

ASISTANET S.A.
"Atención Médica Primaria"

Quito, febrero de 2010.

INFORME GERENCIA
ENERO - DICIEMBRE 2009

Señores:

JUNTA DE ACCIONISTAS ASISTANET S.A.

En mi calidad de Gerente General AsistaNet S.A., empresa prestadora de servicios de salud, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la resolución No. 901-5-3-006 de la Superintendencia de Compañías, publicada en el Registro Oficial No. 445 del 28 de mayo de 1990, presento a los señores Accionistas, el Informe de Gerencia General del año 2009, comprendido en lo siguiente:

1. COMENTARIOS GENERALES:

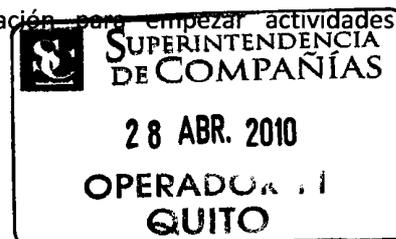
1.1. Antecedentes.-

AsistaNet S.A. fue constituida bajo las leyes de la República del Ecuador el 29 de febrero del 2008 mediante escritura pública N° 872 ante notario trigésimo noveno con el siguiente objeto social: "La administración, prestación de los servicios de medicina, cirugía, obstetricia, traumatología, laboratorio clínico y demás de índole semejante relacionados con las ciencias médicas".

Dicha prestación de servicios se realizará en una sede concebida para tal fin y es grato plasmar en este informe que luego de innumerables obstáculos, la sede de AsistaNet en Quito, ubicada en el Edificio Titanium en la Planta Baja, Piso 2 y 4 se encuentran terminadas en un 100%. Y se realizará la apertura de la sede en enero de 2010.

1.2. Situación Financiera.-

El ejercicio económico de la empresa se ha reflejado únicamente en su Balance General, debido a la etapa pre operativa en la que permaneció en este periodo. Donde el monto de \$1.349.821,14 USD de Activos Fijos muestra la adquisición de activos requeridos para el inminente inicio de operaciones. Otro rubro relevante es el de Gastos de Constitución por \$587.286,73 USD propios de la etapa de preparación para empezar actividades comerciales.



Así mismo, el financiamiento de esta etapa de la compañía, ha venido mayoritariamente de los accionistas y también de los proveedores de activos fijos, sumando el patrimonio \$1.704.466.50 y la deuda con proveedores por \$307.781,50.

1.3 Gestión Operativa.-

Durante el 2009 la gestión Operativa se enmarco en el siguiente plan estratégico:

1.3.1 Metas:

- 1.3.1.1 Planear, organizar y desarrollar las normativas, políticas, procesos, manuales, funciones de las diferentes áreas para asegurar el logro de los objetivos de AsistaNet, promoviendo el mejoramiento continuo en el servicio, atención de los clientes y funcionamiento de áreas y sedes.
- 1.3.1.2 Montaje total del Centro Médico de AsistaNet seccional Quito.

1.3.2 Objetivos:

1.3.2.1 Logísticos Organizacionales y Operativos.

- 1.3.2.1.1 Elaborar los manuales, funciones, reglamentos, políticas y procesos para el correcto funcionamiento de las áreas en las sedes.
- 1.3.2.1.2 Brindar soporte para el levantamiento de procesos en el área médica, laboratorio, imagen, procedimientos, enfermería, farmacia, administrativa, entre otras.
- 1.3.2.1.3 Desarrollar planes y estrategias para la correcta prestación del servicio en todas las áreas, identificando claramente funciones, recurso humano y físico.
- 1.3.2.1.4 Establecer los indicadores de gestión requeridos para la medición del desempeño en las áreas y asegurar el seguimiento y control de los mismos.
- 1.3.2.1.5 Capacitar el recurso humano periódicamente en los procesos y

- procedimientos sobre calidad en el servicio para toda la organización.
- 1.3.2.1.6 Evaluar la eficacia y efectividad de los procesos implementados y la aplicación de sistema de mejoramiento continuamente.
 - 1.3.2.1.7 Coordinar los procesos con empresas aseguradoras.
 - 1.3.2.1.8 Reportar a cada área las deficiencias en el servicio, las necesidades y los consolidados estadísticos a través de comités de Calidad y mejoramiento continuo.
 - 1.3.2.1.9 Velar por el buen trato a los usuarios, atender, orientar y tramitar quejas de los, evaluar periódicamente los resultados del sistema de medición de satisfacción y generar alternativas de solución.
 - 1.3.2.1.10 Supervisar y coordinar el funcionamiento de la línea de frente y call center, realizando un seguimiento a su desempeño, oportunidad, rendimiento, actitud, capacidad resolutive frente al usuario.
 - 1.3.2.1.11 Monitorear la suficiencia del recurso humano, físico y la capacidad instalada de las sedes con base en el crecimiento de usuarios.

