

The winner of the October 2018: **Provider Implementation Best Case Study Award**



Centro Médico Imbanaco de Cali S.A.,
Santiago de Cali, Colombia

Represented by Juan Camilo Rincón,
Demand Planning Chief



V Galería Nacional
Hospital Seguro



Accreditación
Nacional en Salud



Máximo Estándar Mundial
de la Calidad en Salud





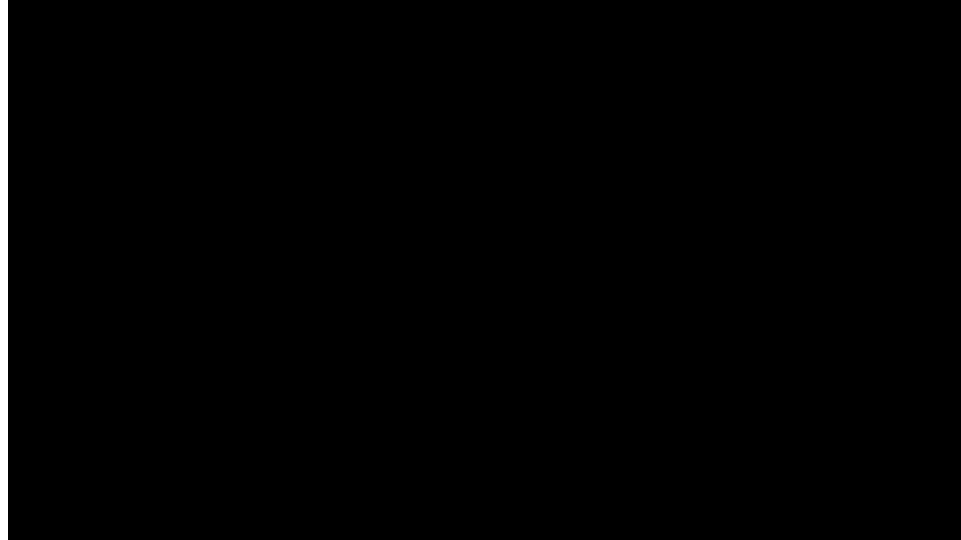
The Global Language of Business

From the Simple scan of a barcode to a complete patient safety strategy

Juan Camilo Rincón, Demand Planning Chief at Centro Médico Imbanaco de Cali, Colombia.

November, 2018





<https://www.youtube.com/watch?v=K8YoRm7p1XM>

Centro Médico Imbanaco de Cali S.A.



Una organización que aprende y camina hacia la excelencia

Ruta de la Calidad



PRIMER DESAFÍO

1970 - 1985



El sueño, se inicia con aportes de capital y la compra del lote para la primera construcción.

Abre sus puertas sobre la base de altos estándares de calidad y diferenciación.

Se cimentó la cultura de servicio y se creó una imagen de marca. Se adoptó el lema "Su salud, es nuestro gran responsable".

SEGUNDO DESAFÍO

1986 - 2010

Se inicia el segundo desafío, con una nueva Generación y la apertura de Urgencias, Cirugía y Hospitalización.

Planearon estratégica - Definición de misión, visión y objetivos corporativos.

Creación del Departamento de Mercadeo.

Afiliación a la Corporación Calce.

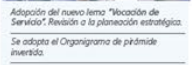
Afiliación al Centro de Gestión Hospitalaria.

Postulación al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Primera medición del clima organizacional, se continúa cada dos años.

Creación de la Gerencia Clínica y conformación de los comités de goberno de la calidad.

1986 - 2000



Adopción del nuevo lema "Vocación de Servicio", Revisión a la planeación estratégica.

Se adopta el Organograma de pátimide invertida.

Finalizo en el premio Portafolio en la categoría Servicio al Cliente.

Se adopta y profundiza en el modelo de Gestión Integral para la Calidad y la Productividad.

Postulación al premio Calidad en Salud Colombia 1995, declarado desierto.

Se inicia participación activa con el IAC. Afiliación como socio activo de ICOMTEC.

Visita a instituciones hospitalarias de Estados Unidos.

Replanteamiento de los valores corporativos: Servicio, Seguridad y Confianza, Honestidad y Trabajo en Equipo.

Capacitación con ICOMTEC en los 8 criterios de la Norma ISO 9000.

2001 - 2004

Finalista en el Premio Calidad en Salud Colombia 2000.

Reconocimiento de IAC por el compromiso con el desarrollo de la logística en el sector salud.

Se inicia la campaña de alineación con los valores corporativos.

