A decorative graphic element consisting of a thin, curved line starting from the top left and sweeping towards the center, and a larger, grey, curved shape on the right side that tapers towards the bottom right.

# CLÍNICA INTERNACIONAL

*MEMORIA ANUAL  
PRESIDENCIA EJECUTIVA*

*Econ. Patricio Ávila Rivas  
Período: enero a diciembre del 2014  
Ejemplar No.10*

# **I N D I C E**

**INTRODUCCION**

**I      GESTIÓN MÉDICA**

**II     GESTIÓN FINANCIERA**

**III    RAZONES FINANCIERAS**

**IV    GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**V     OTRAS AREAS**

**VI    GESTIÓN EJECUTIVA**

**AGRADECIMIENTO**

**ANEXOS**

## **I N T R O D U C C I Ó N**

Estimados señores accionistas de Clínica Internacional, 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 durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2014.

Tengo a bien presentar a ustedes esta memoria que recopila la información y la cola estadística de 3 años atrás con el fin de observar la evolución que ha tenido cada una de las unidades médicas, administrativas, y de servicios en un panorama global que muestra los resultados financieros obtenidos.

Econ. Patricio Avila Rivas  
**PRESIDENTE EJECUTIVO**  
**NUEVA CLINICA INTERNACIONAL**

## CAPITULO I

### AREA MÉDICA

Como es de conocimiento general en el mes de julio presentó su renuncia el Dr. Luis Granja, Director Médico, se procede a encargar dicha función al Subdirector Médico, Dr. Patricio Cobo.

Durante el 2014 en el área Médica se continuaron actualizando las normativas médicas, se establecieron varios controles sobre la documentación médica de las historias clínicas, se coordinó las actividades de los diferentes servicios de la Clínica, como son: hospitalización, cirugía, emergencia y UCI.

#### I.1 INDICADORES DE GESTION HOSPITALARIA

En el siguiente cuadro se presentan los principales indicadores de gestión hospitalaria, promediados de enero a diciembre del 2014.

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.

INDICADORES DE GESTION HOSPITALARIA		
INDICADOR	PROMEDIO 2014	ESTANDAR INTERNACIONAL
% DE OCUPACION DE HOSPITALIZACION	67%	85- 90%
% DE OCUPACION DE TERAPIA INTENSIVA DE ADULTOS	62%	
% OCUPACION NEONATOS SANOS	48%	
% OCUPACION NEONATOS CUIDADOS INTERMEDIOS	72%	
% OCUPACION NEONATOS CUIDADOS INTENSIVOS	22%	
% DE OCUPACION DE HOSPITAL DEL DIA	9%	
% DE OCUPACION DE QUIROFANOS	16%	
% DE OCUPACION SOAT EN HOSPITALIZACION	1,17%	
Nº PACIENTES ATENDIDOS EN HOSPITALIZACION	5.574	
Nº PACIENTES ATENDIDOS EN HOSPITAL DEL DIA	698	
Nº PACIENTES SOAT (HOSPITALIZ + EMERGENCIA)	499	
Nº PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIA	33.077	
% PACIENTES POR TRATAMIENTO CLINICO (HOSPITALIZ.)	55%	
Nº PACIENTES ATENDIDOS POR TRATAMIENTO CLINICO	3.075	
% PACIENTES TRATAMIENTO QUIRURGICO (HOSPITALIZ.)	45%	
Nº PACIENTES POR TRAT. QUIRUR. HOSPITALIZACION	2.499	
% OCUPACION PAC. ECUASANITAS HOSPITALIZADOS	78%	
Nº PAC. ECUASANITAS ATENDIDOS HOSPITALIZACION	4.453	
Nº PAC. PARTICULARES ATENDIDOS HOSPITALIZACION	659	
Nº PAC. SOAT ATENDIDOS HOSPITALIZACION	125	
Nº PACIENTES MSP ATENDIDOS HOSPITALIZACION	312	
Nº PAC. IESS ATENDIDOS HOSPITALIZACION	25	
Nº PACIENTES POR TRAT. CLINICO HOSP. DIA	134	
Nº PACIENTES POR TRAT. QUIR. HOSP. DIA	564	
DIAS DE ESTADA (HOSPITALIZACION)	3,48	≤ 4 días
ROTAC. DIARIA PACIENTES X CUB. EMERGENCIA	7,66	
TASA DE MORTALIDAD PACIENTES DEL MSP	6,07	
TASA DE MORTALIDAD RESTO DE PACIENTES	0,31	≤ 2%
CIRUGIAS REALIZADAS AL MES	289	
PROMEDIO DIARIO CIRUGIAS	9,51	
TRANSFERENCIAS A CLINICAS DE CONVENIO	59	
<b>CIRUGIAS MAS FRECUENTES AÑO 2014</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cesárea</li> <li>• Colectectomía</li> <li>• Legrado</li> <li>• Osteosíntesis</li> <li>• Extirpación/extracción</li> <li>• Colocación/ retiro catéter doble J</li> <li>• Artroscopia</li> <li>• Cistoscopia</li> <li>• Litotricia</li> <li>• Limpieza quirúrgica</li> </ul>		

## I.II ESTADÍSTICAS DE PACIENTES

### I.II.I SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Durante el 2014, se atendió un total de **6.272** pacientes hospitalizados.

