HOSPITAL DE NIÑOS
DR. ROBERTO GILBERT E.
JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL

Guayaquil, 9 de Mayo de 2014

A quién pueda interesar

El Hospital de Niños Roberto Gilbert E. es un hospital especializado en pediatría de la Honorable Junta Beneficencia de Guayaquil, con más de 125 años prestando servicio social a la comunidad de la ciudad. El Hospital cuenta con más de 400 camas, una emergencia, una consulta externa con más de 50 consultorios, más de 20 especialidades, dos farmacias y servicios de diagnósticos y apoyo.

Desde el pasado mes de Enero de 2014, desarrollamos el proyecto ***"DEJANDO HUELLAS"*** en conjunto con la firma London Consulting Group para mejorar y ser más eficaces en el Sistema de Gestión y Control de Facturación y potenciar el aprovechamiento del Sistema de Información Hospitalario (SIH). Específicamente buscábamos maximizar la gestión y el uso de la actual infraestructura, implementando una cultura basada en sistemas formales de trabajo y un análisis de gestión a través de indicadores.

Durante este periodo trabajamos a lo largo de las áreas de Admisión, Convenios, Servicio al Paciente, Trabajo Social, Auditoría Médica, Servicios de Diagnóstico y Apoyo, Caja, Cirugía y Enfermería.

En paralelo se llevó a cabo un programa de Habilidades de Gestión, en donde se involucraron a más de 50 líderes de nivel de supervisión, jefaturas y gerencia, en talleres, micro-proyectos y coaching, con el objetivo de guiarlos conceptualmente a través del cambio y contribuir en el desarrollo de competencias prácticas como liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y enfoque de sistema. Las ventajas cualitativas de dicho programa fueron evidentes en el cambio de cultura que se fue consiguiendo conforme avanzó el proyecto, a pesar de la complejidad propia del medio hospitalario. La nueva cultura implantada sin duda, ha dado un cimiento para que los cambios logrados permanezcan en el largo plazo.

Como parte de la metodología, la implementación de tableros de indicadores nos ha permitido maximizar el valor agregado de nuestro sistema de información y orientar nuestros recursos de forma más eficiente y precisa.

Una vez concluidas las 15 semanas y gracias al empeño y esfuerzo del personal del Hospital Roberto Gilbert, el equipo de la Oficina Central, así como el acompañamiento de London Consulting Group brindando una metodología clara y efectiva, podemos decir con satisfacción que se han cumplido las metas y expectativas trazadas para el proyecto, mejorando significativamente el proceso integral de facturación en el Hospital.

HOSPITAL DE NIÑOS
DR. ROBERTO GILBERT E.
JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL

Con el desarrollo de este proyecto podemos resaltar los siguientes resultados:

- 76% de reducción de la facturación represada Pacientes IESS en estado de Cancelación de Envío durante el proceso de enlotamiento, entre enero y mayo de 2014.
- Con la implementación del COPAC de Facturación y seguimiento a los Planes de Choque se tuvieron impactos como:
    - Los cargos a cuenta pendientes de facturar de pacientes hospitalizados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 se redujeron en un 59%.
    - Los cargos a cuenta pendientes de facturar de pacientes hospitalizados entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2014 se redujeron en un 96%.
- Se redujeron los tiempos de respuesta en facturación de forma que hoy no existen facturas mayores o igual a 6 días luego del egreso del paciente para aquellos que están dentro de la red SNS.
- Con pacientes del privado se ha logrado reducir a cero la facturación mayor a seis días y facturar en promedio un 85% de todos los eventos al alta.
- Con los pacientes Generales se redujo la facturación mayor a 30 días a cero y se incrementó la facturación al alta del 75% al 90%.

Adicional a los beneficios cuantitativos se han logrado mejoras en las prácticas de trabajo y cambios en la cultura organizacional hacia un mayor enfoque a resultados. Podemos mencionar con satisfacción que nuestros objetivos se cumplieron a cabalidad.

De acuerdo a lo antes descrito, nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa profesional y comprometida, que hace posible el cambio cultural basándose en su metodología de obtención de resultados tangibles mediante la implementación hombro a hombro, logrando que las empresas obtengan más de su negocio.

Ing. Francisco Manfredi T.
Inspector
Hospital Roberto Gilbert E.