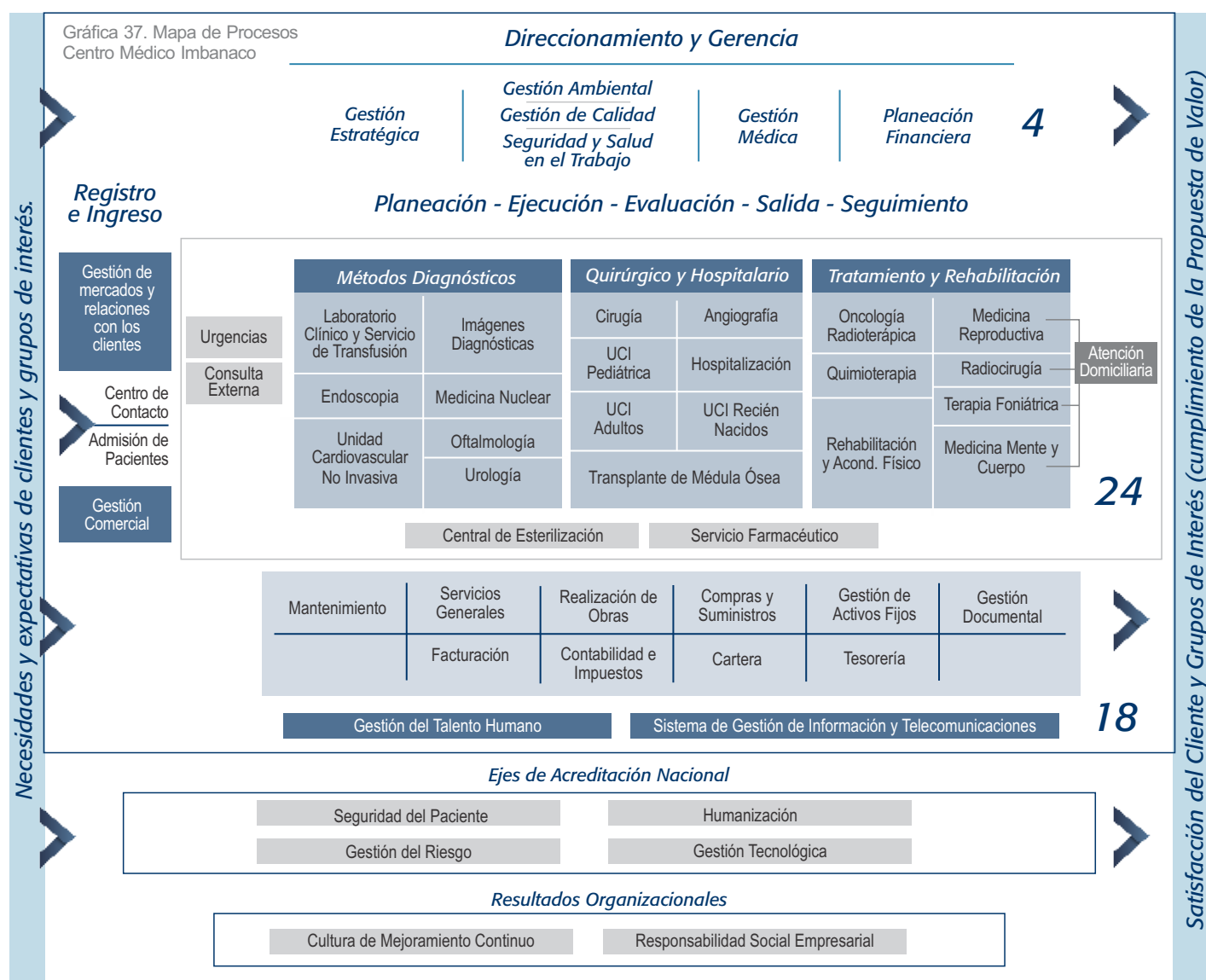


5. PROCESOS Y CLIENTES

5a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos y los proyectos conforme a la estrategia establecida.

El Centro Médico Imbanaco gestiona en el día a día por procesos. En su mapa de procesos existen 46 distribuidos en cuatro (4) directivos, veinticuatro (24) asistenciales o de la cadena de valor y diez y ocho (18) de apoyo administrativo, financiero e informático.

Con el objetivo de mantener una empresa sostenible que cree valor económico y social en beneficio de la calidad de vida de sus grupos de interés, los procesos o servicios asistenciales han sido puestos al servicio de la comunidad luego de un análisis estratégico de las tendencias del mercado del sector de la salud, de la legislación aplicable (análisis externo) y de un análisis de las condiciones de la organización (análisis interno).



La documentación de estos se realiza a través de process landscape para identificar la ubicación del proceso (mapa de procesos), se elabora el diagrama cliente - proveedor (SIPOC), se determina el flujo de operaciones de cada proceso a través de diagramas de Blueworks Live - BWL, se determinan procedimientos e instructivos de trabajo para las actividades, definición de formatos y registros de los controles del servicio a través del aplicativo Daruma.

