



**AECOC
BENCHMARKING
FARMACIA
HOSPITALARIA**

Sector Salud

Objetivos

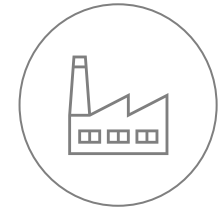
Se analizan los momentos claves de la relación sectorial en el entorno de la **farmacia hospitalaria**, aportando una herramienta para todas las partes con el objetivo de mejorar su **nivel de servicio logístico y comercial**, así como conocer **cómo se posicionan** frente a sus competidores.



HOSPITALES
PÚBLICOS



GRUPOS
HOSPITALARIOS
PRIVADOS



LABORATORIOS
FARMACÉUTICOS

Alcance

LABORATORIOS



HOSPITALES PÚBLICOS

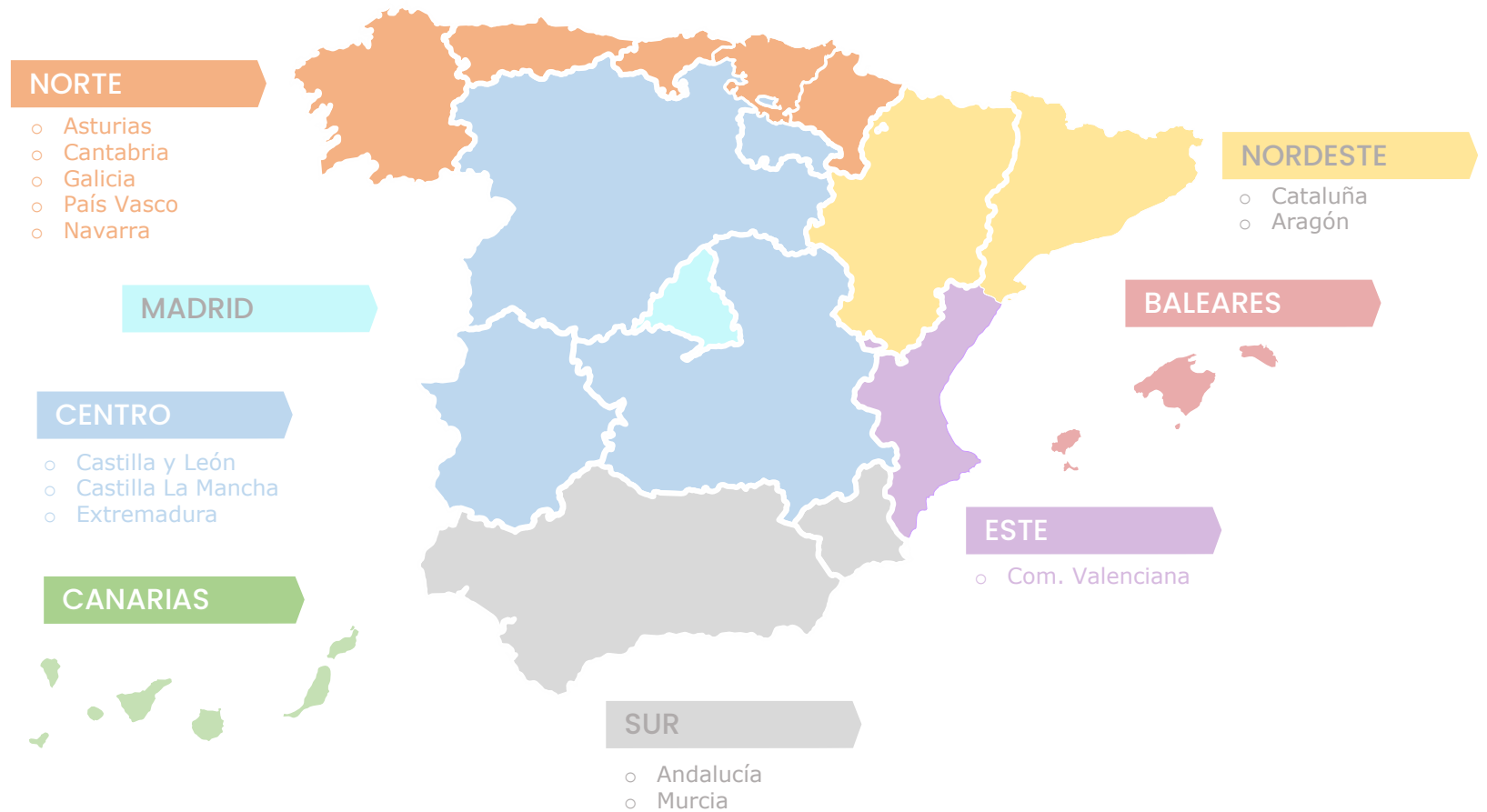
40 hospitales IMS Health & Quintiles are now

