Medicarte

gestión farmacoterapéutica avanzada



Memoria de Gestión y Sostenibilidad

2022

Somos ***inclusión, equidad y diversidad***

VIGILADO Supersalud

PL-CPL-05



Nuestra ***Razón de ser***

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



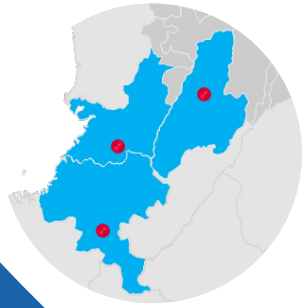
Regional **Antioquia**

Medellín (sede principal)	227	29.714	4,72	218.918
Rionegro	8	2.333	4,87	33.785
Apartadó	6	975	4,78	4.988



Regional **Centro**

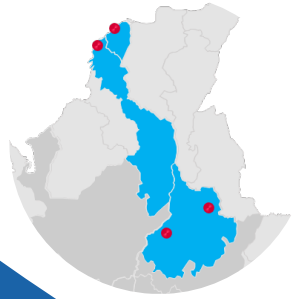
Bogotá (Américas, Chapinero, Centum, Centro 93, CIMA, Colina, IPS Sur)	334	90.265	4,62	183.480
Tunja	7	683	4,78	10.499
Cajicá		73		



Regional **Occidente**

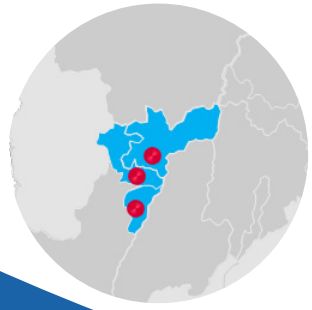
Cali	58	8.571	4,63	63.353
Popayán	7	669	4,79	6.231
Ibagué	8	941	4,82	3.050





Regional **Norte y Costa**

Barranquilla	20	5.292	4,63	25.310
Cartagena	9	1.874	4,75	6.219
Bucaramanga	21	5.314	4,76	35.252
Barrancabermeja	5	959	4,87	5.556



Regional **Eje Cafetero**

Pereira	23	4.436	4,81	38.609
Manizales	14	2.640	4,77	17.607
Armenia	12	2.293	4,84	10.988

Total **país**

Número de empleados
759

Pacientes atendidos
157.032

Porcentaje satisfacción
4,73

Ingresos brutos (millones)
702.222

Presencia en nuestra región

GRI 2-1 GRI 2-6 GRI 2-7

Nuestros **Resultados 2022**

Gestión hacia nuestras metas en el 2022

GRI 2-6

		Meta	2021	2022
Potencializar y fortalecer el talento humano	Implementación Sistema de gestión de **igualdad de género**	≥50%	NA	60%
Lograr niveles de calidad superior	Cumplir con el plan de **acreditación**	≥80%	90%	89,39%
	Lograr las metas de composición de portafolio **OTM**	≥70%	67%	75%
	Lograr las metas de composición de portafolio **modelos**	≥46%	46%	80%
	Cumplir las metas de **satisfacción de pacientes**	≥4,7	4,74	4,73
Sobregestionar los detalles	Cumplir las metas del nivel de **adherencia**	≥95%	102%	104,1%
	Cumplir las metas de **Cuenta de Alto Costo** (CAC)	≥85%	76%	90%
Fidelizar los clientes	Cumplir plan de proyectos de **expansión**	≥95%	100%	100%
	Cumplir plan de nuevos proyectos/**convenios**	≥95%	100%	100%
	Cumplir plan para productos de **nuevo conocimiento**	≥90%	100%	100%
Sostenibilidad financiera/ Gestionar cartera	Lograr la meta de **días de cartera**	≤100	90,1	75
	Cumplir el presupuesto de **gastos y costos** Empresa/Venta	≤10,9%	10,6%	10,5%
	Cumplir la meta de **Mermas/Ventas**	-0,15%	-0,07%	-0,029%
	Cumplir las **metas de ventas**	100%	105%	117,9%



Personas de ***contacto***

GRI 2-3

Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2022 ©

Comité Editorial

Natalia A. Duque Zapata
Coordinadora Gestión del Conocimiento
nduque@medicarte.com.co

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

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

Diseño

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

Tabla de **Contenido**

Presencia en nuestra región 3
Nuestros Resultados 2022 4
Acerca de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad 7
Declaración del Director General 8
Análisis de Materialidad 10
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 18
Modelo Corporativo 22
Modelo de Negocio 42
Lograr niveles de Calidad Superior 54
Sobregestionar los detalles 72
Fidelizar los Clientes 102
Potencializar y fortalecer el Talento Humano 130
Compromiso Ambiental 148
Sostenibilidad Financiera 160
Agradecimientos 176
Tabla de Contenido GRI 177



Acerca de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad

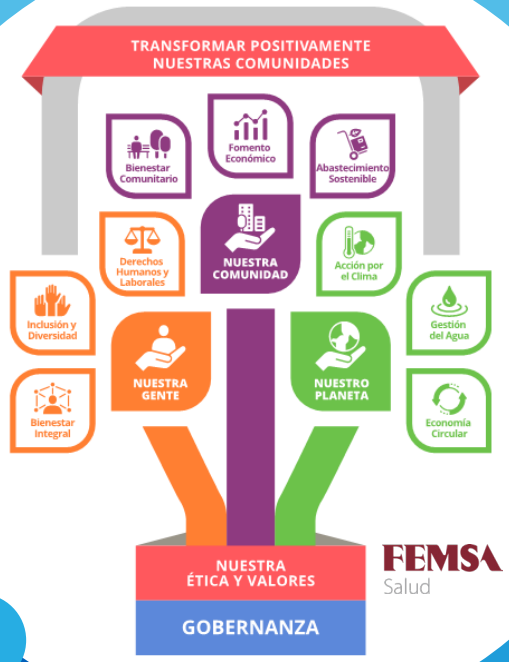
GRI 1

Medicarte **GRI 2-1** ha preparado su Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2022 para informar a sus grupos de interés los logros, cambios y retos de su gestión en términos sociales, ambientales y económicos. En nuestro compromiso con la sociedad, la sostenibilidad e innovación, desde el año 2019 nuestros informes anuales presentan información de nuestra gestión e impactos en términos de sostenibilidad.

Esta Memoria fue preparada de conformidad con la opción esencial de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el periodo entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022 **GRI 2-3**. En consecuencia, Medicarte incorpora, respalda y se compromete al cumplimiento de los diez principios del Pacto Global y da cuenta de cómo aporta al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados. Para esta memoria se re-expresaron los datos con el establecimiento de las metas según objetivo estratégico y factores críticos **GRI 2-4**, no se presentaron cambios en la elaboración de los temas materiales para el periodo reportado **GRI 3-2**.

La Memoria fue diseñada para dar a conocer la estrategia, la gestión, la perspectiva a futuro y los casos de éxito, buscando impactar en los grupos de interés con experiencias memorables y creación de valor, informando los principales resultados alcanzados en el 2022 y la proyección para el 2023.

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, lograr niveles de calidad superior, sobregestionar los detalles, fidelizar los clientes, potencializar y fortalecer el talento humano, compromiso ambiental y sostenibilidad financiera.



FEMSA Salud

Declaración del ***Director General***

GRI 2-22



Con alegría los saludamos y entregamos el reporte con un análisis del año 2022, el cual estuvo marcado por la confianza y la humanidad. Nuestros grupos de interés nos han concedido el honor de servir y, como resultado de ello, generamos impacto en la salud y el bienestar de la población colombiana que tenemos a nuestro cuidado.

Desde la fundación de esta compañía hemos considerado la empatía como un valor fundamental para regir nuestras acciones y nuestro quehacer. Y es que ser empáticos implica identificarse con el otro. Nos ha permitido entender a los pacientes, sus familiares y cuidadores y sus necesidades; a las y los colaboradores, con sus diferencias; al planeta como medio en el que vivimos y que necesita nuestro cuidado; a las comunidades en general, con quienes debemos ser socialmente responsables; y al sector salud, como un entorno de provisión de servicios a la comunidad que requiere del esmero, dedicación y la transparencia de todos los actores. Al identificarnos con el otro, hemos aprendido cada vez más y de una mejor manera a escuchar sus necesidades y sus dolencias, a comprender la diferencia, a hacernos cargo de nuestras acciones y de aquello que nos corresponde para aportar soluciones.

Así pues, nos alineamos con una estrategia de sostenibilidad corporativa desde nuestra casa matriz, en donde trabajamos para generar las condiciones sociales, ambientales y económicas para operar en el presente y seguir creciendo en armonía con el entorno y la sociedad. Llevar a cabo esta estrategia a corto, mediano y largo plazo significa un compromiso con nuestra comunidad, nuestro planeta y nuestra gente, basándonos en una sólida estructura ética y de valores, así como nuestra gobernanza corporativa.

