

EL SISTEMA DE CIRUGÍA ROBÓTICA DA VINCI® SE APOYA EN SWISS PRECISION

La clave para tener éxito en los negocios: seguir las reglas de oro del servicio al cliente

Hacer preguntas. Escuchar las necesidades de los clientes. Entregar productos de calidad. Dar soporte a los productos. Éstas son las reglas de oro de un buen servicio al cliente. Y también son los motivos por los que Intuitive Surgical de Sunnyvale,

California, fabricante del revolucionario sistema quirúrgico da Vinci®, ha decidido asociarse con Swiss Precision Machining, Inc., un decoletador situado al otro lado de EE.UU., en Niles, Illinois. De hecho, Swiss Precision acudió recientemente a un encuentro de los 20 proveedores más importantes en Intuitive Surgical en California.





©Photo courtesy of Intuitive Surgical, Inc., 2009

Las piezas que fabrica Swiss Precision se utilizan en las manos robóticas del sistema quirúrgico da Vinci® y resultan esenciales para su precisión y su funcionamiento en general. Swiss Precision forma parte de un selecto grupo de empresas que fabrican piezas para el sistema da Vinci®, muchas de las cuales son clientes de Tornos. Tornos trabaja con muchos de los proveedores de equipamientos médicos más importantes del mundo y se enorgullece de poder compartir esta historia de éxito con **decomagazine**.

¿Qué es el sistema quirúrgico da Vinci®?

Presentado en 1999, el sistema quirúrgico da Vinci® está reconocido como el futuro de la cirugía gracias a que actualmente constituye la plataforma más avanzada de cirugía mínimamente invasiva y está reescribiendo los estándares aceptados en atención quirúrgica. Y resulta que muchas de las piezas esenciales para el funcionamiento del sistema son componentes de cabezal móvil.



«Estoy convencido de algo muy importante: No solamente hay que hacer lo que hacen nuestros clientes, sino que hay que intentar aportar algo nuevo».
Mike Haupers, Swiss Precision Machining Inc.



El sistema da Vinci® proporciona a los cirujanos una alternativa tanto frente a la cirugía abierta tradicional como a la laparoscopia convencional. Sitúa las manos del cirujano a los mandos de una plataforma robótica de tecnología punta que le permite realizar incluso los procedimientos más complejos y delicados con una precisión incomparable mediante incisiones diminutas.

Entre los beneficios para el paciente de da Vinci® se incluyen:

- Notable reducción del dolor.
- Menor pérdida de sangre.
- Cicatrices más pequeñas.
- Periodo de recuperación más corto.
- Vuelta a la actividad diaria normal más rápida.
- Y en muchas ocasiones, mejores resultados clínicos.

Por ejemplo, para realizar una prostatectomía para extraer células cancerosas de un paciente, únicamente se practican cinco incisiones de unos 18 milímetros en el abdomen, en lugar de la gran incisión que tradicionalmente se realiza desde el ombligo hasta el pubis. Con la cirugía da Vinci®, el paciente puede volver a casa al día siguiente de la operación. El sistema da Vinci® está convirtiéndose rápidamente en el protocolo preferido en la cirugía urológica para el cáncer de próstata, el cáncer de vejiga y disfunciones renales, así como en intervenciones para tratar prolapso de la válvula mitral, para el tratamiento de la obesidad y en cirugía ginecológica para afecciones uterinas, sacrocolpexia e hysterectomías.

El sistema da Vinci® está compuesto por tres componentes conectados formando una red: 1) una consola ergonómica para el cirujano, 2) un banco situado junto al paciente que posee hasta cuatro brazos robóticos interactivos e instrumental quirúrgico de cambio rápido, y 3) un sistema de visualización en 3D de alta definición.

