



A quien corresponda,

Clínica Santa María, perteneciente a Empresas Banmédica, el holding de salud más grande de Chile, es una de las clínicas más importantes y modernas del país, con más de 330 camas, 150 box de consultas médicas e ingresos que superan los USD\$200 millones al año. Cuenta además, con más de 480 médicos acreditados y 85 mil metros cuadrados de construcción.

Dando seguimiento a la misión y uno de nuestros objetivos estratégicos como clínica referente a la mejora continua, de Enero a Julio del 2012 desarrollamos junto con *London Consulting Group* el proyecto "Tu Esfuerzo Suma" con el objetivo de optimizar e integrar las mejores prácticas en Atención y Servicio a nuestros Pacientes. El proyecto fortaleció nuestro enfoque a resultados y la orientación al servicio, integrando en un solo Modelo de Atención la productividad y la mejora en la experiencia al paciente, teniendo para cada área los siguientes beneficios:

- **Admisión:** Se implementó un sistema de gestión y atención, mejorando el nivel de servicio a los pacientes reduciendo en forma significativa los tiempos de espera y atención.
- **Urgencias:** Se planificó en conjunto con la Jefatura Médica, un nuevo Modelo Celular de Atención de pacientes y se optimizaron las cargas de trabajo actuales, generando un incremento en la eficiencia médica y una reducción del 26% en el tiempo de atención redonda.
- **Pabellón:** Se optimizó el sistema de agendamiento incrementando en 90 minutos diarios la capacidad de cada pabellón y permitiendo gestionar de mejor forma los bloques quirúrgicos, generando así un 12.5% de mayor disponibilidad de pabellón. Así mismo se profesionalizó y reforzó la estructura con en el área de Agendamiento y Supervisión de Enfermería.
- **Imagenología:** Optimización del agendamiento de pacientes con el fin de reducir los tiempos de ejecución de exámenes.
- **Hospitalización:** Se generó un tablero de control y se optimizaron las actividades de atención de enfermería. Con esto, se logró una reducción significativa en el tiempo invertido en la entrega de turno.
- **Cuenta Médica:** Se trabajó con el área comercial, jefaturas médicas y la asociación Médica para reducir los tiempos del cierre de cuenta y mejorar el proceso de recuperación. Se implementó además, un tablero de indicadores para cierre de cuentas, contact center, normalización y cobranzas.
- **Centro Médico:** Se diseñó e implementó un modelo de Gestión y Control para las Consultas realizadas en los distintos Centros Médicos de la Clínica, así mismo se integró la Programación de las Consultas a la Programación en Pabellones con lo cual se obtiene una coordinación de ambos servicios reduciendo los tiempos de espera. Además, se generó una política de control que se estima reduzca el número de anulaciones de consulta en forma relevante.
- **Esterilización:** Se logró una importante reducción de las piezas procesadas y cajas quirúrgicas esterilizadas.

- **Higiene Hospitalaria:** Se generaron los Acuerdos de Nivel de Servicio de limpieza para las áreas críticas de la Clínica, así como la implementación de estándares de limpieza. Se implementó además, el Plan Maestro con los que se optimiza la Capacidad Instalada.
- **Central de Traslados:** Se generaron los Acuerdos de Nivel de Servicio de traslados para las áreas críticas, se determinaron las rutas claves y también se realizó el balanceo de cargas de trabajo identificando la capacidad real del servicio, asimismo se implementaron los Tableros de Control.
- **Laboratorio:** Se implementó un modelo de Servicio, así como los indicadores de tiempo de respuesta para exámenes críticos en clientes internos (Urgencias, Pabellón, UTI's, Anatomía Patológica y MQ).
- **Habilidades Gerenciales:** Se realizó la capacitación de 90 personas en temas como Trabajo en Equipo y Orientación a Resultados tanto en áreas asistenciales como administrativas. Mediante este seminario fue posible la integración y la generación de 6 proyectos alternativos bajo el mismo propósito de mejorar la comunicación y coordinación para el Cliente Interno y Externo.

El proyecto ha concluido exitosamente a las 28 semanas con un ROI proyectado a 12 meses de 4.43:1 y con una notoria participación y adaptación de nuestros empleados (Administrativos y Área Clínica), lo cual nos deja con bases sólidas para cumplir las metas de la clínica en el corto y mediano plazo.

Por todo lo mencionado, recomendamos a London Consulting Group como una empresa profesional, seria y con alto nivel de compromiso. Así mismo es importante recalcar que para el éxito del Proyecto fue muy relevante la metodología aplicada por la empresa consultora, que permitió contar con un análisis adecuado para la posterior implementación en los tiempos estipulados.

Atentamente,



PEDRO NAVARRETE IZARNOTEGUI
Gerente General
Clínica Santa María S.A.



DR. CRISTIAN UGARTE PALACIOS
Director Médico
Clínica Santa María S.A.