

 THE FOUNDATION
OF THE AMERICAN ACADEMY
OF OPHTHALMOLOGY

Guía para
La Compra

Ophthalmológico de Equipo

en Países en

Vías de Desarrollo



Objetivo

La presente guía fue desarrollada a fin de brindar orientación a aquellas personas que adquieren equipo médico en el mercado internacional (principalmente hospitales y clínicas en países en vías de desarrollo).

Agradecimiento

El Comité de la Academia de Oftalmología Internacional agradece la contribución del Sr. Alan Levenson, el autor principal de esta guía y la del Dr. Edgar Orlando Oliva de la Fundación Internacional de Ojos por haber realizado la traducción al español.

Las estrategias y sugerencias mencionadas en las siguientes páginas se han formulado con el objetivo de ayudar a los consumidores a tratar con fabricantes de equipo en una forma beneficiosa para ambas partes lo cual finalmente conlleve a brindar una mejor atención médica. Con la ayuda de equipo moderno que reciba el mantenimiento adecuado, los médicos pueden proporcionar más fácilmente una mejor atención a sus pacientes.

Eye exams in Ethiopia.
Provided courtesy of
Larry Schwab, MD©



A child in Bosnia
is examined.
Provided courtesy
of Robert Butner, MD



Cataract surgery in
the bedroom of a home
in Guatemala. Provided
courtesy of James
Standefer, MD

Cover photo:

Measuring children's vision in Guatemala.
Provided courtesy of the International
Eye Foundation

Introducción

Hay muchos fabricantes de equipo que gozan de una alta reputación y que venden sus productos internacionalmente. Estas compañías han adoptado métodos prudentes para realizar sus actividades comerciales; ven su papel a manera de socios de los compradores porque saben que su éxito a largo plazo (y por consiguiente sus utilidades) depende de la reputación que desarrollen y conserven en cada mercado donde se desempeñan comercialmente. Si las empresas fabrican productos de alta calidad y los garantizan después de su compra, los consumidores continuarán solicitando sus productos. Esto crea una relación duradera y beneficiosa tanto para los fabricantes como para los compradores. Mientras las empresas se benefician con las utilidades de una actividad comercial duradera, los consumidores se benefician con un producto de buena calidad por medio de la disponibilidad de servicio y piezas de repuesto.

De hecho, en las zonas de libre mercado, los fabricantes, sus distribuidores y las compañías de ventas y servicio, han trabajado arduamente para desarrollar normas de alta calidad que protejan sus intereses y los de sus clientes. Sin embargo, en economías emergentes, aún tienen que alcanzarse esos mismos niveles. Mientras compañías con buena reputación introducen sus altas normas de conducta comercial a estos mercados, con frecuencia se encuentran compitiendo con pequeñas empresas que importan y venden sus productos con el fin de obtener una ganancia inmediata y a corto plazo para posteriormente desaparecer sin dejar rastro. Estas compañías, sabiendo que la tecnología tiene una gran demanda entre los profesionales de la medicina en estos mercados, venden equipos médicos nuevos, usados o reconstruidos sin importarles las necesidades de los clientes después de que el trato ha sido cerrado.

El interés primario del presente manual es explicar cómo tratar con estos vendedores de manera que usted pueda optimizar sus derechos y opciones como comprador. Es posible cambiar una relación potencialmente adversa con un proveedor y transformarla en la de un equipo de trabajo mediante el completo conocimiento de los principales requisitos, especificaciones y problemas potenciales relacionados con la transacción de compra antes de adquirir el equipo.

Este entendimiento mutuo constituye la base de un contrato de compra, el cual representa la promesa que usted hace de efectuar el pago a cambio de todos aquellos bienes y servicios que brinde el proveedor. De hecho, en economías de libre mercado, la costumbre de entregar e instalar equipo médico a crédito está muy diseminada.

Por un periodo acordado posterior a la instalación, el comprador y el vendedor resuelven cualquier dificultad técnica que pueda surgir después de lo cual se exige el pago. En economías emergentes en las que usualmente la forma de pago es exclusivamente al contado, es común documentar todos los detalles de la transacción por escrito. Este formulario, es decir, la orden de compra, formaliza el contrato entre usted y el vendedor. A continuación se explica lo anterior en mayor detalle.

Aunque usted esté trabajando en un mercado donde el pago se efectúe únicamente al contado, es prudente incluir en el contrato una cláusula que le permita adeudar cierto porcentaje hasta que todas las condiciones de compra sean cumplidas satisfactoriamente. Por supuesto, esto no siempre será necesario o posible y dependerá de muchos factores:

Forma habitual en que se realizan las compras en su país o ciudad

Requisitos legales de compra-venta en su país o ciudad

Qué tan dispuesto está el proveedor a esperar el pago después de haber entregado la mercancía

Cómo ha realizado usted este tipo de compras anteriormente (con este mismo proveedor)

La influencia que usted cree poseer en relación a otros compradores potenciales en su área

Una vez que se han cumplido todas las condiciones de la venta, usted debe autorizar el pago del saldo restante de la factura. Es importante destacar que una vez que se efectúe el pago total de la venta, el incentivo del proveedor de brindarle apoyo técnico estará basado únicamente en el deseo de conservarlo como cliente en el futuro y el deseo de acreditarse como proveedor de calidad.