GRUPOS HOSPITALARIOS PRIVADOS (GHP)



Alcance por zonas

+40 Hospitales públicos agrupados en zonas geográficas



Metodología de Análisis

Fases del proyecto



CUESTIONARIO ONLINE

- Cuestionario compuesto por:
 - 9 bloques
 - +50 puntos de control
- Dirigido a:
 - Responsables de la farmacia hospitalaria.
 - Responsables de aprovisionamiento, logística y administración comercial.



ENTREVISTAS PERSONALES

Hospitales Públicos: entrevistas anónimas con los Jefes de Servicio de Farmacia de los Hospitales.
GHP: entrevistas con los participantes del cuestionario.

- Validar la información de los cuestionarios.
- Identificar puntos de mejora de los laboratorios participantes en el estudio.
- Obtener una visión cualitativa.



CÁLCULO DE RESULTADOS

- Todos los hospitales tienen el **mismo peso** en el cálculo final.
- Los resultados son **ponderados** según la importancia expresada por el agregado de los hospitales en cada bloque de cuestiones.
- Valoraciones del 0 al 10, siendo el 0 la peor nota y el 10 la mejor.



INFORME DE RESULTADOS

- En los Rankings se mostrarán los laboratorios mejor valorados (Best in Class) y el laboratorio del estudio.
- Los resultados se muestran mediante un Ranking siendo el número 1 la mejor posición y la última la peor. Las posiciones en el ranking se dividen en los siguientes niveles:



TOP



NIVEL ALTO



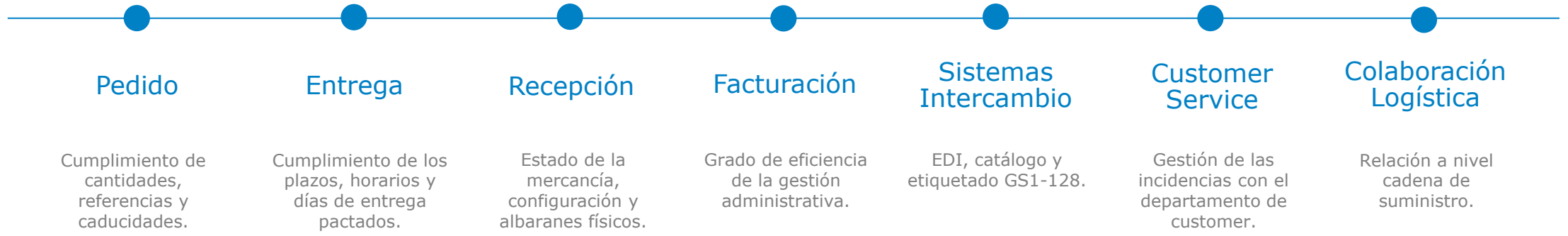
NIVEL MEDIO



NIVEL BAJO

Bloques del estudio

NIVEL de SERVICIO



DESARROLLO COMERCIAL

Los bloques comerciales se analizan por unidad de negocio



Medicamentos EFG 	
Oncología 	
Fluidoterapia 	Medicamentos Intravenosa
Fertilidad 	Esclerosis Múltiple
Hormona Crecimiento 	Asma Grave
Oftalmología 	

Calendario del proyecto



¿QUÉ INCLUYE?

