Medicarte



Ponemos el corazón en lo que hacemos

PL-CPL-01 - Febrero 2021

Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2020



Nuestra razón de ser:

HUMANIZ**ARTE**

CUID**ARTE**

APOY**ARTE**

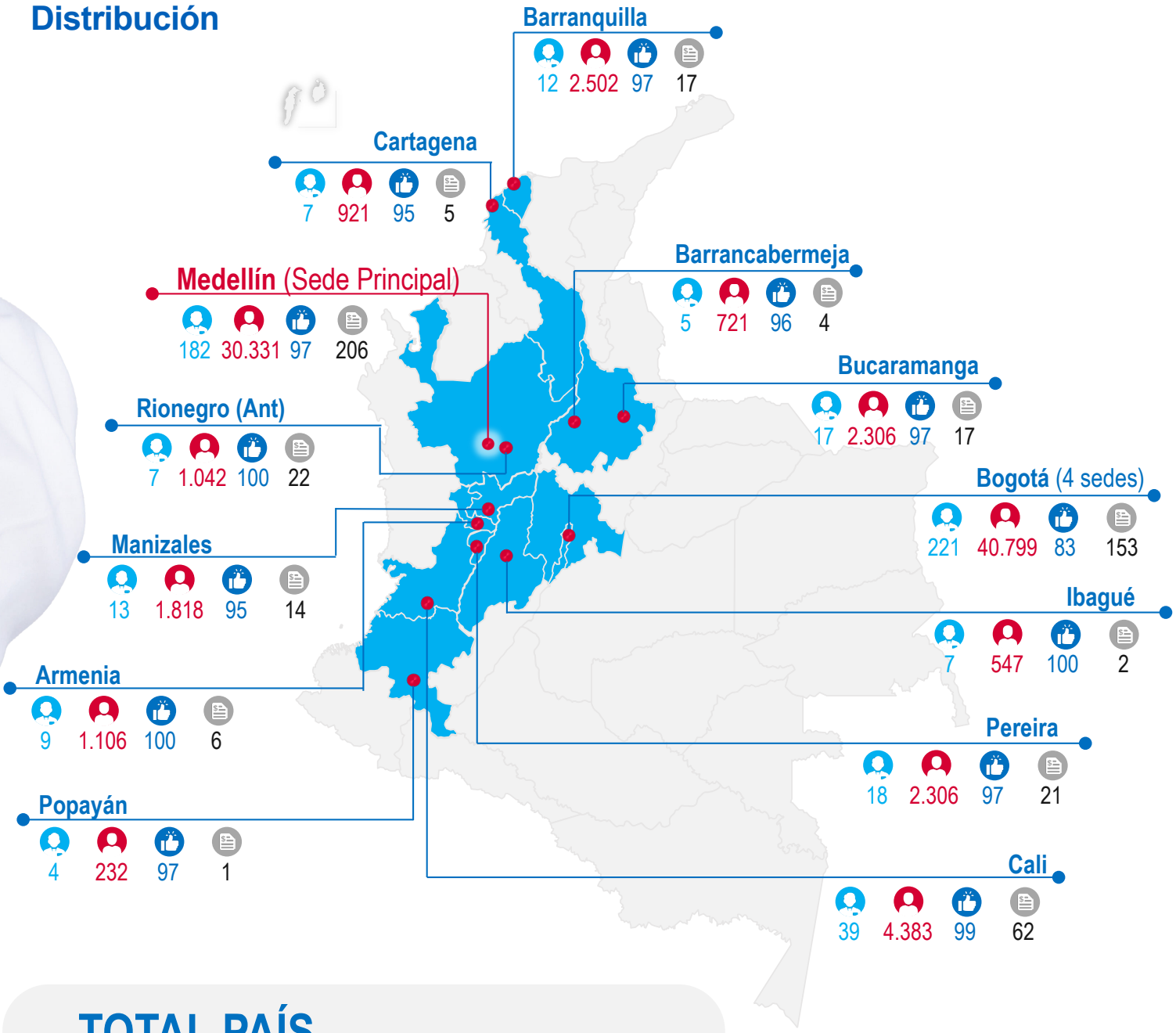
INFORM**ARTE**

¡Si conozco tu mundo,
puedo entender tus necesidades!

Presencia en Nuestra Región

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

Distribución



TOTAL PAÍS

541	89.014	95,6	530
Número de empleados	Pacientes atendidos	Porcentaje de Satisfacción	Ingresos brutos (miles de millones)

Medicarte

2020
MEMORIA DE
GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD ©

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

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





Tabla de contenido

Presencia en Nuestra Región 3

Acerca de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad ...6

Declaración del Director General 8

Análisis de Materialidad.....10

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ...18

Modelo Corporativo.....21

Modelo de Negocio.....35

Lograr niveles de Calidad Superior 46

Sobregestionar los Detalles 58

Fidelizar los Clientes.....80

Potencializar y Fortalecer el Talento Humano 94

Sostenibilidad Financiera 102

Compromiso Ambiental 118

Tabla Contenido GRI 126

Agradecimientos 130

Acerca de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad



GRI 101

Medicarte **GRI 102-1** ha preparado su Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2020 **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 del Director General

Dr. Juan Carlos Rodríguez Jaillier

GRI 102-14

Presentamos a su consideración la Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2020[1], registrando los resultados más relevantes obtenidos durante el año en materia de impacto social, ambiental y económico.

En el 2020, el mundo atravesó el mayor desafío que hemos vivido en nuestra época, y es la pandemia por el virus COVID-19, situación que ha afectado y cambiado de manera importante el diario vivir de todas las personas. De este modo, la sociedad ha sido llamada a reinventarse a nivel personal y laboral, e implementar medidas tendientes a mitigar el riesgo.

En Medicarte emprendimos tempranamente un profundo cambio en los procesos, estableciendo tres prioridades: La salud y seguridad de nuestros pacientes y familiares, la conservación de la salud de nuestros colaboradores y sus familias, y el aseguramiento de la continuidad de la operación. La reestructuración en los procesos y procedimientos para lograr nuestra meta, fueron implementados con antelación al inicio de la cuarentena estricta establecida por el Gobierno Nacional en el mes de marzo. Lo que nos permitió continuar trabajando firmemente en el cumplimiento de nuestra misión Humanizarte, buscando cada día la excelencia en nuestros procesos de prestación de servicios de salud y la generación de resultados en salud excepcionales.

La gestión farmacoterapéutica avanzada como pilar de nuestro quehacer diario, se ha fortalecido procurando los mejores desenlaces en salud de la población que tenemos en este momento asignada en nuestros diferentes programas.

Emprendimos esquemas de riesgo compartido con algunas entidades, contribuyendo una vez más en la búsqueda de la sostenibilidad del sistema, el uso eficiente y racional de los recursos, siempre anteponiendo la gestión del riesgo y los resultados en salud como premisa de cualquier modelo de atención y/o de gestión administrativa y clínica.

Dentro de las acciones más destacadas durante el 2020 podemos referir:

1. Fortalecimiento de la virtualidad: cambios en la operación y atención de nuestros pacientes a través de los diferentes modelos de atención, garantizando el acceso, la continuidad y la adherencia. Enfatizando en la necesidad de estar más cerca de los pacientes a través de la tecnología, para disminuir el contacto físico y propiciar el distanciamiento social. En línea con lo anterior, se hizo apertura de nuestro canal YouTube, el cual al cierre del periodo ya registraba 2.130 personas suscritas, la incursión en actividades educativas por medio del Magazín Web Medicarte y Fact Sheet COVID-19, dirigido a pacientes, cuidadores, familiares y personal de la salud, permitió la implementación de nuestro Plan de Educación para pacientes, cuidadores y profesionales de la salud. Estos avances se convierten en pasos de gigante para alcanzar nuestra meta en la consolidación de Escuela de Pacientes, Cuidadores y Profesionales.
2. Prestación del servicio en modalidad de atención domiciliaria: aplicación de medicamentos con garantía en la seguridad de los procesos asistenciales, tanto en la aplicación como de la mitigación del riesgo de contagio de COVID-19. Transformamos un modelo que antes de la

1 De acuerdo con las disposiciones emanadas de la Ley 603 del año 2000.

pandemia llevaba el 25% de las atenciones a domicilio, hasta alcanzar en el mes de abril un 75%. Este ajuste operativo, se logró en tiempo récord, y para nosotros constituía un esfuerzo institucional relevante, sin embargo, las prioridades habían sido claramente definidas y el objetivo de cuidar la salud de nuestros pacientes a través del acceso oportuno y seguro, y la continuidad en su atención, trazaban el norte de nuestra operación.

3. Aporte a la comunidad científica: obtuvimos publicación de las Recomendaciones basadas en consenso en Artritis Reumatoide y COVID-19, y Psoriasis y COVID-19, contribuyendo al estado del arte y a la variabilidad de la práctica clínica, lo que permite a los especialistas una toma de decisiones oportuna.

Finalmente, se dio avance a nuestros proyectos de expansión y presencia física a nivel nacional con el diseño y planeación de dos IPS ubicadas en el Urabá Antioqueño y en Boyacá, concretando el sueño de acercar servicios de alta especialidad a regiones tan importantes como estas dos, las cuales sin embargo, han estado marginadas de esta cobertura por años. Estas dos nuevas IPS permitirán el acceso a pacientes que hasta ahora requieren desplazarse a Medellín y Bogotá respectivamente, para recibir servicios de subespecialidades como las requeridas en las patologías huérfanas abordadas por Medicarte.

Durante el 2020, continuamos el desarrollo de dos Centrales de Mezclas en Medellín y Bogotá, siendo parte de la transformación tecnológica y de procesos de la organización, proyecto que continuará con tres centrales más en el 2021, lo cual nos permite aportar en la construcción de un nuevo estándar en la calidad y seguridad en la gestión farmacoterapéutica en el país.

Continuamos fortaleciendo el proceso de certificación como Centros de Referencia para Enfermedades Huérfanas, y contando a la fecha con las tres únicas IPS certificadas en el país. Hemos querido avanzar con la certificación de dos sedes más y promover la certificación de otros prestadores, tenemos la firme convicción que el espíritu de esta regulación busca entregar servicios de salud de elevados estándares para la población vulnerable portadora de Enfermedades Huérfanas y ultra-huérfanas.

El 2020 nos ha dejado profundos aprendizajes. Emprendemos un 2021 preparados, listos para abordar la responsabilidad que significa el cuidado de nuestros pacientes, el aporte en la construcción y sostenibilidad del sistema de salud y la respuesta a las necesidades de los distintos actores del Sistema de Salud, de nuestros accionistas y de la sociedad.

Cordialmente,

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER

Director General

MEDICARTE S.A.S





Análisis de Materialidad

Medicarte

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.



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 2020, se utilizaron diferentes mecanismos de participación para los grupos de interés que tuvieron contacto permanente con la Organización **GRI 102-21**, **GRI 102-40**.

Accionistas – Alta Dirección

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

Participación: Asamblea de Accionistas, Junta Directiva, Comité Directivo, Informe de Gestión, Boletín Interno, Página web.

Estado (Organismos Gubernamentales, Entes de Acreditación y Certificación) / Gremios

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, página web), Informe de Gestión, Página web.

Comunidad (Vecinos)

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, Informe de Gestión, Página web, Magazín Web Medicarte.

Comunidad académica y científica

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, Informe de Gestión, Página web.



Pacientes y familia

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: Reuniones Asamblea, Comité Directivo, Informe de Gestión, Boletín Interno, Página web.

Colaboradores

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

Participación: Comités institucionales, Grupos primarios, Evaluaciones de competencias, Encuestas de clima laboral, Informe de Gestión, Boletín Interno, Página web, Magazín Web Medicarte, Encuesta satisfacción efectuada por la firma Invamer Gallup.

Clientes

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, Informe de Gestión, Página web, encuesta satisfacción efectuada por la firma Invamer Gallup.

Proveedores

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" Informe de Gestión, Página web.

Modelo
de relacionamiento

Medicarte busca generar relaciones de confianza, conocimiento, valor para la sociedad y promover 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 diálogo y favorecer una retroalimentación efectiva, formando opinión y toma de decisiones informadas: **GRI 102-43** revisando los temas y preocupaciones clave de la Organización **GRI 102-44**.

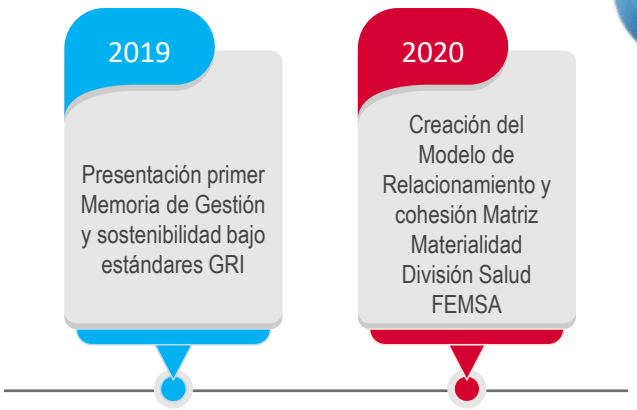
La Gobernanza y los Atributos Institucionales son los ejes transversales.

Etapas del Modelo de Relacionamiento



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, riesgos y retos para el 2021 **GRI 102-46**.

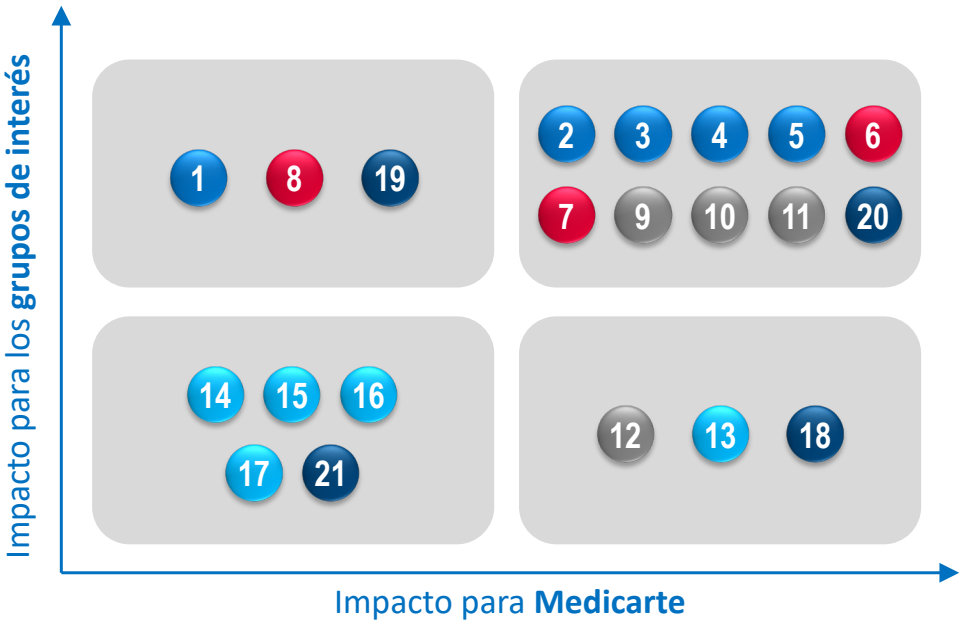


Hitos Relevantes



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**.





Sostenibilidad Financiera

1. Rentabilidad económica
2. Cadena de abastecimiento
3. Fidelizar clientes
4. Excelencia operativa
5. Ética y transparencia

Seguridad del Paciente

6. Servicios seguros y de alta calidad
7. Seguridad y confidencialidad de la información
8. Marco legal - Normatividad

Humanizarte

9. Humanización de la atención
10. Reconocimiento y posicionamiento
11. Satisfacción clientes
12. Bienestar laboral

Compromiso Ambiental

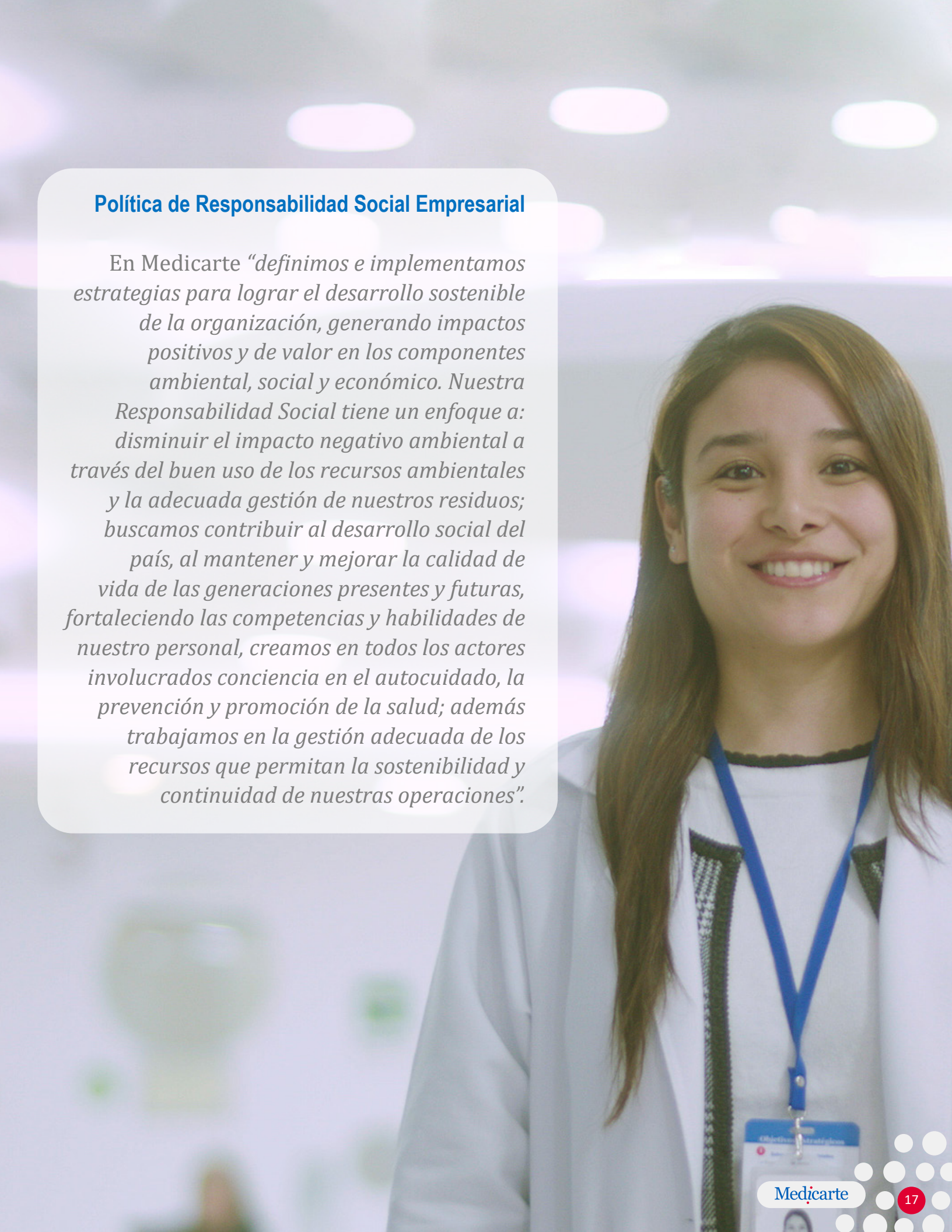
13. Gestión de residuos
14. Energía
15. Agua
16. Emisiones
17. Cambio climático

Compromiso Social

18. Rentabilidad económica
19. Cadena de abastecimiento
20. Fidelizar clientes
21. Excelencia operativa

Política de Responsabilidad Social Empresarial

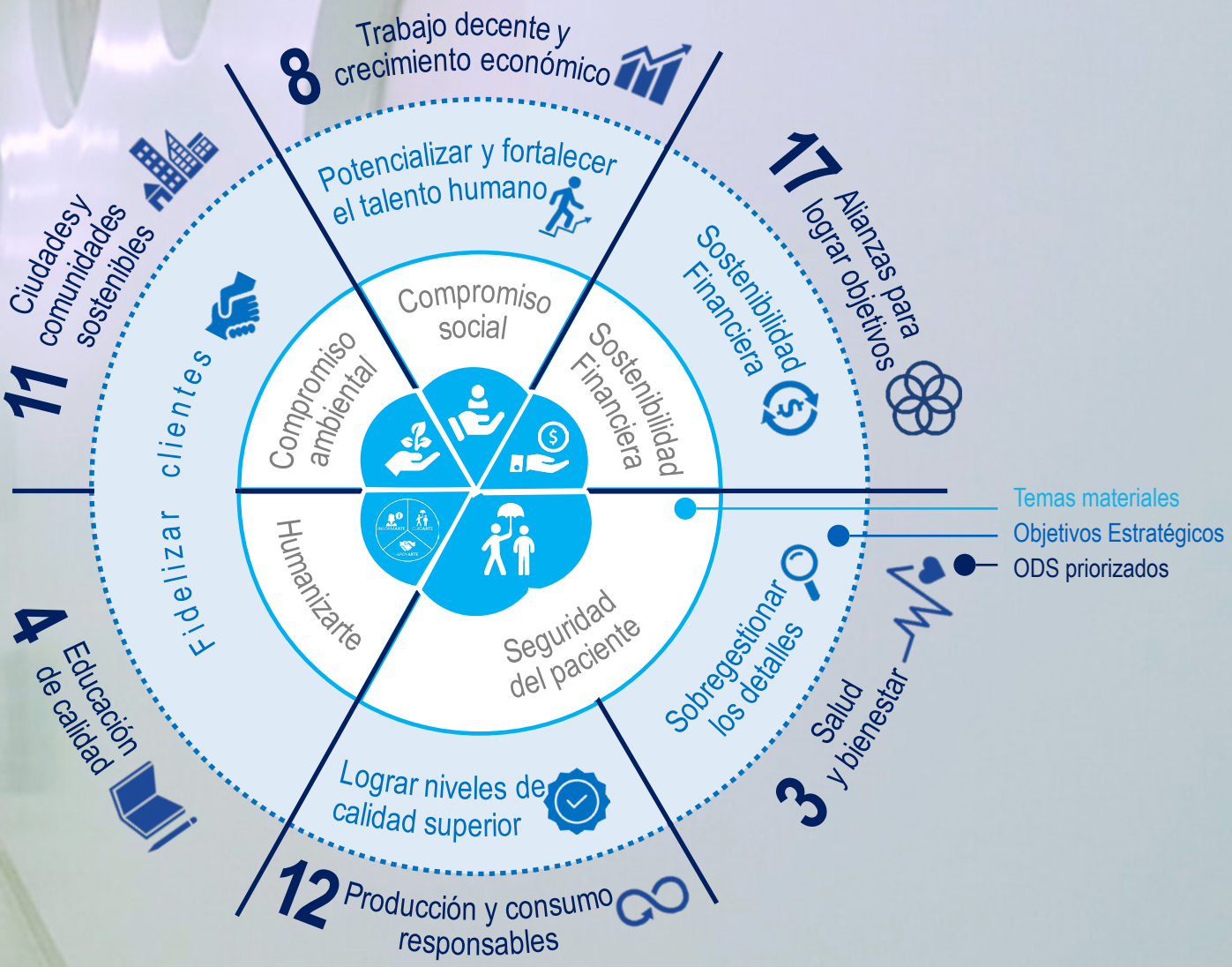
En Medicarte *"definimos e implementamos estrategias para lograr el desarrollo sostenible de la organización, generando impactos positivos y de valor en los componentes ambiental, social y económico. Nuestra Responsabilidad Social tiene un enfoque a: disminuir el impacto negativo ambiental a través del 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".*



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)[1], **priorizando seis ODS** en los cuales puede contribuir a su cumplimiento articulados con los objetivos estratégicos y temas materiales definidos.



