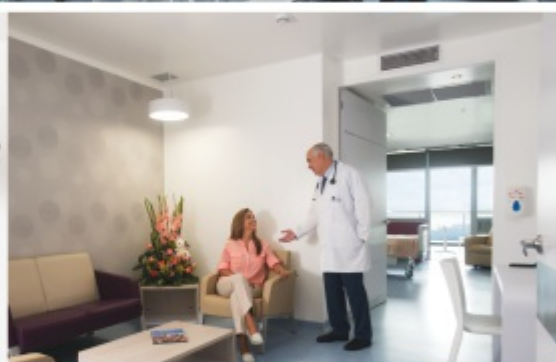




 **Centro Médico
Imbanaco**
Vocación de Servicio

Carrera 38 Bis # 5B2-04
Cali, Colombia
www.imbanaco.com

2 de Abril 2019

ÍNDICE GENERAL

<i>Presentación</i>	<i>ii</i>
<i>Glosario</i>	<i>vi</i>
<i>1. Liderazgo y Estilo de Gestión</i>	<i>1</i>
<i>2. Estrategia</i>	<i>12</i>
<i>3. Desarrollo de Personas</i>	<i>21</i>
<i>4. Recursos, Proveedores y Alianzas</i>	<i>29</i>
<i>5. Procesos y Clientes</i>	<i>38</i>
<i>6. Resultados de Clientes</i>	<i>46</i>
<i>7. Resultados de Personas</i>	<i>54</i>
<i>8. Resultado de Sociedad</i>	<i>61</i>
<i>9. Resultados Globales</i>	<i>67</i>

PRESENTACIÓN

Centro Médico Imbanaco

A inicios de los 70s un grupo de 28 profesores de la Escuela de Medicina de la Universidad del Valle, concibió la idea de crear un centro de especialistas, para ejercer su práctica privada. Este sueño dio inicio al **Centro Médico Imbanaco (CMI)**, el cual abrió sus puertas a la comunidad caleña en agosto de 1976, con 28 consultorios, al que rápidamente en los siguientes años se le sumarían un pequeño laboratorio clínico y un equipo de rayos X convencional.

En noviembre de 1987, a raíz del crecimiento progresivo, abrió los servicios de urgencias 24 horas, cirugía ambulatoria y hospitalización de baja complejidad. Esto significó un importante avance pues se convirtió en el pionero a nivel nacional del modelo de cirugía ambulatoria con las consecuentes ventajas para pacientes, empleadores y el sistema de salud en general. El modelo significó la reducción en los días de incapacidad y los costos asociados.

Paso a paso, el **CMI** fue cimentando las bases de una entidad empeñada en servir con calidad y calidez, entregando a sus pacientes y usuarios una atención diferenciada enfocada en una estrategia de servicio. Ésta ha permanecido en el tiempo y ha moldeado el perfil de la empresa, siendo siempre tenida en cuenta en la toma de decisiones sobre la asignación apropiada de los recursos, la apertura de nuevos servicios, y la adopción de nuevas tecnologías.

En 1993, la demanda creciente en servicios de alta complejidad y el advenimiento de la nueva ley 100 de seguridad social, llevaron a la institución a crecer sus instalaciones ampliando el área de la torre A y construyendo la nueva torre B, incrementado de manera notable la integralidad de la atención. Paralelo a este crecimiento, la organización continuó fortaleciendo su modelo de gestión, y por ello, a inicio de la década del 2000 implementó el modelo de gestión integral de la calidad basado en 3 pilares fundamentales: La gestión estratégica, la gestión de los procesos y la gestión de la cultura. Este modelo aún marca el rumbo actual del CMI.

A finales del año 2015 el Centro Médico Imbanaco abrió a la comunidad, la nueva sede principal y trasladó allí todos sus servicios asistenciales. Esta nueva clínica de 85.000 m², construida con los más altos estándares normativos de calidad y de características sísmo-indiferente, tiene una capacidad para atender 351 pacientes, lo cual de manera significativa mejora la oportunidad para atender la demanda constantemente creciente y proyecta a la institución, como un centro de avanzada en el desarrollo médico y tecnológico.

