

Estamos interesados en conocer su opinión frente a los servicios prestados por la Clínica Imbanaco.

Esperamos que la encuesta le resulte interesante, estimamos que podría gastar 10 minutos en completarla.

Queremos que sepa que no hay respuestas buenas ni malas, por lo que le pedimos que conteste con la mayor franqueza posible.

Sus opiniones son muy importantes para nosotros. Utilice este medio para expresarse e influir en la toma de decisiones.

Las ideas que le mostraremos durante el transcurso de la encuesta son confidenciales. Es por ello que para participar en esta encuesta debe aceptar las siguientes condiciones:

- 1. Al iniciar la encuesta, soy consciente de que el estudio de mercado en el que estoy participando es confidencial.**
- 2. Al iniciar la encuesta, accedo a no comentar las ideas implicadas, ni el proyecto en el que estoy participando con amigos, familiares, compañeros del trabajo o cualquier otra persona.**

Gracias por participar.

* 1. ¿Cuál es su ciudad de residencia?

- ☐ Cali
- ☐ Bogotá
- ☐ Medellín
- ☐ Barranquilla
- ☐ Otro ¿Cuál?

* 2. Indica si eres...

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer

Clínica

Imbanaco

 Vocación de Servicio

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras

Clínica Imbanaco 2024

* 3. ¿Qué IPS conoces o has oído nombrar en la ciudad de Cali?

Clínica

Imbanaco

 Vocación de Servicio

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras

Clínica Imbanaco 2024

* 4. De las siguientes IPS, ¿cuáles conoces o has oído nombrar?

☐

Clínica Farallones

☐

Fundación Valle del Lili

☐

Clínica de Occidente

☐

DIME

☐

Clínica Nuestra Señora de los Remedios

☐

Clínica Sebastián de Belalcázar

☐

Clínica Versalles

☐

Clínica Imbanaco

☐

Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 5. ¿Cuáles son las IPS de la ciudad de CALI con las que tienen más contacto o comunicación?

☐

Clínica Farallones

☐

Fundación Valle del Lili

☐

Clínica de Occidente

☐

DIME

☐

Clínica Nuestra Señora de los Remedios

☐

Clínica Sebastián de Belalcázar

☐

Clínica Versalles

☐

Clínica Imbanaco

☐

Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 6. ¿Por qué razón son éstas las IPS con las que tienen más contacto o comunicación?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 7. ¿Cuáles de estas IPS te ofrecen valores agregados para el proceso que ejecutas o lideras?

☐

Clínica Farallones

☐

Fundación Valle del Lili

☐

Clínica de Occidente

☐

DIME

☐

Clínica Nuestra Señora de los Remedios

☐

Clínica Sebastián de Belalcázar

☐

Clínica Versalles

☐

Clínica Imbanaco

☐

Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 8. ¿Qué hace diferente a la(s) IPS que acaba(s) de seleccionar?



Clínica Farallones



CLÍNICA DE OCCIDENTE
¡Cada día mejor!

Clínica de Occidente



Clínica Nuestra
Señora de los
Remedios



Clínica Versalles



Fundación Valle del
Lili



DIME



Clínica Sebastián de
Belalcázar



Clínica Imbanaco

Otro ¿Cuál?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 9. ¿Qué esperas de las compañías prestadoras de salud?

- ☐ Que se tenga acceso y oportunidad adecuada a los posibles usuarios
- ☐ Calidad en el servicio
- ☐ Calidez del personal
- ☐ Buenas instalaciones
- ☐ Tecnología
- ☐ Buen servicio del personal Administrativo y Asistencial
- ☐ Que el valor por sus servicios sea acorde al del mercado
- ☐ Otro ¿Cuál?



* 10. Si tuvieras que elegir solo dos (2) proveedores prestadores de salud en la ciudad de Cali, ¿Cuál elegirías?

☐

Clínica Farallones

☐

Fundación Valle del Lili

☐

Clínica de Occidente

☐

DIME

☐

Clínica Nuestra Señora de los Remedios

☐

Clínica Sebastián de Belalcázar

☐

Clínica Versalles

☐

Clínica Imbanaco

- ☐ Otro ¿Cuál?

