

21 de diciembre de 2018

A quien corresponda,

Por más de 150 años el Hospital Damas se ha convertido en una institución hospitalaria de nivel terciario que se ha distinguido por la excelencia y calidad de sus servicios médicos y por contar con una Facultad Médica de prestigio, prestando servicios a toda el área sur de Puerto Rico.

Con el objetivo de mejorar la gestión de nuestro Hospital, en conjunto con la firma London Consulting Group, realizamos el "Proyecto Cemí" entre los meses de marzo a diciembre de 2018, abarcando la optimización de los procesos en las áreas de Utilización, Sala de Emergencias, Sala de Operaciones, Surgicenter y Compras y Almacenes. Durante este periodo se han alcanzado los siguientes resultados:

Sala de Emergencias:

- Reducción del porcentaje de abandonos en un 49%.
- Implementación del modelo Fast track (categorías IV y V), reduciendo los tiempos de espera del paciente en un 56%.

Utilización:

- Disminución de 23% el porcentaje de denegación para días auditados de planes con contrato Per Diem.
- Disminución de 74% en porcentaje de denegación días auditados de planes con contrato DRG.
- Disminución de 22% en días excedidos de estadía según el estándar nacional (ALOS).

Sala de Operaciones y Surgicenter:

- Optimización de un 29% en la productividad del personal de Sala de Operaciones.
- Aumento de un 82% en la utilización real de las salas de Operaciones (horas reales frente a horas programadas).

Compras y Almacenes:

- Aumento en eficiencia de entregas a tiempo y completas (OTIF) de almacén a departamentos internos, de un 62%.
- Negociaciones con proveedores representando una reducción del monto total de compra de material Médico-Quirúrgico de un 3.2%.

London Consulting Group ha cumplido con las expectativas establecidas al inicio de proyecto, superando nuestras expectativas y obteniendo un beneficio financiero de retorno sobre la inversión (ROI) estimado a la fecha de **2.6: 1** y un retorno proyectado anualizado de **7.9: 1**

Por todo lo anterior recomendamos ampliamente a **London Consulting Group** como una empresa comprometida, con una excelente metodología de trabajo y sumamente profesional, capaz de realizar proyectos de mejora que impactan positivamente en las organizaciones.

Atentamente,



Mariano Mc Connie
Presidente



María Mercedes Torres, MHSA
Administradora

Ponce Puerto Rico a 17 de agosto del 2018

A quien corresponda:

Hospital Damas se ha caracterizado por más de 150 años en ser una institución hospitalaria distinguida por la excelencia y calidad de sus servicios médicos, al igual que por contar con una Facultad Médica de prestigio. Ofreciendo servicios primarios y servicios especializados siendo la experiencia y calidad en la atención del paciente siempre un compromiso con las mejores prácticas de la medicina y atención de primera.

Durante el período comprendido entre Marzo 2018 a Agosto 2018, London Consulting Group (LCG) diseñó y desarrolló el Programa de Desarrollo de Habilidades Gerenciales.

Este programa tuvo como objetivo mejorar las habilidades gerenciales del personal clave de la organización, para desarrollar una cultura de apertura al cambio y de enfoque a resultados.

Las iniciativas realizadas fueron:

- **Programa de Comunicación y Manejo del Cambio del Proyecto:** Con esta iniciativa se logró mantener informado al personal que compone el hospital, promoviendo una cultura de valores y comportamientos necesarios para el desarrollo del proyecto.
- **Seminario de Habilidades Gerenciales:** Este seminario estuvo compuesto por 8 talleres dinámicos e interactivos, diseñados para abordar las necesidades de desarrollo del personal participante (70 personas).
- **Programa de Seguimientos:** Mediante acompañamientos individuales a personal clave a través de sesiones de Coaching, las cuales ayudaron a interiorizar los conceptos, llevarlos al área de trabajo y desarrollar las competencias de los participantes para el logro de sus objetivos.

La implementación del programa permitió a los participantes, adoptar nuevos conceptos y herramientas que facilitan la gestión de sus áreas de trabajo; así como desarrollar y fortalecer su liderazgo para el manejo de relaciones interpersonales enfocadas al servicio de la institución.

Por lo anterior, extiendo mi más amplia recomendación para el Área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su profesionalismo, compromiso y eficacia para ejecutar un programa de esta naturaleza.



María Mercedes Torres
Administradora Hospital Damas

