



Digimed, ingenieros al servicio de la medicina

Alberto Frascarelli (47), Ingeniero en Electrónica recibido en la Universidad Tecnológica de Buenos Aires, es Vicepresidente de Digimed, que nació en 1993 con la idea de ser una empresa al servicio de la salud. En esta entrevista revela todo sobre su empresa y sobre las instancias que vive el mercado.



Ricardo Sznajder - Presidente



Alberto Frascarelli - Vicepresidente

Digimed pretende servir al área de la salud a través de la tecnología que los médicos usan, porque "habíamos notado que muchas de las empresas estaban armadas sobre la base de un vendedor que había vendido diferentes productos en distintos negocios, pero que quizá no sabía tanto de nuestro mercado. También notamos que existía una baja calidad técnica y justamente por eso hoy partimos desde esa área. Yo y mi socio (Ricardo D. Sznajder, Presidente de la empresa) somos ingenieros, y en la actualidad, en la firma, de las 22 personas, la mitad son ingenieros".

La prioridad del equipo de Digimed (compuesto también por profesionales técnicos, administrativos y agentes comerciales) es brindar un servicio que no sea sólo comercial, sino comercial y técnico, porque "pensamos que a las máquinas no hay que solamente venderlas, sino venderlas y mantenerlas".

¿A qué se dedica Digimed, específicamente?

En primer lugar, al área de ultrasonido. Allí trabaja tres grandes grupos de productos. Por un lado, los reacondicionados, es decir, equipos de alta gama... los mejores equipos de las mejores marcas que muchas veces resultan difíciles de vender debido al precio que tienen cuando son nuevos. Luego de cuatro o cinco años, Digimed los importa, es un ente autorizado por el ANMAT para reacondicionar y hacer un seguimiento técnico. Ese es un gran grupo de equipos, allí se destaca sobre todo el área de cardiología, y dentro de ella, los equipos más complejos, más caros, pues los médicos son muy exigentes. Prácticamente, Digimed es referente de dos marcas: Acuson y GE Vingmed, aunque también traemos Hewlett Packard.

Además, ¿trabajan otras marcas?

Sí, Ultrasonix, de Doppler Color. Es canadiense y se está imponiendo en el mercado. Se trata de una marca orientada al segmento del 3D y 4D. Con esta empresa, se ataca un nicho del mercado que casi, diría, excluye a la cardiología, y está más orientada hacia la ginecoobstetricia, mamas, medicina de la mujer; su fuerte se encuentra orientado a ese grupo.

Digimed piensa, en 2008, tener una buena expansión, porque el equipo viene siendo cada vez más reconocido como un producto de buena calidad y un precio bastante bueno para lo que son los precios de un 4D. Además, la empresa cuenta con una "estrella" que emerge en todo el mundo en lo que es ecografía: Mindray, una empresa de China que hace equipos y tiene cuantiosos progresos. Por ejemplo, cotizar en la bolsa de Nueva York. Esta marca penetrará en los mercados más sofisticados con buena calidad y excelentes precios. "La empresa empezó con su línea (por la de Mindray) de ecógrafos portátiles en un segmento que sería de baja gama y se ha sorprendido por la increíble aceptación rápida, por las bondades del equipo teniendo en cuenta la relación precio-producto, por la agilidad con la que van desarrollando nuevos productos constantemente. El año pasado, en lo que se refiere a ecografía en blanco y negro, Digimed logró 35% del mercado, lejos del segundo, que está a 10%. Y cuidado, se trata de marcas como Toshiba, Aloka. Es decir, Digimed relegó a marcas históricas conocidísimas".

¿Cómo se explica eso? La economía de la China y las posibilidades de desarrollo e ingeniería, con sueldos más acotados que en otros países, permiten

tener cantidades, buenas cabezas investigando y produciendo, y con eso logran productos increíbles.

¿También trabajan equipos para cardiología?