Si está tratando con un vendedor que únicamente quiere obtener utilidades inmediatas, entonces no podrá esperar de él ningún tipo de ayuda en lo que a mantenimiento del equipo se refiere una vez liquidado el saldo pendiente, a menos que en el contrato de compra se especifique lo contrario. El grado hasta el que se puede hacer cumplir un contrato de compra firmado depende de las leyes del país. De cualquier modo, es mucho más probable que usted quede satisfecho y reciba todo lo que desea, después de haber efectuado el pago total, si todos los términos de la orden de compra fueron comprendidos y aceptados por ambas partes antes de realizarse la venta.

I. La Orden de Compra

No importa qué proveedor escoja, lo importante es establecer claramente lo que cada parte espera de la otra antes de que la venta sea realizada. El formato que normalmente se sigue al efectuar este contrato es la orden de compra.

En general, las órdenes de compra son emitidas por el departamento de compras del hospital. Esta orden, en el sentido más simple, es un documento que establece claramente todo lo que desea comprarle a un proveedor en particular y representa un contrato de los términos de compra entre usted y el proveedor. En algunos casos, la orden de compra puede ser elaborada por un grupo central de compras o por un organismo del gobierno. Es importante informar a dicho agente de compras sobre todos los bienes y servicios que usted desea incluir en la orden.

NOTA **En algunas ocasiones, el proveedor puede presentarle un contrato estándar de compra a fin de utilizarlo como ejemplo de su orden de compra. Lea cuidadosamente el documento, pero a menos que incluya todos los términos y disposiciones que considere necesarios, deberá modificarlo o incluso redactar su propia orden de compra. Esto asegurará que se incluyan todos los términos que usted requiere.**

A continuación cubriremos todos los aspectos que puede incluir en su orden de compra para optimizar los resultados que desea obtener. Debe analizar detenidamente todos los aspectos y estar preparado para explicárselos al vendedor quien puede no comprender la razón de sus cláusulas.

El primer y más importante requisito es que la orden de compra contenga información detallada sobre los precios. Si el equipo que va a adquirir contiene monturas, mangos, aplicadores, interruptores de pie u otros accesorios que no estén incluidos en el precio básico, debe enumerar cada uno por separado. Es recomendable hacer lo mismo con cada artículo que espera recibir cuando su compra sea enviada; esto incluye materiales desechables, piezas de repuesto, manuales o cualquiera de los puntos que se tratan a continuación.

NOTA Usted quizás se pregunte cómo saber qué incluir en la orden de compra. La respuesta es que la compra de un equipo importante requiere de bastante investigación y evaluación previa, así usted podrá familiarizarse con todos los aspectos (incluyendo materiales desechables, servicio y preparación del lugar donde será colocado) del dispositivo que va a adquirir. Sólo entonces estará listo para actuar en base a la información recopilada e incorporar todos los artículos o accesorios en la orden de compra con el fin de obtener todo lo que necesita. Si sigue estas reglas en forma constante, minimizará el riesgo de recibir sorpresas posteriores cuando llegue el momento de pagar la factura. Su proveedor no tendrá ninguna razón para afirmar que no sabía que usted deseaba ciertos artículos que no le fueron enviados.

En el ejemplo de la orden de compra que mostraremos más adelante, hemos indicado cada artículo por separado con su precio. Por favor note que ésta es una orden de compra simplificada por lo que no requiere de muchos detalles. Si la orden de compra fuera para la adquisición de un equipo más grande o complicado, habría un número mucho mayor de artículos enumerados. Por ejemplo, podría ser necesario incluir lo siguiente:

Accesorios adicionales

Software adicional operativo o de diagnóstico - Contratos de mantenimiento y servicio más allá del período de garantía

Contratos de mantenimiento y servicio más allá del período de garantía

Los trabajos de cableado, plomería o construcción que el vendedor o su contratista deben efectuar para preparar el sitio donde se realizará la instalación

Cualquier otra pieza, montura o aditamento respecto al cual haya negociado sesiones de capacitación o de servicio dentro o fuera de las instalaciones donde se encuentra el equipo

