

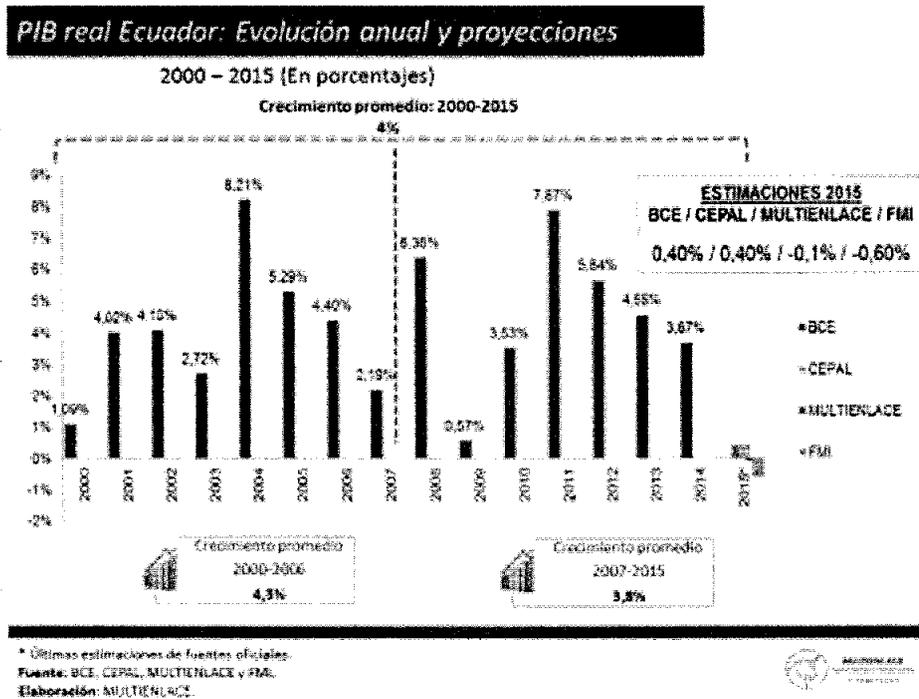
## Informe de Gerencia

### Life and Hope Speciality Care S.A.

El presente informe tiene como fin participar y comunicar a la Junta de Accionistas las gestiones realizadas por el Señor Fausto Ricardo Puente Santos durante el año fiscal 2015 que comprende desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre, el mismo que ha venido desempeñando el cargo de Gerente General y Representante Legal de la Compañía LIFE & HOPE SPECIALITY CARE S.A CENTRO DE TRATAMIENTOS AMBULATORIOS

#### Entorno

El entorno económico en el Ecuador para el año 2015 no fue favorable en varios aspectos, la evolución del PIB para el 2015 fue menor a la que se presentaba en años anteriores. De hecho si comparamos el crecimiento promedio de los últimos 6 años (2007-2015) vs. Los 6 años anteriores es menor en 0.5%

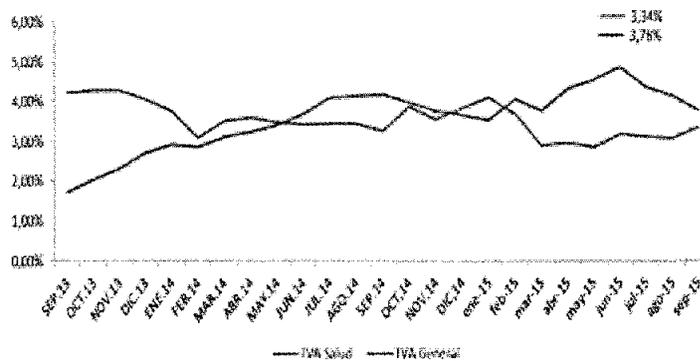


Los rubros de exportación presentan una desaceleración mayormente por el impacto de la caída del precio del petróleo, teniendo como resultado una Balanza Comercial negativa para el Ecuador.

La inflación acumulada en el año 2015 fue de 3.8%, para el sector de Salud de 3.4%.