La revisión del cumplimiento de estos procesos se puede realizar de dos formas; interna y externa:

Interna a través de:	Externa a través de evaluación institucional por entes acreditadores o certificadores:
• Programa de Auditorías para el Mejoramiento de la Calidad - PAMEC	• Sistema Único de Habilitación.
• Indicadores de gestión.	• Instituto Nacional de Salud - INS
• Informes de gestión LP.	• Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y alimentos - INVIMA
• Comités institucionales de seguimiento y control.	• SUA (Sistema Único de Acreditación Nacional)
• Comité de infecciones y Vigilancia Epidemiológica.	• JCI (Joint Commission International)
• Rondas con metodología de paciente trazador	• Hospital Seguro

El CMI cuenta con un sistema integrado de gestión que armoniza tres enfoques que lo distinguen como una empresa de talla mundial:

Sistema de Gestión de Calidad: enfocado en la Calidad de la prestación de los servicios de salud.

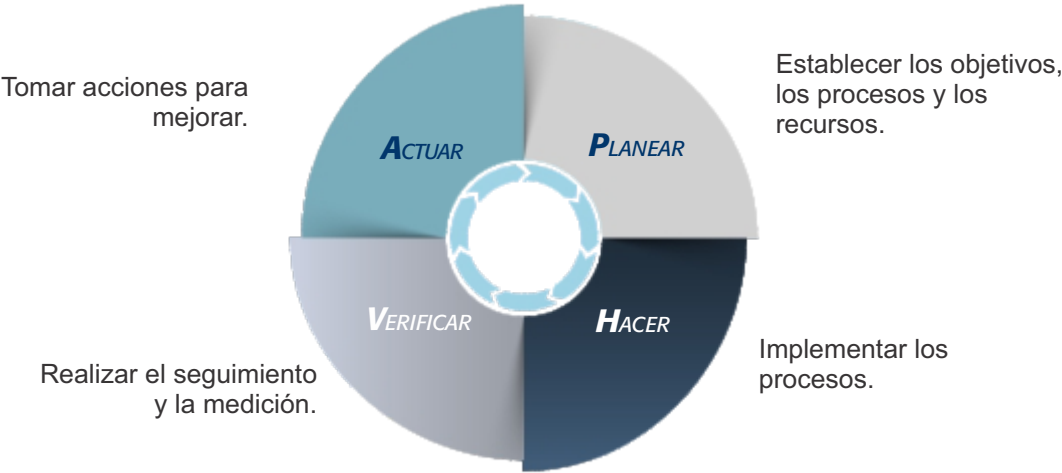
Sistema de Gestión Ambiental: se enfoca en el impacto que genera en el medio ambiente.

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo: se ocupa de la responsabilidad de brindar ambientes seguros para sus grupos de interés; pacientes y sus familias, proveedores, colaboradores, accionistas y la comunidad en general.

A través de este sistema integrado el CMI busca permanentemente ser un modelo de excelencia nacional e internacional, lo cual lo ha llevado lentamente a construir lo que la organización ha denominado la “Ruta de Calidad” expuesta en la presentación de este relatorio.

Gestión de los procesos para agregar valor.

Se realiza a partir de la formulación del plan estratégico el cual fue ya expuesto en el capítulo 2 “**Estrategia**”. El seguimiento al cumplimiento de los planes propuestos se hace a través de reuniones periódicas entre los responsables de los procesos en donde se analizan los indicadores obtenidos y se presentan en el Comité de Gerencia. Para ello el ciclo PHVA constituye la herramienta metodológica para la gestión de los procesos y el mejoramiento continuo. Su aplicación pretende contribuir a la eficacia y eficiencia de los procesos en búsqueda de lograr su optimización y de fortalecer el aprendizaje de los colaboradores dueños de las actividades, a partir del análisis de los errores o de la implementación de mejoras.

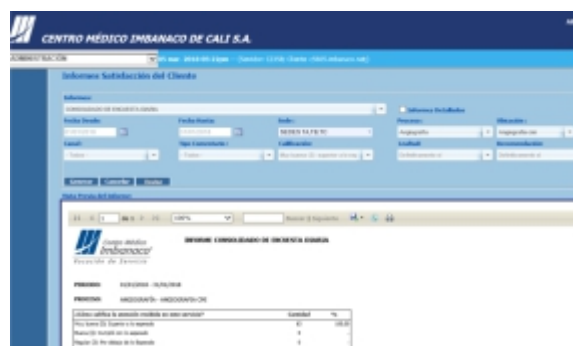


Gráfica 38 Modelo PHVA

El Cuadro de Mando Integral constituye otra herramienta organizacional que contribuye al seguimiento y control de los procesos para el logro de los objetivos definidos para satisfacer las expectativas de los usuarios. Esta herramienta se encuentra en la **ERP/SIAM** y a ella se accede con usuario y contraseña de acuerdo al rol asignado dentro al colaborador dentro del sistema de información de la organización.

El seguimiento a la voz del Cliente es relevante como fuente de mejora para los procesos. La ERP/SIAM proporciona el módulo de Satisfacción Web en el cual, igualmente el líder puede evidenciar y trazar el registro de la queja, sugerencia y felicitación y las acciones que se derivaron de su análisis, así como cuantificar los indicadores relacionados con la voz del cliente: Satisfacción, Lealtad y Recomendación.

Gráfica 39. Reporte Módulo de Satisfacción Web



Los procesos clave están identificados pues producen el 85% de los ingresos de la organización y se relacionan en los resultados globales. Los resultados de cada uno de ellos en las 4 perspectivas de, Balance score card se analizan en conjunto con los dueños del proceso y los relacionados y las acciones de mejora son llevadas al comité de gerencia. En el 2018 se realizaron 24 comités de gerencia.

