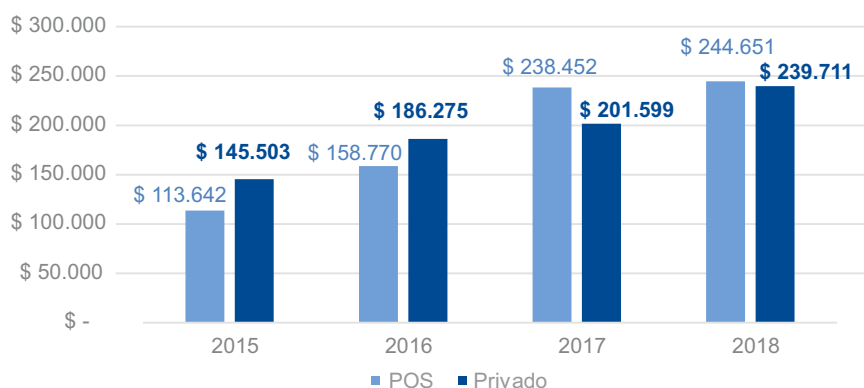


6. RESULTADOS DE CLIENTES

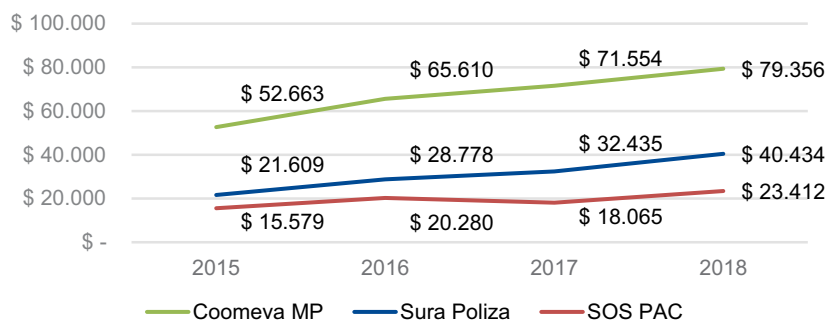
Con el fin de entender mejor las necesidades y expectativas de futuro, se segmentan los resultados de acuerdo a clientes clave.

Ingresos por Mercados(Cifras en millones de pesos)



Gráfica 48

Ingresos 3 Principales Clientes Mercado Privado



Gráfica 49

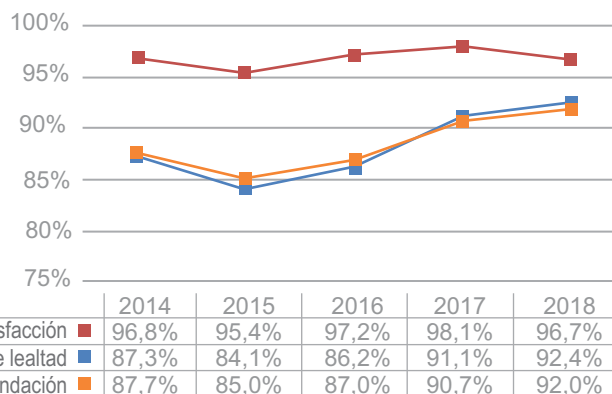
6a. Medidas de Percepción.

A través de encuestas entre los clientes, grupos de convergencia, calificaciones de los vendedores, elogios, quejas, etc.). Pueden incluir las relativas a:

Fidelidad y compromiso:

- Intención de realizar nuevas compras.
- Deseo de comprar otros productos y servicios de la organización.
- Deseo de recomendar la organización.

Indicador Satisfacción Clientes



Gráfica 50

6b. *Indicadores de Rendimiento.*

Imagen global

Número de premios y distinciones

Las certificaciones, acreditaciones, galardones, distinciones y reconocimientos recibidos, que han fortalecido continuamente la marca Centro Médico Imbanaco, son:

