# Memoria de Gestión y Sostenibilidad

2021



PL-CPL-04 - Febrero 2022

Medicarte

*Comprometidos con la ciencia*
*y la generación continua de conocimiento*



## *Nuestra razón de ser:*

*¡Humanización de los servicios de salud a partir del modelo HUMANIZARTE!*

Medicarte


CUIDARTE
APOYARTE
HUMANIZARTE
INFORMARTE



# Presencia en Nuestra Región

Número de empleados
**678**

Pacientes atendidos
**112.483**

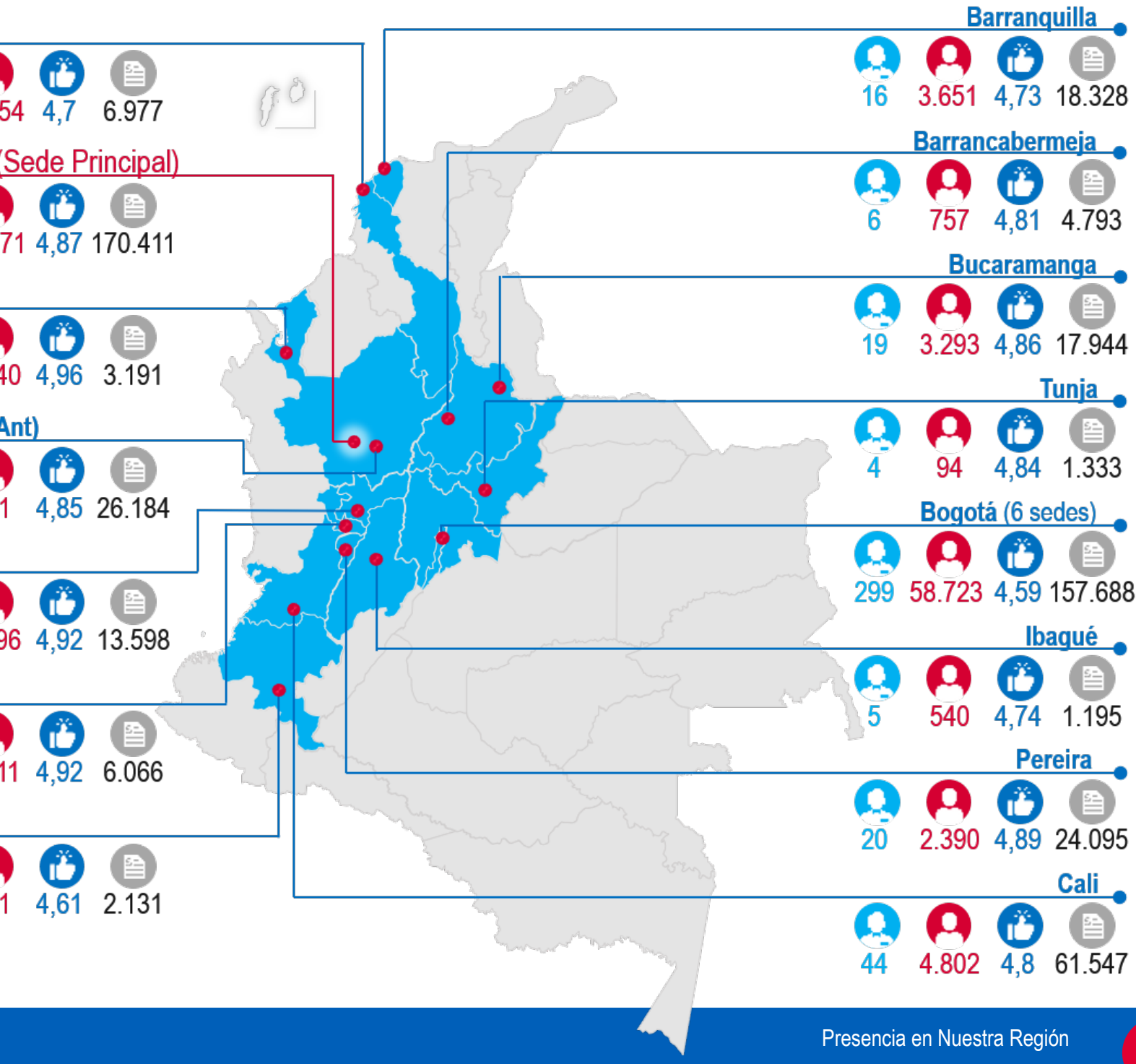
Puntaje de Satisfacción
**4,79**

Ingresos brutos (millones)
**531.492**

- **Cartagena**
  - 10
  - 1.1
- **Medellín (**
  - 212
  - 30.4
- **Apartadó**
  - 5
  - 2.84
- **Rionegro (A**
  - 8
  - 92
- **Manizales**
  - 15
  - 2.09
- **Armenia**
  - 10
  - 1.31
- **Popayán**
  - 5
  - 36

GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-7

## Distribución





# Nuestros Resultados 2021

GRI 102-7

## Gestión hacia nuestras Metas en el 2021

### Potencializar y fortalecer el talento humano

Implementar el Plan **Recursos humanos e Inclusión**

**5%** Meta: ≥ 5%

### Sobregestionar los detalles

Cumplir las metas del Nivel de **Adherencia**

**102%** Meta: ≥ 95%

Cumplir las metas de Cuenta de Alto Costo (**CAC**)

**76%** Meta: ≥ 85%

## Lograr niveles de calidad superior

- Cumplir con el plan de **acreditación**
  - 90% — Meta: ≥ 80%
- Lograr las metas de composición de Portafolio **Modelos**
  - 46% — Meta: ≥ 46%
- Lograr las metas de **Oportunidad** de Servicios
  - 76% — Meta: ≥ 95%
- Cumplir las metas de **Satisfacción** de Pacientes
  - 4,74 — Meta: ≥ 4,75

## Sostenibilidad Financiera / Gestionar cartera

- Lograr la meta de **días de Cartera**
  - 90,1 — Meta: ≤ 100
- Cumplir ppto de **gastos y costos** Empresa/Venta
  - 10,6% — Meta: ≤ 10,9%
- Cumplir la meta de **Mermas / Ventas**
  - -0,07% — Meta: - 0,15%
- Cumplir las metas de **Ventas**
  - 105% — Meta: 100%

## Fidelizar los clientes

- Cumplir plan de proyectos de **expansión**
  - 100% — Meta: ≥ 95%
- Cumplir plan de nuevos **proyectos/convenios**
  - 100% — Meta: ≥ 95%
- Cumplir plan para productos de **nuevo conocimiento**
  - 100% — Meta: ≥ 95%




# Contenido

## Personas de contacto:

GRI 102-53

**Comité Editorial:**
Natalia A. Duque Zapata
Coordinadora Gestión del Conocimiento
nduque@medicarte.com.co

Andrea del Carmen Liscano Bermúdez
Directora Médica
aliscano@medicarte.com.co

Susana Mejía Arboleda
Coordinadora Sostenibilidad Cruz Verde
susana.mejia@cruzverde.com.co

Medicarte

# MEMORIA DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2021©

**Diseño:**
Liliana Gómez Rojas
Analista Información Técnica
Gestión del Conocimiento
lgomez@medicarte.com.co

4 Presencia en Nuestra Región

6 Nuestros Resultados 2021

10 Acerca de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad

12 Declaración Director General

14 Análisis de Materialidad

24 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

30 Modelo Corporativo

48 Modelo de Negocio

62 Lograr Niveles de Calidad Superior

76 Sobregestionar los detalles

104 Fidelizar los Clientes

124 Potencializar y Fortalecer el Talento Humano

136 Sostenibilidad Financiera

152 Compromiso Ambiental

162 Tabla Contenido GRI

168 Agradecimientos



# Acerca de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad

GRI 101

**Medicarte** GRI 102-1 ha preparado su Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2021 GRI 102-50 con la intención de dar a conocer a sus grupos de interés los principales resultados en términos de gestión, sostenibilidad financiera, social y ambiental. En esta memoria se consolidan avances estratégicos y los retos que asume nuestra Organización buscando impactar en los grupos de interés con experiencias memorables y creación de valor, comprende los logros alcanzados en el 2020 y la proyección para el 2021.

La Memoria fue diseñada para dar a conocer la estrategia, la gestión, la perspectiva a futuro y los casos de éxito. Desde el año 2019 GRI 102-51, en su compromiso con la sociedad, la sostenibilidad e innovación, decide incorporar dentro de su metodología la guía de elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Iniciative (GRI)[1]. GRI 102-52.

Esta memoria fue preparada de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI **GRI 102-54**, reflejando los impactos económicos, ambientales y sociales que genera nuestra Organización en términos de sostenibilidad. En consecuencia, Medicarte incorpora, respalda y se compromete al cumplimiento de los diez principios del Pacto Global[2] y da cuenta de cómo aporta al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados **GRI 102-12**. Para esta memoria no se reexpresaron los datos **GRI 102-48**, ni se presentaron cambios en la elaboración **GRI 102-49**.

A lo largo de la memoria se detallan las actividades y estrategias en siete capítulos que se alinean a los objetivos estratégicos priorizados: modelo corporativo, sobregestionar los detalles, lograr niveles de calidad superior, fidelizar los clientes, sostenibilidad financiera, potencializar y fortalecer el talento humano y compromiso ambiental.

---

1 Global Reporting Iniciative (GRI): los Estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales que genera una organización.

2 Pacto Global: iniciativa de Naciones Unidas, en la cual las organizaciones se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.



# Declaración Director General

**GRI 102-14**

Presentamos a su consideración la Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2021, registrando los resultados más relevantes obtenidos durante el año, en materia de impacto social, ambiental y económico.

En el 2021, el mundo continuó avanzando en el proceso de adopción de una nueva realidad en lo que muchos denominaron la Post-Pandemia, sin embargo, la pandemia continuó vigente durante todo este año cumpliéndose hitos muy relevantes como el desarrollo de las diferentes vacunas y como país, cumpliendo un significativo avance en el plan nacional de vacunación contra el virus causante de COVID-19. Si bien fuimos paulatinamente retomando la operación presencial, aprendimos y desarrollamos las competencias para disponer un modelo más cercano al paciente.

Tuvimos un aumento significativo de atenciones extramurales (domicilio, sitio de trabajo del paciente, entre otros), resaltando el trato humanizado que caracteriza a Medicarte, contribuyendo de forma significativa al bienestar, la bioseguridad y la satisfacción de nuestros pacientes y sus familias. Aprendimos rápidamente y respondimos a este desafío de reinvención a nivel personal y laboral, e implementamos todas las medidas necesarias tendientes a mitigar el riesgo.

Los cambios emprendidos tempranamente en el año 2020 nos permitieron a lo largo de 2021 continuar trabajando por el cumplimiento de los objetivos organizacionales, reexpresando las prioridades: la salud y seguridad de nuestros pacientes y familiares, la conservación de la salud de nuestros colaboradores y sus familias, el aseguramiento de la continuidad de la operación, y la innovación de servicios y procesos.

Somos conscientes de que las necesidades en salud van en aumento, y representan un gran reto para las EAPB y el sistema de salud en general, para ello continuamos emprendiendo esquemas de riesgo compartido y transferencia de riesgo, fortalecimos la gestión farmacoterapéutica avanzada y trabajamos en el cumplimiento de nuestra misión Humanizarte, buscando cada día la excelencia en nuestros procesos de prestación de servicios en salud y la generación de resultados en salud excepcionales.

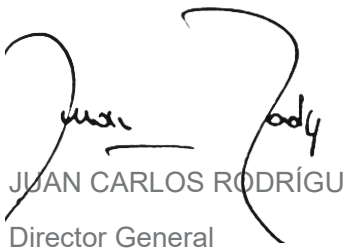
Lo anterior representa una contribución a la sostenibilidad del sistema, mediante el uso eficiente y racional de los recursos, anteponiendo la gestión del riesgo y los resultados en salud como premisa de cualquier modelo de atención y/o de gestión administrativa y clínica.

Las actividades de mayor relevancia ejecutadas durante el 2021 fueron:

1. Articulación Gobierno Corporativo: dimos continuidad a nuestra ruta de gobierno corporativo, alineados a las políticas y principios de FEMSA, y bajo la profunda convicción que la madurez de las estructuras de gobierno corporativo revisten gran relevancia y generación de valor para el sector salud. Continuamos sobre las bases construidas desde el 2018, y fuertemente fortalecidas en 2021, construyendo un modelo de gobierno corporativo sólido, transparente y trascendente.
2. Inicio de operación en las sedes Tunja y Apartadó y fortalecimiento de la ciudad de Bogotá con la apertura de dos sedes nuevas (Norte y Sur): garantizamos el acceso a nuevas poblaciones bajo el esquema de gestión farmacoterapéutica avanzada y modelos de atención integral gestionando el riesgo individual.
3. Central de mezclas: logramos la certificación INVIMA en Buenas Prácticas de Elaboración de nuestras centrales de mezclas en las sedes de Medellín y Bogotá. Para el 2022, continuamos con el proceso de preparación para certificar dos centrales más a nivel nacional.
4. Plan de acción de acreditación: finalización del plan de acción vigente para el 2021 con el fortalecimiento de los procesos y servicios. Para el 2022, se realizará el tercer ciclo de autoevaluación a nivel nacional.
5. Transformación digital: se dio inicio al proyecto de trabajadores digitales como fortalecimiento de la gestión de la información, automatización de procesos y garantía de calidad del dato para el establecimiento y seguimiento de indicadores de los diferentes programas.
6. Fortalecimiento de modelos de atención: actualización de los modelos de atención integral principales bajo el esquema de modelos de crónicos, con lo que se espera impactar positivamente en los desenlaces de salud y calidad de vida de la población bajo nuestro cuidado.
7. Generación de nuevo conocimiento: continuidad en la participación de los principales congresos nacionales e internacionales en las patologías bajo gestión. Consolidamos el plan de educación y comunicación en salud dirigido a pacientes, cuidadores y colaboradores, buscando empoderamiento y autogestión de la patología y fortalecimiento de habilidades técnicas.
8. Trabajo colaborativo con Cuenta de Alto Costo (CAC): participamos como ponentes invitados en diferentes escenarios académicos, así mismo, continuamos acompañando el proyecto de interoperabilidad para los diferentes reportes, y participamos como ténicos invitados en las mesas de trabajo para el desarrollo y consenso de indicadores de gestión del riesgo.
9. Fortalecimiento de los modelos de relacionamiento basado en riesgo compartido: implementamos nuevos modelos de contratación, los cuales aportan a la sostenibilidad del sistema de salud de acuerdo con la normativa vigente.
10. Gestión MIPRES: fuimos reconocidos por parte de las EAPB como IPS referentes en la gestión del proceso MIPRES; realizamos entrega de datos de forma oportuna y obtuvimos los porcentajes más altos en los reportes según la plataforma del Ministerio de Salud.

Cerramos el 2021 con grandes aprendizajes de nuestra operación y retos por cumplir. Iniciamos el 2022 con la convicción de continuar aportando a nuestros pacientes, al sistema de salud y a la comunidad científica. Resaltamos nuestro compromiso en dar respuesta de manera rápida a las necesidades de nuestros grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad social, ambiental y financiera del país.

Cordialmente,



JUAN CARLOS RODRÍGUEZ JAILLIER

Director General

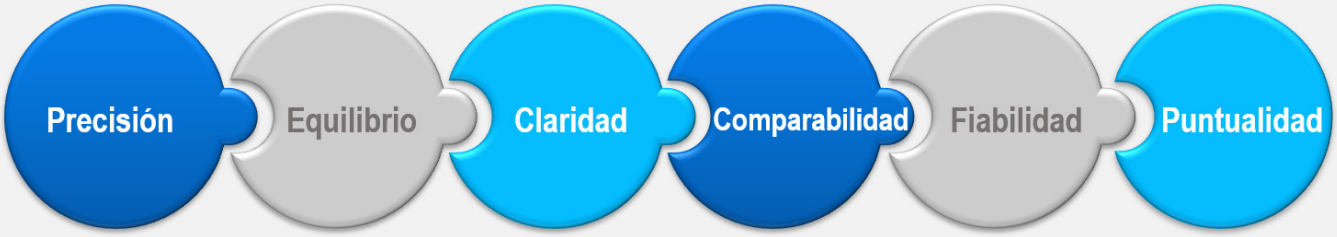
MEDICARTE S.A.S



# Análisis de Materialidad

Medicarte da a conocer el desempeño e impacto que generan sus operaciones y la forma en que estas son manejadas en las dimensiones económica, social y ambiental. En cada capítulo de esta memoria, se incluyen los temas materiales definidos y priorizados por la Organización.

Esta MEMORIA fue realizada bajo los principios de calidad



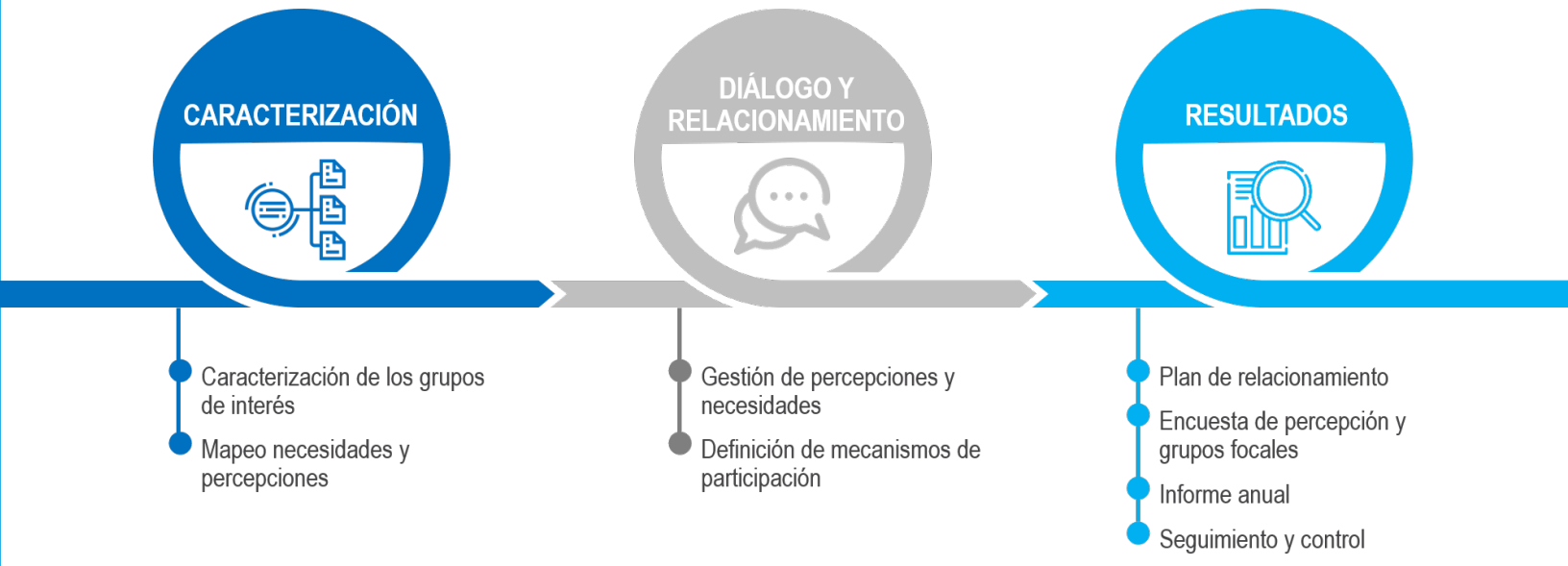


# Modelo **de relacionamiento**

Medicarte, desde su filosofía *Humanizarte*, busca generar con sus grupos de interés relaciones basadas en la seguridad, continuidad, pertinencia, integralidad, accesibilidad, oportunidad, confianza, trato digno, respeto, y calidez, promoviendo espacios y aprendizajes sostenibles. En el modelo de relacionamiento se establecen los mecanismos específicos para la participación de cada grupo de interés, buscando espacios para interactuar, mantener el dialogo y favorecer una retroalimentación efectiva, revisando los temas y necesidades clave de la Organización y de sus partes interesadas **GRI 102-44**, formando opinión y toma de decisiones estratégicas, oportunas e informadas **GRI 102-43**.

# Etapas del modelo **de relacionamiento**

La Gobernanza y los Atributos Institucionales son los ejes transversales.






# Nuestros grupos **de interés**

Reconocemos como grupos de interés a los diferentes actores que generan impactos o se ven impactados por las decisiones, actividades y servicios que brindamos GRI 102-42. Durante el 2021, se utilizaron diferentes mecanismos de participación para los grupos de interés que tuvieron contacto permanente con la Organización: GRI 102-21 GRI 102-40.

## Propósitos

- **Accionistas - Alta Dirección**
- **Pacientes y Familia**
- **Colaboradores**
- **Clientes**
- **Proveedores**
- **Comunidad Académica y Científica**
- **Comunidad (vecinos)**
- **Estado** (Organismos Gubernamentales, Entes Acreditación y Certificación) / **Gremios**

# de relacionamiento para la creación **de valor social**

**Propósito:** Crear valor en la Organización asegurando una sostenibilidad económica, social y ambiental.

**Participación:** Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Comité Ejecutivo, Comité Directivo, Memoria de Gestión y Sostenibilidad, Boletín Interno, Pagina web, grupos focales/entrevistas, FT-CPL-08 cuestionario de percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés, Magazín web Medicarte, Revista Medicarte, Fact Sheet, Ranking Medicarte, Redes sociales (Canal Youtube e Instagram).

**Propósito:** Entregar servicios de salud de alta calidad, seguros y humanizados que contribuyan al mejoramiento de la salud y calidad de vida por medio de experiencias memorables.

**Participación:** Jornadas educativas, Atención al Usuario, Liga de Usuarios, Memoria de Gestión y Sostenibilidad, Página web, grupos focales/entrevistas, FT-CPL-08 cuestionario de percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés, Magazín web Medicarte, Fact Sheet, Redes sociales (Canal Youtube e Instagram).

**Propósito:** Fomentar prácticas saludables que promuevan el desarrollo, la productividad y calidad de vida de los trabajadores, que, a su vez, se contribuya con el propósito de la Organización.

**Participación:** Jornadas educativas, Comités institucionales, Grupos primarios, Evaluaciones de competencias, Encuestas de clima laboral, Memoria de Gestión y Sostenibilidad, Boletín Interno, Pagina web, encuesta satisfacción efectuada por la firma Invamer Gallup, grupos focales/entrevistas, FT-CPL-08 cuestionario de percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés, Magazín web Medicarte, Revista Medicarte, Fact Sheet, Ranking Medicarte, Redes sociales (Canal Youtube e Instagram).

**Propósito:** Ofrecer propuestas diferenciadoras de alto valor que satisfagan sus necesidades y contribuyan al crecimiento y desarrollo.

**Participación:** Reuniones periódicas “Resultados en Salud”, Jornadas educativas, Memoria de Gestión y Sostenibilidad, Pagina web, encuesta satisfacción efectuada por la firma Invamer Gallup, grupos focales/entrevistas, FT-CPL-08 cuestionario de percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés, Magazín web Medicarte, Fact Sheet, Redes sociales (Canal Youtube e Instagram).

**Propósito:** Fortalecer, construir y mantener relaciones de confianza, seguridad y calidad que fomenten el crecimiento y beneficio mutuo.

**Participación:** Reuniones periódicas “estado de cumplimiento y seguimiento”, Memoria de Gestión y Sostenibilidad, Pagina web, grupos focales/entrevistas, FT-CPL-08 cuestionario percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés, Magazín web Medicarte, Fact Sheet, Redes sociales (Canal Youtube e Instagram).

**Propósito:** Contribuir al estado del arte de patologías que tienen gran impacto social y económico, dando insumos valiosos a la comunidad científica para la toma de decisiones, desarrollo de políticas públicas y de atención en salud.

**Participación:** Comité de Investigación, investigaciones, publicaciones en revistas y congresos académicos, Jornadas educativas, Memoria de Gestión y Sostenibilidad, Página web, Magazín web Medicarte, Fact Sheet, Redes sociales (Canal Youtube e Instagram).

**Propósito:** Contribuir con estrategias y herramientas que promuevan estilos de vida saludable y de autogestión a la comunidad en general como parte de la Responsabilidad Social de la Organización.

**Participación:** Publicaciones, Jornadas educativas, Memoria de Gestión y Sostenibilidad, Pagina web, Magazín web Medicarte, Fact Sheet, Redes sociales (Canal Youtube e Instagram).

**Propósito:** Contribuir al estado del arte para el desarrollo de políticas públicas que permitan el progreso y sostenibilidad de la sociedad.

**Participación:** Visitas, Comunicaciones (correo electrónico, correo físico), Memoria de Gestión y Sostenibilidad, Página web, Magazín web Medicarte, Fact Sheet, Redes sociales (Canal Youtube e Instagram).



# Nuestros
# Temas Materiales

Medicarte en su compromiso de gestionar soluciones, realiza su análisis de materialidad seleccionando los temas que generan mayor impacto en la Organización y que son de gran importancia para sus grupos de interés **GRI 103-1**. Para esta memoria, los temas materiales se priorizaron teniendo en cuenta los puntos tratados en las reuniones, encuestas y sugerencias; así como aquella información que es considerada importante por la Organización en términos de estrategia, tendencias, riesgos y retos para el 2022 **GRI 102-46**.

**2019**

Presentación **primer** Memoria de Gestión y sostenibilidad bajo estándares GRI

**2020**

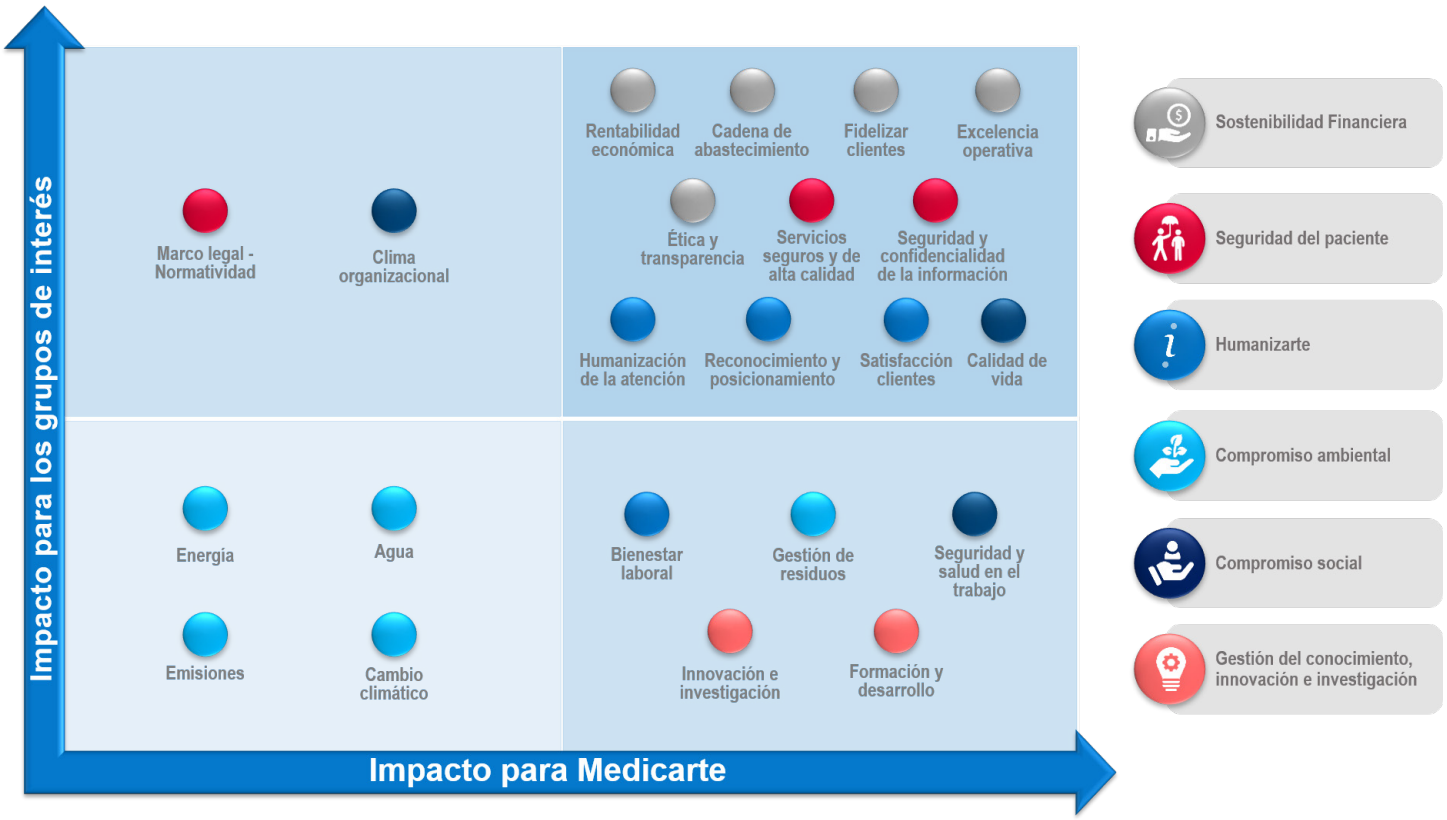
Creación del **Modelo** de Relacionamiento y cohesión **Matriz** Materialidad División Salud FEMSA

**2021**

**Encuesta** a grupos de interés sobre temas materiales y elementos de sostenibilidad

# Matriz de Materialidad y Temas Materiales

Cada tema material se vincula y alinea dentro de los objetivos estratégicos de la Organización y se vinculan con los temas materiales de la División Salud Colombia FEMSA. Los temas materiales priorizados son: **GRI 102-47**.





# Política de
# **Responsabilidad Social Empresarial**

En Medicarte “definimos e implementamos estrategias para lograr el desarrollo sostenible de la organización, generando impactos positivos y de valor en los componentes ambiental, social y económico. Nuestra Responsabilidad Social tiene un enfoque a: disminuir el impacto negativo ambiental a través del buen uso de los recursos ambientales y la adecuada gestión de nuestros residuos; buscamos contribuir al desarrollo social del país, al mantener y mejorar la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras, fortaleciendo las competencias y habilidades de nuestro personal, creamos en todos los actores involucrados conciencia en el autocuidado, la prevención y promoción de la salud; además trabajamos en la gestión adecuada de los recursos que permitan la sostenibilidad y continuidad de nuestras operaciones”.


COVID - 19
VACCINE

# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

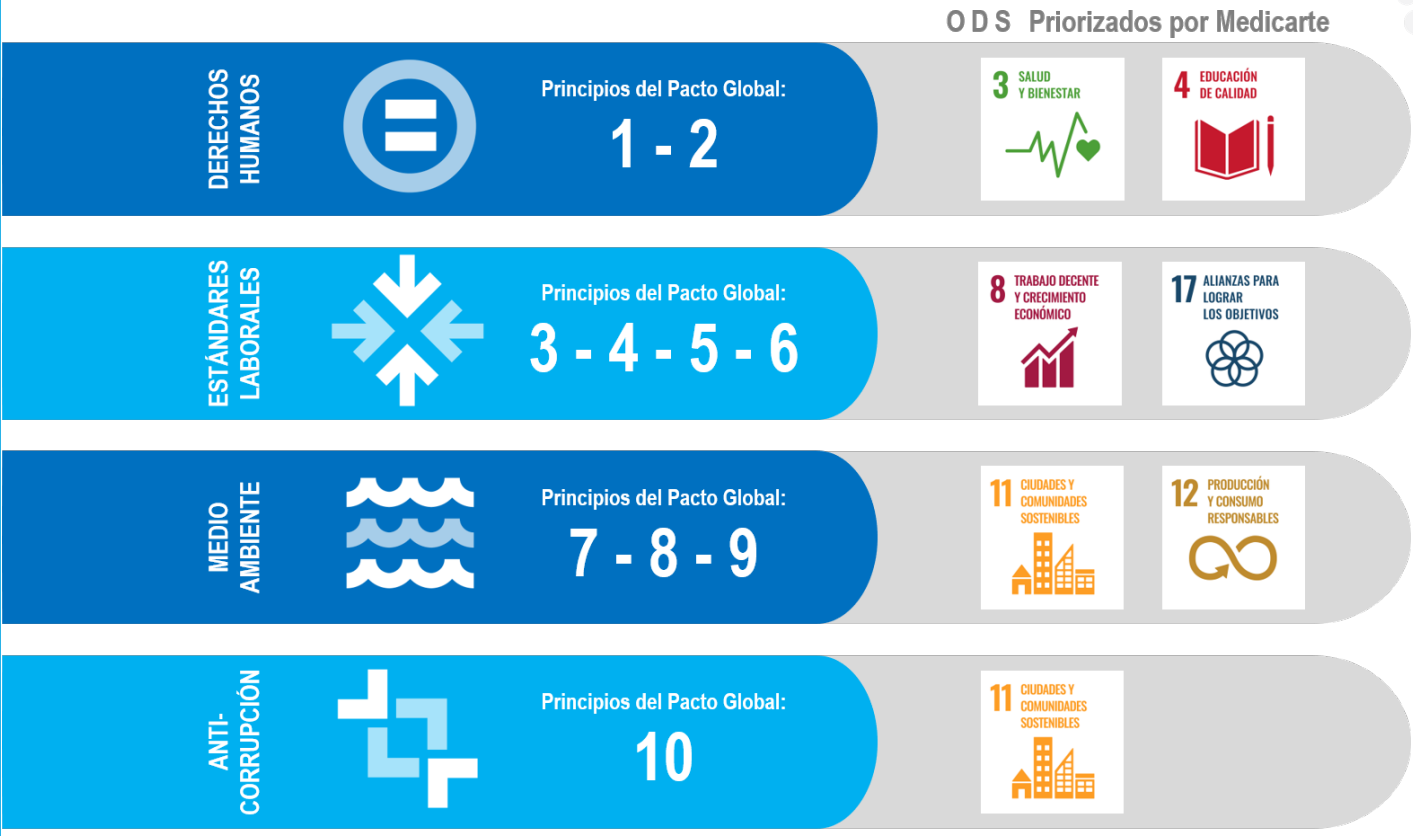
**GRI 102-12**

Medicarte en su compromiso por contribuir a una sociedad sostenible alinea e integra dentro de sus líneas estratégicas los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[4] , priorizando seis ODS en los cuales puede contribuir a su cumplimiento, articulados con los objetivos estratégicos, temas materiales definidos y los diez principios del Pacto Global[5].