* 11. ¿Qué se debe tener en cuenta al momento de elegir un proveedor de IPS?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> El conocimiento (trayectoria) de la institución | <input type="checkbox"/> Las políticas de pago de la institución |
| <input type="checkbox"/> La relación comercial con la institución | <input type="checkbox"/> La calidad de los equipos (tecnología) |
| <input type="checkbox"/> La calidad de los servicios prestados | <input type="checkbox"/> Incentivos, premios, programas de fidelización |
| <input type="checkbox"/> Las instalaciones | <input type="checkbox"/> La experiencia del personal médico de la institución |
| <input type="checkbox"/> La rapidez en los procesos | <input type="checkbox"/> La atención del personal administrativo (admisiones, autorizaciones, cuentas médicas) |
| <input type="checkbox"/> Tarifas del portafolio | <input type="checkbox"/> Certificaciones y/o acreditaciones de la institución |
| <input type="checkbox"/> Opinión de la comunidad en general (conocidos, amigos familiares) | |
| <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? | |

* 12. ¿Cómo sería la IPS ideal?

* 13. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena ¿cómo calificarías la comunicación que entablas con tu IPS?

1. Muy mala	2	3	4	5. Muy buena
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



* 14. De las IPS actuales ¿Qué te gusta?

- ☐ Buena comunicación
- ☐ Oportunidad en los servicios
- ☐ Buenos servicios
- ☐ Calidez del personal
- ☐ Otro ¿Cuál?



* 15. De las IPS actuales ¿Qué no te gusta?

- ☐ Hay poca comunicación
- ☐ No hay oportunidad en los servicios
- ☐ La atención del personal administrativo y asistencial es deficiente
- ☐ Otro ¿Cuál?



* 16. ¿Estás satisfecho con la forma en que se relacionan con tus IPS actuales?

- ☐ Sí
- ☐ No

* 17. ¿Por qué razón no estás satisfecho con la forma en que te relacionas con tus IPS actuales?

* 18. ¿Qué es lo primero que se te viene a la mente cuando escuchas "Clínica Imbanaco"?

* 19. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio prestado por la Clínica Imbanaco?

- ☐ 1. Nada satisfecho ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5. Muy satisfecho

* 20. ¿Qué servicios conoces que presta la Clínica Imbanaco?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Consulta externa | <input type="checkbox"/> Unidad de Cuidados Intensivos |
| <input type="checkbox"/> Trasplantes | <input type="checkbox"/> Ortopedia |
| <input type="checkbox"/> Laboratorio | <input type="checkbox"/> Oncología |
| <input type="checkbox"/> Urgencias | <input type="checkbox"/> Neurocirugía |
| <input type="checkbox"/> Hospitalización | <input type="checkbox"/> Cardiología |
| <input type="checkbox"/> Cirugías | <input type="checkbox"/> Cuidado Integral de la Mujer |
| <input type="checkbox"/> Imágenes diagnósticas | <input type="checkbox"/> Urología |
| <input type="checkbox"/> Medicina nuclear | <input type="checkbox"/> Oftalmología |
| <input type="checkbox"/> Rehabilitación física | <input type="checkbox"/> Cirugía Plástica |
| <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? | |

* 21. ¿Cuáles son los aspectos más importantes para considerar en la interacción con el área médica (Dirección médica, auditoría médica, especialistas y calidad y seguridad del paciente)?

- ☐ Organización
- ☐ Comunicación efectiva y diálogo continuo
- ☐ Respeto en el diálogo
- ☐ Comités de casos clínicos
- ☐ Otro ¿Cuál?

* 22. ¿Cuáles son los aspectos más importantes para considerar en los Procesos administrativos (admisión, facturación, y cuentas médicas)?

- ☐ Agilidad en los procesos
- ☐ Organización
- ☐ Tener contacto directo
- ☐ Cumplimientos de los tiempos otorgados para facturación y cobro de cartera
- ☐ Otro ¿Cuál?

