

A quien corresponda:

Doctors' Center Hospital, sistema de salud fundado en 1959 en Manatí Puerto Rico, con presencia actualmente en San Juan, San Fernando de la Carolina, Bayamón y Manatí, reconoce al área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su excelente colaboración como responsables del **Manejo del Cambio y el Desarrollo Gerencial** del personal participante en nuestro Proyecto **"Agentes del Cambio"**.

El programa se desarrolló de manera paralela a los módulos de operaciones, logrando fortalecer las **Habilidades Gerenciales y Generando a su vez un Óptimo Nivel de Apertura al Cambio** en nuestro personal **Directivo, Gerencial y de Supervisión**, siendo esto un factor clave para lograr una implementación exitosa.

Dentro de las actividades que más impacto generaron en nuestra población, destacamos las siguientes:

- ▼ **Seminario de Habilidades Gerenciales:** Este taller fue la columna vertebral de todo el programa, ya que en el mismo se logra el aprendizaje a través de un entrenamiento dinámico e interactivo. Es importante resaltar que este curso incluyó **8 sesiones** diseñadas específicamente para reforzar las **Habilidades de Gestión y Liderazgo de nuestros 91 Directores, Gerenciales y Supervisores** que participaron en él.
- ▼ **Coaching Estratégico:** En estas reuniones, **14 miembros** de nuestro personal gerencial tuvieron un espacio privado de 1 hora por semana para aclarar sus dudas en cuanto al proceso de cambio que el proyecto implica. De esta forma se logró empoderar al 100% al personal clave para la implementación, lo cual se tradujo en una mejor ejecución de su parte en relación a los nuevos procesos implementados durante el proyecto.
- ▼ **Programa de Comunicación:** Este programa, fue metódicamente desplegado a lo largo del proyecto, logrando comunicar de una manera muy visual y efectiva los hitos, avances y logros del proyecto. De igual forma es importante destacar que el hecho de mantener una comunicación constante con nuestro personal, fue un factor clave para lograr una **Visión Compartida** sobre la relevancia de este proyecto para nuestra organización.

Sin duda, el programa de **Administración del Cambio** desplegado, resultó de gran importancia para nuestra organización, por lo que reiteramos nuestra total recomendación para el **Área de Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su profesionalismo, compromiso y eficacia para ejecutar un programa de dicha naturaleza.



Lcda. Belinda Toro Palacios
CEO

P.O. Box 30532
Manatí, PR 00674-8513

Tel. 787-854-3322



Junio de 2017

A quien pueda interesar:

Con 58 años de historia, Doctors' Center Hospital es modelo de experiencia hospitalaria en Puerto Rico con la más avanzada medicina, instalaciones ultra modernas y con la tecnología más reciente de la industria, en la actualidad contamos con más de 600 camas distribuidas entre nuestros hospitales en los municipios de Manatí, Bayamón, San Juan y Carolina,

Con el objetivo de mejorar la gestión de denegaciones en nuestros hospitales, en conjunto con la firma London Consulting Group, realizamos el "Proyecto Agentes del Cambio", el cual contemplaba la optimización de los procesos en el área de Utilización en los nuestros hospitales de Manatí, Bayamón, San Juan y Carolina, entre los meses de noviembre de 2016 a junio de 2017

Durante este periodo se han alcanzado los siguientes resultados:

- Reducción en las denegaciones en un 38% en el grupo de hospitales, a Mayo de 2017 frente al año 2016
- Aumento en un 37% en el cumplimiento al objetivo de revisión de casos en el grupo de hospitales, a mayo de 2017 frente a octubre 2016
- Implementación de Tableros de Control y Reportes Operacionales generando una gestión enfocada a resultados, una supervisión activa y un mejor desempeño de las denegaciones.
- Implementación del Comité de Planeación de Acciones Correctivas de Utilización en conjunto con la facultad médica y las diferentes áreas del hospital, para analizar de manera permanente las causas de denegaciones e implementar acciones correctivas apropiadas.
- Implementación de modelo de gobierno con reuniones de retroalimentación periódicas entre los distintos niveles de la organización (operativo, gerencial y dirección).

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 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 **4.7 : 1** y un retorno proyectado anualizado de **17 : 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.

Cordialmente,


Dr. Carlos Blanco Ramos
Presidente