A continuación se muestra la estadística de los años 2012, 2013 y 2014, en donde se observa una tendencia creciente en este servicio.

AÑO	No. PACIENTES
2012	5.975
2013	6.006
2014	6.272



Los pacientes hospitalizados del 2104 se dividen así:

TIPO PACIENTE	NUMERO	%
ECUASANITAS	5.151	82%
PARTICULARES	659	11%
MSP	312	5%
SOAT	125	2%
IESS	25	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>6.272</b>	<b>100%</b>

En diciembre del 2014 presentó su jubilación patronal la Jefe de Enfermeras, razón por la cual se encargó esta función a la Supervisora de Enfermeras, Lcda. Chela Salazar, adicionalmente la Presidencia Ejecutiva autorizó el nombramiento de la Lcda. Martha Montalvo como Supervisora.

## I.II.II SERVICIO DE EMERGENCIA

En el 2014 se atendieron 33.077 paciente en emergencia, de los cuales el 86% corresponde a pacientes afiliados a Ecuasanitas, el 11% a pacientes particulares y el 3% a pacientes derivados de la Red Integral de Salud Pública.

Durante los tres últimos años esta estadística ha variado de la siguiente forma:

AÑO	No. PACIENTES
2012	34.666
2013	35.013
2014	33.077



El índice de rotación diaria de pacientes por cubículo fue de 7,66.

En el 2014, con el fin de mejorar la atención de este servicio, la Presidencia Ejecutiva autorizó:

- El incremento de un Médico Emergenciólogo o Residente en cada turno del día, con lo cual durante el día atienden tres profesionales y en la noche dos.
- El incremento de una Enfermera más en cada turno.
- El nombramiento de una Supervisora que controle y colabore con el servicio para evitar quejas de los pacientes por demora en la atención médica y administrativa.

### I.II.III CENTRO QUIRÚRGICO

Durante el 2014 se realizaron 3.477 procedimientos quirúrgicos, lo cual da un promedio de 9,51 cirugías al día.

En el siguiente cuadro se muestra la cola estadística desde el 2012.

AÑO	CIRUGIAS
2012	3.703
2013	3.705
2014	3.471



Las 10 cirugías más frecuentes que se realizaron en el 2014 fueron:

- *Cesárea*
- *Colecistectomía*
- *Legrado*
- *Osteosíntesis*
- *Extirpación/extracción*
- *Colocación/ retiro catéter doble J*
- *Artroscopia*
- *Cistoscopia*
- *Litotricia*
- *Limpieza quirúrgica*

Para mejorar la coordinación de los Médicos Anestesiólogos, la Dirección Médica (e), mantuvo varias reuniones con dichos profesionales, se elaboró el proyecto de Procedimiento para la cobertura de dicho servicio, el mismo que fue remitido para aprobación de la Presidencia Ejecutiva, la publicación se realizará en marzo/15.

## I.II.IV LABORATORIO CLINICO

En el Laboratorio Clínico se mantuvo el contrato de Comodato con la firma Roche, se incrementaron varias pruebas que anteriormente se realizaban en otros laboratorios, mejorando así el tiempo de respuesta.

En este servicio se han realizado 239.105 estudios durante el 2014, como se muestra en la siguiente tabla estadística.

AÑO	No. ESTUDIOS
2012	230.198
2013	235.509
2014	239.105



En diciembre del 2014, la Jefe de Laboratorio conjuntamente con la Gerente Financiera realizaron la tabulación y análisis de las 3.125 pruebas de emergencia procesadas en octubre de ese año, con esa información se analizó que los tiempos de respuesta de las pruebas básicas más frecuentes y necesarias para el diagnóstico en el servicio de emergencia, llegaban hasta 186 minutos (biometría hemática, copro, emo, etc., esta información sirvió para aplicar un plan de mejora para que este tipo de pruebas sean entregadas en un tiempo máximo de 30 minutos, disposición que fue ratificada por la Dirección Médica encargada, en febrero de este año.

En marzo se volverá a medir los tiempos de respuesta para continuar con el plan de mejora que sirve para agilizar el diagnóstico y atención de pacientes de emergencia.

### I.II.V IMAGEN

En el servicio Imagen, durante el 2014 se realizaron 51.787 estudios, de esta cifra, el 82% corresponde a pacientes afiliados a Ecuasanitas y el 18% restante a pacientes particulares incluidos los de la Red Integral de Salud Pública.