* 23. ¿Cuáles son los aspectos más importantes para considerar en la interacción con el área comercial (negociación, proceso de negociación, solución de necesidades)?

- ☐ Comunicación constante
- ☐ Agilidad en los procesos
- ☐ Tener puntos de quejas y reclamos
- ☐ Buenas y largas relaciones comerciales
- ☐ Otro ¿Cuál?



* 24. ¿Cuáles consideras que son las principales fortalezas de la Clínica Imbanaco como IPS?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Convenios o modelos de contratación | <input type="checkbox"/> Buenas instalaciones |
| <input type="checkbox"/> Buena comunicación | <input type="checkbox"/> Ubicación estratégica |
| <input type="checkbox"/> Calidez | <input type="checkbox"/> Su vocación de servicio |
| <input type="checkbox"/> Buen servicio | <input type="checkbox"/> Su integridad (coherentes, transparentes, respetuosos) |
| <input type="checkbox"/> Tecnología | <input type="checkbox"/> Trabajo en equipo |
| <input type="checkbox"/> Personal médico preparado | <input type="checkbox"/> Excelencia y seguridad que brindan confianza |
| <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? | |



* 25. ¿Cuáles consideras que son las principales desventajas de la Clínica Imbanaco como IPS?

- ☐ Problemas de comunicación con el personal asistencial (médicos, enfermeros, etc)
- ☐ Problemas de comunicación con el personal administrativo.
- ☐ Exceso de trámites administrativos (admisiones, autorizaciones, referencia, etc)
- ☐ Proceso de negociación (análisis del mercado y referencia con otros prestadores)
- ☐ Ubicación poco estratégica
- ☐ Tiempos largos de espera para la atención de los pacientes
- ☐ Otro ¿Cuál?

* 26. ¿Qué hace que la Clínica Imbanaco sea única y diferente con respecto a las demás IPS que conoces?






- ☐ El reconocimiento que tiene
- ☐ Calidez en la atención
- ☐ Calidad del servicio
- ☐ Buena comunicación
- ☐ Vocación de servicio
- ☐ Excelencia
- ☐ Integridad
- ☐ Trabajo en equipo
- ☐ Calidad y seguridad del paciente
- ☐ Otro ¿Cuál?

* 27. Pensando en las siguientes especialidades ¿cuáles consideras que son las mejores IPS?

Oncología	<input type="text"/>
Cardiología	<input type="text"/>
Trasplantes	<input type="text"/>
Ortopedia	<input type="text"/>
Neurocirugía	<input type="text"/>
Cuidado Integral de la Mujer	<input type="text"/>
Urología	<input type="text"/>
Oftalmología	<input type="text"/>
Cirugía Plástica	<input type="text"/>



* 28. En una escala de 1 a 5, donde 1 es No la recomendaría y 5 es Sí la recomendaría, ¿Con qué probabilidad recomendarías la Clínica Imbanaco a tus familiares y amigos para...?

	 No la recomendaría	 2	 3	 4	 Sí la recomendaría
Oncología (Atención integral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cardiología (Ayudas diagnósticas, hemodinamia, electrofisiología, cirugía cardiovascular)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ortopedia (Remplazos articulares, fracturas complicadas, alargamientos óseos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neurocirugía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trasplantes (Renal, hepático, cardíaco, médula ósea)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 29. En una escala de 1 a 5, donde 1 es No la recomendaría y 5 es Sí la recomendaría, ¿Con qué probabilidad recomendarías la Clínica Imbanaco a tus familiares y amigos para...?

	 No la recomendaría	 2	 3	 4	 Sí la recomendaría
Urgencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imágenes diagnósticas (Resonancia, Tomografía, Ecografía)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laboratorio Clínico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuidado integral de la mujer (ginecobstetricia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rehabilitación Física (Fisioterapia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 30. ¿Sabes que la Clínica Imbanaco cuenta con sedes ambulatorias en ...?

