INFORME DE GERENCIA EJERCICIO 2007

Señores socios del Instituto Médico del Riñón, DIALIBARRA Cía. Ltda.

Pongo en consideración de ustedes el informe de Gerencia correspondiente al año 2007 que más que un informe es un detalle de actividades.

En el mes de Noviembre del año 2006 luego del proceso de construcción de la unidad, se da comienzo a las actividades con la organización administrativa, contratación de personal e inicio de los trámites para la entrega de la documentación para la obtención de la CERTIFICACION AL IESS, la misma que la obtuvimos en el mes de Febrero. Los personeros del IESS condicionaron la acreditación a la realización de reformas en la unidad:

Arreglar las puertas de los baños, retirando sus seguridades.

Recorte de la parte inferior de las puertas.

Colocación de soportes para los pacientes en los baños

Ampliación del área de ósmosis y reubicación de la planta eléctrica.

Reubicación de la puerta de emergencia en la sala de diálisis.

Aumento de un tanque de carbono en el sistema de ósmosis.

Acerar la toma a la red

Colocación de una máquina back up

Cambio del esterilizador por uno de vapor.

Luego de realizar estas modificaciones, en el mes de marzo, se presentó la documentación para obtener la Acreditación de Prestación de Servicios al IESS, lastimosamente, tuvimos una serie de problemas ajenos a nuestra voluntad como cambios de Directivos por nuevo gobierno, aparentemente bloqueo en los trámites porque se nos extraviaban documentos, los mismos que teníamos que volver a presentar con la consecuente pérdida de tiempo y luego de múltiples trámites y viajes a Quito se obtuvo la firma del Contrato el 16 de Agosto del 2007.

El 11 de agosto con el fin de darnos a conocer como la primera unidad renal del norte del país organizamos una campaña de Prevención CUIDA TU RIÑON, obteniendo una magnifica acogida atendiendo a mas de doscientos pacientes, por lo que quiero reiterar mi agradecimiento a todo el personal de nuestra unidad que nos apoyaron en ése día, de manera especial a la Dra. Doris Almeida, Dr. Solarte, Dr. Caicedo, al Laboratorio Clínico de Especialidades y a Farmacias Económicas.

Debo indicar que en los meses de enero a Agosto contábamos con muy pocos pacientes privados, realmente fueron tiempos muy críticos ya que durante ocho meses tuvimos

que mantener al personal en sus lugares de trabajo ya que mes a mes indicaban que nuestro contrato estaba por firmarse.

Iniciamos actividades en el mes de Septiembre con 14 pacientes del IESS más 5 privados con un total de 19 pacientes y en consulta externa 6 pacientes atendidos.

En el mes de Octubre ingresaron 9 pacientes del IESS y dos particulares, que por recursos económicos se retiraron en éste mismo mes dando un total en éste mes de 30 pacientes en Hemodiálisis y 8 pacientes atendidos en consulta externa.

En el mes de noviembre ingresan 2 pacientes IESS y 2 privados retirándose 1 por falta de recursos económicos quedando en éste mes 31 pacientes en Hemodíalisis y 11 pacientes en consulta externa.

Para el mes de diciembre hay un ingreso de un paciente transeúnte que viene de vacaciones de Colombia dando un total de 32 pacientes en H. D. y 16 pacientes atendidos en consulta externa.

Como ustedes pueden comprobar el número de pacientes ha ido aumentando tanto en ingresos a Hemodiálisis como en consulta externa gracias a gestiones realizadas con algunos medios de comunicación que nos han hecho entrevistas y seguimiento de nuestra labor en el sector norte del país. En cuanto a pacientes privados en Hemodiálisis, quiero indicar que en muchos casos nos hemos solidarizado con ellos buscando recursos económicos y empleo en diferentes partes de la provincia obteniendo buenos resultados para tranquilidad de muchos de ellos. No debemos decaer en seguir luchando por la formación de la Fundación que beneficiará a muchos de éstos pacientes por lo que comprometo a la Sra. Senobia Landazurí y al Dr. Caicedo para que sigan gestionando dicha documentación.

