

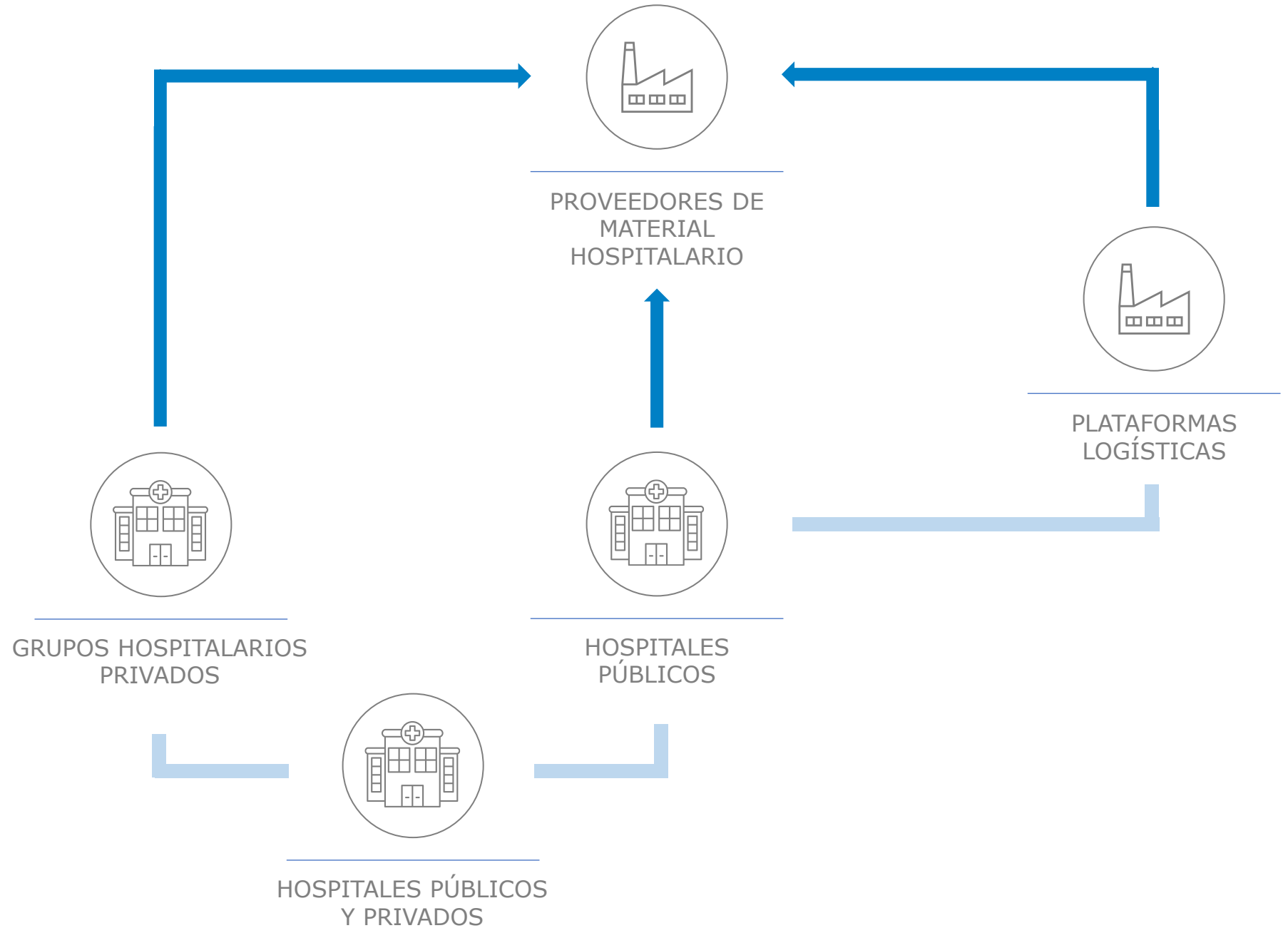


**AECOC
BENCHMARKING
SUMINISTROS
HOSPITALARIOS**

Sector Salud

Objetivos

-
Se analizan los momentos claves de la relación sectorial en el **entorno hospitalario**, 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**.