Los cambios que ocurren en el país los vemos como oportunidades para continuar cuidando los intereses de todos los grupos de interés. Somos conscientes que las necesidades en salud van en aumento, y representan un gran reto para el sistema de salud y sus actores. Para ello continuamos emprendiendo esquemas de riesgo compartido y transferencia de riesgo, fortalecimos la gestión farmacoterapéutica avanzada y trabajamos en el cumplimiento de nuestra misión: **Humanizarte**, buscando cada día la excelencia en nuestros procesos de prestación de servicios en salud y la generación de resultados en salud excepcionales. Así contribuimos a la sostenibilidad del sistema, dándole un uso eficiente y racional a los recursos, anteponiendo la gestión del riesgo, los resultados en salud y la satisfacción y bienestar de nuestros pacientes, como premisa de cualquier modelo de atención y/o de gestión administrativa.

También nos hemos acogido a las tendencias globales, las cuales se ajustan a esta visión de empatía. A través del proyecto Equipares hemos venido implementando con profunda convicción el sistema de gestión de igualdad de género dentro de la compañía a todos los niveles, con el firme propósito de ser más inclusivos y diversos.

Las actividades de mayor relevancia que realizamos durante el 2022 las resumimos en las siguientes:

1. Continuamos con la certificación para la operación de nuestras centrales de mezclas, obteniendo la Certificación de Buenas Prácticas de Elaboración en la sede de Pereira.
2. Avanzamos en la gestión de riesgos con el fortalecimiento de los modelos de atención en salud, lo cual nos ha permitido ocupar el primer lugar en IPS grandes en la cuenta de alto costo (CAC) de hemofilia con la sede Bogotá y el cuarto lugar con la sede Medellín.
3. Seguimos con nuestra expansión geográfica llegando a Cundinamarca y sus diferentes municipios con un modelo domiciliario, para lo cual abrimos una nueva sede en el Municipio de Cajicá, desde donde llevamos a cabo la coordinación y operación de la atención domiciliaria en los demás municipios de dicho departamento.
4. Avanzamos en el mejoramiento de nuestra propuesta de servicio actualizando la infraestructura de nuestras sedes. Esto incluye la apertura de nuevos locales como Centro 93 en Bogotá y el traslado de las sedes de Bucaramanga, Popayán y Armenia, con infraestructura más amplia y moderna.
5. Implementamos herramientas para mejorar el acceso a nuestros servicios en la ruta trazada de la transformación digital, por ello, transformamos nuestro portal web, modelo de aplicaciones y mecanismos de gestión con un modelo centrado en el paciente y sus familias.
6. Llevamos a cabo la semana de la seguridad con la finalidad de fortalecer los procesos internos.
7. Continuamos con la estrategia de educación focalizada en nuestro cliente interno y los pacientes, a través del canal YouTube. También hubo un crecimiento de este mismo canal y las demás redes como Instagram y Facebook.
8. Generamos nuevo conocimiento por medio de informes y artículos publicados en revistas indexadas, así como la participación en escenarios académicos relevantes según las patologías que gestionamos, a nivel nacional e internacional.
9. Construimos de manera colaborativa con diferentes actores del sector salud la ruta de prestación de servicios para enfermedades huérfanas.

Por otra parte, somos conscientes de los retos con los que podremos trabajar en 2023. Entre ellos visualizamos:

- Continuar los proyectos inmobiliarios que permiten una expansión geográfica con nuevas sedes a nivel nacional, que garantizarán más atención a la población colombiana.
- Desarrollar la transformación digital como un mecanismo que permita el continuo acercamiento de las poblaciones a las que atendemos.
- Fortalecer los programas de atención en salud, para que respondan a las necesidades de atención de alta complejidad, aportando a la sostenibilidad del sistema general de seguridad social en salud colombiano.
- Trabajar de manera colaborativa con la sociedad científica, con el fin de aportar a la generación de conocimiento global.
- Robustecer la gestión ambiental, con el objetivo de garantizar el mejoramiento en el cumplimiento de los estándares.
- Cumplir con el plan de acción de Equipares y acreditación en salud como herramientas para la excelencia operacional.
- Atender los cambios y ajustes que defina el Gobierno Nacional en referencia a la estructura y modelo del sistema de salud.

Ha sido, entonces, un año 2022 de grandes aprendizajes, acompañado de retos y desafíos. Un año en el cual, pese a las coyunturas globales, hemos podido alcanzar los objetivos preparándonos para un 2023 muy retador. Estamos convencidos de que nuestro equipo humano está unido y es el más altamente comprometido, calificado y profesional, los cuales son principales elementos para lograr resultados de excelencia, con el fin de continuar aportando a la salud y bienestar de la población que atendemos y a la sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud colombiano.



Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Director General

Análisis de ***Materialidad***

Esta MEMORIA fue realizada bajo principios de calidad

Compartimos con nuestros grupos de interés el desempeño e impacto que generan nuestras operaciones y la forma en que estas son gestionadas dentro del desarrollo sostenible.



Modelo de Relacionamiento

Bajo nuestra filosofía Humanizarte, buscamos generar relaciones basadas en la seguridad, continuidad, pertinencia, integralidad, accesibilidad, oportunidad, confianza, trato digno, respeto, y calidez. Promovemos en todo momento, espacios y aprendizajes sostenibles con nuestros grupos de interés, todo soportado desde el actuar íntegro, la transparencia y la escucha activa. Desde el año 2020, establecimos los mecanismos específicos para la participación, buscando espacios para interactuar, mantener el diálogo y favorecer una realimentación efectiva, revisando los temas, necesidades, expectativas y oportunidades clave, formando opinión y toma de decisiones estratégicas, oportunas e informadas **GRI 2-29**.

Etapas del modelo de relacionamiento

La gobernanza y nuestros atributos institucionales son los ejes transversales de nuestra gestión.





Nuestros grupos de interés

GRI 2-29

Los grupos de interés son aquellos actores que generan impactos o se ven impactados por las decisiones, actividades y servicios que brindamos. Continuamos implementando los diferentes mecanismos de participación para los grupos de interés que tuvieron contacto permanente con la Organización y canales de comunicación mucho más efectivos y de fácil acceso GRI 2-12 GRI 3-3.



Propósito de relacionamiento para la creación de valor social con nuestros grupos de interés



Accionistas - Alta Dirección

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



Pacientes y familia

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 y empoderamiento de su condición de salud.



Colaboradores

Fomentar prácticas saludables que promuevan el desarrollo, la productividad y calidad de vida de los trabajadores, que, a su vez, se contribuya al cumplimiento del propósito organizacional.



Clientes

Ofrecer propuestas diferenciadoras de alto valor que satisfagan sus necesidades y contribuyan al crecimiento, desarrollo y sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud colombiano.



Proveedores

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



Comunidad académica y científica

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.



Comunidad (vecinos)

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.



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

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

Mecanismos de participación y comunicación

	Accionistas – Alta dirección	Pacientes y familia	Colaboradores	Clientes	Proveedores	Comunidad académica y científica	Comunidad (vecinos)	Estado/ Gremios
• Asamblea General de Accionistas								
• Junta directiva	✓							
• Comité ejecutivo	✓							
• Comité directivo	✓							
• Memoria de gestión y sostenibilidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Boletín interno	✓		✓					
• Portal web	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Grupos focales/entrevistas	✓	✓	✓	✓	✓			
• FT-CPL-08 Cuestionario de percepción, expectativas y necesidades de los grupos de interés	✓	✓	✓	✓	✓			
• Magazín web Medicarte	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
• Revista Medicarte	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Fact Sheet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Ranking Medicarte	✓		✓					
• Redes sociales (YouTube, Instagram y Facebook)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Jornadas educativas		✓	✓	✓		✓	✓	
• Atención al usuario		✓						
• Liga de usuarios		✓						
• Comités institucionales			✓					
• Grupos primarios			✓					
• Junta Top			✓					
• Evaluaciones de competencias			✓					
• Encuestas de clima laboral			✓					
• Encuesta satisfacción efectuada por la firma Invamer Gallup		✓		✓	✓			
• Reuniones periódicas “Resultados en salud”				✓				
• Reuniones periódicas “Estado de cumplimiento y seguimiento”					✓			
• Comité de investigación						✓		
• Investigaciones, publicaciones en revistas y eventos académicos						✓		
• Publicaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• Visitas								✓
• Comunicaciones (correo electrónico, correo físico)								✓

Nuestros temas materiales

Desde nuestro compromiso con la gestión de soluciones y la sostenibilidad, realizamos el análisis de materialidad seleccionando los temas que generan mayor impacto en Medicarte y que son de gran importancia para los grupos de interés. La materialidad es una de las herramientas que utilizamos en la construcción de las estrategias corporativas, por esto, este análisis sirve para identificar y validar los temas y las tendencias que puedan tener mayor impacto en la capacidad de generar valor a corto, mediano y largo plazo **GRI 3-3**.

