



HEALTH PLAN, INC.

Puerto Rico, octubre de 2020

A quien corresponda:

**First Medical Health Plan, Inc.**, es una empresa netamente puertorriqueña que cuenta con 43 años sirviendo ininterrumpidamente a más de quinientos veinticinco mil (525,000) suscriptores y beneficiarios. Durante todos estos años hemos dedicado nuestros esfuerzos a mejorar la calidad de vida de la comunidad mediante la planificación e implantación de cubiertas de servicios médicos de la más alta calidad a un costo razonable; siendo la única organización de servicios de salud en Puerto Rico que cuenta con la más amplia red de servicios médico-hospitalarios afiliados que nos permite brindar un mejor servicio a nuestros asegurados.

Durante los meses de marzo a octubre de 2020, First Medical Health Plan desarrolló, en conjunto con London Consulting Group, el proyecto "Synchrony" llevando a cabo iniciativas enfocadas en la productividad y optimización de sus procesos en las áreas de enfoque. Algunos de los resultados favorables obtenidos debido a las iniciativas implementadas en las diferentes áreas durante el proyecto fueron:

#### **Recobro Financiero**

- Aumento de 245% en el promedio mensual de monto identificado para recobro.
- Incremento de 9% en la cantidad promedio mensual recobrada.

#### **Reclamaciones (Vital)**

- Incremento de 225% en la productividad semanal del personal de Front End.
- Incremento de 18% en la productividad semanal del personal de Back End.
- Reducción de 25% en el promedio mensual de reclamaciones originales recibidas a papel.
- Reducción de 80 % en la cantidad de intereses adjudicados a reclamaciones pagadas fuera de tiempo.

#### **Ventas**

- Diseño de un sistema de trabajo que promueve el enfoque en venta activa, garantizando el balanceo de carga de trabajo y oportunidades para los asociados.
- Diseño y construcción de 3 tableros de indicadores automatizados que permiten monitorear el comportamiento de ventas, renovaciones y desempeño operativo del personal.

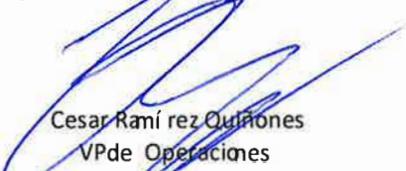
Adicional a los resultados mencionados, "Synchrony" logró aportar en la creación de una nueva cultura enfocada en resultados, impulsando la transformación digital de las áreas, mediante la inclusión de nuevas soluciones tecnológicas en la creación de herramientas de análisis, planeación y ejecución, que ayudaron a establecer nuevos procesos y fortalecer los ya existentes.

El proyecto concluyó exitosamente en el tiempo acordado, generando un retorno de la inversión con una proyección a 12 meses de **13.5 a 1**, sobrepasando la expectativa de la estimación inicial, gracias al trabajo profesional tanto del personal de First Medical Health Plan como de London Consulting Group.

El manejo del cambio, el proceso de capacitación, la dedicación de los miembros del equipo, así como la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de gran utilidad para el logro de resultados cualitativos y cuantitativos.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural a través de la implementación práctica de soluciones, sumado al liderazgo y compromiso para capitalizar los resultados tangibles en el corto plazo.

Atentamente:

  
Cesar Ramírez Quiñones  
VPde Operaciones

"Patrono que ofrece Igualdad de Oportunidad de Empleo y Acción Afirmativa para Mujeres, Veteranos Protegidos y Discapacitados"  
t: 787-474-3999 | PO Box 191580 San Juan, PR 00919-1580

Síguenos:



**43** AÑOS  
A SERVICIO

Puerto Rico, octubre de 2020

A quien corresponda:

**International Medical Card, Inc.**, es una empresa netamente puertorriqueña, fundada en 1991, con el objetivo primordial de ofrecer a los afiliados de First Medical Health Plan, Inc., una red de proveedores de cuidado de salud de primera. Hoy en día somos la red de proveedores más completa, contando con sobre 8,000 proveedores activos a través de toda la isla y logrando mantener un crecimiento sostenido desde hace más de 20 años, periodo durante el cual, nos hemos destacado por brindar a los suscriptores una amplia y variada gama de servicios de salud en todo Puerto Rico.

IMC es una red sólida y confiable, comprometida con la comunidad médica del país; que trabaja mediante la integración de todos aquellos proveedores que responden a las necesidades de atención médica requerida por nuestros clientes, facilitando así su acceso a servicios de la más alta calidad y excelencia.

Durante los meses de marzo a octubre de 2020, International Medical Card desarrolló, en conjunto con London Consulting Group, el proyecto “*Synchrony*” llevando a cabo iniciativas enfocadas en la productividad y optimización de los procesos en área de Reclamaciones. Algunos de los resultados favorables obtenidos debido a las iniciativas implementadas en el área de enfoque durante el proyecto fueron:

**Productividad:**

- Incremento de 20% en la productividad de captura de reclamaciones de servicios profesionales.
- Incremento de 40% en la productividad de captura de reclamaciones de hospitales.
- Aumento de 22% en la productividad del personal de reclamaciones de servicios profesionales.
- Aumento de 15% en la productividad del personal de reclamaciones de hospitales.
- Reducción de 32% en el número promedio de reclamaciones pendientes por procesar de forma semanal.

**Tiempo de atención a reclamaciones:**

- Disminución de 28% en el promedio de días transcurridos para la captura de reclamaciones recibidas a papel.
- Disminución de 41% en el promedio de días transcurridos para el análisis de reclamaciones.
- Reducción de 78% en la cantidad de reclamaciones analizadas después de 15 días de su recepción.
- Disminución de 90% en los intereses pagados atribuidos a reclamaciones analizadas después de 15 días de su recepción.

Adicional a los resultados cuantitativos mencionados, “*Synchrony*” logró aportar en la creación de una nueva cultura enfocada en resultados, impulsando la transformación digital del área, mediante la inclusión de nuevas soluciones tecnológicas en la creación de herramientas de análisis, planeación y ejecución, que ayudaron a establecer nuevos procesos y fortalecer los ya existentes.

El proyecto concluyó exitosamente en el tiempo acordado, generando un retorno de la inversión con una proyección a 12 meses de **2.5 a 1**, sobrepasando la expectativa de la estimación inicial, gracias al trabajo profesional tanto del personal de International Medical Card como de London Consulting Group.

El manejo del cambio, el proceso de capacitación, la dedicación de los miembros del equipo, así como la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de gran utilidad para el logro de resultados cualitativos y cuantitativos.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural a través de la implementación práctica de soluciones, sumado al liderazgo y compromiso para capitalizar los resultados tangibles en el corto plazo.

Atentamente,

Eddie Ortiz, MD  
Principal Oficial Ejecutivo  
International Medical Card, Inc.