AÑO	No. ESTUDIOS
2012	50.721
2013	50.390
2014	51.787



Clasificación de los estudios por tipo:

	2012	2013	2014
RAYOS X	21.391	21.534	22.193
ECOGRAFIA	18.209	17.901	18.441
TOMOGRAFIA	5.692	5.534	5.855
DENSITOMETRIA	2.387	2.487	2.595
INTERVENCIONISMO	1.782	1.643	1.178
MAMOGRAFIA	1.230	1.216	1.263
ECOCARDIOGRAMAS	30	75	262
<b>TOTAL</b>	<b>50.721</b>	<b>50.390</b>	<b>51.787</b>

Como se puede observar, la firma del contrato suscrito en el 214 con el Cardiólogo ha permitido regularizar la atención de ecocardiogramas para pacientes hospitalizados.

### I.II.VII ENDOSCOPIAS

En el 2014 se realizaron 681 endoscopías de las cuales el 91% corresponden a pacientes afiliados a Ecuasanitas, el 9% 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.

Previa autorización de la Presidencia Ejecutiva y en cumplimiento a la política presupuestaria aprobada para el 2014, a partir del 1 de febrero se efectuó el incremento del 5% en el tarifario de Clínica, para pacientes particulares y del 3% para pacientes afiliados a Ecuasanitas.

Adicionalmente, en agosto se realizó una revisión al tarifario para pacientes de Ecuasanitas y se efectuó un incremento del 12% en razón de que desde enero a julio la situación financiera de la compañía no era la esperada.

Las cuentas de la Red Integral de Salud Pública se facturaron con el Tarifario Único Nacional.

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 2014.

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 2014, la Clínica se ha mantenido dentro de los estándares internacionales en los índices más importantes.

La Gerencia Financiera lideró el proceso de implementación de la facturación electrónica, gracias al trabajo incondicional del ingeniero Programador de Sistemas, se logró que dicho proceso se implemente a partir del 1 de enero de este año, sin necesidad de contratar asesoría externa.

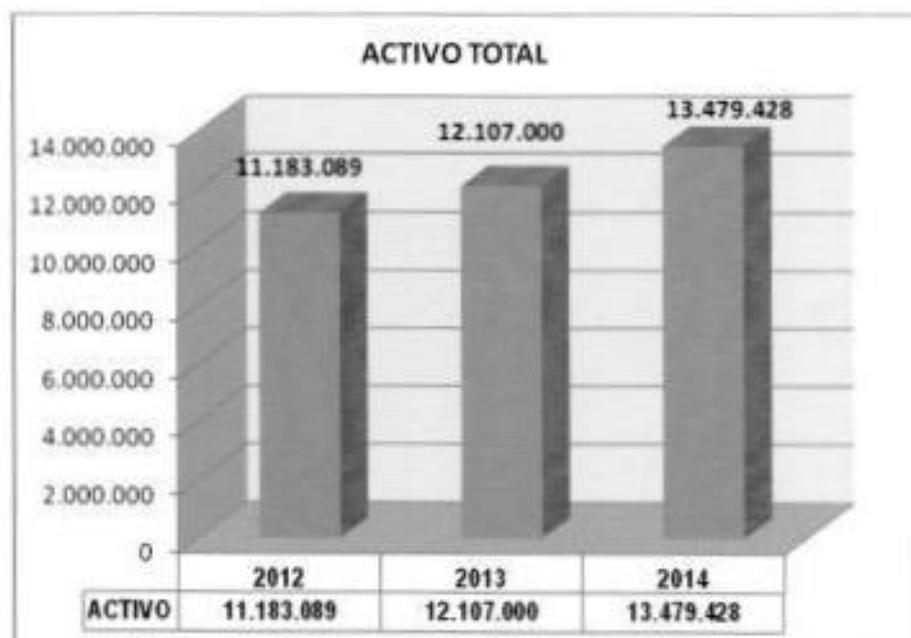
La Gerencia Financiera durante todo el año ha coordinado los procesos de facturación y cobranza de las cuentas generadas por atenciones a pacientes derivados de la Red Integral de Salud Pública.

## II.I SITUACION ECONÓMICA Y FINANCIERA

### II.I.I ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

#### ACTIVO TOTAL

Como se observa en el siguiente cuadro, el activo total de la compañía en el 2014 alcanza la suma de \$13.479.428 y es superior al del 2013 en el 11%, es decir en \$1.372.428.



## CUENTAS POR COBRAR

En el activo de la compañía, se registran las cuentas por cobrar al Ministerio de Salud Pública y al IESS.

Es importante mencionar que durante el 2014, el Presidente Ejecutivo, la Gerente Financiera y el Tesorero realizaron permanente gestión de cobro a fin de recuperar el dinero de la compañía, realizamos visitas a la Coordinación Zonal No.9, acudimos a reuniones con las diferentes autoridades del MSP, enviamos 6 comunicaciones, liquidaciones de planillas, justificaciones a las objeciones de la Dirección Provincial de Salud, correos además de un sinnúmero de llamadas telefónicas requiriendo el pago de las cuentas atrasadas.

Ante nuestra insistencia, en noviembre del 2014 el MSP pagó la suma de \$524.141,87 correspondiente a las planillas de: abril, mayo junio y julio del 2014, así como las objeciones de: junio, agosto, octubre y diciembre del 2013 y enero del 2014.