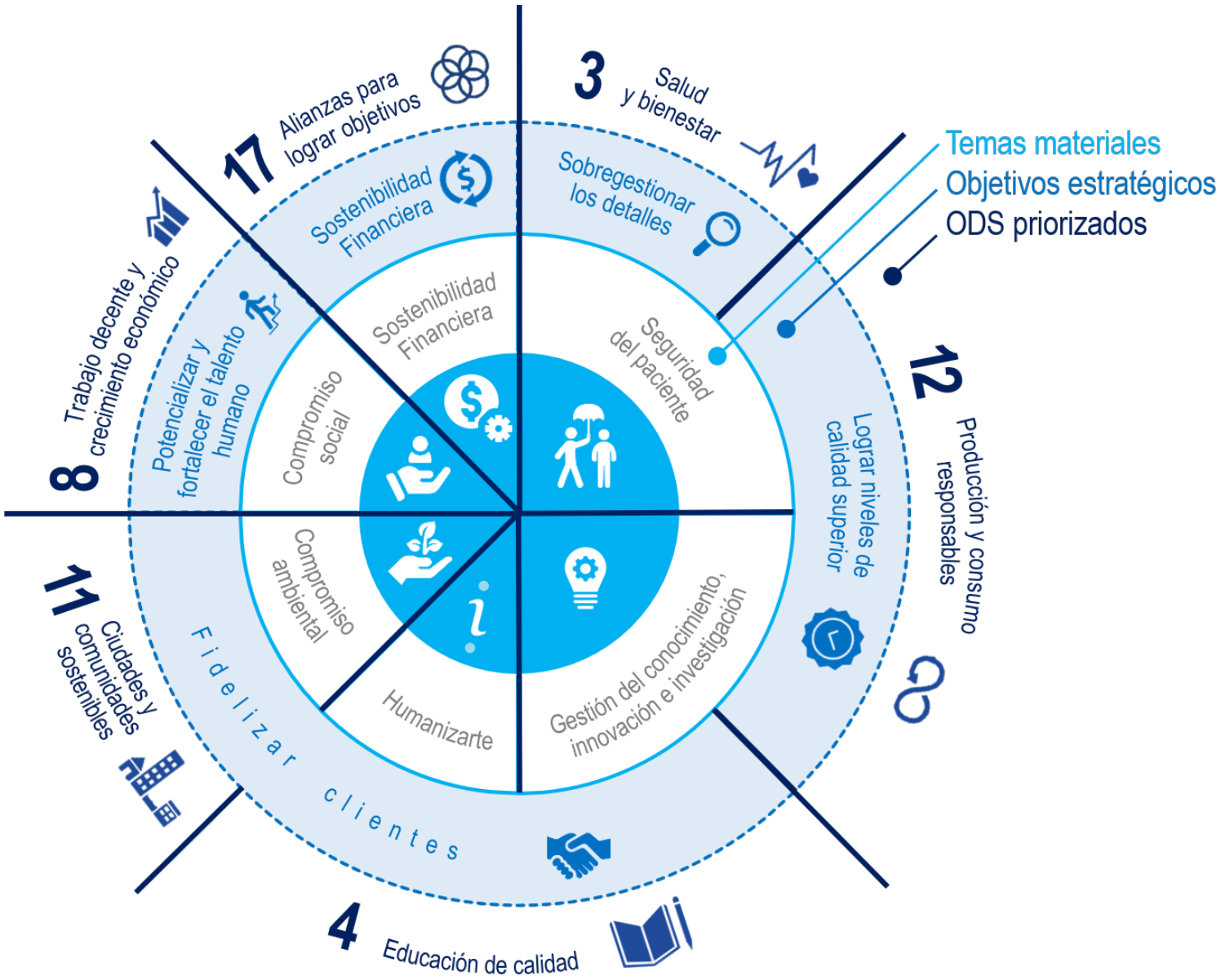
4. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron en 2015 por las Naciones Unidas, como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para el año 2030.

5. El Pacto Global de Naciones Unidas es una iniciativa que promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados, contribuyendo a la consecución de los ODS.






- **Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.
- **Principio 3:** Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- **Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
- **Principio 7:** Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.
- **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- **Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.


Temas materiales
Objetivos estratégicos
ODS priorizados
17 Alianzas para lograr objetivos
3 Salud y bienestar
8 Trabajo decente y crecimiento económico
12 Producción y consumo responsables
11 Ciudades y comunidades sostenibles
4 Educación de calidad
Sostenibilidad Financiera
Sobregestionar los detalles
Potencializar y fortalecer el talento humano
Lograr niveles de calidad superior
Fidelizar clientes
Gestión del conocimiento, innovación e investigación
Humanizarte
Compromiso ambiental
Compromiso social
Sostenibilidad Financiera
Seguridad del paciente

# Estrategias y programas

| | | |
|---|---|---|
| 3 SALUD Y BIENESTAR  | **ODS 3: Salud y bienestar**<br>Diseño, construcción, implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de los modelos de atención en salud y farmacoterapéutica avanzada, con enfoque en la gestión integral del riesgo, en la obtención de los mejores resultados en salud y en la educación continua, aportándole valor a nuestros grupos de interés. | • Programas creados para la atención de diferentes patologías complejas, de acuerdo con su modelo de atención<br>• Centros de referencia en farmacia para enfermedades huérfanas<br>• Programa Humanizarte |
| 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  | **ODS 4: Educación de calidad**<br>Consolidación del Programa de Educación y Comunicación para la Salud (ECpS), creado como compromiso desde su filosofía de servicio HumanizARTE, que busca brindar experiencias memorables y de alto valor, impactando de manera positiva en el mantenimiento de la salud y en la prevención de la enfermedad. | • Magazín web Medicarte (Canal YouTube)<br>• Comunicación en salud (Instagram-Pagina web)<br>• Revista Medicarte<br>• Fact Sheet por patología.<br>• Ranking Medicarte<br>• Boletín institucional<br>• Programa Humanizarte<br>• Unidad de Gestión del Conocimiento |
| 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  | **ODS 8: Trabajo decente y compromiso económico**<br>Promover espacios para el desarrollo, seguridad y calidad de vida en el trabajo. Medicarte se consolida y se fortalece alrededor de sus colaboradores, a los que reconoce como el eje central para el cumplimiento de metas y objetivos. | • Programa de bienestar<br>• Programa de diversidad e inclusión<br>• Embajadores de la Línea 155<br>• Línea de asistencia clínica COVID-19<br>• Campaña de Código de ética<br>• Programa de movilidad y estilos de vida saludable |
| 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  | **ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles**<br>Objetivos y metas enfocadas a la protección ambiental y al mejoramiento de la gestión interna de los residuos generados en la atención y servicios de salud. | • Programa de gestión ambiental integral<br>• Diagnóstico estado ambiental |
| 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  | **ODS 12: Producción y consumo responsables**<br>Identificación, prevención y reducción de situaciones inseguras durante el proceso de atención, a partir del seguimiento a riesgos, de la gestión de incidentes y eventos adversos, y de la implementación de buenas prácticas en salud. De igual modo, buscamos reducir el impacto ambiental negativo y propiciar una mejor calidad de vida. | • Programa Humanizarte<br>• Programa seguridad del paciente.<br>• Programa de farmacovigilancia.<br>• Programa de vigilancia epidemiológica.<br>• Programa de auditoría clínica y de procesos. |
| 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS  | **ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos**<br>En Medicarte contamos con una Política de Administración de Riesgos, que nos permite asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Así mismo, apoyamos las alianzas estratégicas que contribuyen a que seamos una organización sostenible y perdurable en el tiempo. | • Alianzas con instituciones de salud e instituciones académicas.<br>• Sostenibilidad<br>• Estrategia SOX<br>• Dialogo y relacionamiento con grupos de interés.<br>• Alianzas colaborativas con Cuenta de Alto Costo (CAC) |



# Modelo Corporativo

**Medicarte** es una institución privada con ánimo de lucro organizada como Sociedad por Acciones Simplificada **GRI 102-5**, que presta a la comunidad servicios de salud ambulatorios y domiciliarios de baja, media y alta complejidad **GRI 102-2**.

Desde el 2020 firmó el Pacto de Legalidad con la ANDI[6] con el propósito de continuar contribuyendo al crecimiento y desarrollo del sector de salud en Colombia **GRI 102-13**.

6. ANDI: Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), la Cámara Sectorial de Salud fue creada por 11 entidades el 19 de septiembre de 2000 para representar los intereses de las Instituciones Prestadoras de Salud privadas del país.



# Medicarte

Una organización c**entrada en las personas**

GRI 102-6


PRESTADOR DE SALUD
Foco en la seguridad del paciente y experiencia de servicio
UBICACIÓN IPS / MÓVIL
Presencia en 15 ciudades de Colombia con 21 IPS y 14 Farmacias unificadas
ESPECIALIZADO
Gestión de patologías crónicas y complejas
SOLUCIONES
Gestionamos soluciones para los pacientes, su familia y el sistema de salud
EXPERIENCIA
Más de 13 años de experiencia de servicio
GESTIÓN DEL RIESGO
Bajo el modelo GEFARMA: medición clinimétrica de estado de salud y calidad de vida
EQUIPO DE SALUD
Enfoque por equipo de salud Transdisciplinario
CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL
Integramos las condiciones de cada paciente y cada condición clínica comprendiendo las diferencias e integrándolas al modelo de atención



# Nuestros Servicios

GRI 102-6 GRI 102-7

- Atención domiciliaria de paciente agudo
- Atención domiciliaria de paciente crónico sin ventilador

→ Otros Servicios (n=18)

- Esterilización

→ Procesos (n=1)

- DT-ACD (< 10 años)
- DT-ACD del joven (de 10 a 29 años)
- DT-A del embarazo
- DT-A en el adulto (mayor a 45 años)
- DT - cáncer de cuello uterino
- DT- cáncer seno
- DT-A de la agudeza visual
- PE - Atn preventiva en salud bucal
- PE - Atn en planificación familiar
- hombres y mujeres

→ Protección Específica y Detección Temprana (n=25)

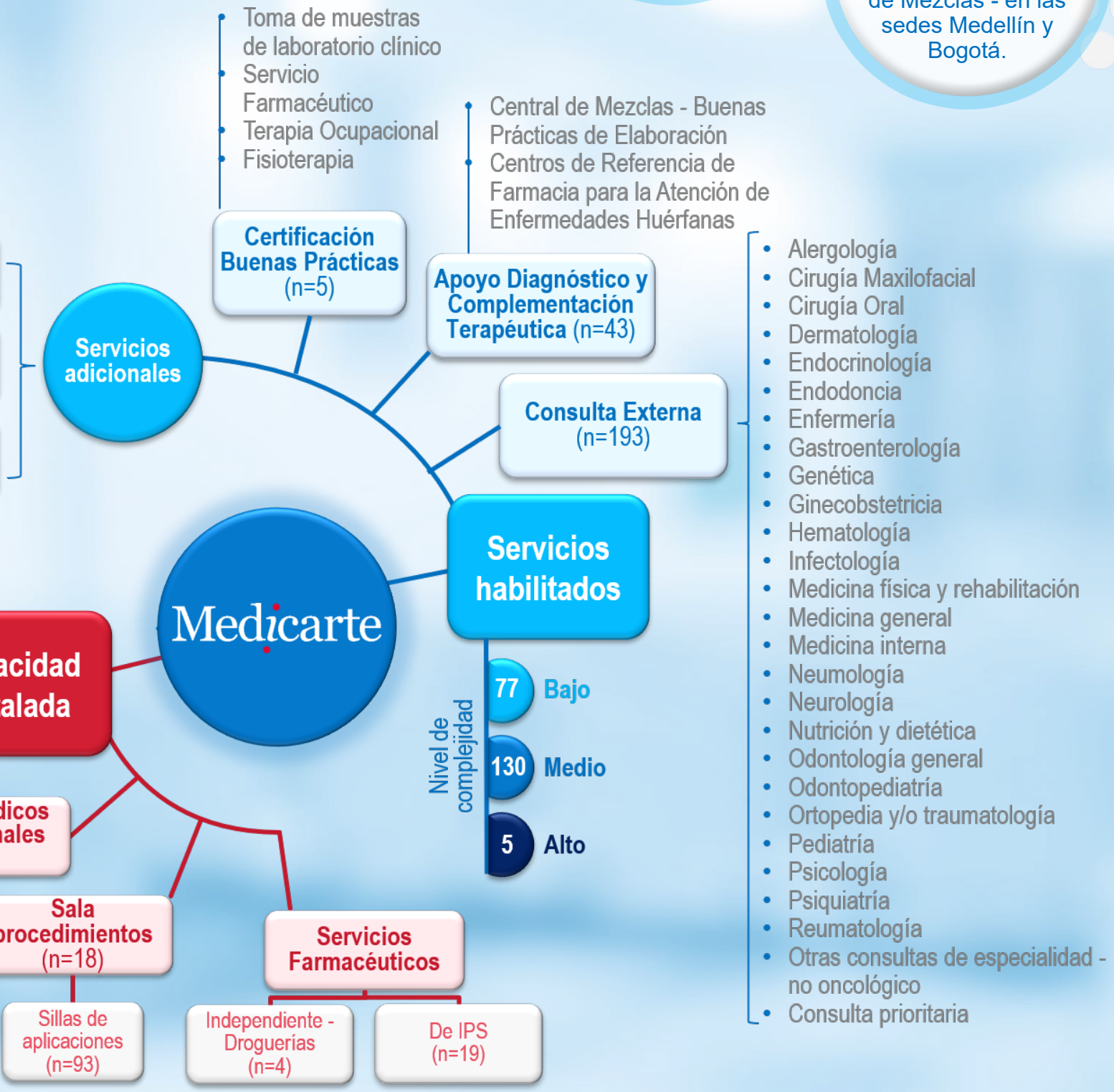
Capa
Inst

Consultorios méd
y otros profesion
(n=67)

**Abreviaturas:**
DT-A: Detección temprana – alteraciones
A: Alteraciones
CD: Crecimiento y desarrollo
PE: Protección específica
Atn: Atención

En el 2021 realizamos la apertura de las sedes de **Tunja, Bogotá Centum y Bogotá Sur.**

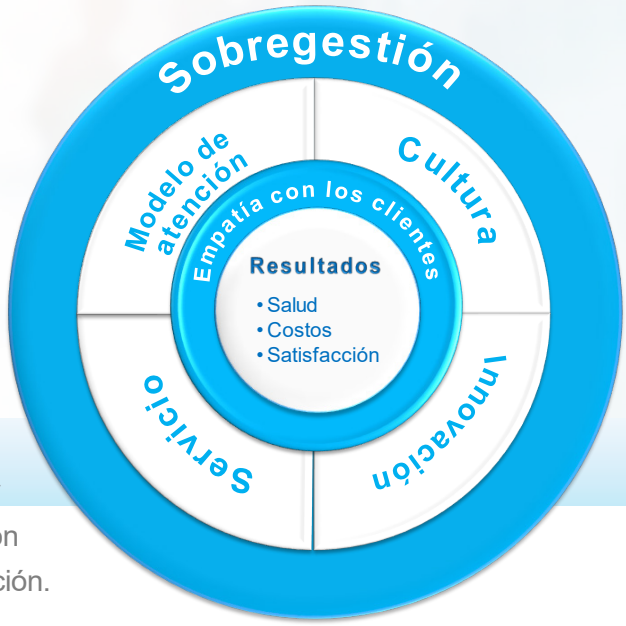
Obtuvimos la certificación del INVIMA en B**uenas Prácticas de Elaboración** – Central de Mezclas - en las sedes Medellín y Bogotá.



# Direccionamiento Estratégico

GRI 103-2 GRI 103-3

Durante el 2021 continuamos desarrollando la planeación estratégica proyectada al 2025, articulando los elementos estratégicos de la División Salud de FEMSA y Cruz Verde Colombia. Realizamos seguimiento a las estrategias definidas por medio de unas conductas visibles, basadas en atributos que son asumidos de forma auténtica por los colaboradores de la organización.




Estamos comprometidos en la búsqueda constante de estándares superiores de calidad en nuestros servicios y procesos, para esto definimos factores diferenciadores que nos ayudan a generar experiencias memorables en nuestros grupos de interés.

***"¡Si conozco tu mundo, puedo entender tus necesidades! Si entiendo tus necesidades puedo hacer mejor tu vida y la de las personas que te rodean!"***

## Misión

**CUIDARTE**

Enfocamos nuestros esfuerzos en generar cambios positivos en las vidas de las familias que atendemos; teniendo como punto de partida la gestión del riesgo en todas sus esferas. Garantizamos una **atención personalizada, especializada, diferencial, continua, integral y segura**.

**APOYARTE**

Encuadramos las condiciones administrativas y los acuerdos tácitos e implícitos entre el paciente, su acompañante y el entorno; generando **acceso priorizado** a las atenciones, con **acompañamiento permanente y gestión** según las necesidades del paciente y sus acompañantes, a partir de un **trato cálido y respetuoso.**

**INFORMARTE**

Comprendemos a nuestros pacientes y desarrollamos estrategias para ser comprendidos por ellos. Generamos **información relevante y de valor**, empoderando al paciente y a su familia, y aportando a la toma de decisiones por parte de las EAPB.



# Visión

Obtendremos, de manera demostrable, **"4 excelencias"**:




# Atributos corporativos




Inteligencia interpersonal para **ponernos en los zapatos del otro** con benevolencia y generándole confianza, seguridad y satisfacción

Nos comportamos de manera solidaria y sostenible; cumplimos siempre con nuestra palabra; en todos los momentos **actuamos con trasparencia** y buscando relaciones sostenibles y equitativas

De manera incansable, **innovamos y sobregestionamos** todo lo que está en nuestras manos para obtener el mejor estándar en resultados terapéuticos y sobrepasar las expectativas de pacientes y clientes

**Generamos soluciones antes de lo esperado!**



# Nuestros
# Objetivos Estratégicos

## Potencializar y fortalecer el talento humano

Fortalecer la cultura organizacional, brindando espacios para el aprendizaje y crecimiento.



## Lograr niveles de calidad superior

La acreditación como un medio, no como un fin; buscamos reinventarnos continuamente.



## Sobregestionar los detalles

Mantener una cultura de servicio MEDICARTE fundamentada en la excelencia asistencial, operativa y en la satisfacción de nuestros grupos de interés.



## Fidelizar los clientes

Claridad, cercanía y transparencia en la relación con nuestros pacientes, sus familias y clientes.



## Gestionar la cartera

Garantizar la sostenibilidad financiera.





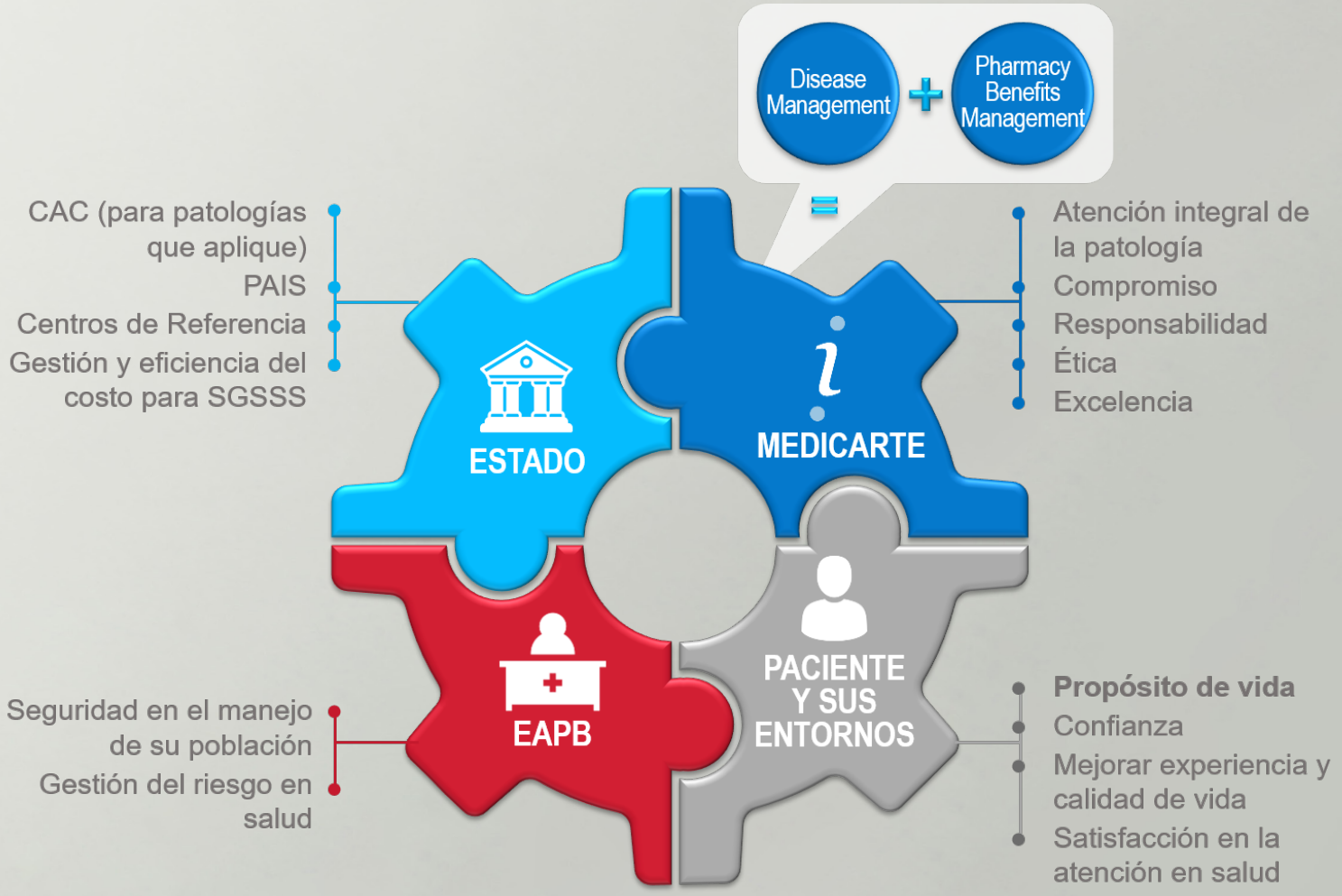
# Política de **Humanización**

En Medicarte nos comprometemos a “respetar la diferencia y la dignidad humana, brindando una atención en salud con calidez, convicción y compasión; fundamentada en las relaciones empáticas, la responsabilidad, la excelencia y la rapidez; a través de una comunicación asertiva, del respeto al derecho a consentir y disentir, de proporcionar confort y comodidad y de servir con amor. Para esto desarrollamos en nuestros colaboradores, pacientes, sus familias y demás grupos de interés, respeto por si mismo, por el otro, por la familia y sensibilidad social”.

HUMANIZ**ARTE**



# Nuestro
# Enfoque de Gestión





# Estructura de **Gobierno**

**GRI 102-18**

Medicarte, a través de su estructura de gobernanza, proyecta y permite el cumplimiento de los objetivos estratégicos, misión, visión y políticas institucionales, todo ello desde un organismo rector que está constituido por la Asamblea General de Accionistas, como máximo órgano de gobierno, seguido de la Junta Directiva y Comités que operan aportando en la toma de decisiones, permitiendo una dirección unificada enfocada al bienestar, beneficio y creación de valor de sus grupos de interés.

# Asamblea General de **Accionistas**

**GRI 102-22**

La Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de gobierno de la Organización, a través de sus sesiones ordinarias y extraordinarias, toma aquellas decisiones necesarias para asegurar el cumplimiento del objeto social de la compañía.

# Junta Directiva

**GRI 102-22**

La Junta Directiva está a cargo de las funciones generales de definición estratégica, supervisión de materias clave y control del giro ordinario de los negocios y gobierno.

| | |
|---|---|
| **Miembros Principales** | Daniel Belaúnde Arnillas<br>Víctor Gonzalo Duran Jiles<br>Mauricio Vélez Cadavid |
| **Miembros Suplentes** | Daniel Alberto Rodríguez Cofre<br>Salvador Alfaro Hernández<br>Mauricio Toro Bridge |
| **Secretaría General** | Enfoque Jurídico S.A.S |
| **Revisoría Fiscal** | Ernst & Young Audit S.A.S. |

# Principios de actuación de la Junta Directiva

La Junta Directiva tiene en cuenta los siguientes principios para el ejercicio de sus funciones, y para mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones:

- Se informarán adecuadamente y actuarán de buena fe, con la debida diligencia y cuidado, velando por los intereses de la Sociedad y de sus accionistas.
- En las decisiones se tratarán a los diferentes grupos de accionistas en forma equitativa y justa.
- Garantizarán el cumplimiento de las leyes aplicables, de los estatutos y del Código de Buen Gobierno Corporativo, y tendrán en cuenta las consideraciones de los diferentes grupos de interés relacionados con la Sociedad.
- Ejercerán de forma objetiva e independiente de su propio criterio.

Los comités de la Junta Directiva son constituidos para el análisis y toma de decisiones sobre temas financieros, de control interno, de conducta y ética.

- Comité de Riesgos, Auditoría y Control
- Comité de Ética, Conducta y Remuneración



# Equipo **Directivo**

GRI 102-19 GRI 102-20

El Equipo Directivo promueve un ámbito de reflexión y análisis para la toma de decisiones estratégicas que garanticen un crecimiento sostenible y rentable de la Organización. Este equipo conforma el Comité de Dirección.



**Juan Carlos Rodríguez Jaillier**
Director General
**Médico**
Especialista en Gerencia de Salud Ocupacional
Especialista en Mercadeo y Finanzas
PDD Inalde
2017*



**Luis Javier Jaramillo Montoya**
Gerente administrativo y financiero
**Economista**
Especialista en Finanzas
2019*



**Jairo Andrés Toro Cortés**
Gerente Farmacéutico
**Químico Farmacéutico**
Magister en Administración de Empresas
2019*



**Andrea del C. Liscano Bermúdez**
Directora Médica
**Médica** - Especialista en Auditoría en Salud
Especialista en Gerencia de Servicios de Salud
Magister en Administración de Empresas con énfasis en salud
2019*



**Diana Patricia Marulanda Cardona**
Gerente Regional Antioquia
**Enfermera**
Especialista en Administración en Servicios de Salud
Magister (c) en Economía de la Salud
2019*



**Jenny Valencia Ramírez**
Gerente Regional Eje Cafetero
**Médica**
Especialista en Administración de la Salud
2019*



**María Fernanda Daza Robles**
Gerente Regional Occidente
**Estadística**
Especialista en Logística Integral
2021*



**Carolina Hernández Pinillos**
Gerente Regional Centro
**Odontóloga**
Especialista en Auditoría en Salud
Magister en Calidad
2017*



**Erika Lucía Calvo Castellanos**
Coordinadora Santander y Costa
**Médica**
Especialista en Gerencia de la Salud
2019*



**Catalina Bonilla Sepúlveda**
Coordinadora Gestión Humana
**Psicóloga**
Especialista en Psicología Clínica
Especialista en Seguridad en el Trabajo
2017*



**Diana Paola Toro Cortés**
Coordinadora de Calidad
**Enfermera -** Especialista en Admón en Salud
Magister en Enfermería énfasis Gerencia Servicios de Salud
2021*



**María Fernanda Ochoa Florián**
Coordinadora de Planeación y Proyectos
**Estadística -** Especialista en administración con énfasis en calidad y competitividad
Magister en admón de empresas con énfasis en finanzas corporativas
2020*



**Maria Nelly Cañaveral Escobar**
Coordinadora de Tecnología e Información
**Ingeniera informática -** Esp. en Estadística - Magíster en Epidemiología
2019*



**Paola Arango Ospina**
Coordinadora de relacionamiento
**Química Farmacéutica**
Especialista en Auditoría en Salud -
2020*




**Enfoque Jurídico**
Asesor Jurídico
2017*

*Año de ingreso a Comité Directivo



# Ética e **Integridad**

GRI 102-16 GRI 102-17

Medicarte en coherencia con su filosofía y estructura organizacional, en cumplimiento de la normatividad, y con el fin de generar confianza, asegurar la integridad y la adecuada gestión de recursos, busca la transparencia en su gestión en todos los ámbitos de acción por medio del análisis de situaciones que puedan significar desviaciones del comportamiento ético de sus grupos de interés; dicha filosofía, trasciende la importancia de los resultados de la gestión.

## Código de Ética **FEMSA**

GRI 205-1 GRI 205-2

Con el fin de cumplir con la misión de la Organización y la casa matriz FEMSA de generar valor económico y social, resaltamos y ponemos en práctica los valores que hemos cultivado, actuamos con respeto, honestidad e integridad, así mismo nos regimos por las leyes y ordenamientos de los países en los que operamos, generando de esta manera nuestra cultura corporativa. El Código de Ética FEMSA es la base de nuestra conducta empresarial y es el fundamento de nuestras políticas, procedimientos y directrices.

## Línea **Ética**

Medicarte busca incentivar el cumplimiento de los principios éticos y prevenir irregularidades. Contamos con la Línea Ética en nuestra página web medicarte.com.co, en donde colaboradores, clientes, proveedores y público en general pueden informar sobre asuntos como: conflictos de interés, corrupción, falsos reportes, fraude o hurto, malversación de activos, manipulación de estados financieros, omisiones de controles e incumplimiento de la normatividad y revelación de información privilegiada.

Link de reporte **Línea Ética**

# Código de Buen **Gobierno Corporativo**

**GRI 205-1** **GRI 205-2**

El Código proporciona un marco sólido en donde se definen derechos y responsabilidades para la adecuada coordinación entre los intereses de los accionistas, Junta Directiva y administradores de la sociedad, buscando el beneficio para la compañía y sus grupos de interés. De igual forma, define y conforma comités con el propósito de asegurar buenas prácticas de gestión, así como, la promoción de medidas específicas respecto su gobierno, conducta e información. Declaramos nuestro compromiso con las disposiciones entregadas por la Superintendencia Nacional de Salud, en la Circular 03 de 2018. Lo anterior, con base en las políticas y lineamientos establecidos en el Código y normatividad aplicable y con el fin de generar confianza y asegurar la integridad ética empresarial, la adecuada administración de sus asuntos y la correcta administración de los recursos humanos y tecnológicos. Medicarte se compromete con:

- La confidencialidad
- La prevención de conflictos de intereses
- La lucha contra la corrupción
- La lucha contra el lavado de activos y financiación del terrorismo
- Definir y conformar Comités con el propósito de que actúen como mecanismos que aseguren las buenas prácticas de la gestión

# Código de Ética, Conducta y Remuneración Medicarte

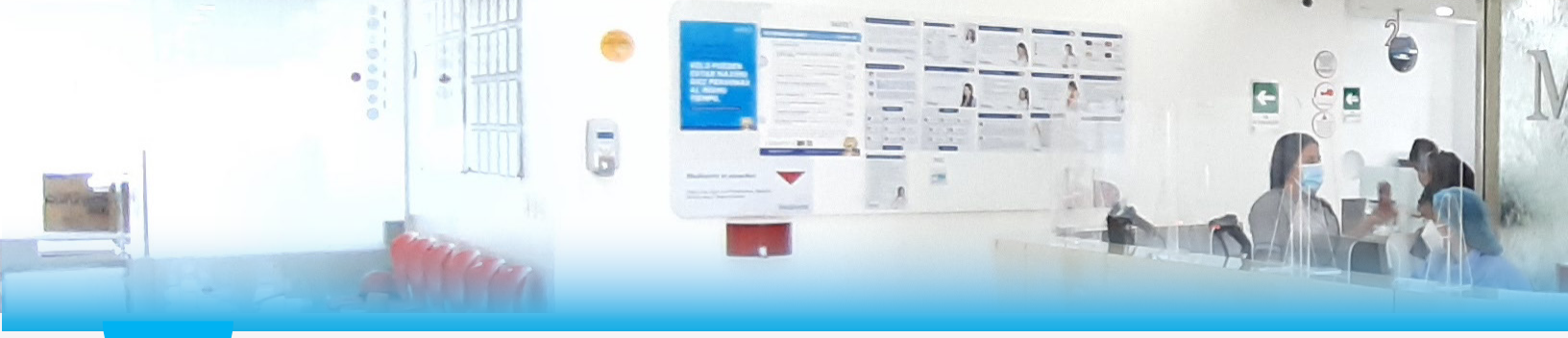
Medicarte busca fortalecer la confianza de sus colaboradores, clientes, proveedores e inversionistas, manteniendo un ambiente de transparencia y responsabilidad. Declaramos nuestro compromiso con las disposiciones entregadas por la Superintendencia Nacional de Salud, en la Circular 03 de 2018:

- Tener entidades más eficientes que brinden servicios con mayor calidad y oportunidad a los usuarios.
- Reconocer mejor los derechos de las diferentes partes interesadas, entre ellas, los usuarios del sistema de salud.
- Facilitar el ejercicio de los derechos y el trato equitativo a los miembros del Máximo Órgano Social.
- Garantizar la revelación oportuna y precisa de la información.
- Garantizar la orientación estratégica, el control efectivo de la dirección ejecutiva y la responsabilidad de esta frente a la empresa y a los miembros del Máximo Órgano Social.


Medicarte
gestión farmacoterapéutica avanzada

# Modelo de Negocio

**Medicarte** en su compromiso por crear valor y experiencias memorables en los grupos de interés, alinea y busca una continua mejora de sus procesos para garantizar continuidad en su cadena de abastecimiento y prestación de servicios en salud.



# Cadena de **Abastecimiento**

GRI 102-9

## ENTRADAS

- Pacientes
- Clientes
- Proveedores de servicios
- Proveedores de abastecimientos y suministros
- Laboratorios
- Talento Humano

## 1 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Nuestro aliado estratégico **Cruz Verde** es nuestro único proveedor, por medio de procedimientos estandarizados y diferentes mecanismos de comunicación seleccionamos laboratorios que cumplan con altos estándares de calidad, disponibilidad y respaldo.

## 2 ADQUISICIÓN

Contamos con una central de compras, donde nos encargamos de monitorizar el comportamiento del inventario y de gestionar las solicitudes de los medicamentos e insumos según las necesidades identificadas en nuestras sedes, y las informadas por nuestros clientes, así como el seguimiento a toda la cadena de abastecimiento desde los pedidos, traslados y devoluciones a nuestro proveedor.

## 3 RECEPCIÓN

Contamos con servicios farmacéuticos dotados con el equipamiento y personal especializado, adherido a las normas y procedimientos estandarizados y en continuo mejoramiento gracias a un sistema de auditoría estructurado y establecido; nuestro objetivo es garantizar la calidad y conservación de las condiciones de fabricación en la recepción técnica de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos. Durante el año 2021 se implementó el sistema de gestión de inventarios llamado BOPOS, el cual permite realizar la recepción de medicamentos e insumos por medio de código de barras, garantizando la trazabilidad y control de lo recepcionado.

## 4 ALMACENAMIENTO

Nuestros servicios farmacéuticos cuentan con áreas de almacenamiento dotadas con estibas, estantes y neveras especializadas para el almacenamiento de medicamentos refrigerados, además de los instrumentos y software calibrados y validados con transmisión en tiempo real para el monitoreo satelital continuo y sistemas de alarma de las condiciones de temperatura y humedad, lo que permite garantizar la conservación de todos los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de acuerdo con las recomendaciones de los laboratorios fabricantes.



**UNICO Proveedor:**
Droguerías y Farmacias Cruz Verde

**Laboratorios:** 31

**Servicios Farmacéuticos**



## 5 DISPENSACIÓN

Nuestros servicios farmacéuticos cuentan con personal capacitado para brindar una dispensación completa, educando sobre el uso seguro de medicamentos, realizando entrega de material educativo como infografías con indicaciones específicas sobre el correcto almacenamiento y preparación. Dentro de nuestros procedimientos se encuentran las políticas de marcación LASA, marcación de medicamentos peligrosos y semaforización de fechas de vencimiento, gestionando de esta manera el riesgo en la dispensación de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.

