente, sino que además provea insumos de calidad superior.

En el presente trabajo, se analizó el modelo de abastecimiento a través de las dimensiones de los recursos humanos y los sistemas de información como recursos claves para el eficiente funcionamiento del sistema y comparar con el resultado del muestreo realizado sobre la satisfacción de los profesionales usuarios encuestados

Como resultado de la investigación, el modelo es eficaz para el cumplimiento de tiempos esperados y disponibilidad de recursos justo a tiempo debido a:

- El desarrollo permanente de los recursos humanos: comprendido por capacitación continua, concientización sobre las responsabilidades de cada puesto y grado de compromiso alcanzado.
- Sólido sistema de comunicación: las tareas operativas están firmemente sostenidas por un sistema informático (que aunque presenta algunas limitaciones puede mejorarse), que facilita y agiliza la toma de decisiones disminuyendo los tiempos del trámite y en consecuencia permite la disponibilidad a tiempo de los materiales.

Los desafíos para seguir trabajando son mantener el desarrollo permanente de los recursos humanos, mejorar el sistema de información y fundamentalmente determinar las causas por las cuales la satisfacción sobre los insumos es aceptable para trabajar sobre ellas y mantener la eficacia del abastecimiento a tiempo, con productos disponibles y de excelente calidad.

5.ANEXOS

Anexo I: POLÍTICA DEL HOSPITAL GARRAHAN

VISIÓN

Atender a pacientes pediátricos con patologías complejas, en base a cuidados progresivos y actividad interdisciplinaria, propendiendo a la mejora de su calidad de vida. Sostener el más alto desarrollo tecnológico y nivel científico-técnico de todo el personal. Ser pioneros en avances científicos y modelos de gestión prestigiando la docencia y la investigación. Mantener la satisfacción de los usuarios y del personal respetando su multiculturalidad. Mejorar continuamente la gestión por procesos y objetivos. Preservar el medio ambiente.

MISIÓN

Asistir a todos los niños de 0 a 16 años que requieran atención médica, siendo centro de referencia para la atención de la alta complejidad pediátrica de todo el país.

Tener una organización asistencial basada en los cuidados progresivos con jerarquización de la actividad interdisciplinaria, realizando un abordaje integrador de los pacientes por medio de la coordinación de clínicos pediatras, que permita considerar a cada niño desde múltiples perspectivas, sin dejar de considerar el cuidado de sus aspectos sanos.

Alentar, jerarquizar, promover y sostener las actividades de docencia e investigación, así como el desarrollo de avances científicos en las distintas formas de diagnóstico, tratamiento y modelos de gestión.

Sostener una conducta ética y preservar el medio ambiente, la seguridad y la salud ocupacional velando continuamente por el desarrollo de la sociedad en la que se encuentra inmerso.

Siendo una institución pública descentralizada, financiada por el Gobierno Nacional y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y con recursos obtenidos de la facturación a la Seguridad Social, cumplimos con las políticas emanadas de las jurisdicciones mencionadas.

VALORES

Solidaridad, Equidad, Ética, Efectividad.

Anexo II: R-ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE ABASTECIMIENTO

Servicio al que pertenece:

Profesión:

Antigüedad en el Hospital:

- ¿Cuál es el rubro de insumos asistenciales que requiere el servicio donde Ud. Se desempeña?

Centro de Pedido	Rubro	Marcar con (X)
Farmacia	Medicamentos	
	Descartable	
Esterilización	Descartable	
Laboratorio	Vidrio	
	Reactivos	
Imágenes	Imágenes	
Hemoterapia	Materiales	
	Reactivos	
Centro Quirúrgico	Instrumental	
	Insumos	
Tecnología Médica	Repuestos y Accesorios	
Alimentación	Materiales	
	Formulas de Alimentación Enteral	

- ¿Cómo es la disponibilidad de insumos asistenciales en su servicio?

Excelente	Buena	Regular	Mala

- ¿Cómo definiría la cantidad de tiempo transcurrido para la satisfacción de sus necesidades de abastecimiento?

Dentro de lo adecuado	Demorado respecto a lo adecuado

- ¿Participa en el proceso de toma de decisiones sobre los insumos asistenciales que se adjudican en trámites de compras?