La formación para los colaboradores se da desde su ingreso al CMI con el Programa de Capacitación de inducción y re-inducción. Se prolonga en el tiempo a través de la plataforma virtual que permite llegar al colaborador de una manera interactiva y sin la limitación del tiempo.

Gráfica 40. Campus virtual en <http://web.imbanaco.com.co/campus/login/index.php>



Para capacitar en el puesto de trabajo se cuenta además con tutoriales en el aplicativo **Daruma** para proporcionar una ayuda virtual disponible permanentemente para el colaborador con los módulos que habitualmente usa más: Ingreso al aplicativo, Documentos, Planes de Acción, Actas y Auditorías.

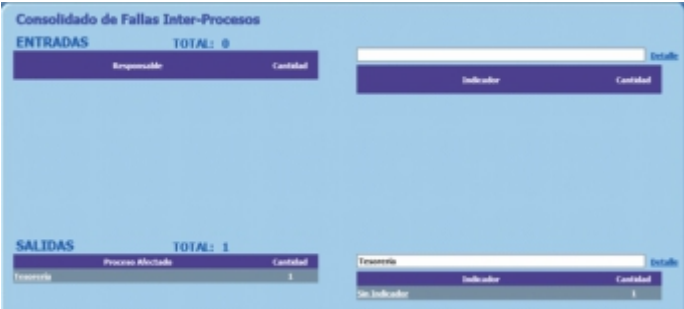
Gráfica 41. Portal Software Daruma, Tutoriales



Aseguramiento del logro de los propósitos estratégicos establecidos.

La gestión por procesos permite evaluar el desempeño individual de cada uno de los colaboradores y establecer su contribución al logro de propósito superior y valores de la organización. Para esto existen dos módulos en ERP/SIAM del CMI que apoya la gestión del líder para el mejoramiento y son el Módulo de Fallas Internas e Interprocesos que le permite trazar desde el reporte de la falla ya sea propia o por otra área, hasta las acciones correctivas que se generaron. Los sistemas de evaluación y seguimiento están ligados a un proceso de mejoramiento continuo, que ha llevado al CMI al establecimiento de estándares en sus procesos, permitiendo la comparación de su desempeño actual con el desarrollo de las mejores prácticas.

Los reportes generados por cada una de estas herramientas tecnológicas le proporcionan al líder un insumo para proponer mejoras a la gestión de los procesos basado en el comportamiento de la gestión de su proceso (fallas internas), la percepción del cliente interno (fallas interproceso) o en la percepción del cliente externo (Satisfacción web) que aportarán al comportamiento de los indicadores establecidos para el monitoreo del proceso.



Gráfica 42. Módulo de Fallas Interproceso. SIAM

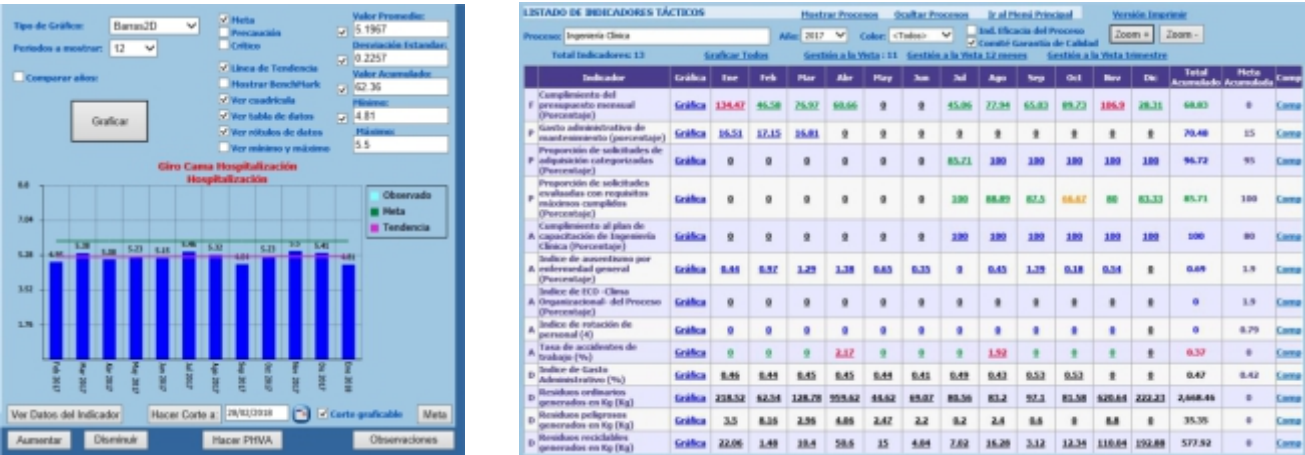
Monitoreo de los procesos.

La herramienta gerencial definida para la medición y el seguimiento al cumplimiento de las iniciativas estratégicas es el módulo de Planes de Acción del software Daruma.



Gráfica 43

Las actividades relacionadas con la medición y monitoreo se establecen en el manual MA-SIG-002 Sistema de Medición, en el cual se exige el uso del Balance Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral donde los líderes deben diligenciar los indicadores a partir de la identificación de las Actividades Críticas del Proceso (ACP) mensualmente la gestión de su proceso.