1 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.

ODS priorizados por Medicarte

Estrategia



ODS 3 - Salud y bienestar: 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.



ODS 4 - Educación de calidad: 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.



ODS 8 - Trabajo decente y compromiso económico: Promoción de 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.



ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles: 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.



ODS 12 - Producción y consumos responsables: 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.



ODS 17 - Alianzas para lograr objetivos: 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.



Modelo Corporativo

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**.

En 2020 firmó el Pacto de Legalidad con la ANDI[1] con el propósito de continuar contribuyendo al crecimiento y desarrollo del sector de salud en Colombia **GRI 102-13**.

GRI 102-6

PRESTADOR DE SALUD
Foco en la **seguridad del paciente** y **experiencia de servicio**

ESPECIALIZADO
Gestión de **patologías crónicas y complejas**

EXPERIENCIA
Más de **12 años** de experiencia de servicio

EQUIPO DE SALUD
Enfoque por equipo de salud **Transdisciplinario**



1 ANDI: La 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.



UBICACIÓN IPS / MÓVIL

Presencia en **13 ciudades** de Colombia con **17 IPS y 11 Farmacias unificadas**

SOLUCIONES

Gestionamos **soluciones** para los pacientes, su familia y el sistema de salud

GESTIÓN DEL RIESGO

Bajo el modelo **GEFARMA**: medición **clinimétrica** de estado de salud y calidad de vida.

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL

Integramos las condiciones de cada paciente y cada condición clínica comprendiendo las diferencias e integrándolas al modelo de atención

icarte

foca en
una
ización
ada en
rsonas



Nuestros **Servicios**

GRI 102-6 GRI 102-7

Enfermería
Gastroenterología
Genética
Ginecobstetricia
Hematología
Infectología
Medicina física y rehabilitación
Medicina general
Medicina interna

Esterilización

Procesos
(n=1)

Consulta
(n=

Toma de muestras de laboratorio clínico
Servicio Farmacéutico
Terapia Ocupacional
Fisioterapia

Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica
(n=37)

Serv
Habili

Capacidad instalada

48
Consultorios
Médicos y de otros profesionales

Baja
(124)

Servicios según Ni

- Odontopediatría
- Ortopedia y/o traumatología
- Pediatría
- Psicología
- Psiquiatría
- Reumatología
- Otras consultas especialidad - no oncológico
- Consulta prioritaria



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

- Detección temprana - alteraciones del crecimiento y desarrollo (menor a 10 años)
- Detección temprana - alteraciones del desarrollo del joven (de 10 a 29 años)
- Detección temprana - alteraciones del embarazo
- Detección temprana - alteraciones en el adulto (mayor a 45 años)
- Detección temprana - cáncer de cuello uterino
- Detección temprana - cáncer seno
- Detección temprana - alteraciones de la agudeza visual
- Protección específica - atención preventiva en salud bucal
- Protección específica - atención en planificación familiar hombres y mujeres

25
Consultorios de
Atención
Farmacéutica

16 Servicios
Farmacéuticos de IPS

1 S. Farmacéutico independiente - Droguería

15 Salas de
Procedimientos

81
Sillas de
Aplicación

Mediana
(97)

Alta
(5)

vel de Complejidad

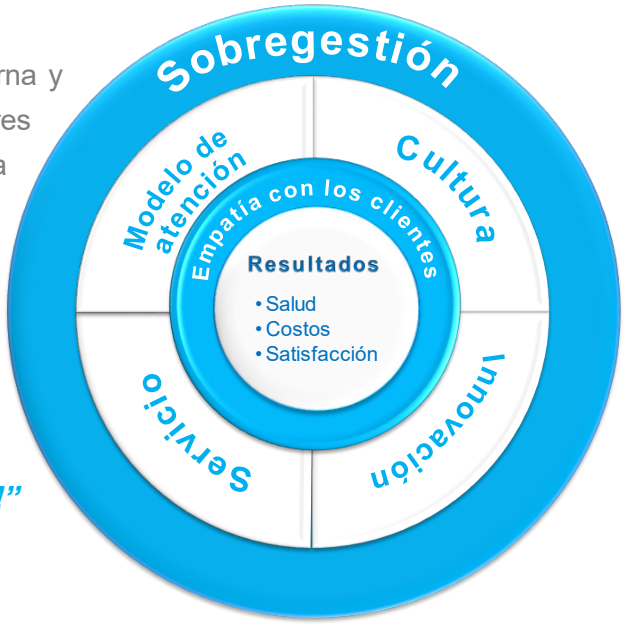
En el 2020 habilitamos los servicios de Genética, Gastroenterología y Alergología en las sedes Cali y Pereira

Direccionamiento **Estratégico**

GRI 103-2 **GRI 103-3**

Se continúa desarrollando el Plan Estratégico iniciado en 2016 y proyectado a 2020, realizando seguimiento a las estrategias definidas, articulando los procesos y las acciones del día a día, por medio de conductas visibles, basadas en atributos que son asumidos de forma auténtica por los colaboradores de la organización. En el 2020, iniciamos la actualización de la planeación estratégica proyectada al 2025, incorporando los elementos estratégicos de la División Salud Colombia FEMSA.

Medicarte continúa con su compromiso de lograr calidad interna y externa para todas las partes interesadas, definiendo factores diferenciadores en el servicio que ayudan a los colaboradores a generar experiencias memorables en los pacientes y familiares que contribuyen a llevar de la mejor forma posible su condición de salud.



"¡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



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**.

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.**

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”**:

1. La satisfacción de los pacientes en el **nivel de excelencia**
2. Los resultados en salud **Gold Standard**
3. Las EPS y clientes nos calificarán como **excelentes**
4. Ser una IPS acreditada y con criterios de centros de excelencia clínica

Atributos corporativos

Empatía

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

Responsabilidad

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

Excelencia

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

Rapidez

Generamos soluciones antes de lo esperado!

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.

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”.

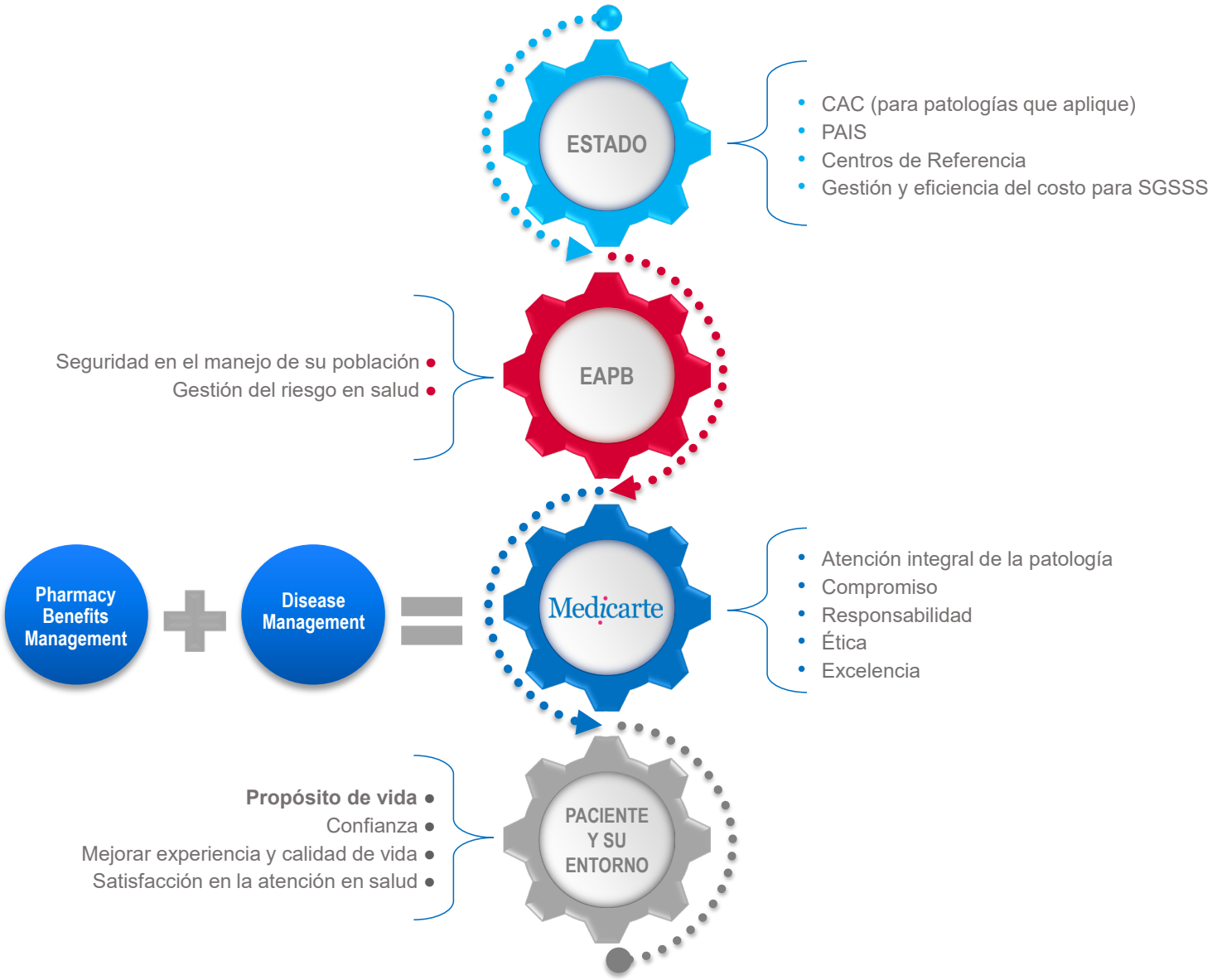




Gestionar la cartera

Garantizar la sostenibilidad financiera.

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 organizacionales, permitiendo una dirección unificada enfocada al bienestar de sus grupos de interés.

La Junta Directiva da la orientación estratégica de la Organización.

JUNTA DIRECTIVA
Medicarte
GRI 102-22

Miembros Principales

- Daniel Belaunde Arnillas
- Jorge Eduardo Schirmer Llorente
- Mauricio Vélez Cadavid

Miembros Suplentes

- Daniel Alberto Rodríguez Cofre
- Salvador Alfaro Hernández
- 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 Contraloría Interna
- Comité de Gobierno Organizacional
- Comité de Riesgos
- Comité de Conducta

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*



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



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



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*



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



Lilian Lorena Ruiz Pinilla
Coordinadora de Calidad
Enfermera
Especialista en Gerencia de Salud Pública
2019*



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



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



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



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



Enfoque Jurídico
Asesor Jurídico
2017*

Como invitados permanentes al comité:

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*

*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 Buen Gobierno Corporativo

GRI 205-2

El Código establece los compromisos éticos de la dirección y colaboradores respecto a la gestión íntegra, eficiente y transparente de su labor, así como los principios, normas y políticas generales de buen gobierno, con el fin de generar confianza en los grupos de interés 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 a:

- Confidencialidad.
- Conflictos de intereses.
- Lucha anticorrupción.
- Lucha contra 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 y Conducta

Medicarte busca fortalecer la confianza de sus colaboradores, clientes, proveedores e inversionistas, manteniendo un ambiente de transparencia y responsabilidad.

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



Modelo de Negocio

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

Cadena de **Abastecimiento**

GRI 102-9

Tenemos un único proveedor, nuestro aliado estratégico Cruz Verde, en compañía de este buscamos laboratorios que cumplan con altos estándares de calidad, disponibilidad y respaldo.



Entradas:

- Pacientes
- Clientes
- Proveedores
- Laboratorios
- Personas competentes

1

Selección de Proveedores

ÚNICO Proveedor: Droguerías y Farmacias Cruz Verde

1

Laboratorios

40

Salidas:

- Servicios farmacéuticos
- Farmacias unificadas
- Puntos de atención Modelo Cápita
- Dispensación y/o Aplicación
- Atención Farmacéutica, atención médica, y atención de enfermería

7

Seguimiento Farmacoterapéutico

Nuestros programas de atención farmacéutica, farmacovigilancia, y adherencia, fomentan y buscan entrenar a nuestros usuarios para garantizar el uso adecuado de medicamentos, aporta 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, mejorando las técnicas de administración 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.

Contamos con una central de compras, quienes se encargan de monitorizar el comportamiento de 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 seguimiento a toda la cadena de abastecimiento desde los pedidos, traslados y devoluciones a nuestro proveedor.

Contamos con servicios farmacéuticos dotados con el equipamiento y personal especializado, adherido a las normas y procedimientos internos, con el objetivo de garantizar la calidad y conservación de las condiciones de fabricación en la recepción técnica de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos. Así mismo, verificamos la coherencia en la documentación técnica y legal aportada por nuestro proveedor asegurando la trazabilidad de lo recepcionado.

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 calibrados para el monitoreo constante 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.



La realizamos desde el servicio farmacéutico tanto de manera ambulatoria como para la administración interna, donde el personal se encuentra capacitado para brindar una dispensación informada sobre la forma adecuada y segura de preparar y almacenar los medicamentos e insumos entregados. Así como los procedimientos internos necesarios para garantizar la trazabilidad de los medicamentos administrados a nuestros usuarios.

Nuestros servicios farmacéuticos cuentan con personal capacitado para brindar una dispensación completa, informando sobre el uso seguro de medicamentos, además incorporamos la elaboración y entrega de material informativo como volantes con indicaciones específicas sobre el correcto almacenamiento y preparación de los mismos. 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.

Cambios Significativos

GRI 102-10

Cambios Administrativos

Debido a la Emergencia Sanitaria declarada en Colombia a causa de la Pandemia por COVID-19, emprendimos tempranamente un profundo cambio en los procesos, estableciendo tres prioridades: La salud y seguridad de nuestros pacientes y familiares, la conservación de la salud de nuestros colaboradores y sus familias, y el aseguramiento de la continuidad de la operación. Dentro de los principales cambios se destacan:

- 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.
- Realizar el despliegue de varias estrategias logísticas para la **entrega segura en el domicilio** de los tratamientos farmacológicos, evitando la suspensión en la adherencia del tratamiento.
- 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**.
- Se fortalecieron los procesos, procedimientos e indicadores de gestión claves para la prestación eficiente de los servicios en las áreas de **Mipres, Pricing, Compras, Servicio Farmacéutico y Gestión Farmacoterapéutica**.
- El **servicio farmacéutico transaccional**, Operación Aliansalud Bogotá, se adhiere a la Gerencia Farmacéutica Medicarte con el objetivo de unir esfuerzos, potenciar la gestión, mejorar indicadores operacionales y de satisfacción hacia los clientes.
- Apertura de nuevos servicios en las sedes de Cali y Pereira: **Genética, Gastroenterología y Alergología.**


Medicarte



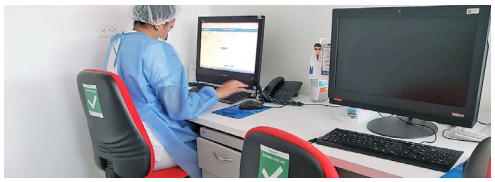

RESPETA EL AFORO MÁXIMO
1
PERSONAS
RESPETA EL AFORO MÁXIMO
3
PERSONAS


RESPETA EL AFORO MÁXIMO
2
PERSONAS
Medicarte
tecuidas tecuido


tecuidas tecuido
501
¡BIENVENIDO A LA NUEVA NORMALIDAD LABORAL!
DISTANCIA
Medicarte

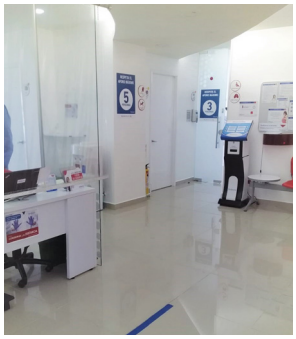




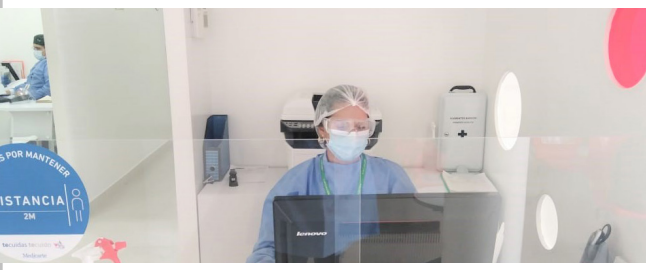











ISTANCIA
2M




tecuidas tecuido
Medicarte


Medicarte




RESPETA LA DISTANCIA FÍSICA
2M
Espera aquí
tecuidas tecuido
Medicarte




Medicarte
39

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 y planeación de dos **IPS** ubicadas en el Urabá Antioqueño y en Boyaca.







Durante el 2020, continuamos el desarrollo de dos **Centrales de Mezclas** en Medellín y Bogotá, siendo parte de la transformación tecnológica y de procesos de la organización, proyecto que continuará con tres centrales más en el 2021, lo cual nos permite aportar en la construcción de un nuevo estándar en la calidad y seguridad de la gestión farmacoterapéutica en el país. La solicitud para la certificación en Buenas Prácticas de Elaboración de Medellín fue radicada al INVIMA y se esperan ambas certificaciones en el primer semestre del año 2021.









Principales Riesgos y **Retos para el 2021**

GRI 102-15

En Medicarte contamos con una Política de Administración de Riesgos en donde nos comprometemos en 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**.

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

Cartera

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

Telemedicina

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

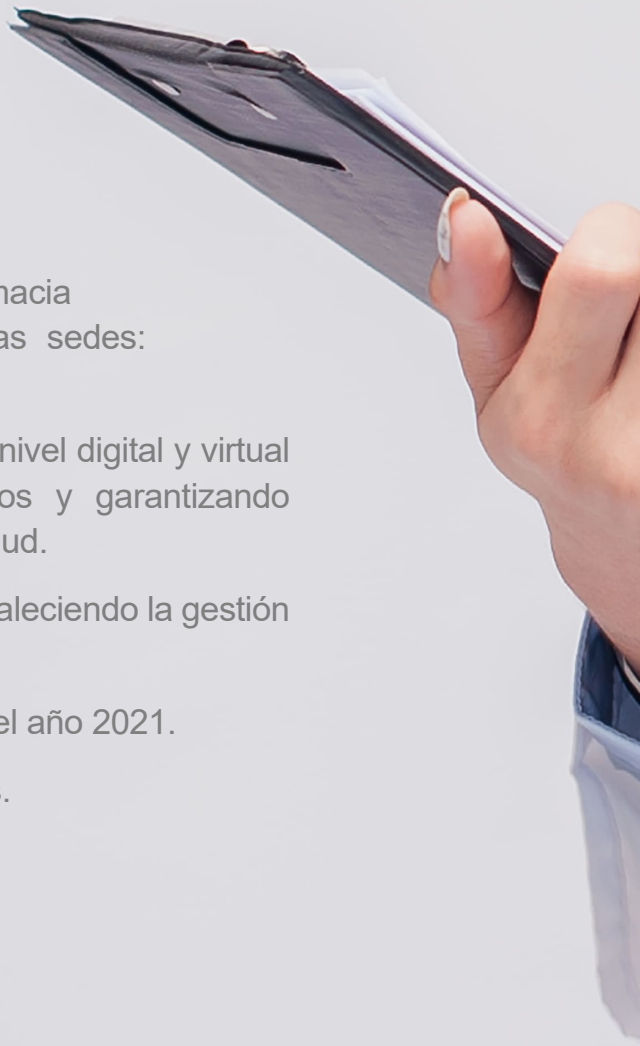


Presupuestos máximos

Presupuestos Máximos el cual llama a replantear e innovar en los modelos de negociación en dos vías, para la Industria Farmacéutica que son llamados a generar acciones para la sostenibilidad del Sistema de Salud, y para las Aseguradoras en la evaluación del uso adecuado de nuevas tecnologías en salud.

Retos para el 2021

- Generación continua de valor y experiencias memorables.
- Disrupción de modelos de atención tradicionales.
- Implementación de modelos innovadores alineados con la normativa de presupuestos máximos “Techos”.
- Innovación en la educación a pacientes, familias y profesionales.
- Nuevas tecnologías en medicamentos innovadores y biosimilares.
- Transición a plataformas tecnológicas y digitales.
- Expansión geográfica y programas con impacto social.
- Normativas emergentes relacionadas con criterios de habilitación y nuevas modalidades para la prestación de servicios de salud.
- Certificación como Centros de Referencia de Farmacia para atención de enfermedades huérfanas en las sedes: 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.
- Continuar avanzando en el modelo operacional, fortaleciendo la gestión de cartera y mejorando el flujo caja.
- Crear valor económico, alcanzar la meta VEA para el año 2021.
- Situación estructural de las Aseguradoras en el país.





Estado de **Cumplimiento**



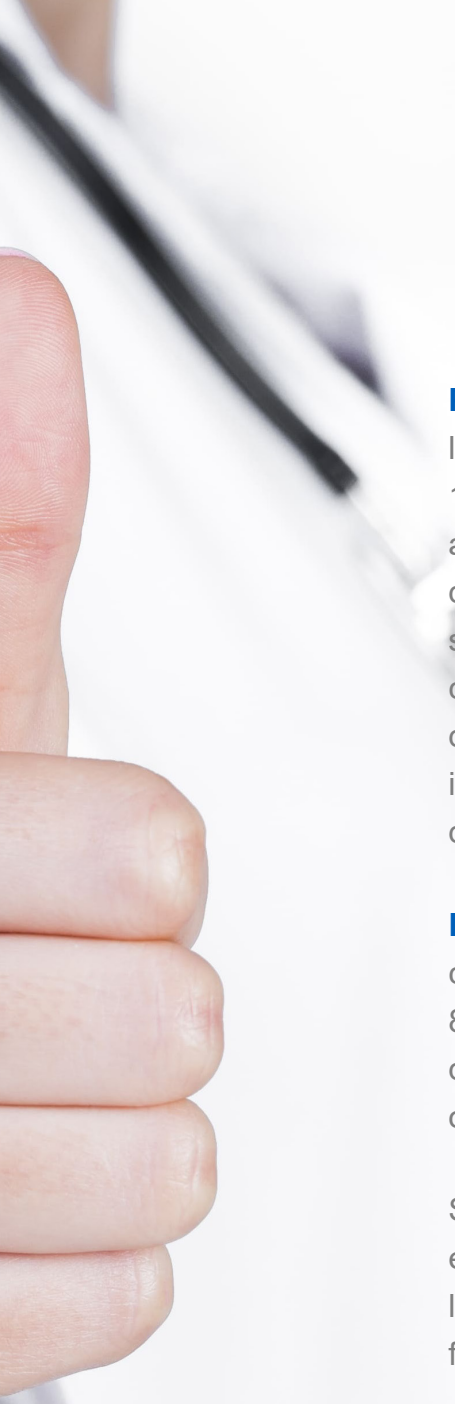
En Medicarte cumplimos de manera íntegra las normas que nos vinculan con nuestro objeto social. Todos los reportes a los entes de inspección, vigilancia y control fueron realizados de manera oportuna y completa.

