

CLINICA INTERNACIONAL

INFORME DE PRESIDENCIA EJECUTIVA

*Econ. Patricio Ávila Rivas
Período: enero a diciembre del 2012
Ejemplar No.7*

INDICE

PRESENTACIÓN

I GESTION MÉDICA

II GESTION FINANCIERA

III GESTION ADMINISTRATIVA

IV AREAS GENERALES

V GESTION EJECUTIVA

AGRADECIMIENTO

ANEXOS

PRESENTACIÓN

Señores accionistas, en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Compañías y en el Estatuto Social de Nueva Clínica Internacional, tengo a bien presentar a su consideración, el informe anual de las actividades gerenciales, médicas, financieras y administrativas desarrolladas en la Nueva Clínica Internacional durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2012.

Durante el año 2012, se ha reforzado la actualización e implementación de nuevas normativas, procedimientos y directivas que permitieron reglamentar y organizar de mejor manera las labores de las áreas médicas, financiera, administrativas y de servicios, lo que ha mejorado el funcionamiento y control de la Clínica Internacional.

En el transcurso del año, la Presidencia Ejecutiva aprobó nuevas inversiones para la adquisición y renovación de equipos médicos, equipos de computación, muebles y enseres, además de reequipar las diferentes unidades hospitalarias y administrativas, orientadas a brindar servicios de calidad al público en general y en especial a los afiliados de Ecuasanitas.

Econ. Patricio Avila Rivas
PRESIDENTE EJECUTIVO DE CLINICA INTERNACIONAL

CAPITULO I

GESTION MÉDICA

Durante el 2012, la Dirección, Subdirección y Auditoría Médica de Clínica Internacional coordinaron las actividades, encaminadas a desarrollar y supervisar el trabajo de las diferentes unidades médicas para brindar un servicio de calidad para nuestros pacientes.

La Dirección Médica, coordinó y dirigió las sesiones de Consejo Médico de Clínica Internacional, en las mismas que se trataron y conocieron temas relacionados con los protocolos, normatividad médica, auditoría médica, casos científicos, educación y capacitación médica. Las sesiones se realizaron en forma periódica, informando de las resoluciones adoptadas a la Presidencia Ejecutiva, para su conocimiento y decisión final.

La Subdirección Médica supervisó y coordinó las actividades ejecutadas en las áreas de: Emergencia, Neonatología y Cirugía.

I.I INDICADORES DE GESTION HOSPITALARIA

En el siguiente cuadro se presentan los principales indicadores de gestión hospitalaria, promediados de enero a diciembre del 2012.

Los indicadores son los establecidos por la OMS y la OPS para medir en forma estandarizada el comportamiento de las entidades de salud a nivel mundial, los más importantes son:

- Índice de ocupación de camas
- Días de estadía
- Índice de mortalidad

En los indicadores más relevantes, la Clínica Internacional se ubica dentro de los estándares internacionales establecidos por las organizaciones de control.

INDICADOR	PROMEDIO MENSUAL AÑO 2012
% DE OCUPACION DE HOSPITALIZACION	75%
% DE OCUPACION DE TERAPIA INTENSIVA	17%
% OCUPACION NEONATOS	12%
% DE OCUPACION DE HOSPITAL DEL DIA	16%
% DE OCUPACION DE QUIROFANOS	17,3%
% DE OCUPACION SOAT EN HOSPITALIZACION	1,2%
No. PACIENTES ATENDIDOS EN HOSPITALIZACION	498
No. PACIENTES ATENDIDOS EN HOSPITAL DEL DIA	97
No. PACIENTES SOAT (HOSPITALIZ.+ EMERGENCIA)	48
No. PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIA	2.889
% PACIENTES POR TRATAMIENTO CLINICO (HOSPITALIZ.)	58%
No. PACIENTES ATENDIDOS POR TRATAMIENTO CLINICO	291
% PACIENTES POR TRATAMIENTO QUIRURGICO (HOSPITALIZ.)	42%
No. PACIENTES POR TRAT. QUIRUR. HOSPITALIZACION	207
% PACIENTES DE ECUASANITAS HOSPITALIZADOS	86%
% PACIENTES PARTICULARES HOSPITALIZADOS	14%
No. PACIENTES POR TRAT. CLINICO HOSP. DIA	39
No. PACIENTES POR TRAT. QUIR. HOSP. DIA	58
DIAS DE ESTADA (HOSPITALIZACION)	3,25
ROTAC. DIARIA PACIENTES X CUB. EMERGENCIA	7,89
TASA DE MORTALIDAD	0,22
CIRUGIAS REALIZADAS	309
PROMEDIO DIARIO CIRUGIAS	10,12
TRANSFERENCIAS A CLINICAS DE CONVENIO	7

