



Llevamos bienestar al mundo

**MODELO DE NEGOCIOS
INMEDICAL ECUADOR
2024**

Ecuador · Perú · Bolivia · Paraguay · República Dominicana

RESEÑA CORPORATIVA INMEDICAL

La Compañía de Medicina Prepagada Inmedical Medicina Internacional S.A., tiene cerca de 20 años de operaciones en Ecuador, especializándose en la asistencia médica inclusiva que protege a las familias de los sectores vulnerables de la población, en su mayoría auto empleados o microempresarios de la base de la pirámide.

En la actualidad contamos con cerca de 350.000 afiliados en Ecuador, donde el 60% de titulares son mujeres y sus hijos representan el 27% del total de afiliados, de donde el 51% son niños de 0 a 15 años.

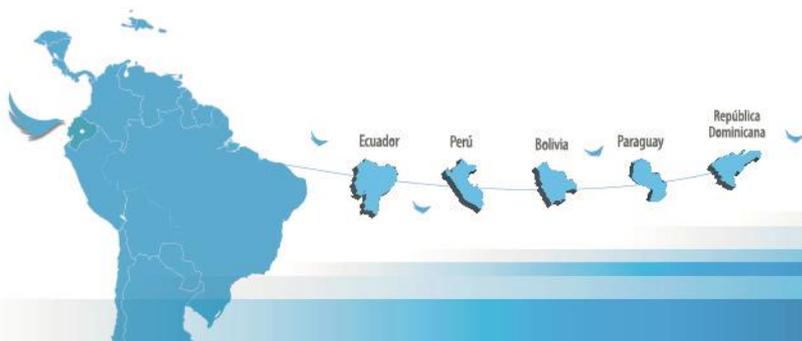
Estas cifras permiten inferir que los sectores económicamente afligidos encuentran en la asistencia médica inclusiva y masiva, una alternativa viable para resolver sus necesidades de salud, y al mismo tiempo, es un aporte para liberar la presión de los servicios públicos, que se ven saturados.

Las operaciones internacionales de Inmedical inician en 2015 con la expansión a Bolivia, donde en alianza estratégica con uno de los mayores corredores de seguros del país, se ha consolidado el crecimiento corporativo, contando en la actualidad con alrededor de 80.000 afiliados.

Durante el 2017 se materializa la sede de Paraguay, con matriz en Asunción, logrando superar las expectativas de penetración en el mercado que actualmente protege a cerca de 130.000 afiliados.

Durante el segundo semestre del 2024, se prepara la apertura de la sede en República Dominicana, donde se desarrollará la presencia de la empresa y el modelo de negocios en Centroamérica.

En 2023, se ubicó en 8vo lugar en el ranking de las mayores empresas de medicina prepagada del Ecuador, según informe de Revista EKOS.



Es la empresa que encabeza la Corporación Inmedical que se compone de las siguientes organizaciones:

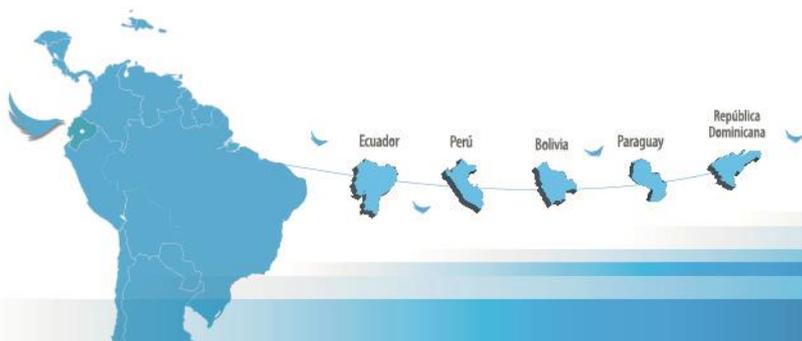
- a) INMEDICAL S.A. Medicina prepagada inclusiva, matriz Ecuador.
- b) INMEDICAL Sede Paraguay.
- c) INMEDICAL Sede Bolivia
- d) INMEDICAL Sede República Dominicana
- e) SESAT S.A., Compañía de seguridad y salud ocupacional
- f) TCONTACTA S.A., Centro de comunicaciones onmicanal.
- g) ESASISTENCIA S.A., Servicios asistenciales para la familia y la empresa
- h) AMASCOTA S.A., Empresa de asistencia médica veterinaria