Formas especiales de pago

First Class Microscope Company
 2468 Smith Street
 New York City, NY 10012 USA

Orden de Compra de su Hospital

Articulo#	Descripcion	Precio
1	Microscopio Quirúrgico para Oftalmología modelo 12345 con 45 grados de inclinación, lentes binoculares 12.5X, luz coaxial con lámparas de halógeno-tungsteno, sistema de magnificación de 3 pasos, foco monitorizado y zoom	\$6,975.00
2	Pedestal para modelo 12345	495.00
3	Adaptador y aditamentos para cámara de video	355.00
4	Microscopio asistente, monocular, no coaxial con ajuste para refracción	225.00
5	Lentes 20X	192.50
6	Pedal	212.00
7	Lámpara y fusible de repuesto	62.75
8	2 Juegos completos de manuales del operador y guías del usuario	Sin cargo
9	2 Manuales de servicio técnico incluyendo lista de piezas, guía de solución de problemas y diagrama completo del cableado	Sin cargo
10	Contrato de servicio por 1 año (empezando al terminar el período de garantía –con opción a comprar 4 años adicionales de servicio a la misma tarifa garantizada	750.00
11	1 año de garrantía incluyendo todas las piezas, mano de obra y costos de transporte desde que el Director del departamento de oftalmología acepte el microscopio	Sin cargo
12	Instalación de tp,acproemtes cpmetadps a tierra de 220 coltios en la sala. Instalación del cableado adecuado y conexiones a tierra en la sala	600.00
	El vendedor se compromete a brindar capacitación a todo el personal del departamento de oftalmología y lo continuará proporcionando hasta que el personal esté suficientemente capacitado en la utilización del equipo. El vendedor asimismo se compromete a ofrecer capacitación técnica al departamento de ingeniería biomédica.	Sin cargo
	Precio total de compra	\$9,867.25

Lo importante es recordar que todo debe aparecer en la orden de compra de manera que usted reciba los bienes y servicios que necesita.



A young girl is refracted in Bulgaria. Provided courtesy of the International Eye Foundation



Cataract surgery in the Solomon Islands. Provided courtesy of James Standefer, MD



Patient in an eye clinic in Mongolia. Provided courtesy of James Standefer, MD

II. Investigación y Negociación antes de la Compra

Tal vez más importante que la orden de compra en sí, es la investigación cuidadosa y detallada que usted haga del producto, permitiéndole seleccionar y negociar adecuadamente todos los bienes y servicios que desea. Desde el momento en que considere comprar un equipo determinado hasta que se emita la orden de compra y sea aceptada por el vendedor, tiene que dedicar tiempo a familiarizarse con todos los aspectos del equipo y sus requisitos (aspectos ambientales, labores de cableado y de plomería especiales, etc.). Esto le ayudará a conocer los requisitos específicos del equipo y además se asegurará de estar comprando lo que realmente necesita.

Recuerde que va a adquirir un equipo que desea utilizar por muchos años después de su instalación. Por consiguiente, es importante hablar con el proveedor acerca de la forma en que se le dará mantenimiento al dispositivo en los años venideros.

NOTA Para cubrir en su totalidad las consideraciones relacionadas con la compra de equipo médico, es una buena stablecer un comité constituido por médicos, enfermeras, ingenieros biomédicos, y personas del departamento de finanzas y administración a fin de evaluar todos los aspectos de la compra. De esta manera, el hospital puede optimizar su poder de compra ya que cada miembro aporta su conocimiento, sugerencias y necesidades. Todas las necesidades evaluadas y discutidas, se le presentan al proveedor y éste debe ser capaz de satisfacerlas por completo, especialmente si se le entregan por escrito. El conocimiento colectivo de las personas que forman el comité, le brinda al hospital una sólida base para tomar las mejores decisiones de compra.

El mejor método para asegurar que todos los detalles sean evaluados, es dividir el procedimiento de compra en 3 etapas y considerar por separado las condiciones y cláusulas respectivas que deberán ser incluidas en la orden de compra para cada etapa: 1) preparación antes de la entrega, 2) entrega/instalación y 3) requisitos después de la compra. En la siguiente sección discutiremos algunas de las consideraciones mas importantes concernientes a cada etapa:

1. La preparación antes de la entrega deberá incluir todas las modificaciones necesarias para instalar el equipo.

Por ejemplo, usted debe investigar si el aparato requerirá aire acondicionado especial, tubería de gas o de agua para enfriamiento (tal como para un láser de gran tamaño), cableado eléctrico por separado o iluminación especial.

¿Es este aparato sensible al polvo por lo que requiere un sistema especial de filtración? ¿Requiere de temperatura constante y enfriamiento adecuado (por ejemplo, equipo con computadoras)?

Es útil obtener del vendedor especificaciones exactas por escrito respecto a este tipo de necesidades y requisitos ambientales de modo que se realice la preparación del lugar antes de que llegue el personal de instalación. En algunos casos, el proveedor puede cobrar extra por desempacar e instalar el dispositivo.

2. La entrega e instalación debe hacerse evitando causar molestias a la institución que va a recibir el equipo. Se requiere de la colaboración completa del vendedor, el administrador del hospital, los médicos, enfermeras, ingenieros biomédicos y algunas veces de subcontratistas independientes quienes realicen toda o parte de la instalación. Ya sea que se trate de una instalación menor o de grandes proporciones, siempre deberá planificarse cuidadosamente por adelantado.

Las siguientes preguntas y consideraciones planteadas al personal del hospital y al vendedor pueden ayudar a coordinar este esfuerzo.