Los datos descritos anteriormente corresponden al promedio mensual del 2012.

I.II ESTADISTICAS DE PACIENTES

I.II.I HOSPITALIZACION

Durante el 2012, se atendieron **5.975** pacientes hospitalizados (sin considerar los que fueron atendidos en el hospital del día), de los cuales: 5.139 fueron pacientes afiliados a Ecuasanitas, que representaron el 86% y 836 pacientes particulares, que representaron el 14% restante.

A continuación se presenta la evolución estadística de pacientes hospitalizados desde el año 2010:

AÑO	PACIENTES ECUASANITAS	PACIENTES PARTICULARES	TOTAL DE PACIENTES
2010	4.485	1052	5.537
2011	4.993	1.022	6.015
2012	5.139	836	5.975

Adicionalmente el número de pacientes atendidos en hospital del día durante el 2012 fue de **1.162**

I.II.II EMERGENCIA

Durante el 2012, la Clínica contó con 12 cubículos de Emergencia y una sala de yesos, debido a la demanda de pacientes el quirófano de emergencia funcionó como un cubículo más.

En el 2012 se atendieron **34.666** pacientes, en relación al año 2011 se registra un incremento de 3.106 pacientes, que equivale a un 10% más.

Del total de pacientes atendidos en este servicio, 30.393 equivalente al 88% fueron pacientes afiliados a Ecuasanitas, el resto fueron pacientes particulares y del SOAT.

AÑO	PACIENTES ECUASANITAS	PACIENTES PARTICULARES	PACIENTES SOAT	TOTAL DE PACIENTES
2010	23.875	3.775	545	28.195
2011	27.532	3.504	524	31.560
2012	30.393	3.693	580	34.666

El servicio de Emergencia tiene un crecimiento sostenido, la Clínica se ha convertido en una clínica de trauma por el excelente servicio, equipamiento y ubicación de las vías de acceso.

I.II.III LABORATORIO

El servicio de Laboratorio está equipado con la tecnología más moderna y confiable, la Clínica Internacional mantiene el contrato de concesionamiento con Roche Ecuador, quien nos provee de equipos para el procesamiento de pruebas en los campos: Hematológico, hormonal, inmuno enzimático, screening de drogas, marcador tumoral, citobacteriológico e histopatológico.

En el servicio de Laboratorio se realizaron **230.198 estudios**, de los cuales el 90% corresponden a pacientes afiliados a Ecuasanitas y el 10% restante a pacientes particulares. El número de pruebas realizadas por el Laboratorio en el 2012 fue superior respecto del 2011, en 5.859.

AÑO	No. DE ESTUDIOS EFECTUADOS A PACIENTES ECUASANITAS	No. ESTUDIOS EFECTUADOS A PACIENTES PARTICULARES	TOTAL DE ESTUDIOS REALIZADOS
2010	192.328	28.484	220.812
2011	197.040	27.299	224.339
2012	206.868	23.330	230.198

I.II.IV QUIROFANOS

Los seis quirófanos de la Clínica Internacional cuentan con equipos de última tecnología de fabricación alemana y americana.

En el servicio de Quirófanos se realizaron **3.703 cirugías** en el 2012.

Del total de cirugías efectuadas en el 2012, el 89% corresponde a pacientes afiliados a Ecuasanitas, el 11% a pacientes particulares.