### IPC: Sector salud variación anual

Sep 2013-2015 (En porcentajes)



\*La inflación acumulada, medida a través del IPC, entre enero y octubre del 2015 fue de 3,32%.

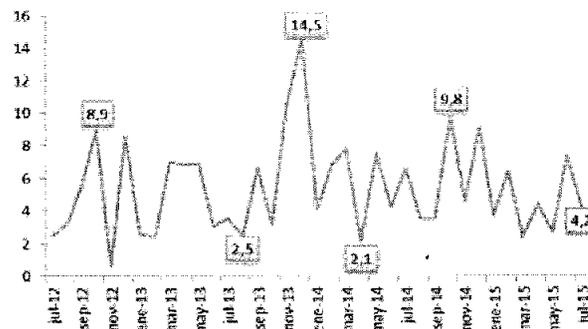
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.  
Elaboración: MULTIMLACE.



Restricciones de liquidez en la economía a finales del 2015 como consecuencia de la caída de depósitos, por lo tanto restricción de créditos.

### Volumen de crédito\*: Actividades de hospitales

Julio 2012-2015 (En USD millones)



\*Incluye a todo el Sistema Financiero ecuatoriano.  
Fuente: Banco Central del Ecuador.  
Elaboración: MULTIMLACE.



Al revisar la información del Sector Hospitalario en base al último Censo, es importante mencionar que apenas un 18% de los pacientes que se atienden en el sector Hospitalario no requieren de internación. El porcentaje de ocupación de camas disponibles llega al 64% en el 2014.

8

## CIFRAS SECTOR HOSPITALARIO

### Número de establecimientos de salud en el Ecuador - 2013

Instituciones	Número
Con internación	3.458
Sin internación	765
Total	4.223

### Evolución de indicadores hospitalarios básicos

Indicador	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Número de camas disponibles	21.100	21.969	23.945	25.529	27.637	29.364	31.784	34.545	37.126	39.667	42.634
Camas por 1000 habitantes	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,5	1,6	1,6	1,5	1,5	1,5
% ocupación camas disponibles	46,32%	45,79%	51,58%	55,52%	49,19%	51,55%	48,15%	56,04%	63,62%	59,16%	64,32%
Reintegro a giro de camas	36	38	43	45	49	46	46	46	50	51	48
Egresos hospitalarios	751.643	852.563	963.237	1.020.047	992.286	1.023.257	1.090.283	1.133.556	1.156.237	1.178.989	1.192.749
Promedio días de estancia	3,7	3,4	3,4	3,5	3,3	3,2	3,1	3,1	3,2	3,1	3,1
Defunciones Resp. Por 1000 Hbs	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,1
Costos de dotación normal	22.942	23.426	24.543	25.952	25.844	25.113	26.177	26.941	25.883	25.686	26.562

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos.  
Elaboración: MULTENACE.

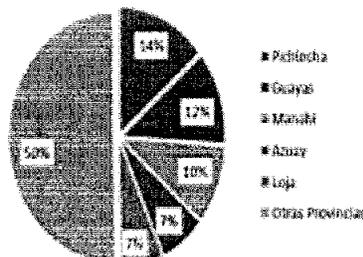
El nivel de participación en número de establecimientos en la categoría de centro clínico-quirúrgico del sector hospitalario es de 0.2%

## SECTOR HOSPITALARIO SIN INTERNACIÓN

### Establecimientos 2013

Clase y Área	Total	% Participación
Subcentro de salud	1366	39,5%
Dispensarios médicos	1127	32,6%
Centro de salud	506	14,6%
Puesto de salud	377	10,9%
Otros*	66	1,9%
Centro clínico-quirúrgico ambulatorio (hospital del día)	8	0,2%
Consultorio general	5	0,1%
Centros Especializados	2	0,1%
Centro de especialidades	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>3458</b>	<b>100,0%</b>

### Sin Internación



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos.  
Elaboración: MULTENACE.