- ¿El equipo será entregado en varias cajas y deberá ser almacenado en un lugar seguro hasta que se efectúe la instalación, quizás varias semanas después?
- Debe determinar si se necesitan condiciones especiales de almacenamiento para algunas o todas las piezas que serán instaladas posteriormente. Debe solicitar que todas las cajas/piezas estén claramente rotuladas.
- ¿Quién instalará y montará el equipo? ¿Se requiere de conocimiento técnico especial? ¿Va a ayudar el representante de la fábrica a supervisar la instalación?
- ¿Cuánto tiempo requerirá la instalación? ¿Qué molestias podría causar el proceso de instalación al departamento o a todo el hospital? ¿Será necesario trasladar a los pacientes a otro lugar y por cuánto tiempo? ¿Se interrumpirán otros servicios?
- De ser necesario, ¿podrá trabajar el personal de instalación constantemente durante el fin de semana para concluir el trabajo según lo planificado?

La interrupción de los servicios básicos del hospital puede ser minimizada mediante una buena planificación. El corte del suministro de agua, electricidad y otros servicios puede programarse para ser efectuado en horas de menor utilización. Por estas razones, es necesario contar con un buen plan de acción. Con el fin de formular un plan eficaz, se necesita la colaboración del proveedor y del personal hospitalario involucrado. Solamente con una buena planificación y coordinación se pueden evitar retrasos innecesarios en la instalación y funcionamiento del equipo.

3. De todos los términos y consideraciones involucrados en el proceso de compra, aquellos que tienen que ver con el periodo posterior a la compra son sin lugar a dudas los más importantes, ya que estos aspectos del contrato de compra determinarán la duración y eficiencia con la que operará el equipo en los años futuros.

NOTA **Es importante recordar que el precio de compra de los equipos médicos representa solamente un porcentaje del costo total de la vida útil del dispositivo. El costo de operación, reparación y mantenimiento puede llegar a ser en muchas ocasiones hasta 5 veces el precio de compra. Por consiguiente, es muy importante negociar adecuadamente el apoyo técnico que se pueda requerir después de la instalación del equipo.**

Es en esta etapa cuando el comité de compra del equipo tendrá su mayor impacto y conseguirá mayores beneficios para la institución. Veremos ejemplos de cómo las preguntas de cada participante pueden ayudar a formular un sólido contrato de compra que optimice la utilidad del equipo para el hospital.

El departamento médico estará, desde luego, interesado en las aplicaciones clínicas del dispositivo bajo consideración. Pero además de esto, los médicos desearán conocer lo siguiente:

¿De qué forma se brindará servicio técnico al equipo?

¿Donde se impartirá el curso de capacitación? ¿Dentro o fuera del hospital?

¿Cuánto durará la capacitación?

¿Ofrecerá el proveedor un programa flexible para impartir los cursos de capacitación?

¿Con qué materiales de capacitación se contará?

¿Existe la posibilidad de adiestrar a una persona del hospital para que se haga cargo de la capacitación del personal posteriormente?

¿Proporciona constantemente la compañía material impreso sobre las aplicaciones por medio de una suscripción? ¿Es gratuita?

¿Cuál es la política de actualización técnica de la compañía?

¿Cómo se informará al personal sobre las actualizaciones disponibles?

¿Se puede actualizar el equipo localmente o debe enviarse a un centro de servicio?

Si es así, ¿cuánto tiempo tendrá que estar el dispositivo fuera de servicio? ¿Existe la posibilidad de obtener equipo similar arrendado durante este tiempo?

¿Cómo proporciona la compañía capacitación adicional para las actualizaciones y mejoras?

¿Cuáles son los requisitos de materiales consumibles o desechables?

¿Pueden volver a utilizarse los materiales desechables? (La ley prohíbe la reutilización de materiales desechables en algunos países, incluyendo los Estados Unidos, por lo que realmente es injusto solicitar esta información a los fabricantes.

Probablemente la mejor forma de informarse al respecto es a través de otros usuarios del mismo equipo en su país o región).

¿Cuánto tiempo se puede anticipar que duren los accesorios que se vuelven a utilizar?

¿Hay accesorios disponibles en los tamaños y variedades deseados por el personal médico?

¿Cuáles son los accesorios iniciales que se suministran con el equipo?

En muchas instituciones el departamento de enfermería es responsable de instalar, limpiar y calibrar el equipo. Por consiguiente el departamento de enfermería deberá ser parte importante en el proceso de toma de decisiones. Este departamento deseará conocer sus responsabilidades en detalle:

¿En qué forma se impartirá la capacitación al personal del departamento de enfermería por parte del proveedor?

¿Quién llevará a cabo la capacitación?

¿Dónde se efectuará la capacitación?

¿Qué materiales serán necesarios para la capacitación?

¿Existe algún programa para adiestrar a una persona del hospital con el fin de que brinde la capacitación posteriormente?

El departamento de ingeniería biomédica o clínica es uno de los principales recursos para ayudar a crear una lista de preguntas que deben discutirse con el vendedor antes de que se elabore la orden de compra. De hecho, el director del departamento de ingeniería biomédica debe participar en todas las discusiones relacionadas con la evaluación, instalación, envío, capacitación, mantenimiento y reparación del equipo. El personal del departamento de ingeniería biomédica formulará las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los términos de la garantía?

¿Cuándo empieza la garantía?

¿Cuánto dura la garantía?

¿Qué cubre? ¿Tanto piezas de repuesto como mano de obra?

¿Están incluidos los gastos de transporte?