Al 31 de diciembre del 2014 las cuentas por cobrar se registraron en las siguientes cantidades:

MSP			
No. PACIENTES	VALOR PLANILLADO	VALOR OBJETADO	V/. VALOR NO RECUPERABLE
441	845.744	127.381	60.133

IESS			
No. PACIENTES	VALOR PLANILLADO	VALOR OBJETADO	V/. VALOR NO RECUPERABLE
6	76.423	32.217	118

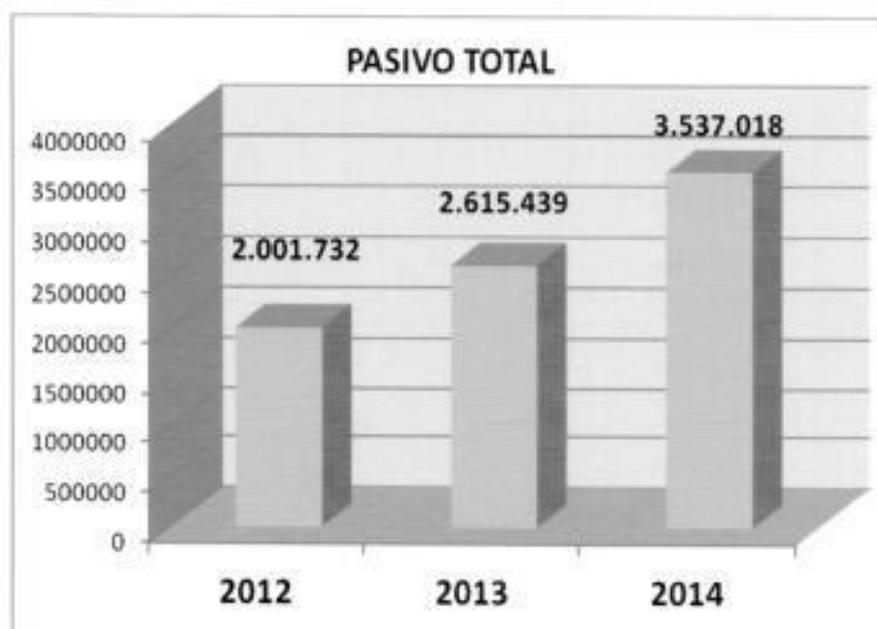
El valor total por cobrar asciende a la suma de **\$1.081.765** al 31 de diciembre/14, suponiendo que las objeciones nos paguen en el 100%:

<b>MSP</b>	<b>973.124</b>
<b>IESS</b>	<b>108.640</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.081.765</b>

## PASIVO TOTAL

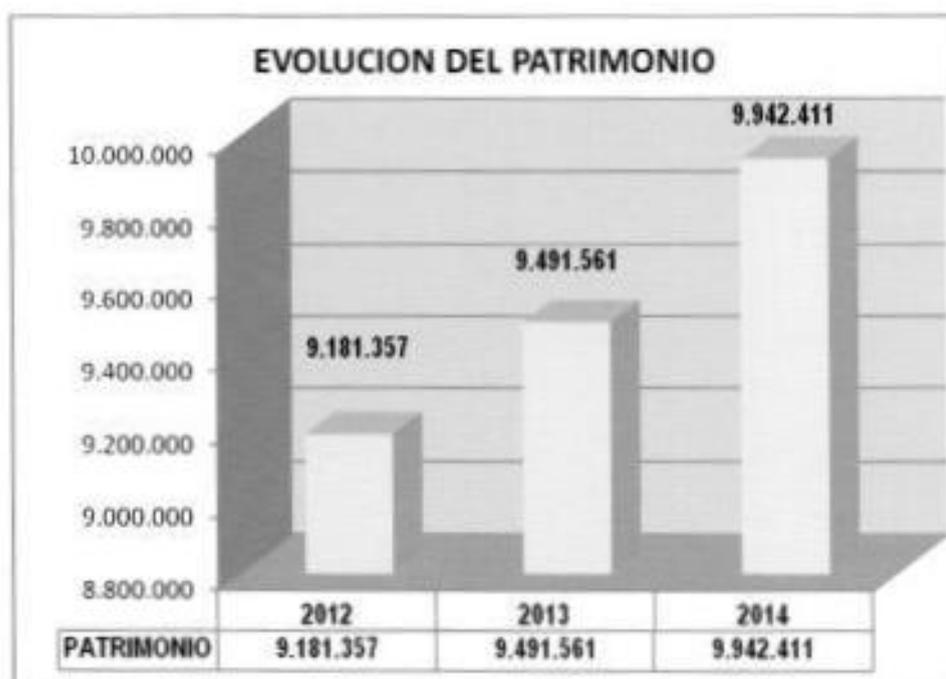
El pasivo total en el 2014 se registró en \$3.537.018, respecto del 2013 registra un incremento de \$ 921.578, esto se debe básicamente a las variaciones en el registro de las siguientes cuentas que por normativa legal se debe provisionar:

- El saldo de la reserva para Jubilación Patronal (incluidos los empleados con menos de 10 años de servicio) alcanzó a \$956.004.
- El saldo de la reserva para Desahucio se registró en \$184.605
- El pasivo por impuestos diferidos fue de \$ 485.785.