Life & Hope Speciality Care S.A. Centro de Tratamientos Ambulatorios en adelante referida como la Compañía, en el 2015, logra consolidarse como una empresa sólida, confiable y

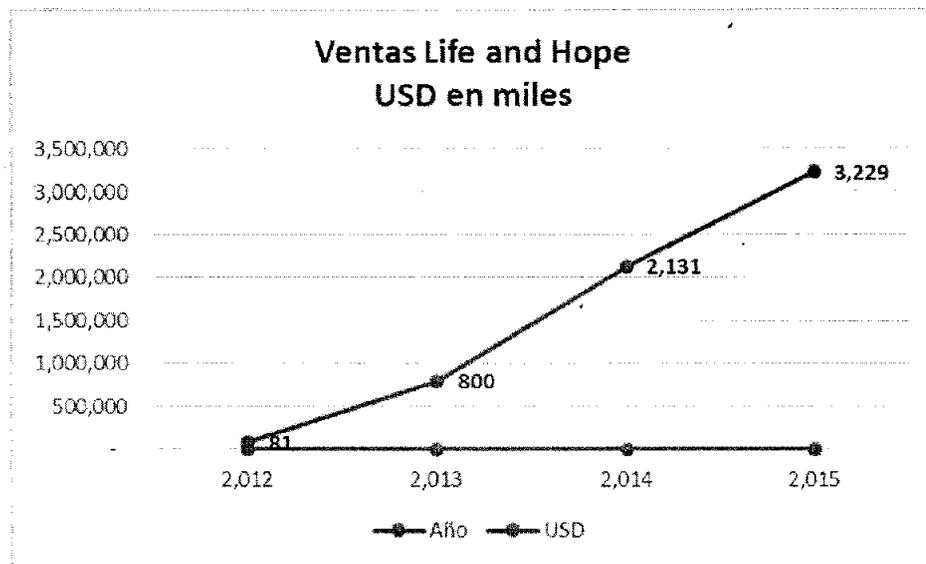
reconocida en la industria de la salud por la calidad de servicios que brinda con su plataforma de personal especializado en el tratamiento de enfermedades catastróficas y crónicas de alta complejidad del programa de acompañamiento de pacientes y seguimiento médico a través de llamadas telefónicas y presencial, dándose a conocer a nivel local y nacional como una de las alternativas innovadoras en Centros de Tratamientos Ambulatorios especializados en tratar enfermedades como el Cáncer y el Artritis, etc.

En el año 2015 la compañía se encuentra posicionada en el mercado de la salud y es reconocida a nivel nacional como el primer prestador de servicios ambulatorios de especialización.

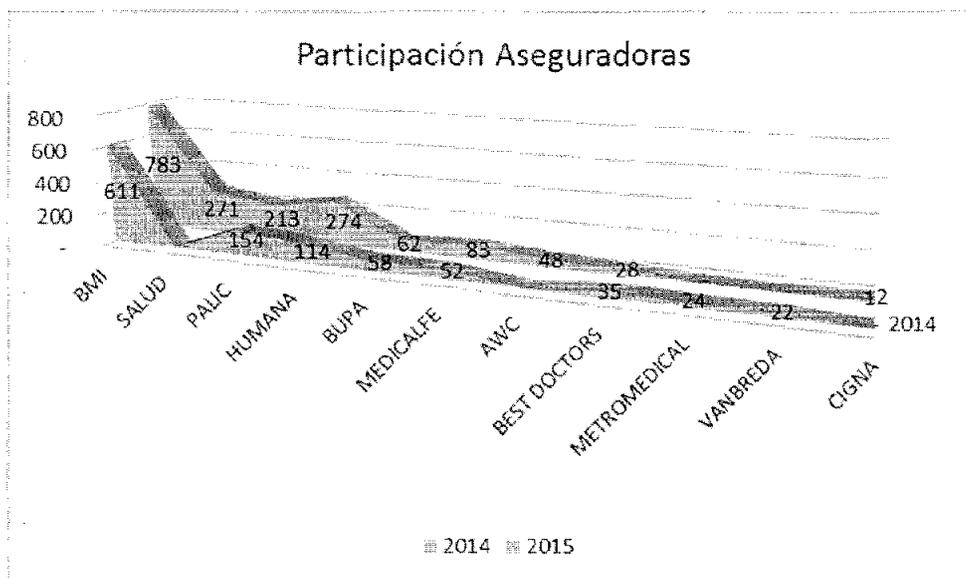
### Ventas

Las ventas se han desarrollado de manera creciente para Life And Hope desde sus inicios, en el año 2015, el crecimiento fue de 51% respecto al 2014.