Gráfica 44. Cuadro de Mando Integral en SIAM

Complementario a las acciones de seguimiento y verificación que realizan los líderes, la organización cuenta otros tipos de evaluaciones como el programa de auditorías internas que se realiza de acuerdo al procedimiento PR-SIG-006 Auditorías Internas y cuya trazabilidad puede evidenciarse en el Módulo de Auditorías del software Daruma. También las actividades de evaluación y seguimiento que realiza el Programa de Seguridad del Paciente a la prestación de la atención por los servicios asistenciales contribuyen a la búsqueda del mejoramiento organizacional. Además, cuando el CMI decide someterse a evaluaciones externas como la Acreditación Nacional o la Acreditación Internacional con JCI, los ejercicios de autoevaluación con estos estándares son una oportunidad para la identificación de oportunidades de mejora que desembocan en planes organizacionales o de cada proceso para cerrar las brechas encontradas.

Proyectos en curso

1. Programa MEP: Mejorando la Experiencia del Paciente

Se basa en el concepto de que la experiencia del paciente va más allá de la simple satisfacción. Entiende el concepto de experiencia como la suma de todas las interacciones del paciente con la organización, a través de su flujo de cuidado en la organización y enmarcadas en la cultura organizacional que influyen su percepción, ya que cada contacto del paciente con un colaborador es una experiencia única.

Objetivo General: Tener clientes incondicionales para quienes seamos su primera opción y que nos recomienden, con fervor, a sus familiares y amigos.

Objetivos Específicos:

- Identificar aquellos aspectos de la atención en que debemos mejorar.
 - Fortalecer la respuesta a quejas en la misma estadía del paciente.
- Mejorar el ambiente laboral para los colaboradores.
 - Disminuir la posibilidad de demanda por mala práctica médica.
 - Contribuir al éxito financiero de la organización.

El resultado esperado es tener una **atención centrada en el paciente** en la cual se establece una alianza entre el personal, los pacientes y sus familias para asegurar que las decisiones de manejo respeten los valores, necesidades y preferencias de los pacientes, se brinde la información y el soporte necesario y que además, puedan participar en su propio cuidado.En el siguiente cuadro se muestran los factores críticos de éxito en su implementación.

CMI	Atención Centrada en el Paciente					
	Equitativa	Eficiente	Efectiva	Oportuna	Humanizada	Segura
Cultura de la organización				Trabajo en equipo	Servicio Confianza Honestidad	Seguridad
Dimensión técnica de la calidad	Acceso a la atención	Libre de reproceso. Cuidado coordinado e integrado.	Tiempos de espera dentro de la meta.	Pertinente: Adherencia a GPC. Listas Chequeo.	Alivio oportuno del dolor	Libre de eventos adversos evitables. Evaluando sus necesidades.
Dimensión relacional de la calidad	Sin discriminación alguna				Empatía. Apoyo emocional. Comunicación. -Mirando a los ojos. -Escuchando al paciente. Respeto Trato digno-Cultura - Preferencias- Privacidad- Confidencialidad Educación. Involucrando al paciente en sus decisiones. Acompañamiento. Información. Valor agregado.	Estándares FMS
Confort: estructura, alimentación.	Adecuado al tipo de aseguramiento.			Instalaciones limpias e higiénicas. Comida agradable.	UCIS de puertas abiertas 7/24	

Gráfica 45

El proyecto inició implementación en enero 2019 y se espera que esté funcionando en su totalidad en diciembre 2019.

2. Laboratorio de Microcirugía y Cirugía Experimental

Objetivo: Mejorar las competencias clínico quirúrgicas del personal del CMI en el manejo de patologías de consulta diaria en nuestra organización.

La simulación clínica y quirúrgica; la proyección investigativa; la inducción y re-inducción operativa y el fortalecimiento de destrezas apuntan a una mayor seguridad frente al quehacer con nuestros pacientes. Además, contar con un escenario de esta naturaleza nos permite brindar a nuestros médicos y a nuestro equipo de salud, un espacio de innovación y de creatividad clínico quirúrgica y educativa de alto nivel.

Proyectamos que este laboratorio que esté funcionando para el último trimestre de este año e involucra un espacio de práctica clínico quirúrgica, un montaje de quirófano simulado tanto para cirugía abierta como para cirugía mínimamente invasiva y la proyección de todo un plan curricular e investigativo institucional. Este proyecto inició actividades en febrero 2019 y se espera que esté funcionando en su totalidad en Diciembre 2019.

3. CMI Escenario privilegiado en Reperusión

Objetivo: Disminuir la mortalidad y complicaciones secundarias al evento coronario y cerebrovascular agudo y agudo, y el trombo-embolismo pulmonar.

Los eventos coronario agudo, cerebrovascular agudo y trombo-embolismo pulmonar son primeras causas de muerte en nuestro territorio. Integrando la vía clínica, con la guía clínica, con la tecnología institucional, con nuestros equipos de cardiología, neurología, radiología, neurocirugía y urgencias, y con la educación a nuestros pacientes y a la comunidad interna y externa, desarrollaremos todo un plan de intervención integral frente estas patologías. En el último trimestre del 2019 debe estar funcionando al 100% la vía clínica, la guía clínica, el plan de educación y el plan investigativo que recoge los alcances de esta iniciativa.

4. Proyecto Capsule

A partir del año 2017, se conformó el equipo de trabajo para definir los alcances de integración de los signos vitales de las unidades de cuidado intensivo a la Historia Clínica Electrónica. El equipo inicialmente con las especificación de los AXON tanto 410 como 810, siguió las recomendaciones del personal técnico de Capsule para dimensionar la unidad de almacenamiento de datos y el servidor con la capacidad procesamiento requerida para el manejo de alto volumen de información.