## PATRIMONIO

El patrimonio del 2014 se incrementó en 5% respecto del 2013, esto es positivo porque el patrimonio es el conjunto de bienes y derechos con los que cuenta la compañía, es el respaldo que tiene para buscar posibles fuentes de financiamiento y es de propiedad de los accionistas.



El valor del Patrimonio se desglosa de la siguiente forma:

Capital social	8.106.626
Reserva Legal	398.256
Reserva Facultativa	23.999
Resultados acumulados por adopción de NIF por primera vez.	240.903
Resultados de años anteriores	9.751
Resultados ejercicio actual	787.894
Revaluación de propiedad, planta y equipo	374.980

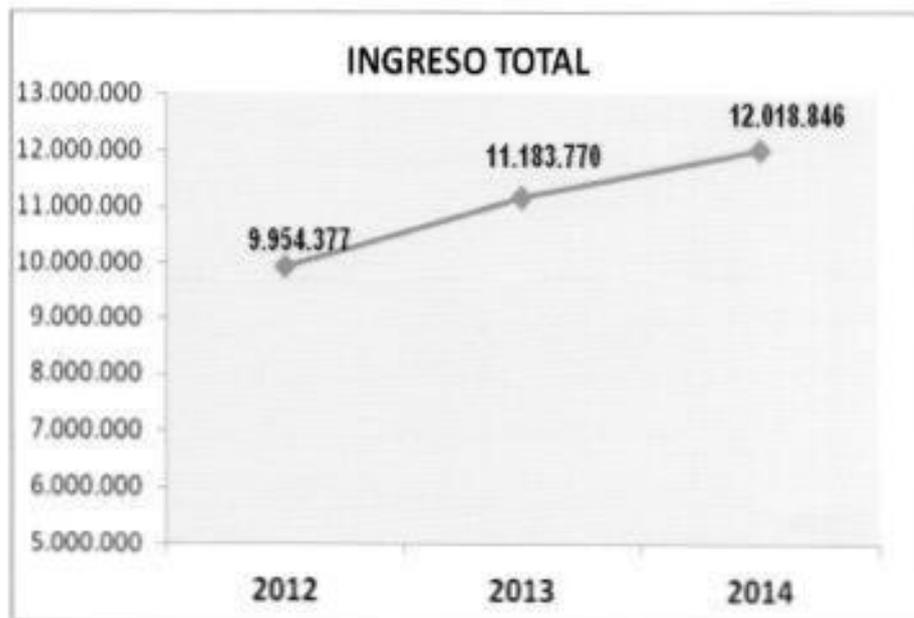
## II.I.II ESTADO DE RESULTADOS

### INGRESOS

Los ingresos de la compañía han tenido un crecimiento muy importante como muestra la gráfica.

El ingreso total del 2014 fue de **\$12.018.846**, su crecimiento fue del 7% respecto del 2013.

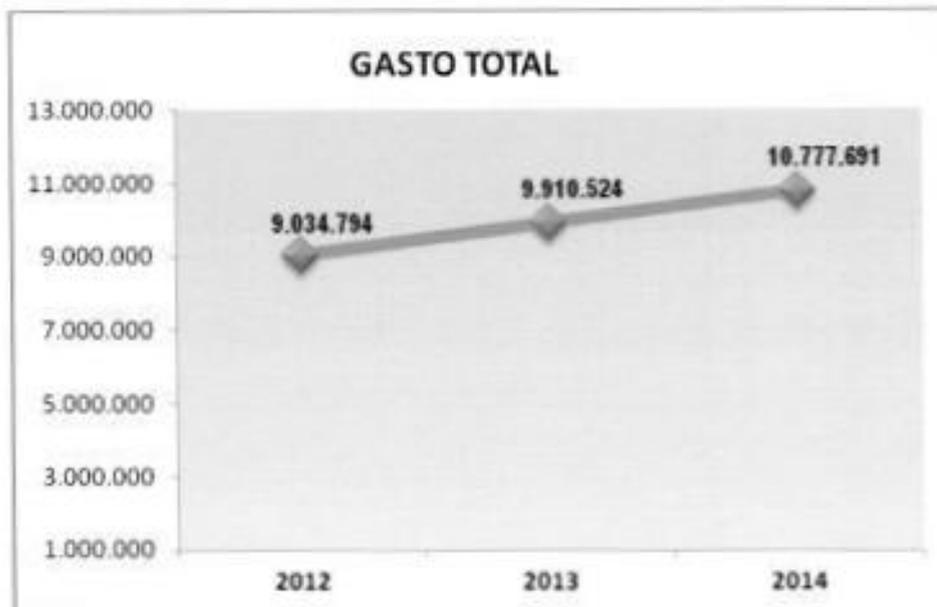
AÑO	INGRESO TOTAL
2012	9.954.377
2013	11.183.770
2014	12.018.846



## GASTOS TOTALES

El gasto total del 2014 fue de **\$10.777.691**. Respecto del 2013 fue superior en 8,7%, el incremento del gasto es proporcional al incremento en el ingreso.