La compañía en este año de operaciones refleja como resultado económico una utilidad después de impuestos y reservas de USD49.3 miles, presentando un valor de ingresos de USD3.231 miles, costos por USD1.570 miles y gastos por USD1.568 miles.



Nuevas aseguradoras han pasado a formar parte de nuestra cartera de cliente como es el caso de Salud, que en el 2015 representa un 15% del total de la cartera en esta categoría. Los convenios con aseguradoras han permitido un crecimiento de USD704 miles, es decir un 66%. A continuación se presenta un resumen de la facturación a Aseguradoras de los años 2014 – 2015, así como su participación.



ASEGURADORA	2014	%	2015	%	Crec USD	Crec %
BMI	611	57%	783	44%	171	28%
SALUD		0%	271	15%	271	0%
PALIC	154	14%	213	12%	60	39%
HUMANA	114	11%	274	15%	160	140%
BUPA	58	5%	62	4%	4	7%
MEDICALFE	52	5%	83	5%	31	60%
AWC		0%	48	3%	48	0%
BEST DOCTORS	35	3%	28	2%	-7	-20%
METROMEDICAL	24	2%		0%	-24	-100%
VANBREDA	22	2%		0%	-22	-100%
CIGNA		0%	12	1%	12	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,070</b>	<b>100%</b>	<b>1,774</b>	<b>100%</b>	<b>704</b>	<b>66%</b>

### Márgenes

Fue un año en el que el esfuerzo tanto económico como de gestión por parte de la gerencia y sus accionistas empieza a dar frutos. La empresa pasó por una etapa de disolución debido a las exigencias de la Superintendencia de Compañías, en las que si una empresa reflejaba pérdida consecutiva mayor a su capital social debe ser disuelta. A consecuencia de esto Life and Hope S.A. fue tomada en cuenta para la disolución, ya que en sus dos primeros años reflejaba una pérdida de \$101.8 miles que superaba a su capital social que en ese momento era de \$2 miles

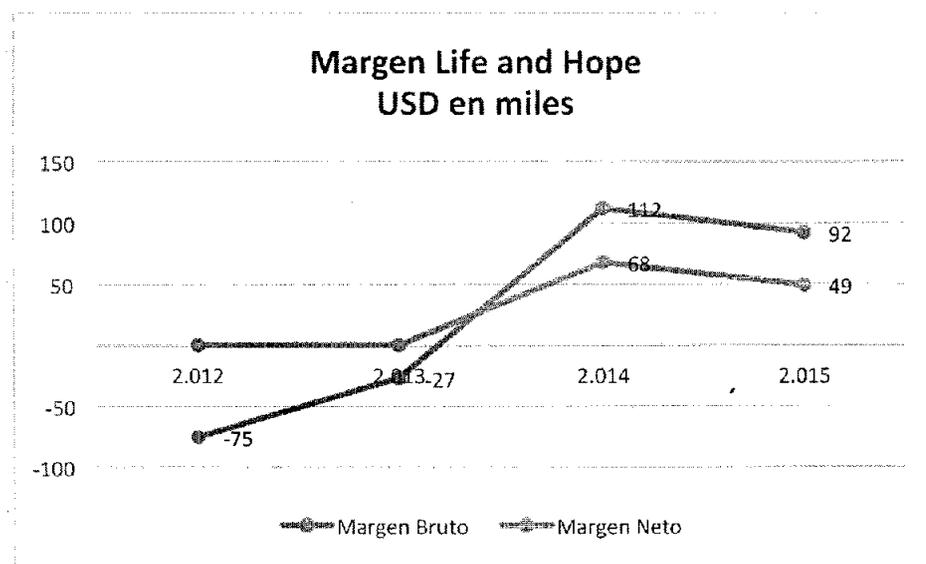
La Junta de Accionistas toma la decisión de Reactivar la Compañía mediante la figura de absorción de pérdidas a través de los aportes de socios (USD 101.8 miles)