## 6 CENTRAL DE MEZCLAS DE MEDICAMENTOS

Los servicios farmacéuticos de las sedes de Medellín y Bogotá cuentan con centrales de mezclas para la adecuación de los medicamentos que requieren administración intravenosa; estas sedes fueron certificadas en Buenas Prácticas de Elaboración por el INVIMA en 2021, con el fin de garantizar la conservación de la calidad de los medicamentos administrados y la gestión del uso racional de los mismos.

## 7 DISTRIBUCIÓN

Se realiza desde el servicio farmacéutico tanto de manera ambulatoria como para la administración en IPS, contamos con profesionales en química farmacéutica entrenados para brindar una dispensación informada, teniendo en cuenta elementos como la forma adecuada y segura de preparar y almacenar los medicamentos e insumos entregados. Así como los procedimientos, instructivos y guías para la adecuación y administración correcta de los medicamentos.

## 8 SEGUIMIENTO FARMACO-TERAPÉUTICO

Nuestros programas de atención farmacéutica, farmacovigilancia y adherencia fomentan y buscan entrenar a nuestros usuarios para garantizar el uso seguro de medicamentos y mantenimiento de la adherencia a la terapia. Aportamos positivamente en el final de la cadena de abastecimiento con la evaluación del uso de productos farmacéuticos en la población, minimizando los impactos negativos que puedan traer, favoreciendo el restablecimiento de la salud, mejorando las técnicas de administración, la adherencia y el uso racional de los mismos, generando conciencia de la disposición final de los desechos y la utilización de los puntos azules dispuestos en cada una de nuestras sedes.

## SALIDAS

- Servicios farmacéuticos
- Farmacias unificadas
- Puntos de atención Modelo Capitación
- Dispensación ambulatoria
- Dispensación domicilios población vulnerable
- IPS Salas de administración de medicamentos
- Atención Farmacéutica, atención médica y atención de enfermería

: 30

**Farmacias Unificadas:** 13

**Puntos de atención Modelo Cápita ALIANSALUD:** 5



# Política de Prestación de **Servicios de Salud**

En Medicarte con el fin de propender servicios de salud de **alta calidad e impactar en la mejora de la calidad de vida** de nuestros pacientes y sus familias, **nos comprometemos a** *"disponer todos los recursos para la prestación de servicios en salud ofertados; en sinergia con la red de servicios de salud, el ente territorial, entidades aseguradoras y otros actores, para la intervención y gestión de protección específica, detección temprana, el cuidado y mantenimiento, gestión de riesgos y diagnóstico oportuno, tratamiento, rehabilitación y paliación de la población colombiana con Enfermedades Crónicas y Complejas que asisten a nuestra institución".*

# Marketing y **Etiquetado**

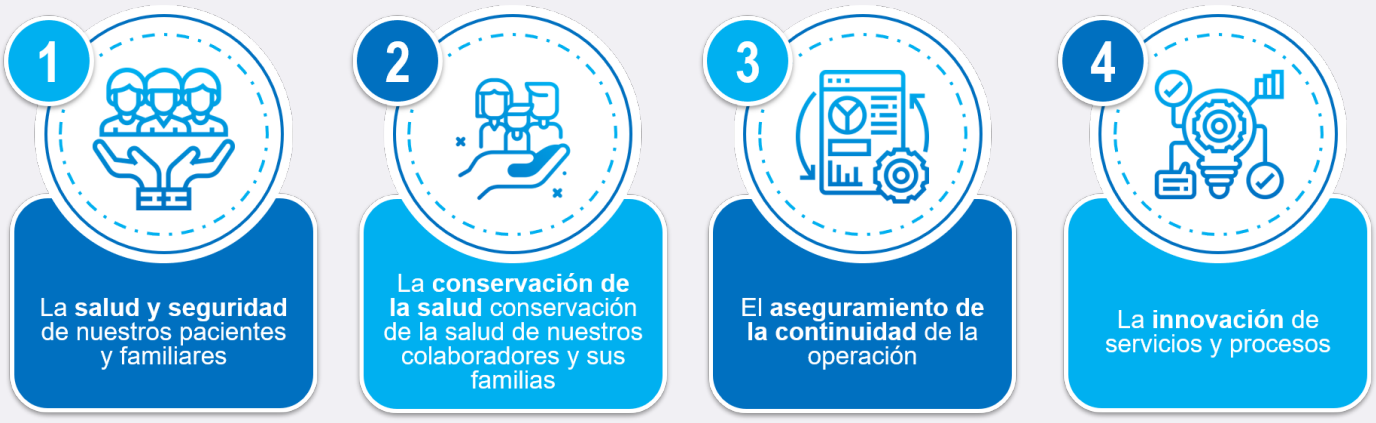
En Medicarte no comercializamos productos o servicios que deban cumplir con normas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado. Así mismo, nuestros servicios no requieren de comunicación como publicidad, promoción y patrocinio **GRI 417-1** **GRI 417-2** **GRI 417-3**

# Cambios **Significativos**

**GRI 102-10**

## Cambios Administrativos

Debido a la Emergencia Sanitaria declarada en Colombia a causa de la Pandemia por COVID-19, en el año 2020 emprendimos una serie de cambios en nuestros procesos y servicios para garantizar la continuidad de la operación. Durante el 2021, realizamos una re-expresión de las prioridades establecidas:



Dentro de los principales cambios se destacan:

1. **Fortalecimiento de los canales virtuales** para brindar la atención en salud a los pacientes según las consultas con los diferentes profesionales de salud, garantizando continuidad y seguimiento. Así mismo, establecimiento de estrategias logísticas para brindar seguridad en el retorno de la atención en IPS y la entrega segura en el domicilio de los tratamientos farmacológicos.

2. Se logró estructurar, implementar y ejecutar con éxito la realización de las **tomas físicas** en la totalidad de los servicios farmacéuticos en la modalidad virtual.

3. Obtuvimos la **licitación pública** con vigencia al año 2024 del Acuerdo Marco de Precios para el tratamiento de hemofilia y otros Trastornos de la Coagulación, con la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente.

4. La **Coordinación de Relacionamiento se adhiere a la Gerencia Farmacéutica** con el objetivo de unir esfuerzos, potenciar la gestión, mejorar indicadores operacionales y de satisfacción hacia los clientes.

5. Iniciamos la **implementación de los sistemas Legados** con la migración a los sistemas BOPOS, Facturador y Cygnus. Estos sistemas se alinean para garantizar la prestación de los servicios farmacéuticos y el seguimiento a indicadores.

6. Iniciamos la puesta en marcha del **Proyecto R12** en donde se busca integrar los módulos de compras estratégicas, gestión de facturas, codificación y maestro de artículos e inventarios. Así mismo, realizamos la actualización del vademécum Medicarte.

7. Se modificaron la **clasificación de las sedes Bogotá Colina y Américas**, pasando de modelo transaccional de IPS a Droguerías, cumpliendo con todos los requisitos normativos y garantizando la calidad que nos caracteriza.

8. Obtuvimos la **certificación del INVIMA en Buenas Prácticas de Elaboración** para Central de Mezclas en las sedes Medellín y Bogotá.

## Central de Mezclas Medellín



## Central de Mezclas Bogotá



## Cambios de Infraestructura

Con el propósito de brindar cobertura y servicios de alta calidad, dimos avance a nuestros proyectos de expansión y presencia física a nivel nacional con el diseño, planeacion y **apertura de tres IPS ubicadas en Tunja, Bogotá Centum y Bogotá Sur. A sí mismo, se realizó la inauguración de la sede de Apartadó.**

Buscando brindar experiencias memorables, comodidad y seguridad a nuestros pacientes y familiares, garantizando continuidad y calidad de nuestros servivios, realizamos diferentes cambios de nuestras sedes: traslado de la Droguería Colina con espacios más generosos, división de la Droguería de la IPS Chapinero, traslado de las sedes de Armenia y Popayan, y ampliacion de diferentes espacios de las sede de Bucaramanga, Barranquilla, Medellín y Cali.

Durante el 2021, iniciamos el desarrollo de la **Central de Mezclas en la sede de Pereira**, lo cual nos permite aportar al fortaleciemiento del estándar en la calidad y segurdidad en la gestión farmacoterapéutica en el país.

**Sede Tunja**



**Sede Apartadó**



**IPS Bogotá Norte**





**División IPS y Drogueria Chapiero**



**Farmacia Sede Colina**



**IPS Bogotá Sur**



**IPS Bogotá Norte**



# Potenciales **Retos y Riesgos** para el 2022

**GRI 102-15**

En Medicarte contamos con una Política de Administración de Riesgos en donde nos comprometemos a CUIDARTE, a partir del control efectivo de los eventos de riesgo que puedan afectar negativamente el desarrollo de nuestros procesos, esto a través del enfoque holístico del riesgo, desde la identificación, hasta la prevención, la intervención, la reducción y el impacto, contribuyendo de esta forma al logro de nuestra misión y objetivos **GRI 103-2**. Durante el 2021, realizamos la alineación con el modelo de control interno y gestión de riesgos de **Cruz Verde,** estableciendo las matrices de riesgos de los procesos de la organización.

Dentro de los principales **riesgos y oportunidades** del sector salud se encuentran:



La **recuperación de la cartera**, que repercute directamente en el flujo de recursos de las instituciones prestadoras de servicios de salud.



Definición del **Plan Decenal de Salud** 2022-2031 por parte del Ministerio de Salud y Protección Social



Evaluación del cálculo de **Presupuestos Máximos** el cual llama a replantear e innovar en los modelos de negociación generando acciones para la sostenibilidad del Sistema de Salud y el uso adecuado de nuevas tecnologías por parte de los diferentes actores.



Ampliación de listado de medicamentos sujetos al régimen de control directo de precios, fijándose precio máximo de venta y precio por unidad de **regulación de medicamentos Vitales No Disponibles**.



La actualización del **Plan de Beneficios PBS** la cual llama a aportar soluciones para la sostenibilidad del sistema de salud tanto en la operación de nuestros modelos como en la gestión de los convenios con las aseguradoras.



La **Telemedicina** en donde se garantice la calidad y la seguridad de la atención a los pacientes.



La **Transformación digital** como herramienta de crecimiento sostenible y de innovación permanente de los procesos y servicios.



La transición de la **pandemia por COVID-19** a una posible endemia, en donde se garantice la continuidad de la atención en salud, centrada en las personas y sus derechos.

# Retos para el **2022**



- **Disrupción de modelos de atención tradicionales** e incursión de nuevos modelos con enfoque en gestión del riesgo como parte de las soluciones de las necesidades del sistema de salud
- **Generación continua de valor** y experiencias memorables en nuestros grupos de interés.
- **Articulación con los aseguradores** para fortalecer los procesos de diagnóstico temprano en la red de IPS primarias.
- Implementación de **modelos innovadores** alineados con la normatividad vigente y alineado con la evolución del sector salud, buscando una adecuada gestión del costo en salud.
- Mecanismos de **generación de nuevo conocimiento, educación y comunicación** en salud dirigido a pacientes, familias y profesionales.
- Fortalecimiento **del uso de nuevas tecnologías** y plataformas digitales.
- **Expansión geográfica** y programas con impacto social.
- Certificación como **Centros de Referencia** de Farmacia para atención de enfermedades huérfanas en las sedes: Barranquilla y Cali.
- Certificación en **Buenas Prácticas de Elaboración** de las centrales de mezclas en las sedes: Pereira, Barranquilla y Cali.
- **Asegurar el modelo operacional** con los cambios a nivel digital y virtual emprendidos en 2020, fortaleciendo los procesos y garantizando cobertura, protección y calidad en la atención de salud en los servicios ofrecidos en la IPS y domicilio.
- Continuar avanzando en el **modelo operacional**, fortaleciendo la gestión de cartera y mejorando el flujo caja.
- Continuar creando **valor económico y social** para nuestros grupos de interés.



# Estado de **Cumplimiento**

En Medicarte cumplimos de manera íntegra las normas que nos vinculan con nuestro objeto social. Todos los reportes a los entes de inspección, vigilancia y control fueron realizados de manera oportuna y completa.

## Seguridad Social[7]:

Dimos cumplimiento a cabalidad con todas las obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social.

## Propiedad intelectual y derechos de autor[8]:

En Medicarte cumplimos con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, certificando que contamos con las respectivas licencias de uso de software instalado, así mismo, con los mecanismos de control para verificar la instalación de software legal en todos los equipos de cómputo.

## Protección a los Datos Personales:

Dimos cumplimiento de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, al Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas complementarias, relacionado al registro y actualización de las bases de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Medicarte en su compromiso con el tratamiento idóneo de los datos personales de sus grupos de interés, implementa todas las acciones necesarias para tratar y proteger los datos personales recolectados en sus bases de datos bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, calidad, transparencia, circulación restringida, seguridad y confidencialidad; por lo anterior, se tiene implementado el Programa de Gestión Integral de Datos Personales (PGIDP), durante el 2021 no se presentaron reclamaciones por incumplimiento de la regulación legal en materia de tratamiento de datos personales y seguridad de la información **GRI 418-1**.

## Política Pública:

Alineada al Código de Ética FEMSA, el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta, durante 2021, Medicarte no realizó contribuciones a partidos ni a representantes políticos de ningún tipo **GRI 415-1**.

## Sistema de Gestión del Riesgo de Lavado de Activo y Financiación del Terrorismo (SARLAFT):

Medicarte comprometido con la administración del riesgo de lavado de activo y de la financiación del terrorismo en concordancia con la Circular Externa 009 de 2016 y con las medidas informadas por el GAFI que vincula a todos los grupos de interés, considera imperativo revisar constantemente los posibles riesgos emergentes y las medidas para mitigarlos. En este sentido, a fin de fortalecer el Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT se utiliza un enfoque basado en riesgo en el que se abordan las amenazas y vulnerabilidades que pudieran emerger a causa de cualquier situación sectorial, nacional o mundial en cada uno de los procesos de la organización. Durante el 2021, realizamos la monitorización de los riesgos estableciendo acciones y controles específicos **GRI 205-1**. Realizamos evaluación constante al SARLAFT como mecanismo de revisión del cumplimiento de los controles, políticas y procedimientos adoptados frente al riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo. Así mismo, buscamos fortalecer la cultura del cumplimiento corporativo, definida en virtud de principios y valores de ética y transparencia y como un modelo de gestión con enfoque preventivo hacia los riesgos legales, reputacionales, operativos y de contagio que puedan afectar a la organización **GRI 205-2**.

## Anticorrupción:

Medicarte viene adoptando las mejores prácticas corporativas para fortalecer la transparencia, integridad y confianza en las relaciones internas con todo el sector, terceros y demás grupos de interés. Garantizamos la divulgación permanente al cliente interno y externo de los Códigos de Ética y de Buen Gobierno, por medio de la publicación en la página web **GRI 205-2**; así mismo, monitorizamos los riesgos asociados a corrupción, identificándose 2 riesgos (conflictos de interés y doble facturación con fines de fraude) en 5 operaciones evaluadas **GRI 205-1**. Dentro de los principales controles se encuentran, la línea ética, procedimientos, políticas, guías y plan de auditoría interna, entre otros, protegiendo a la compañía de la materialización de los riesgos identificados.

## Libre Circulación de las Facturas:

Hemos dado cumplimiento integralmente con lo establecido en el código de comercio, la Ley 1231 de 2008 y el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, en lo referente a la emisión, circularización y pago de las facturas como título valor, ya sea actuando como su emisor o como obligado.

## Disposiciones Legales:

Durante el año 2021 no se recibieron notificaciones por posible infracción a la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia, ni se inició alguna acción jurídica por conceptos de competencia desleal. **GRI 206-1**. Se recibió una sanción pecuniaria impuesta por la Alcaldía de Medellín por concepto de entrega extemporánea en el envío de información[9] tributaria al Municipio de Medellín, sin embargo, no se impusieron multas ni sanciones en contra de los administradores por incumplimiento de la normatividad y la legislación **GRI 419-1**. Asimismo, la Organización no identificó incumplimientos de la normatividad en materia medio ambiental **GRI 307-1**.

7. Cumplimiento a los Decretos 1406 de 1999 y Decreto Ley 2663 de 1950
8. Cumplimiento a la Ley 603 de 2000
9. Esta sanción no es de carácter ambiental



# Lograr Niveles de Calidad Superior

En **Medicarte** nuestro compromiso es: **CUIDARTE**, a través de una gestión clínica excelente y segura; esto lo hacemos por medio de la identificación, prevención y reducción de situaciones inseguras durante el proceso de atención en salud, a partir del seguimiento a riesgos, de la gestión de incidentes y eventos adversos, y de la implementación de buenas prácticas en salud; buscamos generar una cultura de seguridad justa y educativa, que fomente el aprendizaje continuo en los colaboradores, los pacientes, sus familiares y cuidadores.

**¡Nos reinventamos continuamente!**

.

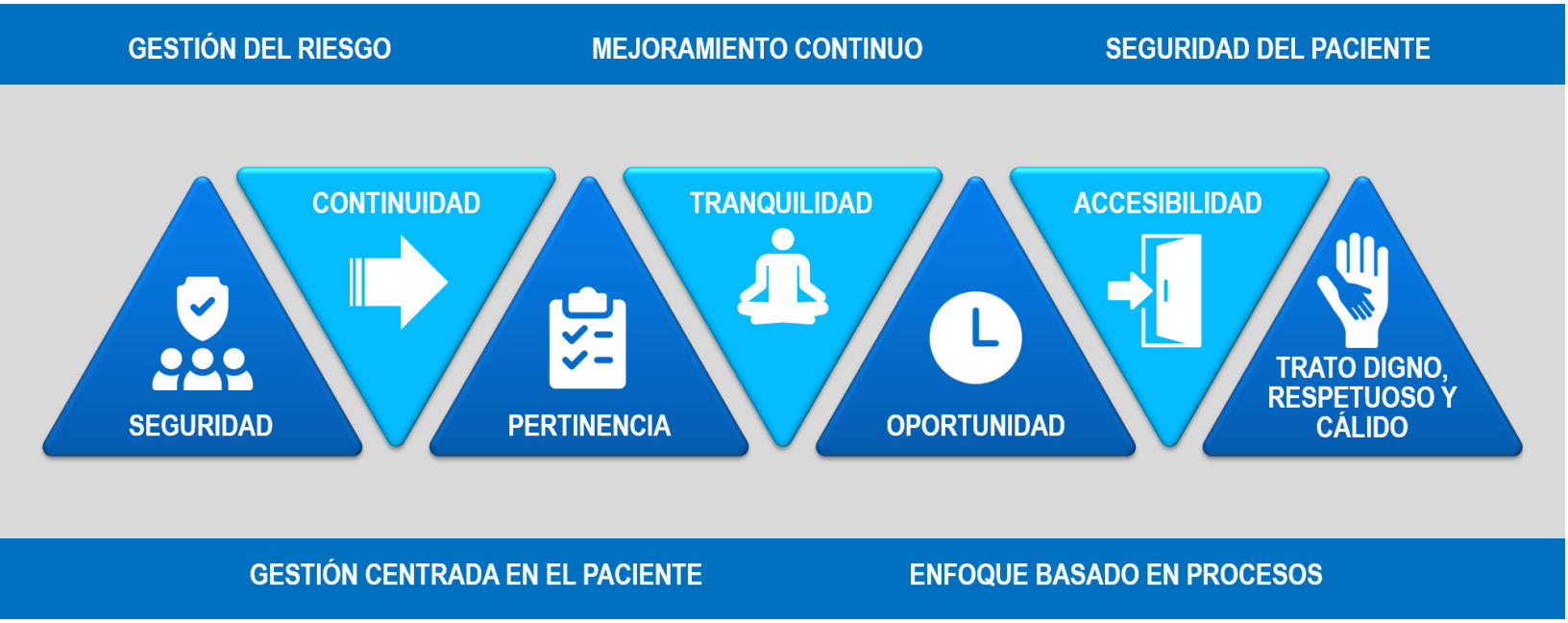


Contamos con una **Política de Calidad y Seguridad del Paciente** en donde nos comprometemos a generar y fomentar una **cultura de seguridad** que propicie espacios y atenciones seguras y de alta calidad para nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares. Estamos convencidos que la articulación con nuestros clientes facilita nuestra gestión clínica en términos de oportunidad, continuidad, pertinencia y eficiencia, logrando así mejores resultados en salud y calidad de vida para nuestros pacientes y sistema de salud **GRI 103-2**.

Para el logro de nuestros objetivos, creamos diferentes programas y estrategias que nos permiten minimizar los riesgos en la atención y **Lograr Niveles de Calidad Superior** a nuestros grupos de interés.

Durante el 2021 continuamos desarrollando actividades tendientes a fortalecer, promover, mantener y mejorar una cultura de **Seguridad del Paciente**, atendimos a las necesidades de nuestros pacientes, sus familias y clientes para brindar continuidad, oportunidad y seguridad en nuestra atención en el marco de la **pandemia por COVID-19**. Resaltamos el compromiso de nuestros colaboradores por mantener un trato humanizado y buscar generar atenciones más seguras.

Nuestros principios de Calidad y Servicio son **nuestra razón de ser** y estamos comprometidos a orientar nuestros esfuerzos a:




# En busca de Niveles **Superiores de Calidad**

## Acreditación

Consideramos Acreditación en Salud como una política nacional orientada a elevar el enfoque de la calidad de los servicios de salud en el país. Con esta visión emprendimos el camino a lograr niveles superiores de calidad de acuerdo a lo definido en la Resolución 5095 de 2018. Iniciamos una nueva ruta al fortalecimiento del enfoque institucional y la implementación de planes de mejora en los procesos priorizados.



El camino hacia la acreditación, nos ha llevado a realizar estructuraciones en nuestros procesos, implementando herramientas y mecanismos sistemáticos y de control. Logramos culminar el segundo cierre de autoevaluación con la intención de alcanzar nuestra meta y acreditarnos en el 2022. Así mismo, durante el 2021 realizamos la transición en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) de acuerdo con la resolución 3100 de 2019 en 227 servicios, garantizando así los estándares de habilitación en salud.

## Nuestros **Logros** Alcanzados - GRI 103-3

- Certificación por parte del INVIMA en Buenas Prácticas de Elaboración en las **centrales de mezclas** de las sedes Medellín y Bogotá.
- **Trabajo colaborativo** entre diferentes áreas.
- **Jornadas sistemáticas de acreditación**, logrando apropiación de nuestros colaboradores.
- Consolidación proyectos de **modalidad domiciliaria y telemedicina**.
- **Diseño y actualización** de políticas, procedimientos y protocolos institucionales:
  - Establecimiento de los principales riesgos en los procesos organizacionales.
  - Modelos de atención en salud y gestión del riesgo en salud.
  - Auditoría en salud.
  - Plan de Gestión del Medio Ambiente
  - Política de Prestación de Servicios de Salud

## Nuestros **Retos 2022**

- Fortalecimiento de actividades de resonsabilidad social, en donde se resalte el compromiso social de la organización con nuestra comunidad.
- Certificación en acreditación en salud



# Centros de Referencia para la **Atención de Enfermedades Huérfanas**

En Medicarte garantizamos elementos como la seguridad, oportunidad, vigilancia, seguimiento y el uso correcto de medicamentos para el tratamiento de **Enfermedades Huérfanas** como Hemofilia A y B, enfermedad Von Willebrand, Esclerosis Múltiple y Reumatismo Psoriásico, independientemente de su complejidad.

SERVICIO DE SALUD HABILITADO

Medicarte cuenta con 3 sedes certificadas,
**las tres primeras Farmacias** en el país, que obtuvieron certificación **como Centro de Referencia de Farmacia** para la atención de **Enfermedades Huérfanas**

Bogotá | Medellín | Pereira

En Medicarte garantizamos el cumplimiento de **estándares de calidad superiores** de:

### ORGANIZACIÓN

Cumplimiento en ubicación, infraestructura, acreditación de experiencia, estándares de habilitación, talento humano suficiente y capacitado, y comité técnico científico.

### GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN

Procedimientos estandarizados desde el ingreso hasta el egreso del paciente; articulación del CRF con EAPB y Centros de Referencia de Tratamiento, identificación de riesgos, ciclo de atención, definición de controles y planes de contingencia asociados.

### SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Proceso de auditoría al componente de Centro de Referencia, planes de mejoramiento, seguimiento, verificación y cierre de los mismos, análisis causal, indicadores de resultado, análisis de la información y generación de valor a partir de este.

## Nuestros **Retos 2022**

- Habilitar las sedes de Cali y Barranquilla.




# Certificación **Buenas Prácticas de Elaboración**

La central de mezclas tiene como principio la manipulación adecuada de los medicamentos. Medicarte, a través de un proceso continuo y estructurado, garantiza que los medicamentos sean preparados y distribuidos con atributos de calidad, seguridad y efectividad.

## Nuestros **Retos 2022**

- Certificar las sedes de Pereira, Cali y Barranquilla

# Seguridad del **Paciente**

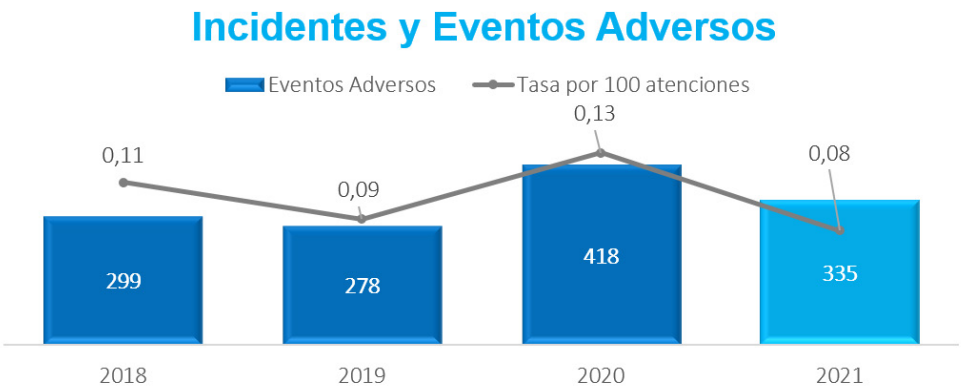
Como organización centrada en las personas, estamos comprometidos con la prestación de servicios de salud humanizados y seguros, resaltamos y reconocemos nuestro Programa de Seguridad del Paciente como una estrategia transversal y diferenciadora.

Nuestro Programa de Seguridad del Paciente se fundamenta en:



# Gestión de Incidentes y Eventos Adversos:

Buscamos promover el aprendizaje organizacional y el mejoramiento continuo, propiciamos espacios de análisis y fomentamos constantemente una cultura de seguridad; los incidentes y eventos adversos son analizados en el Comité de Seguridad del Paciente. Las rondas de seguridad, capacitaciones y sensibilizaciones realizadas a nuestros colaboradores han impactado en la reducción de atenciones inseguras durante la estancia del paciente, obtuvimos una disminución del -40% en la tasa de incidentes/eventos adversos por cada 100 atenciones respecto al año anterior, encontrándonos por debajo de lo reportado en la literatura; la probabilidad de presentar alguna atención insegura en países en vía de desarrollo es 20 veces superior a lo registrado en los países desarrollados (uno de cada diez pacientes), en Colombia, la tasa de evento adverso se encuentra alrededor de un 10%[10] y en América Latina oscila entre el 20% al 40%[11].




## Nuestros **Logros**

- Desplegamos la campaña de comunicación Humanizarte, en donde dimos a conocer buenas practicas de seguridad del paciente, conductas de bioseguridad, comunicación con enfoque diferencial y gestión ambiental.
- Continuamos con el despliegue de nuestra campaña de seguridad del paciente, desde la comunicación y socialización de los Derechos y Deberes de los pacientes y familiares.
- Como estrategia para continuar y fomentar la cultura de seguridad del paciente, fortalecimos las rondas de seguridad del paciente, articulando hitos clave de habilitación, procesos, procedimientos, estándares de acreditación, humanización, y seguridad del paciente.
- Fortalecimiento de las acciones y mecanismos de participación de la Asociación de Usuarios como parte de nuestro compromiso social.

10. Parra CV, López JS, Bejarano CH, Puerto AH, Galeano ML. Rev Fac Nac Salud Pública, 2017; 35(2): 284-292.
11. Fajreldines A, Schnitzler E, Torres S, Panattieri N, Pellizzari M. Arch Argent Pediatr. 2019; 117(2): e106-e109.



# Programa **Humanizarte**

Nuestro propósito es generar experiencias memorables en los pacientes, cuidadores, familias y colaboradores, propiciamos lazos de confianza y un trato digno, respetuoso y cálido. Con el **Programa Humanizarte** resaltamos el **compromiso social** que tenemos con nuestros grupos de interés, **respetamos las diferencias** y brindamos relaciones fundamentadas en la **empatía**, la responsabilidad, la excelencia y la rapidez.



Durante el 2021, establecimos diferentes mecanismos para la comunicación de la campaña Derechos y Deberes dirigida a nuestros pacientes, cuidadores, familiares y colaboradores. En el grupo de personas encuestadas, se identificaron 2.301 comunicaciones, en donde se resalta la educación brindada por los profesionales de salud durante la prestación de servicios.

**Campaña Comunicación Derechos y Deberes**



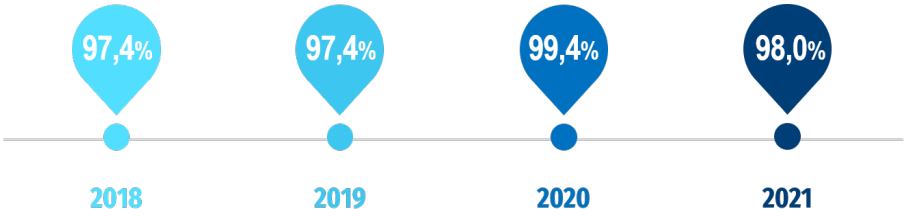

Reconocemos la humanización de la atención en salud como un **abordaje integral** de nuestros pacientes, cuidadores y familiares, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. Durante el 2021, realizamos la actualización de la ficha de estado situacional, herramienta que nos ayuda a establecer el riesgo psicosocial de nuestros pacientes y sus entornos, priorizando las intervenciones por parte del equipo psicosocial.

Atenciones por el equipo psicosocial en el 2021:

**PSICOLOGÍA** 8.299

**TRABAJO SOCIAL** 6.897

Usuarios que consideran que su experiencia de la atención fue **Humanizada**:




## Campaña Derechos y Deberes en:




















# Satisfacción **Pacientes**

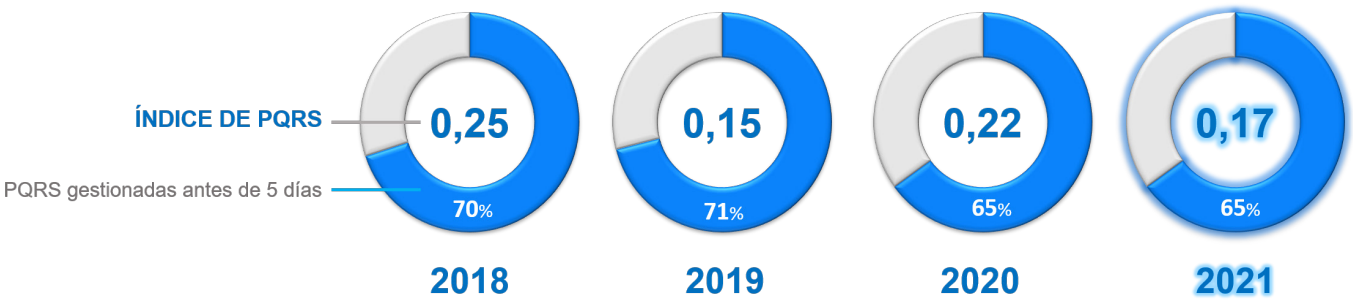
Logramos mantener un nivel de **satisfacción global** del **4,79**, de **lealtad** de **4,81** y **recomendación** de **4,79**. Para el 2021, obtuvimos un **98%** de satisfaccion de pacientes y cuidadores en las **actividades educativas** brindadas desde el canal de YouTube.

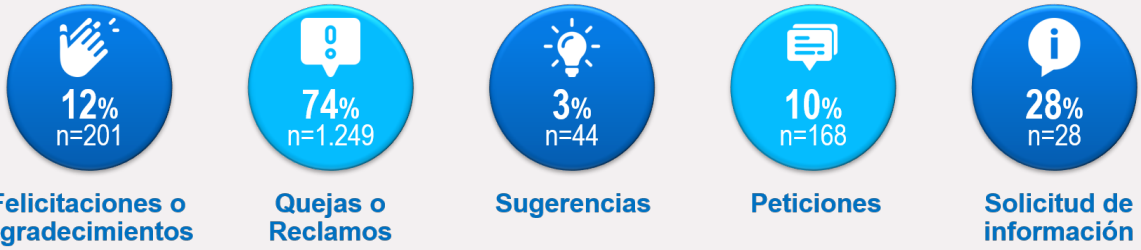
## Satisfacción General




Continuamos consolidando el plan de **participación social en salud**, fortaleciendo las acciones y mecanismos de participación de la Asociación de Usuarios, con reuniones dos veces al año y participando activamente en el Comité de Ética Médica.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS), es una herramienta para conocer y gestionar las necesidades y percepciones que tienen nuestros pacientes, sus familiares y clientes respecto a la atención brindada. Con el fin de garantizar una **alta satisfacción** y **experiencias memorables**, se tiene estructurado un mecanismo de respuesta oportuna para quienes presentan quejas o reclamos. Obtuvimos una disminución del -3,5% de PQRS respecto al año 2020 y aumentamos en un 28% en **felicitaciones** y **agradecimientos**.




## Nuestros **Retos 2022**

- Fortalecimiento de herramientas sistemáticas de consulta, análisis y seguimiento, con el fin de gestionar las PQRS con mayor rápidez.
- Transformación digital por medio de aplicativos de georreferenciación en tiempo real, para llevar nuestra gestión al seguimiento de nuestros pacientes y clientes.

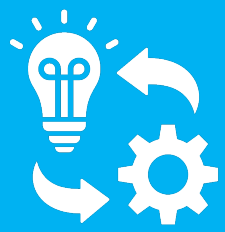


# Auditoría y **Mejoramiento**

## Programa de Mejoramiento

Definimos diferentes estrategias que permiten evaluarnos internamente y medir nuestros avances en relación al mejoramiento de la calidad en búsqueda de **estándares superiores**, contamos con ciclos de auditoría interna, auditorías externas, autoevaluaciones, auditoría a terceros, verificación de habilitación y de Centros de Referencia **GRI 103-2**. Durante el 2021, implementamos la estrategia **Paciente Trazador**, con la que buscamos identificar la experiencia de la atención recibida y la efectividad en la articulación de los procesos asistenciales y administrativos que impactan en la atención de salud de nuestros pacientes.

Logramos afianzar el **Modelo de Mejoramiento** respondiendo a los desafíos y cambios corporativos y del entorno, logrando darle continuidad al plan de auditoría y apoyando los procesos de **autogestión y autocontrol.**



Nuestro PAMEC tiene enfoque para alcanzar la **acreditación en salud**

Con el **Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC)**, buscamos orientar a los colaboradores a mejorar sus procesos de atención, promoviendo estándares superiores de calidad que impacten en el mejor desempeño de los procesos misionales y en mejorar la atención de pacientes y familiares, promoviendo espacios y atenciones seguras, logrando satisfacer las necesidades y expectativas.

