

INFORME DE GERENCIA GENERAL DEL PERIODO 2018

Señores socios:

En cumplimiento a lo que dispone el literal d) del art. vigésimo séptimo del estatuto social sometemos a consideración de ustedes, el informe de labores de la Compañía SPECIALITYMED CIA. LTDA. C.A., correspondiente al Ejercicio Económico del 2017.

IDENTIFICACION DE LA SOCIEDAD

Razón social: **SPECIALITYMED CIA. LTDA.**

Nombre comercial: **CLINICA INTEGRAL**

RUC: **1792427509001**

Tipo de sociedad: **RESPONSABILIDAD LIMITADA**

Dirección: **Pedregal N35-15 y Hernández de Girón**

Teléfono: **331 61 83**

URL: www.clinicaintegral.com

Email: **info@clinicaintegral.med.ec**

DOCUMENTOS CONSTITUTIVOS

La compañía se constituyó mediante escritura pública otorgada el 7 de febrero de 2013 ante el notario Décimo del cantón Quito, Dr. Diego Almeida Montero y se inscribió el 15 de marzo de 2013, bajo el número 925 del repertorio 9649. El Capital social de la Compañía es de **setecientos sesenta mil cuatrocientos dólares.**

GOBIERNO

JUNTA GENERAL DE SOCIOS

ADMINISTRACIÓN

Ing. GLADYS ACOSTA LÓPEZ
PRESIDENTA EJECUTIVA
Ingeniera en Gestión Empresarial

Dr. Germán Rueda Argüello
GERENTE GENERAL
Abogado

Los nombramientos de la Presidenta Ejecutiva y del Gerente General se encuentran legal y debidamente inscritos en el registro Mercantil, bajo los números de inscripción 18147 y 18149, respectivamente.

ENTORNO MACROECONÓMICO

Durante 2018 el crecimiento de la economía del Ecuador se ha desacelerado: fue de un 1.3% en el primer semestre y se proyecta un 1% para el año completo, frente a un 2.4%(BCE) en 2017. Esto ocurre en buena medida como efecto de la consolidación fiscal en curso, que se tradujo en una disminución del gasto público en capital hasta lograr una reducción del 2.3% del gasto total del sector público no financiero. Sin el fuerte estímulo fiscal de 2017, la actividad económica se desaceleró como consecuencia de una contracción moderada de la producción petrolera (-3.1%), un contexto internacional adverso, con mayor volatilidad financiera y aumentos de tasas por parte de la Reserva Federal de los Estados Unidos, un riesgo país que aumentó casi 200 puntos a partir de marzo y un tipo de cambio real que no logró depreciarse. Durante el primer semestre la formación bruta de capital fijo se expandió levemente (3.2%), a una tasa menor que la registrada en 2017 (3.3%), la igual que las exportaciones (que crecieron un 0.8% en comparación con un 1.1% en 2017). Esto no se reflejó en el mercado laboral ni en la inflación: el desempleo permaneció bajo, con una leve disminución, y los precios al consumidor comenzaron a salir del período deflacionario.

El aumento del precio del petróleo, el bajo dinamismo de la economía y las medidas de remisión tributaria dirigidas a condonar multas e intereses para estimular el pago de impuestos atrasados se plasmaron en el desempeño de los ingresos fiscales: los ingresos petroleros aumentaron un 24.5% y los correspondientes al impuesto a la renta un 10.2%, pero los provenientes del IVA cayeron un 0.7%. El gasto total ejecutado disminuyó un 2.3% como consecuencia de una reducción del 20.3% de los gastos de capital, que contrarrestó el aumento del 6.4% del gasto corriente, inducido por el mayor gasto en intereses y compras de derivados. Como resultado, el superávit primario del sector público no financiero alcanzó un 0.4% del PIB (en comparación con un déficit del 1.3% en 2017), al mismo tiempo que se registró un déficit del 1.6% del PIB (frente a uno del 3.3% en 2017).

Para el 2019 se espera una leve reducción del crecimiento (0.9% CIESPAL), básicamente debido a una renovada presión en contra del impulso fiscal, como consecuencia del fin del efecto de la remisión tributaria, un precio más bajo y volátil del petróleo, las renovadas transferencia de recursos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) (1.1% del PIB). Aumento de la producción petrolera, inversión privada en hidrocarburos de 1.000 millones de dólares, incentivos aprobados en la Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal.