CALIFICACIÓN DE RIESGO

Durante 2023, Inmedical emprendió el proceso de calificación de riesgos con la Auditora Global Ratings, que ha ganado un espacio en el mercado de calificación local, a través de servicios de calidad e incorporando metodologías objetivas y actualizadas, siempre con el claro horizonte de contribuir al desarrollo del mercado de valores ecuatoriano.

Una vez expuestas y analizadas las cifras de Inmedical, se alcanzó la calificación AA+, que corresponde a los valores cuyos emisores y garantes tienen una muy buena capacidad del pago de capital e intereses, en los términos y plazos pactados, la cual se estima no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en el emisor y su garante, en el sector al que pertenecen y en la economía en general.

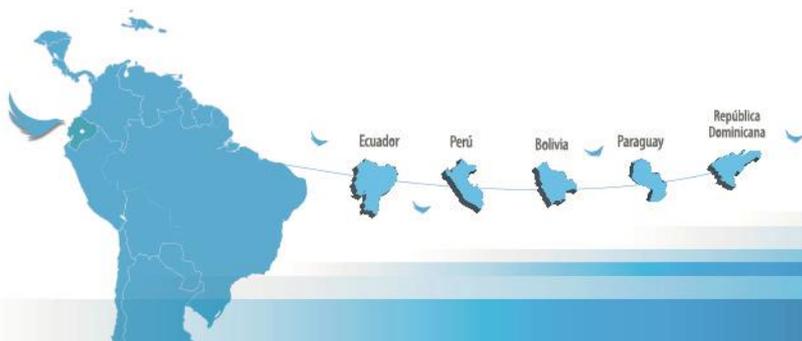
Este proceso se llevó a cabo con el objetivo de obtener una certificación reconocida en el mercado nacional e internacional, que incluya nuestros índices y comportamientos financieros; así como nuestra estructura e imagen corporativa. [Ver certificado.](#)



TECNOLOGÍA ESPECIALIZADA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INCLUSIVOS DE SALUD

Inmedical desarrolla sus plataformas propias, especializadas en la gestión de asistencia médica inclusiva, con el respaldo de su área de IT y los aliados estratégicos, proveedores expertos en cada área de la gestión de la información y la comunicación. En el inventario tecnológico se dispone de:

- **INNOVA – ERP:** Sistema de planificación, administración, gestión, control y auditoría de planes de salud, de acceso en la web.
- **POLARIS:** Sistema de analítica, basado en procesamiento *big data* mediante aplicaciones como Tableau, que permite la visualización de datos interactivos centrados en inteligencia artificial. Permite el análisis de tendencias de toda la actividad de programas de salud en tiempo real.
- **PREDICTOR.** Sistema de algoritmos actuariales y estadísticos que permiten la elaboración de mapas proyectivos de comportamiento. Los cubos de información desplegada representan los modelos de proyección más avanzados en el sector de la medicina prepagada.
- **PREMIER.** Sistema de CRM (*customer relationship management*) que integra las plataformas de comunicación telefónica análoga y celular, voz sobre IP VOIP, mensajería de textos SMS, *Whatsapp* y de redes sociales (*Facebook e Instagram*).