Para esta memoria, no se realizaron cambios en los temas materiales, desde el 2021 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 en términos de estrategia, tendencias, riesgos y retos **GRI 3-1**

Hitos relevantes

2019
Presentación primer Memoria de Gestión y Sostenibilidad bajo estándares GRI

2020
Creación del Modelo de Relacionamiento y cohesión Matriz Materialidad División Salud FEMSA

2021
Encuesta a grupos de interés sobre temas materiales y elementos de sostenibilidad

2022
Actualización manual de responsabilidad social y sostenibilidad



Matriz de materialidad y temas materiales

GRI 3-2

Cada tema material se vincula y alinea dentro de los objetivos estratégicos y se vinculan con los temas materiales de FEMSA Salud Colombia. Los temas materiales priorizados son:

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

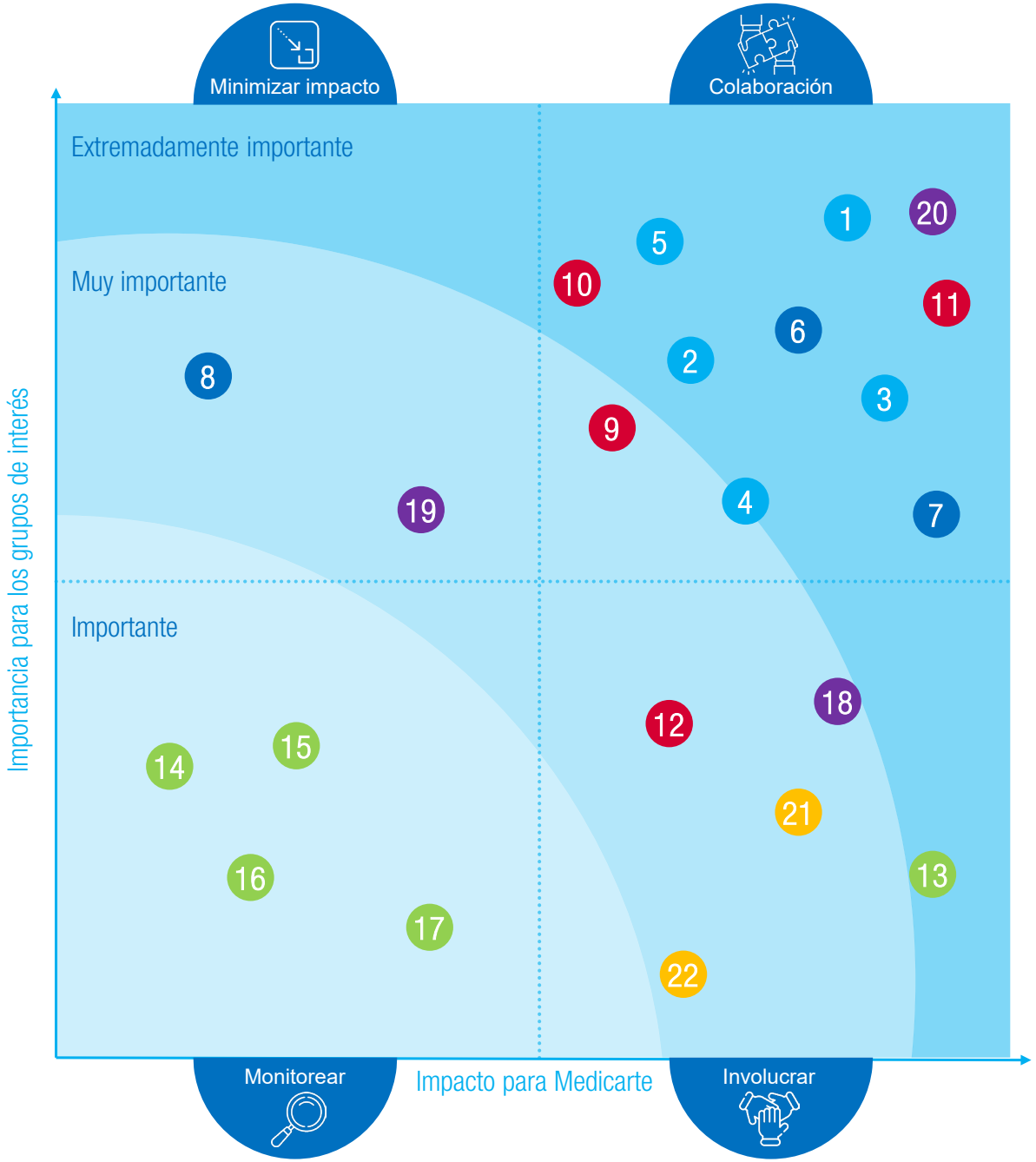
Compromiso social

18. Seguridad y salud en el trabajo
19. Clima organizacional
20. Calidad de vida

Gestión del conocimiento, innovación e investigación

21. Innovación e investigación
22. Formación y desarrollo




Minimizar impacto
Colaboración
Extremadamente importante
Muy importante
Importante
Importancia para los grupos de interés
Monitorear
Impacto para Medicarte
Involucrar
1
20
5
10
11
6
2
3
8
9
4
7
19
18
12
15
14
21
13
16
17
22



Contribución a los ***Objetivos de Desarrollo Sostenible***

Desde nuestro actuar, buscamos incansablemente construir país, por eso, desde nuestro compromiso por contribuir a una sociedad sostenible, alineamos e integramos dentro de nuestras líneas estratégicas los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)[1]. Para esto priorizamos diez ODS los cuales articulamos con los objetivos estratégicos, temas materiales definidos y los diez principios del Pacto Global[2].

1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): 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.
2. El Pacto Global de Naciones Unidas es una iniciativa que promueve el compromiso a alinear las estrategias y operaciones con diez principios enfocados en temas laborales, ambientales, anticorrupción y derechos humanos.

ODS Priorizados por Medicarte





PRINCIPIO 10

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

PRINCIPIO 9

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

PRINCIPIO 8

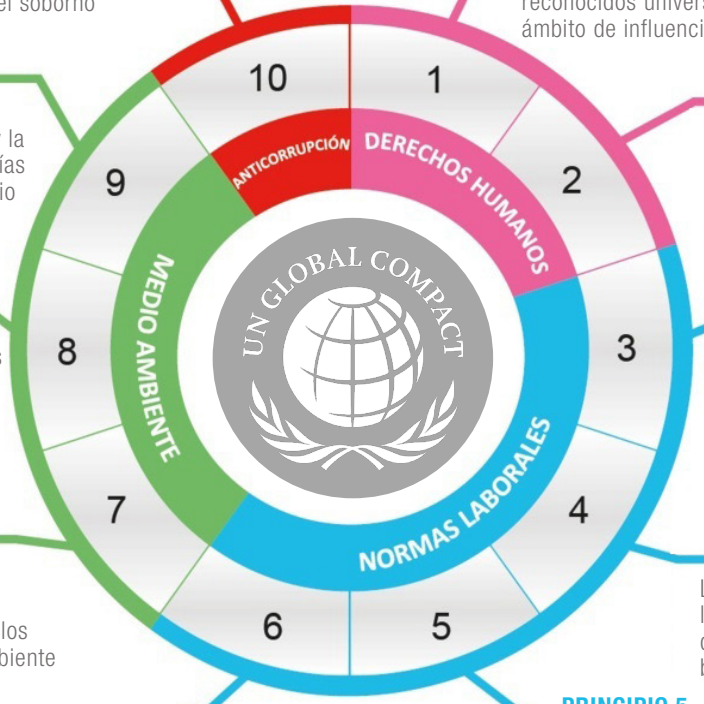
Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