## Auditoría Clínica

El **Modelo de Auditoría de Gestión Clínica** busca sobregestionar los detalles, garantizando excelencia en el servicio al disminuir la variabilidad de la práctica clínica y manteniendo los procesos de gestion clínica estandarizados y basados en la evidencia. Logramos un mejor desempeño y alineación del equipo de salud y mejores desenlaces clínicos en nuestros pacientes. Dentro de las principales estrategias se encuentran:

- Modalidad de evaluación por pares profesionales.
- Seguimiento diario en adherencia y calidad del dato para el programa de Trastornos Hereditarios de la Coagulación para los eventos de sangrado.
- Evaluación de la adherencia a las Guías de Práctica Clínica (GPC).
- Fortalecimiento de equipo de auditoría con talento humano específico para programas de alto costo.

## Nuestros **Retos 2022**

- Cierre tercer ciclo de autoevaluación con puntuaciones superiores a la media, con el fin de optar a la certificación en acreditación en salud.
- Consolidación programa de auditoría de la gestión clínica, logrando puntajes optimos en adherencia a GPC y calidad del dato.


100%
0%
100%

# Sobregestionar los Detalles

Estamos comprometidos en mantener una cultura de servicio fundamentada en la excelencia asistencial, operativa y en la satisfacción de nuestros grupos de interés. Nuestros modelos de atención son enfocados principalmente en **la gestión integral del riesgo** y en la obtención de los mejores resultados en salud, aportándole valor a nuestros pacientes, cuidadores y familiares, a nuestros clientes, a nuestros colaboradores, al sistema de salud, a la comunidad científica y comunidad.

**¡Una experiencia MEDICARTE!**

.



En **Medicarte** tenemos como propósito principal mejorar la salud, prevenir y mitigar las complicaciones evitables, y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes, cuidadores y familiares, comprometidos con atributos como: **empatía, responsabilidad, eficiencia, seguridad, gestión del riesgo, pertinencia y costo-efectividad**, soportando la toma de decisiones con criterios éticos y de excelencia clínico-administrativo.

Buscamos generar espacios de **innovación**, con el fin único de brindar a la comunidad **servicios de salud de alta calidad**. Es por esto, que el diseño, construcción, implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de nuestros **modelos de atención** en salud y **farmacoterapéutica avanzada**, son enfocados principalmente en la gestión integral del riesgo y en la obtención de los mejores resultados en salud.

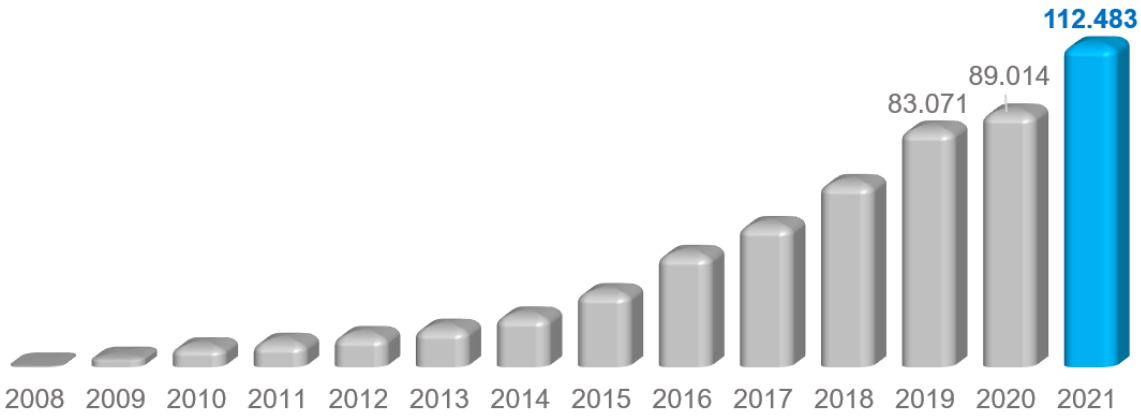
Estamos comprometidos en entregar servicios de salud diferenciadores, generando experiencias memorables en nuestros grupos de interés. El empoderamiento, la autogestión y la resiliencia son los pilares centrales de nuestra gestión clínica. La **gestión del riesgo en salud** nos permite clasificar a nuestros pacientes según su nivel de complejidad y potenciales riesgos, logrando de esta manera **Sobregestionar los Detalles**, proporcionando una atención individualizada de acuerdo a sus necesidades




# Nuestra **Población**

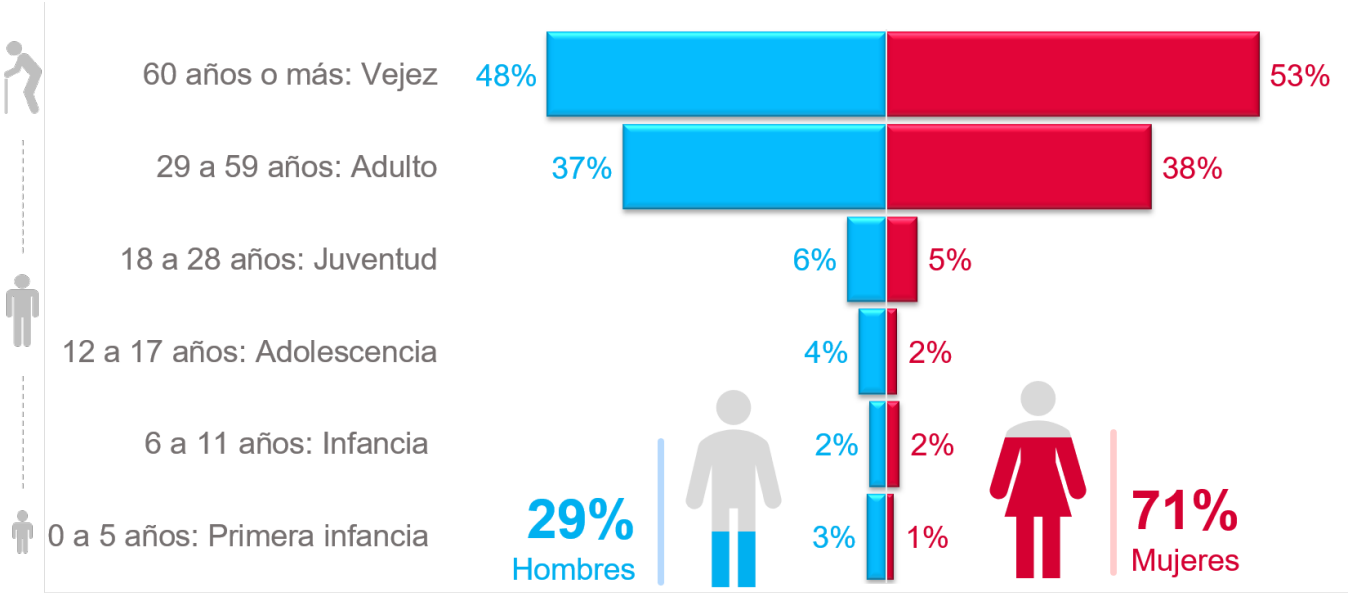
**GRI 102-7 GRI 416-1**

Entregamos nuestros servicios de salud a 112.483 personas a nivel nacional, obtuvimos un crecimiento del 26% frente al 2020. Fortalecimos los procesos implementando estrategias en la gestión clínica, en el relacionamiento con nuestros clientes, y en los modelos de contratación de riesgo compartido:




**Evolución Población**

El 52% de nuestros pacientes son adultos mayores con 60 años o más, el 42% son jovenes y adultos, considerados como personas laboralmente activas, suponiendo un reto debido al comportamiento incapacitante y demandante de las enfermedades crónicas. En Medicarte nos enfocamos en entregar cuidados basados en el ciclo de vida en el que se encuentran los pacientes, enfrentando los retos y acompañando en la consecusión del propósito de vida de cada uno.




El 84% de la población se concentra en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, representando un crecimiento del 23% respecto al 2020. Así mismo, se observa un crecimiento por encima al nacional en las sedes de Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga y Popayán. Lo anterior se relaciona en gran medida, con la implementación del proceso de aplicación supervisada para nuestro cliente EPS SANITAS, con esta estrategia buscamos brindar control y seguridad en la administración de medicamentos

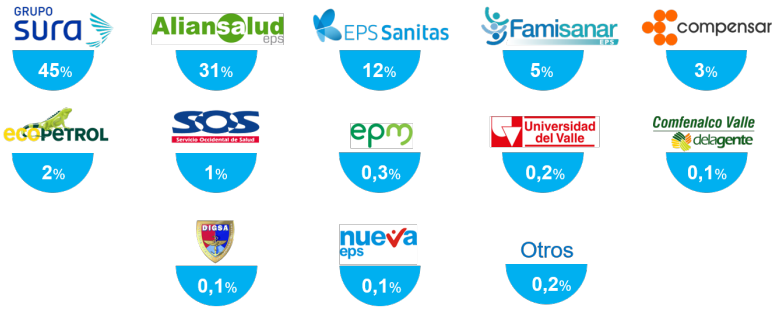
| Sede | 2019 | 2020 | 2021 | | %Crec* |
|---|---|---|---|---|---|
| Bogotá | 39.364 | 40.799 | 58.723 | 52,2% | 43,9% |
| Medellín | 27.708 | 31.373 | 30.471 | 27,1% | -2,9% |
| Cali | 3.657 | 4.383 | 4.802 | 4,3% | 9,6% |
| Barranquilla | 2.336 | 2.502 | 3.651 | 3,2% | 45,9% |
| Bucaramanga | 2.177 | 2.306 | 3.293 | 2,9% | 42,8% |
| Apartado | 0 | 0 | 2.840 | 2,5% | - |
| Pereira | 2.546 | 2.306 | 2.390 | 2,1% | 3,6% |
| Manizales | 1.964 | 1.818 | 2.096 | 1,9% | 15,3% |
| Armenia | 1.232 | 1.106 | 1.311 | 1,2% | 18,5% |
| Cartagena | 716 | 921 | 1.154 | 1,0% | 25,3% |
| Barrancabermeja | 809 | 721 | 757 | 0,7% | 5,0% |
| Ibagué | 475 | 547 | 540 | 0,5% | -1,3% |
| Popayán | 87 | 232 | 361 | 0,3% | 55,6% |
| Tunja | 0 | 0 | 94 | 0,1% | - |

*Variaciones respecto a 2020

El 88% de nuestra población se concentra en nuestros clientes EPS Sura, Aliansalud EPS y Sanitas EPS. Durante el periodo, tuvimos la continuidad y el fortalecimiento de los modelos de contratación de riesgo compartido, en modalidad de pagos fijos, y en los modelos de gestión farmacoterapéutica con la estrategia de **aplicación supervisada**.

| EAPB | 2019 | 2020 | 2021 | | %Crec* |
|---|---|---|---|---|---|
| EPS Sura | 38.972 | 42.536 | 50.435 | **44,8%** | 18,6% |
| Aliansalud EPS | 27.783 | 30.389 | 34.944 | **31,1%** | 15,0% |
| Sanitas EPS | 1.042 | 4.376 | 13.370 | 11,9% | 205,5% |
| Famisanar EPS | 6.270 | 4.249 | 5.804 | 5,2% | 36,6% |
| Compensar EPS | 0 | 837 | 3.567 | 3,2% | 326,2% |
| Ecopetrol | 2.131 | 2.067 | 2.403 | 2,1% | 16,3% |
| SOS EPS | 1.274 | 2.045 | 1.142 | 1,0% | -44,2% |
| EPM | 322 | 316 | 317 | 0,3% | 0,3% |
| Univalle | 144 | 143 | 182 | 0,2% | 27,3% |
| Comfenalco Valle | 39 | 89 | 81 | 0,1% | -9,0% |
| F. Militares | 45 | 44 | 75 | 0,1% | 70,5% |
| Nueva EPS | 69 | 59 | 60 | 0,1% | 1,7% |
| Otros | 348 | 87 | 56 | 0,0% | -35,6% |
| Medimás EPS | 4.229 | 1.705 | 29 | 0,0% | -98,3% |
| E. Territorial | 72 | 70 | 14 | 0,0% | -80,0% |
| Cruz Blanca EPS | 331 | 2 | 4 | 0,0% | 100,0% |

*Variaciones respecto a 2020




El 57% de los pacientes hacen parte de nuestro programa de dispensación de medicamentos, entre ellos los alimentos para propósitos médicos especiales (APME) como los más representativos. Los programas de Talla baja y Psoriasis presentaron un crecimiento superior del 60% respecto al 2020. Fortalecimos el servicio de aplicación de medicamentos e implementamos el modelo de riesgo compartido, entregando mejores resultados de salud y aportando a la sostenibilidad del sistema de salud.



# Nuestros **Diferenciadores**














# Nuestros **Programas**

- Trast. hereditarios de coagulación
- Artropatías autoinmunes
- Enfermedades Desmielinizantes
- Enf. huérfanas y ultrahuérfanas
- Psoriasis
- Hepatitis C
- Talla baja
- Osteoporosis
- Hipertensión pulmonar y asma severa
- Nutriciones y compl. alimentarios
- Capitación de medicamentos

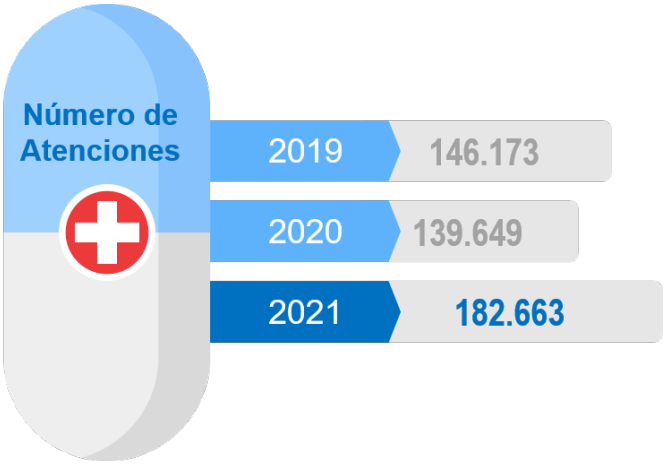
| Sede | 2019 | 2020 | 2021 | | %Crec* |
|---|---|---|---|---|---|
| Otras | 60.820 | 52.450 | 64.332 | 57,2% | 22,7% |
| Autoinmunes | 13.111 | 18.586 | 20.972 | 18,6% | 12,8% |
| Osteoporosis | 4.533 | 10.444 | 15.281 | 13,6% | 46,3% |
| T. Hereditarios Coagulación | 1.591 | 1.879 | 2.894 | 2,6% | 54,0% |
| Talla Baja | 0 | 1.634 | 2.844 | 2,5% | 74,1% |
| Psoriasis | 1.185 | 1.661 | 2.716 | 2,4% | 63,5% |
| Enf. Desmielinizantes | 1.003 | 1.012 | 1.536 | 1,4% | 51,8% |
| Enf. Huérfanas | 538 | 1.010 | 1.533 | 1,4% | 51,8% |
| Hepatitis C | 290 | 338 | 375 | 0,3% | 10,9% |

*Variaciones respecto a 2020

# Nuestras **Atenciones**

**GRI 102-7** **GRI 416-1**

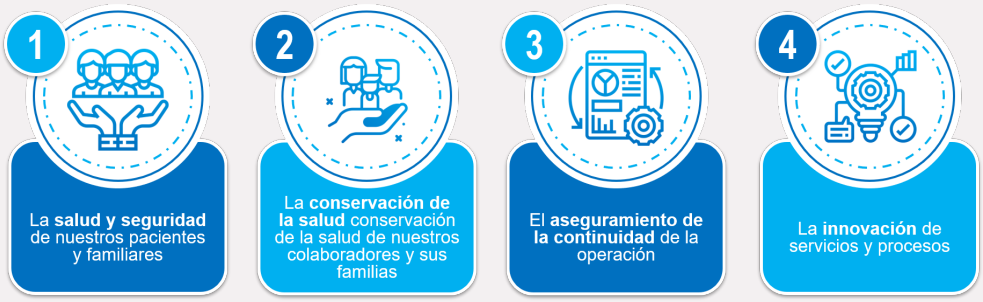
Durante el 2021 se tuvo un crecimiento del 31% de las atenciones realizadas por los diferentes profesionales de salud, pasando de 139.649 en 2020 a 182.663 consultas. Las atenciones con mayor crecimiento fueron en el grupo de profesionales de medicina general y odontología, esto se atribuye al fortalecimiento de las actividades de gestión del riesgo en salud, y de detección temprana y protección específica.



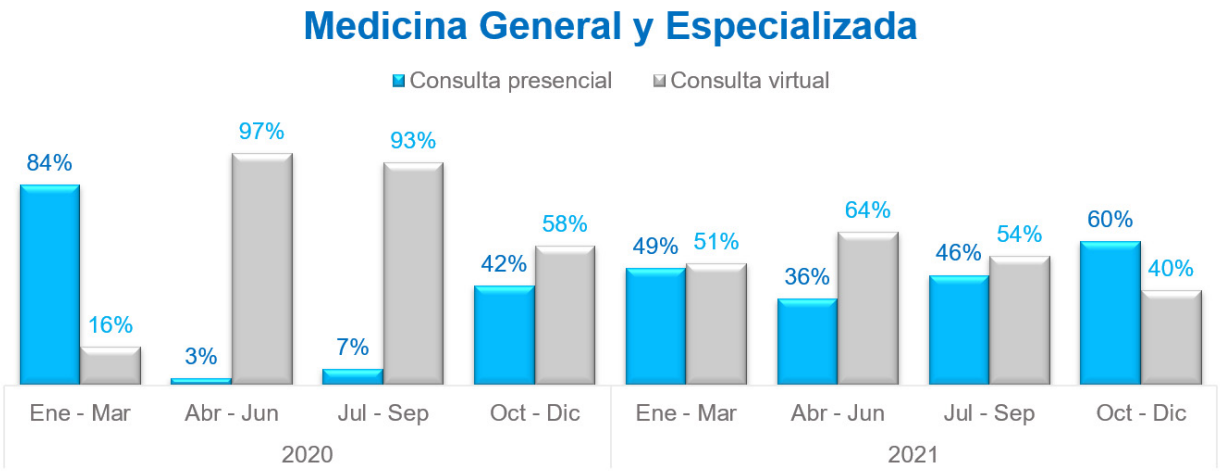
| Equipo de salud | 2019 | 2020 | 2021 | | %Crec* |
|---|---|---|---|---|---|
| Especialistas | 46.662 | 46.416 | 51.486 | 28,2% | 10,9% |
| Profesionales de apoyo | 23.745 | 39.259 | 49.048 | 26,9% | 24,9% |
| Químicos Farmacéuticos | 24.845 | 27.446 | 34.473 | 18,9% | 25,6% |
| Medicina General | 48.737 | 23.133 | 42.857 | 23,5% | 85,3% |

*Variaciones respecto a 2020

Continuamos trabajando en las cuatro prioridades declaradas durante la **Emergencia Sanitaria**:



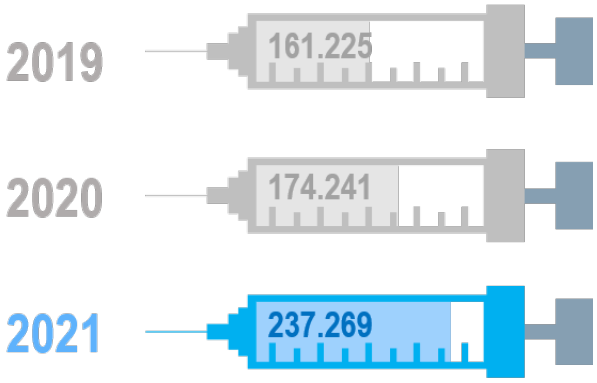

Estamos comprometidos en garantizar la continuidad en la prestación de servicios de salud, para ello, nuestros canales virtuales están habilitados para brindar mayor bienestar y seguridad según las necesidades de nuestros pacientes, cuidadores y familiares.



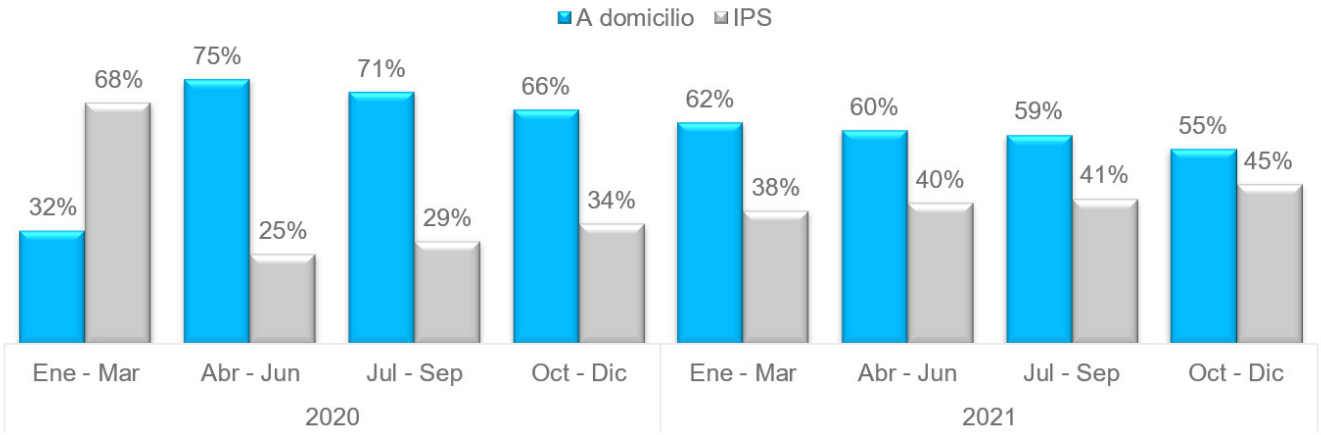
Se realizaron 237.269 aplicaciones de medicamentos con un promedio de 19.772 aplicaciones mes y 650 aplicaciones día, se obtuvo un crecimiento del 36% respecto al 2020.

Continuamos fortaleciendo la logística para la entrega segura de los medicamentos en el domicilio del paciente, así mismo, establecimos estrategias para disminuir el riesgo epidemiológico en la IPS y lograr brindar continuidad, facilitando la adherencia al tratamiento, la calidad y seguridad en la prestación de servicios.

## Número de Aplicaciones




## Aplicación Medicamentos

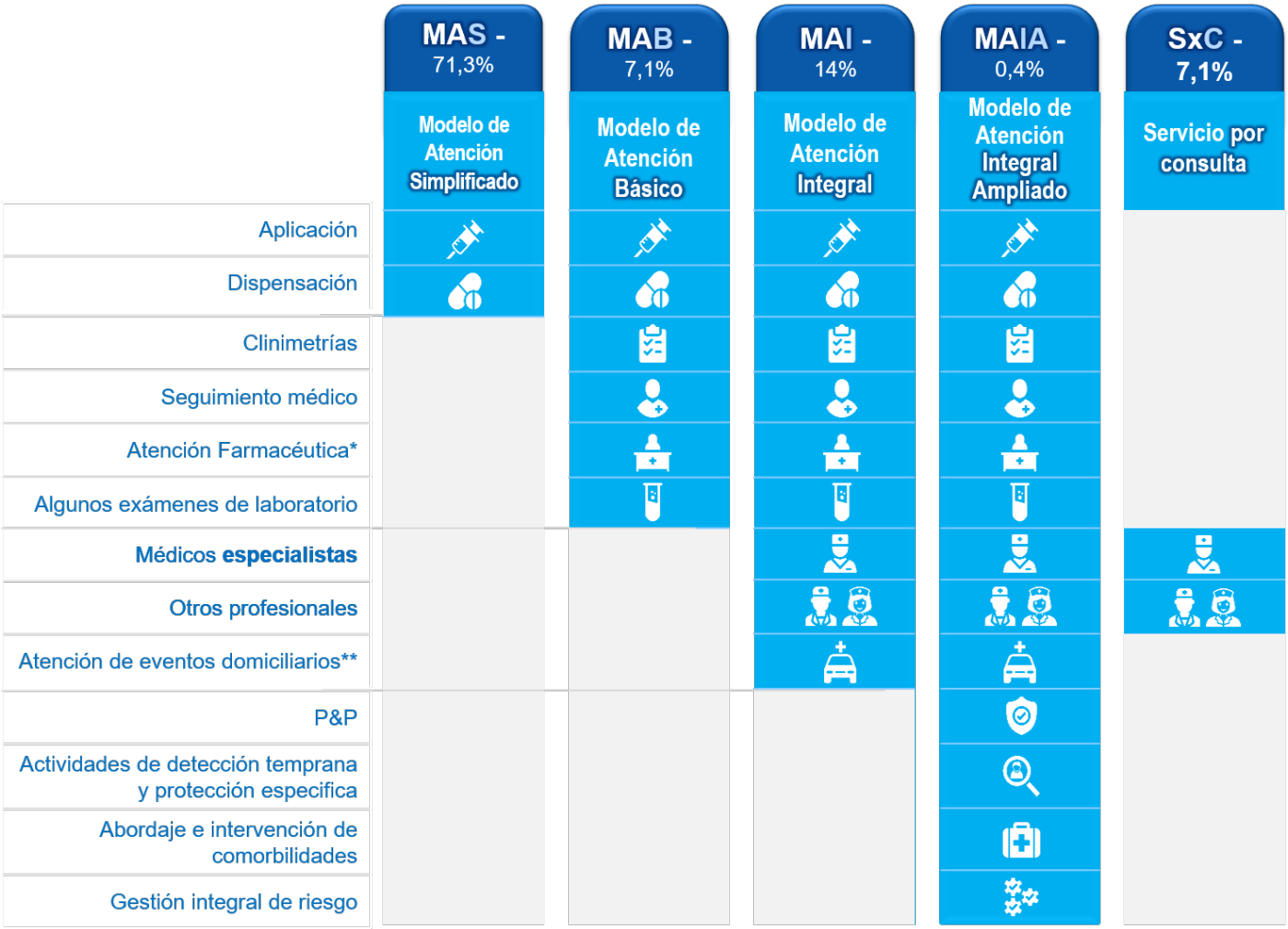





# Nuestros
# Modelos de Atención

En Medicarte estamos comprometidos con la excelencia y la sobregestión de los detalles, buscamos propiciar a nuestros pacientes, a cuidadores y sus familiares entornos de confianza, brindando una atención en salud integral, segura y de alta calidad. Nuestro enfoque se fundamenta en la gestión individual del riesgo en salud, estableciendo las intervenciones específicas y articuladas en las dimensiones clínicas, psicosociales y farmacoterapéuticas.

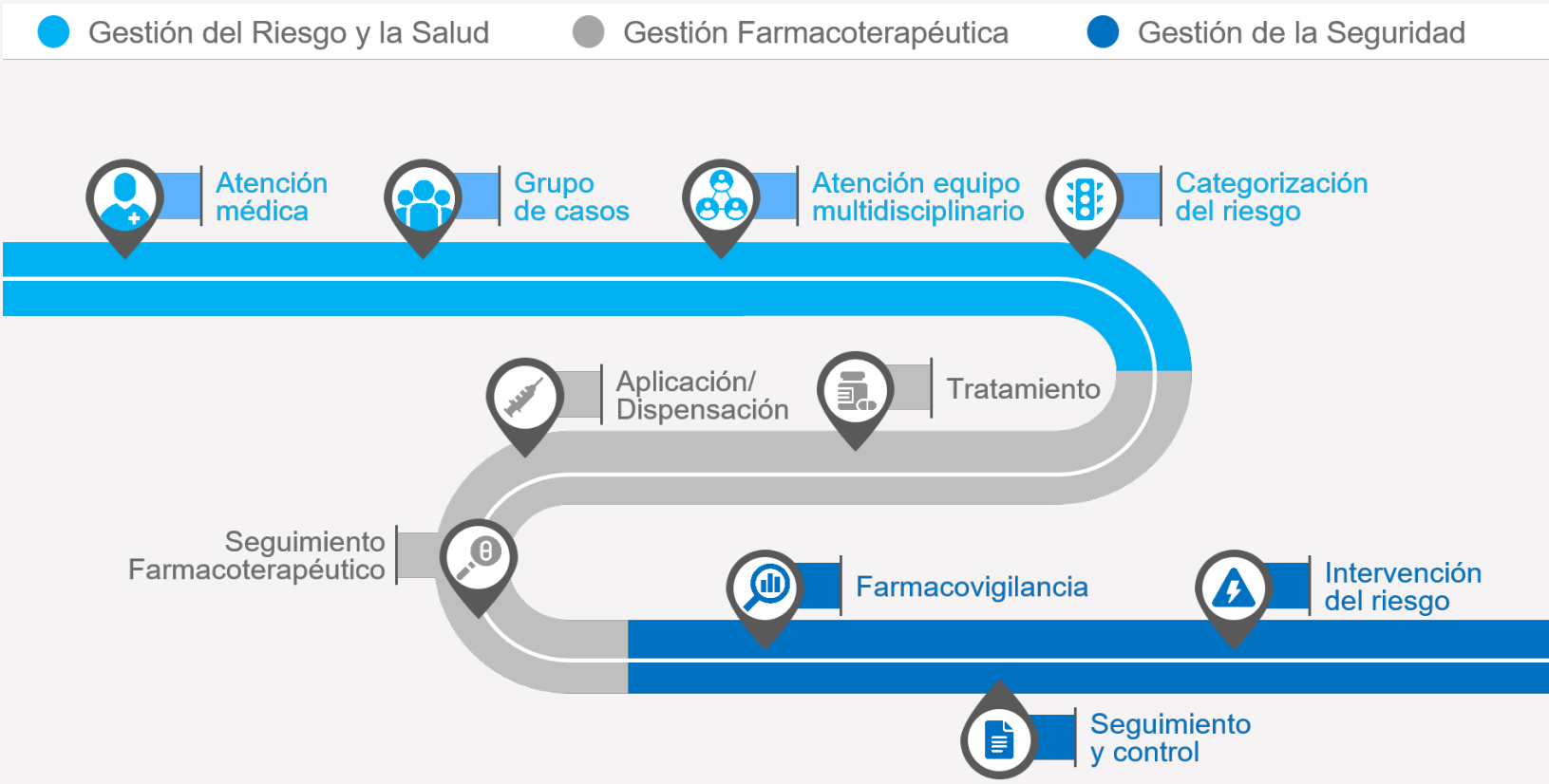
Durante el 2021 continuamos fortaleciendo el Modelo de Atención Integral Ampliado, se estandarizaron las actividades de detección temprana y proteccion específica según ciclo de vida de los pacientes. **Estamos comprometidos con entregar a la comunidad servicios humanizados y de alta calidad técnico científica.**




* Atención farmacéutica incluye: Seguimiento farmacoterapéutico (SFT) + Farmacovigilancia activa (FV) + Educación a pacientes.

** En programa de trastornos de la coagulación.

Nuestra ruta de atención se enfoca en la gestión del riesgo en salud, establecimos como pilar fundamental, la ariculación de  nuestro equipo de salud y nuestros clientes, garantizando que la prestación de los servicios de salud se caractericen por atributos como oportunidad, calidad, efectividad, y eficiencia.




## Nuestros **Retos 2022**

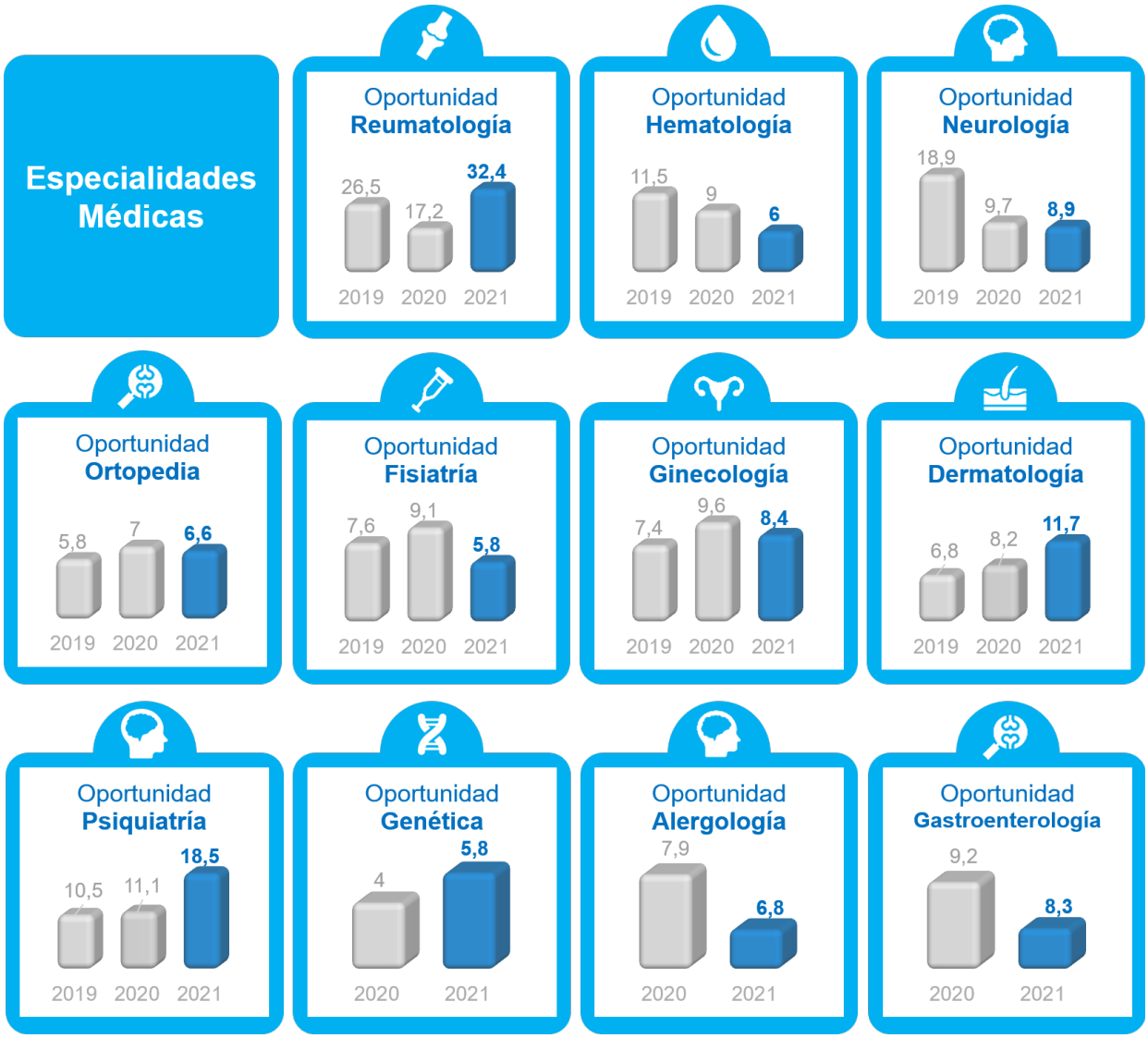
- Innovación en los Modelos de Atención con enfoque en gestión del riesgo en salud.
- Transformación tecnológica y digital en donde podamos estar más cerca de nuestros pacientes y familiares, así como lograr sistematizar los procesos de gestión de la información fortaleciendo la oportunidad y calidad de la misma.

# Nuestros Resultados:
# Programas Especiales

GRI 102-7 GRI 416-1

## Oportunidad en la Atención:

Asignación consulta por primera vez en días.