- **ISO 14001, para Sistema de Gestión Ambiental, 2004.**
- **Acreditación internacional para los Laboratorios Clínico y de Patología Anatómica otorgada por el CAP (Colegio Americano de Patólogos), 2006.**
- **Acreditación en Salud, Icontec, 2006.**
- **Premio Salud Colombia, categoría Plata, 2006.**
- **Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, 2007.**
- **OSHAS 18001, 2007 para el Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.**
- **La certificación integral con la norma ISO 9001 para calidad, 2008.**
- **Premio Orden al Mérito ACRIP, 2009.**
- **Medalla Gran Caballero, 2009.**
- **Medalla al Mérito Cruz Esmeralda” en Seguridad y Salud Ocupacional 2009.**
- **Galardón Nacional Hospital Seguro, ACHC, 2010, 2011, 2013, 2015 y 2018.**
- **Acreditación internacional Joint Commission, 2017.**
- **Acreditación internacional de la Federación Europea de Inmunogenética para el laboratorio Clínico, 2018.**
- **Premio CEMEX - Innovación en la Construcción - Nacional e internacional por la obra de la Sede Principal, 2018.**
- **Best case implementation award. Healthcare providers category: GS1: Global HealthCare 2018.**

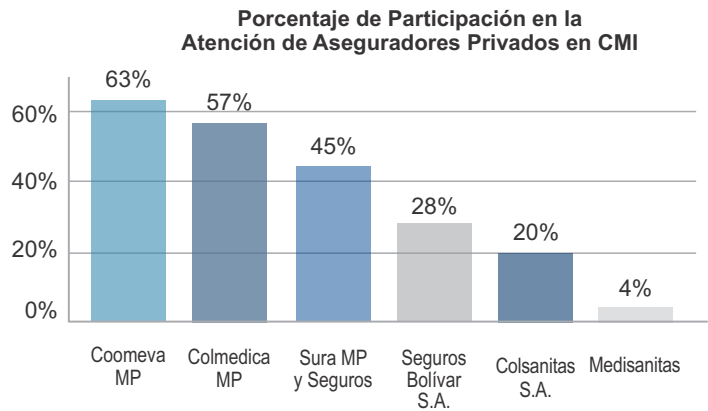
Cobertura por los medios de comunicación.

El Centro Médico Imbanaco ha mantenido una buena relación con los medios de comunicación regionales, convirtiéndose en su aliado estratégico para los temas médicos de vanguardia y también para los temas del día a día relacionados con la salud. De manera periódica los médicos del CMI asisten a los programas de la radio y la televisión para explicar a la comunidad, en términos entendibles, acerca de las patologías de mayor prevalencia y las técnicas y tratamientos de vanguardia para mitigarlas, lo que ha permitido una buena cobertura en los medios regionales y nacionales.

Cuota de mercado.

Porcentaje de Participación en la Atención de Aseguradores Privados en CMI en el Valle			
Entidad	Usuarios Seguros Privados	Usuarios Asisten a CMI*	%
Comeva MP	81.445	51.441	63%
Sura MP y Seguros	55.000	24.555	45%
Colmédica MP	10.194	5.806	57%
Colsanitas S.A.	36.000	7.043	20%
Seguros Bolívar S.A.	5.200	1.496	28%
Medisanitas	4.000	179	4%
Total Usuarios Entidades Pareto	191.839	96.181	50%