PRINCIPIO 7

Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente

PRINCIPIO 6

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación



PRINCIPIO 1

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 2

Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos

PRINCIPIO 3

Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

PRINCIPIO 4

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

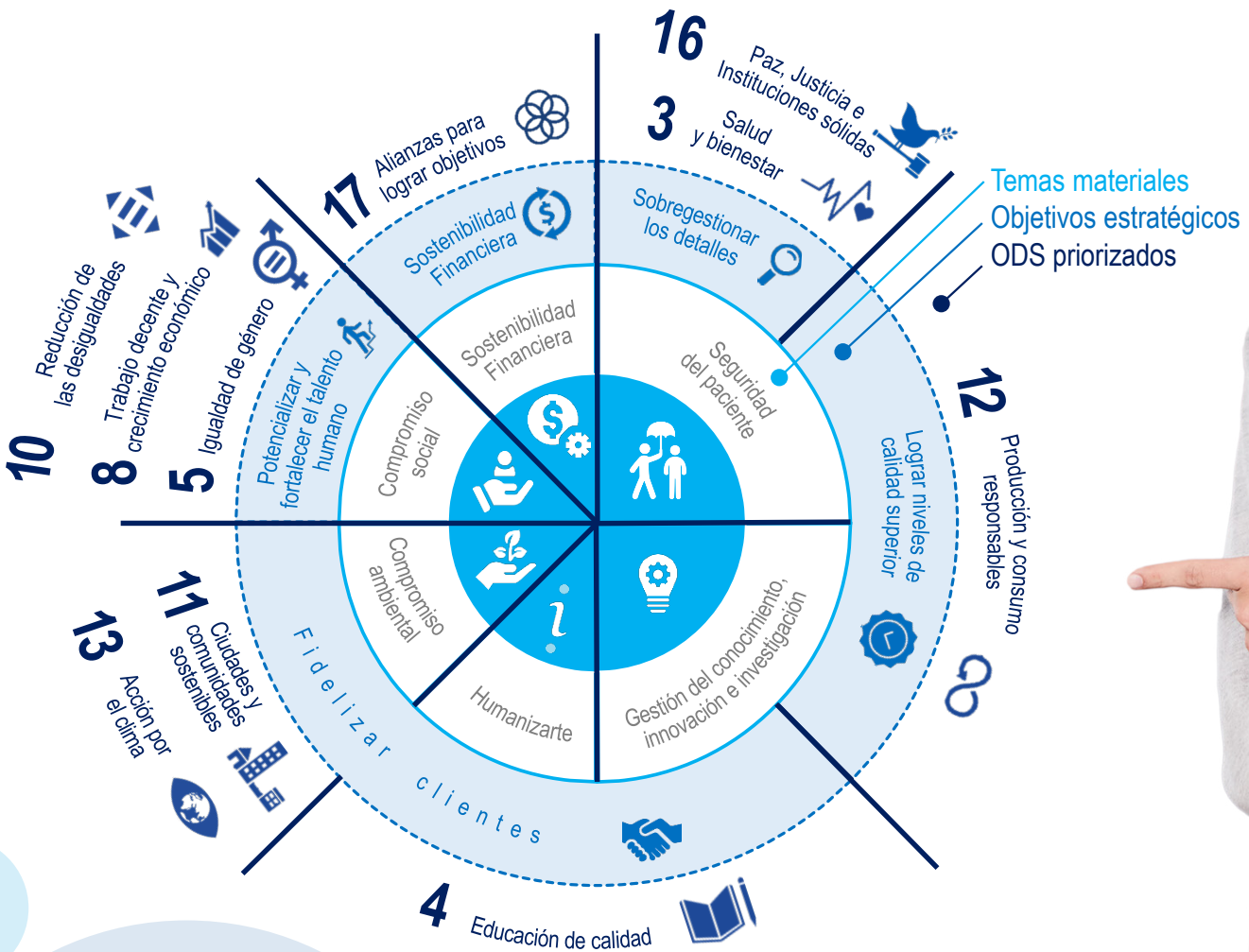
PRINCIPIO 5

Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil

ODS Priorizados por Medicarte






16 Paz, Justicia e Instituciones sólidas
3 Salud y bienestar
12 Producción y consumo responsables
4 Educación de calidad
13 Acción por el clima
11 Ciudades y comunidades sostenibles
10 Reducción de las desigualdades
8 Trabajo decente y crecimiento económico
5 Igualdad de género
17 Alianzas para lograr objetivos
Sostenibilidad Financiera
Sobregestionar los detalles
Lograr niveles de calidad superior
Gestión del conocimiento, innovación e investigación
Humanizarte
Compromiso ambiental
Compromiso social
Potencializar y fortalecer el talento humano
Seguridad del paciente
Fidelizar clientes
Temas materiales
Objetivos estratégicos
ODS priorizados


Medicarte



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 desenlaces y resultados en salud y en la educación continua, aportándole valor a nuestros grupos de interés.

- *Programas creados para la atención de diferentes patologías complejas, de acuerdo con su modelo de atención*
- *Centros de referencia en farmacia para enfermedades huérfanas*
- *Programa Humanizarte*



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, empoderamiento, autogestión y en la prevención de la enfermedad.

- *Magazín web Medicarte (Canal YouTube)*
- *Comunicación en salud (Instagram-Facebook, Portal web)*
- *Revista Medicarte*
- *Fact Sheet por patología.*
- *Ranking Medicarte*
- *Boletín institucional*
- *Programa Humanizarte*
- *Unidad de Gestión del Conocimiento*



Implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género, buscando lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las colaboradoras de la organización.

- *Programa de bienestar*
- *Programa de diversidad e inclusión*
- *Campaña de Código de ética*
- *Programa de movilidad y estilos de vida saludable*
- *Programa de Convivencia y prevención de acoso*
- *Sistema Gestión de Igualdad de Género (Proyecto Equipares)*



Promover espacios para el desarrollo, seguridad y calidad de vida en el trabajo. Medicarte se consolida y se fortalece alrededor de sus colaboradores, a los que reconoce como el eje central para el cumplimiento de metas y objetivos.

- *Programa de bienestar*
- *Programa de diversidad e inclusión*
- *Campaña de Código de ética*
- *Programa de movilidad y estilos de vida saludable*
- *Programa de Convivencia y prevención de acoso*
- *Sistema Gestión de Igualdad de Género (Proyecto Equipares)*



Reducir la desigualdad garantizando la igualdad de oportunidades en nuestro personal y población que atendemos, propiciando entornos seguros e inclusivos.

- *Programa de bienestar*
- *Programa de diversidad e inclusión*
- *Campaña de Código de ética*
- *Programa de Convivencia y prevención de acoso*
- *Sistema Gestión de Igualdad de Género (Proyecto Equipares)*
- *Comunicación en salud (Instagram-Facebook, Portal web)*
- *Comunicación incluyente y no sexista*



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.

- *Sistema de Gestión ambiental*
- *Diagnóstico estado ambiental*
- *Sembratón*
- *Calendario ambiental*



Identificación, prevención y reducción de situaciones inseguras durante el proceso de atención, a partir del seguimiento a riesgos, de la gestión de incidentes y eventos adversos, y de la implementación de buenas prácticas en salud. De igual modo, buscamos reducir el impacto ambiental negativo y propiciar una mejor calidad de vida.

- *Programa Humanizarte*
- *Programa seguridad del paciente.*
- *Programa de farmacovigilancia.*
- *Programa de vigilancia epidemiológica.*
- *Programa de auditoría clínica y de procesos.*



Desde nuestro compromiso por adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, implementamos el Sistema de Gestión ambiental de Medicarte.

- *Sistema de Gestión ambiental*
- *Diagnóstico estado ambiental*
- *Sembratón*
- *Calendario ambiental*



Teniendo como base los principios de FEMSA y promoviendo nuestra cultura de apego a la legalidad y cumplimiento con altos estándares de buen gobierno, buscamos minimizar la materialización de los riesgos legales, corrupción, reputacionales y de contagio en Medicarte.

- *Programa Gestión de Riesgos*
- *Cumplimiento*
- *Gobierno corporativo*
- *Comités estratégicos*
- *Sostenibilidad*



En Medicarte contamos con una Política de Administración de Riesgos, que nos permite asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Así mismo, apoyamos las alianzas estratégicas que contribuyen a que seamos una organización sostenible y perdurable en el tiempo.

- *Alianzas con instituciones de salud e instituciones académicas.*
- *Sostenibilidad*
- *Estrategia SOX*
- *Programa Gestión de Riesgos*
- *Cumplimiento*
- *Dialogo y relacionamiento con grupos de interés.*
- *Alianzas colaborativas con Cuenta de Alto Costo (CAC)*



Modelo Corporativo

Medicarte S.A.S es una organización de carácter privado con ánimo de lucro, organizada como Sociedad por Acciones Simplificada, perteneciente al holding FEMSA Salud y al Grupo Empresarial Cruz Verde **GRI 2-1**, proporcionamos a la comunidad servicios de salud ambulatorios y domiciliarios de baja, media y alta complejidad **GRI 2-6**.

En el año 2020 firmamos el Pacto de Legalidad con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) con el fin de contribuir al crecimiento, desarrollo y sostenibilidad del sector salud en Colombia; así mismo, en el 2022 nos afiliamos al movimiento Mpodera, buscando visibilizar e incrementar el valor de las mujeres en el sector salud en Colombia **GRI 2-28**.



Mpodera
Mujeres + Liderazgo + Salud

ANDI

Gestión del Conocimiento e Innovación

Diversidad e Inclusión

Transformación Digital

Ubicación
Presencia en 16 ciudades de Colombia con 20 IPS y 17 farmacias unificadas

Prestador de salud
Foco en la seguridad del paciente y experiencia de servicio

Equipo de salud
Enfoque por equipo de salud Transdisciplinario

Medicarte
Una organización
centrada en las personas



Especializado
Gestión de patologías crónicas y complejas

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

Experiencia
Más de 14 años de experiencia de servicio

Gestión del riesgo
Modelo GEFARMA: medición clinimétrica de estado de salud y calidad de vida

Caracterización poblacional
Comprendemos las diferencias de cada paciente y cada condición clínica, integrándolas al modelo de atención

Nuestros Servicios

GRI 2-6

Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica (n=43)

- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Servicio Farmacéutico
- Terapia Ocupacional
- Fisioterapia

Consulta Externa (n=193)

- Alergología
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Oral
- Dermatología
- Endocrinología
- Endodoncia
- Enfermería
- Gastroenterología
- Genética
- Ginecobstetricia
- Hematología
- Infectología
- Medicina familiar
- Medicina física y rehabilitación
- Medicina general
- Medicina interna
- Neumología
- Neurología
- Nutrición y dietética
- Odontología general
- Odontopediatría
- Ortopedia y/o traumatología
- Pediatría
- Psicología
- Psiquiatría
- Reumatología

Certificación de Buenas Prácticas (n=5)

- Central de Mezclas - Buenas Prácticas de Elaboración
- Centros de Referencia de Farmacia para la Atención de Enfermedades Huérfanas

Servicio de Salud Habilitado

Capacidad Instalada

- **19** Servicios farmacéuticos de IPS
- **18** Salas de procedimientos
- **101** Sillas de aplicaciones en salas de procedimientos
- **78** Consultorios médicos y otros profesionales
- **4** Servicios farmacéuticos independientes - Droguerías



Apertura de sede en **Cajicá**

Certificación INVIMA en Buenas Prácticas de Elaboración – Central de Mezclas sede de **Pereira**

Direccionamiento Estratégico

GRI 2-23

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

Nuestro compromiso con la búsqueda constante de estándares superiores de calidad para nuestros servicios y procesos es nuestra razón de ser, para esto, definimos factores diferenciadores que nos ayudan a generar experiencias memorables y de alto valor.





