

LA IMPORTANCIA DE LA LOGÍSTICA EN EL CUIDADO DE LA SALUD.



Índice de **Contenido**

- ¿Qué es el sector del cuidado de la salud? **3**
- ¿Cómo influye la logística a la industria del cuidado de la salud? **5**
- ¿Cuáles son los retos de la Cadena de Suministro en el cuidado de la salud? **8**
- ¿Principales criterios para las empresas de la Industria del cuidado de la salud? **16**



¿Qué es el sector del Cuidado de la Salud?

Se conoce que **el Sector Salud es el conjunto de bienes y servicios encargados de preservar y proteger la salud de las personas**, ya sea por medio de la producción de medicamentos, acceso a hospitales, clínicas y laboratorios, hasta la producción y comercialización de productos del cuidado de salud.

El **Sector Salud** se encuentra tanto en el sector primario, secundario y terciario, cada uno de ellos cuenta con el sector público, donde el Estado se encarga de desarrollar las políticas de salud necesarias, y el sector privado que ofrece bienes y servicios dependiendo de las empresas privadas que se desarrollen en esa rama.

En el sector terciario entra la **Industria del cuidado de la salud** que, **se encarga de otorgar servicios tales como: Hospitales, clínicas, centros de salud, laboratorios clínicos, etc. Además de incluir dos grandes grupos principales que se dedican a la producción de: equipos y servicios sanitarios, y productos farmacéuticos, productos del cuidado de la salud, biotecnología, etc.**

Con datos de la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** se encuentra que hay **9.2 millones** de médicos, **19.4 millones** de enfermeras y parteras, **1.9 millones** de dentistas y otro personal de odontología, **2.6 millones** de farmacéuticos y otro tipo de persona y más de **1.3 millones** de trabajadores de salud comunitarios en el mundo.



Al ser uno de los sectores más grandes a nivel mundial, los gobiernos, los sistemas de salud, las aseguradoras, los consumidores y las empresas privadas, se encuentran en **una constante búsqueda** por hallar un punto de equilibrio entre **la satisfacción de las crecientes demandas** del servicio y **reducir los costos excesivos** de estos.

Los costos de atención, es el problema más grande al que se enfrentan la mayoría de los países en la Industria del cuidado de la salud, esto debido a ciertos factores, por ejemplo: La incertidumbre política, el estrés económico, nuevas enfermedades y necesidades, entre otros.





Derivado de este problema, ha surgido un cambio transformacional que está teniendo lugar en la Industria del cuidado de la salud, con fuerzas dinámicas del mercado, entre las que se encuentra un creciente papel del Estado, la competencia por el talento y la mejora del acceso a la atención. Se está exigiendo a los proveedores de salud revolucionar los modelos de negocio tradicionales y redireccionar la planeación de su **Cadena de Suministro** ante los nuevos problemas y oportunidades que el sector tiene.

La transformación digital también entra en juego, pues con **las innovaciones tecnológicas se abren nuevas posibilidades de diagnóstico y tratamientos**, lo que aumenta y demanda en gran escala la eficacia de los procesos y reducción de los costos innecesarios.

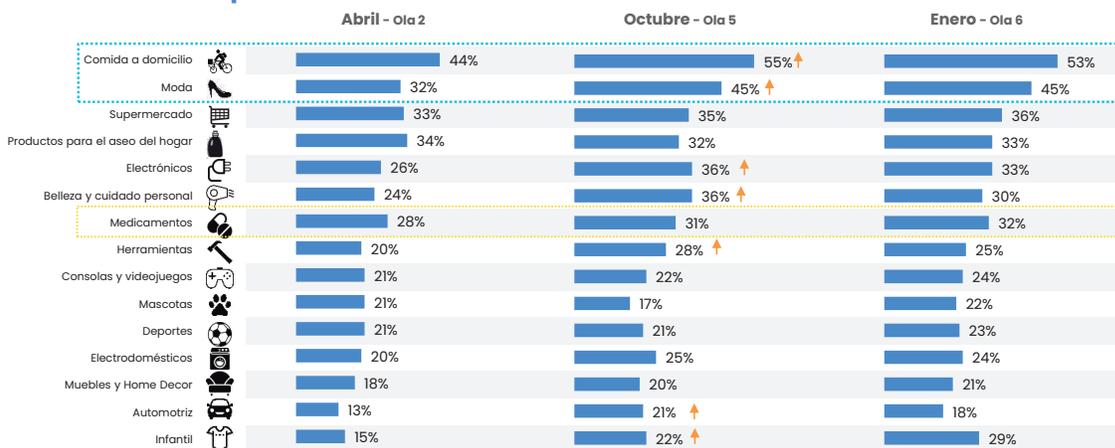
Los avances tecnológicos conectan a los mercados desarrollados con los emergentes y a todos los participantes a lo largo de la cadena de valor.

