

CASO DE ÉXITO

Mejora de servicio al paciente

Sintec.
Creando un impacto estratégico y económico.

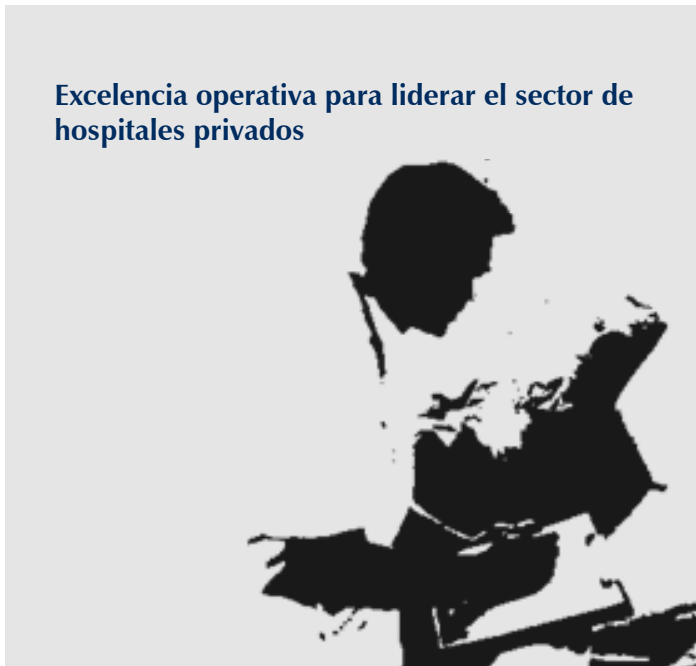


MEJORA DE SERVICIO AL PACIENTE

La competitividad entre los hospitales certificados de México se ha incrementado y se ha vuelto imperativo tener procesos esbeltos y eficientes para poder liderar el sector, no solamente ser capaz de ofrecer una medicina de alta calidad si no también.

Nuestro cliente, uno de los hospitales privados líderes en el país, certificado por Instituciones de EUA y con crecientes áreas de especialización, tenía la necesidad de mejorar sus procesos de suministro de medicamentos para ser más competitivo en precio y calidad.

Excelencia operativa para liderar el sector de hospitales privados



© Sintec 2009

PROBLEMÁTICA

Los medicamentos representan un porcentaje significativo de los ingresos, por lo tanto en la rentabilidad, de un hospital así como un aspecto fundamental en el servicio al paciente.

Además en el futuro las compañías de seguros y las empresas de convenio podrían ejercer mayor negociación en este aspecto con una consecuente reducción en los márgenes

La principal problemática proviene de no tener un enfoque ni prácticas con una visión integral de la operación y la cadena de suministro de medicinas; desde que se especifica el material y se establecen negociaciones con el proveedor, hasta que se entrega al usuario correspondiente. Esto genera oportunidades en costos de medicamentos, en capital de trabajo y en el servicio a pacientes.

CÓMO LO SOLUCIONAMOS

Se rediseñaron los procesos de administración de orden a entrega y administración de proveedores.

En el rediseño de los procesos de orden a entrega se establecieron como pilares la especialización de las tareas en almacenes y tareas de surtido, el trato diferenciado por tipo de pedido (resurtido, requisición), uso de tecnología para el proceso de MRP, diseño de un proceso correctivo y continuo de conteo cíclico así como asignación de responsables del producto en los sub-almacenes.

Se diseñaron los procesos para el área de recibo, almacenaje, surtido así como la requisición de material (MRP). De la misma manera se diseñaron los procesos de conteos cíclicos, prevención de caducidades y se generó una distribución lógica del almacén.

El rediseño de los procesos de administración de proveedores se hizo en base a establecer negociaciones a largo plazo con proveedores así como contar con inventario administrado por proveedores. Para este tema se diseñaron los procesos de selección, evaluación y desarrollo de proveedores con el objetivo de minimizar la variación en precios y disminuir la base de proveedores.

BENEFICIOS DE NEGOCIO (proyectados)

- Reducción de 14% del gasto de compras de medicamentos por el control en precios, mejor negociación a largo plazo y desarrollo de proveedores
- Disminución en niveles de inventario de 6% en el almacén principal y 25% en los almacenes de piso
- Ahorro en costo financiero de inventarios
 - * Inventario manejado a consignación
 - * Disminución en merma de medicamentos
- Reducción en tiempos de traslado de enfermeras que representa ahorro de 21% de sueldos extra



Acerca de Sintec:

Sintec es la consultoría líder especializada en Estrategias Comerciales, Estrategias de Supply Chain y Tecnología de Información. La trayectoria de más de 20 años convierte a la empresa en la Consultoría Estratégica en la Cadena de Valor con mayor experiencia en Latinoamérica. El compromiso de Sintec es crear un impacto económico y estratégico a sus clientes, logrando la transformación de su Cadena de Valor.