"¡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!"

Nuestra Misión

CUIDARTE

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

APOYARTE

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

INFORMARTE

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



Nuestra Visión

Contribuir en el liderazgo regional a partir del Modelo Gefarma (Gestión Farmacoterapéutica Avanzada), alcanzando en el 2025 de manera demostrable, **"4 excelencias"**:

1. Ser reconocidos por nuestros **altos estándares de desempeño**
2. La **satisfacción** de los pacientes y cuidadores en el **nivel de excelencia**
3. Los **resultados en salud** - *Gold Standard* -
4. Contribuir a la sostenibilidad del sistema a partir de la **generación de valor económico** para los diferentes públicos.



En Medicarte inspiramos Confianza

Nuestros Atributos Corporativos

Nuestros atributos corporativos son nuestra base y guía, hablan de nuestra filosofía y actuación institucional **GRI 2-23**.



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



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



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



¡**Generamos soluciones** antes de lo esperado!



Nuestros Objetivos Estratégicos

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



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



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



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



Garantizar la sostenibilidad financiera.



Nuestro Enfoque de gestión



Estructura de Gobierno

GRI 2-9 GRI 2-10

Estamos comprometidos con acciones que permitan aumentar la productividad y sostenibilidad social, ambiental y económica, para esto, nuestra 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 social, seguido de la Junta Directiva, Comité Directivo y demás comités que apoyan en la toma de decisiones, permitiendo una dirección unificada enfocada al bienestar, beneficio y creación de valor de sus grupos de interés.



Asamblea General de Accionistas

GRI 2-9

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social y ejerce funciones de principal órgano de gobierno, por medio de sus reuniones ordinarias y extraordinarias, toma las decisiones que considere necesarias para asegurar el cumplimiento del objeto social de la institución.

Reconocemos los derechos de los accionistas, por esta razón, suministramos la información relevante para la toma de decisiones oportunas por medio de sesiones ordinarias o extraordinarias GRI 2-16.

Junta Directiva

GRI 2-9 GRI 2-11

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración y tiene a su cargo las funciones generales de supervisión de definición estratégica, materias clave y control del giro ordinario de los negocios y gobierno. Los miembros de la Junta Directiva conforman el Comité Ejecutivo.

Los miembros de la Junta Directiva son personas de amplia y reconocida trayectoria profesional, así como de gran honorabilidad y destacadas cualidades personales y éticas. En la elección se garantizó que el perfil de los miembros se ajuste a las necesidades de Medicarte y el sector salud, además de cumplir con las directrices de FEMSA Salud. GRI 2-10 GRI 2-13



Principios de actuación de la Junta Directiva

GRI 2-12

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:

- Actuarán con la debida diligencia y buena fe, velando por los intereses de la sociedad.
- Se dará un trato equitativo y justo a los diferentes grupos de accionistas.
- Se garantizará el cumplimiento de las normas aplicables, los estatutos y el código de buen gobierno corporativo, adicionalmente se tendrán en cuenta las consideraciones de los diferentes grupos de interés.
- Se ejercerá la labor de forma independiente y objetiva.

La Junta Directiva, tiene los siguientes comités que fueron creados con el fin de dar apoyo en el análisis y toma de decisiones:

GRI 2-9

- Comité de riesgos
- Comité de auditoría y control
- Comité de ética, conducta y remuneración
- Comité de gobierno organizacional

Nuestra Junta Directiva revisa y aprueba los informes relacionados con la estrategia de sostenibilidad de la organización, incluidos los temas materiales priorizados GRI 2-14

Equipo Directivo

GRI 2-13

El Equipo Directivo asegura las capacidades de la Organización por medio del análisis y toma de decisiones estratégicas que garanticen un crecimiento sostenible en aspectos sociales, ambientales y económicos en el tiempo. Este equipo conforma el **Comité de Dirección**.

Equipo Corporativo



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



Andrea del Carmen Liscano Bermúdez
Directora Médica
Médica
Especialista en Auditoría en Salud
Especialista Gerencia de Servicios de Salud
Mag. Admón. de Empresas énfasis en Salud
2019*



Luis Javier Jaramillo Montoya
Gerente Administrativo y Financiero
Economista
Especialista en Finanzas
2019* - diciembre 2022**



Maria Fernanda Ochoa Florián
Gerente Administrativa y Financiera
Estadística
Esp. Admón. énfasis en Calidad y Competitividad
Mag. Admón. Empresas énfasis Finanzas Corp.
Hace parte del comité desde 2020*, como Coordinadora de Planeación y Proyectos



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



Catalina Bonilla Sepúlveda
Coordinadora de Gestión Humana
Psicóloga
Especialista en Psicología Clínica
Especialista en Seguridad en el Trabajo
2017* - marzo 2022**



Erik Johana Giraldo Vélez
Coordinadora de Gestión Humana
Psicóloga
Especialista en Gerencia de Proyectos
2022*



María Nelly Cañaveral Escobar
Coordinadora de Tecnología e Información
Ingeniera Informática
Especialista en Estadística
Magíster en Epidemiología
2019*



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

Enfoque Jurídico
Asesor Jurídico
2017*

* Año ingreso al comité ** Año salida del comité

Equipo Regional



Diana Patricia Marulanda Cardona
Gerente Regional Antioquia
Enfermera
Especialista en Admón en Servicios de Salud
Magister en Economía de la Salud
2019*



Jenny Valencia Ramírez
Gerente Regional Eje Cafetero
Médica
Especialista en Administración de la Salud
2019* – agosto 2022**



Juan Carlos Ríos Villa
Gerente Regional Eje Cafetero
Administrador de Empresas
Especialización en Gerencia de Mercadeo
2022*



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



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



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

Conocimientos y evaluación de desempeño de nuestros directivos

GRI 2-17 GRI 2-18

Durante 2022 consolidamos el Comité de Sostenibilidad, compuesto por altos directivos de cada una de las unidades de negocio de FEMSA. Ellos, en representación de la Asamblea General de Accionistas, han sido capacitados en desarrollo sostenible, los temas materiales y la estrategia de Sostenibilidad de FEMSA, con el compromiso de convertir la sostenibilidad como un eje estratégico de la organización.

En términos de desempeño, la Junta Directiva busca alcanzar los siguientes objetivos:

- Composición tentativa de perfiles funcionales, asociados a aspectos tales como conocimientos y experiencia profesional.
- Diversidad e inclusión en perfiles profesionales.
- Valores y principios.
- Evaluación del tiempo disponible para desempeñar las funciones.

Anualmente la Junta Directiva evalúa la eficacia de su trabajo como órgano colegiado, la de sus Comités y la de los miembros individualmente considerados. El proceso alterna diferentes metodologías de evaluación, como: autoevaluación, evaluación por pares y evaluadores externos.

Compromisos y Políticas

GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 3-3

Política de **Remuneración**

GRI 2-19 GRI 2-20

Medicarte establece que "para los Directores que no se consideran Independientes, no se tendrá remuneración alguna, esto se debe a que se encuentra dentro de sus funciones laborales que se definen desde la casa matriz. Para aquellos Directores que se consideren Independientes, si la Junta Directiva lo considera pertinente, la remuneración estará compuesta por unos honorarios fijos que se pagarán a final del mes que se celebra la Junta Directiva en la que se participa. La remuneración que reciban los Directores Independientes de la Junta Directiva no generará relación laboral, ni será constitutiva de salario" … "para la Alta Gerencia, quedará a cargo del área de Gestión Humana quien definirá el monto de la remuneración fija para los integrantes, teniendo en cuenta la formación, experiencia, trayectoria en la organización y desempeño de la persona, velando porque dicha remuneración se mantenga dentro de rangos competitivos para la industria, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la casa matriz. La Junta Directiva aprobará el incremento anual a la remuneración de los miembros de la Alta Gerencia".

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".

Política de **Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno**

En desarrollo de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y Conducta de Medicarte, se ha decidido implementar un sistema para la administración de los riesgos de Fraude, Soborno y Corrupción, con el fin de establecer medidas de control orientadas a prevenir su ocurrencia. La política de "Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno" es de estricto cumplimiento por parte de los Administradores, Directivos y Colaboradores de Medicarte, así como de cualquier cliente, proveedor, contratista o tercero que tenga algún tipo de relación comercial o contractual con la compañía y, por lo tanto, están llamados a asumir las conductas propias de la cultura organizacional.

Política de **Prestación de servicios de salud**

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

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".