Creación de la Gerencia del SIG.



Certificación del Laboratorio Clínico con la Norma ISO 9001:2000.

Postulación al Premio Colombiano a la calidad 2001.

Implementación del Programa de Seguridad al Paciente.

Certificación de la Unidad de Imágenes Diagnósticas con la Norma ISO 9001:2000.

Premio Excelencia Logística 2003 otorgado por el IAC.

Certificación integral para los servicios diagnósticos, oficina y administrativos con Norma ISO 9001:2000.

Acreditación Internacional del Laboratorio Clínico otorgado por el CAP (Colegio Americano de Patología).

Implementación de la Política de Seguridad al Paciente.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Primera medición del clima organizacional, se continúa cada dos años.

Creación de la Gerencia Clínica y conformación de los comités de goberno de la calidad.

Creación de la Gerencia Clínica y conformación de los comités de goberno de la calidad.

Creación de la Gerencia Clínica y conformación de los comités de goberno de la calidad.

Creación de la Gerencia Clínica y conformación de los comités de goberno de la calidad.

Creación de la Gerencia Clínica y conformación de los comités de goberno de la calidad.

Creación de la Gerencia Clínica y conformación de los comités de goberno de la calidad.

2005 - 2007

Renovación del certificado ICOMTEC de Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001:2000 para los servicios diagnósticos, clínicos y administrativos.

Autoevaluación de los procesos asistenciales y gerenciales, con miras a la acreditación.

Reconocimiento a la gestión en prevención de la Incapacitación, Seguro Social y Protección Laboral 2004.

Medalla al Mérito Cruz Emmeráto, Consejo Colombiano de Seguridad, Salud y Medio Ambiente 2004.

Certificado de Acreditación en Salud (92 estándares).

Renovación del Certificado de Acreditación en Salud.

Reafirmación de Sistema Integrado de Gestión SIG, con la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007.

Se emite el nuevo Gran Desafío: Brindar siempre una atención médica segura, para cuidar y preservar la vida.

Rediseño y diseños de la nueva clínica.

Primer Galardón Nacional Hospital Seguro 2010.

Medalla al Mérito Cruz Emmeráto 2009, categoría Excelencia, otorgado por el Consejo Colombiano de Seguridad.

Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2007.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

2008 - 2010

Orden al Mérito ACRIP en Gestión Humana, Categoría empresa.

Cruz Gran Caballero de ACRIP.

Certificado de Acreditación Internacional en Salud, otorgado por la Sociedad Internacional para la Calidad ISQUA.

Renovación del Certificado de Acreditación en Salud.

Reafirmación de Sistema Integrado de Gestión SIG, con la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007.

Se emite el nuevo Gran Desafío: Brindar siempre una atención médica segura, para cuidar y preservar la vida.

Rediseño y diseños de la nueva clínica.

Primer Galardón Nacional Hospital Seguro 2010.

Medalla al Mérito Cruz Emmeráto 2009, categoría Excelencia, otorgado por el Consejo Colombiano de Seguridad.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

Reconocimiento al premio Mejor Gestión Financiera 1994.

TERCER DESAFÍO

2011 - 2013



Se inicia la obra de la Nueva Edificación.

Empresa Libre de Influenza 2011, reconocimiento otorgado por la Sociedad Colombiana de Medicina de Trabajo.

Puesto 25 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 20 entre los mejores hospitales de América Latina.

Segundo Galardón Nacional Hospital Seguro 2011.

Puesto 14 entre los mejores hospitales de América Latina.

Avances de la obra de la Nueva Edificación.

Apertura del servicio de Resonancia, el primero en la Nueva Edificación.

Certificado de Embarazo EPM del Centro de Atención Integral en Hemofilia.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

Apertura del Servicio de Oncología Radioterápica en la Nueva Edificación.

2014 - 2016



El 5 de diciembre de 2015 se realiza la migración de Cirugía, Urgencias, Hospitalización y las Unidades de Cuidados Intensivos a la nueva Sede Principal. El 31 de marzo de 2016 se inaugura la Nueva Sede Principal.

III Galardón Nacional Hospital Seguro 2014.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Segundo Lugar Categoría Mejor Gestión en Salud Ocupacional, Premio Excelencia 2013-2014 ARL SURA.

Puesto 12 entre los mejores hospitales de América Latina.

Traslado del servicio de Medicina Nuclear a la Sede Principal e instalación del equipo Per Ct.

Puesto 12 entre los mejores hospitales de América Latina.

