

DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE INSUMOS BIOMÉDICOS Y MEDICAMENTOS DE UN SERVICIO DE FARMACIA HOSPITALARIA

***Suarez, M; Murphy, A; Calveyra, M; Terrazas, A; Vergara, R; Mantilla, L.
Sanatorio de los Arcos – Swiss Medical Group***

INTRODUCCIÓN

La adquisición y gestión de los insumos de un servicio de Farmacia incluye la selección de proveedores que, además de cumplir con la normativa vigente, contemplen los requisitos administrativos de la Institución. Contar con una herramienta objetiva de evaluación de calidad del servicio prestado fue el desafío del trabajo.

OBJETIVOS:

1. Diseñar la metodología de calificación de proveedores de insumos biomédicos y medicamentos de un Servicio de Farmacia.
2. Utilizar los datos cuantitativos obtenidos para calificar y estratificar a los proveedores evaluados.

MATERIAL Y METODO: Se incluyeron a todos los proveedores de insumos biomédicos (PBI) y medicamentos (PM) del Servicio de Farmacia del Sanatorio que realizaron entregas en los períodos del análisis (PIB, un mes: Enero 2011 y PM, dos meses: Enero y Mayo 2011).

Se establecieron 5 criterios para la calificación de los proveedores:

Criterio a) Plazo y Tipo de Entrega; Criterio b) Entrega según programación cuatrimestral; Criterio c) Condiciones de Entrega (Rotulación envase primario y vencimiento); Criterio d) Horario de Entrega; y, Criterio e) Datos del Remito.

Los criterios contemplaron los requisitos administrativos exigidos en la Institución y los puntos de selección que impactaban directamente en la seguridad de los pacientes.

La totalidad de los proveedores evaluados estaban habilitados por la Autoridad Sanitaria y previamente fueron aprobados por el Comité de Farmacia.

Se evaluaron 20 PBI que realizaron, en el período de análisis (1 mes), 20 entregas (n=20), y 27 PM que realizaron, en el período de análisis (2 meses), 65 entregas (n=65).

Se diseñó para cada criterio una escala de puntuación, comprendida entre -2 (valor mínimo) hasta 5 puntos (valor máximo).

Los criterios seleccionados se adaptaron de modelos de evaluación de proveedores de la industria farmacéutica, obteniéndose: a) Un valor general para cada criterio y para cada proveedor; b) Un promedio general de todos los criterios para cada proveedor; c) Un promedio, por criterio, de todos los proveedores, y, d) Un promedio de puntuación general de todos los proveedores.

Se diseñó con los datos obtenidos una tabla general para los PBI y otra tabla general para los PM.

La calificación de los proveedores la realizó el personal administrativo del servicio, en el momento de la entrega de los PBI o PM, en una planilla establecida para el registro.

La información obtenida se entregó al Servicio de Compras de la Institución con el fin de que pudieran contar con un dato objetivo y cuantificado del proveedor al momento de asignar una nueva orden de compra. El promedio general obtenido por cada proveedor, para cada promedio, fue expresado en porcentajes.

RESULTADOS:

1. El cumplimiento de los criterios (valor promedio) para los PBI fue: **a) Plazo y Tipo de Entrega**: 40% cumplieron el criterio ; **b) Entrega según programación cuatrimestral**: 61% entregaron todos los insumos programados; **c) Condiciones de Entrega (Rotulación envase primario y vencimiento)**: 50% cumplió el criterio exigido para envase primario y el 100% cumplió con el criterio exigido como fecha de vencimiento; **d) Horario de Entrega**: 65% cumplió con el horario establecido en el criterio; **e) Datos del Remito**: 55% de los proveedores cumplió con los datos exigidos por el criterio.

2. El cumplimiento de los criterios para los PM fue: **a) Plazo y Tipo de Entrega**: 43% cumplieron el criterio ; **b) Entrega según programación cuatrimestral**: 61% de los proveedores entregaron todos los insumos programados; **c) Condiciones de Entrega (Rotulación envase primario y vencimiento)**: 88% cumplió el criterio exigido para envase primario y el 100% cumplió con el criterio exigido como fecha de vencimiento; **d) Horario de Entrega**: 71% cumplió con el horario establecido en el criterio; **e) Datos del Remito**: 83% de los proveedores cumplió con los datos exigidos por el criterio.

El promedio general de cumplimiento, de todos los criterios, para los PBI fue del 68% y del 66% para los PM.

DISCUSION

La herramienta diseñada nos permitió detectar puntos de mejora, en diversos aspectos de los procesos de selección, adquisición y recepción de insumos en el Servicio de Farmacia y nos permitió realizar un seguimiento objetivo de los proveedores asignados por el Servicio de Compras de la Institución.

CONCLUSIONES

Es necesario contar en un Servicio de Farmacia con una evaluación de proveedores, que permita calificarlos con un valor objetivo y cuantitativo, constituyéndose ese procedimiento en una herramienta para garantizar la provisión y la calidad de los insumos biomédicos y medicamentos seleccionados, entregados y utilizados en una Institución de Salud.

La metodología utilizada nos permitió obtener datos cuantitativos para calificar y estratificar a los proveedores. Los resultados de la calificación nos brindaron la posibilidad de tomar medidas de acuerdo al tipo de factor de calidad observado en cada criterio.

Este trabajo fue aprobado para ser presentado en el Congreso de la AAFH del año 2011, pero no pudo exponerse por motivos personales.