AÑO	PACIENTES ECUASANITAS	PACIENTES PARTICULARES	TOTAL DE PACIENTES
2010	3.329	488	3.817
2011	3.417	489	3.906
2012	3.295	408	3.703

Las 10 cirugías más frecuentes que se realizaron en Clínica Internacional fueron:

TIPO DE CIRUGIA	NUMERO DE CIRUGIAS	% DEL TOTAL
CESAREA	574	15,5%
COLECISTECTOMIA	307	8,3%
LEGRADO	224	6,0%
APENDICECTOMIA	211	5,7%
OSTEOSINTESIS	199	5,4%
ENTIRPACION/EXTRACCION	171	4,6%
CISTOSCOPIA	107	2,9%
ARTROSCOPIA	104	2,8%
LAPAROSCOPIA	93	2,5%
PARTO NORMAL	93	2,5%
COLOCACION CATETER DOBLE J	91	2,5%

I.II.V IMAGEN

En el servicio Imagen, durante el 2012 se procesaron **50.721** exámenes; respecto del 2011 se observa un incremento de 2.766 exámenes.

Del total de estudios realizados en Imágenes, el 84% corresponden a pacientes afiliados a Ecuasanitas y el 16 % a particulares.

AÑO	No. ESTUDIOS A PACIENTES ECUSANITAS	No. ESTUDIOS A PACIENTES PARTICULARES	No. ESTUDIOS TOTAL
2010	36.237	8.627	44.864
2011	39.464	8.491	47.955
2012	42.849	7.842	50.721

El total de estudios realizados en imágenes se diversifica en los siguientes tipos de exámenes:

	2010	2011	2012
RAYOS X	19.361	20.866	21.391
ECOGRAFIA	15.127	16.599	18.209
TOMOGRAFIA	5.116	5.258	5.692
DENSITOMETRIA	2.131	2.192	2.387
INTERVENCIONISMO	2.025	1.937	1.782
MAMOGRAFIA	1.104	1.103	1.230
ECOCARDIOGRAMA			30
TOTAL	44.864	47.955	50.721

I.II.VII ENDOSCOPIAS

En el 2012 se realizaron 656 endoscopías de las cuales el 92% corresponden a pacientes afiliados a Ecuasanitas, el 5% a particulares.

CAPITULO II

GERENCIA FINANCIERA

La Gerencia Financiera, tiene como finalidad mantener un adecuado registro y control contable, asegurar el correcto manejo de políticas y procedimientos del área financiera, así como el desarrollo de información económica para la toma de decisiones de la Presidencia Ejecutiva.

La Gerencia Financiera, forma parte del Consejo Técnico Administrativo y del Comité de Adquisiciones.

Prevía autorización de la Presidencia Ejecutiva y en cumplimiento a la política presupuestaria aprobada para el 2012, a partir del 1 de febrero del mismo año, se procedió a revisar y actualizar las tarifas de los diferentes servicios de la Clínica, tanto para pacientes afiliados a Ecuasanitas como para particulares.

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Llamada, esta Gerencia elabora los horarios mensuales de Llamada para Médicos Especialistas y Anestesiólogos

La Gerencia Financiera a través del departamento de Sistemas, continuamente impulsó la automatización de opciones, reportes y procesos con la finalidad de optimizar el tiempo de respuesta en las transacciones para el cliente externo e interno así como la disminución de errores. Se realizaron mejoras importantes en los módulos de inventario de Laboratorio Clínico, en el módulo de inventarios de Servicios Generales, en el sistema de nómina de Recursos Humanos, al sistema de facturación a Ecuasanitas, etc., que se traducen en trabajo más ágil y eficiente.

La Gerencia Financiera informó periódicamente a la Presidencia Ejecutiva sobre la recepción, tabulación y resumen de las sugerencias y reclamos; presentados por los pacientes, en el transcurso del 2012.