El proceso quirúrgico da Vinci® es fascinante. Los brazos robóticos están equipados con instrumental miniaturizado (tijeras, separadores, pinzas, agujas de sutura, etc.) que posteriormente se introduce en los pequeños orificios preparados en el cuerpo del paciente. El cirujano, sentado frente a la consola da Vinci®, puede ver una imagen en 3D ampliada y de alta definición de la zona de la intervención. Y a medida que el cirujano maneja los controles de la consola, imitando los movimientos de la cirugía tradicional, el sistema gradúa, filtra y transforma a la perfección los movimientos de las manos del cirujano en micromovimientos de gran precisión de los instrumentos da Vinci®.

Actualmente los sistemas quirúrgicos da Vinci® se utilizan en todo el mundo. El sistema quirúrgico da

Vinci® se ha utilizado en decenas de miles de procedimientos. Y, de acuerdo con el sitio web de la empresa, a fecha de 31 de marzo de 2008 se han entregado 867 unidades en todo el mundo.

Consecución del contrato para da Vinci® de Intuitive Surgical

Como cabe imaginar, lograr hacerse un hueco en Intuitive Surgical no resulta sencillo. Pero el presidente de Swiss Precision, Mike Haupers, tiene una historia interesante que contar.

«Un buen día recibimos una llamada telefónica en la que el interlocutor dijo: «Llamo de Intuitive Surgical, en California». En aquel momento todavía no habíamos oído hablar de esta empresa. Se encontraban en la ciudad y estaban interesados en venir a visitar nuestras instalaciones. Mi respuesta fue: «Hay muchos talleres de construcciones mecánicas buenos en California, ¿qué le ha hecho venir a la región del Medio Oeste?» Me contestó: «Bueno, he empezado en California y estoy recorriendo todo el país hasta la Costa Este. Estamos buscando talleres de construcciones mecánicas de calidad que puedan fabricar nuestros productos.» De modo que le mostramos las instalaciones y le enseñamos una selección de las piezas que fabricamos. Lo que más les impresionó fue que resultaba evidente que contábamos con una excelente preparación en piezas médicas y dentales.»

La experiencia relacionada con piezas médicas y dentales es un requisito imprescindible para formar parte de los candidatos seleccionados para ser proveedores de Intuitive Surgical. Pero en el caso de Swiss Precision, fue la calidad la que les consiguió el contrato.

Haupers comenta: «Una de las primeras cosas que hago con cualquier cliente nuevo es reunirme con su departamento de calidad y averiguar de forma precisa la forma en la que inspeccionan las piezas y los problemas que hayan podido tener con otros proveedores. Y eso fue lo que realmente nos ayudó con Intuitive.»

Haupers explica que Intuitive Surgical organizó un seminario sobre calidad el verano pasado con sus 20 proveedores asociados más importantes. Los proveedores asociados tuvieron la oportunidad de realizar una intervención quirúrgica (en un muñeco de plástico) con el sistema da Vinci®. «Realmente efectuamos una operación y pudimos ver nuestras piezas en acción, lo que estuvo muy bien. Fabricamos piezas que se utilizan en el robot quirúrgico real.»

Al entrar en el despacho de Mike Haupers, se pueden escuchar los pitidos y zumbidos y el sonido del vapor a presión del autoclave situado sobre su mesa de trabajo. En el seminario sobre calidad, Intuitive Surgical dejó claro que querían que las piezas entregadas estuvieran certificadas. Por ello, Swiss



Mike Haupers ha redoblado su interés cuando comprendió que podía terminar una de las piezas da Vinci®, en una máquina TORNOS, en un tiempo inferior en 30 % que el necesario en una máquina de la competencia.





da Vinci® Surgical System.

Precision emprendió una tarea doble: un análisis de las piezas por cuenta propia y un análisis de los protocolos de calidad por parte de Intuitive. Y durante el proceso averiguaron que Intuitive Surgical había tenido algunos problemas relacionados con la limpieza. También supieron que las piezas se inspeccionaban mediante autoclave, aunque dicha especificación no constara en la documentación de las piezas. «De modo que compramos un autoclave y ahora hacemos las pruebas aquí. Y creo que eso es lo más importante: no limitarse a igualar lo que hace el cliente, sino ir más allá.»

