

Szanowni Państwo, Drodzy Akcjonariusze,

Obroty Grupy ENEL-MED w 2019 roku wyniosły 417,7 mln złotych, co stanowiło wzrost o 12,4 % rok do roku. Tym razem motorem napędowym były usługi FFS, w tym obszarze dynamika wyniosła 17 %. Grupa rozwijała usługi FFS zarówno w obszarze przychodni specjalistycznych, stomatologii, diagnostyki obrazowej jak i usług szpitalnych.

W 2019 roku Grupa konsekwentnie realizowała strategię zwiększania marżowości świadczonych usług. Ponieważ główne źródło przychodów Grupy stanowią abonamenty medyczne (67 % udziału w przychodach), zwiększenie marżowości oznaczało intensywne renegotjacje z dotychczasowymi klientami, zwiększenie stawek w nowej sprzedaży, jak również w niektórych przypadkach konieczność zakończenia współpracy z nierentownymi klientami.



Zgodnie z przewidywaniami Grupy, wzrost stawek przyczynił się do poprawy rentowności, wpływając jednocześnie na obniżenie dynamiki wzrostu przychodów, choć ta pozostała na satysfakcjonującym poziomie, powyżej 12 %. Renegocjacje stawek, były realizowane również w intencji skrócenia czasu oczekiwania na usługi medyczne.

W okresie objętym raportem Grupa uruchomiła trzy nowe oddziały wieloprofilowe, jeden w Krakowie i dwa w Warszawie. W jednym z warszawskich oddziałów otworzyliśmy pracownię rezonansu magnetycznego – jest to pierwsza w Polsce komercyjna placówka wyposażona w sprzęt marki Philips Ingenia 1,5 T z systemem In-Bore oraz Ambient Experience – system ten pozwala stworzyć przyjazne środowisko, podnosząc opiekę nad pacjentem na nowy, niespotykany w innych pracowniach MR poziom.

W kolejnej warszawskiej placówce otwartej w maju w Galerii Młociny, zainauguowała działalność czwarta w Polsce klinika medycyny sportowej i rehabilitacji enel-sport – placówka przeznaczona dla pacjentów FFS.

Grupa tradycyjnie przywiązuje olbrzymią uwagę do rozwoju stomatologii. Dynamika wzrostu w tym obszarze wyniosła 22 %. Kliniki stomatologiczne ene-med sukcesywnie zwiększały ilość zatrudnionych lekarzy, aby zagwarantować jakość i dostępność do usług wysokospecjalistycznych takich jak ortodoncja, protetyka, implantologia. W 2019 roku z usług stomatologicznych skorzystało blisko 200 tys. pacjentów. Grupa jest liderem na rynku wysokospecjalistycznej stomatologii, swoje usługi świadczy w blisko 80 gabinetach na terenie całego kraju.

Rentowność, to także optymalizacja procesów obsługowych, Grupa inwestuje w nowe technologie, celem obniżenia kosztów obsługi klienta. Na szeroką skalę świadczy e-wizyty, w 2019 r. wprowadziła boty do obsługi połączeń, usprawnia i rozszerza funkcjonalności aplikacji mobilnej, z której korzysta już ponad 150 tys. naszych pacjentów.

Modyfikacje systemowe eliminują ilość pacjentów wymagających osobistej obsługi przez pracowników recepcji oraz call center, przenosząc ruch do kanałów mobilnych, sieci internetowej, usprawniając umawianie, odwoływanie wizyt, jak również rozliczenia, dzięki coraz szerszemu wykorzystywaniu e-płatności.

Grupa utrzymuje wysoki poziom satysfakcji pacjentów i jest liderem jakości na rynku usług medycznych. Po raz kolejny odnotowała wzrost wyniku - średnia ocena satysfakcji w skali 6 stopniowej wyniosła w tym roku 5,51. Dodatkowo w marcu 2019 Grupa została uhonorowana trzeci raz z rzędu Gwiazdą Jakości Obsługi Klienta 2019.

Jako Prezes Zarządu i Akcjonariusz Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. chciałbym podziękować wszystkim Państwu, którzy dołączyli do grona Akcjonariuszy Spółki. W imieniu Zarządu dziękuje za zaufanie, którym nas Państwo obdarzają.

Jacek Jakub Rozwadowski  
Prezes Zarządu Centrum Medycznego ENEL-MED S.A.