Seguridad Social[1]: Dimos cumplimiento a cabalidad con todas las obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor[2]: En Medicarte cumplimos con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, certificando que cuenta con las respectivas licencias de uso de software instalado, así mismo, cuenta con los mecanismos de control para verificar la instalación de software legal en todos los equipos de cómputo.

Sistema de Gestión del Riesgo de Lavado de Activo y Financiación del Terrorismo (SARLAFT): Medicarte continúa con su compromiso con la gestión del riesgo LA/FT en cumplimiento de las normas que regulan la materia y, en especial, la Circular Externa 009 de 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud, lo que vincula a todos los grupos de interés. En el 2020, se realizaron actividades de inducción y capacitación en materia de LA/FT, se rindieron todos los informes debidos a la Unidad de Información de Análisis Financiero (UIAF) dentro de los plazos establecidos y se practicaron los procedimientos de Debida Diligencia en las vinculaciones de las contrapartes. Se monitorearon los riesgos identificados en el Sistema de Administración de Riesgos LA/FT (SARLAFT) y las transacciones derivadas de su objeto social para identificar operaciones inusuales a partir de las señales de alerta. Adicionalmente, se realizó auditoría interna 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 **GRI 205-1** **GRI 205-2**.

1 Cumplimiento a los Decretos 1406 de 1999 y Decreto Ley 2663 de 1950
2 Cumplimiento a la Ley 603 de 2000



Protección a los Datos Personales: Dimos cumplimiento de acuerdo a 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. Así mismo, se llevaron a cabo las capacitaciones sobre el contenido y manejo en el tratamiento de datos personales a los colaboradores, se efectuaron las solicitudes de autorización de tratamiento de datos a los titulares, y se gestionaron cada una de las consultas y reclamos interpuestas por los titulares de los datos personales en el ejercicio de sus derechos; se suscribieron los acuerdos necesarios para este fin.

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.

Se deja constancia que nuestra compañía cumple 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.

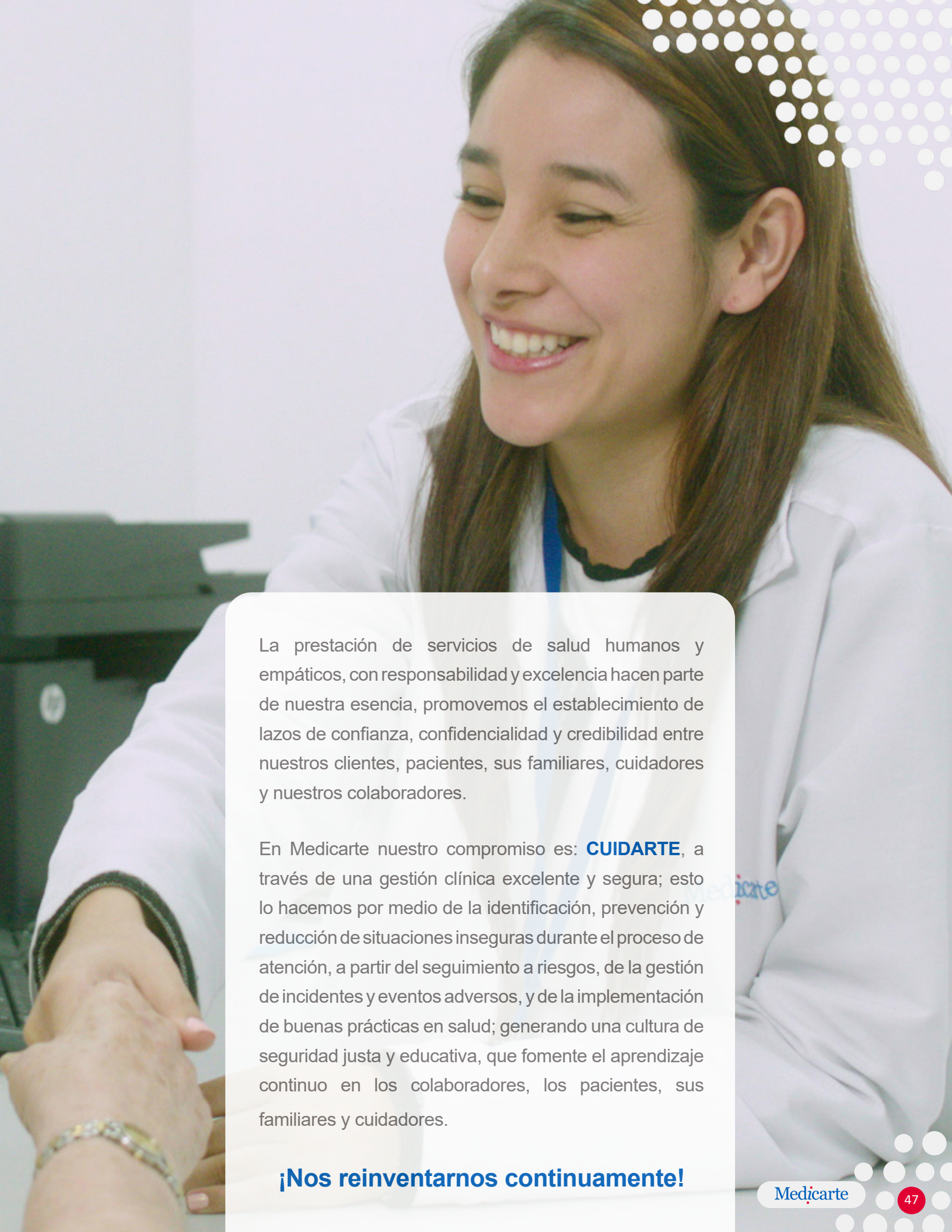
Disposiciones Legales: Durante el año 2020 no se recibieron notificaciones de demandas en contra de la Organización. Se recibió notificación del fallo favorable de un proceso laboral, por lo que no se afectó la situación financiera. Adicional, se recibió una sanción pecuniaria[3], sin embargo, no se impusieron multas ni sanciones en contra de los administradores por incumplimiento de la normatividad y la legislación. **GRI 307-1**.

3 Esta sanción no es de carácter ambiental



Lograr niveles de Calidad Superior

Medicarte



La prestación de servicios de salud humanos y empáticos, con responsabilidad y excelencia hacen parte de nuestra esencia, promovemos el establecimiento de lazos de confianza, confidencialidad y credibilidad entre nuestros clientes, pacientes, sus familiares, cuidadores y nuestros colaboradores.

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, a partir del seguimiento a riesgos, de la gestión de incidentes y eventos adversos, y de la implementación de buenas prácticas en salud; generando una cultura de seguridad justa y educativa, que fomente el aprendizaje continuo en los colaboradores, los pacientes, sus familiares y cuidadores.

¡Nos reinventarnos continuamente!

En Medicarte 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 y sus familiares. Estamos convencidos de 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 **GRI 103-2**.

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

- Gestión centrada en el paciente
- Enfoque basado en procesos
- Mejoramiento continuo
- Seguridad del paciente
- Gestión del riesgo



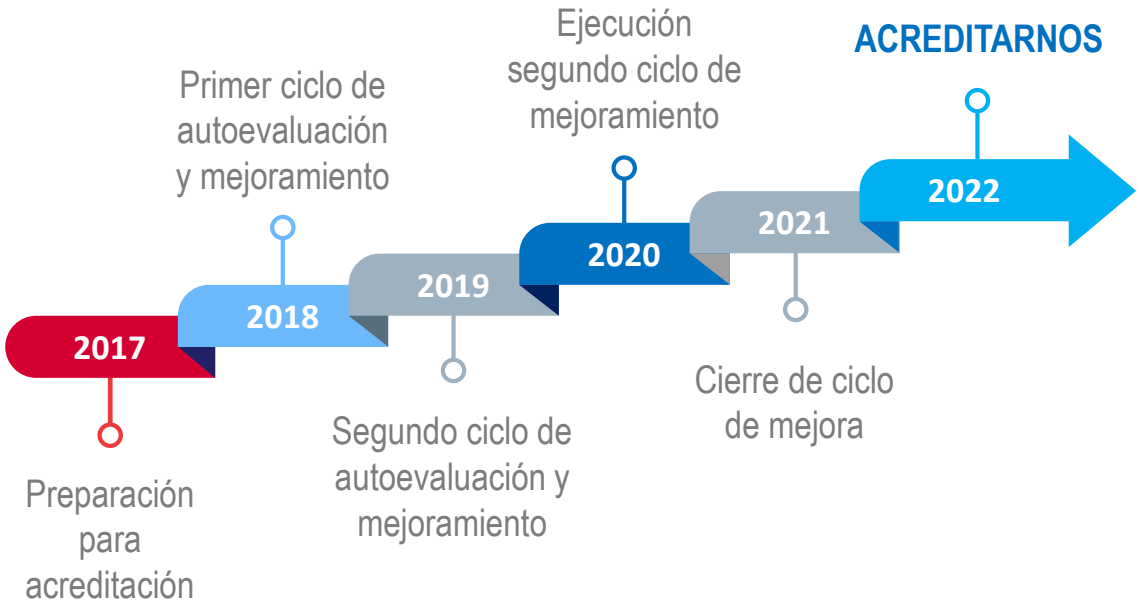
Para el logro de nuestros objetivos creamos diferentes programas y estrategias que nos permiten minimizar los riesgos en la atención y **Lograr Niveles de Calidad Superior**.



El 2020 trajo consigo retos importantes relacionados con la **Emergencia Sanitaria a causa de la pandemia por COVID-19**, en **Medicarte** se desarrollaron actividades tendientes a Fortalecer, Promover, Mantener y Mejorar una cultura de seguridad del paciente, mediante proceso de inducción y re-inducción a nuestros colaboradores a través de plataformas virtuales y un detallado seguimiento a los protocolos institucionales estandarizados para mitigación del riesgo de contagio.

Acreditación en **Salud**

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.



La Emergencia Sanitaria por COVID-19 en 2020, nos obligó a replantear procesos y procedimientos, que reflejaron retrasos en la implementación de acciones según el ciclo de mejoramiento. Esta reestructuración, nos permitió **fortalecer** la prestación de servicios en modalidad **domiciliaria**, el desarrollo de plataformas propias para la atención por **telemedicina**, adquisición de nueva tecnología, la implementación del **teletrabajo**, y la **autorregulación** por los equipos de trabajo.

Nuestros Logros Alcanzados:

GRI 103-3



- Fortalecimiento en el trabajo en equipo.
- Ampliación del enfoque en nuestros colaboradores en miras a la acreditación.
- Modalidad domiciliaria y Telemedicina.
- Diseño y actualización de políticas institucionales:
  - Cuidado del Ambiente Físico
  - Política del Compromiso con el Medio Ambiente
  - Responsabilidad Social Empresarial

Nuestros Retos 2021:



- Fortalecimiento de actividades de responsabilidad social, en donde se resalte el compromiso social de la organización con nuestra comunidad.



Centros de Referencia para la atención de **Enfermedades huérfanas**

Desde el abordaje Farmacoterapéutico damos garantía en seguridad y 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; desde la oportunidad de entrega de medicamentos hasta el seguimiento estricto a su uso y a las posibles reacciones asociadas.

1os Medicarte Centros de Referencia de **Farmacia** para la atención de **Enfermedades Huérfanas** en Colombia

Nuestras sedes habilitadas en el 2019:

- **Bogotá**
- **Medellín**
- **Pereira**

Reto 2021:

Habilitar como Centros de Referencia nuestras farmacias de **Cali** y **Barranquilla**

En **Medicarte** garantizamos el **cumplimiento de ESTÁNDARES SUPERIORES** de:

ORGANIZACIÓN

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

A

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.

B

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Proceso de auditoria 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.

C



Seguridad del **Paciente**

Comprometidos con la prestación de servicios de salud humanizados y seguros, reconocemos el **Programa de Seguridad del Paciente** como una estrategia transversal a la Organización. Logramos fortalecer en nuestros colaboradores la implementación de barreras de seguridad durante la atención a nuestros pacientes, encaminándonos a mejorar la calidad de la atención y evitar la ocurrencia de eventos adversos.

Nuestro programa de Seguridad del Paciente se fundamenta en:

- Siempre existe el riesgo de sufrir un evento adverso
- El número de eventos adversos reportados responden al fomento de la cultura del reporte activo y no punitivo
- El reporte y análisis permite aprender de los fallos e implementar acciones de mejoramiento con enfoque educativo
- Antes, durante y después de la atención, TODOS somos autogestores del riesgo



Nuestros Logros Alcanzados:

- Alineados al programa de Educación para la Salud, se realizaron actividades educativas a colaboradores:
  - Programa de seguridad del paciente.
  - Reporte de eventos adversos.
  - Procesos prioritarios.
  - Lavado de manos.
  - Rondas de seguridad del paciente.
  - Buenas prácticas de seguridad del paciente.
- Campañas de seguridad del paciente: Continuamos trabajando en el Programa “Socialización Derechos y Deberes de los Pacientes” que busca generar un impacto mayor y apropiación de los deberes y derechos en los pacientes y familiares.
- Rondas de Seguridad del paciente: Como estrategia para continuar y fomentar la cultura de seguridad del paciente a partir de la identificación de oportunidades de mejora y su intervención oportuna. En las rondas se articulan hitos clave de habilitación, procesos, procedimientos, estándares de acreditación, humanización, y seguridad del paciente

Gestión de Eventos Adversos:

Buscamos promover el aprendizaje organizacional y el mejoramiento continuo, los eventos ocurridos entre incidentes y eventos adversos son analizados en el Comité de Seguridad del Paciente.

Programa **Humanizarte**



Buscamos generar experiencias memorables en los pacientes, familias y colaboradores, bajo los principios del cuidado, la información y el apoyo; generando lazos de confianza y un trato digno, respetuoso y cálido; resolviendo no sólo las necesidades inherentes al servicio de salud, sino también garantizando una comunicación eficiente y un momento de verdad positivo.

En Medicarte respetamos las diferencias de nuestros pacientes, familiares y colaboradores, propiciamos relaciones fundamentadas en la empatía, la responsabilidad, la excelencia y la rapidez.

En el 2020 nos reinventamos desde nuestro compromiso social, y tuvimos una transformación digital para llegar a nuestros pacientes, familiares, colaboradores y comunidad en general desde nuestra estrategia InformARTE. También establecimos mecanismos para que la atención en salud se sienta cálida y familiar, brindando herramientas de resiliencia a nuestros colaboradores.

Me cubro para **protegerte**, pero quiero que me **conozcas** y me sientas cercano…

¡Estoy para ayudarte!





	Eventos Adversos	Humanización del servicio	Satisfacción	PQRS	Gestión de PQRS
2018	299	97,4	83,4	0,25	70
2019	278	97,4	92,6	0,15	71
2020	418*	99,4	95,6	0,22	65
	Número de eventos adversos presentados durante el periodo	Porcentaje de pacientes que consideran que su experiencia de la atención fue Humanizada	Porcentaje de satisfacción general de los pacientes	Índice de PQRS recibidas - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -	% de PQRS gestionadas antes de 5 días

* No se presentaron eventos graves

Satisfacción de **Pacientes**

Logramos mantener un nivel de satisfacción global del **95,6%**. Para el 2020, obtuvimos un 97% de satisfacción de pacientes y cuidadores en las actividades educativas brindadas desde el canal de YouTube.



Logramos implementar 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.

Continuamos desarrollando acciones de cara a la prestación del servicio, de tal forma que nuestros pacientes, sus familiares y clientes tengan una alta satisfacción y **experiencias memorables**. Como herramienta para conocer las necesidades y opiniones de nuestros pacientes y clientes, además de los buzones físicos, en el 2020 fortalecimos los canales digitales para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS). Obtuvimos un crecimiento del 24% respecto al año 2019, atribuible a mayor acceso de los canales de reporte, transición estructural durante inicios de la Emergencia Sanitaria y finalización del convenio con Medimás EPS.

Nuestros Retos 2021

Fortalecimiento de canales virtuales y mecanismos de escucha a pacientes, familiares y clientes, con el fin de gestionar las PQRS con rapidez.

Transformación digital por medio de aplicativos de georeferenciación en tiempo real, para llevar nuestra gestión al seguimiento de nuestros pacientes y clientes.





En el **2020** logramos dar continuidad a la prestación de servicios de salud **seguros y con alta calidad**

Auditoría y **Mejoramiento**

En Medicarte contamos con diferentes estrategias que permiten evaluarnos internamente y medir nuestros avances en relación al mejoramiento de la calidad, contamos con ciclos de auditoría interna, auditorías externas, verificación de habilitación y de Centros de Referencia GRI 103-2.

En el 2020, re-definimos el **Modelo de Mejoramiento** respondiendo a los desafíos y cambios que trajo la Emergencia Sanitaria por COVID-19. **Transformamos** los procesos de seguimiento y evaluación utilizando herramientas tecnológicas y digitales, logrando darle continuidad al plan de auditoría y apoyando los procesos de **autogestión y autocontrol**. Fortalecimos el **Modelo de Auditoría de Gestión Clínica** buscando sobregestionar los detalles, garantizando excelencia en el servicio al disminuir la variabilidad de la práctica clínica y manteniendo los procesos de gestión clínica estandarizados. Logramos un mejor desempeño y alienación del equipo de salud y mejores desenlaces clínicos.

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.

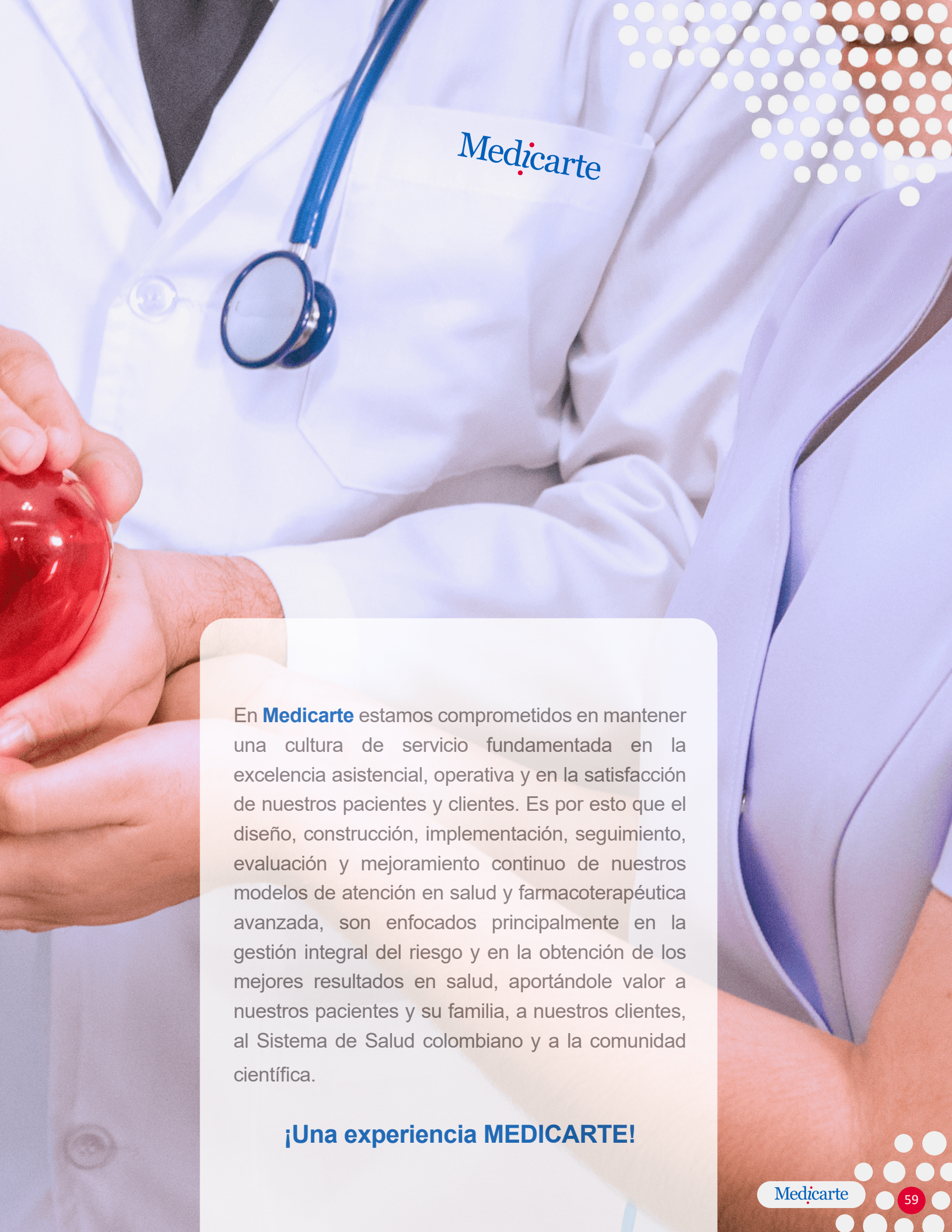
Nuestros Retos 2021:

Implementación de la estrategia **Paciente Trazador**, con la que buscaremos identificar la efectividad en la articulación de los procesos asistenciales y administrativos que impactan en la atención de salud.



Sobregestionar los Detalles

Medicarte

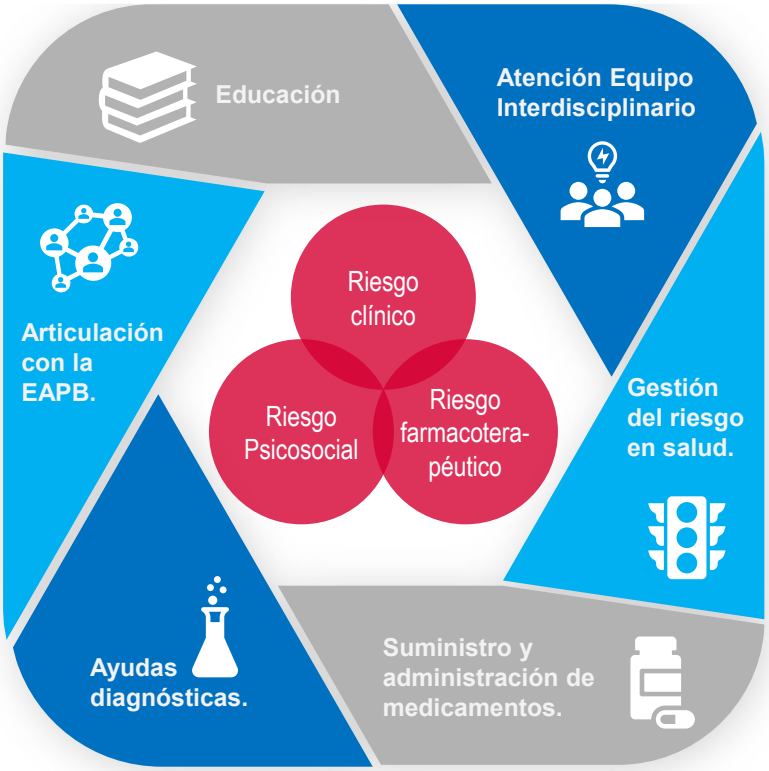


En **Medicarte** estamos comprometidos en mantener una cultura de servicio fundamentada en la excelencia asistencial, operativa y en la satisfacción de nuestros pacientes y clientes. Es por esto que el diseño, construcción, implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de nuestros modelos 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, aportándole valor a nuestros pacientes y su familia, a nuestros clientes, al Sistema de Salud colombiano y a la comunidad científica.