1.3.2.2 Logísticos de la Administración.-

- 1.3.2.2.1 Soporte para la implementación de programas y software relacionado a historias clínica o de Farmacia.
- 1.3.2.2.2 Establecimiento, coordinación y seguimiento a la logística para el montaje del centro médico.
- 1.3.2.2.3 Garantizar el correcto manejo, dotación, rotación, reposición de equipos, insumos y medicamentos en las sedes.
- 1.3.2.2.4 Coordinar los procesos entre AsistaNet y los departamentos corporativos

como Talento Humano, Procura, Imagen corporativa, Jurídica, Sistemas etc.

- 1.3.2.2.5 Revisión del ajuste técnico de los contratos con proveedores de equipos y dotación en general, con base en las necesidades identificadas y requeridas.
- 1.3.2.2.6 Control sobre el gasto de recursos en las sedes.

1.3.3 Actividades

1.3.3.1 Logísticos Organizacionales y Operativos.

- 1.3.3.1.1 Levantamiento de Manuales de la Corporación para manejo y estandarización de documentos: trabajo realizado en coordinación con Nora Salguero del departamento de Organización y procesos corporativo.
- 1.3.3.1.2 Levantamiento de Manuales Organizacionales de AsistaNet, estructurados según Normativa ISO 9000.
- 1.3.3.1.3 Capacitación a jefaturas y personal relacionado en el manejo de formatos.
- 1.3.3.1.4 Selección de personal: selección de hojas de vida, entrevista a Jefaturas, línea de frente, parvularia, limpieza, personal médico asistencial. Cumplimiento 100%
- 1.3.3.1.5 Elaboración del Manual de Funciones: levantamiento con jefaturas de todos los cargos a contratar en AsistaNet. Cumplimiento 100%
- 1.3.3.1.6 Manual de procedimientos: levantamiento con jefaturas de todos los procesos regentes de la compañía según mapa de procesos y los

procedimientos relacionados a las empresas aseguradoras. Cumplimiento 90% en lo relacionado a operación. 70% en lo relacionado a procedimientos médicos.

- 1.3.3.1.7 Sustentación ante empresa aseguradora de propuesta de AsistaNet, entregando 2 meses antes de apertura los procesos. Cumplimiento 100%
- 1.3.3.1.8 Diseño de indicadores de gestión para el centro médico. Cumplimiento 100%
- 1.3.3.1.9 Capacitación a todo el personal sobre los procesos de las áreas operativas. Cumplimiento 100%
- 1.3.3.1.10 Evaluación y reestructuración de los procesos implementados: evaluación y seguimiento en campo, establecimiento de mejoras al interior de la compañía y con reuniones periódicas con el asegurador. Cumplimiento: tarea constante, evaluación diaria de desempeño.
- 1.3.3.1.11 Unificación y generación de reportes en las diferentes áreas, proceso en ajuste cumplimiento del 90%.

1.3.3.2 Logísticos de la Administración.-

- 1.3.3.2.1 Elaboración de cronogramas y seguimiento a labores.
- 1.3.3.2.2 Búsqueda, análisis y evaluación de diferentes programas informáticos relacionados con Historia clínica y manejo de farmacias.
- 1.3.3.2.3 Configuración y estructuración de SisNet 24 para Ecuador: análisis de las estructuras, generación de requerimientos y mejoras, adaptación

- del sistema a normativas y conceptos locales. Cumplimiento 100%.
- 1.3.3.2.4** Ajuste de presupuesto en relación a dotación y gastos generales del centro médico.
 - 1.3.3.2.5** Seguimiento a obras, reunión con proveedores obras civiles para establecer manejos, seguimiento, correcciones, etc. Cumplimiento 100%.
 - 1.3.3.2.6** Coordinación de tareas, personal y recursos para llevar a cabo trabajos generales en obra. Cumplimiento 100%.
 - 1.3.3.2.7** Reuniones proveedores área imagen y laboratorio para establecer condiciones de negociación, entrega, instalación, etc. Cumplimiento 100%.
 - 1.3.3.2.8** Proceso de compra de toda la dotación para el montaje del centro médico: Cumplimiento 100%.
 - 1.3.3.2.9** Definición de listado completo: revisión de características de equipos, definición de dotación por áreas según servicios.
 - 1.3.3.2.10** Convocatoria y selección de proveedores, bajo criterios de calidad, costo, garantías, tiempos de entrega. Negociación en precios y condiciones favorables para la empresa.
 - 1.3.3.2.11** Elaboración cuadros comparativos y órdenes de compra.
 - 1.3.3.2.12** Generación de contratos de compra, entrega recepción para la dotación que requería contar con dicho soporte.
 - 1.3.3.2.13** Recepción de dotación general, ubicación en centro médico.
 - 1.3.3.2.14** Manejo de manuales y control de instalación.
 - 1.3.3.2.15** Reuniones imagen corporativa para definición de imagen para AsistaNet, señalética y diseño en general. Cumplimiento 100%.