MODELO DE NEGOCIOS CON PROPÓSITO PARA IMPACTO SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD DE CORPORATIVA



Es importante conocer el impacto que genera a nivel social la implementación de la asistencia médica inclusiva, pues la población afiliada a Inmedical se ha visto beneficiada en las siguientes aristas:

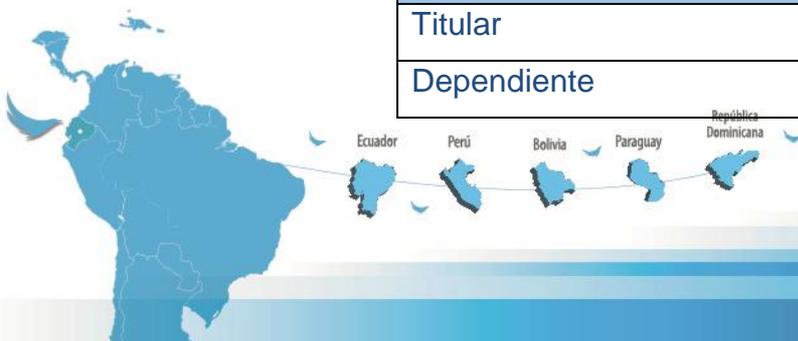
1. **Acceso a salud de calidad:** en infraestructura médica privada, garantizando protocolos médicos exhaustivos, insumos médicos, medinas, laboratorio y otros servicios necesarios, que permiten intervenciones médicas, oportunas, eficientes y asertivas, permitiendo la pronta recuperación de los afiliados y el retorno a sus actividades económicas en el menor tiempo posible, reduciendo al mínimo la pérdida por lucro cesante.

Período 2018 – junio 2024

- a) **4'902.436 personas han sido afiliadas a las coberturas de Inmedical**, durante el período de análisis. Algunos datos relevantes sobre la población asegurada:

Población	% Relativo al total
Femenino	56.73%
Masculino	43.13%

Población	% Relativo al total
Titular	49.15%
Dependiente	50.85%



Población	% Relativo al total
Titular	43.33%
Hijo/a	33.96%
Cónyuge	14.55%
Nieto/a	4.19%
Sobrino/a	2.50%
Hermano/a	1.85%
Primo/a	0.20%
Padre/a	0.15%
Madre/a	0.09%
Otros	0.18%

Fuente: Sistema de analítica Polaris de Inmedical al 20/06/24

Elaboración: Marketing Inmedical

Aproximadamente han existido 1'750.000 familias beneficiadas en el transcurso del período de análisis, que han contado con la protección de salud, recibiendo asistencia médica, así como educación sanitaria para promover una cultura de salud al interior de su entorno familiar y de sus comunidades.

Es importante destacar que la mayor porción de aseguradas es femenina con el 57%; y esto está relacionado con el canal de colocación, que principalmente es el microcrédito y del cual se desprende que la mayoría de las emprendedoras y jefas de familia de los segmentos económicos C y D, son mujeres. Esta característica, determina varias de las estrategias de salud que Inmedical ha emprendido, como la creación de la cobertura de maternidad y el bono de nacido vivo, así como la implementación de la especialidad de ginecología como una de las principales razones de uso.

En este mismo sentido, y en concordancia con la política de cobertura integral, se cuenta con cerca del 34% de afiliados hijos,



lo que infiere la necesidad de los titulares de garantizar la salud de su núcleo familiar y la preocupación por el futuro inmediato de sus niños y jóvenes. La siguiente porción de afiliados, pertenece a los cónyuges con el 15% y le siguen otro tipo de familiares para completar.

Se estima que la llegada de los beneficios de salud, alcanza a cubrir cerca del 75% del territorio ecuatoriano de manera presencial; y hasta el 90% con los servicios de telemedicina, haciéndolo el sistema privado de salud más eficiente, de amplio alcance y mayor impacto social de la actualidad.

Así también, análisis del área de investigaciones determina porcentajes similares para los países sede.

