

BECKER'S HOSPITAL CFO REPORT

¿NECESITA ADQUIRIR UN EQUIPO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN? CONSIDERE TODOS LOS COSTES DE PROPIEDAD

Escrito por:

Rich Fabian

Director de Operaciones de FUJIFILM SonoSite
Becker's Hospital CFO Report 26 de octubre de 2017

A medida que los hospitales y clínicas se vuelven más analíticos sobre sus decisiones de compra, están empezando a evaluar el coste total de propiedad (TCO por sus siglas en inglés) del equipo capital, como equipos portátiles, en lugar de estudiar solo el gasto inicial. Los hospitales y las clínicas reconocen que, si quieren controlar y contener el gasto, en primer lugar deben conocer el coste real durante la vida útil del equipo.

Están surgiendo nuevos recursos para realizar esos cálculos. Por ejemplo, en una reunión reciente de la Sociedad Radiológica de Norteamérica (RSNA) se celebró un foro en el que expertos del sector debatieron sobre los componentes del TCO de importancia crítica específicamente para la compra de equipos de diagnóstico por imagen. Estos parámetros incluyen los aspectos financiero, de calidad y técnico del futuro mantenimiento y reparación del equipo. Otros recursos similares incluyen un reciente estudio retrospectivo publicado en Imaging Technology News y realizado por Alpha Source que calcula el TCO en parte estudiando el historial de servicio de una gran base instalada en todo el país de un tipo específico de ecógrafo durante un periodo de tres años (desde 2010 hasta 2014). El informe basado en pruebas consideró los beneficios y riesgos financieros de los contratos de servicio completo frente al servicio y las reparaciones facturados por horas frente a los recursos biomédicos internos, y en última instancia descubrió una gran variedad de gastos en función del tipo de ecógrafo. Aunque la media anual total del gasto de todos los equipos ronda los 9800 dólares anuales, el límite superior del rango llega a multiplicarse por 5. Asimismo, alrededor de una cuarta parte de los hospitales habían gastado un 50 por ciento más del coste medio de un contrato y un 10 por ciento de los hospitales gastaron el doble del precio medio anual del contrato de servicio al solicitar servicios facturables por hora y repuestos.

Dicho análisis es exhaustivo y obtiene los datos específicos necesarios para el cálculo del TCO. Sin embargo, el servicio técnico y las reparaciones son solo una parte de los gastos en lo tocante al coste total que supone poseer equipos de diagnóstico por imagen, ya que también se deben tener en cuenta otras categorías de costes que se indican a continuación.

Comprender los costes indirectos

Los clientes se centran principalmente en el precio de compra y en segundo lugar en los costes futuros, pero pasan por alto lo que se conoce como "costes indirectos". Estos costes incluyen todos aquellos necesarios para actualizar el equipo, así como los derivados de formar y entrenar a los usuarios. Otros "costes indirectos" que suelen ser ignorados incluyen cómo la reputación y la trayectoria de mantenimiento de un proveedor puede afectar al precio de cambio de un equipo. Las tarifas de servicio y las especificaciones de garantía varían según el proveedor. A continuación encontrará una lista de los costes indirectos de algunos de estos componentes y las razones por las que hay que tenerlos en cuenta a la hora de tomar una decisión:

Actualización

Antiguamente, los equipos estaban codificados a nivel de hardware y no existían las actualizaciones de software. En la actualidad, los clientes pueden adquirir sistemas con plataformas cada vez más flexibles y conjuntos de características de software, muchas de las cuales se actualizan de forma remota. Al evaluar esas opciones, los compradores deben tener en cuenta la vertiente de la ciberseguridad. ¿Los hospitales y las clínicas pueden actualizar o mejorar su equipo sin exponer sus datos? Los hospitales deben encontrar socios proveedores que hayan invertido en una arquitectura que ofrezca esas actualizaciones mientras protege a los clientes de los riesgos de la ciberseguridad.

Formación y educación

Al considerar el coste total de propiedad, los hospitales deben asegurarse de que el proveedor de tecnología se comporte más como un socio que forma a sus usuarios en los conocimientos necesarios. Por ejemplo, el proveedor debe suministrar un programa de formación sólido que ofrezca a los usuarios un elevado nivel de confianza para manejar el equipo con el que estén trabajando, y hasta cierto punto resolver los problemas que surjan.