El **Benchmarking Farmacia Hospitalaria** incluye:

- Tendencias del sector proporcionadas por IQVIA.
- Prioridades de la Farmacia Hospitalaria de los hospitales públicos y de los GHP.
- Resultados generales del laboratorio contratante.
- Resultados segmentados por bloque, zona geográfica y GHP.
- Verbatims por zona y GHP.
- Evolutivos (en el caso de disponer de información previa al año de contratación).
- Resumen y conclusiones personalizadas.
- Fichas Tácticas por zona.
- Presentación personal en las oficinas del laboratorio contratante.
- Participación en el proyecto Benchmarking FHO Mirror, con informe de resultados.

Ejemplo informe para LABORATORIO contratante



-

- 1- PRIORIDADES DE LOS HOSPITALES PÚBLICOS Y DE LOS GHP
- 2- RESULTADOS GENERALES
- 3- RESULTADOS POR BLOQUE, ZONA Y GHP
- 4- RESULTADOS POR ZONA GEOGRÁFICA
- 5- FICHAS POR ZONA

1. PRIORIDADES DE LOS HOSPITALES PÚBLICOS Y DE LOS GHP

	BLOQUE	PREGUNTAS MÁS IMPORTANTES	IMPORTANCIA		
			Año X	Año X-2	Evol.
1	Pedido	Su nivel de roturas de stock (más de una semana o larga duración).	9,13	9,14(1ª)	↓
2	Pedido	El nivel de errores entre referencias pedidas vs referencias servidas.	8,69	8,44(2ª)	↑
3	Interlocutores	La competitividad de los acuerdos económicos (descuentos, pedido mínimo, etc.)	8,43	8,24(4ª)	↑
4	Recepción Mercancía	La correcta gestión de las temperaturas (solo valorar si aplica)	8,41	8,32(3ª)	↑
5	Desarrollo Categoría	La antelación con la que comparte/avisa de las incidencias relacionadas con la falta stock.	8,26	8,07(5ª)	↑
6	Colaboración Logística	Si construye relaciones logísticas sólidas.	8,13	6,67(22ª)	↑
7	Entrega	El plazo de entrega ofrecido por el laboratorio (Lead Time).	7,99	7,87(7ª)	↑
8	Recepción Mercancía	El buen estado del producto en la recepción.	7,95	8,06(6ª)	↓
9	Facturación	Si el laboratorio le informa con antelación de cambios de precios, variaciones de IVA, cambios de PVL, etc.	7,95	7,03(17ª)	↑
10	Facturación	Los errores en las facturas por discrepancias entre los precios facturados y los que constan en su sistema.	7,84	7,01(18ª)	↑

2. RESULTADOS GENERALES

	LABORATORIO 1	LABORATORIO 2	LABORATORIO 3	LABORATORIO 4	LABORATORIO 5	LABORATORIO 6	LABORATORIO 7	LABORATORIO 8	LABORATORIO 9	LABORATORIO 10	LABORATORIO 11	LABORATORIO 12	LABORATORIO 13	LABORATORIO 14	LABORATORIO 15	LABORATORIO 16	LABORATORIO 17	LABORATORIO 18	LABORATORIO 19	LABORATORIO 20	LABORATORIO 21	LABORATORIO 22	LABORATORIO 23	LABORATORIO 24	LABORATORIO 25	LABORATORIO 26	LABORATORIO 27	LABORATORIO 28	LABORATORIO 29	LABORATORIO 30	LABORATORIO 31	LABORATORIO 32	LABORATORIO 33	LABORATORIO 34	LABORATORIO 35	LABORATORIO 36
Pedido	🏆	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Entrega	🏆	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Recepción Mercancía	🏆	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Facturación	🏆	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Sistemas de intercambio	🏆	🏆	●	🏆	●	●	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Customer service	🏆	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Colaboración Logística	●	●	●	●	●	●	🏆	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Interlocutores	✘	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Desarrollo Categoría	✘	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
GENERAL	🏆	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