*Usuarios individuales únicos
Gráfica 51



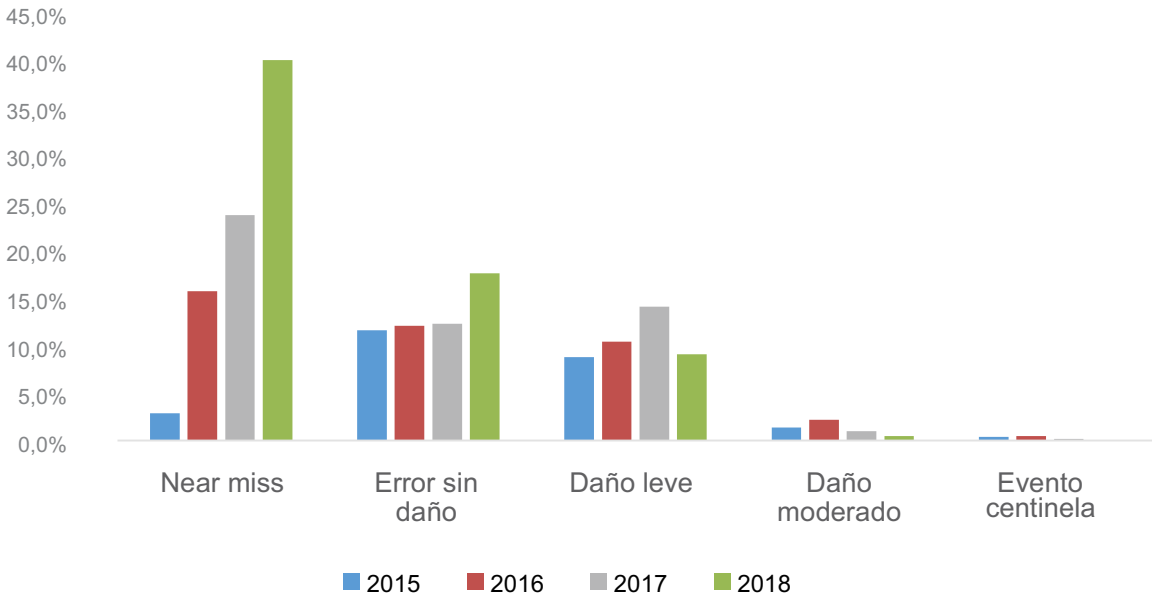
Gráfica 52

El mercado de aseguradores privados en el Valle está conformado por cerca de 250.000 usuarios, de los cuales el 80% se ubica en Cali, 191.839, de este mercado a CM Imbanaco acude, cada año, un número importante de usuarios de los 6 aseguradores privados Pareto de la región, que alcanza un 50%, elige su atención en CM Imbanaco; en los 2 más grandes aseguradores Comeva MP y Sura MP/Seguros, el 63% y 45% respectivamente consultan en Imbanaco; este nivel de demanda de usuarios de aseguradores privados apalanca la posición de la organización en este mercado, que como evidenciamos previamente, en el último año logra un crecimiento de 21%.

Resultados de seguridad del paciente

A continuación se presentan los consolidados anuales de eventos adversos del CMI. SE evidencia el carácter proactivo y no reactivo de la gestión a través del crecimiento en el reporte de los Near mis y la disminución progresiva de los eventos con daño