¿Hay algún programa que ofrezca una garantía más amplia?

Mantenimiento y reparación

¿Cuáles serán los costos de mantenimiento y reparación durante los primeros 5 años incluyendo y excluyendo el periodo de garantía? Cada vez es más común pedir a las compañías un presupuesto del costo anticipado del servicio durante un período de 5 años o más.

¿Con qué frecuencia recomienda el fabricante dar servicio y mantenimiento al equipo?

¿Cuál es el costo de este servicio?

¿Puede brindarse el servicio por parte del personal del departamento de ingeniería biomédica del hospital?

¿Está dispuesto el proveedor a dar capacitación a los ingenieros biomédicos durante las reparaciones?

¿Por cuánto tiempo en promedio ha dejado de funcionar el equipo durante su vida útil en una institución o entorno similar?

¿Dónde se encuentran las instalaciones más cercanas del fabricante para conseguir las piezas del equipo?

¿Qué piezas de repuesto recomiendan tener en inventario? La mayoría de las compañías sabe qué piezas se utilizan con mayor frecuencia por lo que le pueden recomendar cuáles se deben tener a la mano.

¿Existe la opción de contar con piezas de repuesto a consignación?
Algunas compañías ofrecen inventarios de piezas de repuesto sin cargo alguno y realizan un conteo periódico del inventario. De esta forma sólo se cobran las piezas utilizadas.

¿Incluirá la compañía un inventario de piezas de repuesto como parte del contrato de compra?

¿Se ofrecen inventarios más amplios de piezas de repuesto a precio reducido?

¿Es posible obtener equipo arrendado mientras se repara o da mantenimiento al equipo del hospital? ¿A qué costo?

¿Proporciona la compañía ayuda técnica por teléfono, fax o correo electrónico?

¿Cuáles son los problemas de servicio más frecuentes?

¿Qué piezas necesitan reparación más a menudo?

NOTA En algunos lugares es prudente comprar un inventario más amplio de piezas de repuesto debido a la dificultad de conseguir las después de haber efectuado la compra. Si este es su caso, será conveniente adquirir un inventario de hasta el doble de las piezas recomendadas. Es recomendable hablar con el director de servicio del fabricante para que lo oriente sobre el inventario que más se adapte a sus necesidades en el futuro.

Contratos de servicio

¿Cuáles son las disposiciones en un contrato estándar de servicio?

¿Cuáles son las credenciales del prestador del servicio (si se trata de una organización que no sea el mismo fabricante)? Solicite una lista de sus clientes y hable con ellos sobre la calidad del servicio que han recibido.

¿Cuál es el horario de servicio? ¿Hay opciones? Algunas compañías ofrecen servicio 7 días a la semana, 24 horas al día o, en forma opcional, a precio reducido, 5 días a la semana, 8 horas al día.

¿Incluye el contrato mantenimiento o sólo reparaciones? ¿Están incluidas en el contrato las piezas utilizadas para dar mantenimiento al equipo sin cargo adicional o hay que pagarlas? ¿Están cubiertas en forma similar las piezas utilizadas en las reparaciones? ¿Las piezas de repuesto son nuevas o usadas? ¿Hace el contrato una clara distinción entre reparaciones de rutina y reparaciones mayores? ¿Cómo se definen "reparaciones mayores"? Algunos contratos no hacen una clara distinción al respecto. Para

evitar confusiones en el futuro, el contrato deberá leerse y comprenderse perfectamente antes de firmarlo.

¿Cuál es el costo del contrato de servicio por 5 años (garantizados)? Al igual que con los costos de mantenimiento de rutina, muchos hospitales solicitan a los prestadores de servicio que garanticen un precio fijo por un periodo más amplio (5 años o más) en sus contratos de servicio.

¿En qué tiempo se garantiza que responderá el representante de servicio del fabricante?

¿Incluye el contrato de servicio actualizaciones técnicas conforme éstas son lanzadas al mercado?

¿Existe alguna opción de evaluación o cooperación biomédica con el fin de reducir el costo del contrato de servicio básico? Algunos fabricantes ofrecen sustanciales descuentos si el departamento de ingeniería biomédica del hospital realiza las tareas iniciales en la solución de algún problema y brinda el mantenimiento básico. Muchos fabricantes ofrecen capacitación gratuita. (por lo regular en la fábrica) si se les solicita, evitando así los altos costos de transporte y la pérdida de tiempo al efectuar reparaciones sencillas.

Capacitacion y documentacion tecnica

¿Se ofrece la capacitación para el personal de ingeniería biomédica sin costo adicional?

Si no se ofrece en forma gratuita, ¿cuál es el costo?

¿Dónde se imparte la capacitación relativa al servicio técnico?

¿Cuánto tiempo dura?

¿Están incluidos todos los manuales de servicio y reparación, guías de solución de los problemas más comunes, diagramas de cableado y lista de piezas en el precio de compra? Es muy importante obtener todos los recursos disponibles.

¿Son enviados en forma automática boletines técnicos, avisos sobre equipo que debe ser enviado a la fábrica para su reparación, avisos sobre modificaciones obligatorias y recomendadas a todos los compradores? Si usted da servicio a su propio equipo, es recomendable que reciba estos boletines informativos a fin de mantener el equipo en buenas condiciones.