Swiss Precision es una empresa con 30 años de historia, donde se trabaja todos los días de la semana y que está en proceso de ampliar sus instalaciones. Haupers calcula que producen 30 millones de piezas al año fabricadas con todo tipo de materiales exóticos, incluidos los aceros inoxidable 440A y Nitronic 60, otros tipos de acero inoxidable, titanio e Inconel, entre otros. «Cortamos prácticamente cualquier cosa», explica Mike.

Dónde encaja Tornos en la historia

Mike Haupers entró en contacto con Tornos por primera vez cuando dirigía un taller de construcciones mecánicas para un destacado fabricante de productos odontológicos en la zona de Chicago. Haupers se convirtió en un incondicional de Tornos y cuando adquirió ese negocio y abrió las puertas en 1979, Swiss Precision contaba con siete máquinas de levas

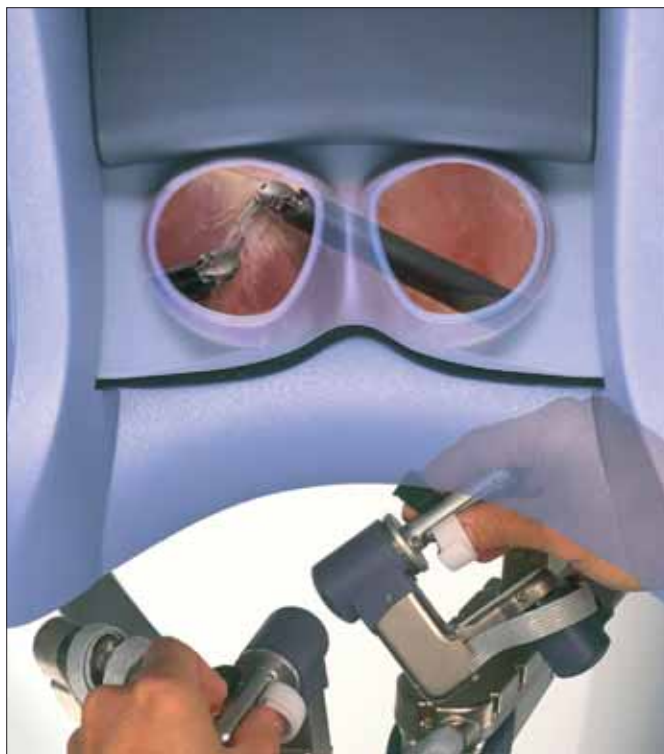
M7 de Tornos en la planta. Ese número fue creciendo hasta llegar a 52 máquinas Tornos. El taller fue totalmente de levas hasta 1994, cuando comenzaron a pasarse a las máquinas CNC.

«Me formé con Tornos. Si tenías piezas que salían a 12, 15, 20 piezas por minuto, las máquinas de levas de Tornos eran insuperables. Sus máquinas son magníficas. Siempre lo han sido. Tenían accesorios para cualquier aplicación imaginable.