Incidentes, error sin daño y eventos adversos

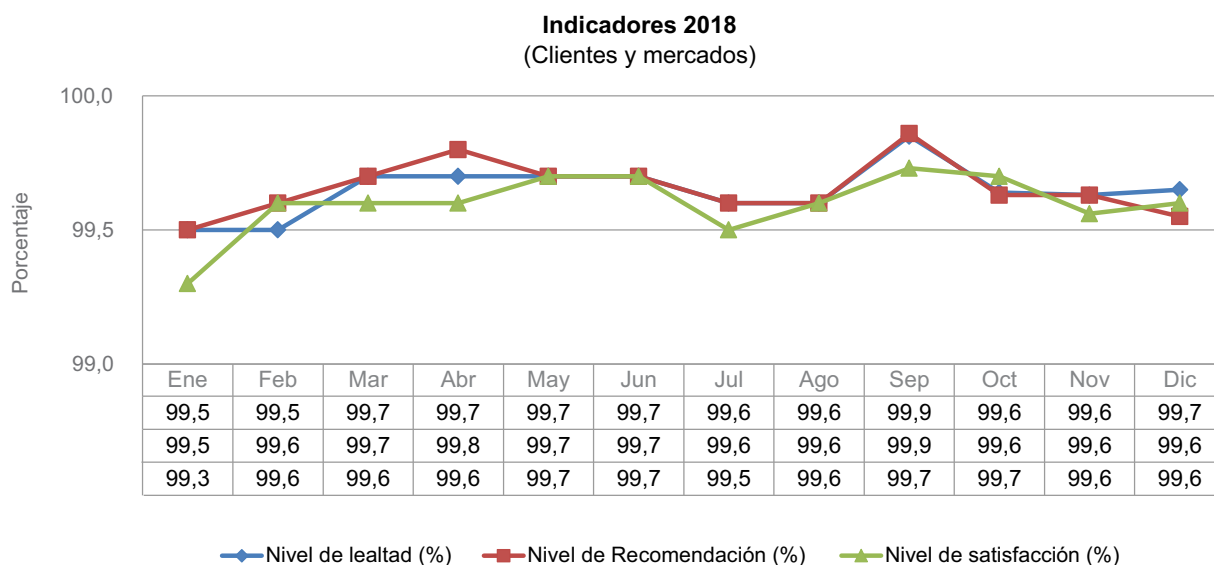


Gráfica 53

Resultados de clientes

Quejas, peticiones, reclamos y sugerencias

En el mes de Diciembre de 2018, 5.041 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 99,6%, un nivel que evidencia que para los clientes es visible la propuesta de valor y están muy satisfechos. Con respecto a los indicadores de lealtad y recomendación, se ubicaron en 99,7% y 99,6% respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros. El consolidado anual institucional para el nivel de satisfacción se ubicó en 99,63%, con una calificación de 4,93 con un total de 79.362 encuestas aplicadas en el año 2018.



Gráfica 54

Resultados NPS.

Enero – Diciembre 2018.

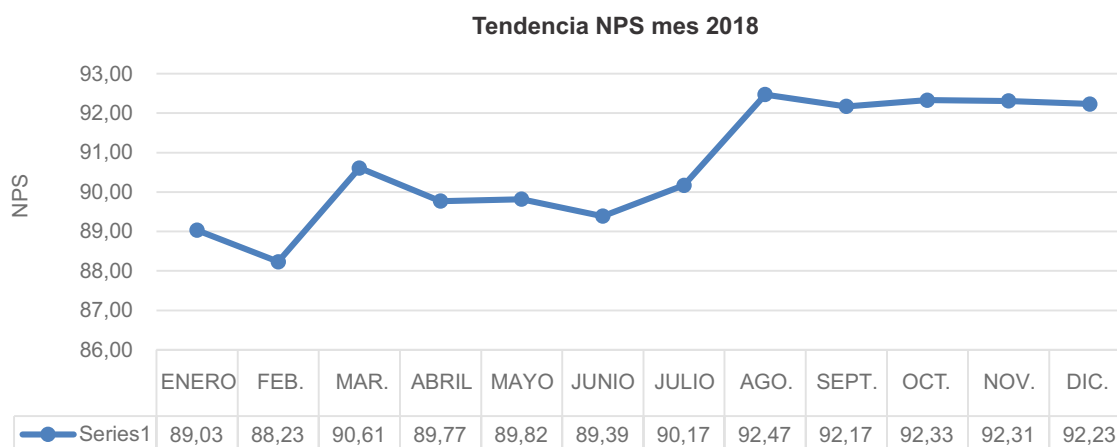
Se genera el indicador NPS a partir de la pregunta ¿Recomendaría al Centro Médico Imbanaco a sus familiares y amigos? La cual hace parte de las tres preguntas aplicadas en la encuesta de satisfacción, realizada de manera transversal en la institución. Se genera valor neto del año 2018. Los criterios de generación de los valores de acuerdo a la escala actual del instrumento son: (Calificación 1, 2: Detractores / 3,4: Pasivos / 5: promotores/ No informa se consideran Pasivos).

Nuestra meta institucional es de 95. La estrategia para la conversión de detractores a promotores consiste en que semanalmente se identifican los detractores de la semana, se realiza una llamada indagando las no conformidades y se radica la queja por solicitud del usuario. Para el mes de Diciembre se identificaron 5 detractores, de los cuales tres radicaron queja formal.

NPS Enero - Diciembre 2018

Escala de Calificación	Criterios	Muestra	Porcentaje
5	Promotores	71038	89,51%
4	Pasivo	2056	10,41%
3	Pasivo	182	
	No informa	6024	
2	Detractor	41	0,08%
1	Detractor	21	
	N	79362	100%
	NPS	89.43	