Política de actualización

¿Cuál es la política de actualización de la compañía?

¿Cómo distingue la compañía entre las actualizaciones que mejoran las funciones del equipo y aquellas que permiten que el dispositivo cumpla con criterios de seguridad y rendimiento?

¿Se ofrecen actualizaciones de software sin cargo alguno durante toda la vida útil del aparato? Si no, ¿por cuánto tiempo?

¿Cuál ha sido normalmente el costo de estas actualizaciones?

¿Por cuánto tiempo están disponibles las actualizaciones de hardware sin cargo alguno?

¿Cómo se emiten los avisos sobre las actualizaciones? ¿A través de la organización de comercialización o servicio del fabricante?

El departamento de finanzas y administración se interesa en saber el costo total del equipo y los beneficios que se obtienen con su adquisición. Ellos querrán saber lo siguiente:

¿Obtendrá el hospital el mejor equipo disponible en el mercado por el precio que pagará?

¿Cuál será el costo de adquisición y operación durante el próximo año? ¿Dos años? ¿Cinco años?

¿Cuál es la vida útil anticipada del equipo?

¿Es más económico dar mantenimiento al equipo con los recursos del hospital o por medio de un contrato de servicio durante el transcurso de su vida útil?

¿Puede arrendarse el equipo en vez de comprarlo? Si es posible, ¿es esta una mejor alternativa?



Learning microsurgery using a grapefruit in Nigeria. Provided courtesy of James Standefer, MD

III. Estrategias y sugerencias para solucionar problemas

En esta sección ofrecemos algunas estrategias y sugerencias que pueden ayudar a evitar algunos problemas potenciales antes de la compra del equipo y resolver las dificultades que se puedan presentar posteriormente. Por supuesto, la forma más segura de evitar problemas después de recibir el equipo es resolverlos antes de que éste llegue. Sin embargo, es imposible anticipar todo, por lo que hemos detallado algunas sugerencias que le ayudarán a identificar los problemas más comunes.

- ¹ En esta guía asumimos que el equipo bajo consideración ha sido evaluado previamente. Hasta ahora no se ha hablado mucho respecto a esta vital etapa del proceso de compra, no obstante, hemos incluido algunas sugerencias que pueden ser beneficiosas en su proceso de evaluación:
- Consulte a otros usuarios que posean el mismo equipo y, de ser posible, la misma marca y modelo. Aunque esta recomendación pueda parecer obvia, muchos dispositivos médicos son adquiridos únicamente como resultado de la recomendación de un experimentado vendedor. Solicite al vendedor que le proporcione los nombres de los hospitales y de los médicos de dichos hospitales que utilizan los productos de su compañía. Si en su zona no hay usuarios de los equipos que produce el fabricante, quizás sea recomendable que considere a otros fabricantes que cuenten con más clientes en su área. (Es más probable que la compañía le brinde servicio si tiene varios clientes en su área).
 - Comuníquese con colegas en los principales centros educativos donde es más factible que tengan los dispositivos que usted desea adquirir.
 - Consulte las principales publicaciones de su especialidad y busque artículos que contengan evaluaciones objetivas del equipo en el que usted está interesado.
 - Consulte publicaciones de organizaciones de investigación independientes tales como: ECRI (Instituto de Investigación para el Cuidado de Emergencia, Plymouth Meeting, PA, USA), para obtener evaluaciones comparativas de los dispositivos.

- Busque ayuda en organizaciones no gubernamentales que puedan obtener información objetiva con otros colegas en el extranjero.
- De ser posible, espere a efectuar la compra hasta haber acudido a una de las principales exhibiciones del equipo que desea adquirir en una reunión o conferencia de profesionales de la medicina (tal como la Reunión Anual de la Academia Americana de Oftalmología) donde podrá conversar con otros usuarios y comparar en un solo lugar los productos que ofrecen diversos fabricantes.

NOTA Siempre debe investigar quién es el distribuidor en su área. Si es un distribuidor independiente, hay que tratar de conocer su relación con el fabricante, es decir, ¿vende exclusivamente para este fabricante? O ¿representa a varias líneas de productos competitivos? ¿De qué reputación goza? ¿Hay más de un proveedor del equipo que a usted le interesa en la región? Donde hay competencia se pueden conseguir mejores precios y servicio. El comprender la relación entre el fabricante y el vendedor (si no son el mismo) es otra forma de ayudar a efectuar una compra satisfactoria.