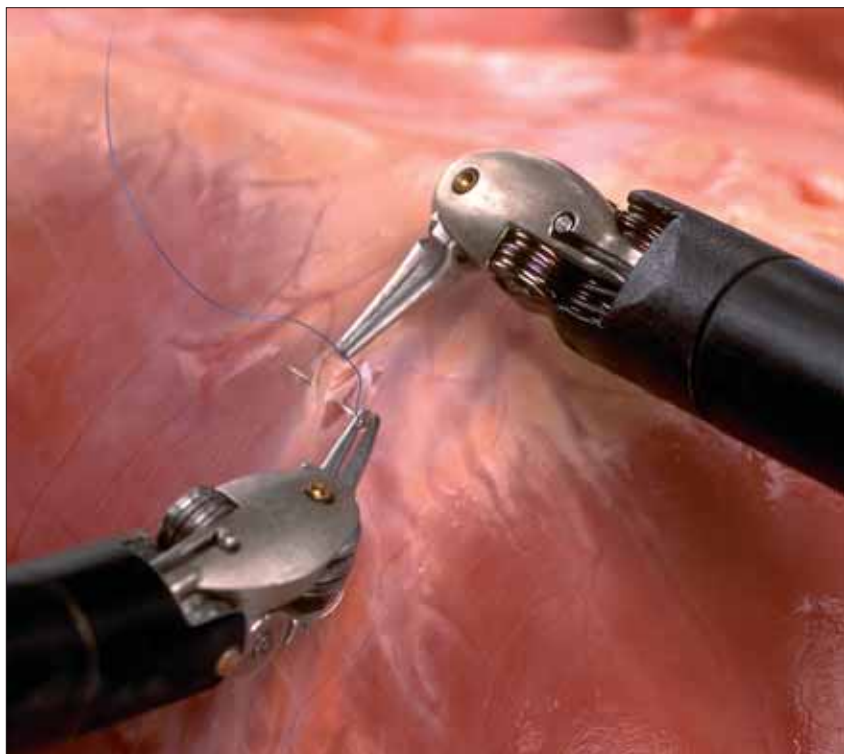
«De modo que en los años 90, cuando empezamos a cambiar a las máquinas CNC, acudí a Tornos.» Pero no quedó satisfecho con lo que vio en aquella ocasión. Y, como muchos otros talleres de construcciones mecánicas en EE.UU., Swiss Precision acudió a otras marcas durante algún tiempo. De hecho, Haupers compró 50 máquinas CNC.

La década de los 90 no resultó un periodo favorable para Tornos US. Y, desafortunadamente, también fue un periodo de transición crucial para los propietarios de máquinas de torneado suizo, ya que sustituyeron sus queridos sistemas de levas por nuevas máquinas CNC. La presión para fabricar piezas de forma más barata para competir con la nueva amenaza, China, estaba cambiando el sector.

Haupers relata su experiencia: «Si necesitaba que alguien realizara tareas de mantenimiento en las máquinas, tenían que enviar a alguien desde Connecticut. El coste resultaba prohibitivo. Especialmente en aquel momento, con el surgimiento de China y la gran cantidad de piezas que iban al



©Photo courtesy of Intuitive Surgical, Inc., 2009



InSite® Vision.

otro lado del charco. Necesitaba ser extremadamente competitivo y ajustar al máximo el gasto.»

La renovación de Tornos

«Nunca he trabajado con otra empresa como Tornos. Sus ingenieros de aplicaciones se labran una carrera profesional. Yo también quiero formar mi carrera profesional en el sector. Por eso me gusta tratar con gente que sabe de lo que habla. Y eso era lo que más echaba de menos durante esos años en los que no trabajé con Tornos.»

De modo que Haupers decidió visitar el stand de Tornos en la feria del sector que se celebra en Chicago, la International Machining Technology Show (IMTS). «Me puse muy contento al pasarme por la IMTS y hablar con Paul (Cassella) y el resto de la gente.

«Fuimos a Lombard y nos hicieron una demostración. Scott (Kowalski, presidente de Tornos US) estuvo conmigo más de hora y media. Me preguntó lo que nos había hecho dejar de trabajar con ellos y lo que nos había impulsado a volver con ellos. Estoy encantado de ver a Tornos aquí, en la zona de Chicago. Con todos los talleres de mecanizado suizo que tenemos en el Medio Oeste, está claro que necesitan contar con una sede aquí. Ha sido una decisión muy acertada.

«Las instalaciones son estupendas. La sala de formación me dejó impresionado y tienen una plantilla de trabajadores muy buena: muy competente y de trato

agradable.» Y en ese momento se le ilumina la cara a Haupers. «¡Y el departamento de piezas! Lo primero que le pregunté a Scott fue: «¿Tenéis aquí las piezas de recambio?» y me contestó: «Permíteme que te las enseñe» porque le dije que ése era mi mayor quebradero de cabeza.»

Así que con todos esos servicios atendidos desde la sede de Tornos en el Medio Oeste, incluido un extenso inventario de piezas de repuesto, Swiss Precision estaba dispuesto a volver a formar parte de la familia Tornos.

