



CLÍNICA REÑACA
Comprometida con tu Salud

Reñaca, Chile; Octubre 2014.

A quien corresponda:

Clínica Reñaca, una empresa del grupo Cruz Blanca Salud, es el centro de salud privado más importante de la Región de Valparaíso, acreditado en 2012 por la Superintendencia de Salud. Fundada en 1980 por un destacado grupo de visionarios médicos ginecólogos, hoy cuenta con más de 30 años de experiencia con un consolidado liderazgo como centro de salud de alta complejidad.

En Abril 2014 iniciamos un proyecto con London Consulting Group, denominado "SALUD EFICIENTE" cuya duración fue de 26 semanas, con el fin de incrementar la calidad de la información, la administración, eficiencia y control de los procesos que conforman las áreas de **Gestión Operativa** (Comercial, Alimentación y Servicios Generales), **Pabellón y Finanzas** (Admisión, Cierre de Cuentas, Facturación y Cobranza) a través de la optimización de procedimientos, definición de herramientas de control e implementación de un modelo de gestión.

Al término del proyecto la metodología aplicada por London basada en modelos de gestión (PASER) permitió generar los siguientes resultados:

Gestión Operativa:

- Mejora en el Nivel de Servicio en Call Center. **10%**.
- Disminución del gasto de operación en Call Center. **18%**.
- Ahorro en el gasto de operación en Alimentación. **15%**.
- En Servicios Generales, se redujo el gasto de operación. **11%**.

Pabellón:

- Disminución de las suspensiones en Pabellón. **19%**.
- En Esterilización; ahorro en el gasto de operación. **12%**.

Finanzas:

- Disminución del stock cuentas por entregar. **30%**.
- Disminución en los días calle del ciclo de la cobranza. **9 días**.
- Aumento en la recaudación mensual de cobranza. **17%**.

A la fecha podemos constatar un retorno real sobre la inversión del proyecto de **0,9 a 1**, con lo cual esperamos obtener un retorno anualizado de **3,9 a 1**.

Por todo lo anterior recomiendo a London Consulting Group por su profesionalismo y constancia, así como su metodología de implementación hombro a hombro que asegura el involucramiento de todos los niveles de la organización y a la vez genera un cambio notable en la cultura de trabajo del personal.

Atentamente

Francisco Vidal Hamilton-Toovey
Gerente General
Clínica Reñaca S.A.