- 2 Desafortunadamente, hay algunos proveedores sin escrúpulos. Si llegara a tener la mala fortuna de tratar con uno de ellos, las siguientes sugerencias podrán ayudarle a efectuar una mejor compra. Algunos proveedores poco éticos en ocasiones utilizan ciertas tácticas para rehusarse a ofrecer piezas de repuesto, servicio, manuales o capacitación; estas tácticas aparecen a continuación con sugerencias para ayudarle a lograr la cooperación entre usted y estos proveedores;
 - Si el proveedor argumenta que las piezas de repuesto, los manuales y otros documentos no pueden ser vendidos a nadie que no haya recibido capacitación por parte del fabricante, solicite en el contrato de compra cursos de capacitación realizados por el fabricante para su personal de ingeniería biomédica.
 - Si el proveedor no está dispuesto a hacerse legalmente responsable de la operación del instrumento a menos que la reparación o calibración sea efectuada por sus propios empleados, ofrézcale firmar una carta en la que se indique que el hospital será responsable de cualquier problema causado por un técnico que no haya sido capacitado en la fábrica.
 - Si las piezas de repuesto solicitadas nunca llegan, si constantemente están agotadas, o si no las tienen en existencia y, sin embargo, están disponibles en forma inmediata cuando se le paga al técnico del fabricante para instalarlos:

Forme o únase a un grupo de adquisiciones de los hospitales cercanos. Como parte de un grupo usted tendrá mayor poder de compra y podrá adquirir piezas de repuesto en mayores cantidades, lo cual resulta más atractivo para el proveedor;

Incluya en la orden de compra una multa a manera de enmienda en caso de que el proveedor se rehúese a entregar las piezas de repuesto que se le soliciten;

Considere adquirir un inventario de tableros de circuito de repuesto y otros componentes importantes al momento de efectuar la compra inicial (tal como se explicó anteriormente);

- Comuníquese por correo o por fax con el director general de la empresa.
- Si alguna pieza o accesorio tiene un costo excesivamente elevado o se aplica un precio mínimo muy alto por un pedido, solicite una lista completa de piezas y accesorios incluyendo sus precios como parte del contrato de compra. (En los Estados Unidos los fabricantes tienen legalmente prohibido cobrar precios mayores a los indicados en sus listas de precios). En este caso, también sería muy útil formar parte de un grupo de adquisiciones
- Si no hay una pieza individual disponible y debe comprarse como parte de un costoso conjunto de piezas, pregunte al proveedor si ofrecerá un crédito al devolver el conjunto defectuoso para compensar el costo del nuevo.
- Si el proveedor afirma que los documentos de reparación no están disponibles o contienen secretos comerciales importantes que no pueden ser compartidos con nadie fuera de la compañía, ofrézcale firmar un documento garantizando la confidencialidad de todos los materiales y documentos proporcionados por el fabricante. Sin embargo, todos los fabricantes tienen derecho a negarse a suministrar dicha información.
- Si los manuales de servicio y/o del operador tienen un precio demasiado alto, solicite en la orden de compra al menos dos ejemplares del manual del operador, videocintas, materiales de consulta rápida y todas las otras guías de capacitación y operación disponibles (uno para los médicos y otro para la biblioteca de consulta del departamento de ingeniería biomédica) y, por lo menos, un juego completo de documentos de servicio incluyendo todos los dibujos esquemáticos, los diagramas de cableado, las listas de piezas, las guías de solución de problemas, teorías de operación y cualquier otro material que se le dé al personal técnico del proveedor.
- Si se incluye el manual de servicio pero sólo contiene información básica, por favor siga la recomendación anterior.

- Si el proveedor va a proporcionar un curso de capacitación completo para el operador pero se niega a suministrar capacitación sobre el servicio técnico, recuerde que siempre deberá tratar de negociar para obtener capacitación sobre el servicio técnico en el contrato original de compra.
- Si se dispone de cursos de capacitación de servicio, pero éstos son demasiado costosos, se proporcionan únicamente una vez al año sin fecha fija, o se brindan a un nivel superficial o insuficiente como para preparar al personal técnico a fin de llevar a cabo reparaciones y tareas de mantenimiento más complejas;

Solicite el programa de las sesiones de capacitación de servicio como parte de la orden de compra.

Solicite que la capacitación sea impartida al mismo nivel técnico al que se imparte al personal técnico del fabricante.

- Si el proveedor no brinda una capacitación adecuada a todos los usuarios, incluya en la orden de compra una cláusula que especifique que deberán proporcionarse sesiones de capacitación en forma constante hasta que todo el personal médico quede capacitado a su completa satisfacción. No es razonable esperar que el vendedor asigne permanentemente a un adiestrador en el lugar donde se encuentra el equipo. Sin embargo, se puede esperar que el proveedor se ajuste al horario de su personal, sin importar lo complicado que pueda ser. Recuerde que tanto usted como el proveedor salen más beneficiados si existe flexibilidad y cooperación entre ambos.
- ³ Las estrategias y sugerencias anteriores le ayudarán a evitar dificultades innecesarias al efectuar compras futuras de equipo. Pero ¿qué hacer con el equipo ya adquirido? ¿Hay alguna forma de llegar a un arreglo con proveedores que ya le han vendido el equipo y quienes han recibido el pago completo del dispositivo? Realmente, son pocas las razones por las que un proveedor sin escrúpulos tendrá interés en ayudarlo. Sin embargo, la mayoría de los proveedores y fabricantes estarán interesados, en conservarlo como cliente y colaborará con usted. A continuación le ofrecemos algunas sugerencias que podrían servirle para lograr la cooperación de un proveedor poco ético:
- Llegue a un acuerdo con el fabricante o con el distribuidor respecto a que únicamente les comprará más equipos en el futuro si ellos satisfacen sus necesidades relacionadas con el equipo que ya posee.