*P*

Una vez superada la pérdida por la figura "Absorción de pérdidas" de los socios la Compañía sana su estado de disolución y procede a la Reactivación de la misma. Cabe mencionar que uno de los objetivos de la gerencia y la junta de accionistas es llegar a alcanzar como capital social de la empresa \$100 miles después del cierre del año 2015. Dejando así una puerta abierta de muchas expectativas de crecimiento de la compañía y respaldo financiero.

En junio de 2015 se realizó un aumento de capital por \$70 miles, cantidad que se obtiene de los \$67,9 miles que son las utilidades líquidas 2014, más un aporte de socios de \$34 miles y los \$2 miles que se tenía de capital social.

Al cierre del 2015 tuvimos una rentabilidad fue de USD49 miles, la cual se utilizara para llegar al capital esperado.



### Área Operacional

El área de Operaciones, está conformada por el área médica, bodega y de servicios.

### Área Médica

El Área Médica busca de manera constante mejorar la calidad de los servicios, a fin de atender en las mejores condiciones la demanda de salud de los pacientes de Life and Hope, así como las expectativas de los Médicos Tratantes, aprovechando al máximo los espacios de una estructura adecuada a la misión y visión de la Cía.

El periodo 2015, ha sido importante para:

- ✓ Renovar e implementar el equipo médico.
- ✓ Levantamiento de procesos.
- ✓ Trabajar en una relación con calidez y sinceridad con el paciente y sus familiares, otorgando un ambiente contrario a lo que recibiría en un Hospital o Clínica.
- ✓ Mejorar la percepción de un servicio integral y completo

- ✓ Comunicación continúa con los médicos tratantes dando seguimiento constante, así como retroalimentación de las necesidades de los pacientes y prescripciones dadas en los casos que se requiera.

Conocer la personalidad e inquietudes de cada uno de las enfermeras que acuden al Centro Médico, dando estabilidad Laboral y asignando tareas de manera equitativa y cordial.

Se contrata Md Residente y Enfermera de Planta. Se consolida el personal de Enfermería rompiendo barreras de sus trabajos externos.

Comunicación fluida y transparente entre sí y con la Coordinación Médica. Diligenciamiento completo de la HCL, organización de Carpetas, Registro digital de todos los pacientes (manual).

Capacitación tipo coaching con cada uno, enseñando producto por producto, el trato al paciente y la información que está permitido dar, hablando un mismo lenguaje todo el personal médico. SATISFACCION del paciente con la atención recibida y empatía con el personal asignado.

- ✓ Procesos del Área Médica
- ✓ Manual de Manejo al paciente Oncológico.
- ✓ Proceso de Código Azul
- ✓ Elaboración del Proceso de Desinfección solicitud de los requerimientos faltantes para cumplir el proceso.
- ✓ Elaboración del Proceso en caso de derrame de productos Citostáticos.
- ✓ Elaboración del Proceso de aplicación domiciliaria
- ✓ Elaboración de Proceso de Bioseguridad
- ✓ Elaboración del Proceso para manejo del Coche de Paro
- ✓ Solicitud de los requerimientos, organización de los fármacos,
- ✓ Elaboración del Protocolo para manejo de Deshechos, Capacitación y actualización del manejo de Deshechos en el Centro con solicitud realizada de los requerimientos que se necesita según las exigencias de Control de Calidad por parte del MSP.
- ✓ En la Gestión del Licenciamiento participación activa en todos los requerimientos.