## Profesionales de Apoyo

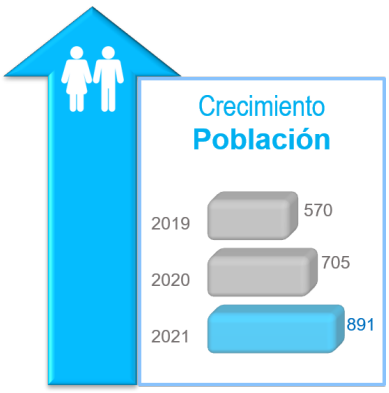




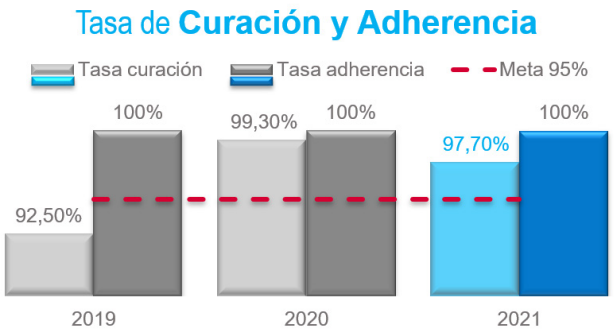

# Programa **Hepatits C**

Contamos con 891 pacientes en la cohorte historica, en el año 2021 se iniciaron 186 pacientes en tratamiento con Antivirales de Acción Directa (AAD).

La Cuenta de Alto Costo (CAC) reportó un histórico de 940 e incidentes de 314 personas con Hepatitis C en 2020, estando el **59%** bajo nuestra gestión.



La Tasa de curación global fue de **97,7%** estando por encima de la línea base país reportada por la CAC en 95%. En el tratamiento para hepatitis C, la adherencia del tratamiento se asocia a una respuesta virológica sostenible a través de la eliminación del virus en más del 95% de los casos. Durante el 2021 se presentaron dificultades en la orden de compra centralizada de los AAD, causando retrasos por la disponibilidad de los medicamentos. Sin embargo, a pesar de las dificultades, la tasa de adherencia de nuestros pacientes permanece en el **100%**.



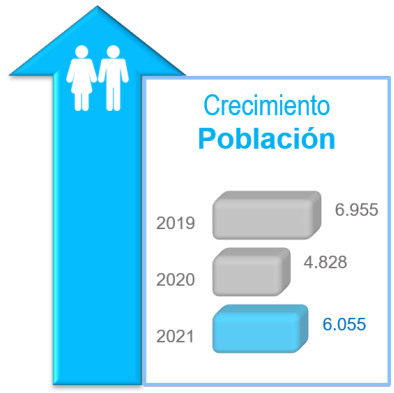


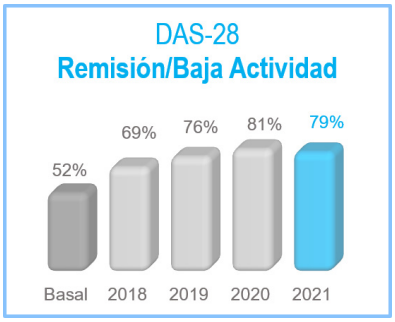

## Programa **Artritis Reumatoide**

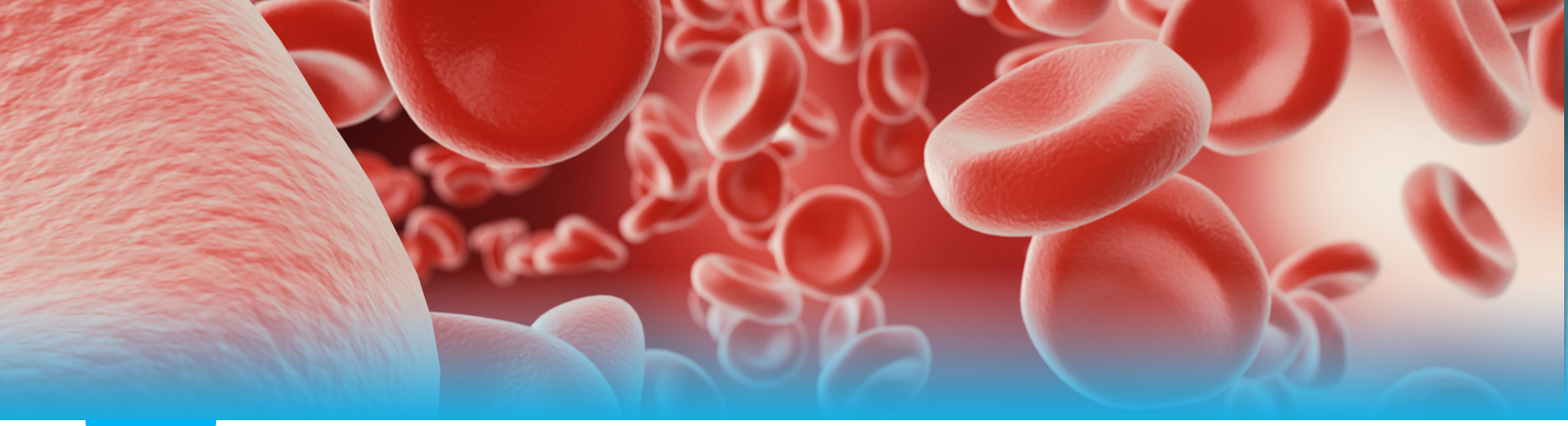
Tuvimos un crecimiento del 41% de la población, pasando de 4.828 en 2020 a 6.055 pacientes, a causa del fortalecimiento en convenios y direccionamiento de las EAPB.

En Colombia para el año 2021, la CAC reportó 97.741 personas con AR, estando el **6,2%** bajo nuestra gestión.

El **79%** de los pacientes se encontraban en objetivo terapéutico en remisión o baja actividad de la enfermedad. Se implementaron estrategias de seguimiento y control para estabilizar la población que ha ingresado en el programa, con el fin de mejorar la gestión clínica y resultados en salud. Durante el 2021 se tuvo al 8% de los pacientes bajo estrategia de optimización de terapia biológica, establecimos la dosis mínima eficaz, garantizando la efectividad y seguridad en el tratamiento, el 92% de los pacientes se mantuvieron en el objetivo terapéutico.

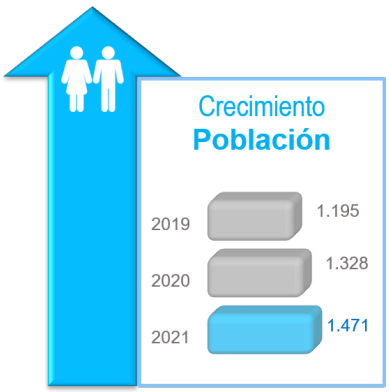




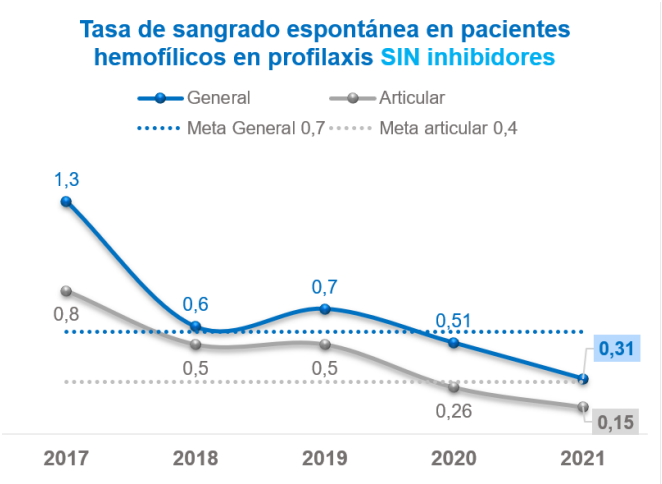
# Programa **Trastornos Hereditarios de la Coagulación**

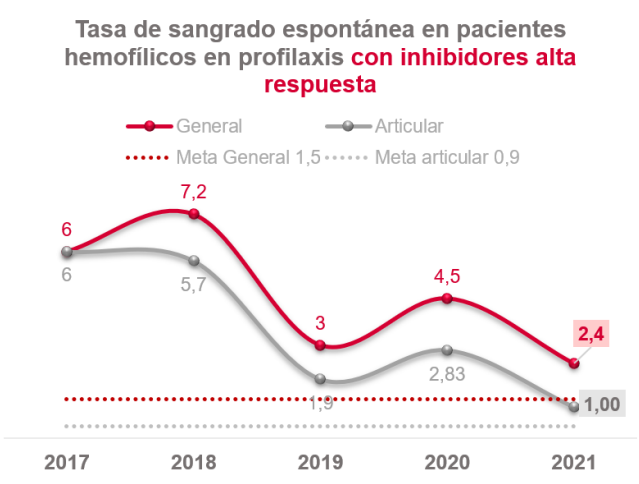
Tuvimos un crecimiento del 11% de la población, pasando de 1.328 en 2020 a 1.471 pacientes. Según la distribución de las deficiencias: 46% con enfermedad Von Willebrand (EvW), el 35% Hemofilia, el 8% portadoras de Hemofilia y el 11% otras deficiencias. De los pacientes con hemofilia: 78% cursan con hemofilia A (Leve 34%, Moderada 22%, Severa 44%), y el 22% con Hemofilia B (Leve 43%, Moderada 30%, Severa 27%).




En Colombia para el año 2021, la CAC reportó 5.520 personas con THC, estando el **27%** bajo nuestra gestión. De las 2.863 personas en situación de hemofilia, el **18%** son gestionadas por nosotros.

La implementación de nuevas estrategias como acompañamiento especializado, caracterización del estado situacional, gestión del riego, entre otras, ha permitido lograr disminuir la ocurrencia de sangrados y de complicaciones. Nuestro reto es estar con resultados en salud en metas de gestion del riesgo según resultados de CAC para los pacientes con inhibidores de alta respuesta; trabajamos en fortalecer la autogestión, empoderamiento, resiliencia y adherencia de nuestros pacientes.



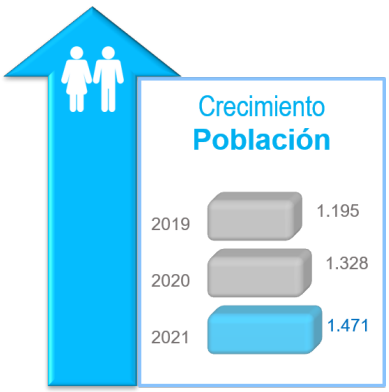



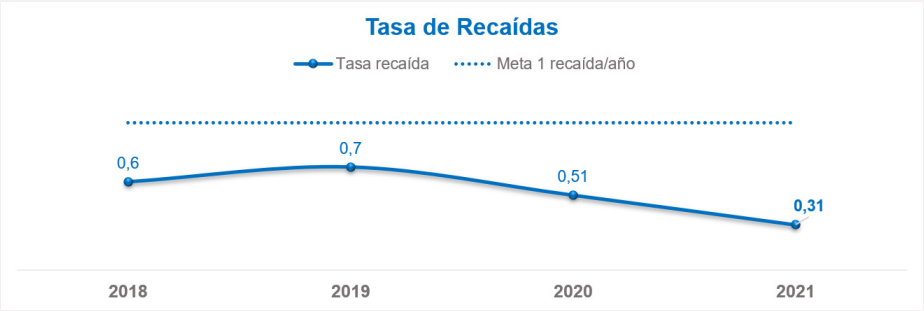


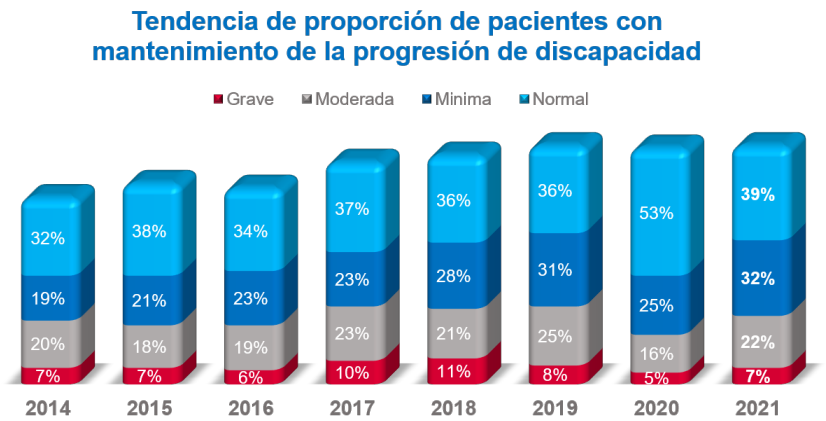

# Programa **Esclerosis Múltiple**

Tuvimos un crecimiento del 9% de la población, pasando de 1.173 en 2020 a 1.278 pacientes, atribuible a nuevos convenios e incidencia de la patología en las diferentes EAPB.

La tasa de recaída fue de **0,31**, encontrándose por debajo de lo reportado en la literatura; los resultados indican un mantenimiento de la enfermedad y disminución de la velocidad de la progresión neurológica, lo anterior se relaciona con el plan terapéutico individual de acuerdo a las características y riesgo de cada paciente. Medicarte hace parte del equipo de trabajo para el establecimiento del consenso de indicadores de gestión del riesgo.



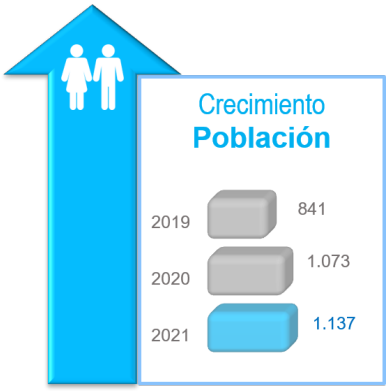



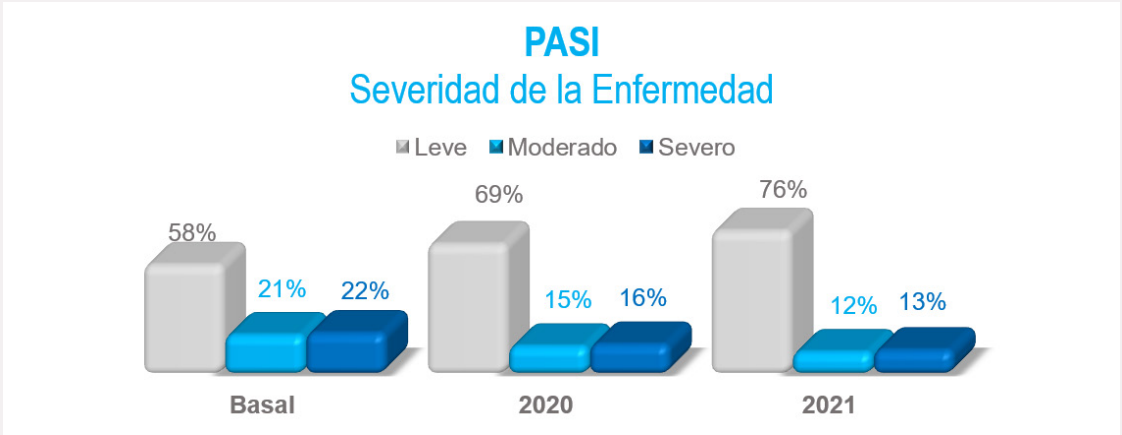


# Programa **Psoriasis**

Tuvimos un crecimiento del 6% de la población, pasando de 1.073 en 2020 a 1.137 pacientes, se fortalecieron alianzas con nuevos convenios en la región centro de Colombia.

El **76%** de los pacientes se encontraban con un índice de severidad leve, se observa una reducción de -18pp en los índices de moderado y severo respecto a los niveles basales. Se implementaron estrategias de gestión del riesgo, estableciendo actividades de seguimiento y control para fortalecer nuestra gestión clínica y resultados en salud. Durante el 2021 se tuvo al 4,5% de los pacientes bajo estrategia de optimización de terapia biológica, establecimos la dosis mínima eficaz, garantizando la efectividad y seguridad en el tratamiento, el 91,3% de los pacientes se mantuvieron en el objetivo terapéutico.





# Gestión Farmacoterapéutica **Avanzada**

Estamos comprometidos con la seguridad del paciente y el uso seguro y racional de los medicamentos. Nuestro actuar, se basa en la **gestión farmacoterapéutica avanzada**, en donde fortalecemos continuamente la participación del farmacéutico en el proceso de atención del paciente, sus cuidadores y familiares

En Medicarte la gestión farmacoterapéutica garantiza el cumplimiento de la normatividad vigente, las directrices en el control de precios de medicamentos y la Política Farmacéutica Nacional, buscamos resolver y prevenir las dificultades relacionadas con el uso adecuado de los medicamentos como eje fundamental, apoyados en la **gestión del riesgo farmacoterapéutico**. Para ello contamos con los siguientes comités:

- Comité de Farmacovigilancia, Tecnovigilancia y Reactivovigilancia
- Comité de Farmacia y Terapéutica
- Comité Técnico Científico para el Centro de Referencia Farmacéutica para Enfermedades Huérfanas
- Comité de Abastecimiento
- Comité de Regulación de Precios
- Comité de Validaciones

## Programa de Gestión **Mipres**[12]

Durante el 2021 se generaron 390.107 direccionamientos, siendo el 52% de EPS Aliansalud, el 42% de EPS Sura, y el 6% restante, distribuido entre las EAPB Sanitas, Famisanar, Compensar, SOS, EPM y Comfenalco; esta distribución porcentual se correlaciona con el portafolio de productos contratado con cada Asegurador. Se realizó la medición de todos los direccionamientos generados hasta octubre 2021, logrando así un 91% de éxito en los reportes Mipres para las EAPB exclusivas del proceso tradicional y un 90% para las EAPB que comparten tanto el proceso tradicional como transaccional. Uno de los aspectos que impactaron el reporte efectivo, fue la actualización tecnológica de los sistemas de información en los procesos de dispensación y facturación, para lo cual implementamos estrategias de seguimiento y optimización con el fin de fortalecer el proceso de gestión de Mipres.

## Programa de **Adherencia Farmacéutica**

Buscamos que los farmacéuticos pasen de centrar su actividad en la gestión del medicamento, a centrarla en los pacientes, cuidadores y familiares. El Plan de Adherencia al Tratamiento permite establecer intervenciones individualizadas enfocadas en la gestión del riesgo farmacoterapéutico, brindando pautas para la autogestión, autocuidado y empoderamiento de la enfermedad, así como para la adherencia al modelo de atención y el tratamiento farmacológico.

Durante el 2021 continuamos con la ejecución de las estrategias emprendidas en el 2020 en el marco de la Emergencia Sanitaria, la gestión de la adherencia se vio favorecida al fortalecer el proceso de dispensación de medicamentos a domicilio, proporcionando una entrega oportuna del tratamiento farmacológico a nuestros pacientes.

1 Continuidad de la estrategia de seguimiento diario en articulación con EPS Sura, garantizando el acceso oportuno al tratamiento en el domicilio y en IPS.

- A partir de la información de órdenes generadas, clasificamos los pacientes siguiendo los criterios de vulnerabilidad dictados por el Ministerio de Salud y la EAPB.
- Priorizamos la población vulnerable.



12. Herramienta tecnológica que permite a los profesionales de salud reportar la prescripción de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios.

- Garantizamos el acceso al tratamiento a aquellos pacientes que, aunque no fueran clasificados como tal, no deben suspender sus medicamentos.
- Identificación y gestión de las órdenes para aplicación de medicamentos en IPS, aumentando en un 5% el agendamiento.

2 Seguimiento estrecho del programa de Enfermedades Huérfanas, especialmente a las Mucopolisacáridosis; la tasa de adherencia para el 2021 fue del 90%.

3 Gestión de la información para garantizar datos confiables en la medición de la adherencia en los programas de psoriasis, artropatías autoinmunes, esclerosis múltiple y osteoporosis.

Nuestro reto para el 2022 es el planteamiento de nuevas estrategias para la medición de la adherencia en los diferentes programas y las condiciones especiales de nuestros pacientes y sus entornos.



## Programa de **Seguimiento Farmacoterapéutico y Farmacovigilancia**

La atención farmacéutica implica el abordaje integral de los problemas de salud y de los medicamentos que utiliza el paciente, centrándose en la valoración de la necesidad, efectividad y seguridad de estos, con el fin de identificar cambios atribuibles a la utilización de la farmacoterapia. El seguimiento farmacoterapéutico y la farmacovigilancia son el pilar de nuestra gestión farmacoterapéutica.

Tuvimos un crecimiento del **29%** en las consultas de **seguimiento farmacoterapéutico**, pasando de 25.559 en 2020 a **32.955** consultas. Se fortalecieron los equipos con nuevo talento humano para lograr dar respuesta a la demanda de atención farmacéutica derivada de la actualización en los convenios con las EAPB, principalmente con EPS Sanitas y EPS Sura en donde el crecimiento en atenciones farmacéuticas supera el 100%.




Respecto a la proporción de reportes de Problemas Relacionados al Uso de Medicamentos (PRUM), tuvimos una disminución del -45%, pasando del 11% en 2020 a 6%. Se implementaron diferentes estrategias para promover y garantizar el uso adecuado de los medicamentos, generando impacto muy positivo y significativo para las EAPB.

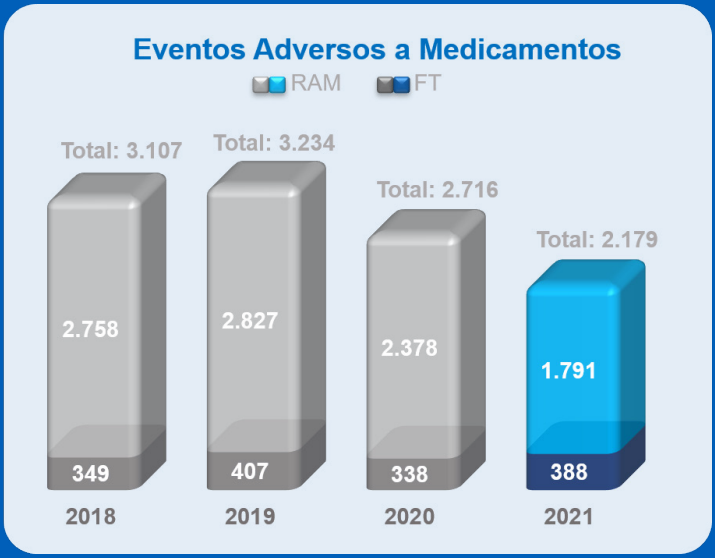
- **Gestión de la pertinencia** del tratamiento en el programa de osteoporosis, realizando alerta en el tiempo de tratamiento de la molécula teriparatida, en caso de que superara los 24 meses.

- **Gestión de ineficiencias** administrativas asociadas principalmente a cambios o suspensión de tratamiento (duplicidad terapéutica) y error de la orden con respecto a la cantidad del medicamento (sobredosificación).

El **Programa de Farmacovigilancia** se enfoca en la detección, valoración, entendimiento y prevención de las reacciones adversas o cualquier otro problema asociado al uso de los medicamentos. Identificamos oportunamente los factores predisponentes con respecto al comportamiento y perfil de seguridad en la práctica clínica diaria.

Tuvimos una disminución del **-20%** en los Eventos Adversos a Medicamentos (EAM), pasando de 2.716 en 2020 a **2.179** eventos, asociandose al fortalecimiento que han tenido los servicios de salud y a la adaptación de los pacientes. La totalidad de los EAM son valorados por el Químico Farmacéutico, encontrándose un índice evento/QF del **7%** vs el 25% que reporta la literatura para pacientes atendidos en servicios ambulatorios.

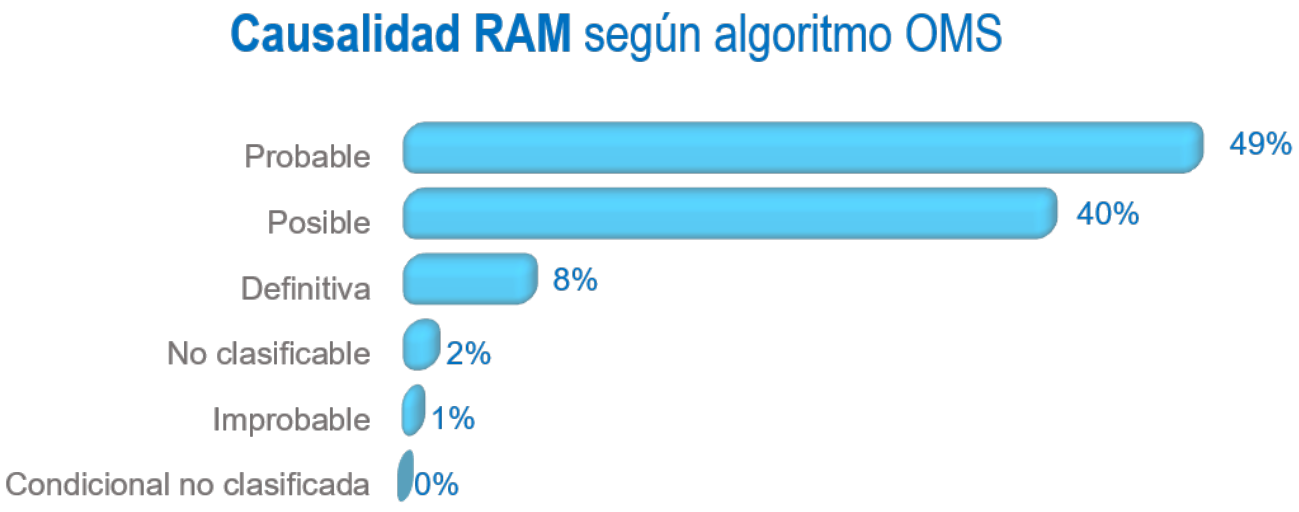
De los EAM ocurridos, el 82% correspondieron a las Reacciones Adversas al Medicamento (RAM) y el 18% a Fallos Terapéuticos (FT). En relación con el número total de pacientes a los que se les realizó dispensación y/o aplicación de medicamentos en el 2021, la proporción de RAM y FT fue del 2% y 0,5% respectivamente, estos resultados evidencian un impacto positivo en la gestión de nuestros pacientes, encontrándose por debajo del referente y nuestra meta institucional establecida, como un máximo de 2% de casos de RAM y un máximo de 1% de FT.




Si bien la transición durante la emergencia sanitaria podría haber generado un subregistro en los casos de EAM, la disminución absoluta de los casos obedece a la consistente intervención de nuestro equipo farmacéutico con acciones enfocadas en la educación individualizada y el seguimiento al uso adecuado de medicamentos, permitiendo su prevención y en consecuencia la minimización de riesgos y problemas de efectividad durante la utilización de medicamentos.

El 96% de las RAMs reportadas fueron clasificadas como **No Serias**, indicando que el evento ocurrido no generó hospitalizaciones o secuelas en la vida del paciente. El comportamiento es consecuente con el 93% reportado en el año 2020.

El 49% de las RAMs reportadas fueron clasificadas como casos **Probable**, indicando que existe una relación causal y temporal del evento con el medicamento; la RAM no puede ser explicada por otros factores.





Los DMARD sintéticos y biológicos predominan en la distribución del pareto con ocurrencia de RAM, en especial las moléculas metotrexato y leflunomida, asociadas principalmente con trastornos gastrointestinales, siendo consecuente con la frecuencia ≥10% reportada en la literatura. Si bien estas moléculas representan el 29% de las RAM reportadas en 2021, tienen a su vez, la participación más importante dentro de la población atendida, obteniendo índices RAM/paciente bajo. Lo anterior resalta la seguridad de los medicamentos y su consolidación como fármacos de primera línea de tratamiento.

| Principio activo | Nro. Reportes | % | Pareto | Nro. Pacientes con uso | Índice RAM/paciente |
|---|---|---|---|---|---|
| Metotrexato | 609 | 15% | 15% | 2254 | 0,270 |
| Leflunomida | 595 | 14% | 29% | 5910 | 0,101 |
| Tocilizumab | 272 | 7% | 35% | 594 | 0,458 |
| Adalimumab | 259 | 6% | 42% | 1733 | 0,149 |
| Rituximab | 209 | 5% | 47% | 656 | 0,319 |
| Etanercept | 175 | 4% | 51% | 1051 | 0,167 |
| Lenalidomida | 146 | 4% | 54% | * | No aplica |
| Teriparatide | 143 | 3% | 58% | 2454 | 0,058 |
| Abatacept | 142 | 3% | 61% | 510 | 0,278 |
| Infliximab | 87 | 2% | 63% | 355 | 0,245 |
| Tofacitinib | 81 | 2% | 65% | 287 | 0,282 |
| Secukinumab | 79 | 2% | 67% | 514 | 0,154 |
| Golimumab | 78 | 2% | 69% | 662 | 0,118 |
| Somatropina | 56 | 1% | 70% | 2088 | 0,027 |
| Imatinib | 55 | 1% | 72% | * | No aplica |
| Certolizumab pegol | 51 | 1% | 74% | 313 | 0,163 |
| Sofosbuvir/velpatasvir | 51 | 1% | 73% | 378 | 0,135 |
| Denosumab | 50 | 1% | 75% | 4326 | 0,012 |
| Hierro sacarato | 45 | 1% | 76% | 242 | 0,186 |
| Acido zoledrónico | 42 | 1% | 77% | 1230 | 0,034 |
| Fingolimod | 40 | 1% | 78% | 240 | 0,167 |
| Omalizumab | 34 | 1% | 79% | 286 | 0,119 |
| Hierro carboximaltosa | 34 | 1% | 81% | 657 | 0,052 |
| Cloroquina | 34 | 1% | 80% | * | No aplica |

* Medicamento no dispensado por Medicarte.

Los medicamentos biológicos representan el 15% de las RAM reportadas, los eventos se relacionan con infecciones e infestaciones, a causa de su mecanismo inmunosupresor, expresando mayor severidad, a causa de la vulnerabilidad del sistema inmune de los pacientes, casos en los que se requirió de tratamiento antibiótico, suspensión temporal del tratamiento o cambio de la molécula utilizada. En el estudio BIOBADASER 2018, se reporta una ocurrencia del 25% de RAM serias en los pacientes expuestos a terapia biológica.

Los fallos terapéuticos reportados en el año 2021 corresponden a las terapias biológicas en mayor proporción. El adalimumab es el medicamento con la mayor cantidad de FT reportados, sin embargo, cuenta con la participación más importante dentro de la población atendida y el índice de FT/paciente es bajo, tanto para la molécula innovadora como biosimilar, lo anterior sugiere una adecuada efectividad del medicamento.

El 94% de los fallos terapéuticos reportados estuvieron posiblemente asociados a la efectividad de la intervención, probablemente relacionado con la resistencia parcial, total, natural o adquirida a la terapia, así como de la tolerancia, refractariedad o taquifilaxia.

| Principio activo | Nro. Reportes | % | Pareto | Nro. Pacientes con uso | Índice FT/paciente |
|---|---|---|---|---|---|
| Adalimumab | 122 | 17% | 17% | 1733 | 0,070<br>Innovador: 0,06<br>Biosimilar: 0,08 |
| Etanercept | 72 | 10% | 27% | 1051 | 0,069 |
| Golimumab | 68 | 9% | 36% | 662 | 0,103 |
| Secukinumab | 63 | 9% | 45% | 514 | 0,123 |
| Abatacept | 55 | 8% | 52% | 510 | 0,108 |
| Tocilizumab | 52 | 7% | 60% | 594 | 0,088 |
| Leflunomida | 48 | 7% | 66% | 5910 | 0,008 |
| Tofacitinib | 39 | 5% | 72% | 287 | 0,136 |
| Ustekinumab | 28 | 4% | 75% | 278 | 0,101 |
| Infliximab | 25 | 3% | 79% | 355 | 0,070 |
| Rituximab | 25 | 3% | 82% | 656 | 0,038 |

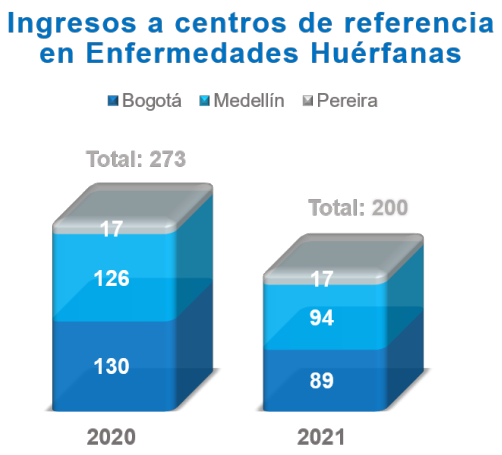
En Medicarte nos comprometemos a realizar el monitoreo de la seguridad de los medicamentos y evaluación de los riesgos involucrados en la terapia, contribuyendo a evaluar el éxito o fracaso terapéutico de los pacientes bajo nuestra gestión.



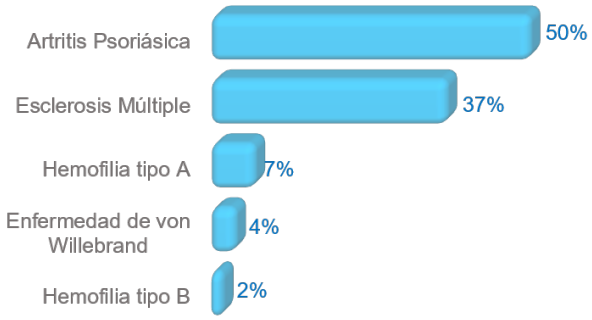


# Centros de Referencia
## Enfermedades Huérfanas

Entregamos a nuestros pacientes, actividades de dispensación informada de medicamentos y seguimiento farmacoterapéutico, garantizando la calidad en la atención en salud con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad e integralidad. Durante el 2021, atendimos a 1.336 pacientes con enfermedades huérfanas en los centros de referencia habilitados en las sedes de Bogotá, Medellín y Pereira. Tuvimos una disminución del -36% en los ingresos, pasando de 273 en 2020 a 200 pacientes.




Del total de ingresos en el 2021, el 50% de los pacientes corresponden al programa de Artritis Psoriásica. Con el abordaje farmacoterapéutico, buscamos entregar a nuestros pacientes la seguridad en el uso correcto de los medicamentos, independientemente de la complejidad de su enfermedad. Aportamos desde la oportunidad de entrega de los medicamentos hasta el seguimiento en el uso adecuado y a las posibles reacciones adversas asociadas.