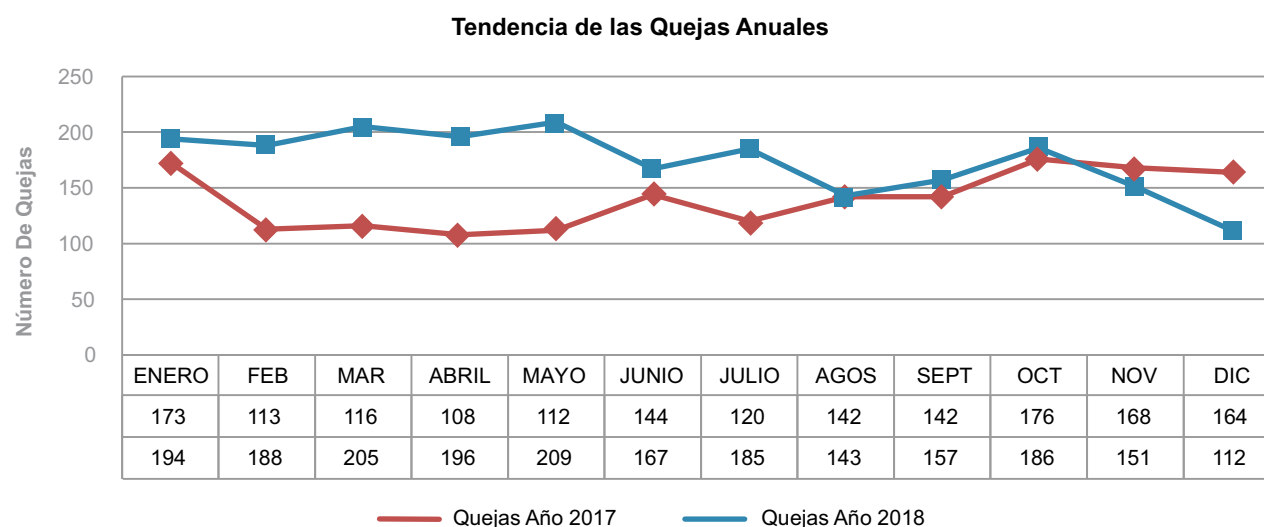
Gráfica 55



Gráfica 56

Comentarios de la voz del cliente por fuentes de información.

Durante el mes de diciembre, se registraron en el aplicativo de satisfacción 731 comentarios, siendo el buzón de sugerencias la fuente más importante de quejas, y la encuesta para felicitaciones y sugerencias. Se registraron de manera institucional 112 quejas.



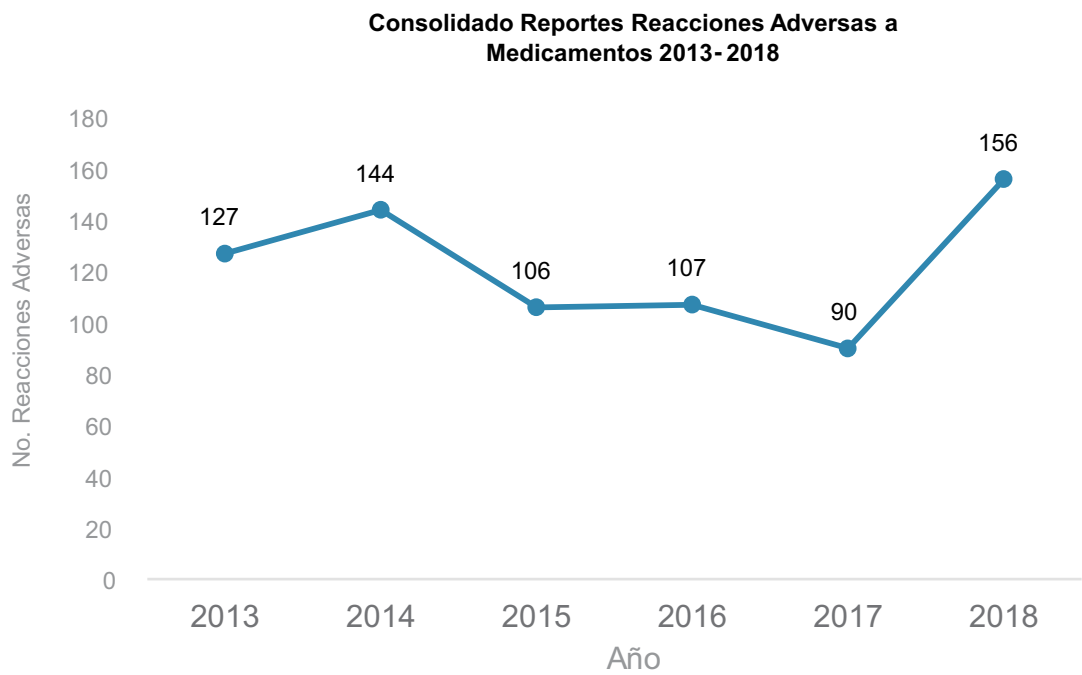
Gráfica 57

Oportunidad de la repuesta a la queja y satisfacción con ella.

