

A quien pueda interesar,

HealthproMed (HPM), es una organización privada sin fines de lucro prestadora de servicios de salud y cuidado primario y preventivo en Puerto Rico. Reconocida por el gobierno federal como "Federally Qualified Health Center", bajo la sección 330 de la Ley de Salud Pública Federal, cuenta con 6 centros de salud localizados en los municipios de San Juan, Caparra, Carolina, Guaynabo, Vieques y Culebra. Es el mayor proveedor de salud primaria y preventiva de la población elegible de Medicaid. HealthproMed integra la salud primaria con servicios de salud conductual y salud dental.

Durante el periodo de octubre 2023 a abril del 2024, desarrollamos en conjunto con London Consulting Group el proyecto "RENOVA", con el enfoque en la optimización de procesos de Registro & Centro de Atención Telefónica, Flujo del Paciente, Facturación & Cobros y Farmacia, con el objetivo de incrementar el acceso a la salud de los pacientes de nuestras comunidades.

Dentro de los resultados obtenidos por el proyecto, deseo destacar los siguientes:

Flujo del Paciente:

- **3 pacientes** adicionales (25% de mejora) por médico diarios incrementando la productividad médica.
- **2.5 minutos** de reducción en tiempo (20% de mejora) de preparación de pacientes por enfermería (Triage).
- **0.82 días** de reducción en tiempo promedio de cierre de documentación de encuentros.
- **24 encuentros (0.49%** de disminución) en cancelación y reprogramación de citas por médico mensual.
- Implementación de Aplicación para definir orden de atención en la clínica de no citados con base en el estado de salud.
- Implementación de Aplicación de Encuesta de Satisfacción y diseño de tablero para monitoreo, en tiempo real, de la experiencia del paciente.

Facturación & Cobros:

- **2925 facturas** promedio mensuales (27% de mejora) de disminución en las denegaciones por parte de los planes médicos.
- **6.3 días** de reducción en el tiempo transcurrido entre la fecha del encuentro y la fecha de facturación al plan.
- **60%** incremento en la productividad de facturación de encuentros médicos.
- Implementación de herramienta de evaluación y seguimiento al envío de cartas de cobro para realizar la gestión completa del cobro de adeudos.
- Implementación de herramienta App Alta de Médico para el control y registro de las contrataciones de proveedores con los planes médicos.

Farmacia

- **2.2% pp** de incremento en el despacho de recetas médicas generadas por nuestros proveedores médicos.
- **1.4% pp** de incremento en el despacho de medicamentos de "Refill" en tiempo según requerimiento médico.
- **17% pp** de incremento en la generación de recetas médicas digitales.
- Implementación de ventas de medicamentos especializados y medicamentos sin receta ("OTC").
- Implementación herramienta de pedido sugerido y calidad del inventario que sirve como insumo principal para garantizar un inventario saludable, evitándose caer en un estatus de stockout o sobre inventario.

Registro y Centro de Atención Telefónica:

- **6.82%** reducción de los encuentros de pacientes que no se presentan a su cita médica.
- **51 pp** de incremento en la respuesta de llamadas por parte del Centro de Atención Telefónica.
- **15 segundos** de reducción del tiempo de llenado de consentimiento médico por parte del paciente.
- Implementación de herramienta "Calculadora de Laboratorio" para acelerar el registro de los pacientes del área de Laboratorio, calculando el costo de los estudios automáticamente.

Adicionalmente se implementó un Programa de Manejo del Cambio para apoyar a las áreas en la adopción y uso de los nuevos procesos, herramientas de trabajo e indicadores de gestión. Se capacitó a los líderes de la organización en metodología de manejo cambio, lo que facilitó la implementación de iniciativas con su personal. El proyecto dio como resultado un ROI proyectado de **3.24 a 1** a un año de terminado el proyecto.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye en el proceso de transformación a una cultura de mejoramiento continuo y enfoque a resultados.



Lcda. Ivonne I. Rivera Hernández
Directora Ejecutiva