

Managua, 27 de Mayo del 2013

A quien corresponda,

El Hospital Central Managua, uno de los Hospitales más importantes de Nicaragua: cuenta con más de 32 mil familias en la cartera de asegurados, realizando más de 100 mil exámenes de diagnóstico por año, 23 mil consultas médicas mensuales, 4,500 mil hospitalizaciones anuales, ofrece a los pacientes entre otras las siguientes unidades especializadas:

- Unidad de Cirugía Laparoscópica Avanzada - UCLA.
- Unidad de Oncología - Unidad de Endoscopía y Colonoscopía Avanzada.
- Unidad Oftalmológica.
- Unidad de Arte Quirúrgico Láser - Cirugías Estéticas con Láser.

Alineado a nuestra misión de ser reconocidos como un Hospital modelo en Centroamérica, de Octubre del 2012 a Abril del 2013 desarrollamos junto con London Consulting Group el Proyecto "COR - Cultura Orientada a Resultados". El proyecto fortaleció nuestra cultura empresarial, enfoque a resultados y orientación al servicio; integrando en los Modelos In Patient y Out Patient, mejoras significativas en la eficiencia, productividad y atención orientada al paciente.

Los objetivos acordados durante el proyecto se cumplieron a cabalidad en las áreas de Emergencias, Hospitalización, Sala de Operaciones, Consulta Externa INSS, Consulta Externa Privada, Áreas de Soporte (Imagenología y Laboratorio), Negocios y Farmacia Externa Privada, destacando los siguientes logros:

- **Emergencias.** Implementación del Triage, sistema de categorización que brindó una reducción del 30% en el volumen de atención a pacientes no críticos. Reducciones del 30% en el gasto de medicamentos, 20% en el gasto de sala y 40% en materiales de reposición periódica.
- **Hospitalización.** Desarrollo e implementación de protocolos de atención de enfermería, lo que optimizó la capacidad de recursos. Reducción de un 40% el gasto de sala.
- **Sala de Operaciones.** Mejora en la eficiencia del tiempo quirúrgico mediante el establecimiento de una política de agendamiento para acceso a sala. Reducción del consumo de material estéril, control en el consumo de medicamentos y materiales de reposición periódica. Nuevo modelo para el servicio de anestesia y estandarización de los tiempos de intervención anestésica.

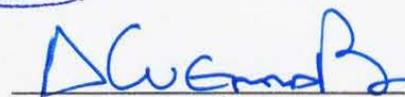
- **Consulta Externa INSS.** Reducción de un 27% los costos de atención de pacientes crónicos, 24% para pacientes pediátricos, 11% para pacientes ginecoobstétricos, 9% para pacientes de medicina general y medicina interna.
- **Consulta Externa Privada.** Eliminación de ingresos no registrados. Ordenamiento y mayor control en la agenda y registro estadístico de las citas.
- **Imagenología.** Reducción del 20% en el gasto de papelería y artículos de oficina. Reducción del 20% el gasto de materiales de reposición periódica. Gestión para el cumplimiento de la meta de ventas del área.
- **Laboratorio.** Reducción del 20% en el gasto de papelería y artículos de oficina. Reducción del 30% el gasto de materiales de reposición periódica. Reducción del 20% en el gasto de reactivos para exámenes, a través de la optimización en el manejo de inventario.
- **Negocios.** Creación de una fuerza de ventas que presenta un desempeño satisfactorio en ingresos adicionales. Diseño e implementación del proyecto de espacios publicitarios. Reactivación de convenios existentes y firma de nuevos contratos con clientes prioritarios.
- **Farmacia Externa Privada.** Impulso de ventas, capacitación al personal en atención al cliente. Reducción de ventas perdidas en un 34%. Reducción de las ventas por debajo del mínimo con un cumplimiento del 77%. Modelo de abastecimiento de inventario OTIF (On Time In Full, es decir, a tiempo y completo).

A la fecha los beneficios económicos del proyecto resultaron en un retorno sobre la inversión de 0.74 a 1, con una proyección estimada a un año de 2.2 a 1, superando las expectativas iniciales.

Por lo anterior recomendamos ampliamente a la firma London Consulting Group por su alto profesionalismo en el desarrollo e implementación de proyectos de mejora de desempeño y el involucramiento con nuestro personal para la ejecución operativa, logrando un significativo cambio cultural.

Atentamente,





Dr. Álvaro Guerra
Director General HCM