Evolución en metros cuadrados:

1980: 3.279mc
1987: 7.001mc
1993: 30.475mc
2015: 115.475mc

Evolución en empleados:

1980: 27 Colaboradores
1987: 95 Colaboradores
1993: 306 Colaboradores
1997: 524 Colaboradores
2015: 1933 Colaboradores
2018: 2477 Colaboradores

Evolución accionistas:

1980: 28
1987: 48
1993: 117
1997: 205
2015: 413
2018: 446



Hoy en el CMI participan activamente aproximadamente 3500 personas, entre especialistas, personal de consultorios, empleados, proveedores y personal de las firmas contratistas. Todos ellos alineados con nuestro propósito superior, los valores corporativos y la efectividad de los procesos.

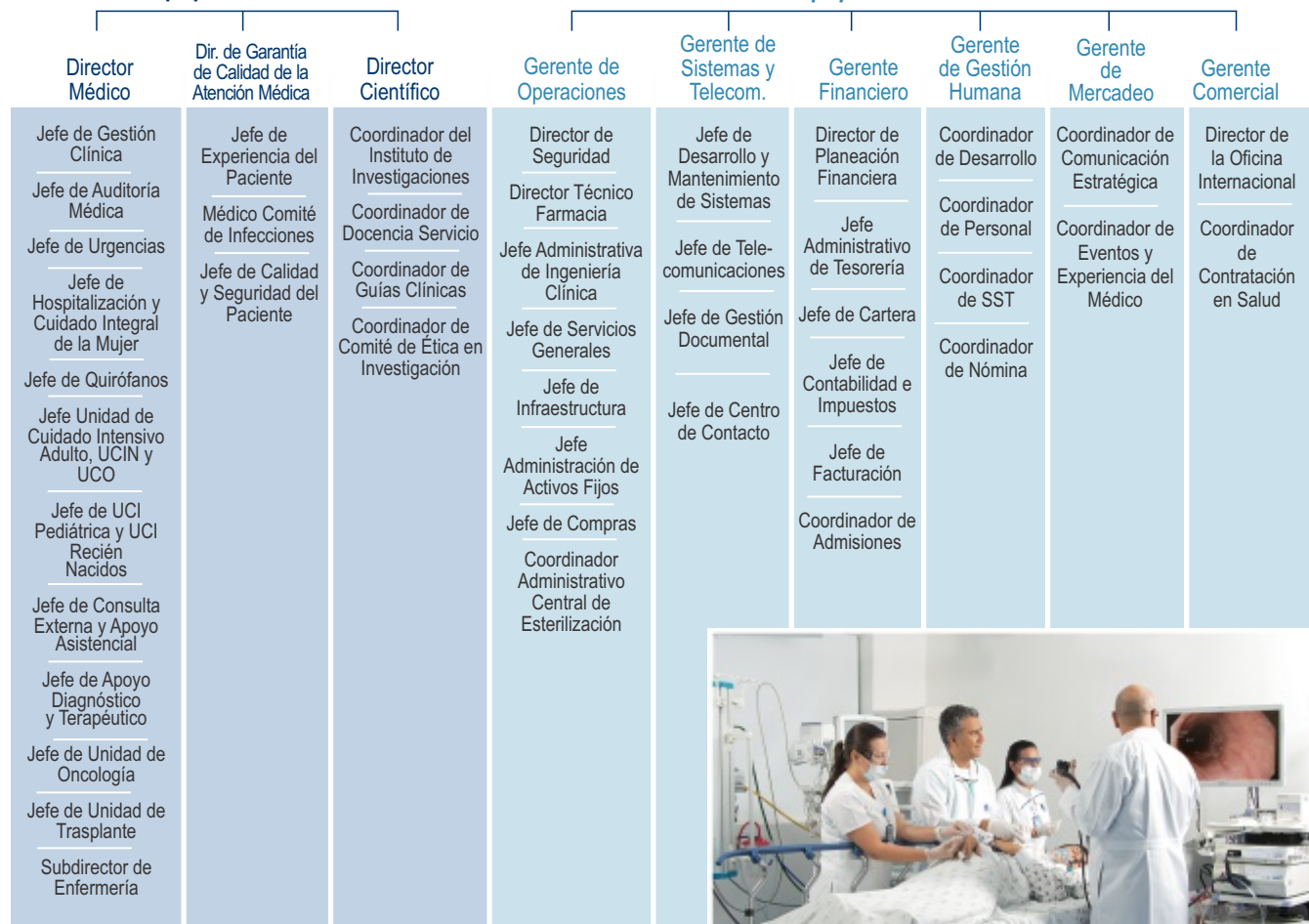
Organigrama

Asamblea de Accionistas
Junta Directiva
Gerente General

Auditoría
Área Legal
Coordinador de Procesos

Equipo Asistencial

Equipo Administrativo



Plataforma de Especialidades Médicas

Alergología

Anestesiología

- Medicina Crítica y Cuidado Intensivo
- Anestesiología Cardiovascular
- Anestesiología Pediátrica

