

UNIVERSIDAD ESAN



ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ESTIMACIÓN Y PROGRAMACIÓN, ADQUISICIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN EN LA COMPRA DE MEDICAMENTOS ANTIRRETROVIRALES DE DARES

Presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública

Por:

Liz Montes Melendez

Daniella Yaya Flores

Pedro Calcina Huanca

Programa de la Maestría en Gestión Pública

Lima, 09 de mayo de 2016

RESUMEN EJECUTIVO

En las últimas décadas, el Estado viene reformando y modernizándose para mejorar y articular la atención al ciudadano en diversos sectores, siendo uno de los más importantes, por ser transversal a los demás: la salud pública. Sin embargo sus esfuerzos no han sido suficientes ya que el sector salud es catalogado por los administrados como uno de los sistemas más deficientes.

Actualmente el ciudadano no sólo ha dejado de creer en el Estado, sino que ha aprendido que para ser atendidos debe llevar su reclamo a los medios de comunicación. Por ello puede llegar a ser natural ver en las noticias a pacientes reclamar no solo por recibir mala atención o no poder acceder a una cita médica en forma oportuna, sino que además porque los establecimientos de salud no cuentan con medicamentos ni productos de apoyo al diagnóstico.

En el año 2010, como respuesta a las múltiples presiones y experiencias, el Ministerio de Salud crea la Dirección de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud: DARES, para que cumpla, como operador logístico, con los objetivos de integrar los procesos de estimación, programación, adquisición y distribución de los medicamentos requeridos por el sector público compuesto por las Direcciones Regionales de Salud (DIRESAS), EsSalud, establecimientos de salud del Ministerio de Defensa y del Ministerio del Interior, entre otras organizaciones. La finalidad sigue siendo que dentro del marco normativo se ejecute una cadena de abastecimiento eficiente y eficaz, logrando ahorros por economía de escala.

Sin embargo, los últimos dos años uno de los temas más comentados por la prensa fue la falta de medicamentos antirretrovirales, que confirmaba que el sistema de abastecimiento público no cumplía con satisfacer las necesidades de los pacientes inmunodeficientes. El VIH/SIDA sigue siendo un problema de salud pública y social ya que por la forma de transmisión aún tiene ribetes muy álgidos de discriminación.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo diagnosticar los procesos que intervienen en la entrega oportuna de medicamentos antirretrovirales en los Establecimientos de Salud de Lima y Callao, del Sistema de salud de nuestro país, para desarrollar propuestas de solución a la problemática existente.

Del resultado del Proceso de Estimación y Programación que realiza DARES se encontró que el excesivo tiempo que se toman en realizar las consolidaciones de requerimientos de productos antirretrovirales (90 días +/-) se debe a la ausencia de procesos definidos, a no contar con personal que se ajuste al perfil solicitado y por tanto idóneo al puesto, así como a la necesidad de contar con una plataforma informática que permita contar con toda la información histórica en línea de todos los establecimientos a nivel nacional.

Respecto al Proceso de Adquisiciones, los resultados evidencian que pese a no contar con procedimientos establecidos, la norma de contrataciones del Estado es la que les da el marco procedimental para cada una de sus actividades. La Ley y el Reglamento de Contrataciones establecen los plazos máximos a considerar, acciones y prohibiciones a tomar en cuenta a lo largo del proceso de compras, hasta que el contrato esté suscrito por las partes. Sin embargo, la normatividad de contrataciones recurre a otras normas legales y códigos, situación que para los servidores que no son abogados complica su labor, ya que en esta fase existe ardua acción legal dada las impugnaciones, apelaciones, entre otros aspectos contractuales complejos que tienden a dilatar el proceso.

Sobre la utilización de tecnología en el Proceso de Adquisiciones, los resultados de la investigación arrojan que utilizan el sistema del SEACE, además deben elaborar contratos en Word, y cuadros de control en Excel. Por el lado de la emisión de las órdenes de compra es obligatorio el uso del SIAF-SIGA, este tercer sistema no “conversa” con el SEACE, por lo que representa un doble ingreso de información. El control de documentos presupuestales y pedidos se realizan en un incipiente software que DARES viene desarrollando para facilitar las labores y control. En el proceso de Adquisiciones, pese a ser el que cuenta con personal con una alta remuneración (respecto a la propia entidad), existe una alta rotación de personal. Esto se debe a que los especialistas logísticos están muy bien cotizados en el mercado estatal y cada vez hay menos oferta. Se ha podido apreciar que los sueldos que se paga en otras entidades son más altos, por lo que el personal, fácilmente, tiende a cambiar de trabajo.

Sobre los resultados obtenidos en el Proceso de Almacén y Distribución que desarrolla la Dirección de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud, se pudo evidenciar que el equipo viene trabajando desde el año 2013 en la implementación de ISO 9001-2008, gestión de

calidad, este trabajo se ve reflejado en el ordenamiento de sus actividades y elaboración de manuales de procedimientos. Los resultados del diagnóstico normativo demuestra que pese a tener que trabajar con una gran cantidad de normas (farmacológicas, en contrataciones del Estado, en almacenaje y distribución, otros.), gracias a los trabajos de implementación ISO 9001 ha permitido a todos los colaboradores recibir capacitación, inducción en todas las fases del proceso. Del mismo diagnóstico se pudo evidenciar que los trabajadores que ocupan los puestos de auxiliares y técnicos viven en las inmediaciones de los almacenes, además que los sueldos son bajos, así mismo se evidencia que las competencias de los puestos no guardan un perfil alto ni complejo, respecto a los otros procesos de abastecimiento. De los resultados de la evaluación tecnológica, se evidenció la necesidad de contar con una plataforma única para llevar el control de los stocks, vencimiento de productos, estado de procesos de adjudicación, arribo de mercadería a los almacenes, optimizar la utilización de los espacios de almacenaje, etc.

Del resultado obtenido en el diagnóstico del proceso de distribución al consumidor final en los hospitales que son parte del presente estudio, se pudo evidenciar que han implementado procedimientos básicos de control, que les permite cumplir con llevar a cabo sus actividades. Respecto a la normatividad vigente, los nosocomios utilizan la información básica y necesaria para realizar su atención y la dispensación de medicamentos a los pacientes. Sobre el recurso humano tienen grandes dificultades para contratar personal, ya sea por falta de presupuesto, como por el hecho que las remuneraciones son bajas, esta característica hace que la rotación de personal sea alta. Se evidencia la ausencia de equipamiento tecnológico y reconocen lo importante que es contar con una plataforma tecnológica única para ingresar información.

Las propuestas planteadas se realizaron en base a cuatro aspectos: desde el punto de vista tecnológico implementación de un ERP, asignación de equipamiento, internet; desde el punto de vista de recursos humanos la implementación de programas de capacitación cumpliendo los planes anuales, gestión de cambios normativos para la mejora de la estructura salarial, elaboración de programas de incentivos y reconocimientos; desde el punto de vista normativo se plantea la elaboración de manuales de procesos y procedimientos, así como la gestión para el cambio y emisión de normativa de contrataciones exclusiva para productos farmacéuticos; desde el punto de vista institucional se propone mejora de infraestructura de los hospitales y

establecimientos de salud y seguimiento por parte del Ministerio de Salud a la gestión institucional de cada órgano desconcentrado y de los hospitales.

Es importante señalar, que los resultados y recomendaciones de esta investigación podrían utilizarse no sólo para la adquisición, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos para VIH SIDA, sino para otro tipo de enfermedad crónica.