



Artículo

Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle del Cauca: caracterización y diagnóstico



Elena Valentina Gutiérrez^{b,*}, Oscar David Galvis^a, Diego Alejandro López^a,
Juan Sebastián Mock-Kow^a, Ismael Zapata^a y Carlos Julio Vidal^c

^a Ingeniero Industrial, Grupo de Investigación de la Escuela de Ingeniería Industrial, Universidad del Valle, Cali, Colombia

^b Profesora, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia

^c Profesor Titular, Universidad del Valle, Cali, Colombia

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 4 de septiembre de 2013

Aceptado el 11 de junio de 2014

On-line el 31 de agosto de 2014

Códigos JEL:

I11

I12

D02

Palabras clave:

Hospitalización domiciliaria

Sistemas de salud

Gestión logística

Modelo de madurez de capacidad

R E S U M E N

Este artículo presenta el primer diagnóstico de la gestión logística de las instituciones habilitadas por el Ministerio de Salud y Protección Social para la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria (HHC) en el Valle del Cauca, Colombia. El objetivo es caracterizar cómo los proveedores de HHC toman las decisiones logísticas asociadas con el proceso de prestación del servicio, e identificar oportunidades de mejoramiento e investigación. El diagnóstico se construyó mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada que evaluó 6 ejes de trabajo y el grado de madurez de los procesos de servicio. Los resultados muestran que se requiere una gestión más integral de las decisiones logísticas, apoyada en el conocimiento del perfil epidemiológico y demográfico de la población atendida.

© 2013 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

Hospital-home health care logistics management in Valle del Cauca: Characterization and diagnosis

A B S T R A C T

This paper presents the first logistics management diagnosis for the health care institutions certified by the Ministry of Health to provide Home Health Care (HHC) services in the state of Valle del Cauca, Colombia. The objective is to characterize how HHC providers make logistics decisions associated with the service delivery process, and to identify improvement and research opportunities in the field. The diagnosis was conducted through the application of a semi-structured questionnaire that evaluated six work axes and the maturity level of service processes. The results show the need for a more integral logistics management supported by the knowledge of the epidemiological and demographic profile of the population in the state.

© 2013 Universidad ICESI. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

JEL classification:

I11

I12

D02

Keywords:

Home health care

Health care

Logistics management

Capacity maturity model

* Autor para correspondencia: Escuela de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería, Universidad del Valle, Calle 13 No. 100-00, Edificio 357, Of. 2007-6, Cali, Colombia.
Correo electrónico: valentina.gutierrez@correounivalle.edu.co (E.V. Gutiérrez).

Gestión logística na prestación de servicios de hospitalización domiciliaria em Valle del Cauca: caracterización e diagnóstico

R E S U M O

Classificações JEL:

I11
I12
D02

Palavras-chave:

Hospitalização Domiciliária
Sistemas de saúde
Gestão logística
Modelo de maturidade de capacidade

Este artigo apresenta o primeiro diagnóstico da gestão logística das instituições habilitadas pelo Ministério da saúde e Proteção Social para a prestação de serviços de hospitalização domiciliaria (HHC) em Valle del Cauca, Colômbia. O objectivo é caracterizar como os fornecedores de HHC tomam as decisões logísticas associadas com o processo de prestação do serviço e identificar oportunidades de melhoria e investigação. O diagnóstico foi elaborado pela aplicação de um inquérito semi-estruturado que avaliou seis eixos de trabalho e o grau de maturidade dos processos de serviço. Os resultados mostram que é necessária uma gestão mais integral das decisões logísticas, apoiadas no conhecimentos do perfil epidemiológico e demográfico da população atendida.

© 2013 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos os direitos reservados.

1. Introducción

Los servicios de hospitalización domiciliaria (HHC, por sus siglas en inglés *Home Health Care*) aparecieron alrededor de 1950 como una alternativa para reducir los costos generales de los sistemas de salud, para mejorar la utilización de los recursos escasos y para mejorar la calidad de vida de los pacientes (Cotta et al., 2001). Estos servicios representan un sector en crecimiento en los sistemas de salud, debido a factores sociales y económicos que han acelerado su expansión. Por un lado, el incremento en la expectativa de vida y el envejecimiento de la población han influenciado en el incremento de la demanda de los servicios de salud (World Bank, 2011). Por otro lado, los recursos destinados a los sistemas de salud son cada vez más escasos y los administradores de dichos sistemas enfrentan el reto de diseñar y operar sistemas de prestación de servicios de salud más eficientes.