Durante finales del año 2017, este proyecto inició con la implementación al servicio de UCI pediátrica, servicio en el cual se instalaron 11 Axon-810 y 4 Axon-410 y se logró la integración de los signos vitales (frecuencia respiratoria, presión sistólica y diastólica, saturación de oxígeno y temperatura, entre otros) a la historia clínica. Esta actividad ha permitido contar con un progresivo avance del registro manual a la sabana digital.

Este modelo se replicó para la UCI RN con instalación de 24 dispositivos (16 con Axon-810 y 8 con Axon-410). Una vez estos servicios arrancaron con el uso de esta tecnología; se invitó al personal de la UCI adultos a conocer el estado de implementación del proyecto en las otras unidades. Fue así como se acordó llevar a cabo las instalaciones correspondientes de los dispositivos en las unidades UCIA, UCI intermedio y UCO durante el mes de marzo de 2019.

Para la ejecución de este proyecto fue necesario ejecutar las siguientes actividades:

- Instalación de los equipos una vez verificados el cumplimiento de los estándares de comunicación y validación de confiabilidad de los datos a cargos del personal de Ingeniería Clínica.
- Desarrollo e integración de estos signos vitales mediante protocolos HL7 a cargo de 2 ingenieros de desarrollo para llevar a cabo actividades de configuración e inclusión de los datos de cada variable a la historia Clínica del paciente.
- Para efectuar el uso de esta tecnología se cumplieron actividades de capacitación en cada uno de los servicios para enfermeras, auxiliares y médicos.
- La puesta en marcha se logró en cada servicio, así:
 - A partir del mes de septiembre de 2018 para UCI Pediátrica 14 jefes y 6 auxiliares.
 - A partir del mes de noviembre de 2018 para UCI RN 11 jefes y 10 auxiliares.
 - A partir del mes de marzo de 2019 para UCI adultos y UCO (75 auxiliares y 28 jefes).
 - Se estima continuar con el uso de esta tecnología en el área de recuperación de cirugía previendo instalar los equipos AXON para 30 cubículos, estando pendiente la adquisición de los cables de conexión que se encuentra en trámite.

Al momento de la realización de este informe, se han presentado los siguientes avances:

- El sistema está operativo y funcionando con la respectiva acta de cierre en UCIP y UCIRN.
 - Se realizó la misma metodología utilizada en UCIP y UCIRN para el montaje, capacitación y adherencia al personal para su uso teniéndose su aceptación del acta a abril 2 de 2019.
- Se continúan las pruebas en Cirugía con el equipo instalado en recuperación. Se está a la espera de la adquisición de los cables que permitan conectar los equipos requeridos y realizar los ajustes recomendados por el personal de soporte técnico de capsule, para el correcto funcionamiento del equipo

A partir de julio del 2018, el proyecto se re-ajustó el cronograma de ejecución, teniendo como resultado avance del 100% en UCIP, 100% en UCIRN, 25% Cirugía, 90% en UCI adultos y UCO, para un avance global del 81%. La estimación de tiempo para implementar UCI adultos y UCO está con 10 días del retraso sobre el cronograma establecido esperando cerrar con cirugía al mes de mayo de 2019.

5. Proyecto de medicina genómica

El Centro Medico Imbanaco (CMI) esta trabajando en un proyecto para el desarrollo de la unidad de medicina genómica lo cual le permitirá poner a disposición de sus clientes la más alta tecnología para analizar su genoma humano. Estos análisis ayudan a conocer y prevenir el desarrollo y riegos de numerosas enfermedades e informar sobre la respuesta a algunos fármacos. Fecha de inicio: 1 de junio. Fecha de finalización: 1 de septiembre.

6. Grupos relacionados por el diagnóstico (GRD's)

Los Grupos Relacionados por el Diagnóstico (GRD) son un sistema de clasificación de pacientes que permite relacionar la casuística de la institución a los costos que representa su asistencia. El Centro Médico Imbanaco está en proceso de implementar esta herramienta en la institución y espera que a finales de 2019 la información que produce esta herramienta le ayude a disminuir la variabilidad clínica y en la mejor toma de decisiones clínicas, así como en las negociaciones comerciales con las aseguradoras. Fecha de inicio: Mayo 15 .Fecha de finalizacion: Diciembre 1.

7. Guías de práctica clínica

El CMI está en proceso de actualización de todas las guías de práctica clínica de la institución con el propósito de mejorar la práctica clínica. Actualmente se han implementado y socializado las 25 guías de los servicios con infraestructura física de la institución y se espera en los próximos 2 años tener todas las guías actualizadas. Fecha de inicio: Abril 1 2019. Fecha de finalizacion: Abril 1 de 2021.

5b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes.

Se identifica a los clientes actuales y potenciales.

Los clientes están clasificados en dos segmentos de mercado : mercado privado y mercado público (POS), que a su vez agrupa distintos tipos de empresas (nacionales e internacionales) y personas (particulares).

Los dos segmentos son de interés estratégico, aunque tiene prelación el mercado privado por el recaudo de cartera oportuno. El mercado público (POS), es de interés para la oferta de atención en alta complejidad, por la infraestructura , los procesos y la tecnología que tiene la institución y por la alta especialización de sus médicos.

Hemos implementado estrategias para escuchar y percibir la voz de nuestros clientes por medio de focus group que han permitido identificar la percepción de los servicios diagnósticos. En el 2018 se realizaron 2. Como parte de las estrategias de mercadeo 2019 se realizará un estudio de posicionamiento para medir el TOM (Top of Mind).