- Informe a los fabricantes y distribuidores su deseo de comentar con otros hospitales, asociaciones profesionales, ministerio de salud, grupos de adquisiciones y otros interesados su satisfacción o descontento con el producto o servicio que ha recibido. (Asegúrese de comunicar toda la información, tanto positiva como negativa, al grupo de adquisiciones al que usted pertenece.)
- Una vez que haya investigado el producto del fabricante y haya establecido claramente todas sus necesidades, es justo esperar que el fabricante o distribuidor brinde apoyo técnico a su equipo. Asimismo, debe comunicarle su insatisfacción en caso de que no le proporcione el apoyo que usted considera necesario para brindar una óptima atención médica a sus pacientes.
- Sin importar si lo atiende un distribuidor o un representante de ventas del fabricante, usted por lo regular obtendrá mejores resultados si dirige sus peticiones por escrito al director general de la fábrica en caso de tener alguna queja seria sobre la recepción del equipo, la capacitación, las piezas, el servicio o la documentación. Esto es especialmente efectivo si la organización de ventas que usted utiliza es un distribuidor independiente quien podría no estar cumpliendo totalmente con sus obligaciones para con el fabricante. Hágales saber que enviará copias de su correspondencia al ministerio de salud y a otras personas interesadas.

NOTA En los Estados Unidos, muchos hospitales se han unido con otros hospitales en la región o que tienen la misma especialidad (por ejemplo, hospitales municipales o aquellos de órdenes religiosas) para formar grupos de adquisiciones, a fin de negociar los mejores precios, las garantías más favorables y el más sólido apoyo en servicio y capacitación posible. Es evidente que un gran número de hospitales unidos (con propósitos de compra exclusivamente) pueden comprar en grandes cantidades convirtiéndose en clientes importantes con todos los beneficios que esto les brinda. Pero es más importante aún el conocimiento colectivo que usualmente surge de dicho arreglo. Es esta la información que puede ayudar al comprador a evitar cometer un costoso error adquiriendo productos de mala calidad, productos no adecuados para su entorno, o comprando productos que son altamente satisfactorios cuando funcionan pero que no tienen apoyo técnico alguno si se descomponen. En algunos casos, los grupos de adquisiciones independientes son de hecho formados y apoyados por los hospitales afiliados, los cuales contribuyen con peque-as cantidades de dinero para su mantenimiento. Algunas veces, los grupos ahorran

altas sumas de dinero a las instituciones afiliadas de forma que pueden aportar una pequeña cantidad al precio neto de compra. Los grupos de adquisiciones pueden utilizar una orden de compra pre-impresa que tenga todas las cláusulas y condiciones designadas para satisfacer completamente las necesidades de los hospitales afiliados. En forma adicional, pueden agregarse cláusulas especiales para satisfacer necesidades específicas de miembros individuales. Los proveedores saben que debido a que negocian con un gran grupo unido el cual puede influir en las decisiones de compra de uno de sus afiliados y que con frecuencia puede realizar compras importantes, su mayor interés es mantener a los afiliados contentos. Además, como ellos saben que el grupo de adquisiciones tiene la autoridad de actuar a nombre de todas las instituciones afiliadas, pueden ofrecer las mismas y usualmente mejores ventajas a todos los afiliados que las que brindan a los clientes pequeños. Aunque la organización de un grupo de adquisiciones puede requerir inicialmente de bastante trabajo, bien vale la pena el esfuerzo debido a las recompensas que su hospital podría obtener en compras futuras.



A Kosovar refugee is examined in Albania, with support from her son. Provided courtesy of Robert Butner, MD

IV. Conclusión

Como en cualquier desembolso importante de recursos, la investigación y planificación cuidadosos ahorran tiempo, dinero y preocupaciones en el futuro. Evalúe completamente sus necesidades y comuníquese al proveedor cualquier circunstancia especial relacionada con su hospital o ubicación. El vendedor no puede proporcionarle un servicio satisfactorio sin tener una clara comprensión de todas sus necesidades. Es muy importante recordar que le será de gran beneficio establecer una relación duradera con proveedores que gocen de buena reputación. Exija todo aquello que razonablemente se pueda esperar como parte de la transacción comercial, pero demuestre buena voluntad para pagar precios justos por los beneficios que recibirá de los productos y servicios que le están brindando. Recuerde también que hay proveedores honestos y exitosos quienes desean ofrecerle los bienes y servicios que usted necesita de manera que puedan seguir contando con usted como cliente.

Esperamos que estas pautas le sean de utilidad a usted y a su organización en sus esfuerzos por seleccionar el equipo apropiado y prolongar su tiempo de vida útil. A través de una planificación cuidadosa y completa, usted deberá ser capaz de incrementar sus posibilidades de brindar mantenimiento al equipo de manera tal que le proporcione los mejores resultados tanto a usted como a su institución.

Back cover photo:

Volunteer ophthalmologists and local doctors perform eye surgery in Eritrea. Provided courtesy of the International Eye Foundation.