La meta del indicador de gestión de quejas es de 90% la cual se cumplió durante el 2018. La meta de oportunidad de respuesta es igual o menor a 15 días, la cual también se cumplió en el 100% y la meta de satisfacción con la respuesta recibida es 90% la cual se cumplió en la mayoría de las veces.

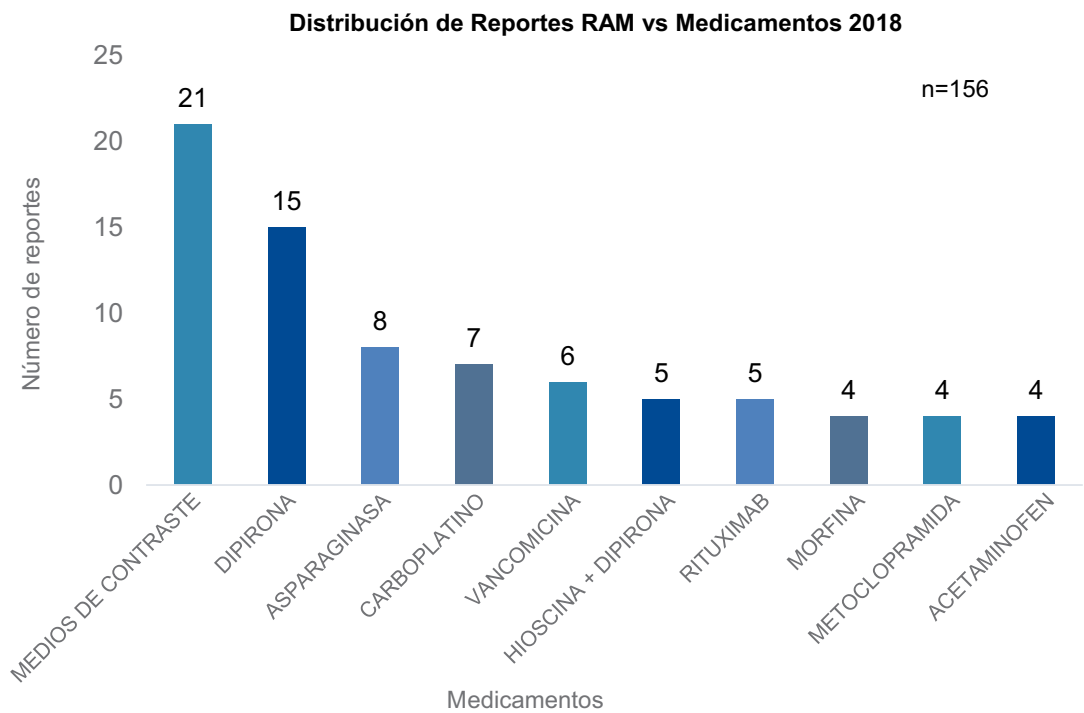
Fármaco vigilancia
Gestión de reacciones adversas asociadas al uso medicamentos.

Entre 2013 y 2018 se gestionaron 156 reportes de reacciones adversas asociadas al uso de medicamentos, lo que representa un incremento del 42% en relación a la totalidad de las notificaciones revisadas el año inmediatamente anterior y el mayor número de reportes en los últimos cinco años.



