

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DEL SERVICIO DE FARMACIA

Moro Agud M, Sánchez Mateo M, Tacoronte Fontúrbel MA, González del Valle L, De Domingo Gadea MJ, Herrero Ambrosio A.  
Servicio de Farmacia. Hospital Universitario La Paz.

### OBJETIVOS:

Evaluar el comportamiento de los proveedores del Servicio de Farmacia con el fin de mejorar los procesos de gestión de adquisiciones y gestión de stocks, tal y como establece la Norma ISO 9001:2000 por la que este Servicio está certificado.

### MATERIAL Y MÉTODOS:

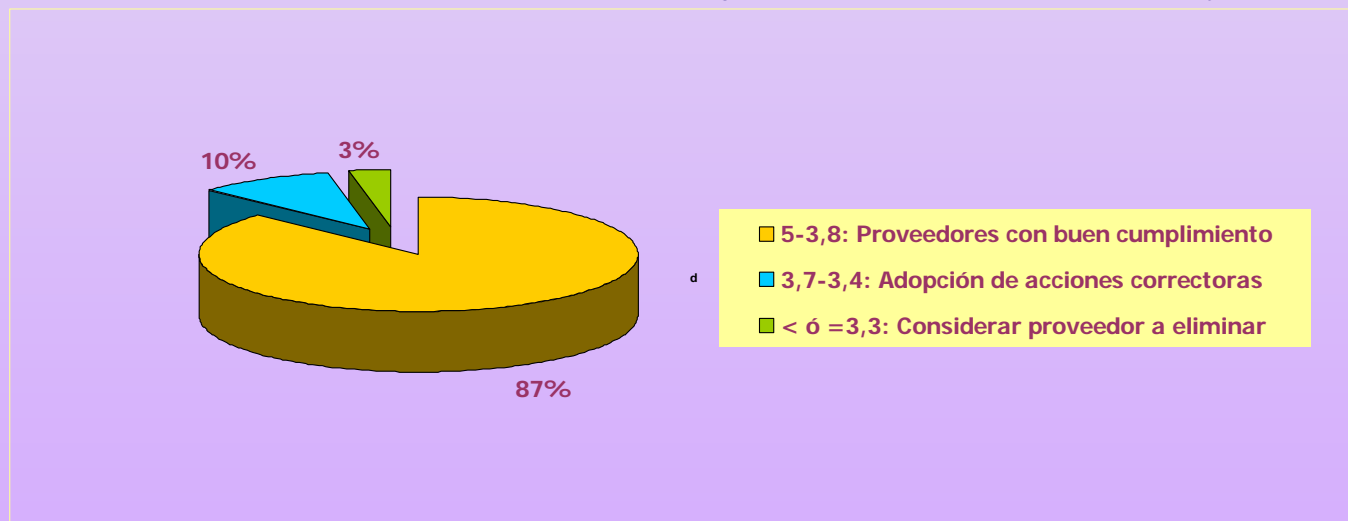
Los datos se obtienen de la aplicación de Gestión (Dominion®) y de las "Hojas de recogida de datos de incidencias en la recepción", que es una actividad periódica establecida en el Servicio de Farmacia. Presentamos datos de febrero a diciembre de 2007.

Para el seguimiento se han establecido tres criterios: 1) Plazos de entrega de los pedidos, 2) Roturas de stock del proveedor o desabastecimientos y 3) Condiciones de los pedidos en el momento de su recepción. Para los criterios 1 y 2 se elabora un listado con los siguientes campos: código y descripción del artículo, código y descripción del proveedor, fecha de solicitud y fecha de recepción de todos los pedidos comprendidos en ese periodo; descartando aquellos pedidos que no son recibidos directamente en el Servicio de Farmacia, los de medicamentos extranjeros y otras excepciones. Se calculan los días transcurridos entre la recepción y la petición, descontando festivos.

Para el criterio 1 se calcula el promedio de plazos de entrega para cada proveedor y, dependiendo del mismo, se les va asignando una puntuación: 5 puntos si el promedio es  $\leq 2$  días; 4 si el promedio es  $>2$  y  $\leq 3$ , 3 si el promedio es  $>3$  y  $\leq 4$ ; 2 si el promedio es  $>4$  y  $\leq 5$ , y 1 si el promedio es  $>5$  días. Los pedidos con un retraso superior a 30 días se separan considerándose "rotura de stock" o "desabastecimiento" y constituyendo así el criterio 2. Al mismo se le asignan las siguientes puntuaciones: 5 si no ha tenido ningún pedido superior a 30 días, 4 si ha tenido 1 pedido, 3 si ha tenido 2 pedidos, 2 si ha tenido 3 pedidos, y 1 si ha tenido 4 ó más pedidos retrasados más de 30 días. Para el criterio 3: a partir de una puntuación máxima de 5, se restan 0,25 puntos al proveedor por cada incidencia, pudiendo llegar a una puntuación mínima de 1. Finalmente, se hace la media de los tres criterios.

### RESULTADOS:

De 301 proveedores en activo, se han evaluado los 167 que han prestado servicios durante el periodo de estudio. De éstos, 145 (86,8%) han obtenido puntuaciones entre 5 y 3,8, considerándose que tienen "buen cumplimiento"; 17 (10,2%) puntuaron entre 3,7 y 3,4; y 5 (3,0%) obtuvieron una puntuación  $\leq 3,3$ . Se analizaron las causas de los 22 proveedores que puntuaron  $\leq 3,7$  y la información obtenida sirvió para buscar un proveedor alternativo, y, en los casos que no era posible, aumentar el punto de pedido o tomar otro tipo de acción correctora. Asimismo, resulta de utilidad para valorar ofertas en caso de igualdad de otras condiciones como presentación y precio.



### CONCLUSIONES:

La información relativa a proveedores es una herramienta de la Calidad que contribuye a la mejora continua. La previsión de comportamientos permite conocer aquellos medicamentos con mayor problemática de suministro, disminuir roturas de stock y seleccionar proveedores con mayor cumplimiento de compromisos.

**CONFLICTO DE INTERESES:** ninguno.



### BIBLIOGRAFÍA:

- Norma española UNE-EN ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. AENOR 2000.