El sector del cuidado de la salud es clave para la sociedad y la economía, es por ello que las empresas que invierten en su cadena de suministro son más competitivas.

En este ebook te compartiremos cuáles son los puntos clave para transformar tu operación y conocerás cómo las empresas que ven a la logística como motor de su competitividad alcanzan productividades de hasta 40%, niveles de servicio por arriba del 99% y la fidelización de sus clientes aumenta significativamente.

El ecommerce ha tenido un crecimiento exponencial, siendo México el país con mayor crecimiento, 35% en retail.

Productos comprados online durante la pandemia



Estudio de Venta Online 2021



¿Cómo influye la logística a la Industria del cuidado de la salud?



Se sabe que para cada Industria, la **Cadena de Suministro** es completamente diferente y **se enfoca en satisfacer las necesidades de sus consumidores, distribuyendo y comercializando en los productos y/o servicios que se brindan**, pero sin lugar a duda **la Cadena dedicada a la industria cuidado de la salud es quizá, la más delicada, crítica y compleja**. Algo que definitivamente demuestra la gran importancia que tiene en todo el mundo.

Dichos retos, exigen los más altos estándares de calidad y una gran cantidad de requisitos específicos que cambian dependiendo si se trata de productos farmacéuticos y biotecnológicos, dispositivos médicos y de diagnóstico, productos de cuidado personal, productos de salud y belleza o servicios de embalaje secundario o co-embalaje.

La Industria del cuidado de la salud engloba un sin número de actividades, de las cuales, algunas son factores clave frente a diferentes problemas dentro de la Cadena de Suministro ocasionada por una exigencia en la distribución de productos y/o servicios de manera rápida, eficaz y oportuna.

En algunos casos, **la logística es requerida para apoyar la organización e implementación de las acciones de respuesta en la Cadena de Suministro para que sean rápidas, ágiles y efectivas.**

Esto incluye la movilización del equipo y el material necesario para el trabajo que se debe realizar. Encontramos algunas de las acciones requeridas para una correcta logística en la Industria del cuidado de la salud, que son:

1. Planificación y previsión:

Se trata de tener **conocimiento y visibilidad del espacio disponible en los CEDIS, en el entorno geográfico, social y político**, en donde se tiene que poner principal énfasis para operar con base en **las mejores prácticas**. Para ello se requiere un plan de implementación y operaciones, el cual, debe de contar con la aprobación de todas las partes involucradas dentro de la organización.

2. Infraestructura:

Es conveniente **realizar un mapeo y revisión sistemática de los elementos clave de la infraestructura con la que cuenta la organización a su disposición (puertos, aeropuertos, carreteras, vías férreas, vías navegables, etc.)** para analizar la capacidad de respuesta, y crear rutas estratégicas, los posibles puntos críticos, la disponibilidad de recursos para comunicaciones, riesgos y bloqueos ocasionados por cualquier eventualidad.



3. Disponibilidad de recursos estratégicos:

Los recursos son cambiantes y dependen de cada situación, por ello **se recomienda hacer revisiones periódicas para contar con información constante y actualizada** de lo que se tiene a la mano.