4º Galardón Nacional Hospital Seguro 2016.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

Puesto 13 entre los mejores hospitales de América Latina.

2017 - 2018



Acreditación Joint Commission International

El 28 de abril de 2017 se otorga al CMI el estatus de entidad de salud acreditada por la Junta de Joint Commission International.

Acreditación Internacional del Laboratorio Clínico, otorgada por la Federación Europea de Inmunogenética.

Puesto 11 entre los mejores hospitales de América Latina.

Acreditación Internacional para el Laboratorio Clínico y Laboratorio de Patología Anatómica.

5to Galardón Nacional Hospital Seguro, otorgado por la ACHC 2018

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.

1er Puesto - sesión poster Evolución en la trazabilidad del paciente y mejoramiento de la logística.



Evolución de la marca del Centro Médico Imbanaco

Centro Médico Imbanaco de Cali S.A.



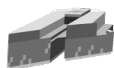
3.4k

Nurses, Technicians,
Dietitian, Therapists,
Pharmacist, support
staff



300

Doctors and
specialists



82k

Square metres new
facility (14 floors)



2k

Number of Surgeries
(monthly)



4

Locations certified by
College of American
Pathologist + 1 European
Federation for
Immunogenetics area

USD\$151 M 2017 yearly
income



351

Hospital beds
(including ICU
and Gynaecology
Dept beds)

131k

Processed lab
samples (Monthly)

30k

Inpatients (Monthly)

149

Adult ICU patients
(Monthly)



151 Cancer patients
(Monthly)



... more than 48 years marking difference



1976



2007



2018



Goals:

- Avoid risk of human errors at product identification by using hand-writing at reports and manual data entry at SIAM.
- Avoid risk of wrong identification of pharmaceutical products and supplies at surgery department (OR).
- Speed up the charge of items to the patient bill by using scanning at bedside, theater and pharmacies.
- Applying lot and expiry date control to pharmaceutical products.



Patient Safety Program Team



Centro Médico
Imbanaco

Procedimientos de Servicio

Dirección de Calidad
y Seguridad del Paciente

Department for Quality
and Patient Safety

Seguridad del Paciente

Patient Safety

Prevención y

de Infección

Prevention and

of Infection

Tecnología

Technology

Fármacos

Pharm

Unidad de Cuidados Intermedios





Timeline

2007

First label printed using EAN-13 barcodes with custom codes. That labels were used only at Surgery Department and part of the central warehouse.

2010

Expansion to all pharmacies, the entire central warehouse, hospitalization, ER, laboratory, outpatient clinic, etc.

2010

First patient wristband was printed using Datamatrix barcode at ER.

2014

First item label printed using correct structure of GS1 standard (GTIN + Lot Number + Expiry Date). More than 1500 labels in use were replaced with the right structure.

2014

Implementation of 13 Automatic Dispensing Cabinets and the WMS.

2015

Opening of new facility (82.000+ square meters added to the existing facility).

2017

Receives JCI gold seal as an accredited hospital.



When Imbanaco met GS1

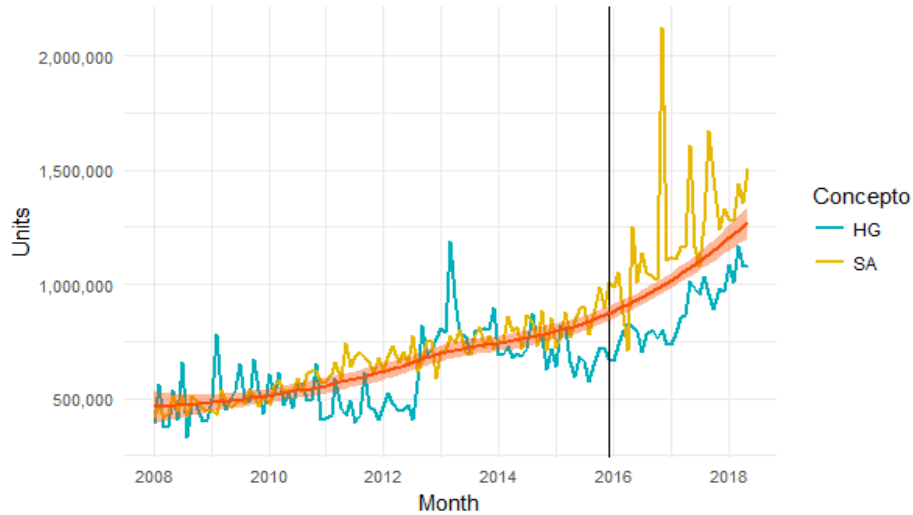
- In 2007, Imbanaco had the opportunity to know about GS1 standards (EAN-13, EAN-8 and GS1-128 barcodes) at the same time Colombian's Textile and Retailers implemented those standard to speed up product identification at Point of Sale.
- Imbanaco started using EAN-13 and EAN-8 barcodes at OR pharmacy to charge all medicines and medical supplies to the patient account without manual data entry at SIAM (ERP + HIS software solution).
- In 2010, GS1 standards were expanded to all medications dispensing task, replenishment and stock control and billing.
- In 2010 also Patient Identification starts using Datamatrix barcodes and healthcare-grade wristbands.

