

**INFORME ANUAL 2017**



**JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

## Carta de la Gerencia

Estimados Accionistas:

Ecuasantas cumplió 40 años de vida institucional en el Ecuador, consolidada en la actualidad con una solvencia patrimonial que nos permiten enfrentar el nuevo marco jurídico de la “LEY ORGÁNICA QUE REGULA A LAS COMPAÑÍAS QUE FINANCIEN SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD PREPAGADA Y A LAS DE SEGUROS QUE OFERTEN COBERTURA DE SEGUROS DE ASISTENCIA MÉDICA”.

Entre muchos aspectos importantes que nos obliga la Ley, está la de realizar elevadas inversiones obligatorias, reservas técnicas y patrimoniales que las empresas de medicina prepagada no estarían en condiciones de cumplirlas, atentando contra la sostenibilidad del sector, lo que podría ocasionar el desaparecimiento y liquidación de un sector de empresas de medicina prepagada.

Otro de los aspectos que genera mucha expectativa y desconcierto es la disposición Quinta de la Ley que obliga a rembolsar a las instituciones de la Red Pública por las atenciones hechas a sus afiliados. Este pago representaría un gasto adicional aproximado de 70 millones de dólares al año, cifra que ha provocado inestabilidad y dudas sobre la sostenibilidad del sistema.

Como anticipamos hace dos años cuando se debatía esta ley, el impacto en el sector de empresas de medicina prepagada fue devastador, al haber provocado que en menos de un año pasemos de 31 empresas de medicina prepagada a solo 18 en la actualidad.

Un agradecimiento muy especial a los señores Dr. Marcial Gómez-Sequeira y Marcos Quintas, Presidente y Vicepresidente del Directorio de Ecuasánitas, por su apoyo incondicional.

A los Directores, personal administrativo, médicos y empleados de la empresa, les expreso mi gratitud y reconocimiento por su apoyo y permanente colaboración, que gracias a su trabajo logramos un excelente resultado en el 2017.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Patricio Ávila Rivas'. Below the signature, the name 'Econ. Patricio Ávila Rivas' is printed in a black serif font.

**GERENTE GENERAL**

**ECUASANITAS S.A.**

### **Misión**

Otorgar y garantizar el financiamiento para la atención médica de calidad a nuestros clientes.

### **Visión**

Mantener el liderazgo a través del compromiso de su gente y la excelencia en el servicio.

### **Política de Calidad**

Nuestro compromiso es ofrecer un sistema de medicina prepagada y atención médica de excelencia, que garantice el cumplimiento de los servicios contratados por nuestros afiliados y clientes, sustentados en honestidad, experiencia, trabajo en equipo y personal calificado, a través del mejoramiento continuo e innovación de la infraestructura, tecnología, procesos y productos.

### **Objetivos de Calidad**

- Garantizar el cumplimiento de los servicios contratados de los afiliados y clientes.
- Mantener personal calificado.
- Mejorar continuamente los procesos e infraestructura.
- Mantener la confianza en los usuarios para lograr su fidelidad.

## Estructura Gerencial 2017

### Organigrama



El Gobierno Corporativo de Ecuasánitas está conformado por el órgano supremo representado por la Junta de Accionistas. Este a su vez elige por un período de 2 años al Directorio.

El Directorio, presidido por el Dr. Marcial Gómez Sequeira, fundador de Ecuasánitas, nombró al Gerente General, cargo que lo ha conducido el Econ. Patricio Ávila Rivas desde abril de 1997.

La estructura gerencial reposa en 5 Gerencias técnicas: Financiero Administrativa; Producción, Comercial y Médica; y la Gerencia de la Oficina de Guayaquil.

En la actualidad Ecuasánitas emplea a cerca de 300 funcionarios, para dar atención a un universo de más de 100,000 afiliados.

## Reconocimientos

### Corporación EKOS

Cada año, este importante grupo realiza alrededor de 20,000 encuestas a nivel nacional para medir el nivel de satisfacción y calidad de servicio en diferentes sectores e industrias.

A finales del 2016 se realizó la premiación de las mejores empresas del país, otorgándole a EcuSanitas por octavo año el premio a:

**La mejor empresa en calidad de servicios, ramo salud, a nivel nacional.**



## Certificación ISO 9001:2015

Las normas ISO orientan la estandarización de los sistemas de calidad, para ofrecer con seguridad un servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes.

Esta certificación brinda un respaldo a los clientes de Ecuasanitas a través del mejoramiento continuo de los procesos que realiza, así como los productos y servicios que ofrece.

Ecuasanitas a finales de 2010 migró la norma ISO 9001:2001 a la nueva ISO 9001:2008, fortaleciendo los procesos de la entidad y se sometió exitosamente al proceso de recertificación.

En diciembre de 2016, Ecuasanitas fue objeto de la certificación Bureau Veritas del sello de calidad ISO 9001:2015, de esta manera ratificando su compromiso en brindar servicios de calidad a sus afiliados.



## Comparativo Anual

El control del gasto médico y la renegociación de muchos contratos colectivos, estrategia que empezamos a finales del 2012, nos permitieron retomar el rumbo hacia una senda de resultados conservadores en ventas, pero buenos en términos de resultados financieros y comerciales, que nos permitieron mejorar ostensiblemente la calidad de atención al paciente afiliado.

En el 2017 sentimos con fuerza el impacto de la crisis del sector salud, al recibir incrementos en los precios y tarifas de los prestadores de salud, hospitales, clínicas y laboratorios que en algunos casos sobrepasaban el 30% de incremento con respecto al año anterior. La explicación de muchos hospitales y clínicas era que como las instituciones públicas no les cancelaban valores adeudados de varios meses incluso años, estaban forzados a incrementar sus tarifas a los “aseguradores privados” para sostener su flujo de caja.

Por otra parte encontramos un aumento sistemático del número de exámenes exploratorios que realizan los médicos al diagnosticar las patologías, ante las repercusiones legales, civiles y penales, del nuevo código orgánico penal. Este aumento de exámenes de diagnóstico se refleja directamente en el costo médico total y por usuario.

La parte de ventas también representa otro hito, al registrar 61 millones en ventas brutas a diciembre del 2017, manteniendo prácticamente el mismo nivel de cartera de usuarios.

Fruto de nuestra estrategia administrativa no solo logramos frenar el costo administrativo, sino que logramos reducirlo con respecto al 2016. En un año de escalada de precios en el sector salud, lograr esta reducción de costos administrativos la consideramos importante para el resultado final del año. Estamos conscientes que no es sustentable en el largo plazo la estrategia de

reducir costos, pero nos ha servido para fortalecernos ante un escenario cada vez más desafiante y cambiante e impredecible.

El margen operacional refleja un valor aceptable, tomando en cuenta los impactos de un año de desaceleración en lo económico y casi contracción, gracias a todas las estrategias gerenciales, comerciales y administrativas; y a la reducción drástica de gastos de publicidad, control del costo médico, diferentes comités de gestión, que finalmente se reflejan en la “última línea del balance”.