4. Revisión de políticas:

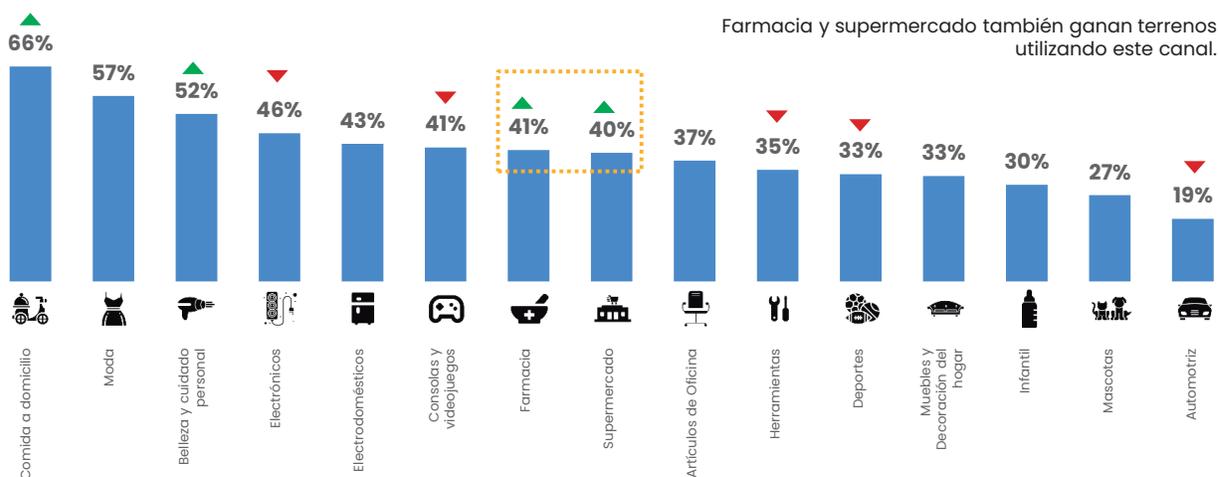
Este punto puede ser clave, ya que los planes y preparativos para las organizaciones no gubernamentales (ONG), es de suma importancia **conocer cuáles son las políticas y planes del Estado con relación a la implementación de mejoras** y oportunidades para atender situaciones de emergencia.

La competencia y la entrada de otros países como China es uno de los grandes retos de esta Industria, además de encontrar la manera de entrar en los países emergentes. No teníamos la capacidad de surtir los pedidos, los tiempos de respuesta eran muy lentos. Con la ayuda de LDM encontramos nuestras áreas de oportunidad y optimizamos nuestros procesos de Cadena de Suministro aumentando la productividad en un 50%.