¡Una experiencia MEDICARTE!

Nuestro objetivo es mejorar la salud y reducir las complicaciones evitables en nuestros pacientes, teniendo en cuenta atributos como: eficiencia, seguridad, gestión del riesgo, pertinencia y costo-efectividad, soportando la toma de decisiones con criterios éticos y de excelencia clínico-administrativa. **Innovamos** constantemente para dar a la comunidad **servicios de salud de alta calidad**.

La **gestión del riesgo en salud** nos brinda herramientas para clasificar a nuestros pacientes según su nivel de complejidad y potenciales complicaciones, y nos permite **Sobregestionar los Detalles** proporcionando una atención priorizada y diferente de acuerdo a sus necesidades.





Nuestra Población

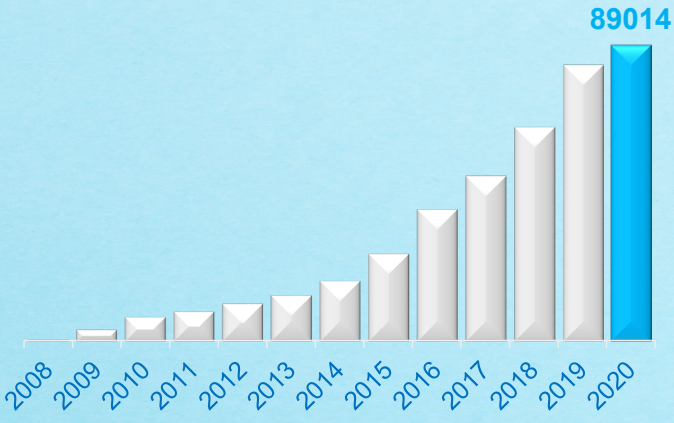
GRI 102-7 **GRI 416-1**

Brindamos nuestros servicios de salud a 89.014 personas a nivel nacional, obtuvimos un crecimiento del 7,15% frente al 2019.

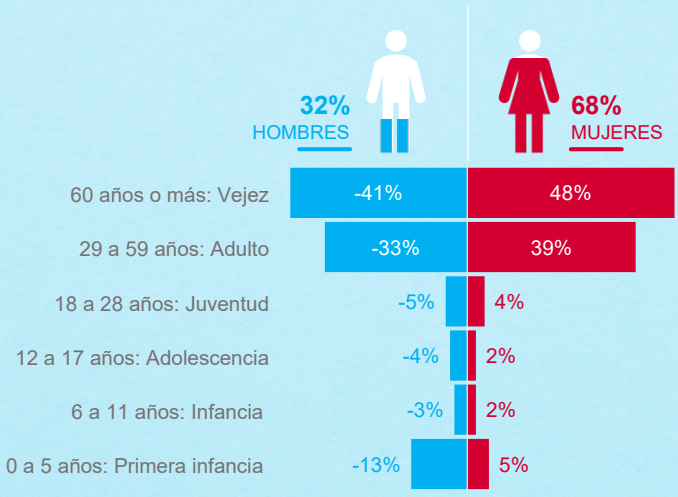
El 46% de los pacientes fueron adultos mayores con 60 años o más. El 42% de la población se encuentra en etapa de juventud y adultez, lo cual los clasifica como personas laboralmente activas, lo que supone un reto debido al comportamiento incapacitante y demandante de las enfermedades

Nuestros **Diferenciadores**

- Nuestra GENTE
- Nuestros MODELOS
- Nuestra GESTIÓN
- Nuestros ALIADOS



Evolución de la Población



Pirámide poblacional



El 86% de la población se concentra en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, teniendo la primera un **crecimiento del 3,6%** respecto al 2019.

Esto se relaciona a nuevas alianzas y al fortalecimiento de la relación con nuestros clientes Aliansalud EPS, Sanitas EPS y Compensar EPS. A su vez, el decrecimiento en otras sedes obedece a ajustes en el convenio con Medimás.

Sede	2018	2019	2020		% Crec*
Bogotá	18.346	39.364	40.799	**45,8%**	**3,6%**
Medellín	21.164	27.708	31.373	**35,2%**	13,2%
Cali	5.433	3.657	4.383	**4,9%**	19,9%
Barranquilla	2.097	2.546	2.502	2,8%	7,1%
Pereira	3.469	2.336	2.306	2,6%	-9,4%
Bucaramanga	1.821	2.177	2.306	2,6%	5,9%
Manizales	2.203	1.964	1.818	2,0%	-7,4%
Armenia	1.426	1.232	1.106	1,2%	-10,2%
Cartagena	625	809	921	1,0%	28,6%
Barrancabermeja	715	716	721	0,8%	-10,9%
Ibagué	509	475	547	0,6%	15,2%
Popayán	141	87	232	0,3%	166,7%

*Variaciones respecto a 2019

Cliente	2018	2019	2020		% Crec*
EPS Sura	33.731	38.972	42.536	**47,8%**	9,1%
Aliansalud EPS	9.584	27.783	30.389	**34,1%**	9,4%
Sanitas EPS	344	1.042	4.376	4,9%	320,0%
Famisanar EPS	6.730	6.270	4.249	4,8%	-32,2%
Ecopetrol	1.547	2.131	2.067	2,3%	-3,0%
SOS EPS	4.283	1.274	2.045	2,3%	60,5%
Medimás EPS	7.081	4.229	1.705	1,9%	-59,7%
Compensar EPS	0	0	837	0,9%	
EPM	284	322	316	0,4%	-1,9%
Univalle	18	144	143	0,2%	-0,7%
Comfenalco Valle	0	39	89	0,1%	128,2%
Otros	47	348	87	0,1%	-75,0%
E. Territorial	302	72	70	0,1%	-2,8%
Nueva EPS	68	69	59	0,1%	-14,5%
F. Militares	39	45	44	0,0%	-2,2%
Cruz Blanca EPS	317	331	2	0,0%	-99,4%

*Variaciones respecto a 2019



El 82% de nuestra población se concentra en nuestros clientes EPS Sura y Aliansalud EPS. Durante el periodo, tuvimos el fortalecimiento de la alianza con Comfenalco Valle, Sanitas EPS, SOS EPS y Compensar EPS en los diferentes programas que gestionamos. Por su parte, se llevó a cabo la terminación del contrato con Medimás EPS a partir del 1 de marzo de 2020, el cual representaba el 5% de la población atendida durante 2019, decisión conciliada con la EPS y de mutuo acuerdo.

	2018	2019	2020		% Crec*
Otras	42.954	60.820	52.450	58,9%	-13,8%
Autoinmunes	11.112	13.111	18.586	20,9%	41,8%
Osteoporosis	6.089	4.533	10.444	11,7%	130,4%
Trast. hereditarios de coagulación	1.056	1.591	1.879	2,1%	18,1%
Talla baja	1.663	1.185	1.661	1,9%	40,2%
Psoriasis	0	0	1.634	1,8%	
Esclerosis múltiple	817	1.003	1.012	1,1%	0,9%
Enfermedades huérfanas	495	538	1.010	1,1%	87,7%
Hepatitis C	189	290	338	0,4%	16,6%

*Variaciones respecto a 2019

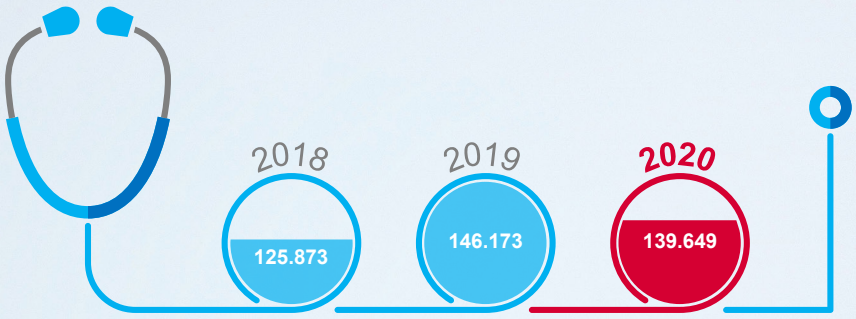


El 59% de los pacientes hacen parte de nuestro programa de dispensación de medicamentos, entre ellos complementos nutricionales como los más representativos. **Los programas de Osteoporosis y Enfermedades Huérfanas presentaron un crecimiento superior del 80% respecto al 2019.** Fortalecimos el servicio de aplicación de medicamentos garantizando acompañamiento en el proceso.

Nuestras Atenciones

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

Para el año 2020, se tuvo una disminución del 4% de las atenciones realizadas por los diferentes profesionales, pasando de 146.173 en 2019 a 139.649 consultas. Las principales causan son la finalización del convenio con Medimás EPS y la alineación de actividades derivada de la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Las atenciones con mayor crecimiento fueron en el grupo de profesionales de apoyo; esto se atribuye al fortalecimiento de las actividades de gestión del riesgo psicosocial.



Número de Atenciones

	2018	2019	2020		% Crec*
Especialistas	44.855	46.662	46.416	33,2%	-0,5%
Profesionales apoyo	13.190	23.745	39.259	28,1%	65,3%
Químico Farmacéutico	22.982	24.845	27.446	19,7%	10,5%
Medicina General	43.508	48.737	23.133	16,6%	-52,5%
Odontología	1.082	1.756	3.395	2,4%	93,3%

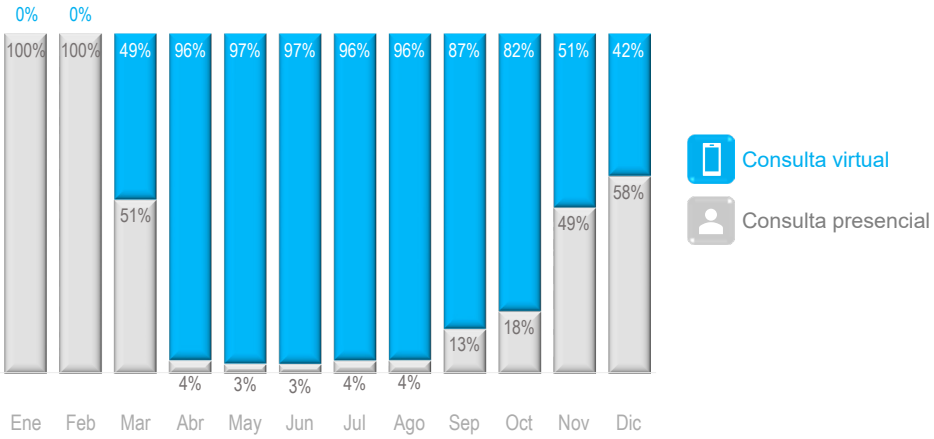
*Variaciones respecto a 2019

Durante la **Emergencia Sanitaria** establecimos tres prioridades:

- La salud y seguridad de pacientes y familiares
- La conservación de la salud de colaboradores y sus familias
- El aseguramiento de la continuidad de la operación

Logramos fortalecer 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, pasando a una transformación digital en la prestación de servicios de salud.

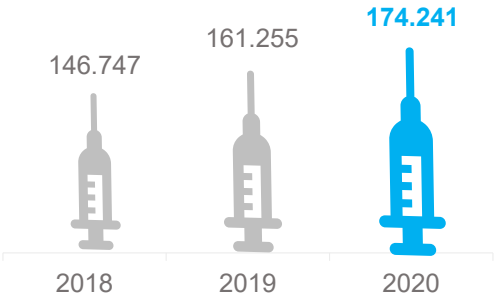
Medicina General y Especializada*



*No incluye Medimás por finalización de convenio

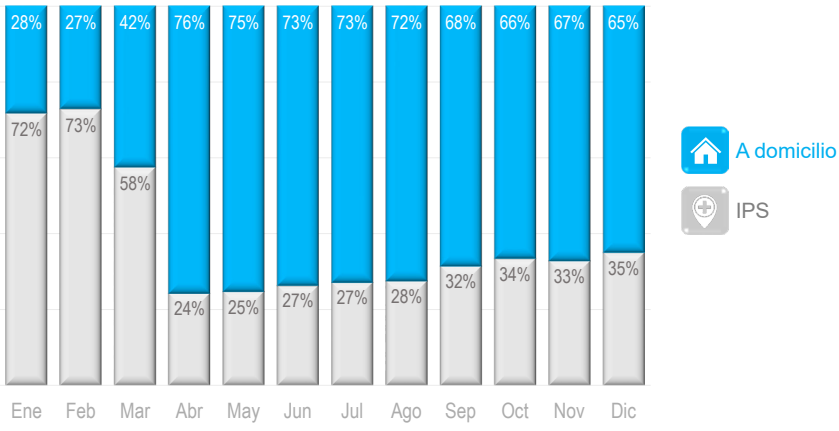
Se realizaron 174.241 aplicaciones de medicamentos con un promedio de 14.520 aplicaciones mes y 706 aplicaciones día, se obtuvo un crecimiento del 8% respecto al 2019.

Aplicaciones



Desplegamos estrategias logísticas para la entrega segura en el domicilio de los tratamientos farmacológicos, evitando la suspensión en la adherencia del tratamiento y brindando calidad en el servicio

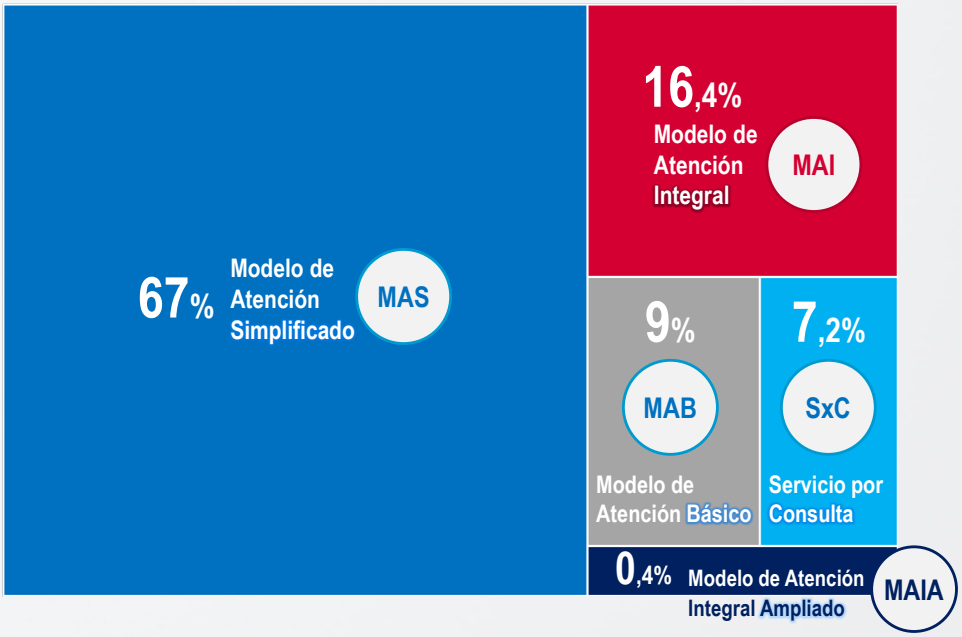
Entrega de tratamientos



*No incluye Medimás por finalización de convenio

Nuestros modelos de **Atención**

Comprometidos con la excelencia en el marco de nuestros objetivos estratégicos y específicamente en la sobregestión de los detalles, hemos desplegado todas las acciones de reinvención garantizando procesos accesibles, seguros, continuos e integrales que permitan la gestión de los riesgos asociados según la condición clínica y entorno de nuestros pacientes.



El Modelo de Atención Integral Ampliado, innova en la incorporación de estrategias que permitan garantizar intervenciones coordinadas para los riesgos clínico, psicosocial y farmacoterapéutico, así como el control de comorbilidades. **Estamos comprometidos con entregar a Colombia servicios de alta calidad científica y humanizados.**

Brindamos tranquilidad y confianza a nuestros pacientes, sus familias y a nuestros clientes, sobregestionando los detalles con la articulación de nuestro equipo de salud, analisis de riesgos, casos individuales y las estrategias de seguimiento y de vigilancia activa que tienen nuestras rutas de atención.





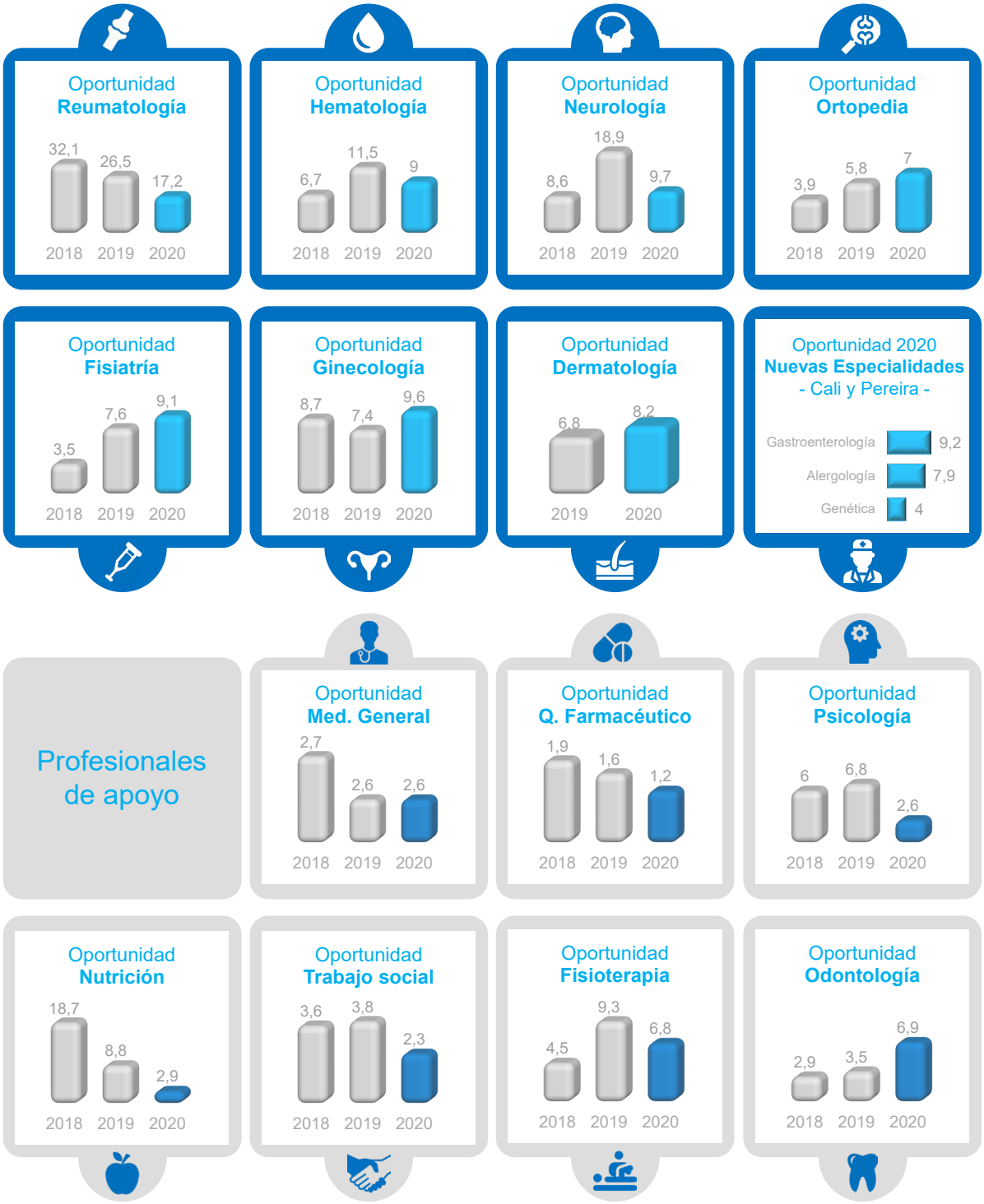
Nuestros Retos 2021:

Innovación en Modelos de Atención y transformación digital en donde podamos estar más cerca de nuestros pacientes y familiares, facilitando el día a día brindando soluciones rápidas y con calidad.

Nuestros resultados
Programas Especiales

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

Oportunidad en la Atención: Asignación consulta por primera vez en días



Programa Hepatitis C

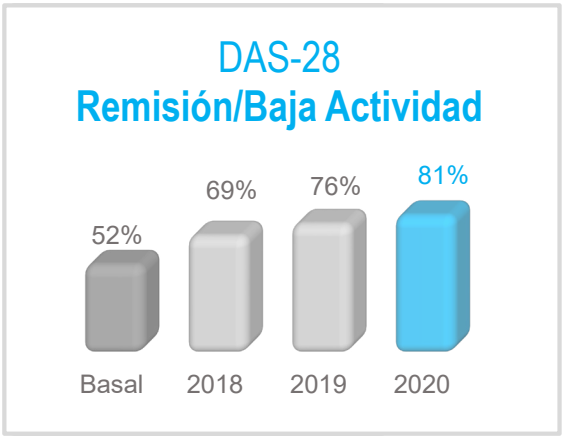
Contamos con 705 pacientes en la cohorte histórica, en el año 2020 se iniciaron 151 pacientes en tratamiento con Antivirales de Acción Directa.

La Cuenta de Alto Costo (CAC) reportó un histórico de 1.310 personas con Hepatitis C en 2019, estando el **43%** bajo nuestra gestión.

La Tasa de curación global fue de 99,3% estando por encima de la línea base país reportada por la CAC en 96%. 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. La tasa de adherencia de nuestros pacientes permanece en el **100%**.







Programa Artritis Reumatoide

Tuvimos una disminución del 30% de la población, pasando de 6.955 en 2019 a 4.828 pacientes, a causa de la finalización del convenio con Medimás EPS.

En Colombia para el año 2020, la CAC reportó 85.289 personas con AR, estando el **5,6%** bajo nuestra gestión.

El **81%** de los pacientes se encontraban en objetivo terapéutico en remisión o baja actividad de la enfermedad. Se implementaron estrategias de seguimiento y control que mejoraron la gestión clínica y resultados en salud.