De acuerdo con la industria estadounidense de servicios de salud en casa (Barnes Reports, 2014), la industria de servicios de HHC abarca las instituciones dedicadas a proveer servicios de atención médica en el hogar, bajo la supervisión de profesionales de la salud. Un sistema HHC puede ser visto como una red de servicios de salud que incluye al paciente, a la institución o persona que solicita los servicios de HHC (el paciente, su familia, el hospital o el profesional médico), las personas involucradas en la implementación logística y los aspectos financieros de HHC, y el equipo médico para la prestación de estos servicios (Bricon-Souf, Anceaux, Bennani, Dufresne y Watbled, 2005). La coordinación de esta red de servicios de salud es una tarea compleja, y los administradores de estos sistemas enfrentan un conjunto de decisiones logísticas para el diseño, la planeación y la operación de la red.

Dada la relevancia de los sistemas de HHC, la investigación que se dedica al apoyo de decisiones logísticas se ha incrementado dentro del campo de la ingeniería industrial durante los últimos 20 años (Brailsford y Vissers, 2011; Turner, Mehrotra y Daskin, 2010). Sin embargo, la mayor parte de las investigaciones reportadas en la literatura hacen referencia al estudio de dichos servicios en países con un alto grado de desarrollo industrial. Específicamente, la literatura reporta el estudio de estos sistemas en Austria, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Noruega, Suecia, Holanda, Reino Unido y Estados Unidos. A pesar de tales logros, no se conoce aún un estudio que se enfoque en el diseño, planeación y operación de sistemas de HHC en países en vías de desarrollo industrial. Como lo comentan Doerner, Focke y Gutjahr (2007) y Flessa (2000), la mayoría de los países en vías de desarrollo enfrentan una severa crisis en sus sistemas de salud y el dilema de las limitaciones en presupuestos muy restringidos para los gastos en salud, con poblaciones crecientes. Los sistemas de salud varían entre los países, y el estado de arte actual en sistemas de HHC no puede generalizarse debido

a las diferencias en las políticas de la salud y las estructuras de financiación.

En Colombia, el sistema de salud es regulado por el gobierno a través del Ministerio de Salud y de Protección Social (MSPSC), de acuerdo con la Ley 100 de 1993 (Congreso de la República de Colombia, 1993). Sin embargo, una fracción importante del servicio es delegada al sector privado, en un sistema de seguridad social combinado de régimen subsidiado y régimen contributivo. Actualmente, en el país 482 instituciones de salud están habilitadas por el MSPS para proveer servicios de HHC (MSPSC, 2013). A pesar del auge de estas instituciones, la revisión de la literatura muestra que, a la fecha, no se ha desarrollado ninguna investigación que permita caracterizar los retos y requerimientos logísticos que enfrentan los administradores de servicios de HHC. Solo un trabajo presenta la implementación de estos servicios en el departamento del Valle del Cauca desde una perspectiva médica (Echeverri, Manzano, Gomez, Quintero y Cobo, 1972). Estos hechos evidencian la necesidad de caracterizar e identificar la gestión logística en la prestación de servicios de HHC en el contexto nacional y regional, para contribuir en la disminución de la brecha entre el estado del arte y la realidad de la prestación de los servicios en dicho contexto.

De este modo, en este artículo se presenta un diagnóstico de la gestión logística de las instituciones habilitadas por el MSPS para la prestación de servicios de HHC en el Valle del Cauca, Colombia. El estudio, realizado con el apoyo de la Secretaría de Salud Municipal, tiene como objetivo caracterizar cómo los proveedores de HHC toman las decisiones logísticas asociadas con el proceso de prestación del servicio, e identificar oportunidades de mejoramiento e investigación. Esta caracterización permite a las autoridades de salud y a los gerentes logísticos de instituciones de HHC de la región identificar cuáles son los retos a los que se enfrentan, brindar lineamientos para la regulación de dichas instituciones, conocer cuál es el estado del sector y comparar la gestión logística local con la que se lleva a cabo en otros países en donde se prestan los servicios de HHC.

Para cumplir el objetivo planteado, el artículo se encuentra organizado de la siguiente forma: en la sección 2 se presenta la revisión de la literatura, en la cual se identifica el estado del arte al respecto de la gestión logística en sistemas de HHC, y se evidencia la brecha de investigación existente. En la sección 3 se presenta el detalle de la metodología de investigación seguida para construir el diagnóstico. Como se explica en la tercera sección, el estudio se dividió en 6 ejes: (1) *caracterización de los proveedores de HHC*; (2) *descripción y evaluación de los procesos de servicio* y su grado de madurez; y cómo son tomadas las decisiones logísticas asociadas a (3) *el diseño de la red*, (4) *la gestión del transporte*, (5) *la gestión del personal médico* y (6) *la gestión de inventarios*. En la sección 4 se presenta el análisis y discusión de los resultados, y se identifican las oportunidades de

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/997947>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/997947>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)