🏆 TOP 3
● Nivel Alto
● Nivel Medio
● Nivel Bajo
✘ No Valorado

2. RESULTADOS GENERALES

	LABORATORIO 1	LABORATORIO 2	LABORATORIO 3	LABORATORIO 4	LABORATORIO 5	LABORATORIO 6	LABORATORIO 7	LABORATORIO 8	LABORATORIO 9	LABORATORIO 10	LABORATORIO 11	LABORATORIO 12	LABORATORIO 13	LABORATORIO 14	LABORATORIO 15	LABORATORIO 16	LABORATORIO 17	LABORATORIO 18	LABORATORIO 19	LABORATORIO 20	LABORATORIO 21	LABORATORIO 22	LABORATORIO 23	LABORATORIO 24	LABORATORIO 25	LABORATORIO 26	LABORATORIO 27	LABORATORIO 28	LABORATORIO 29	LABORATORIO 30	LABORATORIO 31	LABORATORIO 32	LABORATORIO 33	LABORATORIO 34	LABORATORIO 35	LABORATORIO 36		
BALEARES	●	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
CANARIAS	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
CENTRO	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
ESTE	🏆	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
MADRID	🏆	●	●	🏆	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
NORDESTE	●	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
NORTE	🏆	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
SUR	●	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
HLA	🏆	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
HM HOSPITALES	🏆	🏆	●	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
QUIRON SALUD	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VITHAS	●	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
GENERAL	🏆	●	●	🏆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

🏆 TOP 3
● Nivel Alto
● Nivel Medio
● Nivel Bajo
✘ No Valorado

3. RESULTADOS POR BLOQUE, ZONA Y GHP

Ranking por bloque

Ranking Pedido

POSICIÓN	LABORATORIOS	VALORACIÓN
1	LABORATORIO 1	6,73
2	LABORATORIO 2	6,22
3	LABORATORIO 3	6,19
4	LABORATORIO 4	6,06
5	LABORATORIO 5	5,96
6	LABORATORIO 6	5,91
7	LABORATORIO 7	5,83
8	LABORATORIO 8	5,78
9	LABORATORIO 9	5,74
10	LABORATORIO 10	5,72
15		5,53
16		5,48
25		5,13
26		5,08
36		4,24



Preguntas del bloque

IMPORTANCIA	CUESTIONES DEL BLOQUE	VALORACIÓN	Ranking
1	9,13 Su nivel de roturas de stock (más de una semana o larga duración).	LAB. CONTRATANTE 6,44 Promedio 5,43 Mejor laboratorio MEJOR LABORATORIO (7,48)	●
2	8,69 El nivel de errores entre referencias pedidas vs referencias servidas.	LAB. CONTRATANTE 5,93 Promedio 5,53 Mejor laboratorio MEJOR LABORATORIO (7,28)	●
7,73	El nivel de errores entre cantidades pedidas vs cantidades servidas.	LAB. CONTRATANTE 5,96 Promedio 5,45 Mejor laboratorio MEJOR LABORATORIO (6,71)	●
7,22	El cumplimiento de las caducidades de los productos entregados.	LAB. CONTRATANTE 5,63 Promedio 5,29 Mejor laboratorio MEJOR LABORATORIO (6,23)	🏆
6,82	La proactividad del laboratorio de enviar informes periódicos sobre sus roturas y disponibilidad.	LAB. CONTRATANTE 5,53 Promedio 5,22 Mejor laboratorio MEJOR LABORATORIO (6,35)	●
5,97	Su gestión de la logística inversa (devoluciones).	LAB. CONTRATANTE 5,75 Promedio 5,37 Mejor laboratorio MEJOR LABORATORIO (6,15)	●