Política de **Gestión de Riesgos**

En Medicarte nuestro compromiso es, "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 de riesgo, desde la identificación, hasta la prevención, la intervención, la reducción y el impacto; contribuyendo de esta forma al logro de la misión y de los objetivos de la entidad". Esta política recalca la responsabilidad de los colaboradores para la gestión de riesgos, como mejora para el cumplimiento de los objetivos.

Política de **Calidad y Seguridad del paciente**

En Medicarte nos comprometemos a "generar y fomentar una cultura de seguridad que propicie espacios y atenciones seguras y de alta calidad para nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares. Estamos convencidos que la articulación con nuestros clientes facilita nuestra gestión clínica en términos de oportunidad, continuidad, pertinencia y eficiencia, logrando así mejores resultados en salud y calidad de vida para nuestros pacientes y el sistema de salud".

Ética e Integridad

GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26

Medicarte en coherencia con su filosofía y estructura organizacional, con el fin de generar confianza, dar cumplimiento a las normas, y fortalecer su cultura ética basada en valores y principios, está en constante búsqueda de la transparencia en la labor dentro de todos sus ámbitos, por medio de la identificación y estudio de situaciones que puedan significar contraposiciones del comportamiento ético de sus grupos de interés, dicha filosofía, supera la importancia que puedan significar los resultados de la gestión.



Código de ética y conducta FEMSA

GRI 205-1 GRI 205-2

Dentro de nuestra cultura corporativa promovemos el actuar con respeto, honestidad e integridad, así como darle cumplimiento a las normas y ordenamientos de los países en los que operamos. El Código de Ética FEMSA es la base de nuestra conducta empresarial y es el fundamento de nuestras políticas, procedimientos y directrices.



VALORES

Integridad
Somos rectos, intachables y transparentes en nuestro actuar, realizamos nuestras actividades con honestidad, buscando aplicar los principios morales en las relaciones con otros.

Respeto
Vinculados con la empatía, reconocemos, aceptamos, apreciamos y valoramos al otro y sus derechos, incluyendo a la compañía, los colaboradores y terceros.

Colaboración y excelencia en el servicio
Trabajamos en equipo y conjuntamente para lograr las mejores prácticas en el gobierno corporativo, con el propósito de cumplir todos los principios y la excelencia en el servicio con nuestros clientes y usuarios.

Pasión
A través del entusiasmo, la vehemencia y la sobregestión de los detalles, alcanzamos el cumplimiento de los objetivos.

Código de Buen Gobierno Corporativo

GRI 2-15 GRI 205-1 GRI 205-2

Este Código otorga una estructura sólida en la que se definen los derechos y responsabilidades para que se tenga una coordinación entre los Accionistas, Junta Directiva y Directores de la sociedad, con el fin de buscar un beneficio tanto para la compañía como para el sector salud, especialmente para nuestros grupos de interés. Igualmente define y conforma comités con la intención de asegurar las buenas prácticas, la promoción de medidas específicas para el gobierno, conducta e información dentro de la empresa. Lo anterior, con base en los lineamientos y políticas internas, así como también en la normatividad vigente, con el fin de lograr generar confianza y asegurar una cultura e integridad ética, adecuada administración de los recursos. Para esto, Medicarte se compromete con:



La **confidencialidad**



La **prevención de conflictos** de interés



La lucha contra la **corrupción**



La lucha **contra el lavado de activos y financiación del terrorismo**



Establecer los Comités con el propósito de que actúen como mecanismos que aseguren las buenas prácticas de la gestión

Código de ética, conducta y remuneración Medicarte

Buscamos incrementar la confianza de todos aquellos con los que tenemos relación, incluyendo nuestros colaboradores y colaboradoras, clientes, proveedores e inversionistas, sosteniendo un ambiente de transparencia y responsabilidad. Para esto, declaramos nuestro compromiso con las disposiciones entregadas por la Superintendencia Nacional de Salud, en la Circular 03 de 2018:

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

Línea Ética

GRI 2-26

Con el fin prevenir anomalías y estimular el cumplimiento de los principios éticos, contamos con la Línea Ética que se encuentra en nuestro portal web www.medicarte.com.co, en donde cualquier persona, ya sea cliente, proveedor, colaborador, usuarios o personas en general, puedan informar sobre asuntos relacionados con 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.



Conflictos de Interés

GRI 2-15

Medicarte describe sus lineamientos y principios éticos en su Código de Ética y Conducta con el fin de orientar las actuaciones en cumplimiento de los deberes con transparencia, generando relaciones de confianza con todos los grupos de interés. Buscamos que nuestro personal evite cualquier conflicto entre sus intereses personales o los intereses de terceros, ya sean proveedores, contratistas, accionistas, colaboradores, inversionistas u otros. Consideramos como conflicto de interés cualquier situación en la cual una persona utilice para su beneficio propio o de a un tercero información confidencial de la organización.



Gestión integral de riesgos

GRI 2-25

El sistema de gestión de riesgos busca definir y construir una cultura de riesgos, permitiendo lograr los objetivos de la organización, minimizando el riesgo de afectar recursos de la sociedad. Los análisis de riesgos permiten definir los planes de mejora que se requieran para atender los eventos materializados o con alta posibilidad de ocurrencia. En Medicarte, contamos con las políticas y procedimientos para la identificación, impacto y evaluación de los riesgos, tanto estratégicos como asociados a los diferentes procesos.

Política de Administración de Riesgos



Nuestro propósito es la creciente creación de valor en nuestros grupos de interés, y para lograr esto, buscamos una continua mejora de nuestros procesos, garantizando continuidad y optimización en la cadena de abastecimiento, y calidad y excelencia en la prestación de servicios en salud

Modelo de **Negocio**

Cadena de abastecimiento

GRI 2-6





- **Principales proveedores:**
  - Cruz Verde
  - AUDIFARMA
- Laboratorios: 269

ENTRADAS

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

SALIDAS

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



Servicios Farmacéuticos:

38

- **Farmacias unificadas:** 14
- Puntos de atención modelo dispensación: 5

1 **Selección de proveedores:** a través de los diferentes mecanismos de negociación, los productores y comercializadores de productos farmacéuticos hacen parte integral del portafolio de la institución, verificamos y evaluamos en compañía de Cruz Verde Colombia, el cumplimiento de altos estándares de calidad, disponibilidad y respaldo, garantizando el abastecimiento de nuestras IPS y sedes de dispensación.

2 **Adquisición:** contamos con un área de compras de productos farmacéuticos, donde nos encargamos de monitorizar el comportamiento del inventario y de gestionar las solicitudes de los medicamentos e insumos según las necesidades identificadas de los diferentes servicios farmacéuticos, con quienes, de manera coordinada, se determina las necesidades para garantizar el abastecimiento suficiente y oportuno. Nuestra adquisición se realiza a Droguerías Cruz Verde Colombia, lo cual nos permite garantizar seguimiento a nuestra cadena de abastecimiento con los atributos de calidad, seguridad y cobertura en todo el territorio nacional.

3 **Recepción:** contamos con servicios farmacéuticos dotados con el equipamiento y personal especializado, adherido a las normas y procedimientos estandarizados, quienes con un sistema de auditoría estructurado y establecido, han logrado un proceso de mejoramiento continuo. Nuestro objetivo es garantizar la calidad y conservación de los medicamentos en las condiciones de fabricación durante todo el proceso, en la recepción técnica de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos, así como la trazabilidad y el monitoreo hasta la administración al paciente. El sistema de gestión de inventarios BOPOS, nos permite realizar la recepción de medicamentos e insumos, facilitando las tareas en los servicios farmacéuticos y el apoyo en el análisis de inventarios por medio seguimiento y gestión de indicadores, garantizando la trazabilidad y control,

4 **Almacenamiento:** nuestros servicios farmacéuticos cuentan con áreas de almacenamiento suficientes dotadas con estibas, estantes y neveras especializadas para garantizar la conservación de la cadena de frío durante todo el almacenamiento y transporte. Contamos con un sistema validado de monitoreo satelital permanente de las condiciones de temperatura y humedad, con transmisión en tiempo real de las condiciones ambientales, lo que nos permite garantizar la conservación, seguridad y calidad de todos los medicamentos, dispositivos médicos e insumos.

5 **Control de inventarios:** contamos con políticas como marcación LASA, marcación de medicamentos alto riesgo y semaforización de fechas de vencimiento, gestionando de esta manera el riesgo farmacoterapéutico durante la prestación del servicio. Durante el 2022, implementamos nuevos desarrollos y estrategias que permitieron mejorar y estabilizar el sistema en la operación,

6 **Dispensación:** gestionamos de manera eficiente las brechas de conocimiento de nuestros usuarios en relación con la forma segura del consumo de medicamentos, ya sea en el sitio de

dispensación/aplicación o en su domicilio. Brindamos educación y comunicación para la salud de forma verbal, virtual y digital en temas como: almacenamiento en casa, recomendaciones de administración, signos de alerta y adherencia al tratamiento. Adicionalmente en nuestro portal Web se puede acceder a información de cada medicamento y contamos con la línea farmacéutica para la atención de inquietudes relacionadas con los medicamentos.