En el mes de Octubre firmamos el convenio con el ISSFA quienes con anterioridad visitaron y verificaron nuestras instalaciones quedando muy complacidos. Actualmente tenemos un paciente con éste convenio.

Debo indicar que del contrato de comodato precario realizado con Baxter al iniciar nuestra unidad, nos fueron entregadas tres máquinas Gambro completamente nuevas y tres máquinas Tina con horas de uso, de las cuales las máquinas Gambro comenzaron a darnos problemas pues no se las podía calibrar por la altura según los técnicos, por lo que se solicito a Baxter el cambio inmediato de dichas máquinas, pues los pacientes estaban comenzando a molestarse de nuestro servicio. Esta solicitud demoró más de un mes en hacerse realidad aceptando el cambio y entregándonos las tres máquinas Tina y la Baxter 1550 máquina extra que servirá de Backup en caso de necesidad. El 23 de Noviembre solicité una máquina extra por cuanto la mayoría de nuestros pacientes son de otras zonas de nuestra provincia y solicitaban ingresar al segundo turno por problemas de transporte, es decir que hoy la Unidad cuenta con 7 máquinas y una de Backup y aún así persiste la solicitud de algunos de ellos de ingresar al segundo turno lo cual es imposible por cuanto nuestra sala ya no permite la colocación de otra máquina más, pues vendría a afectar la comodidad de nuestros pacientes y otros problemas que luego indicare.

A partir del mes de Abril Dialibarra comenzó su proceso de implementación de la ISO 9001- 2000 y a partir del mes de septiembre con el ingreso de los pacientes del IESS se ha ido implementando la documentación que cada área tiene en sus procesos. Está programada la primera auditoria para el día 10 de Marzo del 2008.

Con respecto al personal debo indicar que toda empresa tiene entre sus activos el Capital Humano todos ellos en sus correspondientes áreas han demostrado un trabajo tesonero y se han ido ganado el afecto y confianza de nuestros pacientes, acciones que van en beneficio de nuestra unidad. Estoy segura que el grupo de trabajo con el que contamos es excelente, existiendo en ellos mucha calidad y calidez que son los objetivos de nuestra Institución.

Actualmente creo que todas las necesidades por los pacientes solicitados han sido brindadas. Debo notificar a los señores accionistas lo siguiente:

1.- Que en la ciudad de Ibarra el clima es caliente por lo que se compró para la sala de Hemodiálisis dos circuladores de aire, pero constatamos que no es suficiente ya que con la colocación de la 7ma. máquina en la sala esto vino a aumentar el calor y por ende las quejas de los pacientes y del personal que labora dentro de la sala, en especial los días que hace calor. Por lo que se solicita que en cuanto sea posible se coloque un sistema de aire acondicionado.

2.- Que por problemas de alteración de voltaje en nuestra ciudad tenemos que asegurar las máquinas de hemodiálisis con reguladores de voltaje que próximamente serán colocadas en cada máquina.

Durante dos ocasiones se han realizado encuestas de satisfacción al cliente arrojando resultados que realmente nos estimulan para seguir adelante.

1.-En promedio Dialibarra tiene un 93.49% de aceptación en los pacientes, el cual es un resultado excelente, comparado con un parámetro de calidad de satisfacción que es del 90%.

Adjunto a este informe, tabulación de las encuestas, comentarios, recomendaciones y plan de acción inmediata para mejorar el índice de satisfacción del cliente.

Finalmente, termino mi informe de gerencia agradeciendo a los señores accionistas de la unidad por la confianza en mi depositada, éste cargo ha sido un reto, he aprendido mucho y lo que aún me falta por aprender lo haré con mucha tenacidad y dedicación como lo he demostrado durante éste año de trabajo.

Atentamente,

Amparo de Caicedo
Gerente

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
UNICA EMPRESARIA
IBARRA