SITUACIÓN INTERNA

Nuestra actividad inicial y el enfoque al cual habíamos destinado todo nuestro esfuerzo estuvo encaminado en lograr que el edificio en donde funciona la clínica entre a formar parte del patrimonio de la compañía. Mediante escritura celebrada el 25 de abril de 2018 se aumentó el capital social de la compañía mediante el aporte en especie del inmueble de la esquina de las calles Pedregal y Hernández de Girón, transferencia que se encuentra inscrita el 10 de mayo de 2018, en el Registro de la Propiedad, bajo el número 12340, aumento que también se encuentra inscrito en el registro Mercantil bajo el número 2605 del 21 de mayo de 2018. Lo hemos logrado y ese constituye el inicio que nos permitirá mejorar nuestro estado patrimonial y nuestra situación financiera ante las autoridades de control y ante los grupos de interés, con lo cual se levantaría la causal de disolución que pesa sobre la compañía, en razón de que nuestros estados reflejarán una posición totalmente más saludable, lo cual dará lugar para tramitar una operación crediticia que aliviane la pesada carga de acreencias que acarrea la compañía y que impide que podamos mantener un flujo normal para el sostenido crecimiento de la empresa.

No vamos a referirnos y esta será la única vez que hablemos de esfuerzos denodados, más bien nos referiremos a la tenacidad con la que hemos obrado para recomponer aquello que debió merecer la atención y preocupación por sacar adelante a la empresa. Tuvimos que inyectar muchas dosis de confianza al cuerpo médico y proveedores para impedir su alejamiento y cortar de raíz los comentarios que mermaban el prestigio de la institución. Aún no hemos logrado desterrar ciertas prácticas desatinadas contra el giro normal de la empresa, como han estilado los médicos con el cobro de sus honorarios, que haciéndole de manera directa imposibilita que podamos mejorar nuestros flujos de caja para reflejar una mejor posición financiera ante probables créditos que deberemos obtener.

Hemos fortalecido nuestras relaciones comerciales con Humana, Confiamed, Cruz Blanca, Chubb, Vida Sana, BMI, Aig, Palic, Ecuasanitas, Liberty, Latina, Omega System, Salud, Olan Vital, Empresa Eléctrica, MSK, a fin de acrecentar nuestro portafolio de clientes, para lo cual hemos mantenido reuniones periódicas para establecer acuerdos que consoliden nuestras alianzas estratégicas.

Reformulamos los procesos internos de la Clínica y con ello dimos inicio al reemplazo del capital humano por personal más técnico e idóneo (sin incrementar los costos de operación), especialmente en el área de liquidaciones y seguros, con el fin de optimizar la facturación, con liquidaciones en la cuales se incorporen rubros que no se cobraban anteriormente. Obtuvimos una mayor agilidad en las liquidaciones, especialmente de seguros y paralelamente agilitamos el proceso de las auditorías médicas, con el fin de evitar que el proceso se revierta con observaciones y demore en el tiempo su cobro, y evidentemente nos afecte en nuestros flujos. Hemos reducido nuestros tiempos, pero aún no podemos llegar a un tiempo óptimo, debido a que en la mayoría de casos nuestros procesos se ven obstaculizados porque algunos médicos no firman las historias, no las

sellan o no dejan a tiempo las facturas. Insistentemente luchamos porque se allanen al proceso, pero aún es difícil conseguirlo.

Estamos muy preocupados de nuestras cuentas por cobrar que en el caso de la compañía Bellgenica y de la paciente Irma Arias Castro (caso Dr. Oswaldo Espinoza), bordean los USD. 100.000. Para lo cual, hemos iniciaremos las acciones conducentes a recuperar esos montos, por cuanto en años anteriores no se hicieron provisiones de cartera en riesgo, lo cual implicó un alto impacto en resultados al adoptar normas y políticas contables necesarias, lo que redujo las utilidades de la empresa.

Suscribimos un convenio con una nueva compañía que nos brinda el servicio de catering y resciamos el contrato que manteníamos con el Sr. Cristian Larrea por el servicio de guardianía, limpieza y mantenimiento, porque nos resultaba muy oneroso y por el riesgo de mantener tercerizada una empresa por el Mandato 008. Estos servicios nuevamente los manejamos directamente desde la administración, con personal propio y bajo relación de dependencia, cumpliendo todos los mandatos legales inherentes.

Hemos invertido la suma de USD\$ 34.829 en la adquisición de equipo médico con especial mención en una máquina de anestesia, instrumental médico, muebles y enseres. Para mantenimiento de equipo médico hemos destinado la suma de USD. 22.575.

Renovamos toda nuestra lencería hospitalaria, tanto clínica cuanto quirúrgica, confeccionándola de acuerdo a las medidas que requeríamos, identificándola con nuestro logotipo; adecuamos, con toque de modernidad, las habitaciones de hospitalización, haciéndolas mucho más confortables, para lo cual cambiamos las cortinas, reparamos los sillones y sofá-cama de los acompañantes, para el total confort de nuestros pacientes y visitantes.