- b) **683.768 consultas médicas de medicina general, especialidades y odontología**, que en adición a la consulta con el especialista derivan en entrega de medicinas por aproximadamente 650.000 recetas médicas entregadas, lo que significan alrededor de USD. \$. 45'000.000 invertidos en salud curativa y preventiva.
- c) **10.180 atenciones hospitalarias por enfermedades o accidentes, que representan cerca de USD. \$. 12'216.000** invertidos en la recuperación del bienestar de las personas intervenidas y sus familias como receptoras del beneficio indirecto.
- d) **2.295 atenciones de maternidad, significa alrededor de USD. \$. 2'065.000 dedicados a la atención hospitalaria** del alumbramiento, sin embargo, a esto debe sumarse las consultas médicas ginecológicas de seguimiento durante la maternidad, así como la entrega de los bonos de nacido vivo, que son parte de una estrategia de apoyo a la madre en los gastos que tendrá con su bebé.

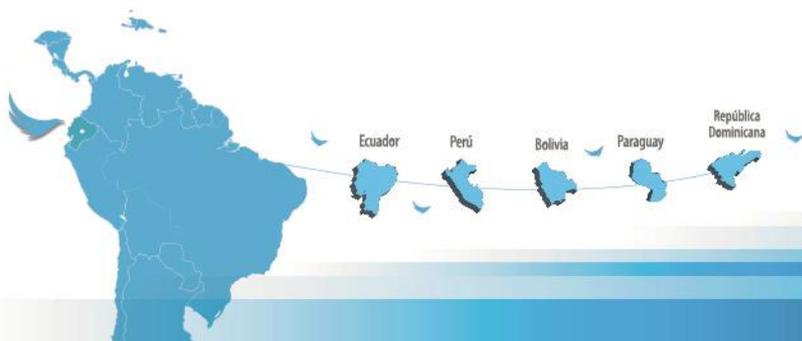


- e) **73.743 atenciones de telemedicina desde 2020**, año de inicio de la pandemia, que permitieron evitar que los pacientes se acerquen a prestadores médicos arriesgándose a un contagio por COVID-19, que pudo suponer el aumento de contagios, así como de la probabilidad fallecimientos. Se estima que la gestión médica por telemedicina y la entrega de recetas virtual, se invirtió alrededor de USD. \$. 1' 106.145.
- f) **Valoración de la satisfacción del servicio.** Puesto que Inmedical tiene en su estructura de gestión la integración con el modelo de calidad ISO 9001-2015, se cuenta con un panel de indicadores de gestión, que permite valorar el servicio prestado durante toda su cadena de valor, tanto en procesos determinantes como los de apoyo. En esta presentación, se plantearán los que refieren a la percepción de la satisfacción del usuario.

A continuación, los resultados, de las encuestas de valoración de la percepción de satisfacción que se realizan a los usuarios de Inmedical. Esta investigación se realiza a través de un tercero independiente, siendo una empresa de investigación de mercados especializada.

Las prestaciones ambulatorias se encuestan mediante un método de investigación aleatorio estratificado, con el 95% de confiabilidad y 3% de error estadístico.

Las prestaciones hospitalarias se miden mediante un método de investigación censal, pues se consulta al 100% de los usuarios.



Resultados indicadores 2024



- a. **CSAT** - **Evaluación general de servicios:** 92%
- b. **CES** - **Customer Effort Score:** 83%%
- c. **NPS** - **Net Promoter Score:** 81%

g) Testimonios de afiliados

- a. Alexandra Párraga – Santo Domingo de los Tsáchilas.
Trauma cráneo encefálico y golpes múltiples.

“El seguro le salvó la vida a mi hijo. En esa emergencia, no sabía que hacer, pero del seguro me guiaron cómo hacer y en el hospital le atendieron rápido. Le agradezco tanto al banco que se preocupa por nosotros, a los médicos y a Inmedical”.

- b. María Gema Barreiro – Santo Domingo de los Tsáchilas,
Recinto Luz de América.
Emergencia hospitalaria, por apendicitis.