Comprometidos con los resultados óptimos en la gestión farmacoterapéutica avanzada, dimos cumplimiento a los indicadores trazadores de los centros de referencia en farmacia:

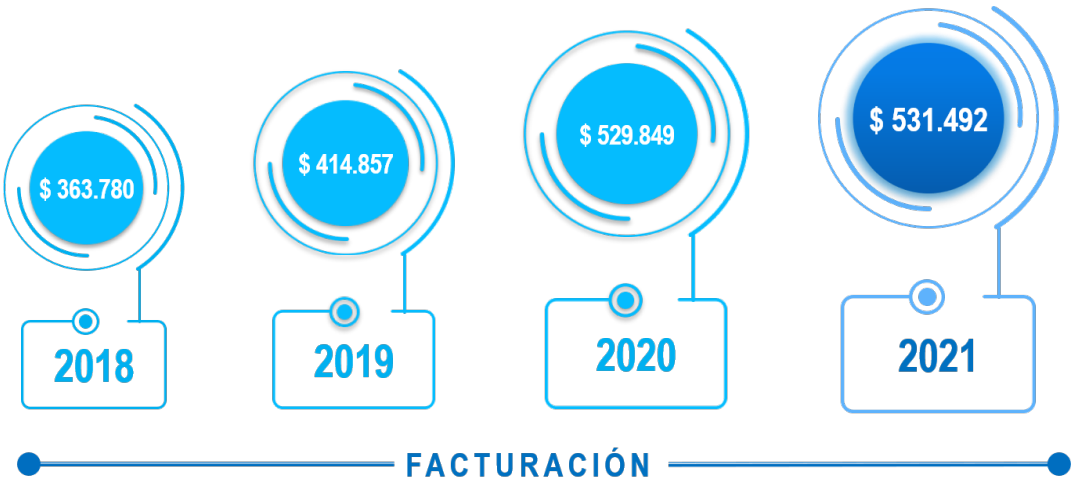
| Indicador | 2020 | 2021 | Meta |
|---|---|---|---|
| Proporción PRUM | 0,34% | **0,32%** ✓ | ≤ 2% |
| Proporción de pendientes generados | 0,10% | **0,03%** ✓ | ≤ 1% |
| Proporción de Reacciones Adversas a Medicamentos | 0,50% | **0,65%** ✓ | ≤ 2% |
| Proporción de Fallos Terapéuticos | 0,09% | **0,22%** ✓ | ≤ 5% |
| Oportunidad atención Químico Farmacéutico (días) | 0,03 | **0,05** ✓ | ≤ 6 |



# Indicadores de **Operación**
## (ingresos brutos en millones)

**GRI 102-7** **GRI 416-1**

En el 2021 continuamos con la consolidación y el fortalecimiento de alianzas con clientes estratégicos, lo que nos ha permitido obtener buenos resultados en la operación y presentar un panorama positivo para el 2022. Estamos comprometidos en generar escenarios de **confianza** y **seguridad** con nuestros clientes.





## Facturación **Clientes y Sedes**

- Las sedes de Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla, Rionegro, Cartagena, Barrancabermeja y Popayán registraron crecimientos positivos en la facturación respecto al periodo anterior, siendo la más alta la sede de Cartagena con un 44%.
- En la distribución porcentual de la facturación, el 56% se concentra en EPS SURA, Aliansalud EPS con un 19%, seguido de SOS EPS y Sanitas EPS con 9% cada una.
- La tendencia operativa estuvo marcada por cambios en los modelos de contratación, ingresos y salidas de clientes, ajustes a los cambios de las directrices normativas en cuanto a la regulación de medicamentos y precios techo, adaptación de nuevos modelos de contratación y obsolescencia de otros.
- Implementación de nuevos convenios bajo esquema de riesgo compartido que ha fortalecido la gestión clínica de nuestros pacientes.
- Gestión de ineficiencias en salud desde la gestión farmacoterapéutica, aportando a la sostenibilidad del sistema de salud.



## Facturación por **Patología**

- El 81% de la facturación se concentra en los programas de autoinmunes, trastornos de la coagulación, enfermedades huérfanas y otros como dispensación de medicamentos, entre ellos los alimentos para propósitos médicos especiales (APME) en mayor proporción.
- Tuvimos cohortes dinámicas relacionadas con los convenios establecidos con las EAPB, las cuales tuvieron movimientos en diferentes prestadores durante el año.
- Apoyamos y respaldamos las políticas establecidas por el gobierno, hemos asumido responsable y proactivamente la incorporación de modelos de riesgo compartido que permitan siempre los mejores resultados en salud con el uso más eficiente de los recursos. Emprendimos modelos de contratación que acompañen a las EAPB en la distribución de recursos a partir de la implementación del modelo de presupuestos máximos.



# Fidelizar los Clientes

Nuestros procesos y modelos de atención son basados en la evidencia científica, permitiéndonos orientar y garantizar servicios de alta calidad, con criterios de excelencia y humanización. Como compromiso social, brindamos servicios de salud integrales a la comunidad, propiciando experiencias memorables de alto valor a nuestros grupos de interés.

**Facilitamos la claridad, cercanía y transparencia en la relacion con nuestros pacientes, sus familias y clientes.**

.

# Posicionamiento **Organizacional**

**GRI 103-3**

## Centros de Referencia de Farmacia para la atención de Enfermedades Huérfanas

Medicarte cuenta con 3 sedes certificadas,
**siendo las tres primeras IPS certificadas en el país**

Bogotá | Medellín | Pereira

## Ranking según la gestión del riesgo Cuenta Alto Costo

1° Puesto: Medicarte Medellín Hepatitis C

2° Puesto: Medicarte Medellín Hemofilia

3° Puesto: Medicarte Bogotá Hemofilia

**Ascenso en Posiciones en el Ranking Hemofilia**

- Manizales: 27 posiciones
- Cali: 12 posiciones
- Bogotá: 9 posiciones
- Medellín: 4 posiciones
- Barranquilla/ Bucaramanga/ Barranca: 1 posición

## Certificación Buenas Prácticas de Elaboración Central de Mezclas

Sede Bogotá CIMA | Sede Medellín

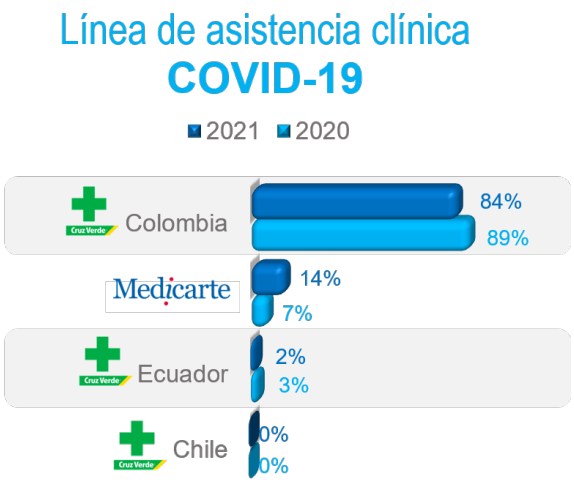
# Experiencias **Exitosas**

Estamos convencidos que al generar experiencias memorables y de alto valor en nuestros pacientes, cuidadores, familiares y colaboradores, estaremos impactando de forma positiva en su bienestar, calidad de vida y resultados clínicos.

## Línea de Asistencia **COVID-19**

*Medicarte inspira confianza*

Dimos continuidad en el 2021 a la línea de asistencia clínica, con el fin de brindar a nuestros colaboradores y pacientes acompañamiento durante la pandemia por COVID-19, establecimos mecanismos para la prevención de la enfermedad y autogestión de la salud. Nuestros profesionales realizaron consultas ante sospecha o síntomas de COVID-19 y/o apoyo psicológico para brindar bienestar y preservar la salud mental. Realizamos cápsulas educativas desde la página web, redes sociales como YouTube e Instagram, mensaje de texto y correo electrónicoa las EAPB en la distribución de recursos a partir de la implementación del modelo de presupuestos máximos.




En total se realizaron 4.556 atenciones a colaboradores, tuvimos un crecimiento del 21% respecto al 2020. El 91% de las consultas fueron por Medicina General y el 9% por Psicología.



## Cuidando a los **Cuidadores**

*Medicarte cuida de ti y de los tuyos*

Dimos ejecución al plan de educación con enfoque a cuidadores, entregando a la comunidad y en especial a los cuidadores de los diferentes programas, pautas de cuidado hacia los pacientes, autocuidado y autogestión. La iniciativa “En tus Zapatos” surgió en la sede de Medellín, y se ha ido desplegando a las demás regionales. Para el año 2021, se realizó en la sede de Bogotá y estuvo dirigida a los pacientes, cuidadores y familiares del programa de Esclerosis Múltiple, logramos brindar sensibilización de la condición de salud, y acompañamos el proceso de aceptación entregando estrategias de afrontamiento para impactar positivamente en el bienestar y calidad de vida de los pacientes y cuidadores

## Mantengo mi **Entorno Seguro**

*Medicarte te acompaña*

Buscamos el bienestar integral de nuestros pacientes interviniendo de manera multimodal en sus esferas psicosociales: individual, familiar y escolar. Aspiramos que nuestros pacientes se desenvuelvan en todos los espacios de su vida de la manera más natural posible, para ello, hemos generado diversas estrategias que promuevan pautas de autocuidado y autogestión. Desde la sede de Bogotá, se realizaron las entregas de los elementos de protección física externa y fortalecimiento de procesos de independencia en los pacientes pediátricos del programa de Trastornos Hereditarios de la Coagulación. De igual manera, se realizaron intervenciones psicoeducativas a los cuidadores primarios de los pacientes en cuanto al diagnóstico y sus implicaciones, brindando pautas de cuidado y de apoyo familiar, también se generaron espacios psicoeducativos en el entorno escolar, ampliando así la red de apoyo de cuidado.



Santiago Aguilar. Entrega medidas de protección. Sede Cima - Bogotá, noviembre 2021

## Reconocimiento a **Pacientes y Familias**

*Medicarte reconoce tus logros*

Reconocemos el esfuerzo y dedicación de nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares en cuanto a la prevención de factores de riesgo y compromiso frente a su condición de salud. En la sede de Bogotá, se realizó una campaña de reconocimiento para el programa de Trastornos Hereditarios de la Coagulación, resaltando el compromiso de nuestros pacientes y familiares en las acciones de autocuidado para disminuir la ocurrencia de sangrados de origen traumáticos. Estamos convencidos que el empoderamiento y apropiación de conductas saludables generan un gran impacto en la salud y calidad de vida de nuestros pacientes.



Jhon Alex Velásquez; Jefferson Albarracín Chacón; Martín Eduardo Garay; Emmanuel Huertas Muñoz. Entrega reconocimiento THC. Sede Bogotá, octubre 2021

## Dejando el **Estrés Atrás**

*Medicarte piensa en ti*

Estamos comprometidos con el bienestar físico y mental de nuestros pacientes, por esta razón, buscamos generar experiencias positivas y memorables durante la prestación de servicios de salud. Desde el Programa Humanizarte se planteó una estrategia para brindar confort y bienestar a nuestros pacientes, por medio de la reflexología realizamos una intervención de terapia de zonas reflejas durante la aplicación de medicamentos en nuestras sedes, esta actividad es realizada por un profesional de medicina alternativa asegurando las normas de bioseguridad y un ambiente seguro.







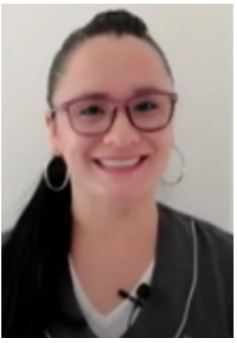


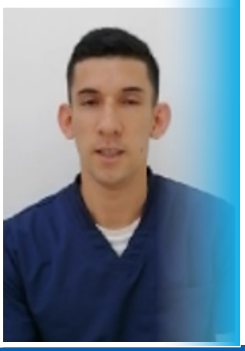










# Humanizando los **Servicios de Salud**

## *Medicarte se compromete con su gente*

Comprometidos con nuestra filosofía **Humanizarte: Cuidarte, Apoyarte e Informarte**, buscamos garantizar servicios de alta calidad técnica y humana, definiendo factores diferenciadores para generar experiencias memorables en los pacientes, cuidadores, sus familiares, clientes y colaboradores. Para esto, desde las diferentes regionales, se realizaron estrategias de despliegue del Programa Humanizarte:

- **Estrategia Conocerte y Re-conocerte:** Desde la Regional Centro nos comparten las estrategias orientadas a conocer a los colaboradores desde su ámbito personal, enfocándose en el ser. También se dio reconocimiento a aquellos colaboradores que se caracterizan por un trabajo ético, responsable, empático y diligente, resaltando en cada uno de ellos los atributos corporativos que los representan: empatía, rapidez, excelencia y responsabilidad.
- **Estrategia Humanizando al Cliente Interno:** Desde la Regional Eje Cafetero nos comparten las diferentes actividades que desplegaron para generar un ambiente laboral cálido y fomentar la motivación en nuestros colaboradores: Se realizaron videos de presentación del talento humano nuevo para que sean conocidos en las diferentes sedes; se realizaron reconocimientos a los colaboradores que se destacaron y sobresalieron por su compromiso, desempeño, sobregestión, e innovación local; diploma como símbolo de reconocimiento a los colaboradores que por su manera de ser, compañerismo y empatía se destacaron durante el año.
- **Estrategia Líderes Humanizarte:** Desde la Regional Norte y Costa nos comparten las actividades implementadas para llevar a cabo las estrategias del Programa Humanizarte, dada la necesidad continua de brindar un servicio con la mayor calidad y calidez, y de cumplir con el reto de ser mejores día a día, se establece como una fortaleza el contar con líderes locales para cumplir con el despliegue continuo de las estrategias definidas y contenidas en el Programa Humanizarte; con la estrategia se logró un desarrollo efectivo de los objetivos y actividades establecidas en el programa, dándose cumplimiento satisfactorio a los indicadores de seguimiento establecidos, y observando un impacto positivo en los índices de satisfacción de nuestros pacientes y familiares.

# Ranking de **Gestión del Riesgo Medicarte**

*Medicarte sobregestiona los detalles*

Comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios, innovamos con la creación del Ranking de Gestión del Riesgo para los indicadores de nuestros principales programas de atención integral. Logramos generar impacto en nuestros colaboradores y una gestión transparente y efectiva desde la competencia sana, identificando oportunidades de mejora, trabajo colaborativo para el cumplimiento de las metas y reconocimiento y motivación por mantener y mejorar continuamente los resultados en salud.







But I must explain to you how all this mistaken idea of denouncing pleasure and praising pain was born and I will give you a complete account of the system, and expound the actual teachings of the great explorer of the truth, the master-builder of human happiness.
50%
75%
25%








Medicarte


Medicarte



# Gestión de **Proyectos**

Buscamos que la experiencia de servicio de nuestros pacientes y sus familiares sea simple, fácil y memorable, involucrando el fortalecimiento de la cultura, la gestión por procesos y la tecnología como habilitador del cambio. El 2021 fue un año retador para la gestión de proyectos, en el primer semestre se llevó a cabo la implementación del Modelo de Atención Integral Ampliado – MAIA – , y del modelo de gestión farmacoterapéutica avanzada en las sedes de Apartadó y Tunja, logrando acercar los servicios de salud a nuestros pacientes y sus familiares. En el segundo semestre, ampliamos nuestra oferta en la ciudad de Bogotá con la puesta en marcha de las IPS Centum y Sur, ofreciendo a nuestros pacientes una mejor experiencia de servicio, más cerca de sus hogares y sus lugares de trabajo.

Ampliamos nuestro canal de atención telefónica para nuestros pacientes y sus familiares con la incorporación de un nuevo proveedor de servicios de call center y la activación de números únicos exclusivos para cada ciudad, disponiendo de los recursos necesarios para estar en contacto continuo. En este proceso crecimos nuestra capacidad de atención de llamadas entrantes en un **37%** y de llamadas salientes en un **156%**, trabajamos continuamente por mantener servicios con niveles de excelencia.

Para el 2022, estaremos enfocados en continuar cuidando los detalles de la experiencia de nuestros pacientes, especialmente en la atención domiciliaria, los canales telefónicos y digitales, permitiendo que los pacientes, cuidadores y familiares puedan realizar las diferentes actividades con mayor autonomía, empoderamiento y de forma flexible.

Estamos comprometidos con la innovación y por la entrega de los mejores servicios y experiencias a nuestros grupos de interés



# Gestión del **Conocimiento**

Tenemos como propósito promover la creación, transferencia, aplicabilidad y la preservación del conocimiento dentro de la organización y al exterior, facilitando la toma de decisiones, con atributos de oportunidad y asertividad.

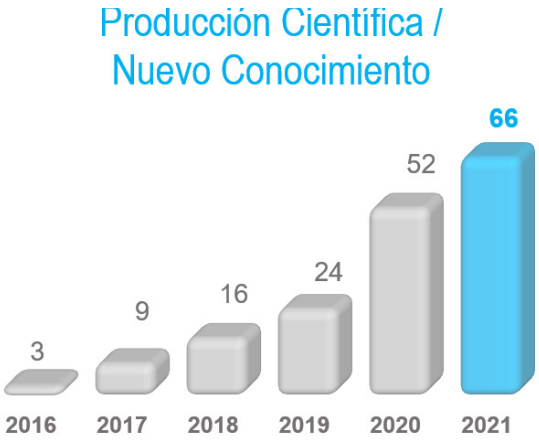
## Gestión del **Conocimiento**

Creación, Transferencia, Aplicabilidad y Preservación del Conocimiento




**En Medicarte estamos comprometidos con la ciencia y la generación continua de conocimiento.**

Tuvimos un crecimiento del **27%** en producción científica o nuevo conocimiento respecto al 2020 en las diferentes especialidades. Nos enfocamos en entregar a la organización y grupos de interés, la mejor evidencia científica disponible para la toma de decisiones. Brindamos herramientas que contribuyen a disminuir los riesgos de complicaciones por medio de la gestión del riesgo en salud y en lograr disminuir la variabilidad de la práctica clínica diaria.



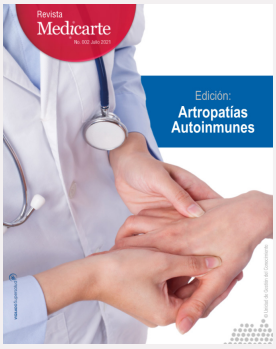

En nuestro compromiso con la ciencia y en la generación continua de conocimiento, innovamos con la creación de la Revista Medicarte y Ranking de Gestión del Riesgo para nuestros programas integrales, así mismo, dimos continuidad a nuestra entrega del Fact Sheet COVID-19 para mantener actualizado a nuestros grupos de interés en temas relacionados con la gestión clínica, gestión del riesgo y novedades científicas para brindar un cuidado y atención en salud óptimo y de altos estándares. Cerramos el 2021 con **26** entregas de los diferentes productos y una tasa de visualización acumulada del **96%**.

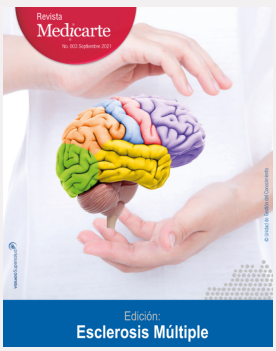











Nuestro Programa de Educación y Comunicación para la Salud tiene como propósito generar una cultura de aprendizaje en nuestros grupos de interés, brindando herramientas de autogestión y empoderamiento de la enfermedad para nuestros pacientes y cuidadores, con el fin que puedan llevar una vida con bienestar, y potencializando las habilidades técnicas de nuestros colaboradores y los profesionales de atención primaria de las redes de las EAPB, para enfrentar los retos en la atención en salud.

Nuestro proceso de educación y comunicación para la salud es integral y colaborativo, el diseño de las actividades educativas se realiza según el mapeo de las necesidades de nuestros colaboradores, pacientes, cuidadores y familiares.



**Programas de educación estructurados**

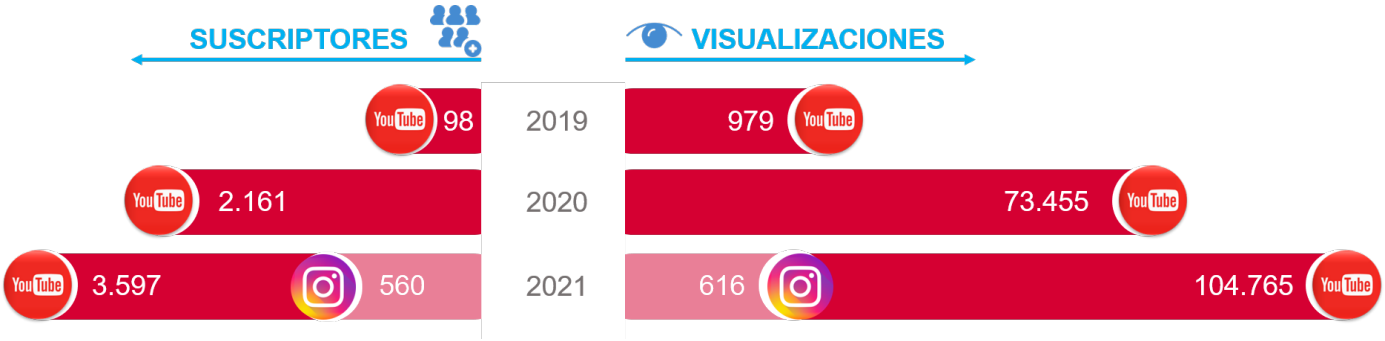
- Trastornos Hereditarios de la Coagulación
- Enfermedades Reumáticas
- Enfermedades de la Piel
- Enfermedades Desmielinizantes
- Enfermedades Huérfanas
- Hepatitis C

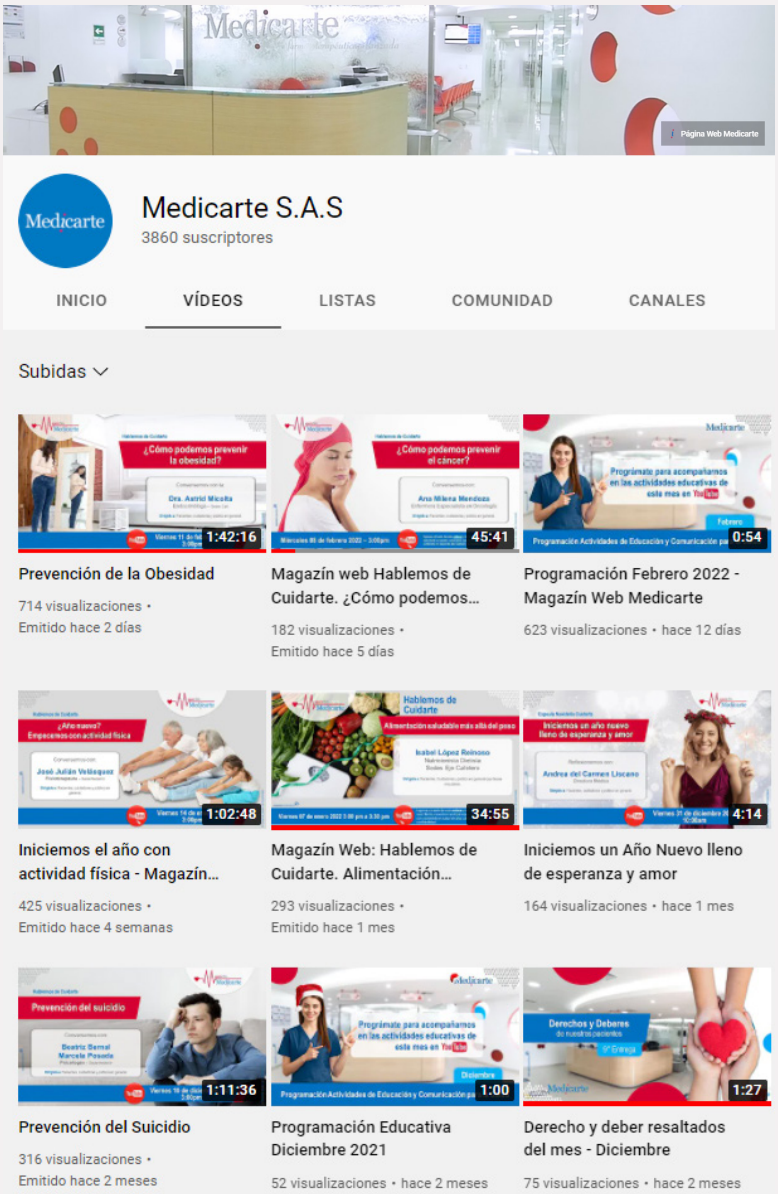
En nuestro compromiso de entregar contenidos educativos con alta calidad a nuestros grupos de interés, durante el 2021 dimos apertura de nuestro canal @MedicarteSAS en la red social Instagram, generando campañas de comunicación en salud con temas centrados en gestión del cambio para hábitos de vida saludables, inteligencia emocional y pautas de cuidado para las diferentes patologías que gestionamos.

Realizamos en total 147 Conferencias Web con invitados expertos en el Magazín web Medicarte trasmitido desde nuestro canal de YouTube. Entregamos 194 publicaciones sobre comunicación en salud desde nuestra cuenta en Instagram. Estamos comprometidos en mejorar cada día para entregar a nuestros grupos de interés contenido de alto valor.

Magazín Web: Medicarte

Tuvimos un crecimiento del 43% en visualizaciones y del 66% de suscriptores en el canal de YouTube Medicarte frente al 2020.




> *"Excelente programa de acompañamiento".*
>
> *Paciente*

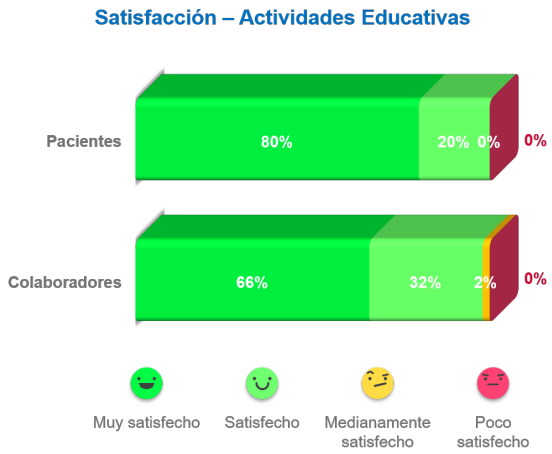
> *"Muchas gracias. Una empresa de alta calidad, muy feliz de pertenecer a esta compañía".*
>
> *Colaborador*

> *"Gracias por estos espacios tan importantes para conocer y prevenir enfermedades".*
>
> *Paciente*

> *"Muchas gracias por compartir la información, estoy muy feliz de pertenecer a la Familia Medicarte ¡Somos un gran equipo!".*
>
> *Colaborador*

> *"Excelente estos espacios. Para nosotros los pacientes es de suma importancia el acompañamiento y los cuidados que nos tienen, GRACIAS MEDICARTE". Paciente*

Durante el 2021 dimos creación del Comité de Educación Institucional, con el fin de diseñar, planear e implementar jornadas de educación basadas en las necesidades de nuestros grupos de interés.







Para el 2022 buscamos consolidar el programa de educación apoyados siempre desde nuestra filosofía **Humanizarte: Cuidarte, Apoyarte e Informarte**. Bajo esta filosofía, nos enfocamos en la construcción de las **Escuelas de Colaboradores, Pacientes y Cuidadores**.

## Grupo de Investigación Medicarte (GIM)




Con la publicación de experiencias y datos de la práctica clínica diaria contribuimos al estado del arte de patologías que tienen gran impacto social y económico, dando insumos valiosos a la comunidad científica para la toma de decisiones, desarrollo de políticas públicas y de atención en salud para el diagnóstico, tratamiento, seguimiento y pronóstico de las enfermedades complejas y de alto costo.

# Nuestros **Logros**

- Tuvimos presencia en los **principales congresos nacionales e internacionales**.
  - Foro Internacional OES
  - Congreso Asociación Europea de Hemofilia (EAHAD)
  - Congreso Panamericano de Reumatología (PANLAR)
  - Congreso Europeo de Reumatología (EULAR)
  - Congreso Comité Europeo para el Tratamiento y la Investigación en Esclerosis Múltiple (ECTRIMS)
  - Congreso Comité Latinoamericano para el Tratamiento y la Investigación en Esclerosis Múltiple (LACTRIMS)
  - Congreso Colombiano de Atención Farmacéutica
  - Encuentro Científico del Instituto Nacional de Salud
  - Publicación Artículo Original: Effect of strategic purchasing of antiviral drugs and the clinical pathway for the treatment of Chronic Hepatitis C in Colombia (hepC-STRATEGY). Revista Journal of Pharmaceutical Health Services Research - Colaboración con UdeA, tesis de grado.
  - Publicación Artículo Original: Calidad de vida en adultos con hemofilia afiliados a un programa de salud en Medellín. Revista Iatreia - Colaboración con UdeA, tesis de grado colaborador
- Fortalecimiento **Programa Educación** dirigido a Pacientes, cuidadores y colaboradores.
- **Revista Medicarte** con 4 ediciones publicadas.
- **Ranking Gestión del Riesgo** con 21 publicaciones

# Nuestros **Retos 2022**

- Consolidación Escuela de Pacientes y Cuidadores, y Escuela de Profesionales.
- Innovación en modelos de atención y vigilancia tecnológica.
- Posicionamiento como grupo de investigación.
- Proyecto redes de innovación



# Tecnología e **Información**

Hemos fortalecido los desarrollos tecnológicos, la seguridad de la información e innovación en la optimización de nuestros procesos junto con nuestro aliado Cruz Verde. Durante el 2021, seguimos desarrollando soluciones tecnológicas orientadas a cumplir la administración eficiente y el aprovechamiento de los recursos financieros en el plan estratégico de lo tecnológico (PETI). Dentro de nuestros proyectos, destacamos los siguientes:

## Infraestructura

- Migramos los servicios de HCM-SIM al Data Center Centum, trayendo consigo un mejor rendimiento del performance para Medicarte en la gestión de historias clínicas.
- Realizamos la adquisición de nuevos equipos, como pantallas, cámaras y CPU, para el servicio de telemedicina en las sedes de Medellín, Bogotá, Cali, Ibagué y Bucaramanga; así mismo, realizamos cambios de equipos de cómputo por obsolescencia en sedes como Medellín, Bogotá y Cali.
- Migramos a un nuevo hosting para la Página web, el cual se unifica con el grupo Cruz Verde (Godaddy).
- Llevamos a cabo la transición con el nuevo operador de Call Center.
- Implementamos mejoras de la troncal SIP en la sede de Bogotá-Chapinero.
- Implementamos los servicios de respaldo para las bases de datos y para los servidores de aplicación de varios de los sistemas críticos.

## Seguridad de la **Información**

- Fortalecimos la implementación y gestión de los diferentes procesos de seguridad de la información con talento humano.
- Realizamos la implementación del multifactor para la VPN de Medicarte.
- Brindamos campañas de ciberseguridad para los colaboradores con temas de interés relacionados con seguridad de la información y uso de los datos.
- Realizamos la monitorización de incidentes de seguridad, según los hallazgos, se realizaron capacitaciones a los colaboradores en el proceso de gestión de usuarios.
- Contamos con Firewalls actualizados, establecimos un plan de seguimiento para las mejoras de las reglas principales, para optimizar el funcionamiento y las directrices permitidas de la organización.
- El proceso de seguridad de la información ha prestado apoyo a los proyectos de migración de sistemas Legados, garantizando que se cumplan las políticas de contraseñas y se diligencien los campos requeridos para realizar auditorías de usuarios



Dentro de los proyectos e iniciativas de tipo tecnológico que permitieron soportar los procesos del negocio y optimizar la operación, se destacan:

1. La implementación de sistemas de información Cygnus para la gestión de dispensación de medicamentos e insumos.
2. La implementación de sistema de información Bopos, como proceso de gestión de inventarios en los servicios farmacéuticos.
3. La implementación del sistema de información Facturador, para los procesos de emisión de facturas.
4. Las adecuaciones y procesos de certificación de Oracle EBS.
5. La solución para servicios domiciliarios en primera fase.
6. Las iniciativas de transformación digital para la atención en salud.
7. La creación de los módulos específicos para los programas de Hepatitis C, Psoriasis y VIH en la historia clínica electrónica.
8. El modelo de predictibilidad en artropatías autoinmunes.
9. Apoyo tecnológico en la migración al nuevo Call Center.
10. Los avances en la automatización de procesos de la historia clínica que den respuesta a los reportes para la Cuenta de Alto Costo.

El proceso de seguridad de la información ha prestado apoyo a los proyectos de migración de sistemas Legados, garantizando que se cumplan las políticas de contraseñas y se diligencien los campos requeridos para realizar auditorías de usuarios.

# Transformación **Digital**

Vemos la transformación digital y tecnológica como una estrategia para el fortalecimiento de nuestros procesos y servicios, contribuyendo al crecimiento sostenible y a una era de permanente de innovación. Buscamos brindar soluciones rápidas y oportunas a nuestros grupos de interés, generando experiencias únicas y memorables en nuestra prestación de servicios.

## Transformación Digital una Experiencia Medicarte




## Retos y Proyectos 2022

- Predictibilidad – Big data – Data Warehouse.
- Puesta en producción del ERP Oracle EBS que soporta los procesos financieros, migrando los procesos contables de SAG a EBS.
- Puesta en producción del sistema de información de Nomina SARA, migrando los procesos que se realizan en Gosem.
- Actualización de módulos de HCM/SIM que faciliten la gestión clínica.
- Puesta en marcha de la solución para servicios domiciliarios.
- Automatización de procesos de HCM que den respuesta a los reportes para la Cuenta de Alto Costo.
- Interoperabilidad con la Cuenta de Alto Costo.
- Transformación digital para la atención en salud.

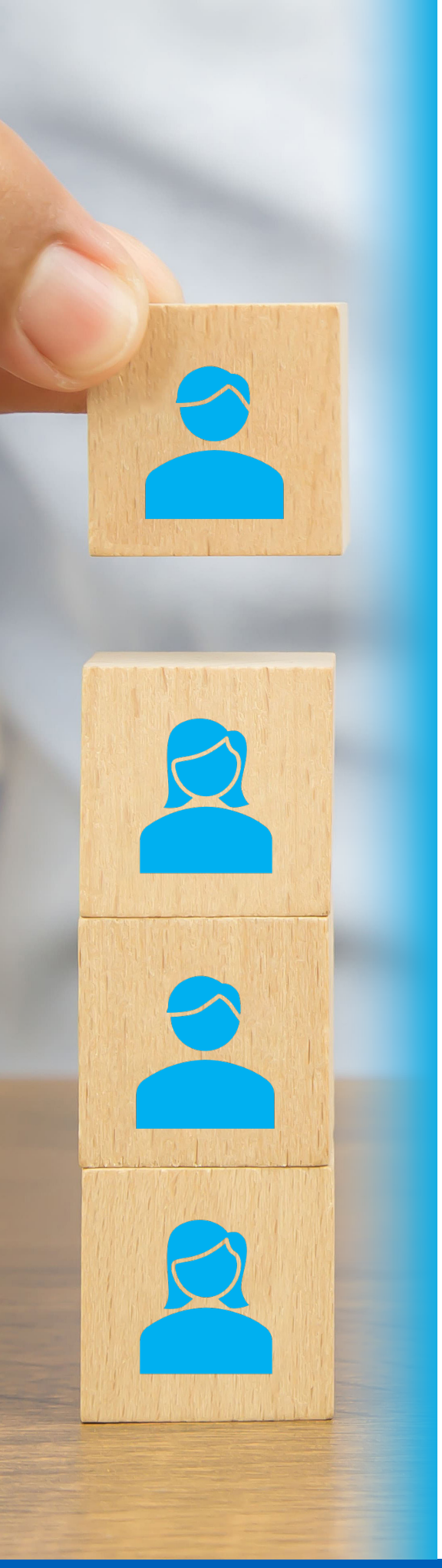


# Potencializar y Fortalecer el Talento Humano

Medicarte se consolida y se fortalece alrededor de sus colaboradores, a los que reconoce como el eje central para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. Buscamos mantener una cultura de bienestar y desarrollo que fortalezcan las competencias de nuestros colaboradores y propicie un ambiente laboral sano, promoviendo espacios para el desarrollo, seguridad, bienestar y calidad de vida en el trabajo.