Gráfica 58

La relación de reporte por medicamentos es como sigue

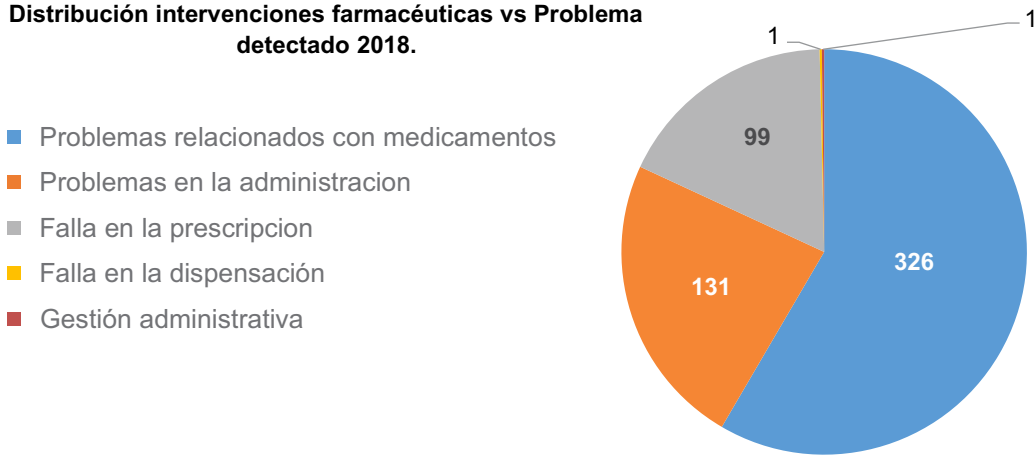


Gráfica 59

Vigilancia activa para evitar errores.

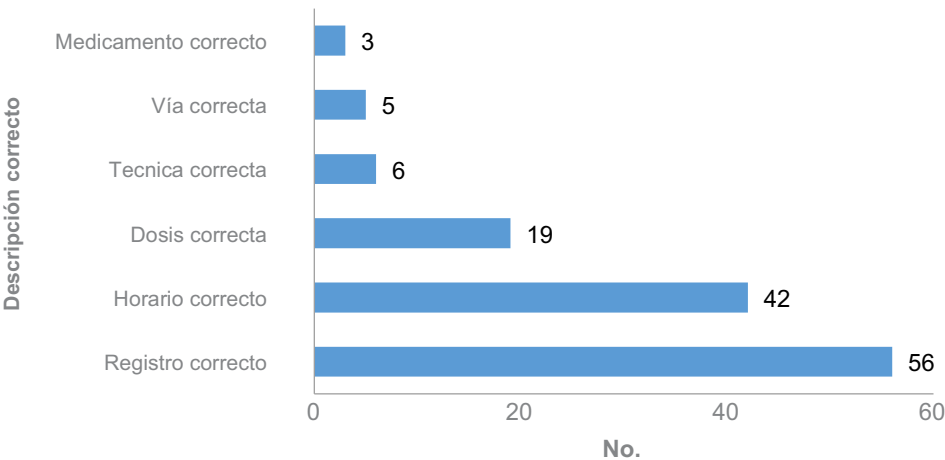
En el 2018 fueron registradas 680 intervenciones por farmacéuticos clínicos: 558 (82%) intervenciones fármaco-terapéuticas, 109 (16%) revisión técnica de medicamentos traídos en conciliación y 13 (2%) educación a pacientes y/o su familia. La cobertura de atención farmacéutica del 92%. Con solo 13 intervenciones fármaco-terapéuticas no aceptadas, el 97,6% de las recomendaciones fueron avaladas por el equipo asistencial en cabeza del facultativo.

Distribución intervenciones farmacéuticas vs Problema detectado 2018.



Gráfica 60

Distribución de Intervenciones Administración vs correcto vulnerado 2018

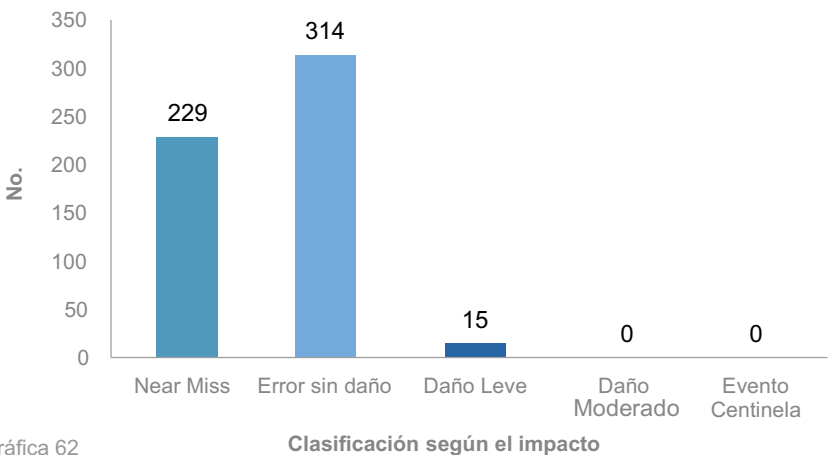


Gráfica 61

Daño causado por los errores de medicamentos.