“Salí tranquila de la operación, sin dolores, ni molestias y hasta me enviaron medicinas para la casa. Les agradezco a los médicos y a las enfermeras, que nos trataron muy bien. Pude volver a trabajar en mi negocio enseguida y con mi hijo que me decía, a cada rato, que me extrañaba”.



c. Agustina Ponce, Quevedo, cantón Ventanas.

Cirugía por histerectomía.

“El doctor me atendió y me explicó todo lo que iba a hacer, muy bien. Mi esposo que siempre me acompaña, le mandó agradecer al banco por habernos ofrecido el seguro de Inmedical, sin eso no hubiera sabido cómo hacer con mi operación, nos hubiera tocado endeudarnos con algún chulquero y eso es peligroso”.

d. Sandra Tomala – La Libertad, Santa Elena.

Cirugía por tumor en mama.

“He comentado mi caso con mis compañeras, para que ellas también se atiendan. La atención de Inmedical es muy buena y gracias a Dios pude hacer uso de mi seguro para mi operación.

Incluso le he hecho atender a mi mamá con las consultas médicas, porque le dan cita rápido, ella no puede estar madrugando a sacar cita en los hospitales públicos y peor estar parada haciendo fila, ahí hasta les roban.

Agradezco al banco por esta oportunidad que nos ha dado”.

e. Magdalena Sandoval – Latacunga, Cotopaxi.

Cirugía por Colescistitis.

“Antes de la cirugía, le decía a Dios no me llesves todavía, porque tengo a mi hijo pequeño. Después que me desperté, el médico me contó que todo salió todo bien; y en realidad, quiero agradecer a la aseguradora Inmedical, que gracias a ellos no pagué un centavo y tuve la ayuda que necesitaba. Ahora sigo usando el seguro para las citas médicas de mi hijo, porque le atienden rápido y nos dan las medicinas, sin que pague nada más. Estoy muy contenta”.



2. Protección del patrimonio familiar:



Al contar con una cobertura hospitalaria, se evitan los gastos en salud, que pueden poner en peligro la estabilidad económica de la familia, por la pérdida del ingreso (debido a los días sin trabajar, normalmente en la economía informal) y por los gastos que significa

hospitalización, insumos y cuidado post-operatorio.

En menor escala de severidad, pero en mayor frecuencia, la relación que existe con el gasto, en las atenciones ambulatorias como en consultas médicas, medicinas y los días de reposo recetado que impacta también en el lucro cesante.

Esto permite que las familias mantengan sus presupuestos para alimentación, educación, transporte, vivienda y vestido entre los más relevantes.

3. Generación de empleo directo e indirecto.

La Red Inmedical multinacional se compone de 688 hospitales, Clínicas y centros médicos, que cuentan suman cerca de 15.000 profesionales de la salud.

En Ecuador, la red consta de los siguientes números:

Prestador	Número
Hospitalario y Ambulatorio	250
Odontológico	98
Laboratorios Clínicos y radiología	68
Profesionales de la salud	5.452
Farmacias	1.310



La implementación del modelo de planes de salud inclusiva de Inmedical, genera aproximadamente entre 8.000 plazas de empleo directo e indirecto mensual a nivel nacional, que impactan entre 28.000 y 30.000 personas, pues se promueve la movilización de proveedores de salud con: centros médicos, hospitales, clínicas, profesionales sanitarios, proveedores de insumos, laboratorios clínicos y de radiología, así como personal auxiliar de enfermería, flebotomistas, nutrición y otras asistencias.

Inmedical mantiene convenios de trabajo con Prestadores estratégicos de salud, que se basan en el respeto estricto a normas y políticas comerciales, por lo que se cuenta con relaciones por varios años, en la mayoría décadas, promoviendo el trato justo y equitativo entre las partes, enfocados hacia garantizar el bienestar de los afiliados.