Esa formación debe incluir necesariamente tanto módulos in situ como en línea para satisfacer la necesidad de la comunicación en persona, así como el acceso bajo demanda, en cualquier momento. Los fabricantes del producto original con visión de futuro actualmente proporcionan portales de formación que incluyen una amplia variedad de contenido técnico práctico; técnicas y consejos de casos de uso y aplicación; y talleres, seminarios y otros formatos que incluyen contenido multimedia con una sofisticación cada vez mayor. Si el fabricante del producto original ofrece todos esos recursos como un beneficio de valor añadido, representa un importante ahorro de costes para una institución sanitaria, porque la formación y la educación pueden ser actividades costosas.

Trayectoria

En el sector del automóvil hay una gran cantidad de información relacionada con el coste promedio de reparación en cada marca a los 240 000 kilómetros. Por desgracia, en el campo de los equipos médicos hay muchos menos datos disponibles. Sin embargo, la mayoría de los fabricantes pueden conseguir esos datos de sus registros de los contratos del servicio de garantía. Los compradores precavidos ahora ya piden esa información, como debe ser, al evaluar las ofertas de nuevos equipos. Para quienes emplean terceros proveedores de servicios, podría ser útil preguntar a esas organizaciones por los datos sobre el coste de la asistencia técnica de equipos por fabricante.

Tiempo de inactividad y redundancia: importancia de préstamos de repuestos a la mayor brevedad

Algunos costes ocultos, subestimados y difíciles de capturar giran en torno a los fallos y tiempos de inactividad del equipo. Cuando esto sucede, se produce una cascada de problemas y costes relacionados, que incluyen la interrupción de la asistencia a los pacientes, la pérdida de ingresos y la necesidad de comprar equipo adicional como respaldo. Los retrasos resultantes en la asistencia también pueden aumentar la duración de la estancia de un paciente o, en el peor de los casos, de toda una cohorte de pacientes. Por supuesto, esa métrica es un factor importante en la puntuación de calidad del hospital; un rendimiento deficiente en términos de duración de estancia puede causar penalizaciones financieras, además de afectar a las puntuaciones de satisfacción

de los pacientes (por no hablar de la insatisfacción del personal). Los fallos de los equipos también dificultan el flujo de pacientes, provocando problemas con la planificación y otras áreas de los procesos de trabajo. Y aunque los problemas de planificación pueden ser un quebradero de cabeza, la amenaza más alarmante es la asistencia a los pacientes. Los retrasos pueden suponer un peligro crítico para la salud de los pacientes bajo determinadas circunstancias clínicas; además, en esas circunstancias, el estrés añadido sufrido por el personal puede ser considerable.

Cuando falla un sistema de ecografía, especialmente si se está utilizando en el punto de atención, puede ser costoso sustituirlo por otras modalidades de diagnóstico por imagen (piense en los costes de transporte de los pacientes y los retrasos debidos a la falta de disponibilidad u otras demoras). Los riesgos se multiplican y se agravan más si se transportan pacientes en estado crítico.

Por último, el sustituto probable cuando no funciona un ecógrafo es un TAC, una alternativa mucho más costosa que también aumenta la exposición del paciente a la radiación. A falta de un programa de reemplazo o una sustitución rápida de equipos, estos y otros costes relacionados con los trastornos deben formar parte del cálculo global del TCO. Elegir un proveedor con un historial y una infraestructura que le permitan proporcionar la entrega del reemplazo en 24 horas eliminaría la mayoría de esos costes y preocupaciones.

Garantías y tarifas de servicio

La garantía de un fabricante del producto original es un buen indicador de su confianza en la calidad y durabilidad de sus equipos. Los clientes con garantías más largas suelen tener un TCO menor, ya que esas políticas recortan los costes de servicio técnico de forma significativa. Las garantías sólidas y prolongadas pueden mantener a raya los costes de servicio técnico anuales, a valores tan reducidos como el 2 % del precio de compra frente al límite superior, que puede variar entre el 10 y el 14 %.

Además de la duración de la garantía, los proveedores deben estudiar el contrato para conocer los detalles de la cobertura antes de tomar una decisión de compra. Algunas de las garantías más fuertes cubren fallos provocados por el usuario, por ejemplo.

Las garantías que cubren los caros transductores de ultrasonidos ante riesgos causados por el usuario, como los daños por caídas, pueden ahorrar mucho dinero al comprador. En muchos aspectos, las garantías son la auténtica piedra angular del cálculo del TCO. Organizaciones como KLAS califican qué fabricante tiene la mejor experiencia de usuario en su clase; merece la pena referirse a estas evaluaciones al evaluar la compra de equipo médico. En un segundo artículo de esta publicación, se incluirá un examen en profundidad de las garantías con consejos.