7 **Central de mezclas de medicamentos:** con el fin de garantizar la conservación, calidad y seguridad de los medicamentos que requieren administración intravenosa, así como el uso racional de los mismos, gestionamos e implementamos las Buenas Prácticas de Elaboración entregadas por el INVIMA, actualmente contamos con la certificación de las centrales de mezcla en las sedes de Medellín, Bogotá y Pereira

8 **Distribución:** la distribución de medicamentos y dispositivos médicos se gestiona de manera conjunta entre el departamento de enfermería y farmacia trabajando de manera articulada para movilizar los insumos farmacéuticos donde son requeridos, garantizando atributos como calidad, seguridad y oportunidad.

9 **Facturación:** contamos con procedimientos e instructivos estandarizados que tienen como objetivo garantizar de forma segura y oportuna la auditoría, facturación centralizada y radicación de los soportes de la prestación del servicio.

10 **Seguimiento Farmacoterapéutico:** nuestros programas de atención farmacéutica, farmacovigilancia, tecnovigilancia, reactivo vigilancia y adherencia trabajan de manera articulada en pro de mejorar la calidad en la atención, empoderamiento y adherencia a la pauta farmacológica indicada, la seguridad y monitorización del tratamiento de nuestros pacientes, optimizando el resultado en salud esperado y gestionando los riesgos.



Marketing y Etiquetado

GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3

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

Para el 2022 contamos con 26.034 códigos de medicamentos, dispositivos médicos y nutriciones, de los cuales el 100% cuentan con el registro sanitario vigente.



Cambios Significativos durante 2022

GRI 2-6 GRI-203-1

Cambios Administrativos

1. Avanzamos en la adquisición de las acciones que convierten a Cruz Verde Colombia en el propietario del 100% de Medicarte.

2. Obtuvimos la licitación pública del Acuerdo Marco de Precios para el tratamiento de hemofilia y otros trastornos de la coagulación, con la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente.

3. Implementamos del proyecto de transformación digital, buscando promover la autogestión y empoderamiento en nuestros pacientes, sus cuidadores y familiares. Para esto, hemos implementado diferentes soluciones tecnológicas facilitando el acceso, la oportunidad y la experiencia de servicio.

4. Obtuvimos la certificación del INVIMA en Buenas Prácticas de Elaboración para la Central de Mezclas en la sede de Pereira. Así mismo se inició la construcción de la central de mezclas en la sede Cali y Barranquilla.

5. Emprendimos el camino hacia la diversidad e inclusión, gestionando las acciones que nos permiten establecer nuestro Sistema de Gestión de Igualdad de Género y esperamos lograr la certificación del sello plata para la equidad laboral en el 2023.

6 Implementamos el proceso de facturación centralizada, generando procedimientos e instructivos estandarizados que tienen como objetivo garantizar de forma segura y oportuna la auditoría, facturación y entrega al área de radicación los soportes generados durante la operación.

7 Implementamos el Proyecto R12 con el ERP financiero de ORACLE, donde se busca integrar los módulos de compras estratégicas, gestión de facturas, codificación y maestro de artículos e inventarios, integrando y actualizando a los estándares del corporativo.

8 Se realizó la integración de los equipos de trabajo de Gestión Humana, Tecnología y Cumplimiento de Medicarte bajo la estructura organizacional de Cruz Verde.

9 Iniciamos la implementación del Proyecto Pacífico 25 Cruz Verde Colombia, bajo un modelo de optimización de la gestión y operación, con los procesos tesorería, órdenes de compra, gestión de algunos gastos y operaciones contables.

Cambios de Infraestructura

1 Con el fin de expandir nuestros servicios y ampliar la cobertura abrimos una nueva sede en el municipio de Cajicá para garantizar la prestación de servicios en consulta externa y aplicación de medicamentos a la población del departamento de Cundinamarca, contribuyendo al cuidado de la salud de más de 300 pacientes de esta población

2 Vimos la oportunidad de proveer atención oportuna, diferencial y de calidad a través de la apertura de un nuevo punto de dispensación de medicamentos en el norte de Bogotá, Medicarte Centro 93, un punto exclusivo para pacientes de Aliansalud, trasladando el punto de CIMA que pasó de tener 70 mts^2 a 188 mts^2; ofreciendo instalaciones más amplias, más puntos de atención, más personal en recepción, servicio las 24 horas, con lo cual se busca reducir el tiempo de espera, acompañado del fortalecimiento de plataformas tecnológicas integradas para asegurar un servicio de calidad y garantizar niveles superiores en la satisfacción de nuestros usuarios.



Sedes Bogotá Centro 93 y Cajicá - Cundinamarca

3

Durante el 2022, se iniciaron los proyectos de apertura de nuevas sedes en Montería, Villavicencio y Cúcuta, con meta de inicio de operaciones durante el primer semestre de 2023, con el fin de acercar nuestros servicios especializados y gestión farmacoterapéutica a más población en nuevas regiones, fortaleciendo la gestión del riesgo en salud, aumentando la adherencia y reduciendo los costos de bolsillo de pacientes que deben desplazarse hasta otros territorios para recibir los servicios de salud. Así mismo para el segundo semestre de 2023, se proyecta la apertura del punto de atención en Santa Marta.

4

En cuanto a ampliación y/o traslado de sedes, se ejecutaron los proyectos de Popayán, Armenia, Bucaramanga, Cali fase I y servicio Fisioterapia en Pereira; en paralelo se desarrollaron las obras para la Central de Mezclas en Pereira y Cali.

5

Se dio inicio a los proyectos de las sedes de ampliación Cali fase II, Central de Mezclas Barranquilla y se incorporó para el plan 2023 la ampliación de consultorios y traslado de Nutrición en Medellín, ampliación servicio de fisioterapia CENTUM Bogotá, traslado de la sede Ibagué, garantizando que los pacientes cuenten con instalaciones más cómodas, con los profesionales necesarios para la gestión de su enfermedad y tratamiento, tanto presencial como domiciliario, garantizando una atención oportuna, con altos estándares técnico científicos y de calidad.

6

Se realizó la apertura de 3 farmacias unificadas en las ciudades de Cali, Buga y Popayán y cambio de IPS a droguerías de 4 sedes para el modelo de dispensación convenio Aliansalud en la ciudad de Bogotá.



Central de Mezclas - Pereira

Principales riesgos y retos para el 2023

GRI 3-3



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

- La recuperación de la cartera, que repercute directamente en el flujo de recursos de las instituciones prestadoras de servicios de salud.
- Evaluación del cálculo de presupuestos máximos el cual llama a replantear e innovar en los modelos de negociación generando acciones que impacten en la sostenibilidad del Sistema de Salud y en el uso adecuado de nuevas tecnologías por parte de los diferentes actores.
- Adaptar la estrategia y modelo de operación frente a los impactos que genere la definición e implementación de la nueva reforma de salud por parte del Ministerio de Salud y Protección Social.
- La telemedicina como estrategia para el fortalecimiento del acceso, garantizando la calidad y la seguridad en el proceso de atención en salud.
- La transformación digital como herramienta de crecimiento sostenible y de innovación permanente de los procesos y servicios que permita una gestión proactiva en la mitigación de riesgos operacionales.
- Modelo preventivo, predictivo y resolutivo de salud como propuesta de trabajo del actual Ministerio de Salud y Protección Social, el cual nos llama a seguir aportando con soluciones para la sostenibilidad del sistema y la gestión clínica.
- Mecanismos de contratación por riesgo compartido que permitan mayor sostenibilidad para el sistema de salud, eficiencia y liquidez.

Retos para el 2023

- Generación continua de valor económico y social, y experiencias memorables en nuestros grupos de interés.
- Continuar avanzando en el modelo operacional, fortaleciendo la gestión de cartera y mejorando el flujo caja.
- Innovación de modelos de atención con enfoque en gestión del riesgo y gestión proactiva como parte de las soluciones de las necesidades del sistema de salud y la sostenibilidad, alineados con la nueva reforma de salud, las actualizaciones normativas y la evolución del sector salud.
- Mecanismos de generación de nuevo conocimiento, educación y comunicación en salud dirigido a pacientes, familias, colaboradores, profesionales del área de la salud y comunidad en general.
- Fortalecimiento del uso de nuevas tecnologías y plataformas digitales para mejorar los procesos de atención, la autogestión en pacientes, la gestión proactiva y operativa en las IPS y en el ambiente domiciliario.
- Expansión geográfica en territorio nacional y programas con impacto social.
- Certificación en Buenas Prácticas de Elaboración de las centrales de mezclas en las sedes Barranquilla y Cali.
- Fortalecimiento de los procesos de diagnóstico temprano en la red de IPS primarias de las patologías que gestionamos.
- Generar alianzas público/privadas para la conformación de redes integradas de atención, aportando desde nuestra experiencia en gestión farmacoterapéutica avanzada y gestión integral del riesgo en salud.
- Certificación como Centros de Referencia de Farmacia para atención de enfermedades huérfanas en las sedes: Barranquilla y Cali.



Estado de Cumplimiento

GRI 2-27



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.