El 41,04% correspondieron a Near Miss y el 2,69% a daño leve. Estos últimos casos estuvieron relacionados fundamentalmente con la presencia de flebitis, no control del dolor y alteración de funciones fisiológicas por la administración inadecuada o ausencia de administración de los fármacos ordenados.

Distribución de intervenciones farmacéuticas vs impacto 2018

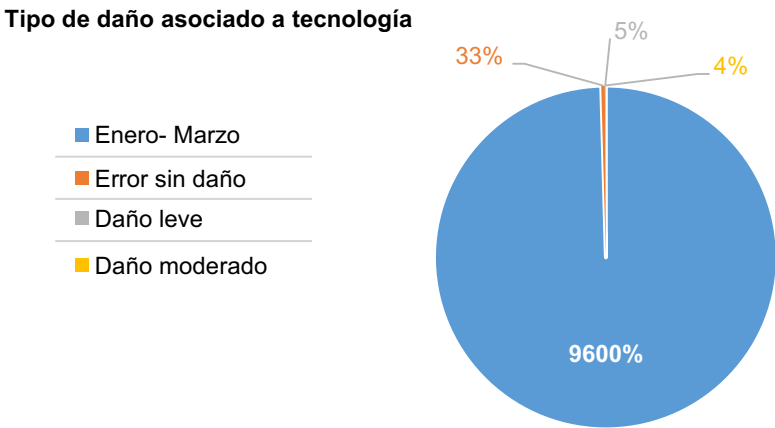


Gráfica 62

Tecno-vigilancia

Eventos clínicos asociados al uso de equipos o dispositivos médicos.

En 2018 se presentaron 236 eventos clínicos relacionados con el uso de dispositivos médicos como se muestra a continuación:

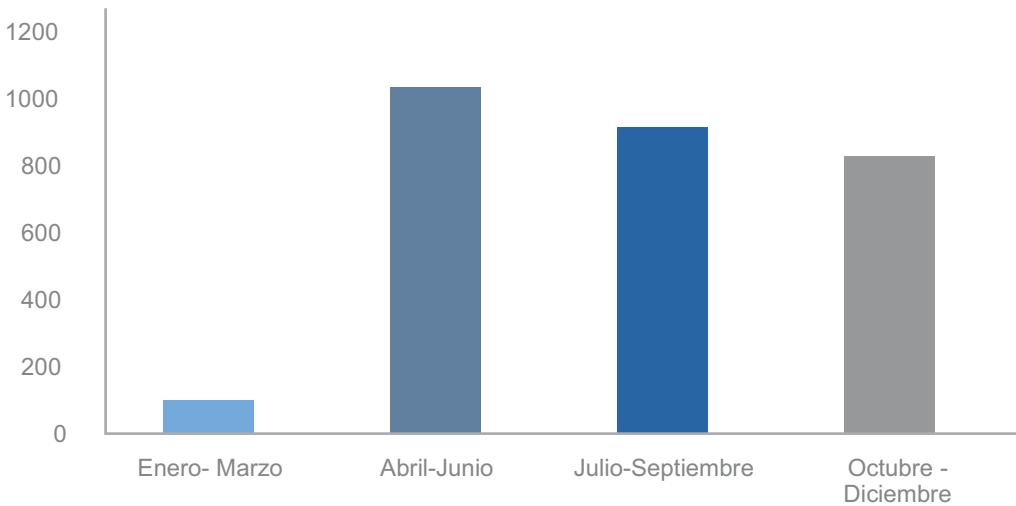


Gráfica 63

Gestión de RISARHS (Recalls, alertas sanitarias e informes de seguridad) de agencias reguladoras de dispositivos médicos.

Durante el 2018 se revisaron 2868 RISARHS por las agencias reguladoras de dispositivos médicos de las cuales 19 aplicaron a la organización. Estas son alertas de daños a los pacientes asociados al uso de equipos o dispositivos médicos que se envían al sector salud mundial para que cada institución evalúe cuales aplican a su organización y las gestione.

Total RISARHS recibidas de equipos/dispositivos médicos 2018



Gráfica 64