Rogéiro Sanson – Director General de Maquet Mexicana

Preferencia de compra en línea

Por categoría de **Productos**



Estudio de Venta Online 2021



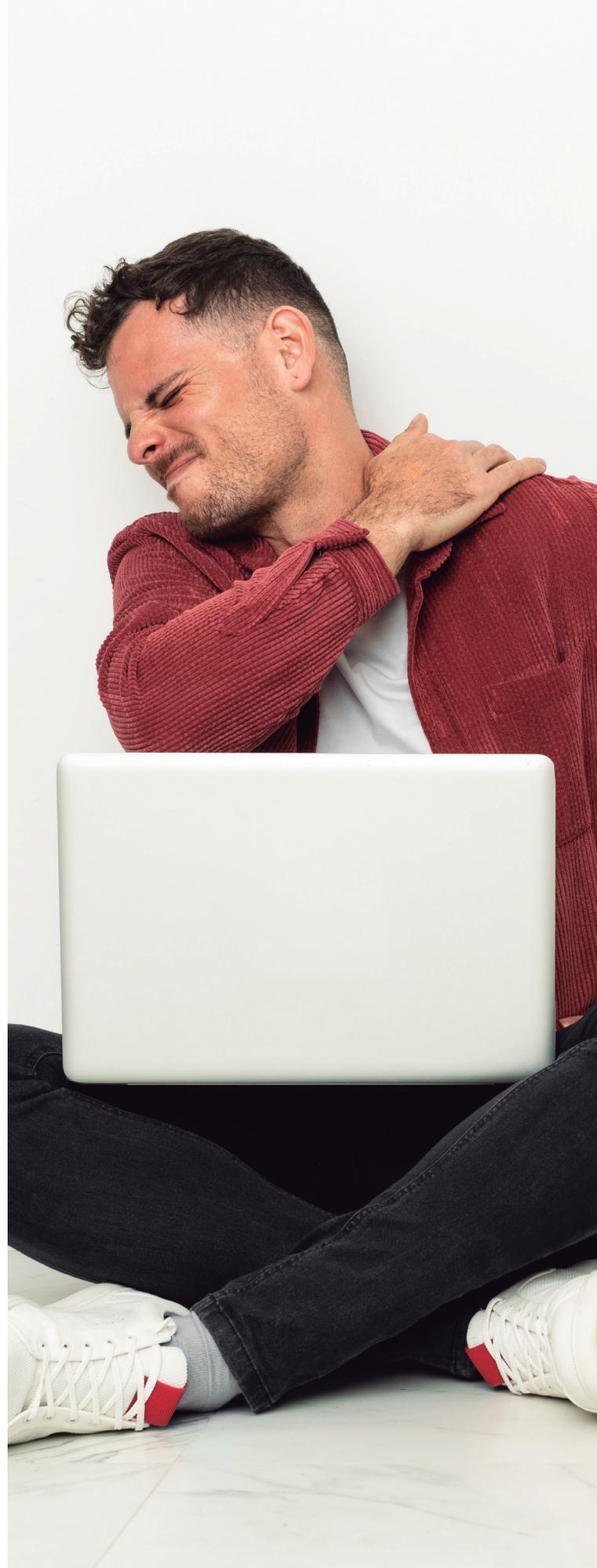
¿Cuáles son los retos de la Cadena de Suministro en el cuidado de la salud?



La **Cadena de Suministro** de la **Industria del cuidado de la salud es por mucho, una de las más complicadas de gestionar**, ya que exige los más altos estándares de calidad y numerosos requisitos específicos que cambian según se trate el tipo de producto, como lo mencionamos anteriormente.

De igual forma se requiere de instalaciones de almacenaje adecuadas, equipadas para cumplir con los estándares de calidad y regulaciones sanitarias, con clima controlado, ambientes refrigerados y/o congelados (**Cadena de Frío**) y salas limpias.

Durante 20 años, hemos diseñado e implementado soluciones logísticas en varias empresas que pertenecen al sector Health Care, abarcando desde la planeación de la demanda, diseño de CEDIS y procesos, diseño de redes de distribución, implementación de tecnología software y hardware, hasta la estandarización de procesos en puntos clínicos como laboratorios, por lo tanto, desarrollamos cinco aspectos a considerar en la Cadena de Suministro de la Industria del cuidado de la salud, esto enfocado en las mejores prácticas, así como en las tendencias logísticas del 2020.



La distribución directa al consumidor final



Se ha registrado un aumento en las empresas que ponen principal énfasis en la “Última milla”, ofreciendo una mejor experiencia de compra a los clientes y evitando hacer gastos innecesarios.



La diferenciación entre las Cadenas de Suministro

Cada subsector en esta industria, tiene su propia Cadena de Suministro, y se gestiona de manera particular para cada una, pero es importante **mantener una sincronización entre las operaciones con las diferentes áreas de la empresa.**

El desarrollo de Cadenas de Suministro impulsadas por la demanda y la subcontratación



Elaborar una Cadena de Suministro enfocada a **la planificación y demanda de los productos** que se ofrecen se ha convertido en una de las mejores practicas para identificar las diferentes características del consumidor **además de recurrir a subcontratar a terceros** para ayudar a la gestión de la operación logística **o bien, en la labor de entrega en la llamada “Última milla”.**



La necesidad de que las Cadenas de Suministro se adapten a la llegada de nuevos productos al mercado.