- 1.3.3.2.16** Definición y estandarización de imagen en dotación: uniformes, cortinas, colores en dotación, etc. Cumplimiento 100%.
- 1.3.3.2.17** Negociación con proveedores con los que se estableció contratos por montos y dotaciones superiores y se renegóció para que acepten recortes y pagos parciales. Cumplimiento 100%.
- 1.3.3.2.18** Elaboración de adendums.
- 1.3.3.2.19** Cumplimiento 100%.

1.4 Gestión Médica

1.4.1 META:

Dar soporte técnico para brindar servicios de salud de alta calidad a los usuarios de AsistaNet.

1.4.2 OBJETIVOS:

- 1.4.2.1** Conformar un equipo técnico-científico con alto sentido de compromiso hacia la empresa y enfoque de atención al usuario, capacitado en los procesos internos de la empresa (100% cumplimiento)
- 1.4.2.2** Estandarizar protocolos diagnósticos y terapéuticos para la atención a los usuarios (proceso continuo de revisión permanente)
- 1.4.2.3** Establecer procesos de atención en las diferentes especialidades y actividades del centro médico (80% cumplido)
- 1.4.2.4** Generar un tarifario técnico para las diferentes actividades que realiza el centro médico, en base a estudio de mercado y a costos de producción. (procesos de permanente revisión)
- 1.4.2.5** Configurar el software SISNET 24 de forma técnica y ajustada a la normativa nacional en salud (80% cumplido)
- 1.4.2.6** Establecer lazos con las empresas hermanas (MedNet) a fin de definir procedimientos para la interacción prestador-asegurador, que beneficie a los usuarios.

1.4.3 ACTIVIDADES

Objetivo 1.

- 1.1. En coordinación con la oficina corporativa de recursos humanos, se selecciono profesionales médicos especialistas en diferentes áreas (18) , enfermeras (2) y rehabilitadoras (2)
- 1.2. Se realizó la inducción de 26 profesionales en la empresa (quienes somos, misión, visión, organización interna, etc.)
- 1.3. Se capacito en el software de la empresa a 26 profesionales, desistiendo de participar en el proyecto 4 (por motivos personales)
- 1.4. Se capacito en ISO9000 y procesos a 24 profesionales médicos.

Objetivo 2.

- 2.1. Se trabajaron 5 protocolos médicos por especialidad, conformándose un total de 30, consensuados entre los diferentes médicos especialistas.

Objetivo 3.

- 3.1. Se elaboraron procesos de atención médica y procedimientos en cada especialidad.

Objetivo 4.

- 4.1. Se realizo un sondeo en el mercado sobre precios de consulta médica, procedimientos, rehabilitación, terapia respiratoria, exámenes de imagen y laboratorio clínico, etc.
- 4.2. Se establecieron costos de producción.
- 4.3 Se realizó un estudio de mercado sobre compra de servicios a terceros en el área de laboratorio clínico e imagen.
- 4.4 Se establecieron las actividades más frecuentes y realizables por el nivel de complejidad del centro médico.
- 4.5 Se estableció el manual tarifario Baremo para AsistaNet.

Objetivo 5.

- 5.1 Se solicito a Sistemas se configure los componentes de la historia clínica de acuerdo a la normativa nacional, así como con CIE 10

5.2 Se configuro la historia clínica del SisNet24 por especialidades, realizándose además carga de paraclínicos e indicaciones para los mismos y otros tratamientos (modificaciones de hábitos, dietas, remedios naturistas, etc.

Objetivo 6.

6.1 se estableció vínculos en diferentes reuniones con MedNet a fin de estandarizar procesos internos en la remisión de usuarios hacia la aseguradora y otros prestadores.

2.- PROYECCIONES PARA EL AÑO 2010

2.1. Inicio de Operaciones

Se programa la apertura de la sede de Quito exclusivamente, ya que en esta sede se concentraran los recursos y esfuerzos de la empresa por consolidarse como prestador de servicios médicos. Fecha programada: 11 de enero de 2010.

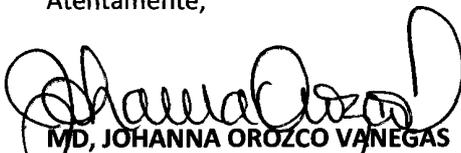
Se elaboran y presentan los presupuestos para el año 2010, con resultados satisfactorios en el primer año con base en las proyecciones de usuarios reportados por MedNet y con base en esto se definen los recursos necesarios para garantizar la operación durante todo el 2010.

2.2. Área Jurídica

Con el área legal, una vez iniciado operaciones, trabajaremos en conjunto para la obtención de las licencias y permisos de funcionamientos requeridos por los entes de control y vigilancia. A la fecha se han adelantado las inspecciones de Bomberos, energía atómica para realizar las adecuaciones recomendadas, de tal forma que el proceso de tramite sea lo más expedito posible.

Por lo expuesto doy mi agradecimiento a Dios y a los accionistas por la oportunidad de servir y desarrollarme profesionalmente basada en principios y generar valor.

Atentamente,



MD, JOHANNA OROZCO VANEGAS
Gerente General