Firmamos un convenio de colaboración estratégica para la provisión del servicio de laboratorio clínico con el Lcdo. Edison Flores debiendo anotar que ha satisfecho las expectativas médicas y podemos asegurar que en nuestro laboratorio se practican todos los exámenes que han requerido nuestros pacientes por solicitud médica. Sus instalaciones las trasladamos del 4to. Piso a la planta baja otorgando una mayor comodidad a los pacientes que requieren de este servicio. Todo esto si realizar inversiones en equipo de laboratorio que ya eran obsoleto o presentaban daños para su normal funcionamiento.

GESTIÓN HOSPITALARIA

La actual Dirección Médica se ha preocupado por tratar de optimizar los recursos humanos y físicos de la clínica, mediante la programación, dirección, control y evaluación de su funcionamiento en el conjunto de sus divisiones y con respecto a los servicios que presta.

Ha implementado normas y medidas para garantizar efectiva continuidad del funcionamiento de clínica integral, especialmente en los casos de crisis, referentes a emergencias, urgencias u otras circunstancias similares.

Presenta con periodicidad informes sobre la actividad médica de la clínica.

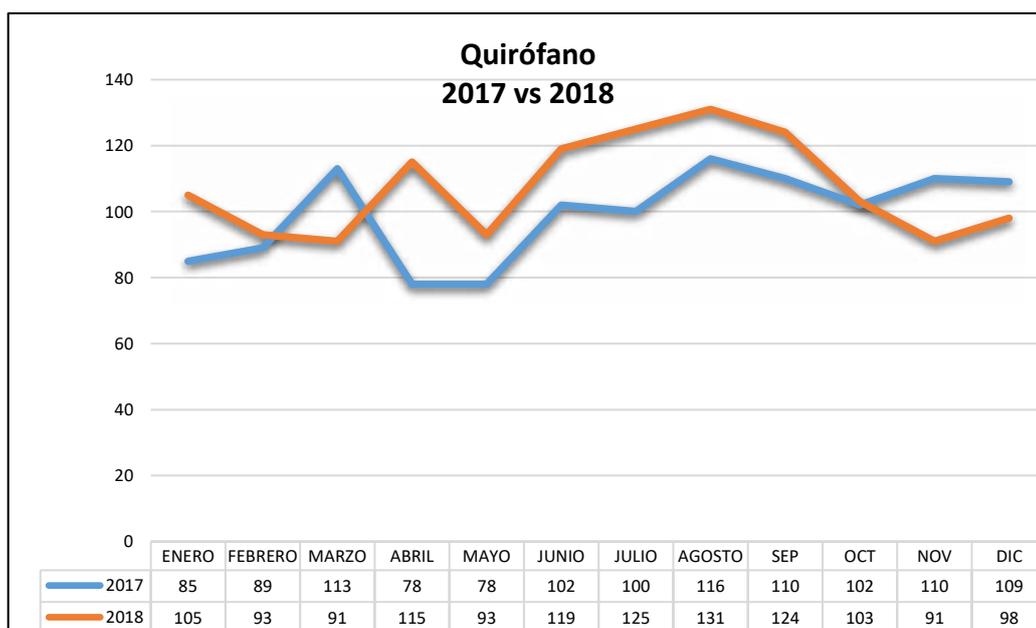
Se instituyeron los comités de farmacología y farmacovigilancia, los mismos que quedaron conformados por el director médico, jefe de residentes y de emergencia, dirección y coordinación de enfermería, coordinación de farmacia y un representante del anesthesiólogo adscrito a la clínica. Estos comités se reúnen el segundo miércoles de cada mes.

Se conformó el comité de historias clínicas que quedó integrado por el director médico, jefe de residentes, la coordinación de enfermería, coordinación de quirófano, auditoría y liquidación. Las reuniones se las realizan el tercer martes de cada mes, logrando establecer un protocolo para el manejo de cada historia clínica, con lo cual se ha logrado disminuir las observaciones de las auditorías de las diferentes aseguradoras con las que mantenemos convenio.

Se ha realizado un acercamiento con los médicos especialistas, quienes nos han renovado su confianza traducida en el incremento de atenciones de emergencia y hospitalización.