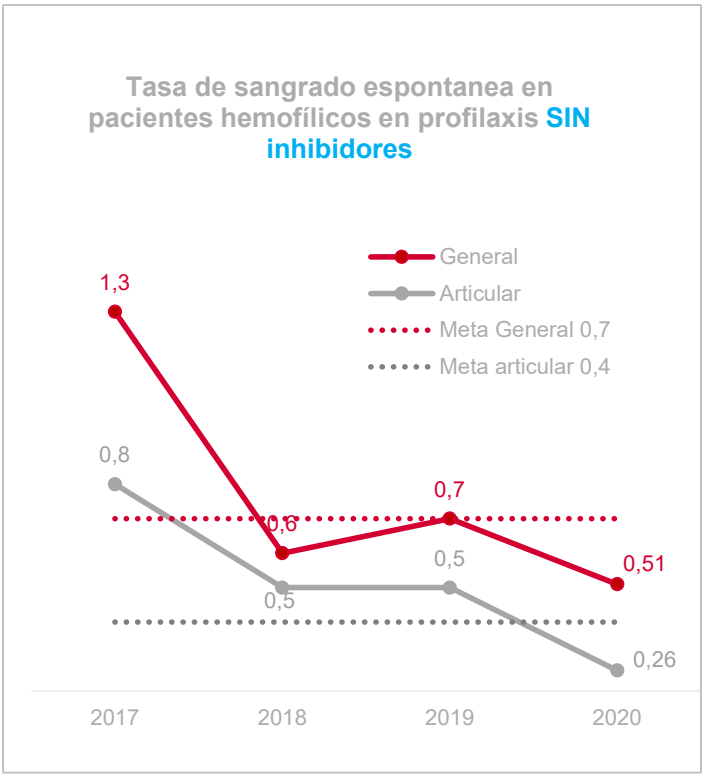
Programa Trastornos Hereditarios de la Coagulación



Tuvimos un crecimiento del 11% de la población, pasando de 1.195 en 2019 a 1.328 pacientes. Según la distribución de las deficiencias: 45% con enfermedad Von Willebrand (EvW), el 37% Hemofilia, el 8% portadoras de Hemofilia y el 11% otras deficiencias. De los pacientes con hemofilia: 77% cursan con Hemofilia A (Leve 22%, Moderada 22%, Severa 56%), y el 23% con Hemofilia B (Leve 36%, Moderada 34%, Severa 30%).

En Colombia para el año 2020, la CAC reportó 4.606 personas con THC, estando el 29% bajo nuestra gestión; De las 2.237 personas en situación de hemofilia, el **21%** son gestionados 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 gestión del riesgo según resultados de CAC.





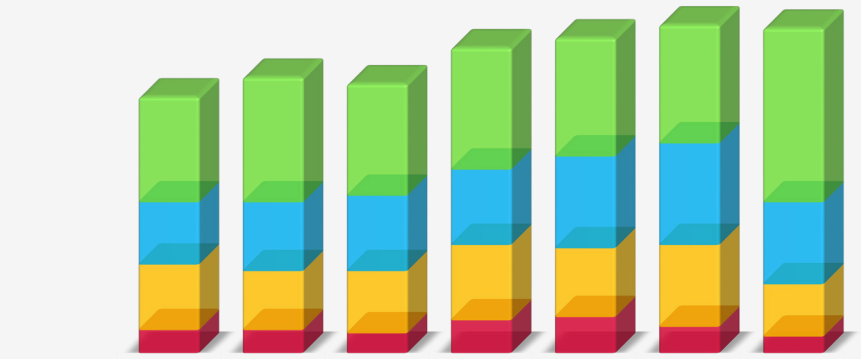
Programa Esclerosis Múltiple

Tuvimos un crecimiento del **20%** de la población, pasando de 976 en 2019 a 1.173 pacientes, atribuible a nuevos convenios en el suroccidente colombiano.

Los resultados indican un mantenimiento de la enfermedad y disminución de la velocidad de la progresión neurológica, esto debido al plan terapéutico individual de acuerdo a las características y riesgo de cada paciente.



Tendencia de proporción de pacientes con mantenimiento de la progresión de discapacidad



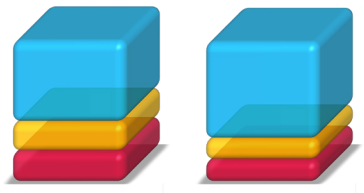
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Normal	32%	38%	34%	37%	36%	36%	53%
Mínima	19%	21%	23%	23%	28%	31%	25%
Moderada	20%	18%	19%	23%	21%	25%	16%
Grave	7%	7%	6%	10%	11%	8%	5%

Programa Psoriasis

Tuvimos un crecimiento del **28%** de la población, pasando de 841 en 2019 a 1.073 pacientes, se fortalecieron alianzas con nuevos convenios en la región centro de Colombia



PASI – Severidad Enfermedad



	Basal	2020
Moderado	58%	69%
Leve	21%	15%
Severo	22%	16%

El **69%** de los pacientes se encontraban con un índice de severidad leve, se observa una reducción de -12pp en los índices de moderado y severo respecto a los niveles basales. Se implementaron estrategias de seguimiento y control para fortalecer nuestra gestión clínica y resultados en salud, como reto tenemos mantener la población controlada.

Gestión Farmacoterapéutica **Avanzada**

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

En Medicarte estamos comprometidos con la seguridad del paciente y el uso seguro y racional de medicamentos. Para ello, se cuenta con mecanismos para potencializar la participación activa y el compromiso por parte del farmacéutico en el proceso de atención del paciente y su familia.

Basamos toda nuestra gestión en el cumplimiento de la normatividad en Colombia, las directrices en el control de precios de medicamentos y en armonía con la Política Farmacéutica Nacional que apunta a resolver dificultades en el uso adecuado de los medicamentos como eje fundamental.



Programa **Adherencia Farmacéutica**

Con nuestro **Plan de Adherencia al Tratamiento** buscamos que nuestros farmacéuticos pasen de centrar su actividad en el medicamento, a centrarla en los pacientes y sus entornos, logrando intervenciones individualizadas y apoyo para el autocuidado y autogestión de la enfermedad y tratamiento.

Durante 2020, la Gestión de la Adherencia tuvo un impulso bastante importante, explicado por el crecimiento en la dispensación y la atención en el domicilio de los pacientes. Fortalecimos la dispensación a domicilio, cuya presencia nacional aumentó en nuestras sedes en el Eje Cafetero, Cali y la Costa Atlántica, garantizando así, entrega oportuna del tratamiento farmacológico a nuestros pacientes.

Con EPS Sura, desde el inicio de la pandemia, establecimos una metodología diaria de trabajo que garantizara la continuidad de los tratamientos en los pacientes:

1

A partir de la información de órdenes generadas, **clasificamos** los pacientes siguiendo los criterios de vulnerabilidad dictados por el Ministerio de Salud y la EPS.

2

Priorizamos la población vulnerable.

3

Garantizamos el acceso al tratamiento a aquellos pacientes que, aunque no fueran clasificados como tal, es importante que no suspendieran sus medicamentos.



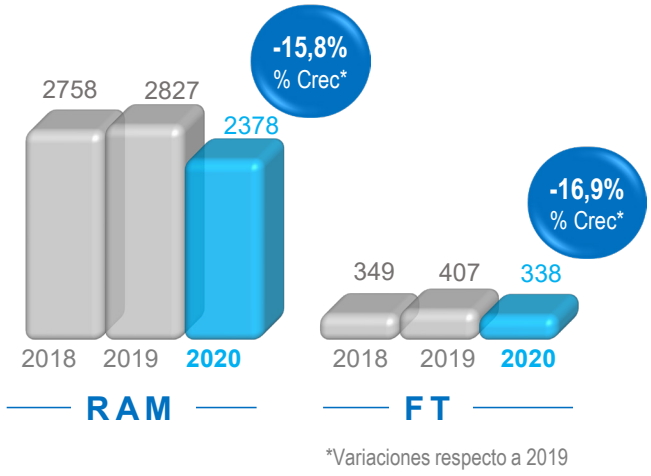
Programa Seguimiento Farmacoterapéutico y Farmacovigilancia

El Seguimiento Farmacoterapéutico y la Farmacovigilancia son el pilar de la atención farmacéutica debido a que implica el abordaje global de los problemas de salud y medicamentos que utiliza el paciente, centrándose en la valoración de la necesidad, efectividad y seguridad con el fin de identificar cambios en el estado de salud atribuibles a la utilización de la farmacoterapia.

En el año 2020 se realizaron un total **25.559** consultas de seguimiento farmacoterapéutico por parte del equipo de Químicos Farmacéuticos, generándose un incremento del **6%** con respecto al año 2019 que fueron 24.187.

En Medicarte, a través de nuestro **Programa de Farmacovigilancia** nos enfocamos en la detección, valoración, entendimiento y prevención de las reacciones adversas o cualquier otro problema asociado al uso de medicamentos; con el fin de identificar a tiempo factores predisponentes y generar conocimiento con respecto al comportamiento y perfil de seguridad en la práctica clínica.

Se presentaron un total de **2.716** Eventos Adversos a Medicamentos (EAM), representando una disminución del **16%** con respecto al 2019, esta disminución se puede asociar a la transición que se tuvo durante la Emergencia Sanitaria. En relación al número total de pacientes evaluados por parte del Químico Farmacéutico, la proporción de EAM fue del 11%, valor inferior al reportado en la literatura, en donde la frecuencia de presentación es hasta del 25% en pacientes ambulatorios.



*Variaciones respecto a 2019

De los EAM ocurridos, el 88% correspondieron a Reacciones Adversas al Medicamento (RAM) y el 12% a Fallos Terapéuticos (FT). En relación al número total de pacientes a los que se les realizó dispensación y/o aplicación de medicamentos en el periodo, la proporción de RAM y FT fue de 1,2% y 0,2% respectivamente; valores que cumplen con la meta institucional esperada ≤ al 2% para el caso de RAM y ≤ al 1% para FT.

Causalidad RAM	N	%
Posible	1.191	50,1%
Probable	966	40,6%
Definitiva	121	5,1%
Improbable	78	3,3%
No clasificable	19	0,8%
Condicional no clasificada	3	0,1%
	2.827	100%

Si bien la transición durante la emergencia sanitaria pudo dar lugar a subregistro en la identificación de EAM, la disminución en el reporte de los mismos también es el resultado de la educación individualizada y el seguimiento al uso adecuado de medicamentos realizado por el farmacéutico, permitiendo su prevención y en consecuencia la minimización de riesgos y problemas de efectividad durante la utilización de medicamentos.

El 93,4% de las RAMs reportadas fueron clasificadas como No Serias, lo cual indica que el evento no generó hospitalizaciones ni generó riesgo para la vida del paciente, comportamiento similar al registro en el año 2019 (94,8%).

El 50,1% de las RAM fueron clasificadas como Posible lo cual indica que el evento se puede explicar por otros factores diferentes al medicamento como la enfermedad o a la interacción o uso de otros medicamentos presentes en la farmacoterapia del paciente.

Los DMARD sintéticos y biológicos predominan en la distribución Pareto con ocurrencia de RAM, en especial la leflunomida, el cual se asoció principalmente a Infecciones e Infestaciones (28%), valor que se ajusta a lo reportado en la literatura (frecuencia ≥10%). Si bien la leflunomida es el medicamento con la mayor cantidad de RAM reportadas en el periodo, tiene a su vez la participación más importante dentro de la población atendida y un índice de RAM/Paciente muy bajo, lo cual denota la seguridad del medicamento y su afianzamiento como fármaco de primera línea de tratamiento.

Los DMARD biológicos estuvieron relacionados con el 44% de los reportes asociados a Infecciones e Infestaciones sugiriendo su mecanismo inmunosupresor como un factor de riesgo según la evidencia científica. Los medicamentos biológicos expresan con una mayor severidad la vulnerabilidad del sistema inmune de los pacientes con artropatías, haciendo que las reacciones reportadas sean infecciones en diferentes órganos y requieran 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. En Colombia no existe un reporte nacional de ocurrencia de RAM.

Con respecto a los Fallos Terapéuticos reportados en el año 2020, los DMARDs sintéticos y biológicos predominan en la distribución Pareto. Si bien adalimumab y leflunomida son los medicamentos con la mayor cantidad de FT reportados, tienen a su vez la participación más importante dentro de la población atendida y los correspondientes índices de FT/Paciente son muy bajos, lo cual denota la efectividad de dichos medicamentos. El 84,9% de los Fallos Terapéuticos reportados estuvieron posiblemente asociados a la efectividad de la intervención, puede estar relacionado a resistencia parcial, total, natural o adquirida a la terapia, tolerancia, refractariedad o taquifilaxia.

Medicamento	N	%	Pareto	Ptes	Índice RAM/Pte
Leflunomida	422	18%	18%	6009	0,070
Metotrexato	313	13%	31%	1640	0,191
Tocilizumab	188	8%	39%	696	0,270
Adalimumab	153	6%	45%	1757	0,087
Etanercept	130	5%	51%	1151	0,113
Rituximab	124	5%	56%	743	0,167
Abatacept	88	4%	60%	524	0,168
Teriparatide	81	3%	63%	2726	0,030
Sofosbuvir/ velpatasvir	56	2%	65%	191	0,293
Golimumab	55	2%	68%	892	0,062
Secukinumab	52	2%	70%	511	0,102
Infliximab	48	2%	72%	373	0,129
Tofacitinib	44	2%	74%	322	0,137
Denosumab	36	2%	75%	4070	0,009
Certolizumab	34	1%	77%	299	0,114
Fingolimod	29	1%	78%	259	0,112
Factor coagulación VIII	24	1%	79%	320	0,075
Cloroquina	24	1%	80%	65	0,369

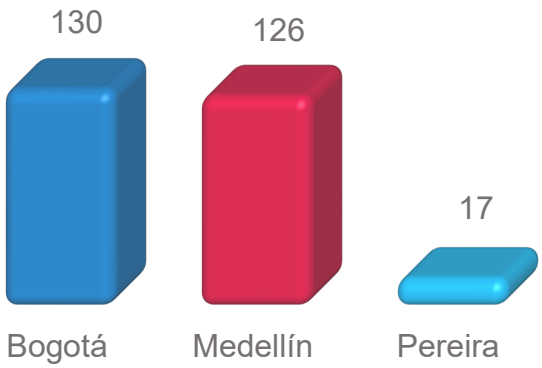
El monitoreo de la seguridad de los medicamentos y evaluación de los riesgos involucrados en la terapia, contribuyen a evaluar el éxito o fracaso terapéutico. En Medicarte se ha mantenido una práctica cautelosa y un riguroso seguimiento a las reacciones adversas, producto de ello, hemos podido detectar con mayor oportunidad los eventos adversos y actuar de manera proactiva frente a la materialización de estos riesgos

Centros de Referencia
Enfermedades Huérfanas

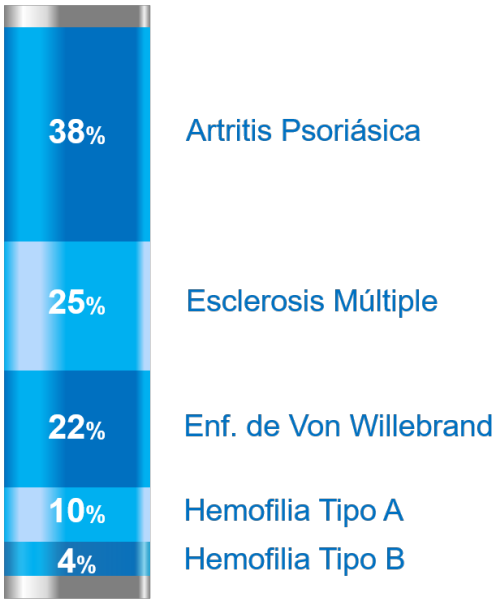
Durante el 2020 mantuvimos en operación los centros de referencia en las ciudades de Bogotá, Medellín y Pereira. Ingresaron un total de 273 pacientes con enfermedades huérfanas, en los que realizamos las labores de dispensación y atención farmacéutica, garantizando la calidad en la atención en salud con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad e integralidad.

Del total de ingresos en el 2020, el 38% corresponden a Artritis Psoriásica. Desde el abordaje farmacoterapéutico, buscamos entregar a nuestros pacientes la seguridad y el uso correcto de los medicamentos para el tratamiento de Enfermedades Huérfanas independientemente de su complejidad; desde la oportunidad de entrega de medicamentos hasta el seguimiento estricto a su uso y a las posibles reacciones asociadas.

Ingresos pacientes con EH



Ingresos por tipo de EH





Indicadores de la **Operación**

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

(Ingresos brutos en millones)

En el 2020 tuvimos la consolidación y el fortalecimiento de alianzas con clientes estratégicos, lo que nos ha permitido obtener los resultados de 2020 y presentar un panorama positivo para el 2021, esto evidencia un adecuado posicionamiento y la confianza de las principales EPS y EAPB en el país.

Facturación Clientes y Sedes

Las sedes de Medellín, Bogotá, Cali, Bucaramanga, Pereira, Rionegro, y Barrancabermeja registraron crecimientos positivos en la facturación, siendo la más alta la sede de Cali con un 74%.

En la distribución porcentual de la facturación, el 90% se concentra en EPS SURA con un 57 % y Aliansalud EPS con un 16%, seguido de SOS EPS con 9% y Sanitas EPS con 8%.

La distribución de clientes presentó variaciones con la salida en febrero de Medimás EPS, y el nuevo convenio con Compensar EPS.

La implementación de múltiples estrategias para atender los pacientes en el marco de la pandemia por COVID-19, generó la reinvención de la forma de acercarnos a los usuarios, y llegar a los hogares con nuestros servicios de aplicación y dispensación de medicamentos, mejorando los indicadores de adherencia y persistencia farmacológica.

Todo esto ha fortalecido la relación con las EPS de mayor participación en la venta de Medicarte como son EPS Sura, Sanitas, Aliansalud y SOS, llevándonos a afianzarnos con estas EAPB como parte fundamental de sus redes integrales de atención.

Facturación por Patología

El 70% de la facturación se concentra en los programas de autoinmunes, trastornos de la coagulación, enfermedades huérfanas y otros como dispensación de medicamentos, entre ellos nutrición.

Medicarte continúa día a día fortaleciendo sus procesos, en búsqueda de eficiencias que puedan seguir contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema y acompañen favorablemente las estrategias del Gobierno Nacional en materia de control de precios, presupuestos máximos, entre otras. En adición a ello y atendiendo las condiciones de riesgo para los pacientes de Medicarte, en su gran mayoría población frágil y vulnerable, implementamos estrategias que permitieran continuidad en la atención y mantenimiento del estado de salud de nuestros pacientes, tales como, adherencia, entregas y aplicaciones a domicilio, generación de información desde las plataformas de las EAPB y Mipres, y personalización de los servicios por medio de educación individualizada, fomentando actividades de autocuidado.

La implementación del modelo de entrega controlada del medicamento Nusinersen-Spinraza, generó en nuestros clientes tranquilidad de la garantía en el uso adecuado y oportuno, mejorando el estado de salud de los pacientes y mitigando los riesgos inherentes al medicamento, así como también, garantizando un uso racional y pertinente de esta nueva tecnología con gran impacto en los costos para el Sistema de Salud.

Desarrollamos mecanismos de alerta y seguimiento para la vigilancia de los Alimentos para Propósitos Médicos Especiales (APME).





Fidelizar los clientes

Medicarte



En **Medicarte** desde nuestro compromiso social, brindamos una atención integral y propiciamos experiencias memorables de alto valor para nuestros pacientes, sus familias, clientes y nuestros colaboradores. Nuestros procesos y modelos de atención son basados en evidencia científica que nos permite orientar y garantizar servicios de alta calidad, con criterios de excelencia y humanizados.

Facilitamos la claridad, cercanía y transparencia en la relación 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,
las tres únicas IPS que han logrado certificarse en el país.

Bogotá | Medellín | Pereira

Ranking Cuenta de Alto Costo
Mejor IPS en Gestión del Riesgo Hepatitis C



Experiencias **Exitosas**

Estamos convencidos que al generar a partir del Programa Humanizarte experiencias memorables a los pacientes, sus familias y cuidadores, estamos impactando de forma positiva en su bienestar, calidad de vida y resultados clínicos.

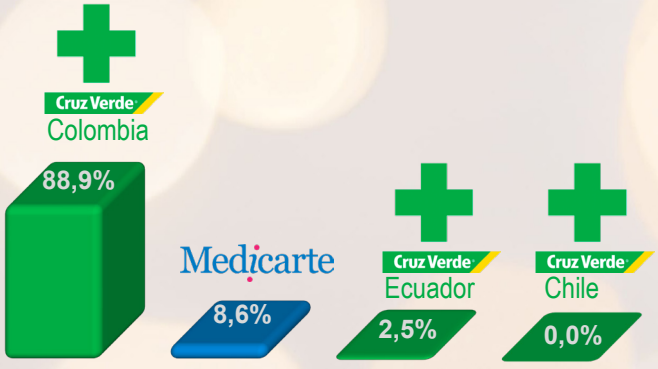
Acompañamiento y Continuidad

- Respondiendo las necesidades y retos en el 2020, establecimos estrategias para brindar acompañamiento y continuidad del proceso de atención y tratamiento de nuestros pacientes. Fortalecimos los canales virtuales para que nuestros profesionales continuaran con las consultas de control y seguimiento, así mismo, desplegamos estrategias logísticas para la entrega segura de los medicamentos en el domicilio, evitando la suspensión y facilitando una adecuada adherencia a las terapias establecidas.
- Establecimos protocolos de bioseguridad para disminuir el riesgo de contagio por COVID-19 antes, durante y después de la prestación de servicios de salud, así como en las áreas administrativas, velando siempre por la seguridad de nuestros colaboradores y sus familias.

Línea de Asistencia Clínica COVID-19

Con el fin de brindar a nuestros colaboradores acompañamiento durante la pandemia por COVID-19, establecimos mecanismos para la prevención de la enfermedad y autogestión de la salud por medio de la Línea de Asistencia Clínica COVID-19. Nuestros profesionales realizaron consultas ante sospecha o síntomas de COVID-19 y apoyo psicológico para brindar bienestar y preservar la salud mental de nuestro equipo. Realizamos cápsulas educativas desde la pagina web, mensaje de texto y correo electrónico.

En total se realizaron 3.768 atenciones a colaboradores. El 94% de las consultas fueron por Medicina General y el 6% Psicología.















Las principales acciones realizadas fueron:

- Acompañamiento a colaboradores aislados por COVID-19 de tiempo prolongado, o familiares aislados.
- Acompañamiento a familiares de pacientes hospitalizados o fallecidos a causa de COVID-19.