No es raro que algunas empresas comiencen a **sufrir un exceso en los inventarios debido a la baja en ciertos artículos**, por ello es importante estar al tanto del movimiento de la Industria y adaptarse a las necesidades del cliente.

Emplear plataformas de eCommerce para monitorear directamente la capacidad de cumplimiento.

Además de monitorear la capacidad de cumplimiento de la Cadena de Suministro, con el eCommerce **se puede mantener una comunicación constante con los clientes y ofrecerles una mejor experiencia** de compra, lo que acerca cada vez más a las empresas a la Omnicanalidad.

Otro importante reto que la Cadena de Suministro en este sector se enfrenta, tiene que ver con **el aumento en el uso de Internet y la facilidad que tienen las personas al acceso de información sobre salud**. Esto indica, una creciente tendencia a la automedicación y por ende, **el crecimiento del mercado de productos de venta libre hasta en un 8.3% anual**. Surgiendo la necesidad de generar canales de distribución enfocados directamente en el consumidor final.

La Cadena de Suministro al ser la columna vertebral de las empresas, se convierte en el foco de atención cuando surgen los retos que implica atender una situación emergente, derivada por la falta de optimización de los procesos de las diferentes áreas de su negocio. Por ello uno de los principales retos es mejorar estos 4 pilares:

El abastecimiento:

Consiste en poner al servicio de las organizaciones, los recursos identificados como necesarios y solicitados para la atención de las necesidades detectadas en la Cadena de Suministro, para lo que **se requiere contar con los procesos, herramientas y gente especializada en tener un adecuado control de la planeación de la demanda, estrategias de S&OP, así como el uso de Business Intelligence**.



Teníamos el reto de eficientar todos los procesos productivos, por ello fue necesario hacer una reingeniería, revisar métodos de fabricación y demás, acudimos a las soluciones de LDM, donde se realizaron una mejora del control de piso, mejora del mantenimiento total de la planta y una mejora de la capacitación del personal.

Salomon Rayek – Director General de Sinbiotik



El transporte:

Es el medio para hacer llegar los productos al sitio donde son requeridos y cuya estrategia debe **tomar en cuenta no solamente los medios, sino las posibilidades reales y las alternativas para la entrega pronta y segura que satisfaga las necesidades de sus clientes.** En este aspecto, **la Cadena de Frío se convierte en uno de los ejes centrales de la Industria del cuidado de la salud**, ya que muchos de los productos requieren un control en la temperatura. Esto aplica con flotilla propia, pero si es subcontratada, es importante tener un control, evaluación y selección de los proveedores que aseguren el servicio y por supuesto, la mercancía.

El almacenamiento:

El CEDIS es el corazón de las empresas, resguarda y protege los productos, sin embargo, **el almacén tiene retos muy específicos**, ya que dependiendo del producto y su complejidad de movimiento **es necesario definir los procesos, la infraestructura y por supuesto los sistemas** que permitan tener un mejor control y visibilidad, hasta que puedan ser entregados a su destino final y prever las dotaciones de reserva para necesidades ulteriores. **Utilizar tecnología que te garantice la gestión de almacenes, puede otorgar la información necesaria para tener en tiempo real la cantidad de inventario con la que se cuenta, tener la confiabilidad** y si se complementa con soluciones de manejo de materiales o tecnología de surtido como Voice Picking, tu compañía puede asegurar sus niveles de servicio.

La distribución:

Es el gran objetivo de toda la Cadena de Suministro y consiste en entregar los productos y/o servicios a los clientes u organizaciones en algunos casos específicos. Además, **debe de incluir los estándares de calidad necesarios para que no se comprometa el producto y cumplir con las necesidades de los clientes.** Por lo que es indispensable contar con una buena red de distribución e infraestructura, principalmente tecnología que te permita tener el control y trazabilidad de rutas para la optimización de entregas.