AÑO	GASTO TOTAL
2012	9.034.794
2013	9.910.524
2014	10.777.691



A continuación se muestra la composición que tuvo el gasto total del 2014.

COMPOSICION DEL GASTO TOTAL		
GASTOS OPERACIONALES	8.963.547	724,07%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	1.443.959	116,64%
OTROS GASTOS	255.852	20,67%
GASTOS FINANCIEROS	92.025	7,43%
DESCUENTOS	6.275	0,51%
GASTOS DE MERCADOTECNIA	16.033	1,30%
<b>TOTAL GASTO</b>	<b>10.777.691</b>	<b>870,62%</b>

## UTILIDAD NETA (ANTES DE RESERVA LEGAL)

Como resultado de los ingresos y gastos detallados anteriormente, a continuación se muestra el resultado neto antes de reserva legal, rubro que en el 2013 y en el 2014 son muy similares.



AÑO	UTILIDAD NETA
2012	479.855
2013	791.140
2014	787.895

En razón de que la reserva legal se deduce luego de impuestos, a continuación se muestra el cálculo de la utilidad líquida para socios:

### CALCULO DEL BENEFICIO PARA SOCIOS

	INGRESOS OPERACIONALES	11.709.759
	INGRESOS NO OPERACIONALES	309.086
(+)	<b>TOTAL INGRESO</b>	<b>12.018.846</b>
	GASTOS OPERACIONALES	8.963.547
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	1.443.959
	GASTOS FINANCIEROS (ACT. NO FIN.)	92.025
	GASTOS DE PUBLICIDAD	16.033
	OTROS GASTOS	255.852
	DESCUENTOS	6.275
(-)	<b>TOTAL EGRESOS (no incluye gastos de cierre)</b>	<b>10.777.691</b>
(=)	<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>1.241.154</b>
	(-)15% Trabajadores	186.173
	(=)Base Imponible	1.054.981
	(-) Impuesto a la Renta Corriente	219.033
	(-) Impuesto a la Renta Diferido	48.054
	<b>(=) Utilidad Neta y Resultado Integral del año</b>	<b>787.895</b>
	(-) Reserva Legal	78.789
	<b>(=)Beneficio para Socios</b>	<b>709.105</b>

En resumen la utilidad antes de reserva legal es de \$787.895 y la utilidad líquida para socios es de \$709.105.

## CAPITULO III

### RAZONES FINANCIERAS

#### Índice de Liquidez

Activo corriente/ pasivo corriente = 1,95

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

#### Índice de apalancamiento financiero

Pasivo total/activo total = 26%

El 26% 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.

#### Índice de solidez

Activo total/pasivo total = 3,8

La empresa cuenta con 4 dólares de activo por cada dólar de pasivo, este indicador demuestra la solidez de la compañía.

**BPA (Beneficio por acción)** = 1,94%, considerando que cada acción tiene un valor nominal de \$0,20. El rendimiento por cada dólar es de 9,7%.

## CAPITULO IV

### GERENCIA ADMINISTRATIVA

En julio del 2014 presentó la renuncia el Gerente Administrativo, Ing. Julio Mirada, la Presidencia Ejecutiva encargó dicha función a la Ing. Paulina Galarza, Jefe de Sistemas.

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.

La Gerencia Administrativa efectuó seguimiento permanente del cumplimiento a las regulaciones de la Dirección Metropolitana del Medio Ambiente. También se encargó de verificar el cumplimiento de todas las recomendaciones efectuadas por el Cuerpo de Bomberos, 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.

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

En la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, se efectuaron 555 consultas médicas a los empleados, 435 chequeos pre ocupacionales, ocupacionales y post ocupacionales; 2 campañas de vacunación y 2 de desparasitación, charlas trimestrales sobre manejo de sustancias químicas y deshechos y 12 protocolos de vigilancia médica.

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 2014 se sirvieron 38.738 dietas.

En el 2014 se realizó mantenimiento a las habitaciones e instalaciones de todos los pisos de las torres I y II.

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 V

### AREAS GENERALES

#### V.I AUDITORIA MÉDICA

En julio del 2014 se incorporó a la Compañía la Dra. Cristina Díaz, Auditora Médica, gracias a su profesionalismo se lograron muchos avances en el área médica, como se describe a continuación:

En los 6 meses de gestión realizó:

- 216 auditorías médicas a pacientes de la Red Integral de Salud Pública.
- 218 respuestas sobre objeciones efectuadas a cuentas de la RISP.
- 16 informes a la Presidencia Ejecutiva sobre auditorías efectuadas a las unidades médicas de la compañía.
- 471 revisiones a los formularios 008 de emergencia.
- 2 informes mensuales sobre la revisión a las fechas de caducidad de las medicinas e insumos médicos.
- Auditoría mensual sobre la revisión aleatoria de las historias clínicas para verificar que se cumplan con las exigencias del MSP.
- 4 capacitaciones al personal médicos sobre: Seguridad para el Paciente y Manejo de Historias Clínicas.