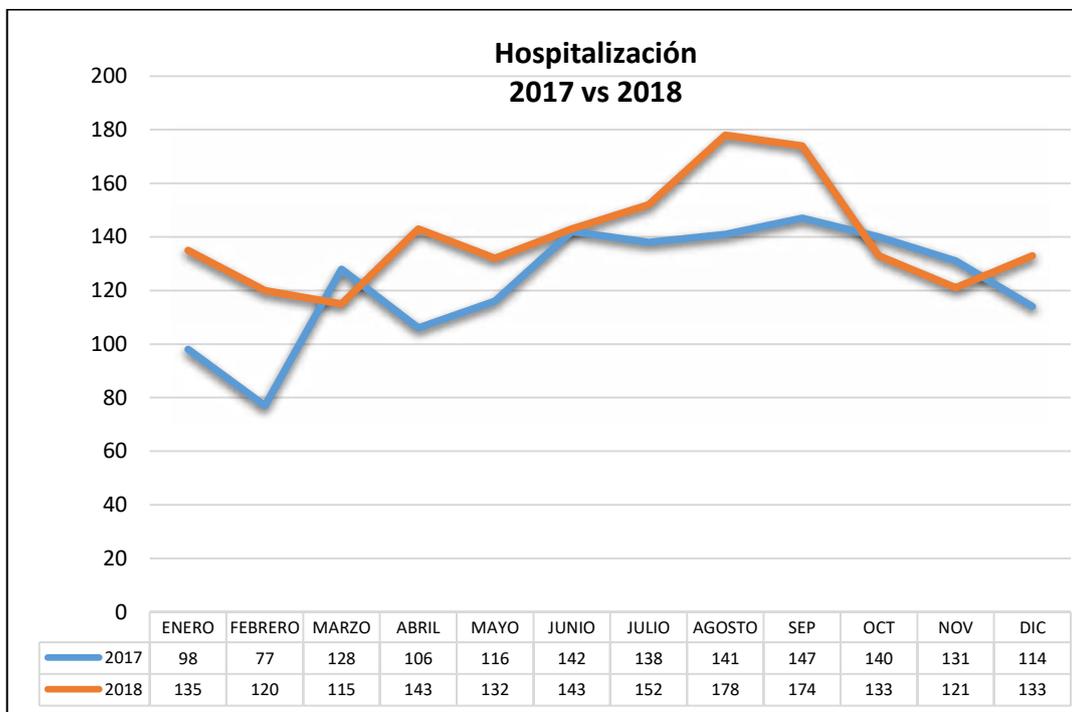
Procedemos a realizar un breve repaso de nuestras estadísticas relacionadas a la división médica de la Clínica:

El número de procedimientos en quirófano se incrementa en un 8% con respecto al año 2017, debido a la incorporación de nuevos proveedores estratégicos, contabilizando 1.288 procedimientos en el año 2018.



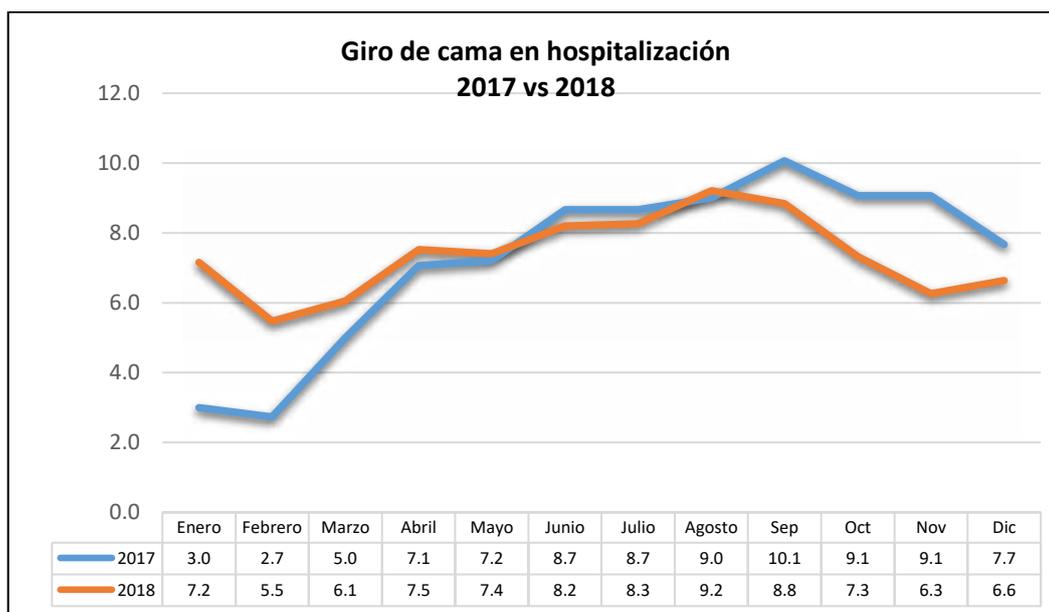
Fuente: área de calidad y productividad

En el año 2018 se hospitalizaron 1.679 pacientes, cantidad que comparada con los del año 2017 refleja un incremento de 14%, crecimiento que se manifiesta con mayor intensidad en el tercer trimestre.