En Medicarte Cuidamos de Ti

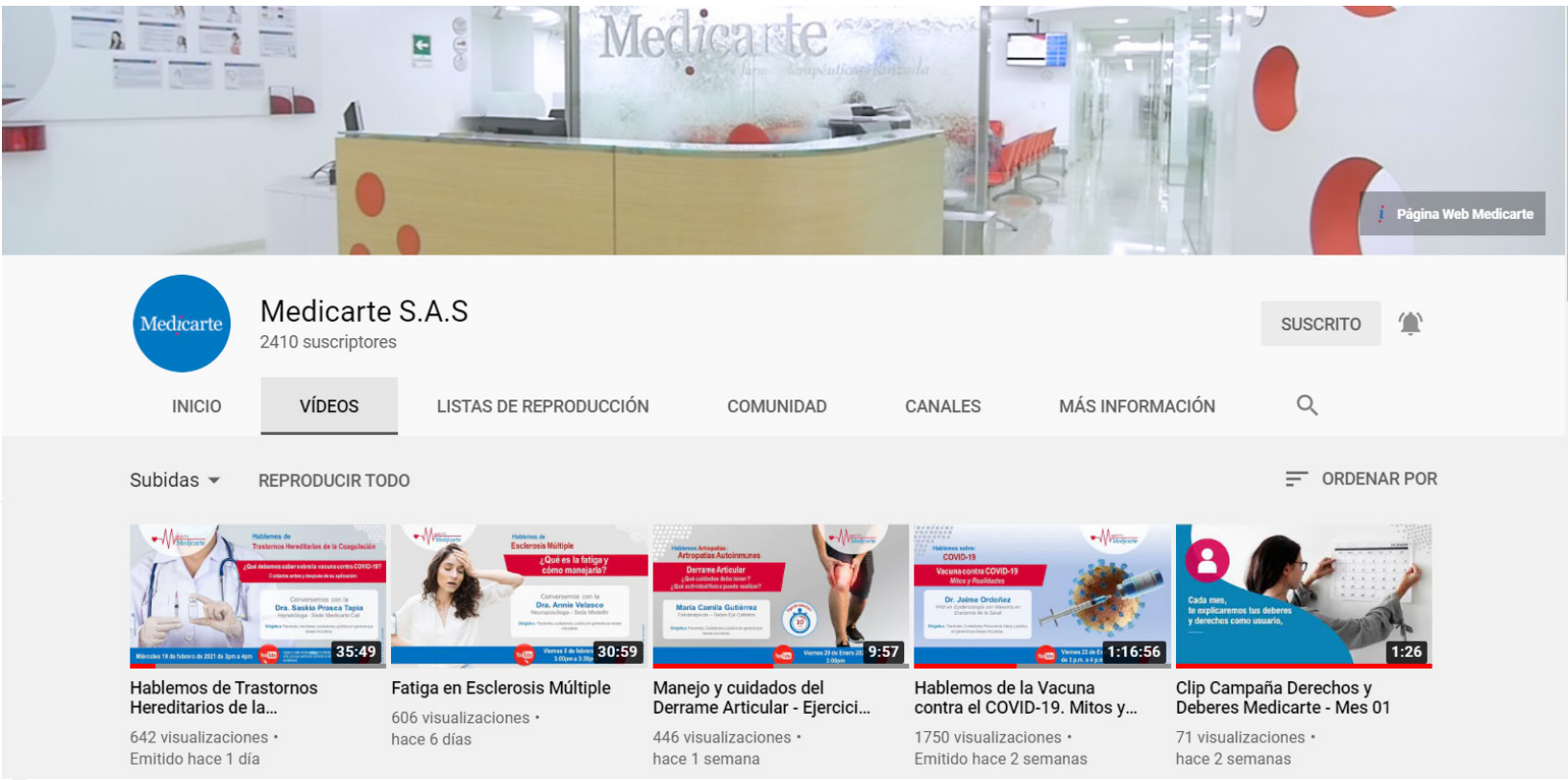
Educación Nuestro Mejor Aliado

Nos enfocamos en fortalecer nuestros canales de comunicación y de educación a nuestros pacientes, sus familias y cuidadores, así como en mejorar las competencias técnicas de nuestros colaboradores.

Este 2020, nos enseñó a reinventarnos frente a la adversidad y buscar mecanismos para estar más cerca de todos, creamos nuestro canal MEDICARTE SAS en **YouTube** y lanzamos el **Magazín Web Medicarte.**

Juntos emprendemos un camino donde brindamos herramientas para el autocuidado y empoderamiento, y apoyamos constantemente en la consecución del proyecto de vida de nuestros pacientes. Así como potencializamos las habilidades técnicas y humanas de nuestros colaboradores.

agazín Web: Medicarte



Gestión de **Proyectos**

Comprometidos con la innovación y por entregar los mejores servicios y experiencias a nuestros grupos de interés, creamos el **Proceso de Gestión de Proyectos Corporativos**, el cual tiene alcance hacia la generación de modelos de atención para nuevas patologías, evolución de los modelos actuales, transformación digital, expansión geográfica y de servicios, e intervención de procesos transversales.

En el 2020 desarrollamos la planificación detallada, ejecución y seguimiento de los puntos de expansión Medicarte para **Urabá y Boyacá**, los cuales se estima inician operaciones en febrero y marzo de 2021.

Con relación a los procesos transversales y teniendo presente la transformación de la IPS hacia un ambiente de domicilio y virtualidad, que facilite el día a día de nuestros pacientes, se evaluaron los procesos de atención en domicilio y la atención a través del canal telefónico, con mejoras identificadas a nivel de procesos y tecnología, que ya se encuentran consideradas en las prioridades del 2021.

Buscamos que la experiencia de servicio de nuestros pacientes y familiares sea simple, fácil y memorable, involucrando el fortalecimiento de la cultura, la gestión por procesos y la tecnología como habilitador del cambio.

Gestión del **Conocimiento**

Nuestro propósito es promover la creación, transferencia, aplicabilidad y la preservación del conocimiento dentro de la organización y al exterior, posibilitando que la toma de decisiones internas y externas (EAPB y Sistema) sean oportunas y asertivas.

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



MODELOS DE ATENCIÓN

Estructuración de Modelos de Atención con enfoque en gestión del riesgo.

INFORMACIÓN TÉCNICA

Creación de protocolos, procedimientos y vías clínicas que disminuyan la variabilidad clínica.

RESULTADOS EN SALUD

Determinación de riesgos y tendencias por medio de analítica.

EDUCACIÓN

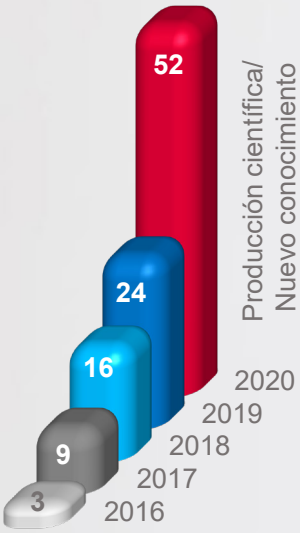
Plan de Educación para pacientes / cuidadores y colaboradores que busca el empoderamiento y autogestión.

INVESTIGACIÓN

Revisiones de la literatura y vigilancia tecnológica.

Experiencias de la práctica clínica diaria.

Tuvimos un **crecimiento del 116% en producción científica** o nuevo conocimiento respecto al 2019 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 relacionada con la pandemia por COVID-19, brindamos herramientas que contribuyeran a disminuir los riesgos de contagio y en lograr disminuir la variabilidad de la práctica clínica diaria.



Innovamos en la creación del **Fact Sheet COVID-19** para mantener actualizado a los profesionales de la salud, clientes, pacientes y comunidad en general, de la actualidad frente a estudios y normativas relacionadas con la enfermedad COVID-19. Cerramos el 2020 con 58 entregas del Fact Sheet, 29.284 visualizaciones y una tasa de visualización acumulada del 96%.



En el 2020 Medicarte se trazó la meta de crear un **Programa de Educación y Comunicación para la Salud**, con el propósito de generar una cultura de aprendizaje que permitiera llegar de una manera diferente a los pacientes, sus cuidadores y familiares, y el entorno en que se desenvuelven, brindando herramientas de autogestión y empoderamiento de la enfermedad. De igual modo, potencializar a los colaboradores en la adquisición de habilidades y herramientas desde la educación continua para enfrentar los retos en la atención en salud.

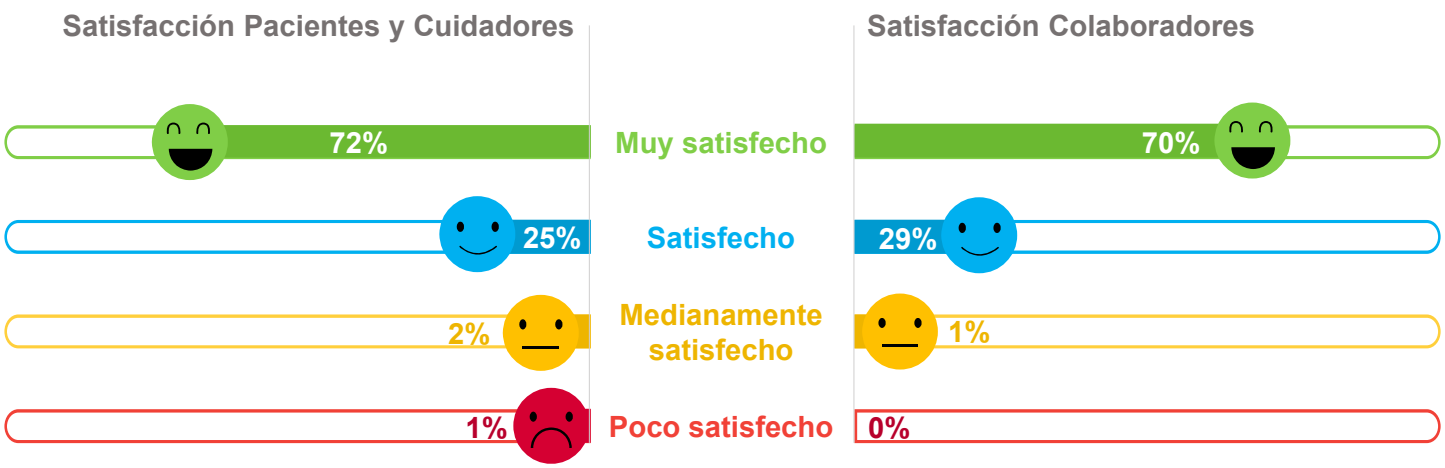




En el proceso de materialización del Programa de Educación, nos enfrentamos a la Emergencia Sanitaria por COVID-19, y a la necesidad de apoyarnos en la tecnología para disminuir el contacto físico y propiciar el distanciamiento social. Hicimos apertura en nuestro Canal YouTube Medicarte del **Magazín Web Medicarte** dirigido a pacientes, cuidadores, familiares y personal de la salud, brindando contenidos educativos con calidad.

Realizamos en total 42 Conferencias Web con invitados expertos. Logramos una gran acogida en nuestros grupos de interés superando las expectativas iniciales. Esto nos compromete a mejorar cada día para entregar contenido de alto valor.





Para el 2021 buscamos innovar y fortalecer estos espacios de educación para la salud física y mental desde nuestra filosofía **Humanizarte: Cuidarte, Apoyarte e Informarte**. Bajo esta filosofía, nos enfocamos en la construcción de **Escuelas de Colaboradores, Pacientes y Cuidadores**.



Grupo de Investigación Medicarte (GIM)

- Enfermedades autoinmunes e inflamatorias
- Alteraciones hematológicas
- Gestión Farmacoterapéutica

Nuestros Logros

Tuvimos presencia en los principales congresos nacionales e internacionales:

- Foro Internacional OES
- Congreso Mundial de Hemofilia (WFH)
- 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)
- Publicación Artículo Original: Recomendaciones sobre el manejo en psoriasis y COVID-19: opinión de expertos. Revista Asociación Colombiana de Dermatología.
- Publicación Artículo Original: Recomendaciones para reumatólogos sobre el manejo farmacológico durante la emergencia sanitaria COVID-19: Opinión grupo de expertos. Revista Colombiana Reumatología.
- Fortalecimiento Programa Educación dirigido a Pacientes, cuidadores y colaboradores.

Nuestros Retos para el 2021:

- Consolidación Escuela de Pacientes / Cuidadores y Escuela de Profesionales.
- Innovación en modelos de atención y vigilancia tecnológica.
- Posicionamiento como grupo de investigación.



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.

Tecnología e **Información**



Junto con nuestro aliado Cruz Verde, emprendimos un camino para fortalecer los desarrollos tecnológicos e innovar en la optimización de nuestros procesos. Durante el 2020, continuamos desarrollando soluciones tecnológicas orientadas a cumplir la administración eficiente y aprovechamiento de los recursos financieros en el plan estratégico de lo tecnológico (PETI). Dentro de los proyectos más destacados:

Infraestructura:

- Migración del ERP transaccional de la dispensación y financiero al Data Center Century, trayendo consigo un mejor rendimiento del performance para Medicarte en la extracción de información y mejoramiento en los tiempos para los cierres contables.
- Se crearon 231 accesos por VPN para el ERP transaccional, para facilitar las labores de los colaboradores en la modalidad teletrabajo.
- Migración de las cuentas de correo electrónico de Medicarte al Tenant de Microsoft office 365, el cual permitirá compartir agendas con Cruz Verde.
- Migración del aplicativo de GOSEM a Data Center Century.

Seguridad de la Información:

- Se da cumplimiento a los accesos a las diferentes plataformas de Medicarte, tanto internas y externas, según las políticas SOX, bajo la modalidad de roles y perfiles.
- Se capacitó a los colaboradores en el uso de la plataforma “Serviceaide” fuente de información de solicitudes o notificación de incidentes, el cual está integrado con el Comité de Cambio. Se atendieron 4.153 tickets por mesa de ayuda.

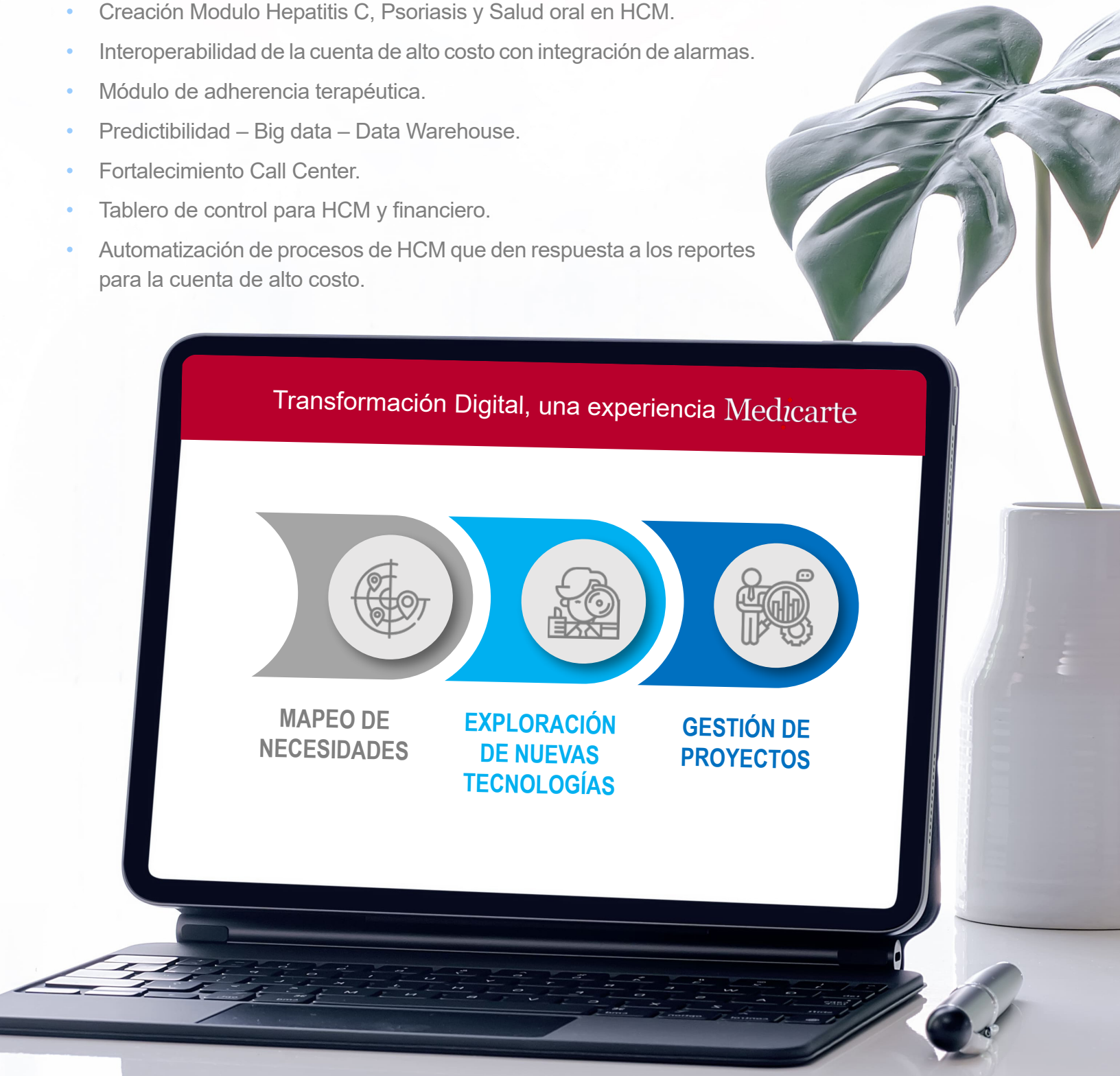
Dentro de los proyectos e iniciativas de tipo tecnológico que permitieron soportar los procesos del negocio y optimizar la operación, se destacan:

1. Informes RIPS, informes de Mipres, marcación de los eventos en SAG y HCM.
2. Integración con el Ministerio de salud, para el consumo de información Mipres de las EPS con las cuales no se tenía integración.
3. Data Mart de los programas especiales Pareto y agenda de aplicaciones.
4. Optimización de querys (recálculo, informes de gestión)
5. Marcación por Patologías de los pacientes.
6. Inclusión de nuevas variables que den respuesta a la CAC en los formularios específicos.
7. Ajustes a la Factura Electrónica para dar cumplimiento a la normatividad y necesidades de los clientes.
8. Cambios requeridos en Cygnus y Bopos para su operación con Aliansalud.
9. Se creó la aplicación de teleconsulta para acceso de los pacientes de las diferentes EPS a los servicios de salud como estrategia de mitigación ante la Emergencia Sanitaria por COVID-19.
10. Módulos de Convenios y Modelos de Atención (Guías Práctica Clínica/vía clínica) en la Historia Clínica Medicarte (HCM), que permitirá parametrizar los convenios con las diferentes EPS, según patologías, guías, frecuencias y convenios tarifarios.



Retos y Proyectos 2021:

- Cambio aplicativo ERP SAG a R12.
- Solución para servicios domiciliarios.
- Transformación digital para la atención en salud.
- Creación Modulo Hepatitis C, Psoriasis y Salud oral en HCM.
- Interoperabilidad de la cuenta de alto costo con integración de alarmas.
- Módulo de adherencia terapéutica.
- Predictibilidad – Big data – Data Warehouse.
- Fortalecimiento Call Center.
- Tablero de control para HCM y financiero.
- Automatización de procesos de HCM que den respuesta a los reportes para la cuenta de alto costo.



Potencializar y Fortalecer el Talento Humano



Medicarte

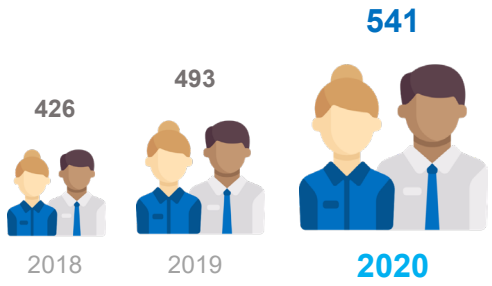


Buscamos mantener una cultura de bienestar y desarrollo que fortalezcan las competencias de nuestros colaboradores y propicie un ambiente laboral sano, promoviendo espacios para el desarrollo, seguridad y calidad de vida en el trabajo. Medicarte se consolida y se fortalece alrededor de sus colaboradores,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

¡Brindamos espacios para el aprendizaje y crecimiento!

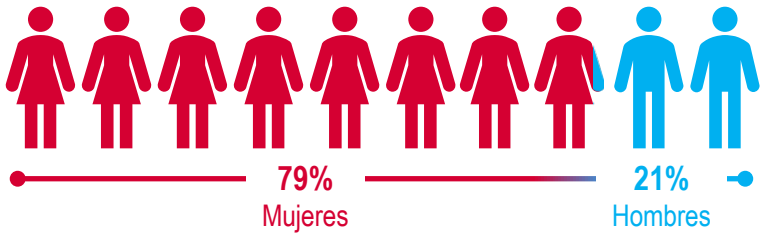
Medicarte por medio de su Política de Gestión Humana, está comprometida en promover una sana y armoniosa convivencia entre sus colaboradores, y brindar las herramientas y espacios para el crecimiento y desarrollo personal y profesional, buscando Potencializar y fortalecer el talento humano.

- Selección 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



Colaboradores vinculados
9,7%

Para el año 2020 obtuvimos un crecimiento en el número de colaboradores vinculados en un 9,7%, pasando de 493 en 2019 a 541 colaboradores, de los cuales el 79% son mujeres y el 21% hombres; se incluye en el registro los aprendices contratados en etapa lectiva y productiva **GRI 102-8**. Por su parte, contamos 105 colaboradores por prestación de servicios en salud, y 14 colaboradores por outsourcing, estos hacen parte de servicios como soporte técnico, transporte, domicilio, personal de aseo y desinfección, entre otros **GRI 403-8**.





9,7% Crecimiento planta

156 Nuevas contrataciones

541 Colaboradores vinculados

69% Personal asistencial

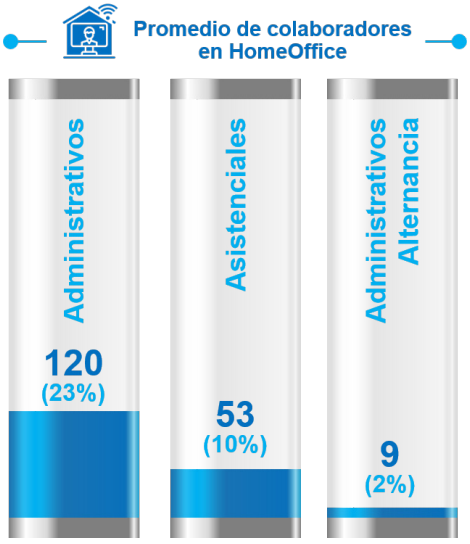
22% Porcentaje de rotación

El 96% de los colaboradores se encuentran vinculados en jornada de tiempo completo con 48 horas semanales, misma distribución obtenida en el 2019.