Mercado	Tipo de Empresas
POS	Regimen Contributivo Regimen Subsidiado Entes territoriales IPS (que atienden POS) E.S.E Fosyga - ADRES
PRIVADO	Medicina Prepagada Compañías de Seguros Particulares Internacional SOAT ARL Empresas

Mensualmente se realizan los llamados **Comités de Gestión Compartida**, con representantes de los principales clientes empresariales, para indagar acerca de sus necesidades y expectativas revisar los temas de interés mutuo y cerrar las brechas para una atención óptima de sus grupos de interés. En 2018 se realizaron 10 comités.

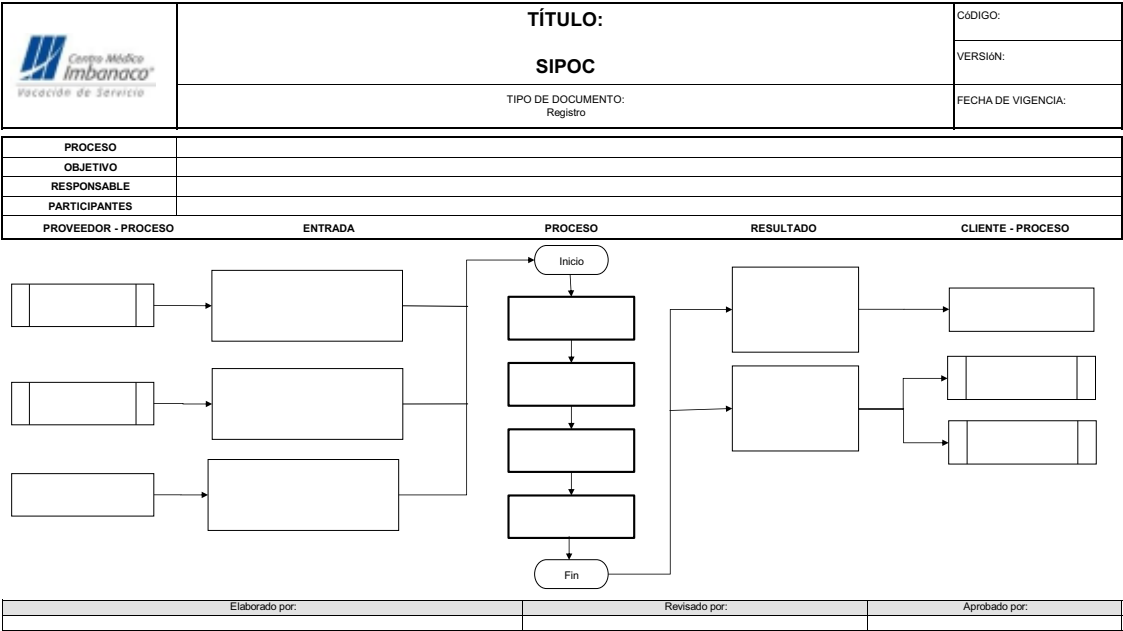
La constante actualización académica de nuestros grupos médicos y la asistencia a eventos y ferias de talla mundial, ha permitido estar a la vanguardia en la atención médica, con tecnología de frontera, en muchos casos, y a ser referentes de instituciones y especialidades pares en el país y en Latinoamérica. En el año 2018 fuimos referentes de 10 instituciones a nivel nacional y 4 internacionales.

Mes	Ciudad	País	Institución
Enero	Cali	Colombia	Clínica Dime
Febrero	Pereira		Hospital Universitario San Jorge
Marzo	Cali		Fundación Valle del Lili
Abril	Lima	Perú	Clínica Angloamericana
	Lima	Perú	Hospital Punta Pacífica
	Panamá	Panamá	Clínica Ricardo Palma
Noviembre	Pasto	Colombia	Hospital San Pedro
	Popayán		Clínica la Estancia
Enero 2019	Bogotá		Clínica Reina Santa Sofía / Droguería Cruz Verde
	Cali		Laboratorios Ángel
Febrero 2019	Cali		Cínica Fundación Valle del Lili / Clínica Amiga
	Cali		Clínica Oftalmológica

En la definición del nuevo norte estratégico 2019- 2023, los pilares estratégicos contemplan la innovación orientada al desarrollo y el fortalecimiento de especialidades ancla y de centros de excelencia. A la fecha se definieron 3 centros de excelencia: Neurocirugía de base de cráneo, hemofilia y manejo del adulto mayor fracturado.Frente a la competencia nos diferenciamos por la lealtad y afecto de nuestros pacientes, y por los reconocimientos que hemos obtenido a nivel nacional e internacional, que comunicamos en todos los medios de comunicación masivos.

5c. Se producen, suministran y mantienen Productos y Servicios.

Los principales procesos productivos de la empresa están identificados en el portafolio de servicios y la responsabilidad sobre ellos definida en la estructura orgánica de la empresa. Para desplegar la estrategia, la organización adopta la herramienta gerencial **SIPOC**, descrita en el capítulo de liderazgo y estilo de gestión, la cual identifica el diagrama cliente - proveedor de cada uno de los procesos. Éste sirve de manera didáctica para que el responsable del proceso y sus colaboradores a cargo, identifiquen las actividades y comprendan las interacciones allí descritas, con el fin de lograr el objetivo de dicho proceso también descrito en esta herramienta.