Mensualmente esta Gerencia presenta informes estadísticos y financieros a la Presidencia Ejecutiva, sobre los indicadores de gestión hospitalaria establecidos por la OMS y la OPS, que permitieron conocer el desempeño técnico-

administrativo, durante el 2012, la Clínica se ha mantenido dentro de los estándares internacionales en los índices más importantes.

I SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

I.I IMPLEMENTACION DE NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA NIIF's

En cumplimiento a las disposiciones de la Superintendencia de Compañías, emitidas mediante la Resolución 06.Q.ICI.004, del 21 de agosto del 2006, que estableció que: "... Las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, sean de aplicación obligatoria por parte de las entidades sujetas a control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, para el registro, preparación y presentación de estados financieros, a partir del 1 de enero del 2009", Clínica Internacional suscribió, el 10 de septiembre de 2008, un contrato de prestación de servicios de asesoría en la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, con la firma BDO Stern Cía. Ltda.

Mediante Resolución No. 08.G.DSC.010, del 20 de noviembre de 2008, la Superintendencia de Compañías, estableció que: "...Sin perjuicio de los plazos señalados en los artículos que anteceden, cualquier compañía queda en libertad de adoptar anticipadamente la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF antes de las fechas previstas...". Clínica Internacional en base a este artículo y con el contrato suscrito con BDO, resolvió implementar dichas normas anticipadamente.

Para el efecto Clínica puso en marcha el plan que se compuso de 4 fases:

FASE I	Etapa de diagnóstico
FASE II	Elaboración del plan de implementación
FASE III	Implementación
FASE IV	Monitoreo

Concluidas las etapas descritas, a partir del 31 de diciembre del 2010 los estados financieros de Clínica Internacional se presentan bajo Normas Internacionales de Información Financiera NIIF's.

I.II ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (CLASIFICADO)

I.II.I ACTIVOS

Al 31 de diciembre del 2012, el activo total de la Clínica Internacional alcanzó la suma de \$ **11.183.089**, que al compararse con el 2011 se registra una mínima disminución por efecto de la depreciación de los activos.

La composición del activo total es la siguiente:

Activo Corriente	1.855.036	17%
Activo No Corriente	9.328.054	83%
TOTAL DE ACTIVOS	11.183.089	100%

VARIACION DEL ACTIVO FIJO

	2011	2012
Edificio	6.720.284	6.640.927
Equipo Médico	1.438.372	1.464.941
Terrenos	621.625	621.625
Muebles y Enseres	481.316	429.480
Instrumental	8.101	28.905
Vehículos	31.935	28.147
Equipo de Cocina	20.616	18.554
Equipo de Lavandería	20.654	18.545
Equipo de Computación	13.894	9.030
Equipo de oficina	972	838
TOTAL	9.357.769	9.260.993

I.II.II PASIVOS

El pasivo total al 31 de diciembre del 2012, alcanzó la suma de \$ **2.001.732**, que al compararse con el 2011, presenta un incremento de \$35.872.

La composición del pasivo total es la siguiente:

Pasivo Corriente	935.474	47%
Pasivo No Corriente	1.066.258	53%
TOTAL PASIVOS	2.001.732	100%

VARIACION DEL PASIVO

	2011	2012
ACREEDORES VARIOS	625.976	549.250
PROVISION BENEFICIO SOCIALES	227.313	195.128
ACREEDORES BANCARIOS	0	0
IMPUESTOS CORRIENTES	292.245	191.096
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1.145.534	935.474
JUBILACION PATRONAL Y DESAHUCIO	533.508	707.117
PRESTAMOS BANCARIOS	0	0
PASIVO POR IMPUESTO DIFERIDO	286.817	359.141
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	820.326	1.066.258
PASIVO TOTAL	1.965.860	2.001.732

I.II.III PATRIMONIO

Al cierre del ejercicio económico del 2012, el patrimonio total se registró en **\$9.181.357** valor que es similar al del 2011.

En cumplimiento a lo resuelto por la Junta General Ordinaria de Accionistas, Clínica procedió a distribuir y pagar el 100% de los dividendos generados en el ejercicio económico del 2011.