Si	No

- En su opinión, la calidad de los productos que provee el Hospital es:

Excelente	Buena	Regular	Mala

- Si Ud. Desempeña actividades en otra institución (pública o privada) donde los insumos asistenciales son abastecidos por una unidad central, por favor responda que opina realizando una comparación con respecto al modelo descentralizado que opera en el Hospital para el abastecimiento respecto a:

Opinión sobre otra Institución relativa a:	Mejor que en el Hospital	Igual que en el Hospital	Peor que en el Hospital		
Tiempos de espera					
Calidad de los insumos					
Disponibilidad de insumos					
¿Participa en el proceso de toma de decisiones para la compra de insumos asistenciales en la otra institución?				Si	No

- ¿Desea agregar algo más?

- Espacio disponible para quejas y/o sugerencias:

Anexo III: INDICADORES DE TIEMPOS DE ABASTECIMIENTO

D-EVOLUCIÓN DE INDICADORES POR RUBROS SLOPA (COMPRAS EN PLAZA)

Objetivo: Tiempo promedio del proceso de abastecimiento ORDINARIO. Meta: 120 días

Promedio General: 109

Detalle por rubros compras en plaza año: 2011

Ctro.Pedido	Rubro	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Promedio
Alimentación	A Alimentación	89	95	48	50	102	68	72	63		116			78
	Y Mat. Varlos Al.				47	47			45		135			97
Farmacia	D Mat. San.Desc.	119	75	94	87	107	93	95	93	65	106			93
	. Medicamentos	107	99	91	117	108	108	98	118	100	102			105
Ctro.Quir.	Q Mat. San.Desc.	89	107	112	112	67	113	46	93	77	118			104
Laboratorio	K React.Laborat.	133	122	107	137	111	133	112	131	98	107			126
	V Mat. Laborat.	142	140	133		202	133	130	111	127				145
Esterilización	Z Mat. San.Desc.	116	100	75	95	98	43	68	114	73	93			88
Tecnología Médica	S Rep. YAcc.	79	106	66	84	95	131	103	74	75				90
	o Equip.médico	133		143	77	132	107	112	227	91	95			132
Hemoterapia	N Material				98					233				171
	P Reactivos	104		60	132	89	107	123	49	92	50			95

CANTIDAD DE ORDENES DE COMPRA EMITIDAS TRÁMITE ORDINARIO

Ctro.Pedido	Rubro	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Alimentación	A Alimentación	3	3	2	1	3	2	2	2		2			20
	Y Mat. Varlos Al.				1	1			1		1			4
Farmacia	D Mat. San.Desc.	47	22	45	31	34	30	26	16	17	32			300
	. Medicamentos	43	26	17	18	40	39	28	24	47	10			292
Ctro.Quir.	Q Mat. San.Desc.	6	2	3	2	2	6	6	3	7	3			40
Laboratorio	K React.Laborat.	53	24	17	11	16	27	36	37	20	12			253
	V Mat. Laborat.	11	2	7		4	12	7	12	8				63
Esterilización	Z Mat. San.Desc.	21	6	7	9	9	6	10	5	15	5			93
Tecnología Médica	S Rep. YAcc.	7	6	7	4	3	9	9	5	13				63
	o Equip.médico	11	6	4	2	4	5	4	2	11	11			60
Hemoterapia	N Material				2					14				16
	P Reactivos	2		1	2	1	4	4	5	4	1			24
Total		204	97	110	83	117	140	132	112	156	77	0	0	1228

6. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Constitución Nacional de la República Argentina (1994)
- ❖ Jimenez A. M., Guerrero J., Velasco N., Amaya C.-Optimización de los recursos en los hospitales: revisión de la literatura sobre logística hospitalaria. Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia (2007).
- ❖ Guía Práctica para la Planificación de la Gestión del Suministro de Insumos Estratégicos- Organización Panamericana de la Salud 2006- James Fitzgerald, Nora Girón, Jorge Bermudez.
- ❖ Mozas Cascallar Carlos, 2010 www.hospitaldigital.com La logística, una de las claves para la excelencia en la atención sanitaria
- ❖ Malagón G., Galán Morera R., Pontón Laverde G.,-Garantía de Calidad en Salud, Editorial Médica Panamericana (1999)
- ❖ Guía Práctica para la adquisición de insumos estratégicos, OPS 2006
- ❖ Rico R., Calidad Estratégica total: Total Quality Management, Ed. Macchi (1996)
- ❖ ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la Calidad, Requisitos
- ❖ Pereiro J, Satisfacción del cliente en ISO 9001. www.portalcalidad.com (2008)