Gráfica 46

El Centro Médico Imbanaco cuenta con:

SIAM - Sistema de Información para la Atención Médica: Enterprise Resource Planning (ERP) del Centro Médico Imbanaco.

Enterprise: DataLab-LIMS Sistema de Información del Laboratorio Clínico.

GestPath: Sistema de Información del Laboratorio de Patología.

IK HEALTH: Sistema de Información para la Cadena de Abastecimiento.

T-DOC: Sistema de Información para la trazabilidad de productos estériles.

RED ARIA: Sistema de Información para administrar la atención del paciente oncológico.

Daruma Salud: Sistema de Información para gestionar el cumplimiento de los requisitos de Habilitación, Acreditación, PAMEC, Sistema de Información para la calidad y el soporte documental de los procesos.

Docunet: Sistema de Información para la gestión electrónica de los documentos basado en la normatividad emitida por el Archivo General de la Nación.

Uno Enterprise: Sistema de Información Contable.

Talents: Sistema de Información de Gestión Humana.

RIS: Sistema de Información Radiológico.

PACS: Sistema de archivo y transmisión de Imágenes.

IBM Blueworks Live: herramienta de gestión de procesos de negocio para descubrir, diseñar, automatizar y gestionar procesos de negocio.

IBM Process Designer: herramienta de interfaz gráfica de usuario utilizada para modelar, probar e implementar los procesos de negocio.

Team Foundation Server: controlador de código fuente y soporta el proceso de desarrollo de software.

5d. *Se mejora la promoción y comercialización de los Productos y Servicios.*

Gestión comercial.

El proceso de gestión comercial se ha fortalecido, de cara a las nuevas prioridades estratégicas. Se ha revisado y ajustado su estructura, lo que ha permitido articular el proceso de definición de precios (un tema muy complejo por la alta regulación y normatividad del sector salud en Colombia) y generación de ingresos con las estrategias de ventas. En el ejercicio de formulación del nuevo norte estratégico, la Gerencia Comercial lidera uno de los siete pilares estratégicos: Relaciones de largo plazo con aseguradoras clave, tanto nacionales como internacionales.

Desde la Gerencia de Mercadeo se ha establecido el plan de comunicaciones multicanal y se brinda el apoyo a la gestión comercial para la elaboración del portafolio de servicios, que es un insumo para la gestión de venta de servicios. Así mismo se han definido estrategias de valores agregados para aseguradoras nacionales e internacionales, cuya definición e implementación es un trabajo conjunto de las Gerencias de Mercadeo y Comercial.

Se cuenta con el portal **www.imbanaco.com**, una plataforma informativa y transaccional para la toma de decisiones de nuestros pacientes, e informativa para nuestros grupos de interés. Como parte de las estrategias de mercadeo 2019 se desarrollará la App móvil del Centro Médico Imbanaco.

En el marco de las políticas de capacitación corporativas, se apoya al personal de mercadeo y gestión comercial, para que tenga las competencias y habilidades que requieren para agregar valor y se promueve la actualización permanente de estos quipos. En el 2018 se realizaron 4 re-capacitaciones y re-capacitaciones. Como se mencionó en los capítulos de liderazgo y estilo de gestión y estrategia, para la formulación del nuevo norte estratégico 2019 – 2023, se tuvieron en cuenta directivos de aseguradores pagadores.

Transmisión de los valores y la propuesta de valor por la marca.

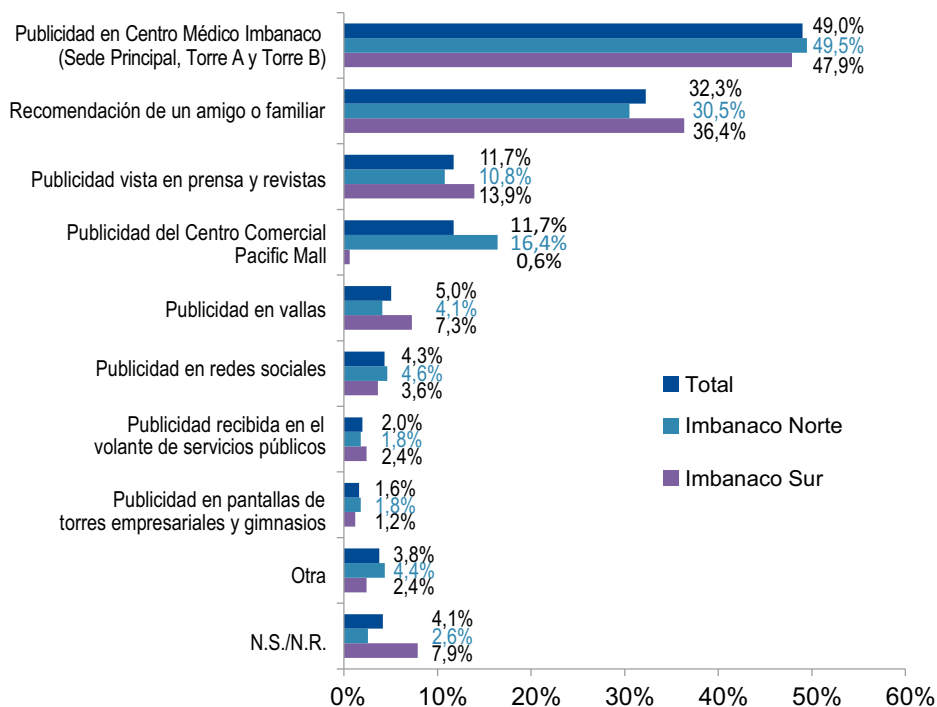
La identidad gráfica del Centro Médico Imbanaco se actualizó en el año 2014 y permitió evolucionar la imagen y reforzar el significado de la marca, ratificando el lema corporativo: Vocación de Servicio, que ha identificado a la institución desde sus inicios, transmitiendo la esencia humanista y la vivencia de los valores corporativos que se hacen visibles día a día en la prestación de los servicios. Anualmente la organización desarrolla campañas para promocionar la marca por medios de diferentes piezas de comunicación, pauta publicitaria y presencia en el portal e Intranet corporativos, en redes sociales y free press. Estas campañas buscan acercar la marca a sus grupos de interés, para reforzar el sentido de pertenencia, la lealtad y la recordación de la marca.