**¡Brindamos espacios para el aprendizaje y crecimiento!**

.



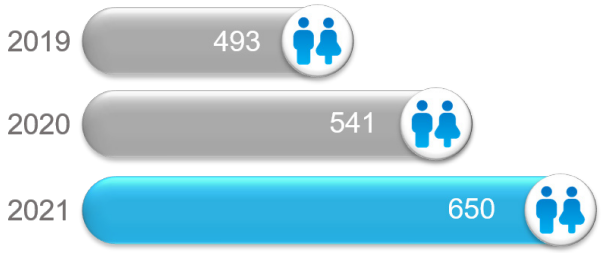
Por medio de la Politica de Gestión Humana, nos comprometemos a promover un ambiente laboral sano, seguro y armonioso, brindamos las herramientas y espacios para el crecimiento y desarrollo personal y profesional, buscando **Potencializar y fortalecer nuestro talento humano**.

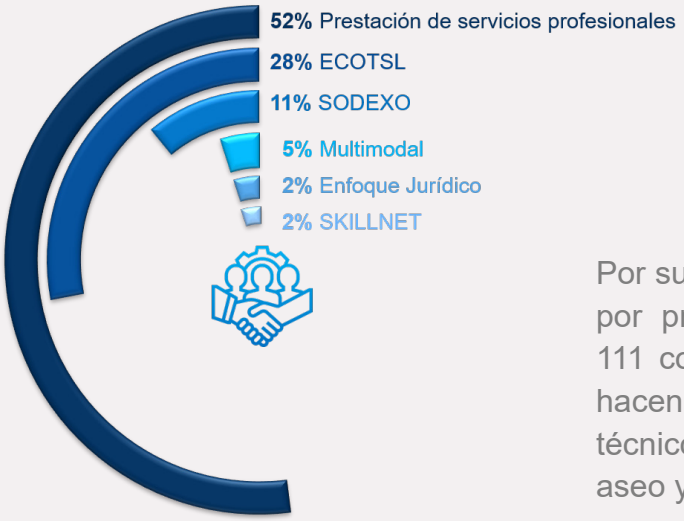
### Velamos por el cumplimiento de los derechos de los colaboradores

- ✓ Selección de talento humano
- ✓ Desarrollo y formación
- ✓ Evaluación del desempeño
- ✓ Dotación
- ✓ Administración de nómina y prestaciones sociales
- ✓ Vacaciones y Jornadas familiares
- ✓ Gestión de la seguridad y salud
- ✓ Promoción de relaciones laborales sanas y armoniosas

Para el año 2021 obtuvimos un crecimiento en el número de colaboradores vinculados en un **20%**, pasando de 541 en 2020 a 650 colaboradores, de los cuales el 80% son mujeres y el 20% hombres; contamos con 20 aprendices contratados en etapa lectiva y productiva **GRI 102-8**.

### Colaboradores vinculados

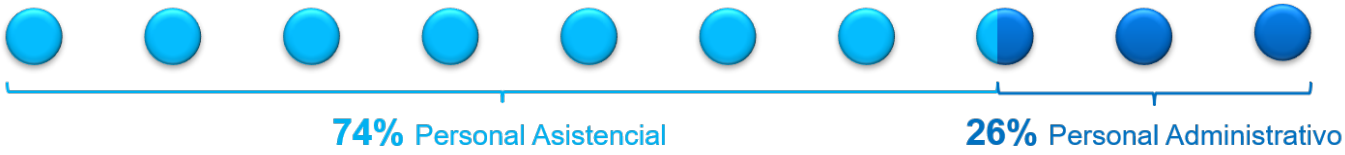





Por su parte, contamos 120 colaboradores por prestación de servicios en salud, y 111 colaboradores por outsourcing, éstos hacen parte de servicios como soporte técnico, jurídica, transporte, personal de aseo y desinfección. **GRI 403-8**.

El 96% de los colaboradores se encuentran vinculados en jornada de tiempo completo con 48 horas semanales, misma distribución obtenida en el 2020.

| Tipo de contrato | Tiempo contrato | Mujeres | Hombres | Total |
|---|---|---|---|---|
| Indefinido | Tiempo completo | 397 | 109 | 506 |
| | 36 horas | 5 | 0 | 5 |
| | 30 horas | 2 | 0 | 2 |
| | Medio tiempo | 17 | 3 | 20 |
| Fijo inferior a un año | Tiempo completo | 98 | 17 | 115 |
| | Medio tiempo | 0 | 1 | 1 |
| Fijo superior a un año | Tiempo completo | 1 | 0 | 1 |
| Aprendizaje | Tiempo completo | 23 | 4 | 27 |
| | 36 horas | 1 | 0 | 1 |
| **Total** | | **544** | **134** | **678** |




# Diversidad e Inclusión

**GRI 405-1** **GRI 405-2**.

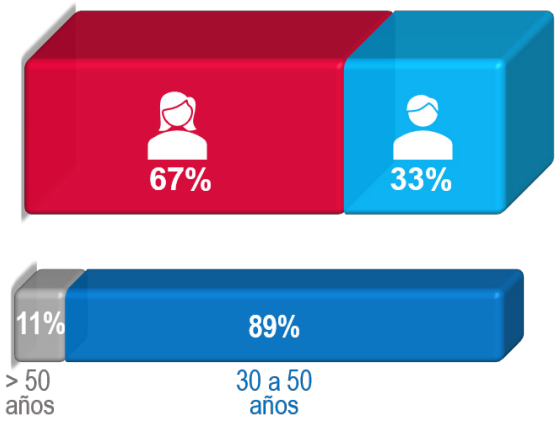
En Medicarte los colaboradores cuentan con igualdad de oportunidades sin importar su condición individual y tienen espacios de trabajo donde se valora su singularidad, permitiendo la existencia de momentos de creación de valor. Asimismo, valoramos y consideramos la diversidad como un atributo importante de los equipos de trabajo, respetando las diferentes



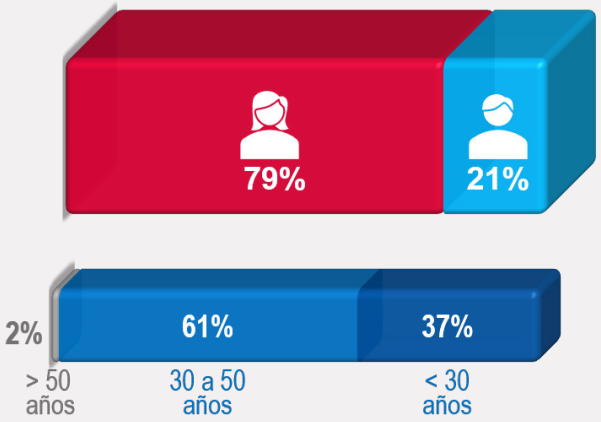
perspectivas, estilos y necesidades de cada colaborador.

Buscamos una auténtica equidad de género, por lo cual favorecemos la representación de la mujer en la fuerza laboral de nuestra organización, ocupando aproximadamente el 70% en los diferentes cargos. Estamos convencidos que cuanto mayor diversidad tengan nuestros colaboradores, se van a propiciar escenarios de innovación, aprendizaje colectivo y mayor empatía. Para el 2021, no se presentaron casos de discriminación **GRI 406-1**. La remuneración promedio en mujeres fue de $2.233.708 y en hombres fue de $3.362.204. **GRI 405-2**.

## Comité Directivo

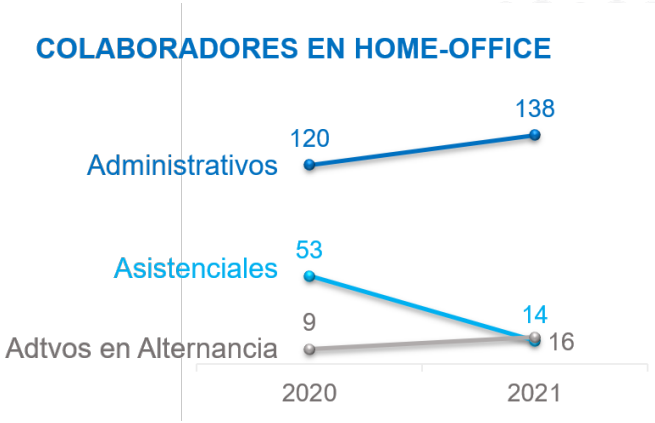



## Medicarte




Buscamos impactar con experiencias memorables y creación de valor, reconociendo a cada ser humano que hace parte de nuestra organización.

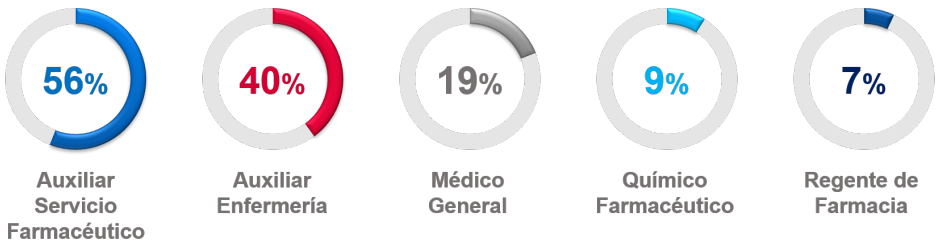
La conservación de la salud de nuestros colaboradores y sus familias es una de las prioridades trazadas por Medicarte. Dimos continuidad a la modalidad de **Teletrabajo – Home Office** para brindar seguridad a nuestros colaboradores, realizando seguimiento de las condiciones en casa y brindando los elementos para un ambiente laboral adecuado.

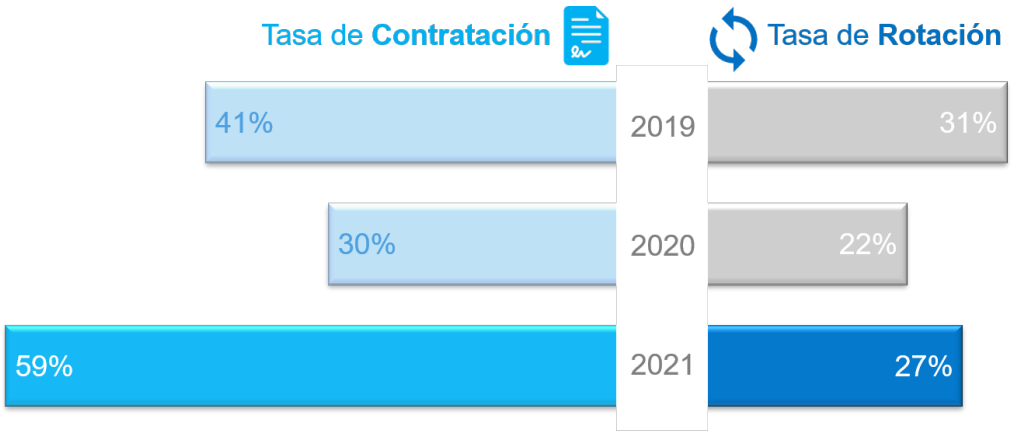



Para el 2021 continuamos con las estrategias para lograr una mitigación del riesgo de contagio:

1. Continuidad a Comité de Crisis para la atención y revisión de las situaciones correspondientes con la continuidad del negocio, y la seguridad de colaboradores y pacientes.
2. Reporte y seguimiento diario de condiciones de salud.
3. Seguimiento a las recomendaciones de salud del personal aislado, incapacitado o con restricciones laborales.
4. Comunicados de sensibilización a personal para el uso adecuado de medidas de protección personal.
5. Plan Retorno oficinas para el personal administrativo en alternancia.

En el año 2021 se presentó una tasa de rotación de personal del 27% con un crecimiento del 29% respecto al 2020, para un total de 165 personas retiradas, principalmente por voluntad del colaborador; no obstante, es necesario continuar trabajando en estrategias para fidelizar el talento humano clave y fortalecer factores internos para la retención de éste. Por su parte, se presentaron 365 nuevas contrataciones, con una tasa de contratación del 97% observándose un crecimiento del 26,8% respecto al periodo anterior, relacionada principalmente al cubrimiento de vacantes, la generación de nuevas plazas en cargos existentes y la apertura de nuevas sedes **GRI 401-1**. El 75% de la rotación durante el 2021 se presentó en los siguientes grupos profesionales:






| | Mujeres | Hombres | Menor de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayor de 50 años |
|---|---|---|---|---|---|
| Ingresos Año | 287 | 78 | 171 | 191 | 3 |
| Promedio Personas Año | 494 | 124 | 218 | 387 | 13 |
| Tasa | 79% | 21% | 79% | 49% | 23% |

| | Mujeres | Hombres | Menor de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayor de 50 años |
|---|---|---|---|---|---|
| Retiros Año | 114 | 51 | 51 | 108 | 6 |
| Promedio Personas Año | 494 | 124 | 218 | 387 | 13 |
| Tasa | 23% | 41% | 23% | 28% | 46% |

Durante el 2021, el número total de colaboradores con derecho al permiso parental y que se acogieron fue de 25 **GRI 401-3**.

Tasas de regreso al trabajo y de retención de colaboradores que se acogieron al permiso parental:

| | Permiso Parental | Tasa regreso | Tasa retención |
|---|---|---|---|
| Mujeres | 20 | 95% | 55% |
| Hombres | 5 | 100% | 40% |
| Total | 25 | 96% | 76% |



# Seguridad y salud en el **Trabajo**

En Medicarte se contemplan los estándares exigidos para la planeación, implementación, seguimiento y evaluación del sistema de seguridad y salud, de acuerdo con los requerimientos legales establecidos en el Decreto 1072 del 26 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 **GRI 403-1**. El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo acoge a todos los colaboradores distribuidos a nivel nacional, también tiene alcance para los empleados y contratistas de los diferentes procesos.

Contamos con los siguientes comités que representan a nuestros colaboradores:

- **COPASST** "Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo"
- **Convivencia Laboral**
- **Emergencias** y **Seguridad Vial**

Por medio del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realiza la priorización de riesgos identificados y el establecimiento de controles generales y específicos para la promoción de ambientes de trabajo seguros y saludables. Garantizamos la adecuada identificación de los peligros laborales y evaluación de riesgos; realizamos continuamente la difusión, socialización y divulgación de los medios y herramientas existentes en la organización para el reporte de incidentes, accidentes o enfermedad por parte de los colaboradores. Los resultados del proceso de evaluación y mejoramiento continuo se utilizan para la construcción de las actividades y programas que impacten de manera positiva la seguridad y salud de nuestros colaboradores **GRI 403-2**.

En Medicarte contamos con estrategias de comunicación y difusión, donde se da a conocer los canales internos y externos para el mapeo de las necesidades en relación con seguridad y salud en el trabajo **GRI 403-4**. De acuerdo con la priorización de riesgos identificados, se han establecido controles administrativos y suministro de elementos de protección individual, que buscan mitigar el impacto de los riesgos osteomusculares y factores biológicos, identificados como prioritarios.

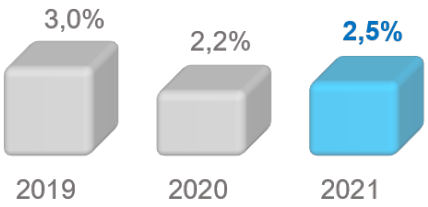
Durante el 2021, tuvimos diferentes espacios de capacitación y sensibilización a nuestros colaboradores para la preservación de la salud física y mental, contamos con el acompañamiento de la ARL Sura en la realización de actividades de promoción, prevención, asesoría y asistencia técnica según los riesgos identificados.



## Accidentes de **Trabajo**

Se presentaron 18 eventos leves para una tasa de accidentes laborales de 2,5% con un crecimiento del 13% respecto al 2020. Las lesiones fueron causadas por punción, caídas al mismo nivel y caídas de objetos **GRI 403-9**. El número de horas trabajadas durante el 2021 fue 1.519.992 HHT[13]. Las medidas tomadas para eliminar los peligros laborales y minimizar riesgos fueron controles administrativos, suministro de elementos de protección individual y control de ingeniería.

### Tasa **Accidentes Trabajo**

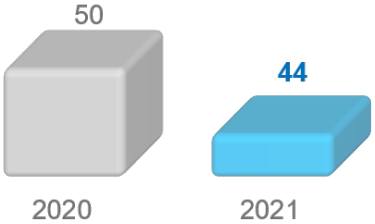



No se presentaron accidentes graves

## Enfermedad **Laboral**

Tuvimos una disminución del -12%, pasando de 50 casos en 2020 a 44 casos de enfermedad laboral durante 2021, el 100% de los casos fueron calificados por la ARL como enfermedad laboral causada por COVID-19, cifra que en el contexto de la pandemia por COVID-19, refleja un nivel bajo de contagios ocupacionales en nuestros colaboradores, como respuesta a las medidas implementadas para la protección de nuestro equipo humano. **GRI 403-10**. Las medidas tomadas para eliminar los peligros y minimizar los riesgos fueron controles administrativos como; capacitaciones, programas de vigilancia de riesgos biológicos y suministro de elementos de protección individual.

### Casos **Enfermedad Laboral**




13. HHT: Horas Hombre Trabajadas

# Gestión de salud de los **Trabajadores**

En Medicarte facilitamos el acceso de nuestros colaboradores a los servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo a través de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud establecido en la ley 100 de 1993, y la promoción de planes complementarios de salud. **GRI 403-6**. Nuestro enfoque de gestión de la salud en los colaboradores es de promoción de hábitos saludables y prevención de la enfermedad **GRI 403-10**.

Dentro del proceso de mitigación y prevención de riesgos, identificamos los peligros y evaluamos los riesgos que pueden desencadenar impactos negativos en la salud y seguridad de nuestros colaboradores, establecemos un plan de trabajo con actividades específicas que incluyen seguimientos y controles que impactan positivamente la seguridad, disminuyendo la probabilidad de que el riesgo de un accidente o enfermedad laboral se materialice **GRI 403-7**.

# Formación y **Desarrollo**

**GRI 403-5** **GRI 404-1** **GRI 404-2**

Las actividades de formación y comunicación en seguridad y salud en el trabajo se llevaron a cabo en modalidad virtual, las actividades de socialización se enfocaron en temas relacionados con los riesgos priorizados, específicamente en los riesgos biológicos, osteomusculares y psicosociales. Las actividades educativas realizadas fueron:

- Inducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Roles y funciones de los equipos de respuesta ante emergencias.
- Manejo de extintores y primeros auxilios.
- Manejo de situación de emergencia durante el trabajo en casa.
- Prevención de desórdenes musculoesqueléticos e higiene postural.
- Manejo del manual de cargas y posturas adecuadas para su manipulación.



















- Adecuación y organización del puesto de trabajo.
- Pausas activas durante la jornada laboral.
- Prácticas de prevención para caídas a mismo y desde diferente nivel.
- Actualización en uso, cambio y retiro de elementos de protección personal (EPP)
- Socialización de protocolos de bioseguridad.
- Violencia en el lugar de trabajo.
- Movilidad segura, evitando el manejo defensivo.
- Sensibilización, formación y entrenamiento a los actores viales.
- Normativa en seguridad vial y tránsito. ¿Cómo actuar en caso de accidente de tránsito?
- Hábitos de vida saludable: alimentación sana, artes plásticas, autocuidado, gestión del sueño y la fatiga.
- Prevención de consumo de sustancias psicoactivas.
- Manejo del estrés y las emociones.
- Diversidad e inclusión.

Dimos continuidad a nuestro **Programa de Educación y Comunicación en Salud** con enfoque a los colaboradores, buscando potencializar las habilidades personales y profesionales de los colaboradores, por medio de la educación continua brindamos herramientas basadas en el conocimiento, generando una cultura de aprendizaje que garantice una prestación de servicios en salud con los más altos estándares de calidad humana y científica. Durante el 2021 se realizó la estructuración del Comité de Educación Institucional, con el fin de

priorizar y estandarizar las actividades educativas que buscan potencializar las habilidades técnicas y personales de nuestros colaboradores.

**A través de la creación, transmisión y preservación del conocimiento generamos experiencias memorables e impactamos de forma positiva en el bienestar y calidad de vida de nuestros colaboradores.**

El proceso de formación a colaboradores lo realizamos en modalidad virtual y presencial. Durante el 2021, utilizamos los canales digitales en mayor medida, como medio de comunicación, difusión y capacitación, logrando satisfacción de las actividades de un **98%** y un crecimiento del **57%** de las medias de horas en capacitación respecto al 2020, a causa de la consolidación y fortalecimiento del plan de educación y comunicación dirigido a colaboradores, en donde se priorizaron los temas según normatividad y mapeo de necesidades de conocimiento.

### Media de horas de formación al año por colaborador

| | 2019 | 2020 | 2021 | %Crecimiento* |
|---|---|---|---|---|
| **Colaboradores** | **18,50** | **12,70** | **20,00** | **57%** |
| **Mujeres** | 19,00 | 12,70 | 20,00 | 57% |
| **Hombres** | 18,00 | 12,50 | 20,00 | 60% |
| • Gerentes | 19,00 | 31,08 | 32,00 | 3% |
| • Coordinador o jefe | 24,00 | 20,20 | 17,00 | -16% |
| • Líder | 14,00 | 12,70 | 26,00 | 105% |
| • Operativo | 7,00 | 4,14 | 13,00 | 214% |
| • Analista | 20,00 | 17,80 | 31,00 | 74% |
| • Auxiliar | 19,00 | 9,89 | 70,00 | 608% |

* Variaciones respecto al 2020



**Buscamos ser siempre una organización centrada en las personas. Por esto, nos comprometemos en fomentar las capacidades en nuestros colaboradores**

El acompañamiento, la motivación y la entrega de herramientas y habilidades a nuestros colaboradores, son parte de los pilares en nuestra gestión. Nuestro propósito es ofrecer el mejor servicio a nuestros pacientes, cuidadores, familiares y clientes.


Business activity of company and subdivisions
Data and prognosis of activity
Detailed information of changing business activity of subdivisions of main company
Subdivision 1
Subdivision 2
Subdivision 3
Value of all subdivisions
Rest subdivision value
Product placement in different regions
Main company
Subdivisions
Others
Competitors
Food & non-alcoholic beverages
Alcohol & tobacco
Clothing & footwear
Housing & household services
Furniture & household goods
Health
Transport
Communication
Recreation & culture
Education
Restaurants & hotels
Miscellaneous goods & services
Percentage Points
Business activity
Relative activi
subdivision 2

# Sostenibilidad Financiera

Contamos con una **Política de Administración de Riesgos**, que nos permite asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Estamos comprometidos en garantizar una excelencia asistencial, operativa y financiera, logrando estabilidad, crecimiento y optimizacion de los recursos en la Organización.

**¡Buscamos ser sostenibles y perdurables en el tiempo!**

.



En Medicarte la información financiera se prepara de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF- aprobadas en Colombia, y con las demás disposiciones legales emitidas por las entidades de vigilancia y control. Esta información fue auditada por Ernst & Young Audit S.A.S. **GRI 102-56**.

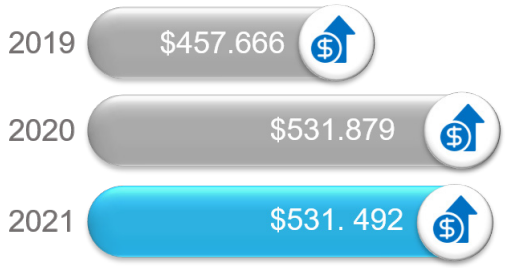
# Estado de **Resultados**

**GRI 201-1**

*Variaciones en millones COP

En los resultados financieros para el año 2021, se evidencia una disminución en los ingresos del **-0,07%** con respecto al año 2020, pasando de $ 531.879 a **$ 531.492** millones/año, frente al cumplimiento del presupuesto a nivel de ingresos tenemos un resultado de **+2,6 pp**.

## Ingresos




Al cierre del año 2021, se registraron unos resultados económicos positivos, cerramos el año con una utilidad antes de impuesto de $ 32.377 millones de pesos y utilidad neta final, después de impuestos de $ 21.701 millones de pesos, que corresponde a un **cumplimiento del presupuesto de +20,9 pp**.

El resultado anterior está explicado principalmente por el crecimiento en el margen por mejora en las condiciones pactadas con los proveedores, eficiencias en gastos operacionales, financieros y otros.

Además, dado las regulaciones de precios de medicamentos a través del control directo de precios y al VMR -Valor Máximo de Recobro-, llevaron al sector a una contracción de los márgenes, y fue necesario implementar modelos de negociación con la industria farmacéutica que permitierón el cumplimiento presupuestal.

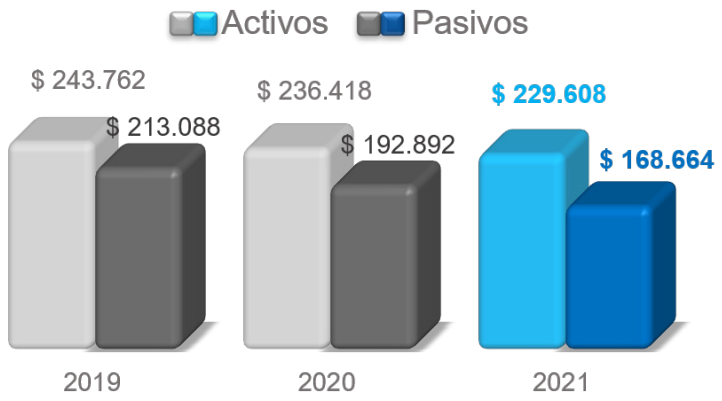
# Balance General

**GRI 201-1**

*Variaciones en millones COP

De conformidad con lo estipulado en el artículo 1.1.1.1 del Decreto 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018 y 2270 de 2019, Medicarte aplicó para pertenecer al grupo 1 a partir del 31 de diciembre de 2019, por lo cual realizó el balance de apertura para la Compañía 1 NIIF plenas el 1 de enero del 2020; en el 2020 se realizó la transición y durante el 2021 la implementación.

Unos activos que pasaron de $ 236.418 en 2020 a $ 229.608 millones en el 2021 con una disminución del **-2,9%,** mientras que los pasivos disminuyeron en un **-12,6%** pasando de $192.892 en 2020 a $ 168.664 en el 2021.




Las cuentas deudoras comerciales por cobrar para 2021, corresponden a $ 128.392 millones. El valor correspondiente al deterioro de cartera ha sido calculado de acuerdo a la aplicación de la NIIF 9 Instrumentos Financieros, la cual incorpora el concepto de pérdida esperada en la determinación de las estimaciones de deterioro sobre la cartera de clientes. El efecto inicial se encuentra registrado en el rubro de patrimonio, y es de conocimiento de la Junta Directiva, que representa el 100% de los accionistas y la misma es objeto de revisión mensual por el comité ejecutivo. El acumulado a este periodo es por $26.727 millones para cubrir las posibles pérdidas que puedan producirse.

- La cuenta de activos por impuestos corrientes al cierre por $ 15.318 millones corresponde a anticipo impuesto a la renta, saldo a favor de IVA, anticipo industria y comercio.
- Los inventarios al 31 de diciembre de 2021 por $ 51.455 millones, corresponden a medicamentos e insumos.



# Nuestro Desempeño **Económico 2021**

**GRI 201-1**

**Pago a Colaboradores**
**$ 26.849.317.827** COP

**Capacitación Colaboradores**
**$ 46.645.712** COP

**Pago a Proveedores**
**$ 517.132.793.590** COP

- Las propiedades planta y equipo al cierre de 2021 por un valor neto de $ 15.053 millones, incluyen su costo menos la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro del valor acumuladas, si las hubiera.
- Los activos intangibles neto al 31 de diciembre de 2021 por un valor de $ 6.056 millones, corresponden a licencias, seguros, mantenimiento, programas de computador y proyectos.

El pasivo al 31 de diciembre de 2021 con un valor total de $ 168.664 millones, incluye: proveedores, obligaciones financieras, acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, cuentas por pagar a relacionadas, pasivos por impuestos corrientes, beneficios a empleados, otros pasivos no financieros, préstamos bancarios, y pasivos por arrendamiento; clasificados y revelados de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Por su parte, decrecen los pasivos debido a la disminución de los proveedores, dado a pagos por mayores flujos de caja.

El patrimonio de los accionistas pasa de $ 43.525 millones en 2020 a $ 60.944 millones en 2021.

Los Estados Financieros y otros informes relevantes, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía. Se ha verificado la operatividad de los controles establecidos en la compañía y se han evaluado satisfactoriamente los sistemas existentes para efectos de la revelación y el control de la información financiera y se encontró que ellos funcionan adecuadamente.

# Gestión de Cartera

**GRI 201-1**

*Variaciones en millones COP

A pesar de las condiciones particulares presentadas en el 2021 derivadas de la Emergencia Sanitaria a causa de la pandemia por COVID-19, tuvimos una gestión positiva del recaudo, mayor liquidez y una mejora operacional del ciclo de ingreso, esto obedece a cambios estratégicos efectuados en:

- Relacionamiento con los clientes, que nos han permitido avanzar en una mayor conectividad, por medio de la conciliación de las cuentas médicas, recobros, y mejora en el proceso para el reporte Mipres, teniendo como resultado una disminución de los días de cartera.

- Participación y cierre en su gran mayoria de las mesas de conciliación con los entes territoriales.

- El balance frente al pago de prestaciones pendientes por cierre de auditorías en los recobros desde el 2018 por parte de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES -, Capitulo VI, y Ley de punto final (EPS y entes territoriales), conllevó a un impacto positivo mejorando el flujo de caja y de la cartera por $ 25.147 millones.

Con la adopción del mecanismo de presupuestos máximos, implementada por el Gobierno en marzo de 2020, se mejoró de manera importante la fluidez en los pagos de los servicios y medicamentos no financiados con cargo a la UPC, al quedar bajo administración de las EAPB. Actualmente, los recobros solo se mantienen para los medicamentos clasificados por el INVIMA como: vitales no disponibles, medicamentos adquiridos a través de compras centralizadas, y para los que requieran las personas diagnosticadas por primera vez con una enfermedad huérfana desde el año 2020.



# Prácticas de Adquisición:
## Proporción de gasto en proveedores locales

**GRI 204-1**

Medicarte dentro de sus prácticas de adquisición fomenta la compra a proveedores locales, dando prioridad en su proceso de contratación. En el año 2021, se realizaron pagos totales a 639 proveedores por $517.132.793.590, siendo el 99.9% destinado a proveedores locales. Los proveedores internacionales nos entregan servicios de software, dominios y licencias.

# Acontecimientos Importantes
## Acaecidos después del ejercicio

A la fecha de este informe no tenemos conocimiento de hechos o acontecimientos relevantes que puedan afectar el normal funcionamiento de la Compañía o que puedan afectar los resultados del ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2021.

# Operaciones celebradas
## con los Socios y Vinculados Económicos

Las operaciones efectuadas por la Compañía con sus accionistas y administradores, han sido realizadas en términos de mercado, sin violaciones a las políticas organizacionales o legales. Todas ellas han sido debidamente autorizadas por el órgano competente y debidamente formalizadas y han sido reveladas en las notas de los estados financieros de 2021.

# Evolución Previsible de la Sociedad

En lo referente a la continuidad, tanto de los recursos y hechos económicos fueron contabilizados oportunamente y revelados ampliamente. Lo cual presume que el ente económico continúa como negocio en marcha.

En cuanto a la evolución previsible del negocio, con base en lo anterior, estimamos que la evolución del negocio en el corto plazo nos augure el cumplimiento de nuestras metas para el año 2022.

En nuestras Prioridades y Planes de Acción se encuentran:

- **Asegurar el modelo operacional:**
  - Continuar elevando estándares de servicio con énfasis en la minimización de "pendientes", mejora de los tiempos de dispensación y aplicación a domicilio.
  - Gestión de la Cartera, mejora contínua del proceso de ingreso e inventarios, minimizando los días de capital de trabajo.
  - Continuar el proceso emprendido en 2020 para el fortalecimiento de los modelos de atención: "telemedicina", atención en domicilio y en sitio, como elementos que atienden de forma más estructural las necesidades de nuestros pacientes y sus cuidadores y garantizan mayor protección de pacientes y población vulnerable.
  - Estabilidad plataforma tecnológica: Migración a ERP Oracle, Interoperabilidad y transformación digital.
- **Rentabilidad:**
  - Racionalización de costos.
  - Continuar avanzando en el modelo operacional, fortaleciendo la gestión de cartera, minimización de inventarios y mejorando el flujo caja.
  - Calidad de venta, penetración de clientes:
    - Captura y penetración de clientes estratégicos.
    - Retención, penetración y fidelización de clientes actuales.
    - Continuar avanzando e innovando en nuevas formas de contratación.
  - Crear valor económico, alcanzar la meta de EBIT y VEA para el año 2022.

# Estados Financieros

*Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.*

Resultados al 31 de diciembre del 2021 con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2020.