De hecho, Tornos abrió tres nuevos Centros de Excelencia repartidos por EE.UU. y nuevos centros tecnológicos por todo el mundo, para la satisfacción de muchos clientes históricos. Un nuevo edificio de 5.000 m² ubicado en la sede central de la empresa en Moutier (Suiza) alberga un centro de formación y tecnológico de última generación, así como un espacio para la creación de máquinas llave en mano para los clientes. Las nuevas instalaciones en Francia y Alemania también han dado la bienvenida a muchos clientes. El conjunto de estas instalaciones permite afianzar una organización mundial orientada al cliente más visible y accesible.

El servicio al cliente es una de las prioridades más destacadas de la nueva Tornos. Cada una de las nuevas instalaciones permiten a Tornos garantizar plazos de entrega más rápidos, prácticas demostraciones en las salas de exposiciones y fácil acceso a sus nuevas instalaciones de formación líderes del sector.



©Photo courtesy of Intuitive Surgical, Inc., 2009

da Vinci® S Instrument Brazo-angular.

Asimismo, también facilitan el acceso a los expertos de ventas, mantenimiento y aplicaciones de Tornos, así como a las piezas y mejoran la distribución. De costa a costa y por todo el mundo, la nueva Tornos está centrada en el servicio.

Obtención de piezas completas da Vinci® un 30% más rápido

Haupers se emocionó aún más si cabe al saber que con una máquina Tornos podía mecanizar una de sus piezas da Vinci® un 30% más rápido de lo que lo hacía con las máquinas de la competencia. Haupers necesitaba dos máquinas de la competencia para fabricar la pieza en cuestión. Pero cuando vio que podía cortar la pieza un 30% más rápido con una máquina Tornos, quedó totalmente convencido. «Estábamos fabricando la pieza da Vinci® en dos fases separadas. Queríamos fusionar ambos procesos y sacar la pieza acabada.» Para poder mantener la política de precios de Intuitive, lograrlo se convirtió en un requisito imprescindible.

Y el personal del taller de Haupers también quedó impresionado. «A muchos se les abrieron los ojos cuando les mostré el sistema modular de Tornos. Y los ejes múltiples. Y las herramientas motorizadas. Les dije que, sin duda alguna, podía fabricar esta

pieza más rápido con una Tornos que con estos productos.» El equipo de Swiss Precision al completo quedó deslumbrado con la «nueva» Tornos, no sólo debido a los cambios que habían introducido en las máquinas y el control que añadía un enorme valor, sino también por la asistencia mejorada que Tornos estaba ofreciendo en ese momento.

Cuando Haupers hace planes de futuro, está encantado de poder volver a incluir a Tornos en ellos. Tornos no dejó en ningún momento de entregar un producto de calidad, la «auténtica calidad suiza.» Haupers está de acuerdo al respecto. Y ahora que Tornos ha vuelto a aprender a guiarse según las reglas de oro del servicio al cliente, ha recuperado un cliente fiel en el proceso.

«Estamos pensando en remodelar todo el edificio. Para que no se detenga nunca. Llevamos aquí desde 1995 y prácticamente no hemos cambiado nada. Los terrenos de la parte de atrás son nuestros y ya es hora de hacer una reforma en las oficinas, necesitamos más espacio.» Está claro que formar parte de los 20 proveedores más importantes de Intuitive Surgical constituye un gran éxito. Y gracias a la calidad de los productos Tornos y al concepto «fabricado en un paso» (y al excelente servicio), ese éxito va a ir a más.



© Photo courtesy of Intuitive Surgical, Inc., 2009

da Vinci[®]
SURGICAL SYSTEM

Puede consultar un extracto de noticias sobre prostatectomía en EE.UU. aquí:
http://www.davincisurgery.com/procedures/urologic/prostate/davinci_prostatectomy.aspx
y también puede visitar el sitio web para ver webcasts en vivo de intervenciones quirúrgicas con da Vinci.