Este Sector conlleva a una importante y compleja Cadena de Suministro, los retos a los que se enfrenta la logística son cada vez más difíciles por la forma en que las personas se acercan a esta Industria, tales como: La coordinación en tiempo real, la trazabilidad del suministro dentro de los CEDIS y hasta los clientes, el control de condiciones ambientales durante el traslado de productos delicados, indicadores de mejora, evitar la ruptura de stocks, evitar el stock sobredimensionado y la organización de grupos de mejora y equipos de trabajo.

Otro gran desafío que las empresas de la Industria del cuidado de la salud presentan, consiste no sólo en cumplir los retos que presentamos anteriormente, sino también **hacerlo con el menor costo posible y que la productividad no se vea afectada.**

Automatización de Sistemas y Procesos:

En la Industria del cuidado de la salud, **los sistemas y procesos de entrega ineficientes son una de las causas más frecuentes y que más incremento de costos implica.** Sin embargo, algunas empresas han comenzado a implementar escaneos de productos, pedidos electrónicos, controles de precisión de pedidos y otros procesos clave que mejoran la eficiencia de la Cadena de Suministro.

Las empresas que han comenzado a lidiar con este problema, iniciaron con la automatización en los inventarios, como lo hacen las empresas de la industria de las autopartes, alimentos y bebidas y los retailers. Se encontró que una de las herramientas más utilizada por las empresas es el **software de gestión de almacenes** y **hardware que permita localizar los productos** de manera rápida y mantenga una comunicación constante entre cada una de las áreas de su negocio.

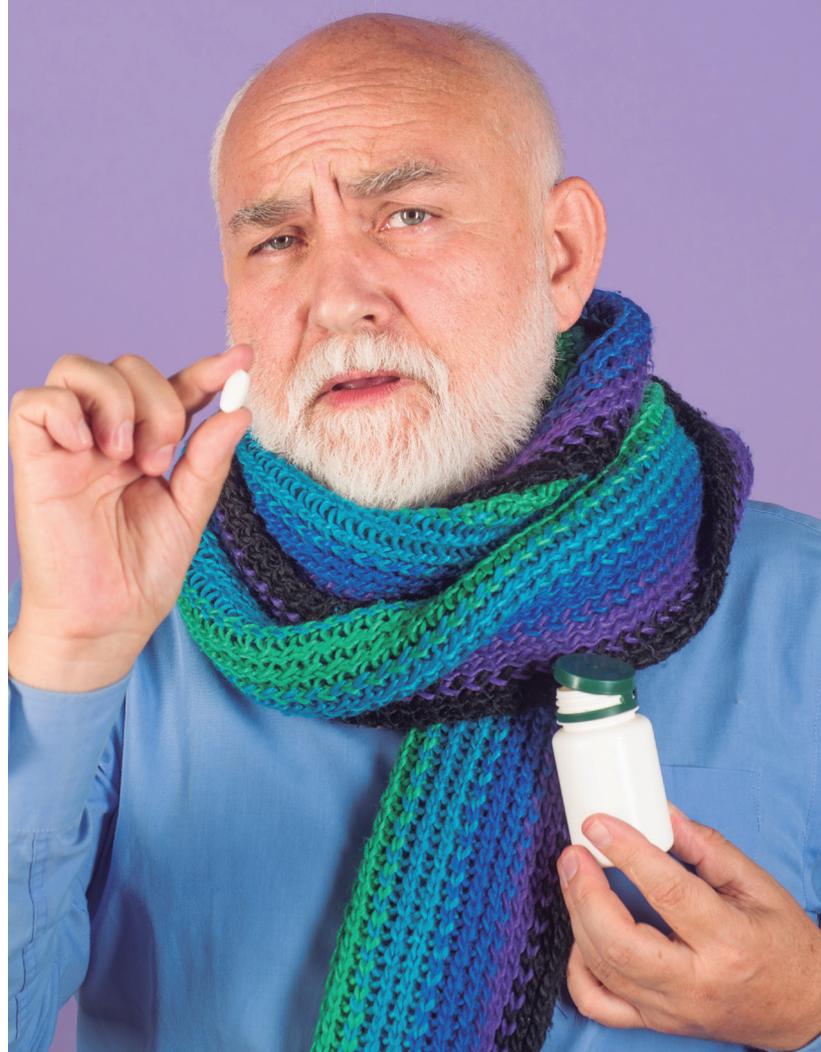


Mejora continua de la Cadena de Suministro:

Para hacer más eficiente a la Cadena de Suministro de la Industria del cuidado de la salud, no solo hace falta contar con el software y el hardware indicado, **es primordial aplicar las estrategias adecuadas para evitar realizar envíos directos y urgentes con demasiada frecuencia** o tan simple como desaprovechar el espacio en los Centros de Distribución.

De igual forma se pueden llevar a cabo tácticas como **el desarrollo de empaques que minimicen los costos y mejoren el uso de espacio**, que además mejoren los porcentajes de daños, las entregas a tiempo y los plazos de entrega.

Cabe mencionar que esto, **se vuelve más complicado para la Cadena de Frío, pues en ella los estándares de almacenamiento y transporte son más delicados**, ya que se trata de mantener la integridad de los productos. En algunos de los casos, **lo más recomendable es realizar un diagnóstico que te permita saber en dónde está situada tu operación actual (As-Is) y con base en esto, tener propuestas de mejora con base en resultados y proyecciones (To-Be)**, algunas organizaciones una vez que realizan este assessment deciden iniciar una etapa de reingeniería, ya sea a través de un equipo interno o bien de especialistas en logística y Cadena de Suministro.



Sabíamos que los tiempos de espera estaban siendo largos debido a nuestro crecimiento, en ese sentido hicimos un estudio de mercado donde junto con LDM realizamos una reingeniería de los procesos para reducir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción de los clientes llegando hasta un 99.6%.

Alfonso Ventura – Director General de OLAB

Mejorar los datos:

Hay que lidiar con un desafío que gira en torno a **datos de propiedad, para dispositivos médicos e información de ubicación**. Cuando existe una traducción continua de datos y la realización de los procesos manuales, pueden causar muchos errores. **La falta de estandarización de datos es el obstáculo más común al que se enfrentan las Cadenas de Suministro de la Industria del cuidado de la salud**, hoy en día, el solo contar con reportes no es suficiente, **se requiere de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence)** para mantener información actualizada y tomar correctas decisiones con base en los datos que arroja el sistema.

La Cadena Fría representa a un vital apoyo para la industria farmacéutica y en México es muy competitiva, a nivel mundial estamos dentro de los 10 primeros lugares en cuanto a capacidad y eficacia lo que representa una de las mejores Cadena de Suministro Farmacéutica en el mundo.

José Ambe – CEO de LDM



Principales Criterios para las empresas de la Industria del Cuidado de la Salud



Cabe destacar que los retos mencionados anteriormente varían dependiendo de la situación por la que se esté pasando, que va **desde situaciones de emergencia, hasta problemas con los procesos dentro de su Cadena de Suministro**. A pesar de ello, existe una constante que, sin importar el inconveniente, suele ser la solución para muchos de los problemas que impiden el crecimiento de su negocio.

Para dar un poco más de contexto, es necesario recordar la situación que se vivió en el 2020, pues con la pandemia ocasionada por el **SARS-CoV-2** a inicios de ese año, muchos países tuvieron que frenar la actividad empresarial. Sin embargo, **la Industria del cuidado de la salud al formar parte del sector clave para superar esa crisis, tuvo que reforzar su Cadena de Suministro y acelerar todos sus procesos**.

La fabricación de mascarillas, líquido sanitizante, alcohol en gel, etc., fueron algunos de los productos que **ayudaron a controlar un poco la propagación del virus**, y que **las empresas comenzaron a distribuir con mayor rapidez debido a la demanda** de los productos. Para esta labor fue necesaria **la optimización de los Centros de Distribución y logística**.