#### Área de Servicios

El área de servicios ha trabajado poniendo énfasis en algunos aspectos como:

- ✓ Incremento del servicio de terapia psicológica – Clínica NOOS
- ✓ Realizó la medición del satisfacción al cliente
- ✓ Realizó la entrega de kits al paciente nuevo
- ✓ Reestructuró las funciones del área de Servicio al cliente.
- ✓ Contratación de personal con experiencia en atención hospitalaria, seguros y servicio al cliente.

- ✓ Estableció las relaciones comerciales para atención de asegurados Allianz (enero)
- ✓ Cerró el convenio con Salud (mayo) e implementó el proceso de atención a sus asegurados.
- ✓ Estableció relaciones comerciales para la atención de asegurados de Cigna (noviembre)
- ✓ Realizó la actualización de Convenio Confiamed (septiembre)
- ✓ Formalizó la firma del convenio con Bupa (julio)
- ✓ Gestionó con las aseguradoras copago-Cimzia
- ✓ Realizó la migración de funciones y gestión de cartera al Departamento Financiero – Contable (junio)
- ✓ Realizó la capacitación y actualmente se da soporte al personal en la gestión de cobranzas
- ✓ Gestionó la asistencia de Aseguradoras en convenio y médicos en el lanzamiento de la cadena de frío (julio) fortaleciendo la imagen de L&H.
- ✓ Realizó la migración de funciones del proceso de agendamiento y recordatorio de pacientes, operación de la agenda de pacientes del Dr. Fuad Terán, coordinación de consultas médicas por convenio con aseguradoras y reportes de ventas de productos al Back Office L&H manejado por Litya.
- ✓ Fortaleció el Servicio e imagen de L&H con los dermatólogos y alergólogos en a través de cenas organizadas por Novartis – Xolair
- ✓ Incrementó la evaluación por KPI'S al personal
- ✓ Realizó el seguimiento de salida de producto a través de reuniones con los representantes de los laboratorios farmacéuticos a fin de mantener stock sanos.
- ✓ Realizó el seguimiento del convenio con Novartis para las aplicaciones gratuitas de Aclasta al paciente.
- ✓ Coordinación de capacitación de productos nuevos al personal de L&H de servicio al cliente, área médica y bodega con los laboratorios farmacéuticos.
- ✓ Gestionar la cancelación de los valores reportados como exceso en honorarios médicos por Salud (\*)
- ✓ Cumplió con la entrega mensual de los pagos por honorarios médicos.
- ✓ Cumplió con la entrega semanal de los reembolsos a las Aseguradoras.
- ✓ Cumplió con el reporte para el pago de honorarios al personal de enfermería outsourcing.
- ✓ Cumplió con el reporte de ventas de productos claves a los laboratorios farmacéuticos (subcutáneos)
- ✓ Elaboró el documento de estándares no negociables de Servicio al Cliente
- ✓ Elaboró el vademécum de productos para el personal de Servicio al Cliente
- ✓ Elaboró el flujo de atención al paciente



- ✓ Elaboración de la matriz de precios por convenios con Aseguradoras

### Área de Bodega

Uno de los eventos destacados en este año fue la inauguración del cuarto frío que permite mantener en perfecto estado el producto y asegurar que cumpla con el estándar exigido para la conservación de cada medicamento, mejorando así nuestra infraestructura. Así también el crecimiento en la estructura de personal, debido al incremento de pacientes.

Finalmente, Life and Hope al ser una empresa que se preocupa por uno de los recursos más valiosos, ha trabajado en el área de Recursos Humanos en los siguientes puntos:

- Levantamiento de los parámetros para realizar el pago de KPIs
- Pago de las primeras utilidades al 100% (personal activo e inactivo).
- Revisión de procesos de las distintas áreas de la empresa.
- Eventos de integración.
- Charlas informativas.
- Paseo anual
- Contrato de seguros de salud con Humana
- Bases de datos digitales para la selección de personal.
- Equipos de trabajo más consolidados mejorando el clima organizacional.

Atentamente



Fausto Puente

Gerente General

C.I. 171228435-3