



METRO PAVIA HEALTH SYSTEM es la red de hospitales más grande de Puerto Rico, con 13 instituciones nuestro sistema incorpora e integra todas las áreas en la industria de la salud.

Durante el periodo de Febrero a Octubre de 2013 hemos dado continuidad al proyecto de mejora llamado "Proyecto Fénix", que en esta ocasión se focalizó en la optimización de los sistemas de trabajo de la Sala de Emergencias. En conjunto con la firma **London Consulting Group**, hemos trabajado para implementar mejoras en los procesos de sala de emergencia en 10 de las instituciones del grupo, logrando entre otros los siguientes resultados:

- Disminución del porcentaje de abandonos totales en un **36.6%**
- Reducción del tiempo total de espera (TAT) de un **20%**.
- Disminución tiempo promedio de espera de atención en Triage de un **10%**.
- Disminución de los abandonos antes de Triage en un **53%**.
- Disminución del tiempo de espera de atención en registro de un **56%**.
- Disminución del tiempo de espera para evaluación médica de un **41%**.

Adicionalmente herramientas como la Junta de Avance Semanal, o el tablero de indicadores total del Grupo MPHS facilitan el seguimiento lo cual permite una gestión mas eficiente de las salas de emergencia. Lo anterior combinado con las capacitaciones del recurso humano en el Desarrollo de Habilidades Gerenciales, garantiza la permanencia de los sistemas de trabajo a través de un cambio cultural en el personal de la organización.

London Consulting Group ha cumplido totalmente con las expectativas establecidas al inicio de proyecto y se tiene cuantificado un beneficio financiero de retorno sobre la inversión (ROI) estimado a la fecha de **2.6 : 1** y un retorno proyectado anualizado de **9.9 : 1**

Por todo lo anterior recomendamos ampliamente a **London CG** 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.

Lcda. Karen Z Artau Feliciano
Presidente MPHS

Jamie Rivera CPA
VP Senior de Finanzas