Sí, los que se utilizan en los consultorios. Esto es: electrocardiógrafos, presurómetros, holters, ergometría y toda una gama de equipos que en un momento fueron muy fuertes y que ahora, a su crecimiento, se lo está viendo más sobre las empresas de origen nacional, que pueden trabajar a otros precios a diferencia de los equipos que Digimed comercializa, que son europeos y poseen un precio con el que resulta difícil competir con los equipos de acá. Igualmente, ellos también mantienen cierta porción importante en el negocio en dicho segmento.

Con sus máquinas, ¿a qué especialidades de la medicina contribuyen?

Básicamente, a la cardiología, ginecoobstetricia, todo lo que es mama, músculo esquelético, ecografía abdominal. En 2007, la empresa trabajó con urólogos. Además, está iniciando una etapa de despegue en flebología. Cada segmento de la medicina hoy incorpora el ecógrafo en la medida que estos bajan de precio y van siendo, como siempre se buscó, el sustituto del estetoscopio. Llegará el día en que para todo tengamos la posibilidad de usar ecógrafos.

Hablemos sobre las representaciones que Digimed lleva a cabo.

En reacondicionados, no es una representación exclusiva, sino que son dos o tres empresas, generalmente: la General Electric misma a través de un broker vende sus equipos; Acuson a través de un broker nos vende sus equipos reacondicionados. Esos son los principales proveedores. Y, sobre todo, contamos con la representación exclusiva de Ultrasonix, que son equipos canadienses, y la representación exclusiva de varios productos de Mindray. Por otro lado, poseemos representaciones de diferentes equipos de cardiología: como Innomed y Meditech.

¿Qué valor agregado implica tener las ISO9000?

Desde que nació Digimed, tuvo el concepto de calidad de atención al cliente. Tanto para el cliente externo, principalmente, como para el cliente interno, intenta dar lo mejor de sí mismo. Así es como debe ser. Antes que ser ingenieros, empleados, etcétera, los que estamos aquí somos personas y tratamos de hacer las cosas lo mejor posible. Por ello, las normas ISO hacen que esta idea de ser personas de bien, se nos cuantifique. Es decir, si antes la empresa llamaba al cliente para averiguar si las máquinas habían llegado correctamente, ahora, de forma automática, un mail es enviado al cliente para conocer su conformidad o su insatisfacción. Luego, se evalúan las respuestas, se ve qué se debe corregir.

En definitiva, las normas ISO 9000 permiten, a través del cliente, que Digimed sepa en qué estuvo correcto y en qué falló. La empresa atiende a esas críticas, pues resulta ser una alegría cada vez que tiene que revalidar las ISO. Es la mejor forma de mejorar, tal como un proceso de mejora continua. "Es importante saber que las cosas pueden hacerse mejor, con mayor rapidez y facilidad o calidad".

"Desde que nació Digimed, la empresa tuvo el concepto de calidad de atención al cliente. Tanto para el cliente externo, principalmente, como para el cliente interno, intenta dar lo mejor de sí misma. Así es como debe ser".

¿Cómo se logra y qué ventajas tiene contar con un stock permanente?

Las ventajas son muchas. Por ejemplo, evitar lo que pasa en otros lugares: que un vendedor le lleve a un médico un equipo y al tiempo ese vendedor cambie de celular, por lo cual el médico no tiene a quién recurrir. Esa es la razón por la que los profesionales de la salud están lastimados, porque sienten que fueron estafados...

¿En qué sentido?

Alguien les vendió una máquina y luego desapareció. Entonces, hoy día esos médicos compran sólo si ven, si prueban el equipo y si funciona. No realizan operaciones a través de Internet debido a que, muchas veces, se trata de inversiones de 20.000 ó 30.000 dólares.

"Hoy día los médicos compran sólo si ven, si prueban el equipo y si funciona. No realizan operaciones a través de Internet debido a que, muchas veces, se trata de inversiones de 20.000 ó 30.000 dólares".

¿Y Digimed cómo muestra un costado distinto para que el médico les tenga confianza?

Propicia una política de productos de stock de todo lo que vende. A veces, queda un bache entre que sale la orden y un pedido grande en el medio... no siempre

resulta ser infalible. La política de stock de Digimed asegura cuantiosas ventas. Respecto de la diferencia de las demás empresas, en el mercado existen algunas que cuentan con una tarjeta impresa con una hermosa presentación, pero detrás de eso no hay más que un celular. Contra ellas, también hay que competir, porque tienen costos más bajos.