	Sí	No
Norte (Pacific Mall)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sur (Ciudad Jardín)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Único Yumbo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Único Cali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 31. ¿Tienes conocimiento que la Clínica Imbanaco hace parte del Grupo Quirón Salud?

- ☐ Sí
☐ No

* 32. ¿Qué expectativas tienes frente a la Clínica Imbanaco como parte del grupo Quirón Salud?

* 33. ¿Consideras que desde que la Clínica Imbanaco se unió al Grupo Quirón Salud, la relación?

☐ Mejoro

☐ Siguió igual

☐ Desmejoro



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 34. ¿Hay algo que quisieras que fuera diferente de esa relación desde que la Clínica Imbanaco pertenece al Grupo Quirón Salud?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 35. ¿Has tenido alguna queja de la Clínica Imbanaco?

☐ Sí

☐ No



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 36. ¿Qué queja has tenido de la Clínica Imbanaco?



* 37. En una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es Excelente, ¿Cómo calificarías el servicio prestado por la Clínica Imbanaco?

1. Deficiente	2	3	4	5. Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



* 38. ¿Por qué razones le das esta calificación al servicio de la Clínica Imbanaco?



* 39. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio prestado por la Clínica Imbanaco?

- ☐ 1. Nada satisfecho ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5. Muy satisfecho

Clínica

Imbanaco

Vocación de Servicio

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 40. ¿Ha tenido algún problema con la OAU (Oficina de Atención al Usuario) como queja de la Clínica Imbanaco?

- ☐ Sí
☐ No

Clínica

Imbanaco

Vocación de Servicio

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 41. ¿Qué problemas o inconveniente ha tenido de la OAU (Oficina de Atención al Usuario) de la Clínica Imbanaco?

Clínica

Imbanaco

Vocación de Servicio

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 42. En una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es Excelente, ¿Cómo calificaría el servicio prestado por la OAU (Oficina de Atención al Usuario) de la Clínica Imbanaco?

1. Deficiente

2

3

4

5. Excelente

☐☐☐☐☐

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 43. ¿Por qué razones le da esta calificación al servicio prestado por la OAU (Oficina de Atención al Usuario) de la Clínica Imbanaco?



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 44. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está con el servicio prestado por la OAU (Oficina de Atención al Usuario) de la Clínica Imbanaco?

☐

1. Nada satisfecho

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5.

Muy satisfecho



Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

* 45. En una escala del 1 al 10, donde 1 es no recomendaría y 10 es sí la recomendaría, ¿Con qué probabilidad recomendarías a tus familiares y amigos la Clínica Imbanaco como un centro de IPS?

1. No la recomendaría 5 10. Sí la recomendaría

Clínica Imbanaco

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

 Vocación de Servicio

* 46. ¿Por qué medios de comunicación te gustaría recibir información de la clínica Imbanaco?

- ☐ Correo electrónico
- ☐ WhatsApp
- ☐ Redes sociales
- ☐ Mensaje de texto
- ☐ Medios audiovisuales (Televisión, radio)
- ☐ Volantes
- ☐ Medios impresos (Revistas, periódicos)
- ☐ No sabe/No responde
- ☐ Otro ¿Cuál?
-
- ☐ Ninguna de las anteriores

Clínica
Imbanaco

Relacionamiento Estratégico Aseguradoras
Clínica Imbanaco 2024

 Vocación de Servicio

* 47. Por último, ¿Cuál es el nombre de tu cargo?

* 48. ¿Hace cuánto ocupa este cargo?

- ☐ De 0 a 4 años
- ☐ De 4 a 8 años
- ☐ De 8 a 12 años
- ☐ De 12 a 16 años
- ☐ Más de 16 años



* 49. ¿En qué rango de edad te encuentras?

- ☐ Menos de 25 años
- ☐ 26 a 35 años
- ☐ 36 a 45 años
- ☐ 46 a 55 años
- ☐ 56 a 65 años
- ☐ Más de 65 años



* 50. Nombres y Apellidos