RESUMEN DE LAS CUENTAS DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

En el siguiente cuadro se registra la evolución que han tenido las principales cuentas de Estado de Situación Financiera en los tres últimos años:

	2010	2011	2012
ACTIVO	10.593.036	11.212.522	11.183.089
PASIVO	1.782.688	1.965.860	2.001.732
PATRIMONIO	8.810.348	9.246.662	9.181.357

Esta estadística muestra claramente una marcada y sostenida tendencia de crecimiento de la compañía a través de los años.

II ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

II.I INGRESOS

Al 31 de diciembre del 2012 los ingresos de Clínica Internacional alcanzaron la suma de **\$ 9.954.377**, similares a los ingresos registrados en el 2011 con una mínima diferencia que no alcanza al 1% (0,6%).

Ingresos Ordinarios	9.760.449	98%
Otros Ingresos de Operación	193.928	2%
Ingreso Total	9.954.377	100%

En el siguiente cuadro estadístico, se puede observar la evolución que han tenido los ingresos en los 3 últimos años:

	2010	2011	2012
INGRESOS OPERACIONALES	8.715.955	9.816.478	9.760.449
INGRESOS NO OPERACIONALES	179.054	200.955	193.928
INGRESO TOTAL	8.895.009	10.017.433	9.954.377

Como se puede observar en el cuadro que antecede, los ingresos de la compañía se mantienen sosteniblemente en el tiempo.

II.II GASTOS

Los gastos totales al 31 de diciembre del 2012 ascendieron a la suma de **\$9.473.442** (incluidos los gastos de cierre de balance como son: 15% de Participación a Trabajadores, Impuesto a la Renta, Impuesto Diferido y Reserva Legal), el gasto total en relación al año 2011 presenta un incremento mínimo del 0,6%.

Los gastos de la compañía sin considerar los del cierre de balance, fueron superiores al 2011 en el 2% debido a que en cumplimiento a las NIIF se registró el valor de \$201.596 correspondiente a:

- Provisión por Jubilación Patronal \$144.784.
- Provisión por Desahucio \$ 56.812

De lo indicado se desprende que durante el 2012 hubo una adecuada política para controlar el gasto.

II.III UTILIDAD DEL EJERCICIO

Con los valores descritos de ingresos y gastos se deduce que al 31 de diciembre del 2012, la Clínica Internacional presenta una utilidad antes de impuestos de: **\$919.584**.

En el siguiente cuadro se muestra la utilidad antes de impuestos de los tres últimos años:

	2010	2011	2012
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	893.539	1.184.127	919.594

Por lo tanto, la utilidad o beneficio líquido para socios del 2012, se deduce así:

CALCULO DEL BENEFICIO PARA SOCIOS

	INGRESOS OPERACIONALES	9.760.449
	INGRESOS NO OPERACIONALES	193.928
(+)	TOTAL INGRESO	9.954.377
	GASTOS OPERACIONALES	7.411.513
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	1.283.544
	GASTOS FINANCIEROS (ACT. NO FIN.)	84.098
	GASTOS DE PUBLICIDAD	13.300
	OTROS GASTOS	236.312
	DESCUENTOS	6.026
(-)	TOTAL EGRESOS (no incluye gastos de cierre)	9.034.794
(=)	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	919.584
	(-)15% Trabajadores	137.938
	(=)Base Imponible	781.646
	(-) Impuesto a la Renta Corriente	169.605
	(-) Impuesto a la Renta Diferido	69.901
	(=) Utilidad Neta y Resultado Integral del año	542.140
	(-) Reserva Legal	61.204
	(-) Salario digno	1.081
	(=)Beneficio para Socios	479.855

III INDICADORES FINANCIEROS

Indice de Liquidez

Activo corriente/ pasivo corriente = 1,98

La empresa cuenta con dos dólares para pagar cada dólar de deuda a corto plazo, esto indica que la empresa tiene una excelente liquidez.