Cardiología

Cirugía General

- Cirugía Laparoscópica Avanzada
- Cirugía de Colon - Recto y Ano
- Cirugía de Trasplantes
- Cirugía de Tórax
- Cirugía Oncológica
- Endoscopia Digestiva
- Cirugía Endocrinológica

Cirugía de Mama y Tumores de Tejidos Blandos(Mastología)

Cirugía Pediátrica

Cirugía Cardiovascular Pediátrica

Cirugía Vascular y Angiología

Cirugía Cardiovascular Adultos

Cirugía Plástica

- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Craneofacial
- Oncoplastia Mamaria

Dermatología

- Dermatopatología

Endocrinología

Fonoaudiología y Audiología

Gastroenterología

Genética Médica

Ginecología y Obstetricia

- Urología Ginecológica

- Ginecología Oncológica

- Cirugía Ginecológica Laparoscópica

Hematología

Hematología Oncológica

Medicina Física y Rehabilitación

Medicina Física y Rehabilitación

Pediatría

Medicina Deportiva

Medicina Interna

- Geriatría

- Hepatología

- Infectología

- Infectología Pediátrica

- Oncología

- Reumatología

Nefrología

Neumología

Neumología Pediátrica

Neurocirugía

- Neurocirugía Pediátrica

Neurología

- Neurología pediátrica

Nutrición y Dietética

Odontología

- Cirugía Oral y Maxilofacial

- Ortodoncia

- Periodoncia

- Rehabilitación Oral

Oftalmología

- Oftalmología Oncológica

- Oftalmología Pediátrica

Optometría

Ortopedia y Traumatología

- Cirugía de Cadera y Reemplazos

- Articulares

- Cirugía de Columna y Deformidades

- Vertebrales

- Cirugía de Hombro y Codo

- Cirugía de Mano y Miembro Superior

- Cirugía de Pie y Tobillo

- Cirugía de Trauma

- Fracturas Complicadas y

- Alargamientos Óseos

- Manejo de Trastornos Musculo-

- Esquelético en Hemofilia

- Ortopedia Pediátrica

- Ortopedia Oncológica

- Traumatología Deportiva

Otorrinolaringología

- Laringología

- Otología (neurootología)

Patología y anatomía patológica

Pediatría

Psiquiatría

- Psiquiatría adultos

- Psiquiatría infantil y de la adolescencia

Psicoanálisis - Psicoterapia

Radiología

Urología

Con esta estructura el CMI presta los servicios descritos a continuación y vende 450.000 millones de pesos al año (aproximadamente 15 millones de dólares).

Portafolio de servicios

Chequeo Médico Preventivo

Cirugía

Consulta Externa

- Clínica de Heridas
- Cirugía Bariátrica
- Fortalecimiento Piso Pélvico
- Hospital sin dolor
- Programa de Hemofilia

Cuidado Integral de la Mujer

- Urgencias Ginecoobstétricas
- Diagnóstico Prenatal
- Unidad de Alto Riesgo Obstétrico

Electrodiagnósticos

- Programa de Epilepsia

Hospitalización

- Desintometría Ósea
- Ecografía
- Escanografía
- Mamografía Digital
- Rayos X
- Resonancia Magnética

Laboratorio Clínico

Medicina Nuclear

- Pet Scan
- Gammagrafía

Odontología General y Especializada

- Cirugía Refractiva

Radiocirugía y Cirugía Estereotáctica

- (Gamma Knife)

Rehabilitación y Medicina Física

Servicio de Vacunación

Unidad de Angiografía

- Electrofisiología
- Hemodinamia
- Neurorradiología

Unidad de Diagnóstico Cardiovascular No Invasivo

Unidad de Medicina Reproductiva

Unidad de Oncología

- Oncología Radioterápica
- Quimioterapia
- Transplante de Mádula Ósea (adultos y pediátrica)

