

A quien corresponda:

**Grupo Humano**, consorcio de capital dominicano, especialista en seguros de personas, con dos filiales: **Primera ARS**, empresa líder del mercado con más de un millón de asegurados en el mercado de la Seguridad Social y **Humano Seguros**, una de las principales aseguradoras de la Rep. Dom. Con más de 450 mil asegurados, a quienes brinda soluciones de salud y vida individuales y empresariales. Actualmente, Humano es una de las empresas más admiradas del mercado, está entre los 20 mejores lugares para trabajar de América Latina con más de 1,600 empleados directos y una facturación superior a los US\$500 millones anuales.

Durante el periodo de febrero y agosto 2018, desarrollamos en conjunto con London Consulting Group el proyecto de mejora "Optima" que tuvo como objetivo el desarrollo de iniciativas enfocadas en la optimización del costo médico por medio de la implementación de una metodología enfocada en la mejora continua que nos permitiera mejorar nuestros procesos en las áreas de Autorizaciones, Contrataciones y Auditoría médica.

El manejo del cambio, el proceso de capacitación, la dedicación de los miembros del equipo, la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de mucha utilidad para el logro de resultados cuantitativos y cualitativos en nuestro negocio. Las principales iniciativas que generaron dichos resultados son:

- Incremento de 0.63% en la precisión en el otorgamientos de Autorizaciones Médicas de Procedimientos Ambulatorios en canales asistidos con una reducción del 70% en los errores de dichas autorizaciones con monto impactable.
- Mejora de un 27% en el Monto Promedio Glosado por Reclamación en Auditoría Médica de Concurrencia.
- Mejora de un 35% en el % de Glosa sobre los Montos Revisados en Auditoría Médica de Concurrencia.
- Mejora de un 11% en el % de Glosa sobre el Volumen de Reclamaciones Revisadas (Productividad).
- Elaboración de 8 paquetes de procedimientos y negociación con 153 prestadores de servicio para la implementación de paquetes de procedimientos y laboratorios, mediante la metodología de negociación con prestadores.

#### Otros beneficios e impactos del Proyecto:

- Implementación de los foros, las herramientas y la metodología para la retroalimentación, calibración y seguimiento de los resultados de las autorizaciones asistidas y modelo de gestión de parámetros.
- Creación de tableros de control para auditoria médica de concurrencia y documental por cada una de las Zonas y Global, contando con los principales indicadores de gestión del área.
- Creación de Modelo y Herramienta de control de días de estancia, a través de detección de desviaciones por Dx
- Diseño de metodología para la Categorización de prestadores de servicio (600 prestadores categorizados), para la estandarización de tarifas.
- Diseño e implementación de Comité para Actualización de Red de Prestadores, elaboración e implementación de tablero de control para el análisis de la red.

El proyecto concluyó exitosamente en el tiempo acordado y cumplió con las expectativas, generando un retorno de la inversión al cierre de Julio de 0.9 a 1, con una proyección a 12 meses terminado el proyecto de 5.3 a 1, gracias al trabajo profesional tanto del personal de Humano como de London Consulting Group.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a **London Consulting Group** como una firma profesional y comprometida. Su metodología es altamente efectiva y promueve el involucramiento y compromiso a todos los niveles de la organización que contribuyen al cambio cultural a través de la implementación práctica de soluciones, así como el liderazgo y compromiso para capitalizar los resultados tangibles en el corto plazo.

Atentamente,



Eduardo A. Cruz  
Presidente-Ejecutivo

Santo Domingo, República Dominicana.  
12 de Septiembre de 2018

## A quien corresponda:

**Grupo Humano**, consorcio de capital dominicano, especialista en seguros de personas, con dos filiales: **Primera ARS**, empresa líder del mercado con más de un millón de asegurados en el mercado de la Seguridad Social y **Humano Seguros**, una de las principales aseguradoras de la Rep. Dom. Con más de 450 mil asegurados, a quienes brinda soluciones de salud y vida individuales y empresariales. Actualmente, **Humano** es una de las empresas más admiradas del mercado, está **entre los 20 mejores lugares para trabajar de América Latina** con más de **1,600 empleados directos** y una facturación superior a los **US\$500 millones anuales**.

Durante el periodo de febrero y agosto 2018, desarrollamos en conjunto con London Consulting Group el proyecto de mejora "Optima" que tuvo como objetivo el desarrollo de iniciativas enfocadas en la optimización del costo médico por medio de la implementación de una metodología enfocada en la mejora continua que nos permitiera mejorar nuestros procesos en las áreas de Autorizaciones, Contrataciones y Auditoría médica.

A través de la presente queremos reconocer al área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su colaboración como responsables del **Programa de Desarrollo Humano**, dirigido al personal dentro del alcance de nuestro Proyecto de Mejora Continua "ÓPTIMA" destacando las siguientes actividades:

### Programa de Comunicación:

*Este programa logró mantener informado a través de boletines informativos; tanto al personal participante en el proyecto, sobre las iniciativas y resultados de manera constante. Además, a través del "Contrato de Equipo", se promovieron los valores, comportamientos y actitudes que son críticas para el éxito del proyecto.*

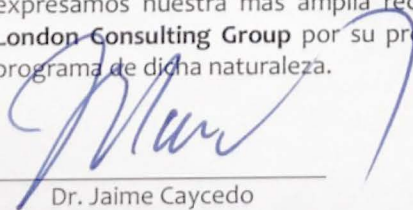
### Coaching Estratégico y definición de planes de acción:

*En estas reuniones uno a uno, se identificaron inquietudes y necesidades, así como fortalezas y oportunidades con los cuáles se definieron planes de acción de mejora individual para trabajar.*

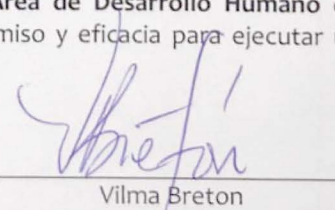
### Seminarios de Habilidades Gerenciales

*Se desarrollaron 7 talleres muy dinámicos y que generaron aprendizaje significativo a nuestro personal. Con este programa se impactó a **96 colaboradores** clave en las oficinas de Santo Domingo y Santiago de Los Caballeros.*

Sin duda, este programa resultó de gran importancia para el alcance y logro de los objetivos del proyecto. La mayor disposición al cambio, junto con las nuevas habilidades adquiridas, son un factor clave para el desarrollo del liderazgo de nuestro personal. Por lo anterior, expresamos nuestra más amplia recomendación para el **Área de Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su profesionalismo, compromiso y eficacia para ejecutar un programa de dicha naturaleza.



Dr. Jaime Caycedo  
VP Técnica de Salud  
Humano Seguros



Vilma Breton  
VP SAC y Operaciones  
Humano Seguros