**GRI 201-1**

**Medicarte S.A.S.**
**Vigilada por la Superintendencia de Salud**

**Estados de Situación Financiera Individual**

| | Nota | 31 de diciembre de 2021 | 31 de diciembre de 2020 | 1 de enero de 2020 |
|---|---|---|---|---|
| | | | *(En miles de pesos)* | |
| **Activos** | | | | |
| Efectivo | 4 | $ 2,906,888 | $ 14,227,891 | $ 5,381,095 |
| Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto | 5 | 128,392,205 | 154,664,944 | 166,319,862 |
| Activos por impuestos corrientes. | 6 | 15,318,441 | 14,703,332 | 12,796,308 |
| Inventarios, neto | 7 | 51,454,822 | 30,667,439 | 32,170,322 |
| Cuentas por cobrar a entidades relacionadas | 14 | 257,735 | 297,255 | – |
| **Total activos corrientes** | | 198,330,091 | 214,560,861 | 216,667,587 |
| Inversiones en negocios conjuntos | 8 | – | – | 3,895,764 |
| Activos por derecho de uso, neto | 9 | 9,476,724 | 6,640,950 | 8,157,003 |
| Propiedades y equipo, neto | 10 | 15,052,966 | 13,117,581 | 13,513,164 |
| Activos intangibles, neto | 11 | 6,056,115 | 1,467,943 | 742,662 |
| Activos por impuestos diferidos, neto | 6 | 692,358 | 630,405 | 786,238 |
| **Total activos no corrientes** | | 31,278,163 | 21,856,879 | 27,094,831 |
| **Total activos** | | $ 229,608,254 | $ 236,417,740 | $ 243,762,418 |
| **Pasivos** | | | | |
| Obligaciones financieras | 12 | $ 3,108,533 | $ 3,402,804 | $ 6,211,478 |
| Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar | 13 | 6,914,639 | 1,902,953 | 13,039,155 |
| Cuentas por pagar a relacionadas | 14 | 130,801,991 | 165,484,284 | 174,175,888 |
| Pasivos por impuestos corrientes | 6 | 14,342,767 | 10,932,566 | 5,200,688 |
| Beneficios a empleados | 15 | 2,553,255 | 1,843,979 | 1,559,103 |
| Otros pasivos no financieros | 16 | 1,050,748 | 337,019 | 273,534 |
| **Total pasivos corrientes** | | 158,771,933 | 183,903,605 | 200,459,846 |
| Obligaciones financieras | 12 | – | 2,033,856 | 4,229,956 |
| Pasivo por arrendamiento, neto | 9 | 9,892,510 | 6,954,861 | 8,398,433 |
| **Total pasivos no corrientes** | | 9,892,510 | 8,988,717 | 12,628,389 |
| **Total pasivos** | | 168,664,443 | 192,892,322 | 213,088,235 |
| Capital social | | 9,572,489 | 9,572,489 | 9,572,489 |
| Prima en colocación de acciones | | 10,270,181 | 10,270,181 | 10,270,181 |
| Reservas | | 3,735,003 | 3,735,003 | 3,735,003 |
| Utilidades retenidas | | 15,420,960 | 4,796,689 | – |
| Resultado del ejercicio | | 21,701,081 | 14,906,959 | 6,852,413 |
| Utilidad por efecto de conversión a NCIF | | 244,097 | 244,097 | 244,097 |
| **Total, Patrimonio** | 17 | 60,943,811 | 43,525,418 | 30,674,183 |
| **Total pasivos más patrimonio** | | $ 229,608,254 | $ 236,417,740 | $ 243,762,418 |

*Las notas a los estados financieros hacen parte integral de los mismos.*

Escriba el texto aquí

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Edwin Guerra Lopera
Contador Público
Tarjeta Profesional 249485–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2022.02.09 21:48:03 -05'00'

Maritza Ramirez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398–T
(Designada por Ernst & Young Audit S.A.S – TR–530)
(Véase mi informe del 9 de febrero de 2022)

**Medicarte S.A.S.**
**Vigilada por la Superintendencia de Salud**

## Estado de Resultado Individual en Función del Gasto

| | Nota | Años terminados Al 31 de diciembre de 2021 | 2020 |
|---|---|---|---|
| | | *(En miles de pesos, excepto la utilidad por acción)* | |
| Ingresos de actividades ordinarias | 18 | $ 531,492,355 | $ 531,878,785 |
| Costo de ventas | 19 | (488,291,016) | (491,275,650) |
| **Utilidad bruta** | | 43,201,339 | 40,603,135 |
| Gastos de administración | 20 | (8,810,150) | (13,311,740) |
| Gastos de ventas | 21 | (1,752,107) | (1,916,391) |
| Otros ingresos | 22 | 818,633 | 1,376,350 |
| Otros gastos | 23 | (205,937) | (2,187,828) |
| **Utilidad en actividades de la operación** | | 33,251,778 | 24,563,526 |
| Gastos financieros, neto | 24 | (874,839) | (1,336,804) |
| **Utilidad antes de impuesto a las ganancias** | | 32,376,939 | 23,226,722 |
| Impuesto sobre la renta | 6 | | |
| Corrientes | | (10,737,811) | (8,163,930) |
| Diferido | | 61,953 | (155,833) |
| **Utilidad Neta** | | $ 21,701,081 | $ 14,906,959 |
| **Utilidad por acción** | | 11.3 | 7.8 |

*Las notas a los estados financieros hacen parte integral de los mismos.*

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Edwin Guerra Lopera
Contador Público
Tarjeta Profesional 249485–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2022.02.09 21:48:44 -05'00'

Maritza Ramirez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398–T
(Designada por Ernst & Young Audit S.A.S – TR–530)
(Véase mi informe del 9 de febrero de 2022)

**Medicarte S.A.S.**
**Vigilada por la Superintendencia de Salud**

## Estados de Cambios en el Patrimonio Individual

| | Capital suscrito y pagado | Prima en colocación de acciones | Reserva fondo garantías | Reserva legal | Resultado integral del año | Resultados acumulados | Utilidad por efecto de conversión a NCIF | Total patrimonio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Saldo al 01 de enero de 2020** | $ 9,572,489 | $ 10,270,181 | $ 2,854,003 | $ 881,000 | $ 6,852,413 | $ – | $ 244,097 | $ 30,674,183 |
| Pago de dividendos | – | – | – | – | – | (2,055,724) | – | (2,055,724) |
| Traslado del resultado anterior | – | – | – | – | (6,852,413) | 6,852,413 | – | – |
| Resultado integral del periodo | – | – | – | – | 14,906,959 | – | – | 14,906,959 |
| **Saldo al 31 de diciembre de 2020** | 9,572,489 | 10,270,181 | 2,854,003 | 881,000 | 14,906,959 | 4,796,689 | 244,097 | 43,525,418 |
| Pago de dividendos | – | – | – | – | – | **(4,282,688)** | – | **(4,282,688)** |
| Traslado del resultado anterior | – | – | – | – | **(14,906,959)** | 14,906,959 | – | – |
| Resultado integral del periodo | – | – | – | – | **21,701,081** | – | – | **21,701,081** |
| **Saldo al 31 de diciembre de 2021** | $ 9,572,489 | $ 10,270,181 | $ 2,854,003 | $ 881,000 | $ 21,701,081 | $ 15,420,960 | $ 244,097 | $ 60,943,811 |

*Las notas a los estados financieros hacen parte integrante de los mismos.*

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Edwin Guerra Lopera
Contador Público
Tarjeta Profesional 249485–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2022.02.09 21:49:20 -05'00'

Maritza Ramirez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398–T
(Designada por Ernst & Young Audit S.A.S – TR–530)
(Véase mi informe del 9 de febrero de 2022)

## Medicarte S.A.S.
## Vigilada por la Superintendencia de Salud

## Estados de Flujos de Efectivo Indirecto, Individual

| | Años terminados Al 31 de diciembre de 2021 | 2020 |
|---|---|---|
| Flujos de efectivo por las actividades de operación: | | |
| Resultado integral del año | $ 21,701,081 | $ 14,906,959 |
| **Ajustes para conciliar el resultado con el efectivo neto provisto por las actividades de operación** | | |
| Depreciaciones y amortizaciones | 2,867,353 | 2,940,227 |
| Depreciación activos por derecho de uso | 3,523,163 | 3,083,892 |
| (Aumento) disminución activos por derecho de uso | (6,358,937) | (1,567,839) |
| Aumento (disminución) pasivos por arrendamiento | 6,358,937 | 1,567,840 |
| Deterioro de cartera | 1,315,502 | 3,542,304 |
| Deterioro de inventario, neto | – | 210,098 |
| Impuesto de renta y complementarios | 10,737,810 | 8,319,758 |
| Impuesto diferido | (61,953) | – |
| Pérdida en retiro de inversiones | – | 1,813,910 |
| Recuperación deterioro de cartera | (2,215,601) | (976,173) |
| Recuperación deterioro de inventario | (204,435) | – |
| Intereses causados | 10,580 | 13,116 |
| | 37,673,500 | 33,854,092 |
| **Cambios en activos y pasivos:** | | |
| (Aumento) disminución en deudores comerciales y otras cuentas por cobrar | 27,212,358 | 8,791,532 |
| (Aumento) disminución en inventarios | (20,582,948) | 1,292,785 |
| Aumento (disminución) en acreedores comerciales y otras cuentas por pagar | (29,670,606) | (19,827,801) |
| Aumento (disminución) en beneficios a los empleados | 709,276 | 284,876 |
| Aumento (disminución) en otros pasivos no financieros | 713,729 | 63,485 |
| Aumento (disminución) en impuesto a las ganancias pagado | (7,942,719) | (4,339,076) |
| Aumento (disminución) distribución dividendos | (4,282,688) | (2,055,724) |
| **Efectivo neto provisto por las actividades de operación** | 3,829,902 | 18,064,169 |
| **Flujos de efectivo por actividades de inversión:** | | |
| (Aumento) disminución en participación en negocios conjuntos | | 2,081,854 |
| (Aumento) disminución en adquisición de propiedades y equipo | (3,713,620) | (1,860,402) |
| (Aumento) disminución en activos intangibles y diferidos | (5,677,290) | (1,409,523) |
| **Efectivo neto usado en actividades de inversión** | (9,390,910) | (1,188,071) |
| **Flujos de efectivo por actividades de financiación:** | | |
| Aumento (disminución) en pago de obligaciones financieras | (2,628,609) | (5,793,867) |
| Intereses pagados | 289,902 | 775,977 |
| Pagos por arrendamiento financiero | (3,955,472) | (3,425,982) |
| Intereses por arrendamiento | 534,184 | 414,570 |
| Aumento (disminución) en utilidades retenidas por adopción NIIF | – | – |
| **Efectivo neto usado en las actividades de financiación** | (5,759,995)) | (8,029,302) |
| **Aumento (disminución) de efectivo** | (11,321,003) | 8,846,796 |
| Efectivo al inicio del año | 14,227,891 | 5,381,095 |
| **Efectivo al final del año** | $ 2,906,888 | $ 14,227,891 |

*Las notas a los estados financieros hacen parte integral de los mismos.*

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Edwin Guerra Lopera
Contador Público
Tarjeta Profesional 249485–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2022.02.09 21:51:26 -05'00'

Maritza Ramirez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398–T
(Designada por Ernst & Young Audit S.A.S – TR–530)
(Véase mi informe del 9 de febrero de 2022)

# Certificación e Informe del Revisor Fiscal

**GRI 102-56**

Building a better working world

## Informe del Revisor Fiscal sobre la Evaluación del Control Interno y del Cumplimiento de las Disposiciones Estatutarias y de la Asamblea de Accionistas

A los Accionistas de
Medicarte S.A.S.

### Descripción del Asunto Principal

El presente informe hace referencia a los procedimientos ejecutados en la evaluación de las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de Medicarte S.A.S. (en adelante, "la Compañía"), así como la evaluación del cumplimiento, por parte de la Administración de la Compañía, de las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas al 31 de diciembre de 2021.

Los criterios para medir este asunto principal son los parámetros establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), y políticas definidas por la Compañía, en lo relacionado con el control interno y, lo contemplado en los estatutos y actas de Asamblea de Accionistas, en lo que tiene que ver con el cumplimiento de las disposiciones allí contenidas.

### Responsabilidad de la Administración

Medicarte S.A.S., es responsable del diseño e implementación de las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de la Compañía, así como de la definición de políticas y procedimientos que de él se desprendan. Estas medidas de control interno son definidas por los órganos societarios, la Administración y su personal, con el fin de obtener un aseguramiento razonable en relación con el cumplimiento de sus objetivos operacionales, de cumplimiento y de reporte, debido a que necesitan la aplicación del juicio de la Compañía, con el fin de seleccionar, desarrollar e implementar los controles suficientes y para monitorear y evaluar su efectividad. Por otro lado, la Administración de la Compañía es responsable de garantizar que sus actos se ajusten a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas.

### Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad consiste en adelantar un trabajo sobre los aspectos mencionados en el párrafo 'Descripción del asunto principal', de acuerdo con lo establecido en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, con el fin de emitir una conclusión basada en los procedimientos diseñados y ejecutados con base en mi juicio profesional y la evidencia obtenida como resultado de los mencionados procedimientos. Conduje mi trabajo con base en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia. He cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos éticos establecidos en el Código de Ética para profesionales de la contabilidad aceptado en Colombia, basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Building a better working world

**Procedimientos Realizados**

Para la emisión del presente informe, los procedimientos ejecutados consistieron principalmente en:

- Lectura de los estatutos y actas de Asamblea de Accionistas por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, con el fin de evaluar si las disposiciones o instrucciones allí contenidas han sido implementadas durante el período, o cuentan con un adecuado cronograma de implementación.
- Indagaciones con la Administración acerca de cambios a los estatutos que tuvieron lugar en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021, así como posibles cambios que se tienen proyectados.
- Inspección de documentos que soporten el cumplimiento de las disposiciones que dieron lugar a los cambios en los estatutos efectuados en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021.
- Entendimiento, evaluación del diseño y pruebas de operatividad, con alcance definido según el criterio del auditor, de los controles a nivel de entidad, establecidos por la Compañía por cada uno de los elementos del control interno.
- Entendimiento y evaluación del diseño de los controles, con alcance definido según el criterio del auditor, sobre procesos significativos que afectan materialmente la información financiera de la Compañía.
- Seguimiento a los planes de acción ejecutados por la Compañía como respuesta a las deficiencias identificadas en períodos anteriores o durante el período cubierto por el presente informe.

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, incluida la posibilidad de colusión o de un sobrepaso de controles por parte de la Administración, pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que podrían no ser detectados. El resultado de los procedimientos previamente descritos por el período objeto del presente informe no es relevante para los futuros períodos debido al riesgo de que el control interno se vuelva inadecuado por cambios en condiciones, o que el grado de cumplimiento con políticas y procedimientos pueda deteriorarse. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

**Conclusión**

Concluyo que, al 31 de diciembre de 2021, las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que están en su poder, de Medicarte S.A.S., existen y son adecuadas, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), y que la Administración de la Compañía ha dado cumplimiento a las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas, con base en los criterios de medición antes expuestos.

Building a better working world

**Otros Asuntos**

Mis recomendaciones sobre oportunidades de mejora en el control interno han sido comunicadas a la Administración por medio de cartas separadas. Adicional a los procedimientos detallados en el presente informe, he auditado, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, los estados financieros de Medicarte S.A.S al 31 de diciembre de 2021 bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, sobre los cuales emití mi opinión sin salvedades el 9 de febrero de 2022. Este informe se emite con destino a la Asamblea de Accionistas de Medicarte S.A.S, para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito, ni distribuido a terceros.

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2022.02.09 21:55:22 -05'00'

Maritza Ramirez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Colombia
9 de febrero de 2022


Print Screen SysRq
Scroll Lock
Insert
Home
Page Up
Delete
End
Page Down
Enter
Shift
Ctrl
Alt
Space
Home
Pg Up
End
Pg Dn
Ins
Del
77448
77474
48484
84756
84092
29384
27465
48765
29847
49875
29477
30987
39875
83746
19484
28747
10998
19480
10998
18276
19485
19870
28474
28376
83478
76655
19743
10003
30488



# Compromiso Ambiental

Establecimos objetivos y metas enfocadas en la protección ambiental y al mejoramiento de la gestión interna de los residuos generados en la atención y servicios de salud. En Medicarte velamos por la sostenibilidad ambiental.

Estamos comprometidos con el medio ambiente y buscamos prevenir y evitar el impacto negativo derivado de nuestras actividades, productos y servicios

**¡Queremos y cuidamos el medio ambiente!**

.



En Medicarte por medio de nuestra **Política de Compromiso con el Medio Ambiente**, nos comprometemos a implementar medidas encaminadas a prevenir, controlar y reducir los impactos ambientales negativos derivados de nuestra actividad, dando cumplimiento a la normatividad vigente. Dentro de nuestras principales estrategias se encuentran:

- El cumplimiento de los requisitos legales.
- La promoción del mejoramiento continuo del comportamiento ambiental.
- La prevención de la contaminación y preservación de los recursos naturales.
- La adecuada gestión de residuos y reciclaje.
- Fomento de una cultura de respeto con el medio ambiente.
- El mejoramiento del desempeño ambiental y del cuidado de los recursos naturales.
- El seguimiento por medio de indicadores trazadores.

## Principio de **Precaución**

Desde el Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria -GAGAS-, aplicamos el principio de enfoque de precaución, con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente. Desarrollamos actividades que disminuyen el impacto negativo derivado de productos y servicios; así mismo, fomentamos una cultura centrada en la generación de conciencia en los colaboradores frente al impacto ambiental que dejan sus propias actividades y la contribución al desarrollo sostenible de la Organización **GRI 102-11**. Por su parte, la Organización no identificó incumplimientos de la normatividad en materia medio ambiental **GRI 307-1**.

Durante el 2021 realizamos las siguientes actividades para el logro de los objetivos propuestos:

- Seguimiento a indicadores ambientales, realizando análisis del comportamiento ambiental y el establecimiento de planes de acción asegurando el mejoramiento continuo.
- Gestión de diferentes estrategias y disposición de recursos para garantizar una adecuada gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Fomento en el manejo eficiente del agua y la energía, propiciando espacios amplios, con la inclusión de iluminación natural en las sedes, buscando la disminución del uso de luz artificial durante el día.
- Continuidad en la formación de los colaboradores en temas ambientales como: desactivación de residuos, Plan para la Gestión Integral de los Residuos generados en la Atención en Salud y otras actividades -PGIRASA 2021-, segregación y disposición de residuos especiales, manejo y disposición de reciclaje, código de colores, aseo terminal y rutinario de las áreas, conductas básicas de bioseguridad, legislación ambiental y sanitaria, entre otros.
- Implementación de estrategias de sensibilización, reflexión y comunicación sobre el compromiso con el medio ambiente para generar conciencia ambiental en los colaboradores.
- Continuamos con las jornadas de capacitación y sensibilización desde el programa de orden y aseo.
- Implementación del nuevo esquema de colores según la Resolución 2184 de 2019.
- Realización de diagnóstico ambiental en cada sede y establecimiento de plan de mejoramiento según hallazgos.
- Fortalecimiento del equipo de gestión ambiental.

## Estrategias de **Cambio**

- **Asesoría GAIA Servicios Ambientales:** durante el 2021 emprendimos junto a la empresa GAIA el proyecto de gestión ambiental, con el fin de realizar el diagnóstico de la situación ambiental en las diferentes sedes de la organización, estableciendo el plan de acción según los hallazgos encontrados. El proyecto está enfocado en cuatro unidades específicas: gestión ambiental, reportes a entes de control, gestión de residuos y gestión de aguas.
- **Incorporación nuevo código de colores:** implementación del nuevo código de colores para la separación de residuos según lo estipulado por la Resolución No. 2184 de 2019. Realizamos cambio de esquema de colores a **blanco, negro y verde** y capacitamos a nuestros colaboradores en la correcta disposición de residuos en la institución y en sus hogares.





# Desempeño Ambiental

En Medicarte, los productos que se clasifican como recuperables de acuerdo a nuestra actividad económica, son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Los principales residuos recuperables generados son: algunos papeles y plásticos, chatarra, vidrio, radiografías, partes y equipos obsoletos o en desuso, entre otros.

En el 2021, tuvimos una destinación de residuos para su aprovechamiento en reciclaje del **41%**, presentandose un crecimiento del **11%**, pasando de 30.767 kg en 2020 a 34.120 kg. **GRI 301-2**.



# Nuestro Consumo de **Servicios en 2021**

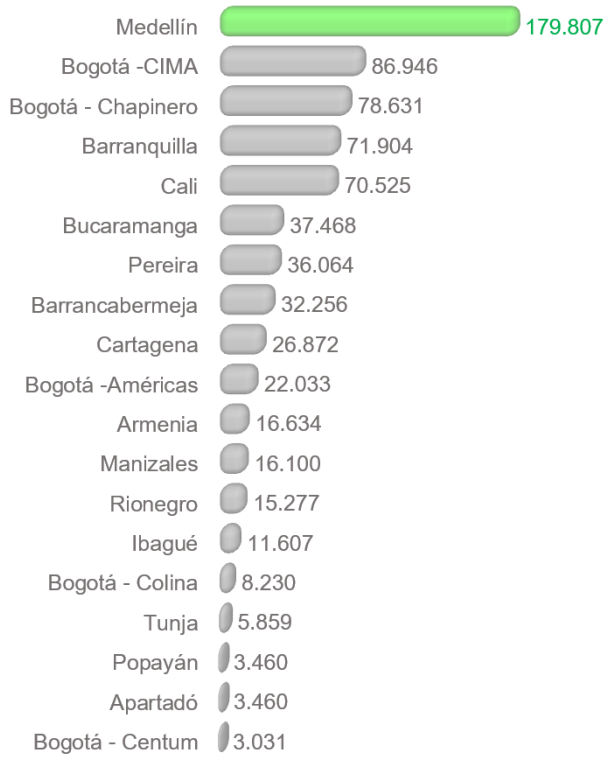
GRI 302-1 GRI 303-5

**726.164 KW/año**
**Energía**

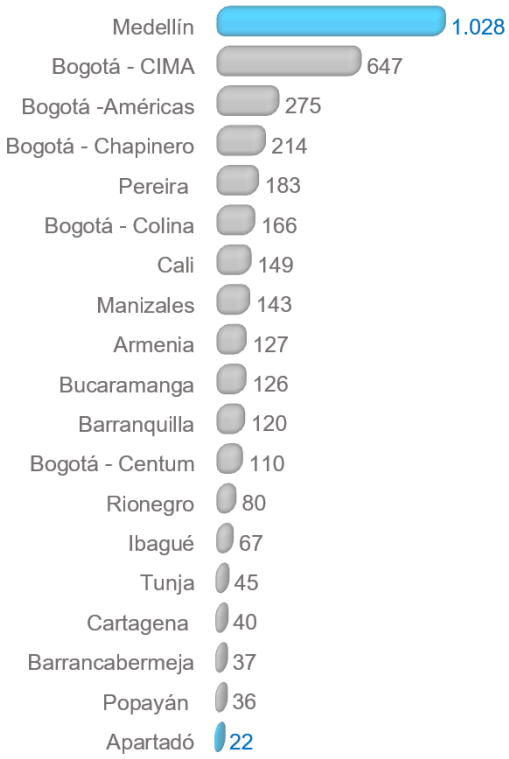
**3.615 m³/año**
**Acueducto**

Durante el 2021 el consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables fue de 2.545L de gasolina corriente equivalente a 559.821 galones imperiales. En el comportamiento energético, se observa que el **67%** del consumo se concentra en las sedes de Medellín, Bogotá (CIMA, Chapinero), Barranquilla y Cali. Por su parte, el **65%** del consumo de agua se concentra en las sedes de Medellín, Bogotá (CIMA, Américas y Chapinero), y Pereira. Implementamos diferentes estrategias para el consumo consciente y responsable de la energía y agua, mediante el uso eficiente y sostenible.

**Consumo energético** KW/año




**Consumo de agua** m³/año




Las sedes de Bucaramanga y Manizales fueron clasificadas por los entes de control como vertimientos de aguas domésticas; las demás sedes han sido clasificadas como aguas residuales no domésticas GRI 303-4.




# Gestión de Residuos

## GRI 306-2

Definimos y estandarizamos las técnicas de tratamiento y la disposición final que deben recibir los diferentes residuos que son generados por nuestras actividades.

| TIPO DE RESIDUO | | TRATAMIENTO | DISPOSICIÓN FINAL |
|---|---|---|---|
| No Peligrosos | No aprovechables | Relleno sanitario | Relleno Sanitario |
| | Aprovechables | Plantas de tratamiento | Aprovechamiento |
| | Reciclables | Reciclaje | Aprovechamiento |
| Peligrosos | Infecciosos: Biosanitarios, cortopunzantes | Desactivación baja eficiencia | Incineración |
| | | Desactivación alta eficiencia | Relleno sanitario |
| | Pilas, baterías, tubos lámpara | Programas Postconsumo | Postconsumo |

Tuvimos un crecimiento del **73%** en los residuos generados, pasando de 47.466Kg en 2020 a 82.331Kg. Esto a causa de la apertura de nuevas sedes y la reactivación de la atención presencial que incrementa el uso de elementos de protección personal para garantizar la seguridad de nuestros pacientes y colaboradores. Las técnicas de tratamiento o disposición final para los residuos biosanitarios y cortopunzantes son realizados por la empresa aliada para esta gestión. Durante el 2021, la destinación de residuos para incineración fue del **27%** y para relleno sanitario fue del **31%**, presentándose una disminución para este último del -16% frente a 2020.

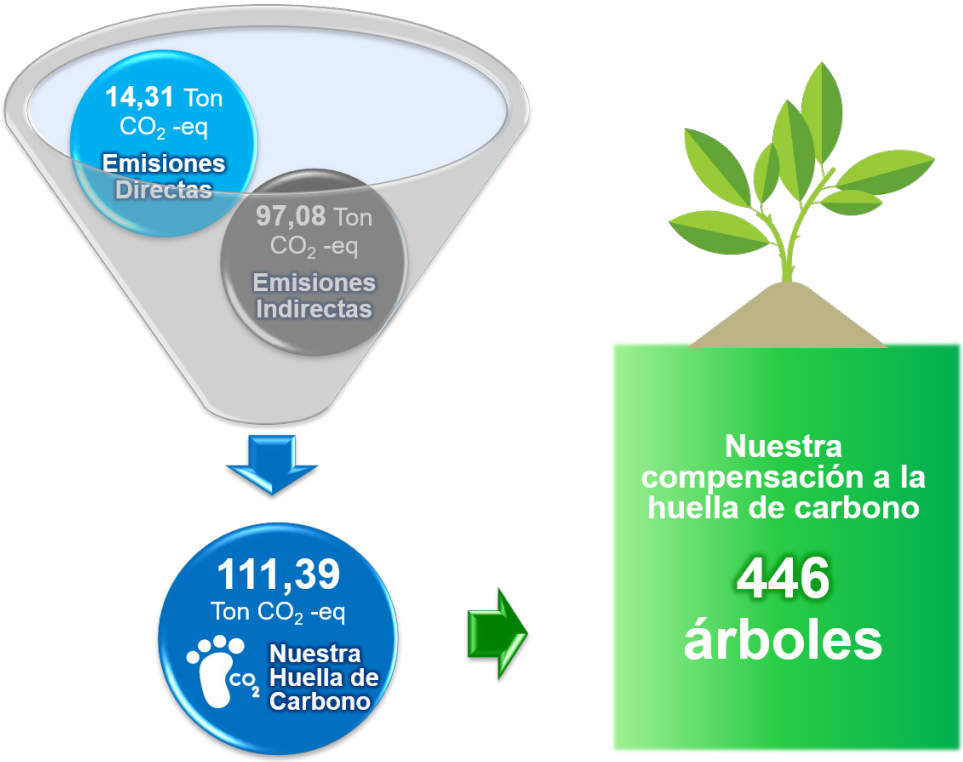
### La destinacion final de nuestros residuos

| Destinación de los residuos | Porcentaje | Valor Absoluto en Kg |
|---|---|---|
| Relleno Sanitario | 30,9 % | 25.018 |
| Incineración | 26,8% | 21.667 |
| Reciclaje | 41,1% | 34.120 |
| Residuos especiales | 0,2% | 173 |

# Emisiones

**GRI 305-1** **GRI 305-5**

Medicarte en su compromiso con la gestión ambiental y reducir los impactos negativos que generan sus actividades, incluye la medición de los Gases de Efecto Invernadero -GEI-, con el fin de contrubuir en la reducción del efecto invernadero y por tanto el calentamiento global de la tierra. Para la medición de GEI directos[14] e indirectos[15] se utilizó el protocolo de medición y reporte de gases efecto invernadero de la World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI). Los gases incluidos en el cálculo fueron: dióxido de carbono -$CO_2$-, gas metano -$CH_4$- y dióxido de nitrógeno -$N_2O$-.




14. GEI directos: gases que contribuyen al efecto invernadero sin sufrir modificaciones.
15. GEI indirectos: gases que sufren una transformación cuando llegan a la atmósfera.



# Talleres de **Conciencia Ambiental**

Para el 2021 continuamos el despliegue de nuestra Política de Compromiso con el Medio Ambiente con nuestros colaboradores y aprendimos a realizar una adecuada segregacion de residuos y uso de insumos.

Promovimos la adecuada segregación de los residuos, a través de la campaña educativa de la correcta segregación de los residuos sólidos. Al separar los residuos evitamos que puedan contaminarse entre ellos, y es más fácil tratarlos de forma correcta, favoreciendo la gestión ambiental de la organización.

**La importancia de una adecuada segregación puede disminuir el impacto ambiental dando bienestar al hábitat animal.**







# Nuestros **Retos 2022**

Acciones de mejoramiento a ejecutar para el logro de nuestros objetivos en materia de la sostenibilidad del medio ambiente.

1. Gestión para el vertimiento de aguas e impacto en el recurso hídrico.
2. Estrategias de cambio que impacten directamente al medio ambiente.
3. Estrategias que involucren a la comunidad en el cuidado del medio ambiente.
4. Actividades que compensen la huella de carbono generada por la organización.
5. Estrategias para disminuir las emisiones directas e indirectas.
6. Iniciativas que respondan a la inclusión de la economía circular.



# Tabla Contenido GRI

GRI 102-55

## GENERAL

| Estándar | Contenido | Página | Observación |
|---|---|---|---|
| **GRI 101** | Fundamentos | 10 | |
| **Perfil de la Organización** | | | |
| **GRI 102-1** | Nombre de la Organización | 10 | |
| **GRI 102-2** | Actividades, marcas, productos y servicios | 31 | |
| **GRI 102-3** | Ubicación de la sede | 5 | |
| **GRI 102-4** | Ubicación de las operaciones | 5 | |
| **GRI 102-5** | Propiedad y forma jurídica | 31 | |
| **GRI 102-6** | Mercados servidos | 33, 34 | |
| **GRI 102-7** | Tamaño de la organización | 5, 6, 34, 79, 82, 87, 101 | |
| **GRI 102-8** | Información sobre empleados y otros trabajadores | 50 | |
| **GRI 102-9** | Cadena de suministro | 50 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **GRI 102-10** | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 53 | |
| **GRI 102-11** | Principio enfoque o de precaución | 154 | |
| **GRI 102-12** | Iniciativas externas | 11, 25 | |
| **GRI 102-13** | Afiliación a asociaciones | 31 | |
| **Estrategia** | | | |
| **GRI 102-14** | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 12 | |
| **GRI 102-15** | Principales impactos, riesgos y oportunidades | 56 | |
| **Ética e integridad** | | | |
| **GRI 102-16** | Valores, principios, estándares y normas de conducta | 46 | |
| **GRI 102-17** | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 46 | |
| **Gobernanza** | | | |
| **GRI 102-18** | Estructura de gobernanza | 42 | |
| **GRI 102-19** | Delegación de autoridad | 44 | |
| **GRI 102-20** | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | 44 | |
| **GRI 102-21** | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | 18 | |
| **GRI 102-22** | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | 42, 43 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Relacionamiento con los grupos de interés** | | | |
| **GRI 102-40** | Lista de grupos de interés | 18 | |
| **GRI 102-41** | Acuerdos de negociación colectiva | - | La organización no cuenta con acuerdos de negociación colectiva |
| **GRI 102-42** | Identificación y selección de grupos de interés | 18 | |
| **GRI 102-43** | Enfoque para la participación de los grupos de interés | 17 | |
| **GRI 102-44** | Temas y preocupaciones clave mencionados | 17 | |
| **Prácticas de reporte** | | | |
| **GRI 102-45** | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | - | La organización no presenta estados financieros consolidados. |
| **GRI 102-46** | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 20 | |
| **GRI 102-47** | Lista de temas materiales | 21 | |
| **GRI 102-48** | Re-expresión de la información | 11 | |
| **GRI 102-49** | Cambios en la elaboración de informes | 11 | |
| **GRI 102-50** | Periodo objeto del informe | 10 | |
| **GRI 102-51** | Fecha del último informe | 10 | |
| **GRI 102-52** | Ciclo de elaboración de informes | 10 | |
| **GRI 102-53** | Punto de contacto para preguntas sobre el informe | 8 | |
| **GRI 102-54** | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | 11 | |
| **GRI 102-55** | Índice de contenidos GRI | 162 | |
| **GRI 102-56** | Verificación externa | 138, 148 | Este informe no fue verificado por entidades externas para metodología GRI. |
| **Enfoque de Gestión** | | | |
| **GRI 103-1** | Explicación del tema material y su Cobertura | 20 | |
| **GRI 103-2** | El enfoque de gestión y sus componentes | 36, 56, 64, 74 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **GRI 103-3** | Evaluación del enfoque de gestión | 36, 66, 106 | |
| **Desempeño Económico** | | | |
| **GRI 201-1** | Valor económico directo generado y distribuido | 138, 139, 141, 144 | |
| **GRI 204-1** | Prácticas de Adquisición: Proporción de gasto en proveedores locales | 142 | |
| **GRI 205-1** | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | 46, 47, 61 | |
| **GRI 205-2** | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 46, 47, 61 | |
| **GRI 206-1** | Competencia desleal: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | 61 | |
| **Desempeño Ambiental** | | | |
| **GRI 301-2** | Porcentaje de los materiales usados que son materiales reciclados | 122, 156 | |
| **GRI 302-1** | Consumo energético dentro de la organización | 157 | |
| **GRI 303-4** | Vertidos de agua | 157 | |
| **GRI 303-5** | Consumo de agua | 157 | |
| **GRI 305-1** | Emisiones: Emisiones directas de GEI (alcance 1) | 159 | |
| **GRI 305-5** | Emisiones: Reducción de las emisiones de GEI | 158 | |
| **GRI 306-2** | Residuos por tipo y método de eliminación | 61, 154 | |
| **GRI 307-1** | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | 45 | |
| **Desempeño social** | | | |
| **GRI 401-1** | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 129 | |
| **GRI 401-3** | Permiso parental | 130 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **GRI 403-1** | Representación de los trabajadores en comités formales | 131 | |
| **GRI 403-2** | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 131 | |
| **GRI 403-4** | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | 131 | |
| **GRI 403-5** | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | 133 | |
| **GRI 403-6** | Fomento de la salud de los trabajadores | 133 | |
| **GRI 403-7** | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales | 133 | |
| **GRI 403-8** | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 127 | |
| **GRI 403-9** | Lesiones por accidente laboral | 132 | |
| **GRI 403-10** | Dolencias y enfermedades laborales | 132, 133 | |
| **GRI 404-1** | Media de horas de formación al año por empleado | 133 | |
| **GRI 404-2** | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 133 | |
| **GRI 405-1** | Diversidad e igualdad de oportunidades: Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 127 | |
| **GRI 405-2** | Diversidad e igualdad de oportunidades: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 127, 128 | |
| **GRI 406-1** | No Discriminación: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 128 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **GRI 415-1** | Política Pública: Contribución a partidos y/o representantes políticos | 60 | |
| **GRI 416-1** | Salud y seguridad de los clientes: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | 79, 82, 87, 101 | |
| **GRI 417-1** | Marketing y etiquetado: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | 53 | |
| **GRI 417-2** | Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | 53 | |
| **GRI 417-3** | Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | 53 | |
| **GRI 418-1** | Privacidad del cliente: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 60 | |
| **GRI 419-1** | Cumplimiento socioeconómico: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | 61 | |



# Agradecimientos

Damos las gracias a los Accionistas, por el decidido apoyo y confianza brindado en todos los procesos emprendidos durante el año 2021. Estos resultados dan cuenta de la solidez de la organización y de la continuidad en el tiempo gracias al trabajo en equipo.

Resaltamos la labor y damos las gracias a nuestros colaboradores que entregaron su compromiso, tenacidad y, principalmente su afecto, permitiendo mantenernos como la empresa que hoy somos en el sector de la salud en Colombia.

JUAN CARLOS RODRÍGUEZ JAILLIER
Representante Legal
MEDICARTE S.A.S

Información Adicional:

Se deja constancia que, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 447 del Código de Comercio, los informes, el balance, sus anexos y demás documentos exigidos por la Ley, estuvieron a disposición de los Accionistas con la anticipación debida en las oficinas de la administración. De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995, copia de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad fue entregado oportunamente al Revisor Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros.

La Junta Directiva en su sesión del 17 de febrero del año 2022 aprobó y acogió como suyo el presente informe y lo respalda en todo su contenido y alcance.

Medicarte

© Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2021
Unidad Gestión del Conocimiento