

Puerto Rico, enero de 2020

A quien corresponda:

First Medical Health Plan, Inc. es una empresa netamente puertorriqueña que cuenta con 42 años sirviendo ininterrumpidamente a más de quinientos veinticinco mil (525,000) suscriptores y beneficiarios. Durante todos estos años hemos dedicado nuestros esfuerzos a mejorar la calidad de vida de la comunidad mediante la planificación e implantación de cubiertas de servicios médicos de la más alta calidad a un costo razonable; siendo la única organización de servicios de salud en Puerto Rico que cuenta con la más amplia red de servicios médico-hospitalarios afiliados que nos permite brindar un mejor servicio a nuestros asegurados.

Durante los meses de mayo de 2019 a enero de 2020, First Medical Health Plan desarrolló, en conjunto con London Consulting Group, el proyecto "Innovando por ti" desarrollando iniciativas enfocadas en la productividad y optimización de sus procesos en las áreas de enfoque. Algunos de los resultados favorables obtenidos debido a las iniciativas implementadas en las áreas de enfoque durante el proyecto fueron:

Servicio al Cliente

- Implementación de sistema de turnos electrónicos en oficinas de servicio.
- Reducción de un 56% en el tiempo de espera en oficinas de servicio.
- Reducción de un 42% en el tiempo promedio por servicio ofrecido.

Pre-autorizaciones Comercial:

- Incremento en el 95% de cumplimiento a casos estándar.
- Incremento en el 60% de cumplimiento a casos expeditos.
- Incremento de 67% en la productividad del personal de pre-autorización.

Pre-autorizaciones Vital:

- Incremento de 90% en la productividad del personal de intake.
- Incremento de 57% en la productividad del personal de pre-autorización.

Adicional a los resultados cuantitativos mencionados, "Innovando por Ti" logró aportar en la creación de una nueva cultura enfocada en resultados, brindando herramientas de análisis, planeación, ejecución e inclusive definición y calculo de incentivos, que ayudaron a establecer nuevos procesos y fortalecer los ya existentes.

El proyecto concluyó exitosamente en el tiempo acordado, generando un retorno de la inversión con una proyección a 12 meses de **1.9 a 1**, sobrepasando la expectativa de la estimación inicial, gracias al trabajo profesional tanto del personal de First Medical Health Plan como de London Consulting Group.

El manejo del cambio, el proceso de capacitación, la dedicación de los miembros del equipo, así como la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de gran utilidad para el logro de resultados cualitativos y cuantitativos.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural a través de la implementación práctica de soluciones, sumado al liderazgo y compromiso para capitalizar los resultados tangibles en el corto plazo.

Atentamente:



Cesar A. Ramírez Quiñones

VP de Operaciones

"Patrono que ofrece Igualdad de Oportunidades de Empleo y Acción Afirmativa para Mujeres, Veteranos Protegidos y Discapacitados"
t: 787.474.3999 ext. 2149 • t: 787.474.3995 • f: 787.625.0007 | PO Box 191580 San Juan, PR 00919-1580

www.firstmedicalpr.com | Síguenos:



Puerto Rico, enero de 2020

A quien corresponda:

First Medical Health Plan, Inc. es una empresa netamente puertorriqueña que cuenta con 42 años sirviendo ininterrumpidamente a más de quinientos veinticinco mil (525,000) suscriptores y beneficiarios. Durante todos estos años hemos dedicado nuestros esfuerzos a mejorar la calidad de vida de la comunidad mediante la planificación e implantación de cubiertas de servicios médicos de la más alta calidad a un costo razonable; siendo la única organización de servicios de salud en Puerto Rico que cuenta con la más amplia red de servicios médico-hospitalarios afiliados que nos permite brindar un mejor servicio a nuestros asegurados.

Durante los meses de mayo de 2019 a enero de 2020, First Medical Health Plan desarrolló, en conjunto con London Consulting Group, el proyecto "Innovando por ti" desarrollando iniciativas enfocadas en la productividad y optimización de sus procesos en las áreas de enfoque.

El programa diseñado por el área de Desarrollo Humano de LCG, logró establecer las condiciones adecuadas en términos de Metodología y Actitud por parte de todo el personal que participó en nuestro proyecto.

Algunas iniciativas llevadas a cabo son:

- **Seminario de Habilidades Gerenciales:** Este seminario estuvo compuesto por 8 talleres muy dinámicos e interactivos, el cual fue diseñado de manera específica para abordar las necesidades de desarrollo mostradas por el personal participante (52 personas). El seminario nos brindó las técnicas y herramientas necesarias para liderar de una manera más eficiente, estratégica y metódica a nuestros diferentes equipos de trabajo.
- **Coaching Estratégico y Programa de Comunicación:** En estas reuniones uno a uno, los participantes que lideraron los cambios recibieron el apoyo y la guía para que el conocimiento adquirido en las sesiones del seminario, pudiera ser aplicado efectivamente en sus áreas de trabajo. De igual forma se diseñaron y desplegaron una serie de boletines informativos que ayudaron a mantener informado de manera adecuada a todo el personal relacionado con el Proyecto.

Sin duda, este programa resultó de gran importancia para nuestra organización, ya que la mayor disposición al cambio, junto con las nuevas habilidades adquiridas, han contribuido fuertemente al desarrollo 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 esta naturaleza.

Atentamente:



Cesar Ramirez Quiñones

VP de Operaciones

"Patrono que ofrece Igualdad de Oportunidades de Empleo y Acción Afirmativa para Mujeres, Veteranos Protegidos y Discapacitados"
t: 787.474.3999 ext. 2149 • t: 787.474.3995 • f: 787.625.0007 | PO Box 191580 San Juan, PR 00919-1580

www.firstmedicalpr.com | Siguenos:      