“Respecto de la diferencia de las demás empresas, en el mercado existen algunas que cuentan con una tarjeta impresa con una hermosa presentación, pero detrás de eso no hay más que un celular. Contra ellas, también hay que competir, porque tienen costos más bajos”.

En ese sentido, ¿cómo se diferencia Digimed de la competencia?

Se trata de una empresa independiente. Digimed no es la Phillips argentina, obligada a vender los equipos de Phillips, General Electric, o la Siemens, obligada a vender sus propios equipos. La empresa elige el mejor producto que resuelva las necesidades de sus clientes al mejor precio posible. Para ello, si tiene que seleccionar Ultrasonix o Mindray porque le parece que son los mejores productos y dejar a un lado a otras –por ahí, grandes marcas–, lo hace. Porque la empresa se convirtió en una empresa independiente: no debe vender los productos que exigen las casas matrices. Su política bien lo aclara: “Ofrecer y privilegiar productos de excelente calidad que resuelvan las necesidades de nuestros clientes con la mejor relación costo-beneficio. Hacerlo con un alto sentido ético y de responsabilidad

“Digimed no es la Phillips argentina, obligada a vender los equipos de Phillips, General Electric, o la Siemens, obligada a vender sus propios equipos. La empresa elige el mejor producto que resuelva las necesidades de sus clientes al mejor precio posible. Para ello, si tiene que seleccionar Ultrasonix o Mindray porque le parece que son los mejores productos y dejar a un lado a otras –por ahí, grandes marcas–, lo hace”.

ante la comunidad y el medio ambiente”.

¿En qué congresos participarán este año?

A comienzo de este 2008, en el XVI Congreso Mundial de Cardiología, que es importantísimo. Luego, en la Convención Anual de la Sociedad de Ultrasonido Musculoesquelético. Y, asimismo, en el Congreso Argentino de Radiología, donde presentaremos el grueso de nuestros productos. En verdad, en 2008 tenemos pensado participar en 15 congresos, entre ellos, el de la Federación Argentina de Urología; el Simposio Internacional de Ultrasonografía en Ginecología, Obstetricia y Diagnóstico Prenatal...

¿Y qué tipo de participación tendrán?

Hay congresos que son pequeños, incluso el hall en el que se hace la expo. Ahí Digimed no tiene mayores posibilidades más que poner un stand de 3 metros, y en otros congresos, como el de Cardiología, contará con un stand de 12 metros. En el Mundial, no se definió aún el espacio porque existen dos empresas a las que nosotros representamos, con la que estamos en conversación para que nos ayuden a colocar un stand más grande.

¿Qué proyectos tiene Digimed para el 2008?

Como principal objetivo para este año, la empresa pretende aumentar la penetración de los ecógrafos Mindray en el área de Doppler Color. Hasta ahora, ha hecho su trabajo en lo que es tomografía blanco y negro, donde logró liderar el mercado. Ha trabajado en el RSNA de Chicago, un congreso de radiología. Allí se vieron los equipos de Doppler Color y en abril personal de la empresa viajará a la fábrica china, donde está la sede de Mindray, y completará la negociación de un paquete para meterse de igual manera que en el mercado blanco y negro, en el mercado de color. Efectivamente, estos productos les encantarán a los médicos argentinos por precio y calidad.

¿Algún proyecto más?

En marzo de 2008, nos mudaremos a una nueva oficina que triplica a la que tenemos, de más de 1.000 metros cuadrados cubiertos, por la zona de Colegiales-Chacarita. Está cien por cien pensada para nuestro negocio. Con grandes espacios para services, con corredores, con todas las especificaciones que ANMAT pide para una empresa que se dedica a la venta, service y reacondicionamiento de equipamiento, en donde cada espacio pensado y contrastado con las exigencias de ANMAT. Ojalá la próxima entrevista podamos hacerla allí...

Entrevista realizada por Nicolas Bal