Tarifas de servicio

No todos los fabricantes del producto original tienen las mismas tarifas de servicio. Los hospitales y las clínicas que valoren una compra de tecnología tienen que conocer no solo la duración y la cobertura de su garantía, sino también las tarifas que el fabricante del producto original cobrará por el servicio técnico cuando el equipo esté fuera de garantía. Los clientes deben consultar las tarifas publicadas por el fabricante del producto original al considerar una compra, y añadir esos costes al cálculo del TCO. Como muchos de esos otros costes indirectos, esas tarifas pueden variar enormemente, y eso se suele detectar cuando es demasiado tarde.

Los fabricantes del producto original que sean proactivos y centrados en el cliente pueden aportar su granito de arena ayudando a los clientes a entender mejor sus opciones globales de contrato de servicio, que incluyen el poder disponer de un contrato de servicio total si satisfacen sus requisitos con una garantía sólida y completa, al menos hasta que venza la garantía. Aunque la durabilidad del sistema debe ser el principal incentivo para reducir el TCO, hay otros factores a tener en cuenta. Uno de ellos es la formación sólida del fabricante del producto original a los departamentos biomédicos internos, sin coste, para resolver problemas de primer nivel. Los fabricantes del producto original pueden ahorrar gastos importantes a clínicas y hospitales garantizando que los departamentos biomédicos internos estén formados para enfrentarse a los problemas simples que no requieren necesariamente la participación de la empresa o servicio técnico de terceros. Un gran complejo médico del Sudoeste logró rebajar el TCO de su sistema de ecografía en parte abaratando sus tarifas de servicio técnico. Con una base instalada de 391 sistemas, fueron capaces de lograr unos costes de servicio técnico anuales del 0,10 % y un TCO de 1,60*.

Valor de cambio

Los debates sobre el TCO no están completos si no se examina el valor de cambio futuro de un sistema. Si el valor del equipo se reduce debido a una mala reputación por la durabilidad, los elevados costes de reparación o las limitaciones de actualización, el coste de propiedad es mayor debido a la supuesta falta de valor de cambio. Al comprar una marca y un sistema, la reputación y el valor de reventa resultante son aspectos importantes. Los propietarios de equipos deben buscar los datos longitudinales que apunten al valor de reventa en la decisión de compra, y comprobarlos con el paso del tiempo a medida que el sistema envejezca.

Reemplazo de componentes

La mayoría de los lectores están familiarizados con la necesidad de comprar una nueva serie de accesorios y componentes cada vez que cambian a un nuevo smartphone (como cargadores o fundas). Los compradores de sistemas de ecografía pueden contribuir a la reducción del TCO de su equipo si los componentes importantes se diseñan para que funcionen en todos los sistemas de esa generación, e incluso en posteriores modelos actualizados. En el caso de los ecógrafos, cuando se fabrican componentes caros, como las sondas, para que se puedan intercambiar, los propietarios pueden ahorrar mucho dinero y reducir el TCO.

Conclusión

Entender mejor lo que es de verdad el TCO permitirá a los proveedores tomar decisiones más inteligentes sobre la durabilidad de los equipos de diagnóstico por imagen, y sobre los ecógrafos en particular. En un artículo posterior se tratará uno de los aspectos resultantes y complejos del TCO, la garantía.

*Base instalada de sistemas de ecógrafos en el punto de atención SonoSite. Coste anual del servicio basado en un porcentaje del coste de compra del equipo, y coste de TCO basado en la combinación de la garantía ampliada y el coste anual del servicio técnico como porcentaje de la compra del equipo desde 2000/2001.

FUJIFILM SonoSite Iberica SL

T: +34 91 123 84 51

E: spain@fujifilm.com

www.sonosite.com/es

Oficinas de SonoSite en Europa

FUJIFILM SonoSite BV – Netherlands
 FUJIFILM SonoSite GmbH – Alemania
 FUJIFILM SonoSite Iberica SL – España
 FUJIFILM SonoSite Ltd – Reino Unido
 FUJIFILM SonoSite SARL – France

+31 20 462 00 00
 +49 69 80 88 40 30
 +34 91 123 84 51
 +44 1462 341 151
 +33 182 880 702