Indice de apalancamiento financiero

Pasivo total/activo total = 18%

El 18% de los activos de la empresa se ha obtenido con endeudamiento a terceros, lo cual indica que la empresa está trabajando con capital propio o inversión de accionistas.

Indice de solidez

Activo total/pasivo total = 5,9

La empresa cuenta con 6 dólares de activo por cada dólar de pasivo, este indicador demuestra la solidez de la compañía.

BPA (Beneficio por acción) = 1,2%, considerando que cada acción tiene un valor nominal de \$0,20. El rendimiento por cada dólar es de 6%.

CAPITULO III

GERENCIA ADMINISTRATIVA

La Gerencia Administrativa forma parte del Comité de Adquisiciones y del Consejo Técnico Administrativo, participando activamente en las reuniones convocadas por estos organismos para atender todos los asuntos relacionados con el manejo del Recurso Humano y Administrativo de la Clínica. Por delegación de la Presidencia Ejecutiva, se desempeña como secretario Ad-hoc de las Juntas Generales de Accionistas y del Directorio de la compañía.

La Gerencia Administrativa de conformidad con las regulaciones de la Dirección Metropolitana del Medio Ambiente, participó en las Auditorías Ambientales que realiza el Aldir cada seis meses. También se encargó de verificar el cumplimiento de todas las recomendaciones efectuadas por el Cuerpo de Bomberos, Aldir, Dirección Municipal Metropolitana, Secretaría Ambiental, Ministerio de Salud Pública y Riesgos del Trabajo del IESS, estas acciones permitieron obtener en forma oportuna los permisos y licencias de funcionamiento.

Es necesario anotar que en el 2012 se incrementaron de manera importante las visitas e inspecciones que realizaron los diferentes organismos de control: MSP, Dirección Provincial de Salud, Comisaría de la Salud, Ministerio de Relaciones Laborales, Secretaría del Medio Ambiente, etc., lo cual produjo un sinnúmero de observaciones y requerimientos que fueron implementados en forma oportuna.

El Gerente Administrativo realiza los procesos de compra de los equipos y sistemas de la compañía previa aprobación del Comité de Adquisiciones.

En Nutrición y Dietética, se mantiene un servicio de alimentación para pacientes, a la carta, conservando las condiciones dieto-terapéuticas prescritas por el médico, este sistema ha logrado mayor índice de satisfacción en los pacientes quienes durante el 2012 se sirvieron 39.386 dietas.

Durante el 2012 se realizó un mantenimiento integral a las habitaciones e instalaciones de todos los pisos de la torre II, inclusive a las áreas de Emergencia y Neonatología. De igual forma se contrató el mantenimiento de la fachada del edificio y limpieza de vidrios.

La Jefatura de Servicio al Cliente efectúa visitas personales y diarias a los pacientes en sus habitaciones con la finalidad conocer sus opiniones, sugerencias y necesidades a fin de solventarlas inmediatamente.

CAPITULO IV

AREAS GENERALES

I AUDITORIA INTERNA

De las diferentes participaciones que ha tenido Auditoría Interna en revisiones que no necesariamente constituyen exámenes especiales, durante el 2012 se emitieron los siguientes documentos cuyo propósito es mejorar los procedimientos de control interno:

- | | |
|----|-----------------------------|
| 1 | Examen Especial |
| 6 | Cartas a la Gerencia |
| 9 | Planes de Acción Correctiva |
| 7 | Planes de Acción Proactiva |
| 23 | Actas (diferentes áreas) |

II AUDITORIA MÉDICA

El objetivo principal del Auditor Médico es el control y vigilancia de las normas y procedimientos médicos, tendientes al mejoramiento continuo de los resultados.

Durante el 2012 Auditoría Médica realizó:

- Análisis del acto médico relacionado con reclamos de pacientes.
- Revisión de los casos objetados por el SOAT
- Revisión de las objeciones presentadas por las aseguradoras en la liquidación de cuentas.
- Revisión de algunas historias clínicas
- Observación de la calidad que brindan los servicios.
- Visitas a pacientes que ameritan observación y vigilancia médica.