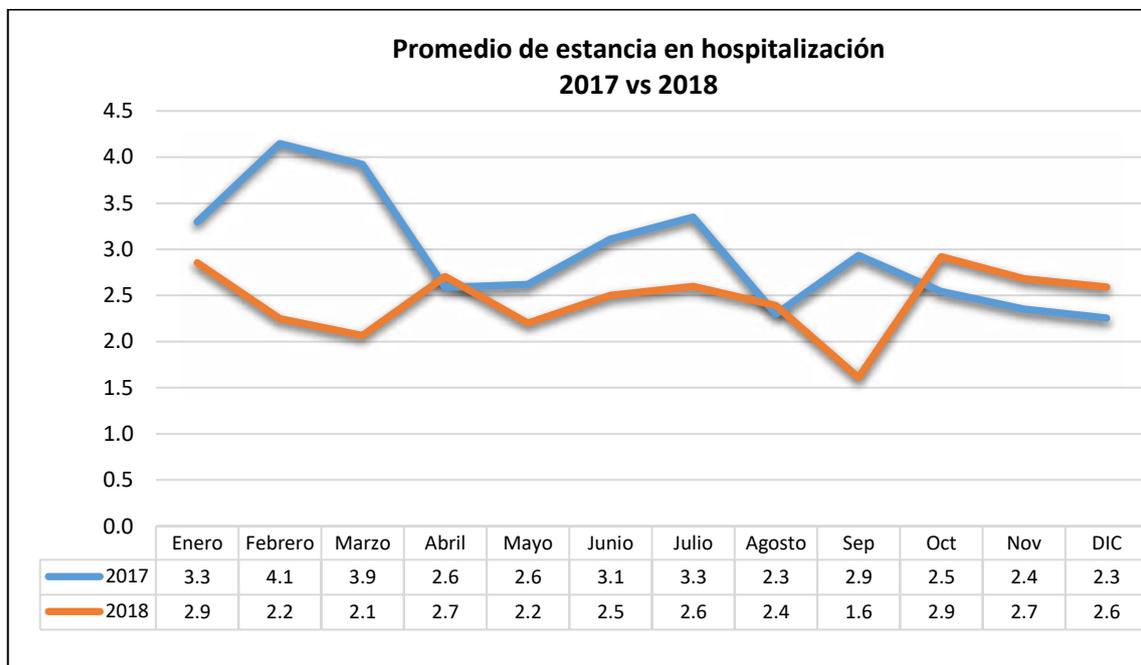
Fuente: área de calidad y productividad

El giro de cama para el año 2018 aumenta sustancialmente, dejando el año 2018 un promedio de 8 pacientes por cama, mientras que el año 2017 cierra con un promedio de 7 pacientes por cada cama.



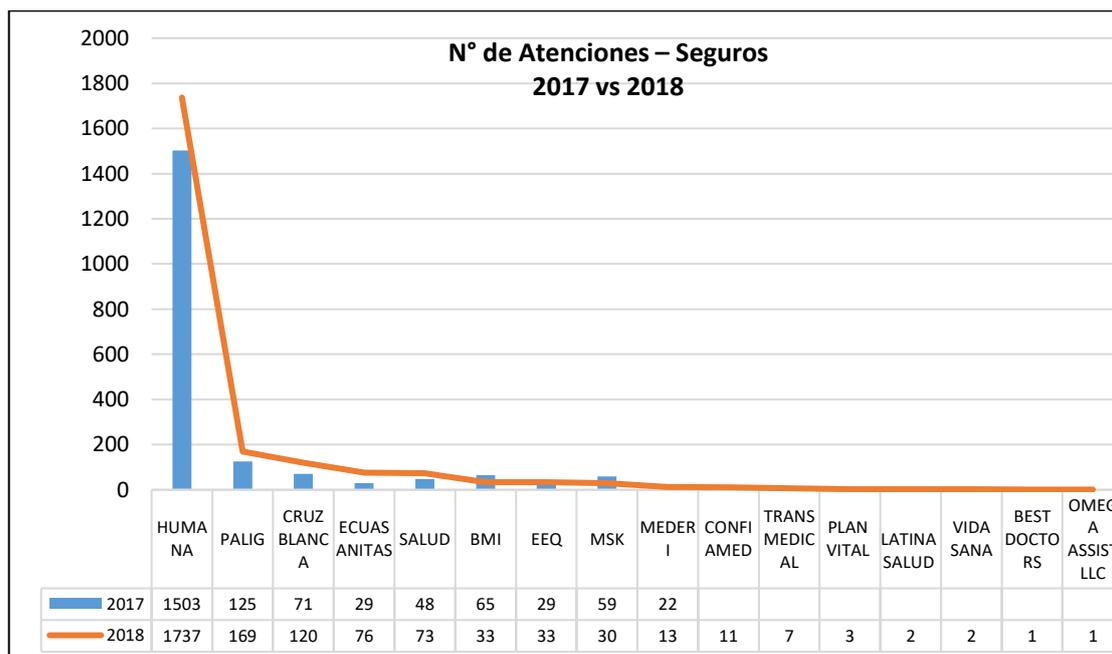
Fuente: área de calidad y productividad

El promedio de días de estancia para el año 2018 disminuye, ya que para el año 2017 oscilaba entre tres (3) días, mientras que para el año 2018 bajó a dos (2) días, por el efecto que obtuvimos del indicador de crecimiento de los pacientes del hospital del día.