Tipo de contrato	Tiempo contrato	Femenino	Masculino	Total
Indefinido	Tiempo completo	283	87	370
	36 horas	3		3
	30 horas	2	1	3
	Medio Tiempo	13	1	14
Fijo Menor a un año	Tiempo completo	85	16	101
	20 horas	1		1
Fijo superior a un año	Tiempo completo	19	9	28
Aprendizaje	Tiempo completo	20	1	21
	Total	**426**	**115**	**541**



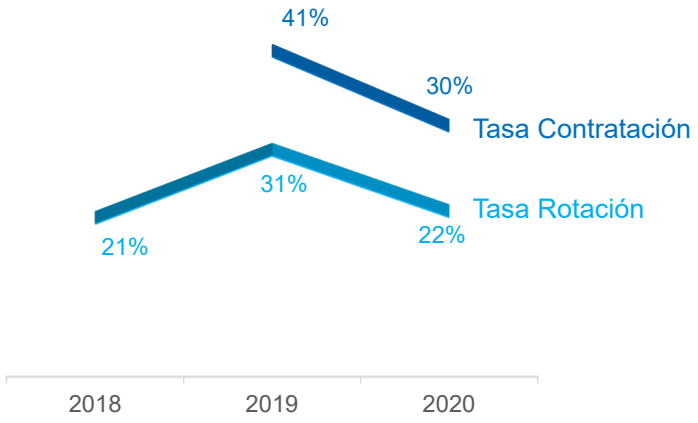
La conservación de la salud de nuestros colaboradores y sus familias fue una de las prioridades trazadas durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Implementamos tempranamente la modalidad de teletrabajo - HomeOffice para brindar seguridad a nuestros colaboradores, realizando seguimiento de las condiciones en casa y brindando los elementos para un ambiente laboral adecuado.



Establecimos lineamientos para lograr una mitigación del riesgo de contagio:

1. Activación 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. Actualización de matriz de elementos de protección personal.
5. Comunicados de sensibilización a personal para el uso adecuado de medidas de protección personal.
6. Tips de bioseguridad en tiempos de COVID-19.
7. Plan Retorno oficinas para el personal administrativo exclusivamente, inició en diciembre 2020 con 9 participantes voluntarios, suspendido en enero 2021 a causa del comportamiento de la pandemia.
8. Taller Bienestar y Productividad en tiempos de COVID-19 para personal de Gerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana.

En el año 2020 se presentó una tasa de rotación de personal de 22% con una disminución del 29% respecto al 2019, para un total de 113 personas retiradas, principalmente por voluntad del colaborador; no obstante, es necesario continuar trabajando en estrategias para fidelizar el mejor talento humano y fortalecer factores internos para la retención del mismo. Por su parte, se presentaron 156 nuevas contrataciones, con una tasa de contratación de 30% observándose una disminución del 26,8% respecto al periodo anterior, relacionada principalmente al cubrimiento de vacantes y a la generación de nuevas plazas en cargos existentes. Estos resultados, hablan del empeño de la compañía por garantizar el empleo a sus colaboradores sin afectar la estabilidad económica, de ellos ni de la organización, aún con el complejo panorama social y económico generado por la situación de salud pública **GRI 401-1**.



Tasa de Contratación por género y grupo de edad					
	Femenino	**Masculino**	**Menor de 30 años**	**Entre 30 y 50 años**	**Mayor de 50 años**
Ingresos Año	122	34	74	81	1
Promedio Personas Año	405	110	192	314	9
Tasa	30%	**31%**	**39%**	26%	11%

Tasa de Rotación por género y grupo de edad					
	Femenino	**Masculino**	**Menor de 30 años**	**Entre 30 y 50 años**	**Mayor de 50 años**
Rotación Año	84	29	39	73	1
Promedio Personas Año	405	110	192	314	9
Tasa	21%	**26%**	20%	**23%**	11%

Durante el 2020, el número total de colaboradores con derecho al permiso parental y que se acogieron fue de 17 **GRI 401-3**.

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

n = 15
Tasa regreso: 100%
Tasa retención: 73%

n = 2
Tasa regreso: 100%
Tasa retención: 50%

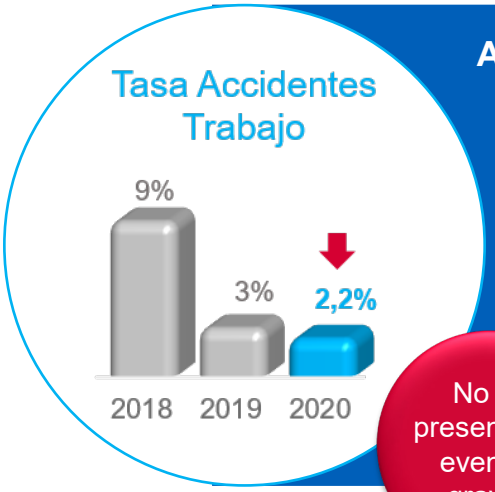
Seguridad y salud en el **Trabajo**

El sistema de seguridad y salud en el trabajo está en marcha bajo requerimiento legal establecido en el Decreto 1072 del 26 de 2015 y Resolución 0312 de 2019. Se contemplan los estándares exigidos para la planeación, implementación, seguimiento y evaluación **GRI 403-1**. En Medicarte 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

El **Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo**, permite la priorización de riesgos identificados y el establecimiento de controles generales y específicos al riesgo para la promoción de ambientes de trabajo seguros y saludables en la organización. La calidad del proceso de identificar peligros laborales y evaluar riesgos, la garantizamos a través de la socialización y divulgación de los medios y herramientas existentes en la organización para el reporte por parte de los colaboradores. Los resultados del proceso de evaluación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se usan para la construcción de actividades y programas que impacten de manera positiva la seguridad y salud de los colaboradores **GRI 403-2**.

Contamos con estrategias de comunicación donde se específica cuáles son los canales internos y externos mediante los cuales damos a conocer las necesidades en relación con seguridad y salud en el trabajo **GRI 403-4**. Durante el 2020, establecimos como estrategia las herramientas digitales para propiciar espacios de capacitación y sensibilización a nuestros colaboradores para la preservación de la salud física y mental en medio de la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Tuvimos acompañamiento por parte de la Administradora en Riesgos Laborales (ARL) en la realización de actividades de promoción, prevención, asesoría y asistencia técnica según los riesgos identificados.



No se presentaron eventos graves

Accidentes de Trabajo: Se presentaron 12 eventos de tipo leve, presentándose una tasa de accidentes de 2,2% con una disminución del 26% respecto al 2019. Las lesiones fueron causadas por punción, sobreesfuerzo, caídas a mismo y diferente nivel **GRI 403-9**. El número de Horas Hombre Trabajadas (HHT) durante el 2020 fue 1.137.630 HHT. Las medidas tomadas para eliminar los peligros laborales y minimizar riesgos fueron controles administrativos, suministro de elementos de protección individual y control de ingeniería.

Enfermedad laboral: Se presentaron 50 casos de enfermedad laboral durante 2020, calificadas por la ARL, todas estas generadas por la enfermedad COVID-19. GRI 403-10. Las medidas tomadas para eliminar los peligros y minimizar riesgos fueron controles administrativos como capacitaciones, programas de prevención musculoesqueléticos y vigilancia de riesgos biológicos y suministro de elementos de protección individual.

Gestión de salud de los **Colaboradores**

En Medicarte facilitamos el acceso de nuestros colaboradores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo GRI 403-6. Nuestro enfoque de gestión de la salud de los colaboradores es de promoción de hábitos saludables y prevención de la enfermedad GRI 403-10.

Una vez se 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 que incluyen controles que buscan impactar positivamente la seguridad, así como disminuir la probabilidad de que el riesgo de un accidente o enfermedad laboral se materialice GRI 403-7.

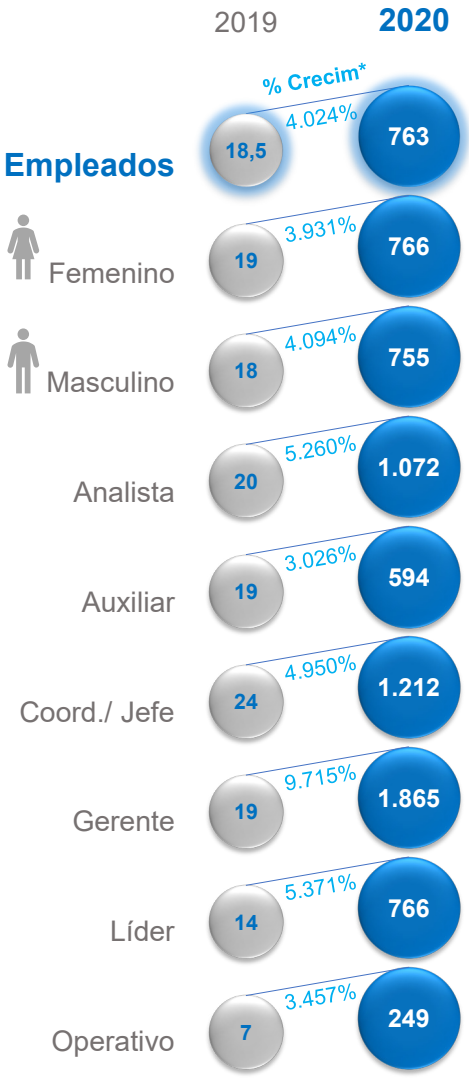
Formación y **Desarrollo**

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

Las actividades de formación en seguridad y salud en el trabajo realizan en temas relacionados con los riesgos priorizados, específicamente riesgo biológico, osteomuscular y riesgo psicosocial.

- Correcto manejo manual de cargas.
- Realización de pausas activas.
- Habilidades para la vida.
- Roles y funciones equipo de respuesta ante emergencia.
- Prevención de desórdenes musculo esqueléticos.
- Riesgo biológico con enfoque en COVID-19.
- Tips de bioseguridad en tiempos de COVID-19.
- Nutrición y salud mental.
- Prevención del consumo de sustancias psicoactivas.
- Bienestar y productividad en tiempos de COVID-19.

Media de horas de formación al año por colaborador



* Variaciones con respecto a 2019

En el 2020 fortalecimos nuestro **Programa de Educación** buscando potencializar las habilidades personales y profesionales de los colaboradores, por medio de la educación continua brindamos herramientas basadas en conocimiento que garanticen una prestación de servicios de salud con los más altos estándares de calidad, cualificación técnica y humanizada. A partir de la construcción y transmisión del conocimiento, buscamos generar experiencias memorables e impactar de forma positiva en la vida nuestros colaboradores.

Contamos con diferentes mecanismos virtuales y estrategias presenciales para la educación continua de nuestros colaboradores para el **fortalecimiento de sus capacidades personales y profesionales.** Durante el 2020, a causa de la Emergencia Sanitaria por COVID-19, utilizamos los canales digitales como medio de comunicación, difusión y capacitación, logrando satisfacción de las actividades de un **99%** y un crecimiento exponencial de las medias de horas en capacitación.

El acompañamiento y el brindar herramientas a nuestros colaboradores para que puedan ofrecer el mejor servicio a nuestros pacientes, sus familiares y clientes son pilares en nuestra gestión.

agazín Web: Medicarte









Medicarte busca ser siempre una organización centrada en las personas. Estamos comprometidos en fomentar capacidades en nuestros colaboradores.



Sostenibilidad Financiera

Medicarte



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

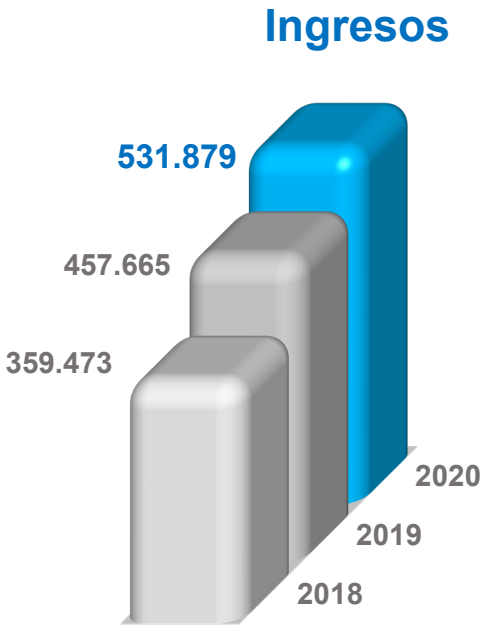
¡Buscamos ser sostenibles y perdurables en el tiempo!

La información financiera de Medicarte se prepara de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF- aprobadas en Colombia y 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 2020, se evidencia un crecimiento en los ingresos del 16,2% con respecto al año 2019, pasando de $ 457.666 a **$ 531.879** millones/año, frente al cumplimiento del presupuesto a nivel de ingresos tenemos un resultado de +7,2 pp.

Al cierre del año 2020, se registraron unos resultados económicos positivos, cerramos el año con una utilidad antes de impuesto de $ 22.500 millones de pesos y utilidad neta final después de impuestos de $ 14.275 millones de pesos, que corresponde a un **cumplimiento del presupuesto de +70,4 pp**.

El resultado anterior está explicado principalmente por el crecimiento en ventas, por decisiones estratégicas orientadas al crecimiento en clientes actuales como EPS Sanitas y SOS, el ingreso de nuevos clientes como Compensar EPS, aumento de afiliados de las EPS clientes vía traslados de EPS con medidas cautelares, al crecimiento en el margen por mejora en las condiciones pactadas con los proveedores, y eficiencias en gastos operacionales y financieros.

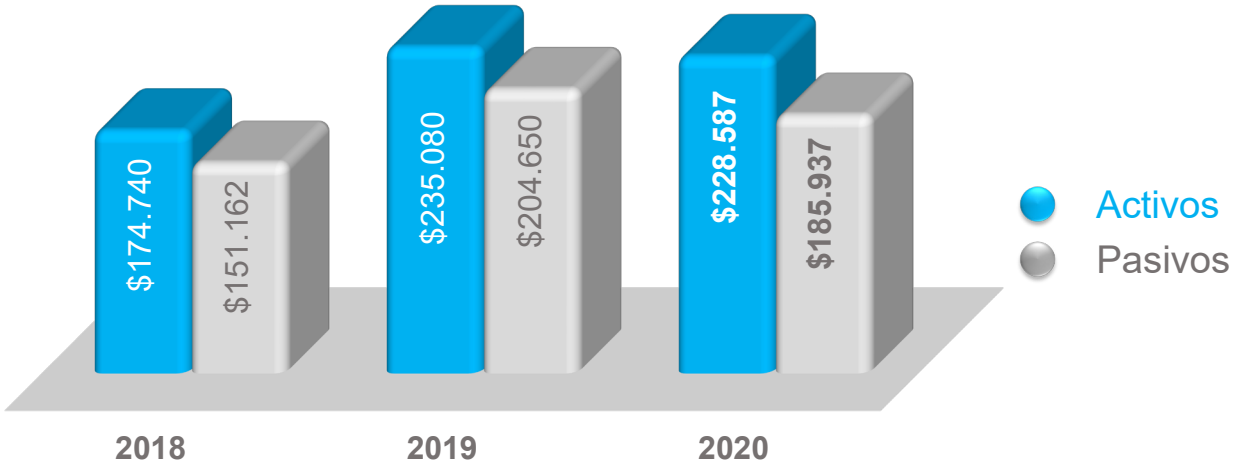
Además, dado las regulaciones de precios de medicamentos a través del control directo de precios y al VMR (Valor Máximo de Recobro), así como la implementación de las normas de presupuestos máximos llevaron al sector a una contracción de los márgenes, y fue necesario implementar modelos de negociación con la Industria Farmacéutica que permitieron cumplimiento presupuestal.

Balance General

GRI 201-1

* Variaciones en millones COP

Unos activos que pasaron de $ 235.080 en 2019 a $ 228.587 millones en el 2020 con una disminución neta del 2,8%, mientras que los pasivos disminuyeron en un 9,1% pasando de $ 204.650 en 2019 a $ 185.937 en el 2020.



Las cuentas deudoras comerciales y otras cuentas por cobrar para 2020 corresponden a $ 154.962 millones. El valor correspondiente al deterioro de cartera ha sido calculado de acuerdo a la política de la compañía, cumple con los lineamientos y mejores prácticas contables, 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 $27.627 millones para cubrir las posibles pérdidas que puedan producirse.

- La cuenta de activos por impuestos corrientes al cierre por $ 14.703 millones corresponde a anticipo impuesto a la renta, saldo a favor de IVA, anticipo industria y comercio.
- Los inventarios al 31 de diciembre de 2020 por $ 30.667 millones, corresponden a medicamentos e insumos.
- Las inversiones correspondientes a negocios conjuntos cerró el 2020 en $ 0, por venta del bien inmueble, ubicado en la Calle 30 y 30A con carrera 65B y 66B.
- Las propiedades planta y equipo al cierre de 2020 por un valor neto de $ 11.882 millones, incluyen su costo menos la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro del valor acumuladas, si las hubiera.
- Los activos intangibles y diferidos neto al 31 de diciembre de 2020 por un valor de $ 1.501 millones, corresponden licencias, seguros, mantenimiento, programas de computador y proyectos.

El pasivo al 31 de diciembre de 2020 con un valor total de $ 185.937 millones, incluye: proveedores, obligaciones financieras, cuentas por pagar, impuestos por pagar, obligaciones laborales, otros 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 $ 30.430 millones en 2019 a $ 42.650 millones en 2020.

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.

Nuestro **desempeño económico** en 2020

GRI 201-1

Pago a Colaboradores

$16.141.997.080 COP

Capacitación a empleados

$20.282.650 COP

Pago a Proveedores

$481.445.273.428 COP

Gestión de **Cartera**

GRI 201-1

*Variaciones en millones COP

A pesar de las condiciones particulares presentadas en el 2020 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:

- Integración del ciclo de ingresos bajo una misma Coordinación como líder del proceso con alcance "*end to end*" (cuentas médicas, radicación de facturación y cartera), generar sinergia con las diferentes áreas y mitigar devoluciones, glosas y disminuir los tiempos de facturación y radicación.
- Mejora de procesos en el relacionamiento con los clientes, que nos han permitido avanzar en los recobros de la EPS a la ADRES, conciliación de las cuentas médicas, alineación en desarrollos sistémicos y procesos para el reporte MIPRES, y adaptación exitosa de los procesos de radicación digital dado la nueva realidad por la pandemia.

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 en 2020.

Este cambio tuvo un impacto positivo para el sector. En el caso particular de Medicarte, mejoró el flujo de caja permitiendo un mejor control de la cartera, especialmente en NO PBS, que a cierre de 2020 cerró con un valor de $ 87.507 millones, con una disminución del 4% frente al año 2019 que cerró en $ 91.166 millones; esto a pesar que se tuvo un crecimiento en el ingreso del 16,2% con respecto al año 2019. Esta disminución no fue tan relevante, se explica por la significativa cantidad de cuentas de años anteriores pendientes por auditar por parte de la ADRES; persistiendo un pendiente de $ 44.659 millones.

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 2020.

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 2021.

En nuestras **Prioridades y Planes de Acción** se encuentran:

✓ **Asegurar el modelo operacional:**

- Control de Mermas/Pérdidas de Inventario.
- Minimizar los días del ciclo de ingreso.
- Control operativo de las farmacias Aliansalud.
- Continuar elevando estándares de servicio con énfasis en la minimización de "pendientes" y "desabastecidos de la industria", mejorar los tiempos de dispensación y aplicación a domicilio.
- Minimización de inventarios y capital de trabajo.
- Continuar el proceso emprendido en 2020 para el fortalecimiento de la "telemedicina", atención en domicilio y atención virtual 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 y mejorando el flujo caja.
- Penetración de clientes:
  - Captura y penetración de clientes estratégicos.
  - Retención/penetración/fidelización de clientes actuales.
  - Nuevas formas de contratación .
- Crear valor económico, alcanzar la meta VEA para el año 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 2020.

