

El corazón invisible de las instituciones de salud

A primera hora de la mañana, en una de las tantas instituciones hospitalarias de Colombia, un equipo médico está llevando a cabo una compleja cirugía. De repente, una complicación de último minuto obliga al cirujano a solicitar más apósitos y algunos anticoagulantes. Sin embargo, minutos antes la sala contigua había agotado estos recursos para finalizar otra intervención. Entonces, ¿qué pasa con esta operación? ¿Qué sucede si al mismo tiempo ingresa por urgencias un paciente a cirugía? ¿A quién acudir en un momento tan crítico?

Pues bien, las áreas de abastecimiento son el corazón invisible que bombea vida a la atención médica. Estos equipos son los responsables de garantizar que las instituciones cuenten con los insumos, equipos y medicamentos necesarios para atender oportunamente a los pacientes. La verificación de calidad y cantidad, así como la distribución, la trazabilidad y la optimización de estos insumos también forma parte de su rol. Y es que es un papel crucial en el día a día, sobre todo cuando de casos prioritarios, urgentes y críticos se trata.

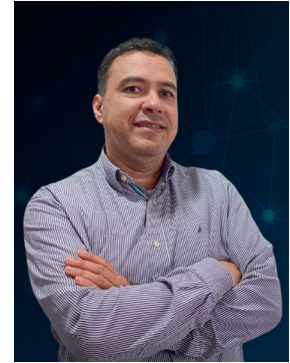
En consecuencia, la participación acertada y eficiente de las áreas de

suministro es vital, más aún cuando el gasto en salud está creciendo en todo el mundo y en América Latina y el Caribe aumentó del 6,6 % al 7,9 % del PIB, según la reciente nota técnica del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Por su parte, en Colombia el gasto en medicamentos absorbe el 19 % del gasto total en salud, lo que lo convierte en una oportunidad para adoptar nuevas estrategias y lograr una mayor eficiencia económica con licitaciones más competitivas.

Ahora bien, para pasar de la teoría a la práctica, es necesario una actuación mancomunada entre las instituciones de salud y sus áreas de abastecimiento, compras y logística, para realizar un ejercicio consciente y, como sugiere el BID, “continuar profundizando la evaluación de tecnologías y su uso para las decisiones de cobertura y definición de precios”.

En este sentido, para mantener el corazón de la institución equilibrado y procurar el mejor rendimiento, no hay que perder de vista el enfoque CAD:

1. Contar con equipos **C**apacitados: identificar profesionales con experiencia y formación en el área de abastecimiento permite tomar decisiones más estratégicas, agilizar los



Javier Camacho
Gerente Comercial de
Bionexo en Colombia



De nuestros Patrocinadores

procesos de compra, lograr mejores negociaciones, prevenir riesgos potenciales y alcanzar una mayor optimización de recursos. Una herramienta para lograr este primer paso es la aplicación de *benchmarking*, ya sea interno, externo, competitivo o genérico.

Este sistema consiste en identificar los procesos en los que se puede mejorar en comparación con otras áreas de la institución o con entidades pares; incluso con empresas de otros mercados con cierta afinidad. Posteriormente, se definen objetivos alcanzables, medibles y temporales, que se logran aplicando modelos que son exitosos para otras instituciones.

2. Recurso humano **A**ctualizado: hoy más que antes todos los procesos y todos los mercados están en constante cambio, por eso es crucial contar con colaboradores que estén a la vanguardia, que sean capaces de comprender y aplicar las últimas tendencias y prácticas del sector para trabajar de una forma más

eficiente y mejorar así la calidad de los servicios. Lo que hace un año era novedoso, mañana será obsoleto; de ahí la importancia de fomentar la participación en conferencias, seminarios y eventos del sector para actualizar los conocimientos y aprender de los líderes de la industria.

Así mismo, es posible impulsar programas de formación continua que aborden temas actuales, nuevos procesos y nuevas herramientas TI. De la misma forma en que los mercados se actualizan, las áreas de abastecimiento deben ir dos pasos adelante para no quedar rezagadas. Por tanto, la inversión en capacitación y actualización del personal de la salud es una gran alternativa para el desarrollo personal y profesional, lo cual claramente se ve reflejado en los resultados de la institución y con la satisfacción del paciente implícitamente.

3. Personal **D**igitalizado: volviendo al escenario crítico del comienzo, seguramente para suplir la urgencia el área de abastecimiento levantará el teléfono y pedirá a sus proveedores de confianza los insumos y medicamentos que hagan falta. Pero ¿qué pasa si el distribuidor habitual no los tiene? Probablemente después de algunos contactos se conseguirá; la pregunta es cuánto tiempo tomará conseguir estos productos y si hay una forma más eficiente de hacerlo.

Ciertamente, hay una gran confianza en los procesos tradicionales, y como es conocido "si las cosas funcionan para qué cambiarlas". Sin embargo, si



esos procesos *offline* toman jornadas completas, requieren compras de emergencia que afectan el flujo de caja y retrasan el trabajo de las áreas, quizás no estén funcionando tan bien como se piensa y es momento de abrir la mirada a nuevas *soluciones* que faciliten el día a día.

De esta forma aparece la tecnología como una gran aliada que, lejos de ser de difícil uso puede ser amigable, intuitiva y muy efectiva. Es una herramienta que ha transformado por completo el contacto institución-proveedor dejando atrás las llamadas “una por una” para conseguir un insumo, los formularios manuales y los procesos *offline*; nos transporta a una nueva realidad donde obtener un producto o establecer una nueva conexión solo requiere unos cuantos clics.

Incluso, la versatilidad de la digitalización nos ha llevado a nuevos escenarios con métricas que antes parecían imposibles de alcanzar: ¿qué tal reducir hasta en un 90 % el tiempo de inventario?, o ¿qué tal reducir incluso un 80 % las pérdidas por vencimiento o extravío?

Y es que estas herramientas multifuncionales siguen sorprendiendo; por ejemplo, la inteligencia artificial permite hoy en día prever los productos que se requieren a futuro, optimizando así las compras, pero, además, alcanzando los niveles de *stock* ideales ¡Un gran triunfo para el sector!

Pues bien, el sector de la salud tiene a su disposición nuevas soluciones



para lograr la mayor eficiencia en la cadena de abastecimiento. Actualmente, es posible dejar atrás las inmensas matrices de computador y los procesos manuales para digitalizar todo el flujo y tomar decisiones en cuestión de segundos. Existen herramientas de planificación, compra y trazabilidad que pueden llevar la atención médica a otro nivel.

Luego de este recorrido, es posible ver cómo un corazón sano impulsa vida. La capacitación estratégica, la actualización constante y la aplicación de tecnología en pro de sus áreas de abastecimiento, son los insumos esenciales para un sistema de salud robusto y eficiente. En un mercado donde el tiempo es crucial y la agilidad una llave maestra, la adopción de soluciones innovadoras no es una opción, sino una necesidad imperativa.

Con esto en mente, quizás sea momento de mirar más allá de las prácticas convencionales y de preguntarnos: ¿estamos cuidando correctamente el corazón de nuestra institución? **H**