Unidad de trasplantes

- Transplante de órganos sólidos
- Transplante de tejidos

Unidad de Cuidados Intensivos Adultos

Unidad de Cuidados Coronarios

Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos

Unidad de Endoscopia

Unidad de Imágenes Diagnósticas

Unidad de Recién Nacidos

Unidad de Urología

Urgencias 24 horas





Desde su fundación hasta la fecha, en el camino de gestionar la calidad total, han sido muchos los escalones que ha debido subir el CMI, en pos de lograr su meta estratégica grande y ambiciosa (MEGA) y su propósito superior. No ha sido fácil éste camino, pues ha estado lleno de barreras que continuamente nos presentan los cambios regulatorios y los cambios en el entorno del sector, los cuales hacen que permanentemente reflexionemos sobre los resultados alcanzados, teniendo siempre como foco la escucha de la voz de nuestros clientes. En este proceso hemos podido repensar la organización, redefinir su misión, visión, valores, compartir sus significados, fijar prioridades y establecer líneas de acción, haciendo posible que emerjan más posibilidades y compromisos de todos sus miembros.

MEGA: para el 2013 seremos una de las 3 instituciones de prestación de servicios de salud más importantes de Colombia.

Propósito superior: preservamos la salud y la vida entregando una atención humanizada y de excelencia.

En ese camino, las distinciones y reconocimientos recibidos mencionados a continuación, han fortalecido continuamente La marca CMI:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • La ISO 14001, para Sistema de Gestión Ambiental 2004 • La acreditación internacional para el Laboratorio Clínico 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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, 2009, 2011, 2013, 2015 • Acreditación internacional Joint Commission, 2017 • Best Case Implementation Award. Healthcare Providers Category: GS1: Global HealthCare 2018 |
|--|---|

Así, continuamos en pos de nuestro sueño de ser una empresa que permanece en el tiempo, tan especial y valiosa para nuestros clientes internos y externos, que seamos su clínica preferida y nos recomienden siempre con sus familiares y amigos.

GLOSARIO

ACHC: Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas

ACR: Análisis de Causa Raíz

ARL: Administradora de Riesgos Laborales

EBITDA: Ganancias antes de ingresos, impuestos y amortizaciones

CMI: Centro Médico Imbanaco

CANVAS: Nombre dado a una metodología para planeación de proyectos

CO. Clima organizacional

DA: Debilidad, amenaza

DO: Debilidad, oportunidad

Daño: implica empeoramiento de la estructura o función del cuerpo y/o cualquier efecto deletéreo que se origina de este empeoramiento. Puede ser físico, social o psicológico e incluye enfermedad, lesión, sufrimiento, discapacidad y muerte.

EPS: Empresas Promotoras de Salud

Evento adverso: daño que se le produce al paciente como resultado de la atención en salud y no por las condiciones propias de su enfermedad

Evento Centinela: es la ocurrencia inesperada de un suceso imprevisto que implica la muerte o la pérdida permanente de una extremidad o de una función o el riesgo de haberlo sufrido

FA: Fortaleza, amenaza

Fasecolda: Federación de Aseguradores Colombianos

FCL: Flujo de Caja Libre

FO: Fortaleza, oportunidad

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

Fosyga: Fondo de Solidaridad y Garantía

GH. Gestión Humana

GRD: Grupo Relacionados De Diagnóstico

HC: Historia Clínica

IAAS: Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

ICONTEC: Instituto Colombiano De Normas Técnicas

IED: Iniciativa Estratégica Diferenciadora

IPS: Institución Prestadora de Servicios de Salud

ISO: Infección de Sitio Operatorio

JCI: Joint Commission Internacional

JD: junta directiva

MEGA: Meta Estratégica Grande y Ambiciosa

MSPS: Ministerio de Salud Pública y Seguridad Social

Near miss: se le llama a sí a un incidente que ocurre, que no ocasiona daño al paciente, pero que hubiera podido causarlo

NPS: Net Promoter Score

GLOSARIO

PAE: Plan de Asistencia Al Empleado

PEC: Proyecto De Educación Al Colaborador

POE: Programa de Optimización Energética

POS: Plan Obligatorio de Salud

RCP: Resucitación cardiopulmonar

RH: Recurso humano

SIAM: Sistema Integrado de Atención Médica

SIPOC: Suppliers, Incomes, Process, Outcomes, Customers

SD: Sin dato

SGSSST: Sistema General de Seguridad y Salud En El Trabajo

SISO: Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

THC: Talento humano de colaboradores

TOM: Top of mind.

UCI: Unidad De Cuidado Intensivo

UPC: Unidad Por Capitación