

23 CONGRESO NACIONAL DE HOSPITALES Y GESTIÓN SANITARIA

del 8 al 10 de marzo de 2023. Las Palmas de Gran Canaria

Gestionando con las Personas

¿Qué opinan los Centros Sanitarios y Proveedores sobre la compra y la logística centralizadas?

AUTORES: M^a Teresa Manzanque Gallego; Mercedes Álvarez Martínez;
José Luis García Almendro; Marta Tejera Puig;
Leonor Tirado Gutiérrez; Susana Álvarez Gómez

#23CNH



ANDE Asociación Nacional
de Directivos de Enfermería



Marzo / 2.020

Inicio de compra centralizada de EPIS (C.A.M.)

Julio / 2.020

Plan de Respuesta Temprana (Ministerio)

Se implanta la Reserva Estratégica de EPIS (C.A.M.)

Reparto semanal
a los Centros Sanitarios

Redistribución de
material excedentatario

Del Almacén General

De los Centros Sanitarios

Este camino nos lleva.....





Inicio de la Logística Centralizada

Se protocoliza la gestión de dudas

Se establece una red de proveedores

¿Cómo Valoran los Proveedores el Proyecto?

¿Qué expectativas hemos creado?



¿Qué necesidades no hemos contemplado?

¿Cómo valoran los Centros Sanitarios el Proyecto?



Tras dos años de evolución y cambios, en Abril de 2.022 se inician encuestas con el fin de medir el impacto de los procedimientos innovadores de la Subdirección General de Contratación



**Analizar con autocrítica cómo nos valoran
Explorar expectativas/necesidades**

Respuestas anónimas

ENCUESTA A CENTROS

29 Preguntas

Posibilidad de incluir sugerencias de compra centralizada

VALORACIÓN

- 0 = NS / NC
- 1 = NADA SATISFECHO
- 2 = POCO SATISFECHO
- 3 = ALGO SATISFECHO
- 4 = SATISFECHO
- 5 = MUY SATISFECHO

ENCUESTA A PROVEEDORES

9 Preguntas

Posibilidad de incluir sugerencias

VALORACIÓN

- 0 = NS / NC
- 1 = NUNCA
- 2 = POCAS VECES
- 3 = NORMALMENTE
- 4 = CASI SIEMPRE
- 5 = SIEMPRE



Encuesta
Centros
Sanitarios

ITEMS

**Referidos a
la Subd.
General
Contratación
Unidad de
Logística**

**Referidos
al Almacén
Central**

- Capacidad de respuesta
 - Disposición del personal a ayudar con trato correcto
- Seguridad y empatía
 - Cualificación para las tareas
 - Ofrece soluciones y da imagen de confianza
 - Acceso fácil a los profesionales de área
 - Se informa con claridad, recogiendo quejas y sugerencias
- Aspectos tangibles
 - El personal cuenta con los recursos y la tecnología adecuada
- Expectativas del Servicio
 - Se adaptan a las necesidades, con respuesta rápida
 - Han solucionado satisfactoriamente las demandas
- Superación de expectativas
 - Se observan mejoras en el funcionamiento en general



RESULTADOS CENTROS SANITARIOS

TIPO (Complejidad)	Enviadas	Contestadas	Media Puntuación
3 Alta	7	7	4,6
2 Media	9	7	4,7
1 Baja	4	4	4,5
Apoyo	2	2	4,7
Media Estancia	3	3	4,3
Monográficos	3	2	4,8
Otros	3	2	4,4
TOTAL	31	27	4,6

% de centros que asignan cada puntuación

Encuesta	1	2	3	4	5	0
Servicio	0	0	0	37	63	0
Capacidad de Respuesta	0	0	1	24	73	2
Seguridad y Empatía	0	0	1	31	54	5
Aspectos Tangibles	0	0	6	33	35	26
Cumplimiento de expectativas	0	0	2	44	48	6
Superación de las expectativas	0	0	7	41	48	4