Anualmente el CMI moviliza campañas de publicidad con mensajes que exaltan y ponen en evidencia los factores diferenciadores de la marca, que hacen que su paso por la institución sea una experiencia única.

Evaluación del impacto.

Se cuenta, por parte de varios grupos médicos, con indicadores de eficacia, relacionados con sus procesos asistenciales, tales como tasa de mortalidad, infección intrahospitalaria y morbilidad, entre otros, que permiten mostrar resultados para revisar con las aseguradoras y para hacer comparaciones con la práctica de otros grupos, a nivel global.

De forma periódica, en el marco de las reuniones del Comité de Gerencia, se evalúa el impacto de las estrategias relacionadas con la gestión comercial y se ajusta según aplique. Cuando se realizan campañas promocionales específicas; por ejemplo la campaña para reposicionar las sedes Imbanaco Norte e Imbanaco Sur, se aplican mediciones para evaluar el impacto de las actividades realizadas.



Gráfica 47

Satisfacción de los clientes.

El indicador de satisfacción en el año 2018 se ubicó en 99.6%, un nivel que evidencia que para los usuarios es visible la propuesta de valor y están muy satisfechos. Con respecto a los indicadores de lealtad y recomendación, se ubicaron en 99.6% y 99,7% respectivamente, lo que indica que los usuarios quieren regresar y recomendar el CMI a otros. En el año 2018 se aplicaron un total de 79.362 encuestas.

Parte de las iniciativas estratégicas acordadas en el ejercicio de formulación del nuevo norte estratégico 2019 – 2023 es promover una cultura de mente abierta al cambio y la innovación de cara a la excelencia en la experiencia del paciente y su familia, en el continuo de la atención (antes, durante y después).

5e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los Clientes

Se tiene claramente segmentados los clientes y se gestiona eficazmente la relación a través de la gestión comercial y las estrategia de mercadeo; y a través de una atención personalizada y cálida en los servicios asistenciales y en las dependencias administrativas.

Los procesos están diseñados para responder en el día a día a los requisitos de los clientes y para generar relaciones a largo plazo por los valores agregados que se entregan y las sinergias que se establecen.

Con el marco de la filosofía corporativa y el valor Integridad (coherentes, y transparentes y respetuosos), se define una línea de actuación transversal a toda la institución. Así mismo, nuestra responsabilidad social corporativa en sus componentes: ética en los negocios y mercadeo responsable, hacen que este diálogo con los clientes, se base en la franqueza y transparencia.

La Oficina de Atención al Usuario, hace seguimiento diario a la voz de los clientes y les responde en los tiempos acordados. Adicionalmente, a una muestra de pacientes, los llama para medir la satisfacción con la respuesta recibida.

Indicadores de la Oficina De Atención Al Usuario

CMI / Diciembre 2018.

Nota: La meta del indicador de gestión de quejas es de 90%

Muestra: 100% de las quejas radicadas en el mes de septiembre y registradas en el aplicativo de satisfacción web.

Meta de oportunidad de respuesta es = < 15 días

Muestra: 100% de las quejas.

Meta de satisfacción con la respuesta recibida es 90%

Muestra: 45 llamadas de seguimiento.

La declaración de los derechos y deberes de los pacientes, es desplegada y recordada a lo largo de los ciclos de atención. Cada derecho va acompañado de un deber o responsabilidad de los pacientes. La voz de los clientes es un insumo diario para el mejoramiento de los procesos y la base para mejorar la experiencia del paciente y contamos con canales que están dispuestos para la escucha de la voz de nuestros pacientes:

- Oficina de atención al usuario, con personal dispuesto a escuchar y resolver la queja.
- Buzón de sugerencias: Ubicados en cada uno de los servicios (51 en total).
- Portal Web: www.imbanaco.com

Indicadores 2018	Gestión de quejas (<15 días)	Oportunidad de respuesta (mediana)	Satisfacción con la respuesta
Enero	97,58%	0 días	87%
Febrero	99,00%	1 día	93%
Marzo	97,00%	1 día	93%
Abril	98,43%	1 día	91%
Mayo	98,80%	1 día	89%
Junio	94,87%	1 día	96%
Julio	97,73%	1 día	93%
Agosto	97,33%	1 día	82%
Septiembre	98,60%	1 día	91%
Octubre	97,13%	1 día	80%
Noviembre	100,00%	0 días	82%
Diciembre	100,00%	1 día	93%

Gráfica 48

- Correo Electrónico: vozdelcliente@imbanaco.com.co
- Asociación de Usuarios.
- Encuestas de satisfacción (promedio de encuestas mes para el año 2018 = 6.613).
- Redes Sociales (Facebook - Twitter),