- Asistencia a las convocatorias efectuadas por el Comité de Seguridad y salud en el Trabajo.
- Asistencia a las convocatorias efectuadas por el Comité de Bioética.

CAPITULO V

GESTION EJECUTIVA

La Junta General Ordinaria de Accionistas de Clínica Internacional, celebrada en marzo de 2012, resolvió distribuir y pagar el 100% de los dividendos generados en el ejercicio económico del 2011, actividad ejecutada en abril y mayo de 2012.

Con el propósito de cumplir el requisito solicitado por el Ministerio de Salud Pública, la Presidencia Ejecutivo autorizó la creación e implementación de los siguientes comités, vigentes desde el 2012 con su respectivo reglamento:

1. Consejo Técnico Administrativo
2. Comité de Bioseguridad
3. Comité de Bioética y Auditoría Médica
4. Comité de Farmacología

A fin de mejorar continuamente la calidad de los diferentes servicios, la Presidencia Ejecutiva aprobó la adquisición de equipos médicos, muebles y enseres que nos permitieron contar con tecnología más moderna, lo cual se traduce en servicios más eficientes para beneficio de nuestros pacientes y público en general. De igual manera aprobó la renovación del 100% del menaje para las habitaciones, así como la dotación de uniformes para el personal médico y administrativo.

Los valores invertidos en el 2012 fueron los siguientes:

Equipo médico	\$	374.565
Mantenimiento fachada del edificio		28.981
Uniformes personal Médico y Administrativo		44.766
Muebles/enseres y menaje		<u>36.784</u>
Inversión Total		485.096

El Presidente Ejecutivo de la compañía, considerando la importancia que tiene la opinión de los pacientes y clientes, cuyas recomendaciones u observaciones

permiten conocer su necesidad y apreciación respecto del servicio brindado por la Clínica, conoce y resuelve de manera personal las inquietudes expuestas por los usuarios de los diferentes servicios a través de los buzones de sugerencias, además requiere por escrito a cada jefe de área la atención, solución y acción correctiva inmediata.

Durante el 2012 se recibieron 506 opiniones, entre quejas, felicitaciones y sugerencias, que se resumen así:

DESCRIPCION	TOTAL	% PARTIC.
ATENCION AL CLIENTE	281	55,5%
FELICITACIONES	178	35,2%
INSTALACIONES	17	3,4%
LIMPIEZA	11	2,2%
SERVICIOS	11	2,2%
PRODUCTOS	6	1,2%
SEGURIDAD	2	0,4%
TOTAL	506	100%

La Presidencia Ejecutiva, durante el año mantuvo reuniones permanentes con los Ejecutivos de Clínica Internacional, a fin de conocer y analizar los problemas de orden médico, técnico y del desarrollo profesional de la actividad médica. En el aspecto financiero se revisan y controlan las cifras e indicadores mensuales. En el ámbito de pacientes particulares y afiliados a Ecuasanitas, se analizan y resuelven los reclamos y requerimientos. En el sector administrativo se mantiene un permanente control sobre la selección, inducción y contratación de personal médico y administrativo, así como la gestión de compras de equipos, muebles y enseres de la compañía.

La Presidencia Ejecutiva permanentemente arbitra las medidas que encaminen a la compañía a un desarrollo sostenido., cuyo objetivo se cumple con éxito cada año.

AGRADECIMIENTO

En mi calidad de Presidente Ejecutivo de Nueva Clínica Internacional, expreso un especial agradecimiento al Directorio de la empresa, Ejecutivos de la Institución, Consejo Médico, Médicos, Enfermeras, Personal Administrativo y de Servicios por la magnífica labor desarrollada y colaboración prestada durante la gestión ejecutiva del 2012.



**ECON. PATRICIO AVILA RIVAS
PRESIDENTE EJECUTIVO CLINICA INTERNACIONAL**

**NOTA: SE ADJUNTA EL INFORME DEL COMISARIO, ESTADO DE SITUACION
Y ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**