Fuente: área de calidad y productividad

El proveedor estratégico más relevante dentro de nuestro mercado interno continúa siendo Humana que ocupa un porcentaje de participación para el año 2018 del 59% en relación al año 2017, el cual cerró con 48%, que se traduce en haber atendido 1503 pacientes más que el año 2017.



Fuente: área de calidad y productividad

Vamos a fortalecer nuestra gestión con aquellas compañías con las cuales no logramos consolidar nuestras alianzas para ampliar nuestra cartera de clientes.

CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

El área de calidad y productividad tiene como principal objetivo el de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad. Durante esta gestión se ha dado mucho hincapié al desarrollo e implementación de procesos formales con indicadores que se monitorean a diario y de manera mensual.

El área de calidad y productividad en el año 2018 inició con el compromiso de presentar los índices hospitalarios y de productividad de las áreas que conforman la institución, presentando mensualmente los mismos ante la alta dirección, teniendo así actualizadas estas cifras para la toma de decisiones.

Durante el año 2018 el área de calidad y productividad se encargó de optimizar y documentar los siguientes procedimientos:

1. Actualización del PG3-I001 “Instructivo de elaboración de documentos” del departamento de calidad y productividad.
2. Actualización del PS1-I006 “Instructivo de solicitud de abono” del departamento de Auditoría y Liquidaciones.
3. Levantamiento e implementación del PV3-P208 “Instructivo de dietas líquidas” del departamento de Gestión Médica Hospitalaria.
4. Actualización del PV1-I001 “Instructivo del servicio al cliente” del departamento Comercial.
5. Levantamiento e implementación del PV3-R301 “Instructivo de dispensación de elementos de farmacia” del sub. departamento de Farmacia.
6. Levantamiento e implementación del PS2-P001 “Procedimiento de reclutamiento y selección” del departamento de Talento Humano.
7. Levantamiento de información del PS2-P002 “Procedimiento de inducción y capacitación” con el departamento de Talento Humano.
8. Levantamiento de información del PV1-M001 “Manual de aplicación de tarifario general” con el departamento Comercial.
9. Levantamiento de información del PS5-P205 “Procedimiento de administración de caja chica” del departamento de Finanzas.

El año 2018 cierra con cuarenta (40) documentos elaborados (manuales, instructivos, protocolos) que forman parte de este modelo de gestión.

Adicional lo mencionado se realizaron reuniones para la divulgación de procedimientos y protocolos documentados con:

- Anestesiólogos adscritos a la institución para la divulgación del procedimiento de atención pre-quirúrgica, procedimiento de cirugía segura y diagramas asociados.

- Jefes y coordinación de áreas que interactúan directamente con el paciente para la divulgación de protocolo de enfermería, atención pre-quirúrgica y diagramas de flujos asociados.
- Jefe del área comercial para la inducción de procedimiento de admisión.

Es importante mencionar, que se realizó un análisis del tarifario de los exámenes histopatológicos, por lo que se estandarizaron precios en cada los procedimientos de tal manera generar rentabilidad en el proceso el mismo que antes no generaba.

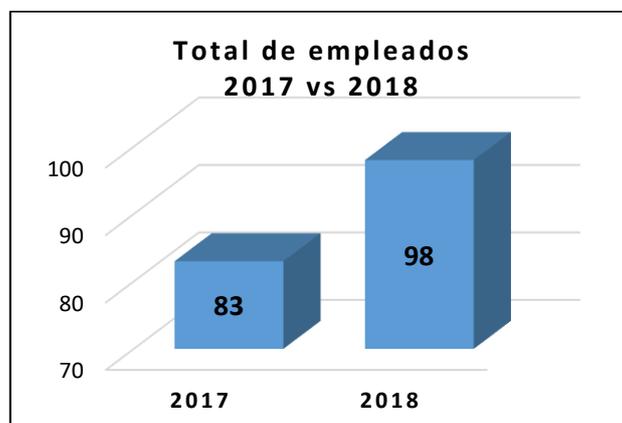
El índice de satisfacción del cliente cierra en el año 2018 en 91%, que refleja el resultado final de la impresión que tiene el paciente en la: atención, habitaciones, precios y servicios.