A man in a white long-sleeved shirt and dark trousers is smiling and looking towards the camera. He is holding a handheld barcode scanner in his right hand and a bundle of black cables in his left. He has an ID badge around his neck. The background is a bright, modern office with several desks, computer monitors, and other employees working. One man in a red jacket is visible at a desk in the background, also smiling.

Eng. Andres Fernandez
IT Department



2010: Patient Wristband

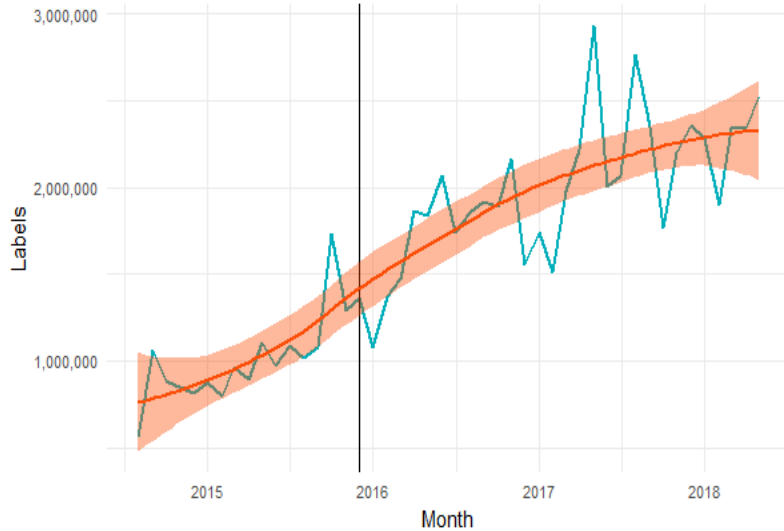




Ruth Herrera, HN
Director of Nursing Staff



2007: Single Item Identification



(2007) SKU Code + Lot + Exp.



(2014) GTIN + Lot + Exp.





Coordinators of Distribution Center





Jhon F. Trejos, PHC
Director of Pharmaceutical Service





Business Benefits

- GS1 product identification structure is supporting the growing demand of treatments and surgeries bringing the same reliable and consistency result for pharmaceutical identification tasks.
- 25% reduction in inventory levels at satellite pharmacies.
- 98% improvement in inventory shrinkage/waste.
- 55% improvement in invoice creation time required.
- Very-low exposure to human risk for handwriting and manual data entry of medication administration.
- High conscience of all medical staff about right patient identification (eight right culture foundation).



MD. Maria X. Arroyave
Director of Billing Service

caja 2
Cash Register 2



Challenges experienced during implementation



- Missing GS1 identification at products. Products (items) from manufactures come with no GS1 identification barcodes. Imbanaco overcomes this by assuming the entire process of printing and re-labeling each product at warehouse area (more than 7500 labels are printed daily).
- Introduce changes (new features and procedures) in a non-stop functioning labour, when an acceptable maintenance windows must be less than one hour long. Introduce gradually the improvement by segmenting areas, process and staff, as well as implementing redundant activities to overcome transition and cut-off activities.

Change Management





Certified staff

Skills and Knowledge Improvement Program





Certified staff

Skills and Knowledge Improvement Program





Next steps...



GSRN

GLN -
Locations



UDI
GIAI





Brenda de los Rios
Sterile Processing Technical Leader





Contact Information

Juan Camilo Rincón

Demand Planning Chief

Centro Médico Imbanaco de Cali

Calle 38Bis 5B2 - 04

T +57 (2)682 1000

M +57 (3)16 589 9264

E jcrincon@imbanaco.com.co

www.imbanaco.co





Gracias

Thank you



V Galardón Nacional
Hospital Seguro



Acreditación
Nacional en Salud



Máximo Estándar Mundial
de la Calidad en Salud



Centro Médico
Imbanaco

Vocación de Servicio