Resultados del bloque por Distribuidor

CENTRO	6,79	Min: 4,3	Máx: 7,5	🏆
MADRID	6,70	Min: 3,6	Máx: 7,7	●
CANARIAS	6,63	Min: 4,7	Máx: 6,8	🏆
NORTE	5,93	Min: 3,8	Máx: 6,3	🏆
VITHAS	5,89	Min: 4,5	Máx: 7,6	●
NORDESTE	5,67	Min: 4,4	Máx: 6,8	●
ESTE	5,41	Min: 4	Máx: 7	●
SUR	5,41	Min: 3,9	Máx: 6,6	●

Hospital 1

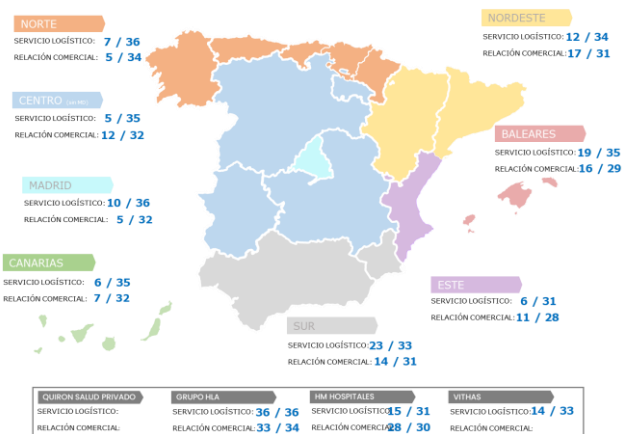
"Al tener externalizado y fuera de España el servicio de atención al cliente, cuando hay incidencias percibo falta de conocimiento del cliente con el que están tratando"

Grupo Hospitalario Privado 3

"Nos manda todas las semanas una comunicación de fechas de falta de stock y de aprovisionamiento de nueva mercancía, y en ese sentido estamos muy satisfechos."

Ejemplo informe

4. RESULTADOS POR ZONA GEOGRÁFICA



	ZONA BALEARES	ZONA CANARIAS	ZONA CENTRO	ZONA ESTE	ZONA MADRID	ZONA NORDESTE	ZONA NORTE	ZONA SUR
Pedido	5,56	5,88	6,46	5,55	6,82	5,59	5,73	5,09
Promedio	5,18	5,36	5,80	5,12	5,84	5,34	5,15	5,22
Entrega	5,83	6,11	5,89	5,21	6,14	5,39	5,30	5,51
Promedio	5,29	5,56	5,71	5,23	5,58	5,36	5,25	5,75
Recepción Mercancía	5,83	5,83	5,66	5,41	5,80	5,17	5,54	5,72
Promedio	5,45	5,26	5,72	5,44	5,26	5,15	5,30	5,92
Facturación	5,83	5,98	5,77	4,75	5,88	4,99	5,30	4,77
Promedio	5,39	5,27	5,66	5,10	5,07	5,25	5,12	5,35
Sistemas de intercambio								
Promedio								
Customer service	5,83	5,82	5,58	4,52	6,07	4,91	5,12	4,57
Promedio	5,62	5,29	5,66	5,15	5,29	5,37	5,19	5,51
Colaboración Logística	5,83	5,83	5,36	4,58	6,25	5,00	5,42	5,00
Promedio	5,74	5,45	5,69	5,40	5,27	5,53	5,23	5,84

Mapa: Posición que ocupa el Laboratorio para cada zona, considerando su Nivel de Servicio y su Relación Comercial.