Fuente: área de calidad y productividad

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

La Clínica a través de la aplicación de programas eficientes de administración de Talento Humano, así como el velar por el cumplimiento de normas y reglamentos internos, logra con esta disminución los siguientes indicadores que validan la gestión que se desarrolló en el año 2018.



Fuente: área de talento humano

El número de empleados de la Clínica para el mes de diciembre desciende un 2%, dejando un total 98 trabajadores al cierre del año 2018. El año 2017 cierra con 83 empleados, 18% por debajo del año 2018. Esto debido a la terminación con contratos por servicio profesionales de personal ligado a la gestión asistencial, y pasaron a nómina al igual que el personal de mantenimiento, limpieza y guardianía.

La composición del número de empleados por áreas es la siguiente:

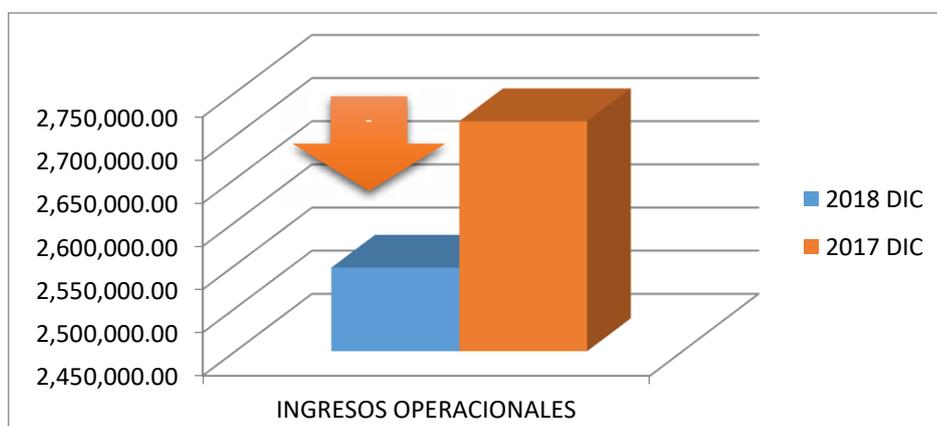


Fuente: área de talento humano

Podemos evidenciar un aumento del personal, sin embargo, esto influye para que, en la distribución por áreas, la operativa se incremente del 61% en el año 2017 al 64% en el año 2018 donde está el core del negocio.

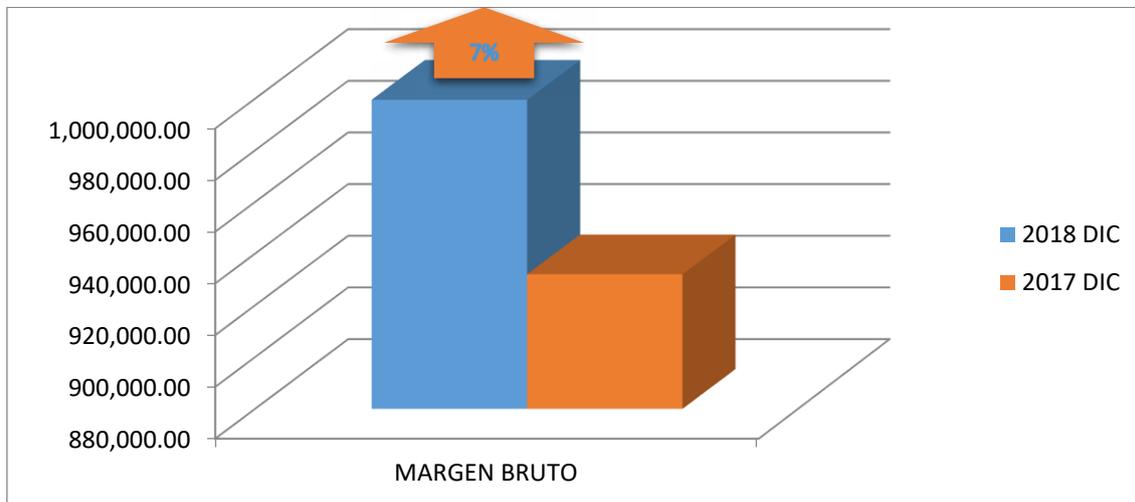
ANÁLISIS FINANCIERO

La compañía en el año 2018, en sus estados financieros, de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera presentan en los ingresos Operacionales un decremento de \$170 mil que representa un -6,2% con relación al año anterior, ya que pasó de \$2.716.463 de año 2017 a \$ 2.546.925 para el año 2018, dado por cuanto en el año 2017 se registraron ventas del periodo anterior (13 meses) y facturación de otro periodo.