#### V.II AUDITORIA INTERNA

Durante el 2014 no se han realizado exámenes especiales, se han emitido:

- 7 Cartas a la Gerencia
- 5 Planes de Acción correctiva
- 7 Planes de Acción Proactiva
- 17 Actas de verificación de entrega de puesto.

## CAPITULO VI

### GESTION EJECUTIVA

En cumplimiento a lo resuelto en la Junta General Ordinaria de Accionistas de Clínica Internacional, celebrada en marzo de 2014, se pagó el 100% de los dividendos generados en el ejercicio económico del 2013.

La Presidencia Ejecutiva, preocupada por el bienestar de nuestro recurso más importante: el talento humano, en el 2014 realizó dos revisiones salariales acorde con la realidad nacional.

Con el propósito de mejorar continuamente la calidad de los diferentes servicios, la Presidencia Ejecutiva aprobó la adquisición y renovación de equipos médicos, equipos menores, muebles enseres y menaje por la suma de **\$597.877** a fin de contar con tecnología más moderna y servicios más eficientes para beneficio de nuestros pacientes y público en general.

Las adquisiciones más importantes fueron:

- ✓ Equipo de entubación difícil (videolaringoscopio) para Anestesiología.
- ✓ Tomógrafo de 16 cortes marca Siemens
- ✓ Un Inyector para medio de contraste
- ✓ Vidrio plomado para área de tomografía
- ✓ Un ventilador Hamilton para UCI
- ✓ Equipo de mamografía marca Siemens
- ✓ Equipo Rx portátil marca Siemens
- ✓ 2 Incubadoras cerradas marca Fanem para Neonatos
- ✓ Pieza de mano del bisturí armónico
- ✓ Máquina selladora para Esterilización
- ✓ Puntas para radiofrecuencia
- ✓ Monitor de 21" para Endoscopia
- ✓ Cabezal de Mainfield para Neurocirugía
- ✓ Histeroscopio marca Storz
- ✓ Puntas de shaver marca Storz
- ✓ Electrocardiógrafo
- ✓ Nefelómetro para Laboratorio Clínico
- ✓ Equipo Bact Alert 3D para Microbiología
- ✓ 60 colchones para camas hospitalarias
- ✓ Una cocina industrial para Nutrición
- ✓ Un tablero para corrección de factor de potencia

- ✓ Polea y cable para ascensores
- ✓ Computadoras e impresoras para las áreas administrativas
- ✓ Instrumental médico para Cirugía
- ✓ Menaje para las diferentes unidades médicas

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 las inquietudes expuestas por los usuarios de los diferentes servicios a través de los buzones de sugerencias y requiere por escrito a cada jefe de área la atención, solución y acción correctiva inmediata.

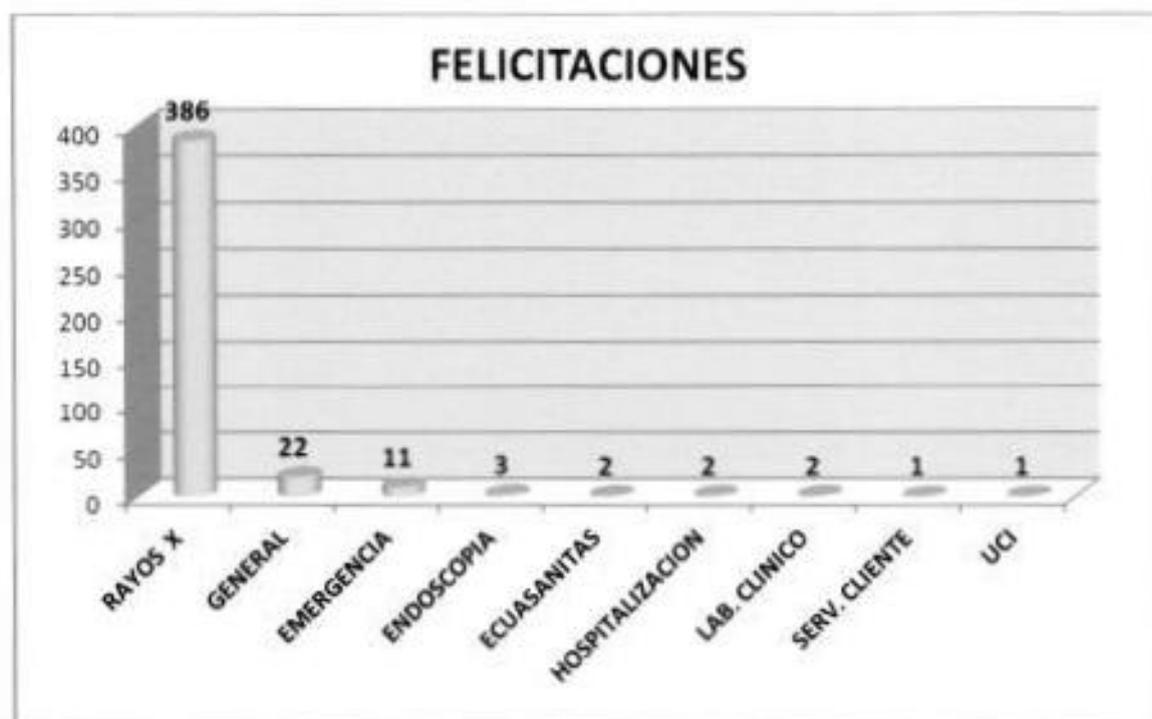
Durante el 2014, se recibieron 845 sugerencias de pacientes y clientes, las mismas que se resumen así:

TIPO SUGERENCIA	NUMERO	%
Felicitaciones	430	51%
Atención a Cliente	380	45%
Instalaciones	23	3%
Limpieza	8	1%
Servicios	4	0%
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>100%</b>



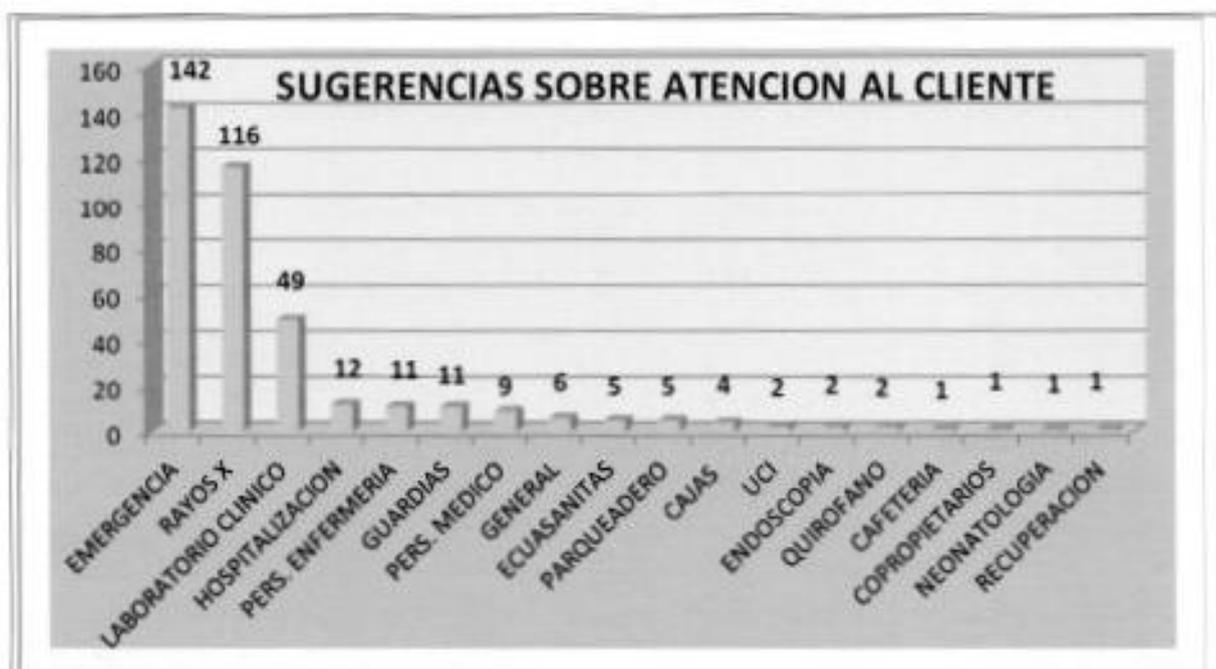
El **51%** de las observaciones efectuadas, corresponden a **felicitaciones** seguidas en el **45%** por sugerencias respecto de la **atención recibida**, por ello, vamos a desglosar por áreas las felicitaciones y las observaciones sobre atención al cliente.

FELICITACIONES	
RAYOS X	386
GENERAL	22
EMERGENCIA	11
ENDOSCOPIA	3
ECUASANITAS	2
HOSPITALIZACION	2
LAB. CLINICO	2
SERV. CLIENTE	1
UCI	1
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>



### SUGERENCIAS RELACIONADAS CON ATENCIÓN AL CLIENTE

DEPARTAMENTO	NO. SUGERENCIAS
EMERGENCIA	142
RAYOS X	116
LABORATORIO CLINICO	49
HOSPITALIZACION	12
PERS. ENFERMERIA	11
GUARDIAS	11
PERS. MEDICO	9
GENERAL	6
ECUASANITAS	5
PARQUEADERO	5
CAJAS	4
UCI	2
ENDOSCOPIA	2
QUIROFANO	2
CAFETERIA	1
COPROPIETARIOS	1
NEONATOLOGIA	1
RECUPERACION	1
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>



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

## **A G R A D E C I M I E N T O**

Personalmente, creo haber cumplido mis funciones de Presidente Ejecutivo de la Nueva Clínica Internacional que me encomendaron los accionistas, lo cual ha sido posible gracias al apoyo y colaboración del personal ejecutivo, médico, administrativo y de servicios de Nueva Clínica Internacional para quienes expreso un agradecimiento y reconocimiento muy especial.

**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 2014