Sugerencias de introducción de productos

Sugerencia inclusión de productos= 49

Productos coincidentes= 14

Sugerencias de funcionamiento

Actualización de productos

Plazos de entrega

Mayor aprovechamiento NEXUS

Controles técnicos de calidad

Mejora de cobertura



Encuesta
Proveedores

ITEMS

Referidos a la
Subd. Gral.
Contratación
Unidad de
Logística

- ❖ **Grado de satisfacción respecto a las personas**
 - La actitud ¿es colaborativa?
 - ¿Hay facilidad de comunicación?
- ❖ **Grado de satisfacción respecto al trabajo**
 - ¿Los pedidos son claros y fácilmente identificables?
 - ¿Son frecuentes los pedidos urgentes?
 - ¿Son frecuentes las devoluciones/anulaciones?
 - ¿Los pagos se realizan según las condiciones acordadas?
- ❖ **¿Seguirían trabajando con la Subdirección General de Contratación?**

Referidos al
Almacén
Central

- ❖ **Grado de satisfacción respecto a las personas**
 - La actitud ¿es colaborativa?
 - ¿Hay facilidad de comunicación?

RESULTADOS PROVEEDORES

	Frecuencia Absoluta de cada puntuación						Puntuación Media por Pregunta
	1	2	3	4	5	NS/NC	
● Grado de satisfacción respecto a las personas:							
SG CONTRATACION							
- La actitud de las personas con las que trata es colaborativa		1	1	4	21		4,67
- Facilidad de comunicación		3		5	19		4,48
ALMACEN CENTRAL							
- La actitud de las personas con las que trata es colaborativa		1	0	3	17	6	4,71
- Facilidad de comunicación			1	3	17	6	4,76
● Grado de satisfacción respecto al trabajo:							
- Los pedidos son claros y fácilmente identificables		1	1	5	20		4,63
● Otras Cuestiones							
- Habitualmente hay pedidos urgentes	4	16	6	1			2,15
- Existen devoluciones/anulaciones con frecuencia	11	16					1,59
- Los pagos se realizan según las condiciones acordadas	2	2	13	3	7		3,41
● ¿Seguiría trabajando con la Subd. Gral de Contratación del SERMAS?							100% SI

RESUMEN	Total	EPIS/PS	Respuestas
Nº de Proveedores	236	65	27
%		27,54	41,54
% Respuesta s/Total	11,44		
Volumen negocio	497.468.130	294.371.823	158.473.376
%		59,17	53,83
% Respuesta s/Total	31,86		

	Total	Actividad 2.021	%
Proveedores	65	16	24,62
C/Respuestas	27	10	37,04
S/Respuesta	38	6	15,79

CONCLUSIONES

Respecto a los Centros Sanitarios:

- Se remitieron 31 encuestas, respondiendo 27, siendo el porcentaje de participación del 87%.
- El 92% del total opina estar satisfecho o muy satisfecho
- La media de satisfacción fue del 4,57/5
- **Sugerencias:** incrementar la variabilidad de productos en compra y distribución centralizada



Lo más valorado:

- El Servicio Prestado
- La Capacidad de Respuesta

Lo menos valorado:

- Aspectos tangibles



Lo más valorado:

- El Personal
- La Calidad del trabajo

Lo menos valorado:

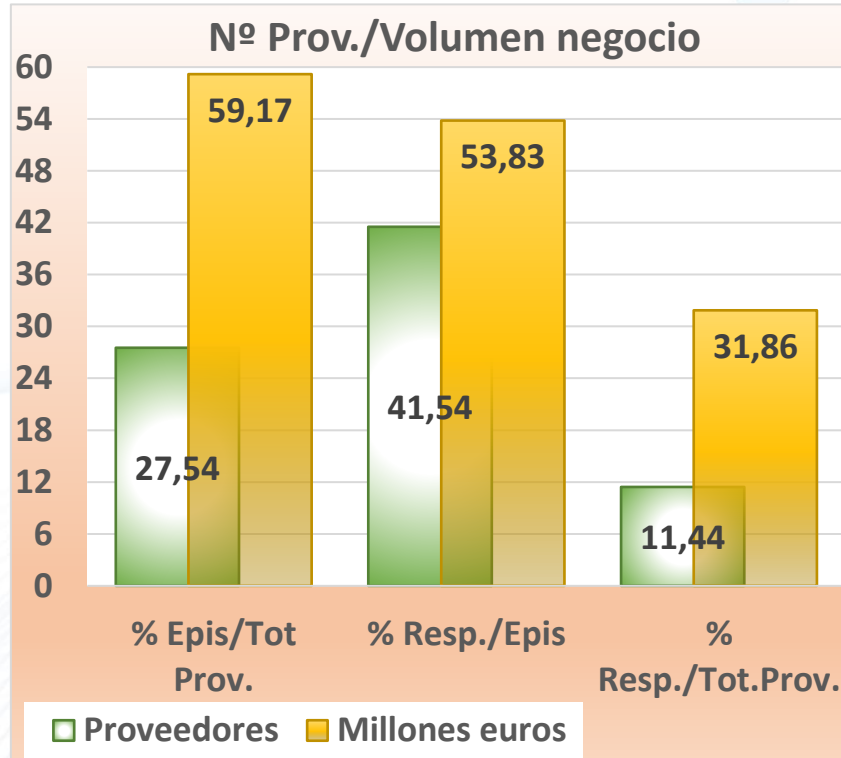
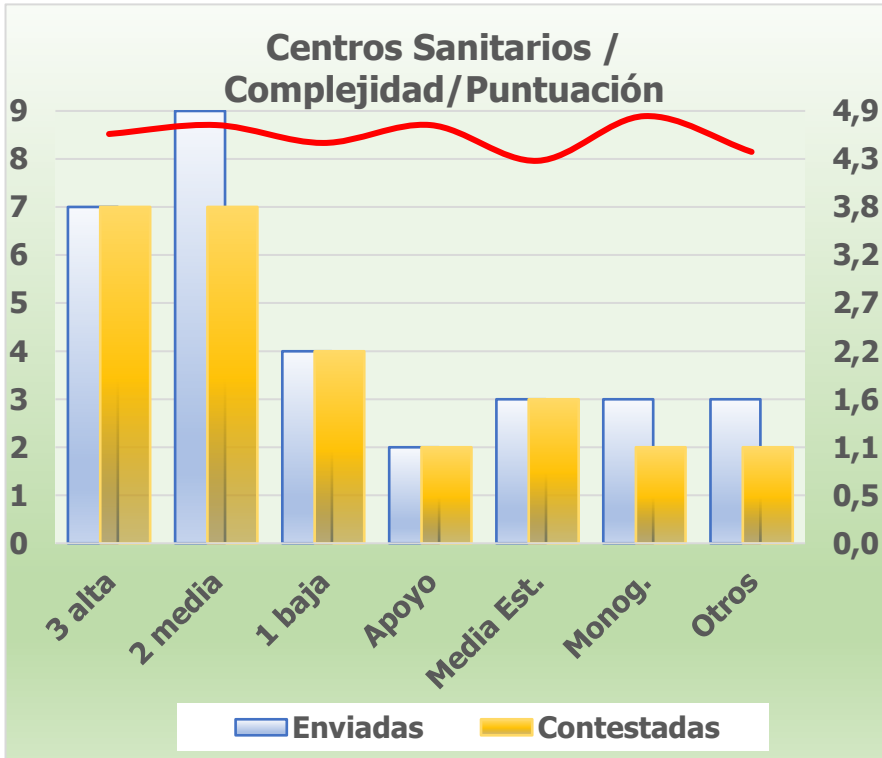
- Aspectos ajenos

Respecto a los Proveedores:

- Se remitieron 65 encuestas, respondiendo 27, siendo el porcentaje de participación del 41,54%.
- La media de satisfacción fue del 4,64/5 (*)
- El volumen de negocio de las respuestas es del 53,83% sobre el volumen total de los 67 proveedores seleccionados.
- **Todos respondieron que seguirían trabajando con la Subdirección General de Contratación del SERMAS**

* Se consideran las cuestiones que dependen directamente de la calidad del Servicio prestado por el Almacén Central y la S.G.C.

RESUMEN DE LAS ENCUESTAS/RECONOCIMIENTOS EXTERNOS/PROYECTOS DE FUTURO



Continuar ejerciendo el análisis y poniendo en marcha proyectos de mejora



87% de Centros responde. Buenos Resultados

Mayor respuesta de proveedores de Epis + mayor volumen de negocio



Comunidad de Madrid

Subdirección General de Contratación del Servicio Madrileño de Salud
 Dirección General de Gestión Económico-Financiera y Farmacia
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
 CONSEJERÍA DE SANIDAD