Alcance

Proveedores de material fungible, reactivos de laboratorio y prótesis e implantes



Comunidades, servicios de salud, hospitales y plataformas logísticas



Metodología de Análisis

Fases del proyecto



CUESTIONARIO ONLINE

- Cuestionario compuesto por:
 - 8 bloques
 - +50 puntos de control
- Dirigido a:
 - Responsables comerciales y financieros.
 - Responsables de aprovisionamiento, logística y administración comercial.



ENTREVISTAS PERSONALES

- Contrastar la información de los cuestionarios.
- Identificar puntos de mejora de los proveedores participantes en el estudio.
- Encuadrar las tendencias del sector a medio plazo.
- Obtener un mensaje de las valoraciones dentro de su marco estratégico.
- Conocer visión cualitativa.



CÁLCULO DE RESULTADOS

- Todos los servicios de salud y grupos hospitalarios privados 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



Pedido

Cumplimiento de cantidades, referencias y caducidades.



Entrega

Cumplimiento de los plazos, horarios y días de entrega pactados.



Recepción

Estado de las unidades de soporte, formato y contenido de los albaranes.



Facturación

Grado de eficiencia de la gestión administrativa.



Sistemas de intercambio

Alineamiento de ficheros maestros, EDI y calidad del etiquetado.



Customer Service

Desempeño de su departamento de Atención al Cliente.



Colaboración logística

Proactividad y construcción de relaciones sólidas.



Delegados Comerciales

Capacidad de planificación y relación y desempeño con los interlocutores.

Calendario del proyecto



¿QUÉ INCLUYE?

El **Benchmarking Suministros Hospitalarios** incluye:

- Tendencias del sector elaboradas por AECOC.
- Prioridades de los Servicios de Salud y de los Grupos Hospitalarios Privados (GHP).
- Resultados generales del proveedor contratante.
- Resultados segmentados por categoría: fungibles, reactivos o prótesis e implantes.
- Resultados segmentados por bloque, Servicio de Salud y GHP.
- Verbatims por hospital y GHP.
- Evolutivos (en el caso de disponer de información previa al año de contratación).
- Resumen y conclusiones personalizadas.
- Fichas Tácticas.
- Presentación personal en las oficinas del proveedor contratante.
- Participación en el proyecto Benchmarking Suministros Hospitalarios Mirror, con informe de resultados.

Ejemplo informe para PROVEEDOR contratante



-

- 1- PRIORIDADES DE LOS SS Y DE LOS GHP - FUNGIBLES
- 2- RESULTADOS GENERALES
- 3- RESULTADOS POR BLOQUE, SERVICIO DE SALUD Y GHP

1. PRIORIDADES DE LOS SS Y DE LOS GHP - FUNGIBLES

	BLOQUE	PREGUNTAS MÁS IMPORTANTES	IMPORTANCIA		
			Año X	Año X-2	Evol.
1	Pedido	El nivel de pedidos pendientes de servir (incumplimientos, faltas de stock, etc).	9,89	9,66 (1ª)	↓
2	Customer Service	El buen funcionamiento de su departamento de Customer Service de manera general (tanto para pedidos, entregas, incidencias y facturas, etc.).	9,58	8,82 (7ª)	↑
3	Customer Service	La capacidad de reacción frente urgencias o modificaciones de pedido.	9,58	9,3 (2ª)	↑
4	Pedido	El nivel de errores entre referencias pedidas vs referencias servidas.	9,31	8,55 (15ª)	↑
5	Customer Service	El servicio prestado por su accesibilidad y facilidad de contactar.	9,31	8,68 (10ª)	↑
6	Customer Service	La agilidad en la resolución de incidencias.	9,31	8,82 (8ª)	↓
7	Customer Service	Si los interlocutores están cualificados y son competentes en su servicio.	9,31	8,68 (11ª)	↑
8	Facturación	El laboratorio le informa con antelación de cambios de precios, variaciones de IVA, cambios de PVL, etc.	9,23	8,28 (19ª)	↑
9	Recepción	El buen estado del producto en la recepción.	9,23	9,15 (5ª)	↑
10	Entrega	El plazo de entrega ofrecido por el laboratorio (Lead Time).	9,18	9,17 (4ª)	↑

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

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."

"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