Una de las mejores formas para optimizar sus CEDIS es contar con un software que ayude a manejar la gestión de almacenes, surtido por voz e implementar inteligencia empresarial (BI por sus siglas en inglés), además de contar con hardware que reduzca tiempos y facilite la comunicación entre las diferentes áreas, por ejemplo, las terminales de radiofrecuencia, que ayuda a incrementar la productividad y mejorar la exactitud de los inventarios.

La demanda y crecimiento de farmacias en nuestro punto de venta fue uno de los principales motivos por lo que recurrimos a buscar ayuda, LDM nos ayudó con la implementación de una solución que se adecuaba mucho a nuestras necesidades, con una herramienta eficiente, en el tiempo, acomodo y almacenaje de nuestros artículos, esto fue el Manhattan Scale.

Carlos Rosario – Director General de Farmacias de Descuento Unión

Es aquí, en donde se vuelve clave **la Digitalización de la Cadena de Suministro**, ya que bajo estas circunstancias es fundamental tener **la mayor cantidad de información disponible en tiempo real para poder reaccionar ante cualquier inconveniente** y contar con el equipo necesario para hacerlo en el menor tiempo posible.

Otro punto clave en este problema, es que, **con el confinamiento, muchas tiendas tuvieron que cerrar, además de cesar a algunos de sus colaboradores**. Esto por el número tan reducido de clientes y de ingresos a la empresa. A pesar de ello, en ese momento fue fundamental **incursionar en el eCommerce, ya que permitía mantener una línea de comunicación con sus clientes** y seguir otorgando sus productos y/o servicios.

Cabe destacar, que con **situaciones de emergencia ya sea por una pandemia mundial, terremotos, tornados, huracanes o cualquier otro tipo de siniestro, las empresas deben tener el firme objetivo de transformar su negocio y reaccionar ante cualquier situación**, pero más de allá de reacción buscamos que, con esta guía quienes aun no se sentían preparados para transformar su operación lo hagan y consideren la importancia de invertir en desarrollar y madurar su Cadena de Suministro.

Tan solo en México, se registró **un aumento del eCommerce que va entre el 15 y 60 por ciento** en las ventas tradicionales y hubo un incremento del 300% en los rubros de despensa, productos del cuidado de la salud, abarrotes, frutas, etc.

International Data Corporation (IDC).





Con base en estos datos, **las empresas deben de arriesgarse a incursionar a la transformación digital y apostar por hacer un diagnóstico que les permita conocer su status actual.** Por más de 20 años, en *LDM* nos hemos enfocado en otorgar soluciones para la **Cadena de Suministro**, a su vez, hemos tenido la oportunidad de colaborar con grandes empresas de la Industria Health Care, ofreciendo la mejor oferta de valor en consultoría de procesos y negocio, así como la mejor tecnología para la gestión de almacenes, surtido por voz, digitalización y captura de datos con equipos de radiofrecuencia, RFID e impresoras.

Son nuestros **más de 500 clientes** quienes confirman el compromiso que tenemos con mejorar sus operaciones. **Farmacias de Descuento Unión, Laboratorios OLAB, Sinbiotik, Maquet, Medistik son solo algunas de las empresas que han confiado en el equipo de LDM y mejoraron su Cadena de Suministro**, misma que estamos seguros tiene que ser optimizada para la satisfacción del cliente, apuntando hacia un modelo **Omnicanal**, sin perder los valores de su negocio.

Sabemos que la gestión de la Cadena de Suministro para la Industria del cuidado de la salud cuenta con grandes retos, y por ello **se vuelve fundamental aprovechar los recursos** que hoy en día existen, para **entender los nuevos hábitos de consumo de sus clientes** y de igual forma **reducir los gastos innecesarios.**

Todos estamos en sus manos, ya sea desde el consumo de una aspira, una mascarilla, una inyección, hasta pruebas de laboratorio, uso de equipo médico hospitalario y quirúrgico...

¿Estás listo para transformar tu operación?



Empoderemos juntos tu Cadena de
Suministro
visita **soyldm.com**
o envía un mail a **info@soyldm.com**