	HLA	HM HOSPITALES	QUIRON SALUD	VITHAS
Pedido	5,00	5,00	5,75	5,52
Promedio	4,96	5,42	5,60	5,82
Entrega	5,00	5,00	5,00	7,23
Promedio	5,00	5,39	5,17	6,66
Recepción Mercancía	5,00	5,00	5,00	5,00
Promedio	4,98	5,05	5,00	5,00
Facturación	5,00	5,00	5,00	5,00
Promedio	5,05	5,07	5,04	5,00
Sistemas de intercambio	6,30		5,00	
Promedio	5,25		5,00	
Customer service	5,00	5,00	5,00	5,00
Promedio	5,07	5,16	5,54	5,00
Colaboración Logística	5,00	5,00	5,00	5,00
Promedio	5,00	5,63	5,12	5,00

*Rojo: Valoración de la cuestión por debajo del promedio.
*Verde: Valoración de la cuestión por encima del promedio.

TABLA 1: Valoraciones por bloques

	LABORATORIO CONTRATANTE				
	Posic.	Val. Mín.	Valoración	Val. Max.	Nivel
PEDIDO	8/31	4,04	5,41	7,05	●
ENTREGA	6/31	3,46	5,92	7,21	●
RECEPCIÓN MERCANCÍA	5/31	4,58	5,73	6,92	🏆
FACTURACIÓN	13/31	4,06	5,10	6,59	●
SISTEMAS INTERCAMBIO	-	-	-	-	-
CUSTOMER SERVICE	12/31	3,88	5,24	6,91	●
COLABORACIÓN LOGÍSTICA	2/31	2,50	7,50	7,92	🏆

En las distintas tablas, se muestra el resumen de valoraciones por bloque de la zona, las 10 cuestiones más importantes para la farmacia hospitalaria en los "X" hospitales de esa zona, así como las cuestiones mejor y peor valoradas del total del estudio.

TABLA 2: TOP 10 preguntas más importantes

		Valor.	Promedio
Recepción Mercancía	La correcta gestión de las temperaturas (solo valorar si aplica)	6,67	5,89
Pedido	Su nivel de roturas de stock (más de una semana o larga duración).	5,83	4,74
Customer service	La capacidad de reacción frente urgencias o modificaciones de pedido.	5,00	5,41
Pedido	El nivel de errores entre referencias pedidas vs referencias servidas.	4,58	5,33
Recepción Mercancía	El buen estado del producto en la recepción.	5,83	5,26
Facturación	Si el laboratorio le informa con antelación de cambios de precios, variaciones	5,42	4,65
Customer service	Si los interlocutores están cualificados y son competentes en su servicio.	5,83	5,20
Entrega	La rapidez y eficiencia en la resolución de incidencias logísticas.	5,83	5,24
Facturación	Los errores en las facturas por discrepancias entre los precios facturados y	5,00	5,14
Entrega	La flexibilidad del laboratorio para suministrar encargos urgentes o imprevistos	6,25	5,18

TABLA 3: Mejores valoraciones

		Mín.	Valor.	Máx.
Colaboración Logística	Si el laboratorio es proactivo tanto a nivel de comunicación como a la hora de	2,50	7,50	7,92
Recepción Mercancía	La correcta gestión de las temperaturas (solo valorar si aplica)	4,17	6,67	7,92

Valoraciones para el laboratorio contratante para una zona en concreto, en este caso, la zona este (Com. Valenciana)

"Los materiales contenidos en las páginas de este informe incluyendo el texto, diseño, presentación, logotipos, iconos, imágenes, fotografías y cualquier otro elemento gráfico son propiedad de la Asociación Española de Codificación Comercial ("AECOC"). AECOC se reserva el derecho de modificar alguno o todos los elementos del informe.

© AECOC. Todos los derechos reservados. Esta obra no puede ser utilizada, reproducida, distribuida, comunicada públicamente o alterada, en su totalidad o en parte, sin el permiso escrito de AECOC."

Ronda General Mitre 10, 08017 Barcelona
T. 932 523 900
www.aecoc.es