Estados Financieros

Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2019. **GRI 201-1**

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

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

Estados de Situación Financiera Individual

	Nota	Al 31 de diciembre de 2020	2019
		(En miles de pesos)	
Activos			
Efectivo	4	**$ 14,227,891**	$ 5,341,634
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	5	**154,962,199**	166,998,917
Activos por impuestos corrientes.	6	**14,703,332**	12,796,308
Inventarios, neto	7	**30,667,439**	32,303,741
Total, activos corrientes		**214,560,861**	217,440,600
Inversiones en negocios conjuntos	8	**–**	3,895,764
Propiedades, planta y equipo, neto	9	**11,882,464**	12,267,866
Activos intangibles y diferidos, neto	10	**1,501,578**	773,017
Activos por impuestos diferidos, neto	6	**642,553**	703,179
Total, activos no corrientes		**14,026,595**	17,639,826
Total, activos		**$ 228,587,456**	$ 235,080,426
Pasivos			
Obligaciones financieras	11	**$ 3,402,804**	$ 6,211,478
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	12	**167,387,242**	187,215,043
Pasivos por impuestos corrientes	6	**10,932,566**	5,200,688
Beneficios a empleados	13	**1,843,979**	1,559,103
Otros pasivos no financieros	14	**337,019**	234,072
Total, pasivos corrientes		**183,903,610**	200,420,384
Préstamos bancarios	11	**2,033,856**	4,229,956
Total, pasivos no corrientes		**2,033,856**	4,229,956
Total, pasivos		**185,937,466**	204,650,340
Patrimonio	15	**42,649,990**	30,430,086
Total, pasivos y patrimonio		**$ 228,587,456**	$ 235,080,426

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: 2021.02.09 16:45:11 -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 09 de febrero de 2021)

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 2020	2019
		(En miles de pesos, Excepto la utilidad por acción)	
Ingresos de actividades ordinarias	16	**$ 531,878,785**	$ 457,665,823
Costo de ventas	17	**(491,604,279)**	(429,059,827)
Utilidad bruta		**40,274,506**	28,605,996
Gastos de administración	18	**(14,124,220)**	(13,799,176)
Gastos de ventas	19	**(1,916,391)**	(2,314,227)
Otros gastos, neto	20	**(811,478)**	(119,857)
Utilidad en actividades de la operación		**23,422,417**	12,372,736
Gastos financieros, neto	21	**(922,234)**	(1,443,524)
Utilidad antes de impuesto a las ganancias		**$ 22,500,183**	$ 10,929,212
Impuesto a las ganancias	6	**(8,224,555)**	(4,076,799)
Utilidad Neta		**$ 14,275,628**	$ 6,852,413
Utilidad por acción		**7.5**	3.6

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: 2021.02.09 16:45:33 -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 09 de febrero de 2021)

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	Total, Patrimonio
Saldo al 31 de diciembre de 2018	$ 1,762,000	$ 767,900	$ –	$ 881,000	$ 3,914,799	$ 16,251,972	$ 23,577,671
Capitalización de resultados vigencia 2017	5,987,204	–	–	–	–	(5,987,204)	–
Capitalización de resultados vigencia 2018	1,060,796	–	–	–	(1,060,796)	–	–
Reserva fondo de garantías	–	–	2,854,003	–	(2,854,003)	–	–
Pago de dividendos	–	–	–	–	–	(10,264,768)	(10,264,768)
Emisión de acciones	762,489	–	–	–	–	–	762,489
Prima de emisión de acciones	–	9,502,281	–	–	–	–	9,502,281
Resultado integral del año	–	–	–	–	6,852,413	–	6,852,413
Saldo al 31 de diciembre de 2019	9,572,489	10,270,181	2,854,003	881,000	6,852,413	–	30,430,086
Pago de dividendos	–	–	–	–	–	**(2,055,724)**	**(2,055,724)**
Traslado del resultado anterior	–	–	–	–	**(6,852,413)**	**6,852,413**	**–**
Resultado integral del periodo	–	–	–	–	**14,275,628**	–	**14,275,628**
Saldo al 30 de diciembre de 2020	**$ 9,572,489**	**$ 10,270,181**	**$ 2,854,003**	**$ 881,000**	**$ 14,275,628**	**$ 4,796,689**	**$ 42,649,990**

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: 2021.02.09 16:46:01 -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 09 de febrero de 2021)

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

Estados de Flujos de Efectivo Indirecto, Individual

	Años terminados Al 31 de diciembre de	
	2020	**2019**
	(En miles de pesos)	
Flujos de efectivo por las actividades de operación:		
Resultado integral del año	**$ 14,275,628**	$ 6,852,413
Ajustes para conciliar el resultado con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Depreciaciones y Amortizaciones	**3,026,012**	1,607,459
Deterioro de cartera	**4,221,359**	5,324,762
Deterioro de inventario	**343,517**	5,096
Impuesto de renta y complementarios	**8,163,930**	2,727,750
Impuesto diferido	**60,625**	1,349,049
Pérdida en retiro de propiedad, planta y equipo	**–**	1,174,618
Pérdida en retiro de inversiones	**1,813,910**	
Recuperación deterioro de cartera	**(976,174)**	(1,791,002)
Recuperación deterioro de inventario	**–**	(51,761)
Intereses causados	**13,116**	30,804
	30,941,923	17,229,188
Cambios en activos y pasivos:		
(Aumento) Disminución en Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	**8,791,534**	(61,704,828)
(Aumento) Disminución en Inventarios	**1,292,785**	4,819,691
Aumento (disminución) en Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	**(19,827,801)**	54,404,898
Aumento (disminución) en Beneficios a los empleados	**284,876**	500,672
Aumento (disminución) en Otros pasivos no financieros	**102,947**	192,707
Aumento (disminución) en Impuesto a las ganancias pagado	**(4,339,076)**	(5,264,047)
Aumento (Disminución distribución dividendos	**(2,055,724)**	(10,264,768)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	**15,191,464**	(86,487)
Flujos de efectivo por actividades de inversión:		
(Aumento) Disminución en Participación en negocios conjuntos	**2,081,854**	**–**
(Aumento) Disminución en Adquisición de propiedades, planta y equipo	**(1,867,086)**	(1,403,014)
(Aumento) disminución en Activos intangibles y diferidos	**(1,502,085)**	(1,596,636)
Efectivo neto usado en actividades de inversión	**(1,287,317)**	(2,999,650)
Flujos de efectivo por actividades de financiación:		
Aumento (disminución) en Pago de obligaciones financieras	**(5,793,867)**	(4,627,177)
Intereses pagados	**775,977**	669,728
Aumento (disminución) en el capital social	**–**	762,489
Aumento (disminución) en prima de emisión de acciones	**–**	9,502,282
Efectivo neto usado en las actividades de financiación	**(5,017,890)**	6,307,322
Aumento (disminución) de efectivo	**8,886,257**	3,221,185
Efectivo al inicio del año	**5,341,634**	2,120,449
Efectivo al final del año	**$ 14,227,891**	$ 5,341,634

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: 2021.02.09 16:46:28 -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 09 de febrero de 2021)

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

Certificación de los Estados Financieros

Medellín, 9 de febrero de 2021

Señores
Asamblea General de Accionistas
MEDICARTE S.A.S.

Los suscritos Representante legal principal y Contador público de MEDICARTE S.A.S., certificamos que hemos preparado un conjunto completo de Estados Financieros que incluye un Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo a Diciembre 31 de 2020, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera aplicables por los preparadores de información pertenecientes al grupo 2, de conformidad con el Decreto 2420 de 2015, modificado por última vez por el Decreto 2270 de diciembre 13 de 2019 , incluyendo sus correspondientes revelaciones que forman un todo indivisible con estos.

Los procedimientos de valuación, valoración y presentación han sido aplicados uniformemente con los del año inmediatamente anterior y reflejan razonablemente la situación financiera de la empresa al 31 de diciembre de 2020, adicionalmente:

1. Las cifras incluidas son fielmente tomadas de los libros oficiales y auxiliares respectivos.

2. Garantizamos la existencia de los activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrados de acuerdo con los marcos técnicos normativos contables vigentes a la fecha de preparación de los documentos.

3. Confirmamos la integridad de la información proporcionada puesto que todos los hechos económicos, han sido reconocidos en ellos.

4. Los hechos económicos se han registrado, clasificado, descrito y revelado dentro de los Estados Financieros y sus respectivas notas de manera correcta.

5. No se han presentado hechos posteriores en el curso del período que requieran ajuste o revelaciones en los estados financieros o en las notas subsecuentes.

6. La empresa ha liquidado y pagado los aportes de la seguridad social y prestaciones sociales de todos sus trabajadores de acuerdo con las normas legales vigentes.

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

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

Certificación e Informe del **Revisor Fiscal**

GRI 102-56

Building a better working world

Informe del Revisor Fiscal

A la Asamblea de Accionistas de:
Medicarte S.A.S.

Opinión

He auditado los estados financieros adjuntos de Medicarte S.A.S., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y los correspondientes estados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2020, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Bases de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Mis responsabilidades en cumplimiento de dichas normas se describen en la sección *Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros* de este informe. Soy independiente de la Compañía, de acuerdo con el Manual del Código de Ética para profesionales de la contabilidad, junto con los requisitos éticos relevantes para mi auditoría de estados financieros en Colombia, y he cumplido con las demás responsabilidades éticas aplicables. Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Responsabilidades de la Administración y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de los estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF); de diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de incorrección material, bien sea por fraude o error; de seleccionar y de aplicar las políticas contables apropiadas; y, de establecer estimaciones contables razonables en las circunstancias.

Al preparar los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con este asunto y utilizando la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa realista diferente a hacerlo.

Los responsables del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel: +57 (1) 484 7000
Fax: +57 (1) 484 7474

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín – Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 – Piso 14
Tel: +57 (4) 369 8400
Fax: +57 (4) 369 8484

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali – Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N – 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502-510
Tel: +57 (2) 485 6280
Fax: +57 (2) 661 8007

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 – 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (5) 385 2201
Fax: +57 (5) 369 0580

Building a better working world

Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros tomados en su conjunto están libres de incorrección material, ya sea por fraude o error, y emitir un informe que incluya mi opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de aseguramiento, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia siempre detectará una incorrección material cuando exista. Las incorrecciones pueden surgir debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o acumuladas, podría esperarse que influyan razonablemente en las decisiones económicas que los usuarios tomen con base en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia, debo ejercer mi juicio profesional y mantener mi escepticismo profesional a lo largo de la auditoría, además de:

- Identificar y evaluar los riesgos de incorreción material en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñar y ejecutar procedimientos de auditoría que respondan a esos riesgos, y obtener evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es mayor que la resultante de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o sobrepaso del sistema de control interno.
- Obtener un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evaluar lo adecuado de las políticas contables utilizadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y las respectivas revelaciones realizadas por la Administración.
- Concluir sobre si es adecuado que la Administración utilice la base contable de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre importante, debo llamar la atención en el informe del auditor sobre las revelaciones relacionadas, incluidas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar mi opinión. Las conclusiones del auditor se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe, sin embargo, eventos o condiciones posteriores pueden hacer que una entidad no pueda continuar como negocio en marcha.
- Evaluar la presentación general, la estructura, el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de manera que se logre una presentación razonable.

Comuniqué a los responsables del gobierno de la entidad, entre otros asuntos, el alcance planeado y el momento de realización de la auditoría, los hallazgos significativos de la misma, así como cualquier deficiencia significativa del control interno identificada en el transcurso de la auditoría.

Otros Asuntos

Los estados financieros de Medicarte S.A.S. por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 fueron auditados por otro revisor fiscal, quien emitió su opinión sin salvedades el 24 de enero de 2020.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Building a better working world

Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios

Fundamentada en el alcance de mi auditoría, no estoy enterada de situaciones indicativas de inobservancia en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la Compañía: 1) Llevar los libros de actas, registro de accionistas y de contabilidad, según las normas legales y la técnica contable; 2) Desarrollar las operaciones conforme a los estatutos y decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, y a las normas relativas a la seguridad social integral; y 3) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas. Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros adjuntos y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la Compañía, el cual incluye la constancia por parte de la Administración sobre la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores. El informe correspondiente a lo requerido por el artículo 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2015 lo emití por separado el 09 de febrero de 2021.

MARITZA RAMIREZ OROZCO

Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO

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

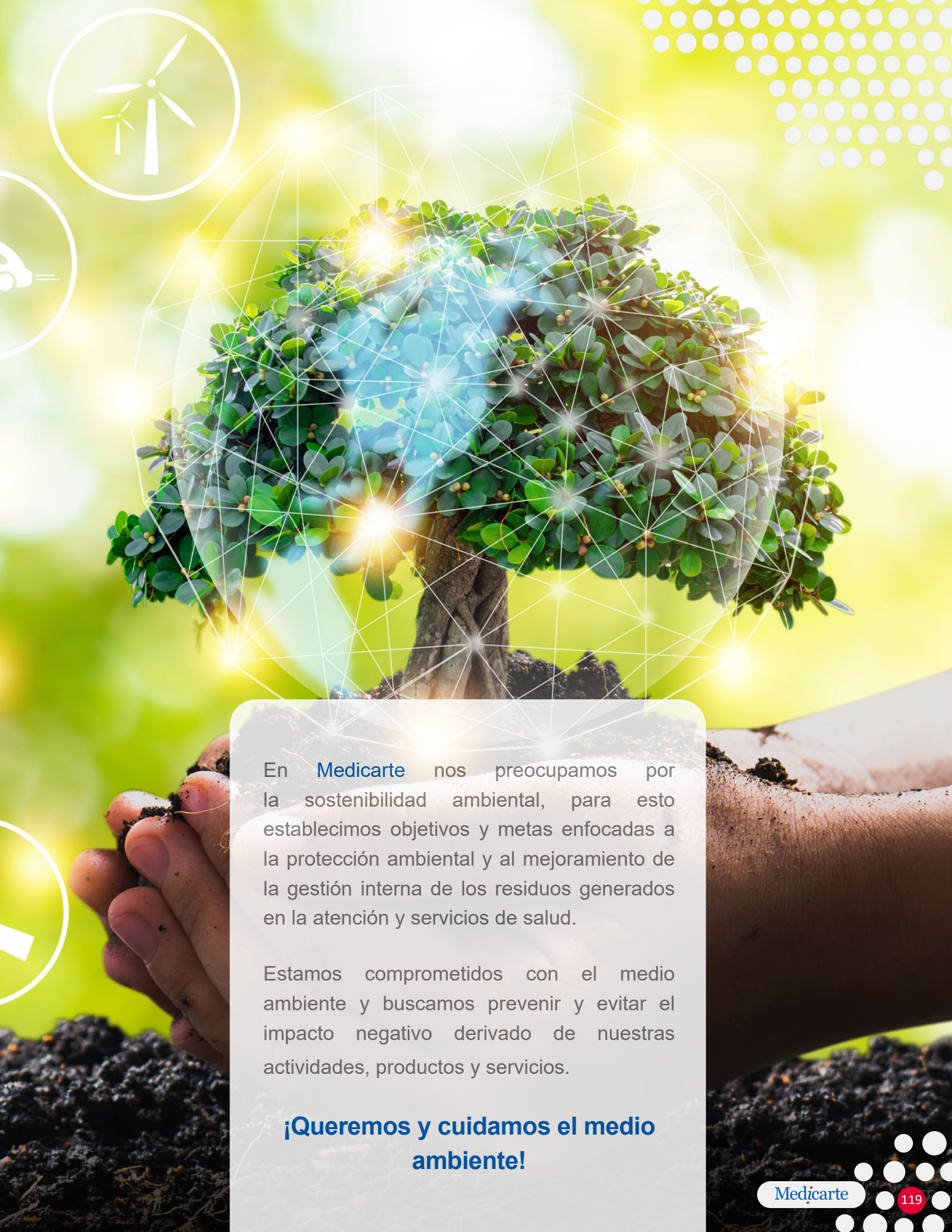
Medellín, Colombia
9 de febrero de 2021

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Compromiso Ambiental





En Medicarte nos preocupamos por la sostenibilidad ambiental, para esto establecimos 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.

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 nuestra Política Ambiental, nos comprometemos a implementar medidas encaminadas a prevenir, controlar y reducir los impactos ambientales derivados de nuestra actividad.

- Cumplimiento de los requisitos legales.
- Promoción del mejoramiento continuo del comportamiento ambiental.
- Prevención de la contaminación y preservación de los recursos naturales.
- Adecuada gestión de residuos.
- Reciclaje de residuos.
- Fomento de una cultura de respeto con el medio ambiente.
- Mejoramiento del desempeño ambiental y del cuidado de los recursos naturales.

Principio de Precaución

Con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente, aplicamos el principio de enfoque de precaución con actividades que disminuyen el impacto negativo derivado de productos y servicios; así mismo, fomentamos una cultura centrada en la generación de conciencia en todos los colaboradores frente al impacto ambiental de sus propias actividades y la contribución al desarrollo sostenible de la Organización **GRI 102-11**.

Para el logro de los objetivos propuestos realizamos las siguientes actividades durante el 2020:

- Se llevaron a cabo 12 sesiones dando cumplimiento a las programadas para este año, con una asistencia del 83,50%.
- Seguimiento a indicadores ambientales (relleno, incineración y reciclaje), cuantificando la mejora del comportamiento ambiental.
- Gestión de estrategias y recursos para garantizar una adecuada gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Fomento del manejo eficiente del agua y la energía, propiciando espacios amplios e iluminados naturalmente en las sedes y buscando la disminución del uso de luz artificial durante el día.
- Fomento de la formación de los colaboradores en temas ambientales: desactivación de residuos, PGIRASA 2020, segregación y disposición de residuos especiales, reciclaje (manejo y disposición), aseo terminal y rutinario de las áreas.



- Campaña de reciclaje de papel: Cultura de reciclaje 3R.
- Estrategias de sensibilización, reflexión y comunicación sobre nuestro compromiso con el medio ambiente para generar conciencia ambiental.
- Fortalecimiento desde el programa de orden y aseo en sus 3 primeras etapas (clasificar, ordenar y limpiar) y se definió el líder del programa por sede.

Estrategias de Cambio



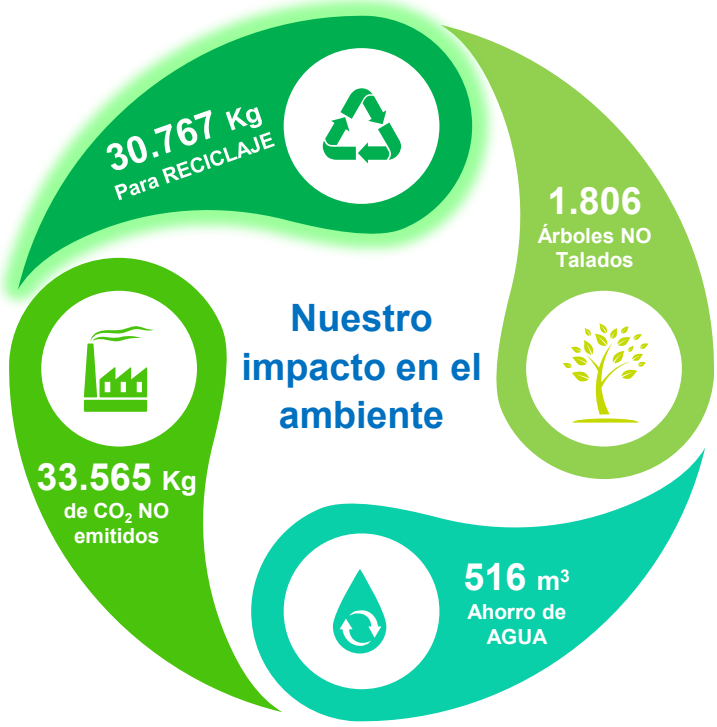
Actualización Política de Compromiso Ambiental: Se alinea según la Ley 1252 de 2008, el Decreto 780 de 2016 y Resolución 631 de 2015. Se establece la estrategia del post consumo, y se actualiza la definición de estrategias y recursos para garantizar una adecuada gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.

Actualización Comité GAGAS: Se redefinió la conformación del comité de GAGAS de manera que se optimizara el tiempo de la operación y se incluyeran como integrantes los Gerentes y Coordinadores de Medicarte para facilitar la toma de decisiones en temas ambientales.

Actualización Manual PGIRASA: Se añadió la estrategia para dar manejo a los residuos generados en la atención a pacientes durante la emergencia sanitaria por COVID-19.

Los productos que clasifican como reciclajes 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. Entre estos residuos se encuentran: algunos papeles y plásticos, chatarra, vidrio, radiografías, partes y equipos obsoletos o en desuso, entre otros.

En el 2020, tuvimos una destinación de residuos para su aprovechamiento en reciclaje del **36%**, aumentando un 6% respecto al 2019 **GRI 301-2**. En la sede **Bogotá Cima** se recolectaron 6.465 kg para reciclaje.



Nuestro Consumo de Servicios en 2020

GRI 302-1 **GRI 303-5**

Acueducto	Energía
9.646 m^3/año	603.474 kw/año

Gestión de Residuos

GRI 306-2

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

Las técnicas de tratamiento o disposición final para los residuos biosanitarios y cortopunzantes son realizados por la empresa aliada para esta gestión. Para el 2020, la destinación de residuos para incineración fue **21%** y para relleno sanitario fue **37%**, presentándose una disminución del 14% frente a 2019.



	No Peligrosos: No aprovechables	**No Peligrosos:** Aprovechables	**Peligrosos:** Biosanitarios	**Peligrosos:** Cortopunzantes	**Peligrosos:** (Pilas, baterías, tubos lámpara)
Tratamiento	Relleno Sanitario	Reciclaje	Desactivación de baja eficiencia	Desactivación de baja eficiencia	Programas Postconsumo
Disposición Final	Relleno Sanitario	Aprovechamiento	Incineración	Relleno sanitario	Postconsumo

La destinación final de nuestros residuos:



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**

Nuestros Retos para el 2021

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.
2. Estrategias de cambio que impacten directamente al medio ambiente.
3. Programas de educación que fomenten medidas saludables y de cuidado al medio ambiente por nuestros grupos de interés.
4. Estrategias que involucren la comunidad.
5. Implementación del nuevo código de colores para la segregación de residuos No peligrosos (Resolución 2184 de 2019), con lo cual buscaremos impactar positivamente en el medio ambiente a través de la mejor segregación de los residuos aprovechables y biodegradables.

Talleres Conciencia Ambiental

Realizamos el despliegue de nuestra Política Ambiental con nuestros colaboradores y aprendimos a realizar una adecuada segregación de residuos y uso de insumos.

Promovimos la cultura del buen uso, ahorro y aprovechamiento del papel, a través de la Campaña de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. **Reducir** aquello que genere un desperdicio innecesario, **Reutilizar** los desechos para fabricar otras cosas o bien darles otro uso y **Reciclar** que consiste en recoger y tratar los desechos para obtener nuevos productos.

Con apoyo de nuestro aliado estratégico para el aseo y servicios generales, se realizaron actividades para el fortalecimiento y apropiación del conocimiento en materia de segregación de residuos, con acompañamiento del Oso Tobby. Así mismo, se realizó capacitación sobre la estrategia de 5´S de MELO, la cual busca ofrecer un ambiente laboral seguro, ordenado, limpio y saludable, mediante una gestión de orden y aseo, que permita mejorar las condiciones ambientales, fomentando el bienestar laboral y personal de cada uno de nuestros colaboradores, optimizando el desarrollo de los procesos y el espacio físico.












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

Tabla Contenido GRI

GRI 102-55

GENERAL

Estándar	Contenido	Página	Observación
GRI 101	Fundamentos	7	
Perfil de la Organización			
GRI 102-1	Nombre de la Organización	7	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	22	
GRI 102-3	Ubicación de la sede	3	
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	3	
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	22	
GRI 102-6	Mercados servidos	22, 24	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	3, 24 60, 64, 68, 72	
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	96	
GRI 102-9	Cadena de suministro	36	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	38	
GRI 102-11	Principio enfoque o de precaución	120	
GRI 102-12	Iniciativas externas	7, 19	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	22	
Estrategia			
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8	
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	41	
Ética e integridad			
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	33	
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	33	

Gobernanza			
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	31	
GRI 102-19	Delegación de autoridad	32	
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	32	
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	12	La organización no realizó consulta con todos sus grupos de interés.
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	31	
Relacionamiento con los grupos de interés			
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	12	
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	12	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	14	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	14	
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	14	
GRI 102-47	Lista de temas materiales	16	
GRI 102-48	Re expresión de la información	7	
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	7	
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	7	
GRI 102-51	Fecha del último informe	7	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	7	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	7	

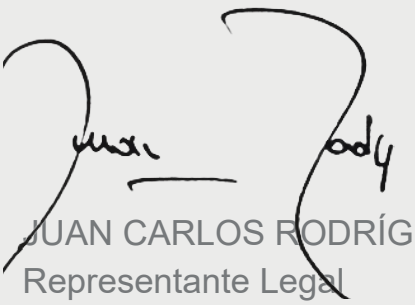
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	126	
GRI 102-56	Verificación externa	104, 114	Este informe no fue verificado por entidades externas para metodología GRI.
Enfoque de Gestión			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	14	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26, 41, 48, 57	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26, 50, 82	
Desempeño Económico			
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	104, 105, 106. 107, 109	
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	44	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33, 44	
Desempeño Ambiental			
GRI 301-2	Porcentaje de los materiales usados que son materiales reciclados	122	
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	122	
GRI 303-4	Vertidos de agua	123	
GRI 303-5	Consumo de agua	122	
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	122	
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	45	
Desempeño social			
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	98	
GRI 401-3	Permiso parental	98	
GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales	99	

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	99	
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	99	
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	100	
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	100	
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	100	
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	96	
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	99	
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	100	
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	100	
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	100	
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	60, 64, 68, 72	

Agradecimientos

Damos las gracias a los Accionistas, por el decidido apoyo y confianza brindado en todos los procesos emprendidos durante el año 2020. Estos resultados dan cuenta de la solidez de la organización y de la continuidad en el tiempo, gracias al trabajo en equipo.

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 a lo establecido en la Ley 222 de 1995 copia de este informe de Gestión 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 18 de febrero del año 2021 aprobó y acogió como suyo el presente informe y lo respalda en todo su contenido y alcance.

Medicarte

© Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2020
Unidad Gestión del Conocimiento