LÍNEAS DE NEGOCIOS

BUSINESS TO BUSINESS – TO CONSUMER



Inmedical prioriza su gestión comercial y de marketing con base en el modelo de negocios **B2B2C (business to business to consumer)** con canales de colocación, pues la administración de los planes inclusivos de salud requiere de grandes poblaciones amparadas, que permitan la sostenibilidad de los programas en el mediano y largo plazo.

En el modelo de Inmedical, el canal de distribución promociona y gestiona la colocación de planes, junto a un producto o servicio de consumo masivo; y que actúa como consolidador del pago de primas, siendo beneficiario por esta



actuación, de ingresos no operacionales, haciendo más eficiente su negocio y sin inversión adicional.

También encuentra beneficios al contar con un aliado estratégico que genera fidelización para sus clientes, así como una estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad.

El mercado natural de distribución es el segmento de las microfinanzas, donde se destacan a los bancos con enfoque en este sector, a las cooperativas de ahorro y crédito; y las instituciones financieras que forman el sector de la economía popular y solidaria.

Inmedical también explora otros segmentos de canales como los intermediarios, distribuidores, industriales, educación, consumo masivo, entre otros; que principalmente ofrezcan las condiciones para colocar los planes de microseguro por conglomerados, en los usuarios.

Planes de asistencia médica inclusiva



Desarrollados especialmente para el mercado de afiliados (familias) del nivel socioeconómico C+, C- y D, que son distribuidos en la población asegurada a través de canales de colocación.

Principalmente existen las siguientes coberturas y amparos:

1. Asistencia hospitalaria
2. Asistencia ambulatoria
3. Asistencia odontológica
4. Cobertura de medicinas
5. Bonos por maternidad, enfermedades graves y otras afecciones.
6. Beneficios para laboratorio, radiología y servicios médicos.



Algunos beneficios de los programas:

1. Proporciona cobertura de salud asequible para el segmento de afiliados, de bajo costo y alto impacto.
2. Protege contra los costos médicos inesperados: un micro seguro de salud puede ayudar a cubrir los costos de atención médica inesperados, como visitas al médico, medicamentos y procedimientos médicos hospitalarios por enfermedad, accidentes o cualquier otro tipo de emergencias.
3. Ayuda a evitar el endeudamiento por razones de la atención médica: sin un seguro de salud, las personas pueden encontrarse en deuda debido a los costos médicos inesperados. Un micro seguro de salud ayudar a evitar el sobre endeudamiento.
4. Ofrece tranquilidad: saber que existe cobertura de salud puede proporcionar tranquilidad y reducir el estrés relacionado con la atención médica y los costos médicos.

Corporativo Masivo



Productos de asistencia médica inclusiva, creados para empresas y organizaciones que cuentan en sus planillas con trabajadores o colaboradores del NSE C+, C- y D. En esta línea se ofrece también la vinculación con soluciones de seguridad y salud ocupacional, conforme las normativas vigentes SSO de la OIT, tratados internacionales y marco jurídico interno, servicios provistos por SESAT S.A.

1. Asistencia hospitalaria
2. Asistencia ambulatoria



3. Asistencia odontológica
4. Cobertura de medicinas
5. Beneficios para laboratorio y radiología

BUSINESS TO CONSUMER



E- Commerce: Asistencia médica Individual y familiar

Esta es un nuevo escenario de modelo de negocios para Inmedical, pues se incursiona en la gestión B2C (*business to consumer*), el cliente podrá adquirir directamente y en línea los planes de microseguros, una opción que no tenía

disponible anteriormente.

La gestión B2C involucra la preparación y puesta en marcha de un sistema de gestión de marketing y de ventas innovadora que permita la penetración en los segmentos de mercado que han sido identificados como estratégicos.

El portafolio de productos de asistencia médica con coberturas ambulatorias está disponible para la venta directa al usuario final, a través de la tienda en línea disponible en:

www.inmedical.com.ec/tienda





Llevamos bienestar al mundo