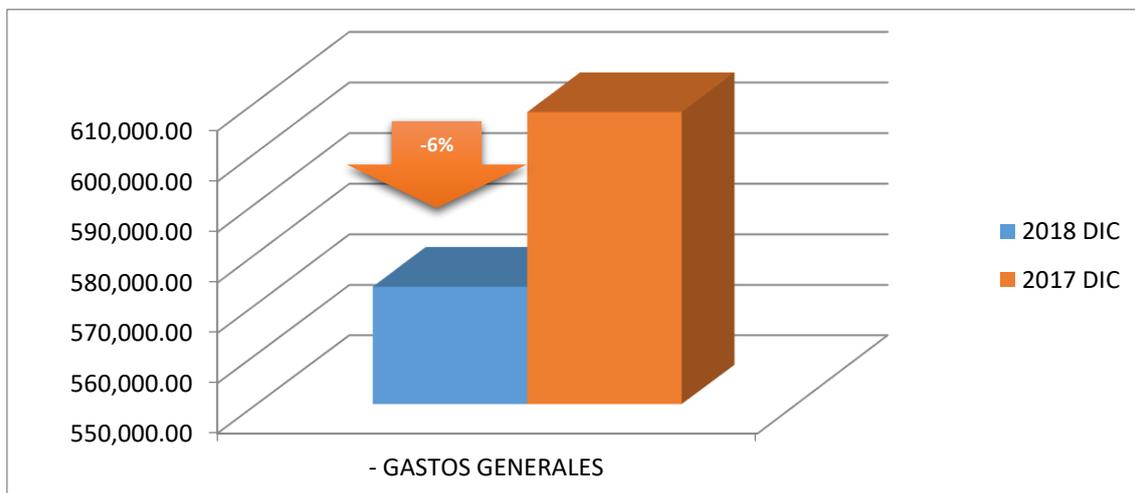
FUENTE: Departamento de Contabilidad

El costo de ventas y Gastos operacionales disminuyen en \$ 237 mil que representa un -13,3% con relación al año anterior, lo que conlleva a cerrar un margen bruto de \$999.561 para el año 2018 es decir, \$68 mil más que el año 2017, un incremento del 7,2%.



FUENTE: Departamento de Contabilidad

Los gastos generales presentan una disminución de -6% al pasar en el año 2017 de \$607.870 a \$573.366 el año 2018, principalmente dado por el control de los valores no cubiertos por las aseguradoras y una disminución del 44% de los gastos de Gestión. Que reflejan la disposición de la compañía en optimizar sus gastos; pese a que se debió constituir un valor de \$51.655 de provisiones de cartera en riesgo de recuperación.



FUENTE: Departamento de Contabilidad

Los gastos administrativos también tienen una disminución del -14% al pasar de \$324.524 en el año 2017 a \$ 280.723 en el 2018, lo que representa \$ -43.801 en el año.

Estas acciones nos dan como resultado, una utilidad antes de impuestos y reservas de \$132.771 en el año 2018 incrementándose en relación del año anterior de \$ 48,015, es

decir un incremento de 177%. La utilidad neta a disposición de los socios por un valor de \$ 67.093.

El valor patrimonial de las acciones crece al cerrar con un valor por acción de \$1.206 frente al valor de la acción en el año 2017 que fue de \$-1.029. Dado principalmente por el incremento en el capital social y resultados en el ejercicio.

La implementación de una política contable, ha permitido manejar la compañía de una forma técnica y dentro de todas las normas legales que nos exige el ejercicio de la misma. La medida de control al detalle de cada gasto y costo, permite validar su necesidad, así como el replanteamiento de negociaciones con mejores y en algunos casos con beneficios para la compañía. Aún se deben desplegar las estrategias de administración hospitalaria que se iniciaron en el 2018 para cosechar sus resultados en los siguientes años, generando mayor confianza a los grupos de interés con la transparencia de las cifras que han logrado marcar una tendencia favorable en varias líneas de acción.

CONCLUSIÓN

Como pueden apreciar los resultados del 2018 son muy halagadores y nos permiten visualizar mejores y fructíferos años tanto para la compañía, cuanto para sus socios, esperamos que este ascenso siga siendo consistente gracias a los planes de mercadeo que estamos implementando, cuyo resultado nos permitirá invertir en la renovación de nuestro equipo médico que en su mayoría ha cumplido su ciclo; igualmente podremos destinar recursos para reforzar la capacitación de nuestro personal y para la mejora continua de nuestros procesos.

Mi gratitud para la Ingeniera Acosta por su invaluable apoyo y sacrificada dedicación a esta gestión, con quien mancomunadamente hemos obtenido estos resultados que los considero satisfactorios. A ustedes señores socios, al cuerpo médico, a nuestros proveedores un especial agradecimiento por su confianza y a nuestros colaboradores el especial reconocimiento por su aporte y compromiso que es esencial para el engrandecimiento de esta Compañía.