Seguridad Social: dimos cumplimiento con todas las obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor: damos cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor según la Ley 603 de 2000, para esto certificamos que poseemos las respectivas licencias de uso de software instalado, de esta misma forma, contamos con los módulos de control para verificar la instalación de software legal en todos los equipos de cómputo.

Protección a los Datos Personales: logramos darle cumplimiento a la normatividad vigente con relación al registro y actualización de las bases de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). De esta forma, se pudo capacitar a los colaboradores frente a este tema; se lograron las solicitudes de autorización de tratamiento de datos a los titulares, así mismo, fue posible gestionar las consultas y reclamos que se interpusieron por los titulares. En Medicarte contamos con el Programa de Gestión Integral de Datos Personales (PGIDP), el cual se basa en los principios de legalidad, finalidad, libertad, calidad, transparencia, circulación restringida, seguridad y confidencialidad; durante el 2022, no se presentaron reclamaciones por incumplimiento de la regulación legal en materia de tratamiento de datos personales y seguridad de la información GRI 418-1.

Sistema de Gestión del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/FPADM): estamos comprometidos con la administración y mitigación del riesgo de lavado de activo, de la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva de nuestros grupos de interés según las normativas vigentes.

Nuestro Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT/FPADM utiliza un enfoque basado en el riesgo, analizando las amenazas y vulnerabilidades que pudieran emerger a causa de cualquier situación sectorial, nacional o mundial, así como generación de una cultura en Medicarte a partir de sensibilización y capacitación a los colaborares y colaboradoras. Durante el 2022, realizamos la monitorización de los riesgos estableciendo acciones y controles específicos; realizamos actualización en el proceso, incluyendo el riesgo de proliferación de armas de destrucción masiva **GRI 205-1** **GRI 205-2**.

Anticorrupción: en la búsqueda constante de las mejores prácticas, por medio del fortalecimiento de nuestra cultura ética, estamos comprometidos con atributos como la transparencia, integridad y confianza, garantizando la divulgación y sensibilización permanente a nuestros grupos de interés de nuestro Código de Ética y de Buen Gobierno, así como la socialización de las Políticas Corporativas FEMSA y los procedimientos anticorrupción, por medio del Subsistema de Administración de riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF) **GRI 205-1** **GRI 205-2**.

Para el año 2022, se identificaron los riesgos relacionados con la corrupción, encontrando el 55% como riesgo bajo, el 39% moderado y el 5% alto, identificamos un incidente de corrupción relacionado con soborno, el cual generó terminación de relación laboral y no fue objeto de proceso jurídico público. Por su parte, no se presentaron infracciones relacionadas con actos de corrupción por parte de proveedores, clientes y accionistas **GRI 205-3**.

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.

Política Pública: con el fin de tener alineados los diferentes instrumentos de ética dentro de la institución, tales como, Código de Ética FEMSA, el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta, durante el año 2022, la institución no realizó contribuciones a partidos ni a representantes políticos de ningún tipo **GRI 415-1**.

Enfoque Fiscal: nuestra estrategia fiscal es liderada por la Gerencia Administrativa y Financiera, la cual se basa en un conjunto de herramientas teóricas, procedimentales y legales que ayudan a mejorar, diferir o reducir las cargas tributarias

mediante un sólido conocimiento de las leyes y normas aplicables. La gestión de riesgos fiscales, la realiza la Dirección de Auditoría Interna FEMSA por medio de los reportes SOX, permitiendo evaluar la efectividad de los controles y procedimientos establecidos de acuerdo con la política de seguridad. La evaluación externa, es realizada por parte de una firma de Revisoría Fiscal encargada de la revisión y verificación de la información **GRI 207-1** **GRI 207-2**.

Disposiciones Legales: para el año 2022, no recibimos notificación por posible infracción a la normatividad vigente en relación con: prácticas monopólicas, en contra de la libre competencia y competencia desleal. A su vez, la empresa no identificó incumplimientos en materia ambiental **GRI 2-27** **GRI 206-1**.



Temas materiales

Gestión del conocimiento, innovación e investigación

Seguridad del paciente

Obj. Estratégicos

Lograr niveles de calidad superior

ODS priorizados

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Lograr niveles de **Calidad Superior**



*Estamos comprometidos con nuestra filosofía **humanizarte**, y desde nuestra línea **Cuidarte** buscamos incansablemente que nuestra gestión clínica sea excelente y segura. Buscamos generar una cultura de seguridad justa y de colaboración, basada en el aprendizaje y mejoramiento continuo.*

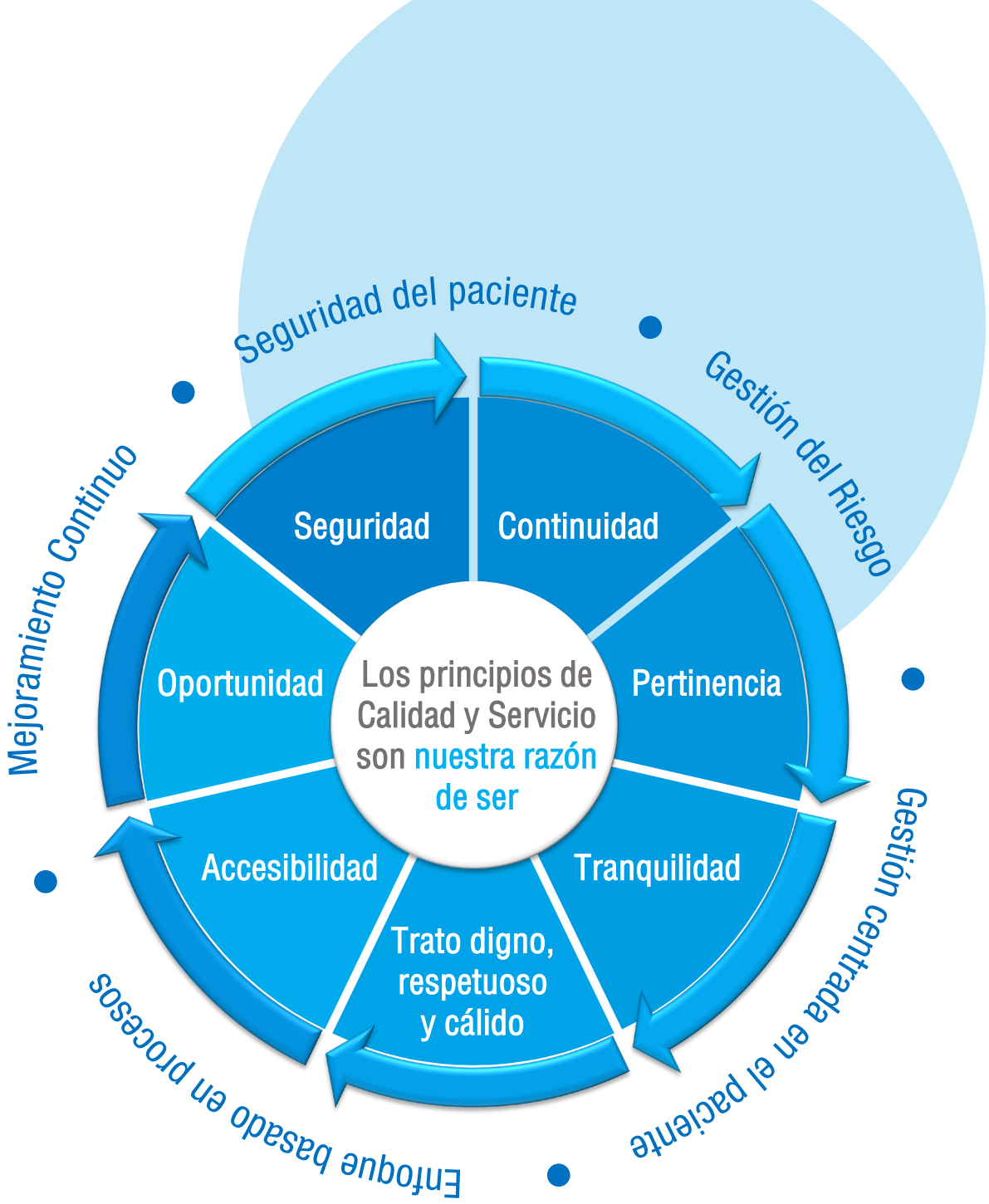
¡Mejoramos por ti y para ti!

GRI 2-25 GRI 3-3

En Medicarte estamos comprometidos con la salud y el bienestar de los pacientes, cuidadores y sus familiares

Gestionamos y desarrollamos una adecuada comunicación con enfoque diferencial. Nuestro objetivo es orientar la atención en salud y gestionar estrategias que permitan desarrollar una adecuada comunicación que incluya enfoques diferenciales, entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes y cuidadores.

Garantizamos una atención preferencial y segura, teniendo en cuenta las características particulares e individuales.



Durante el 2022 fortalecimos, promovimos, mantuvimos y mejoramos la Cultura de Seguridad del Paciente, dando solución a las necesidades de nuestros pacientes, cuidadores, sus familias y clientes, brindando continuidad, oportunidad y seguridad en nuestro proceso de atención en salud. Resaltamos el compromiso de nuestros colaboradores y colaboradoras por mantener un trato humanizado y buscar generar atenciones más seguras.

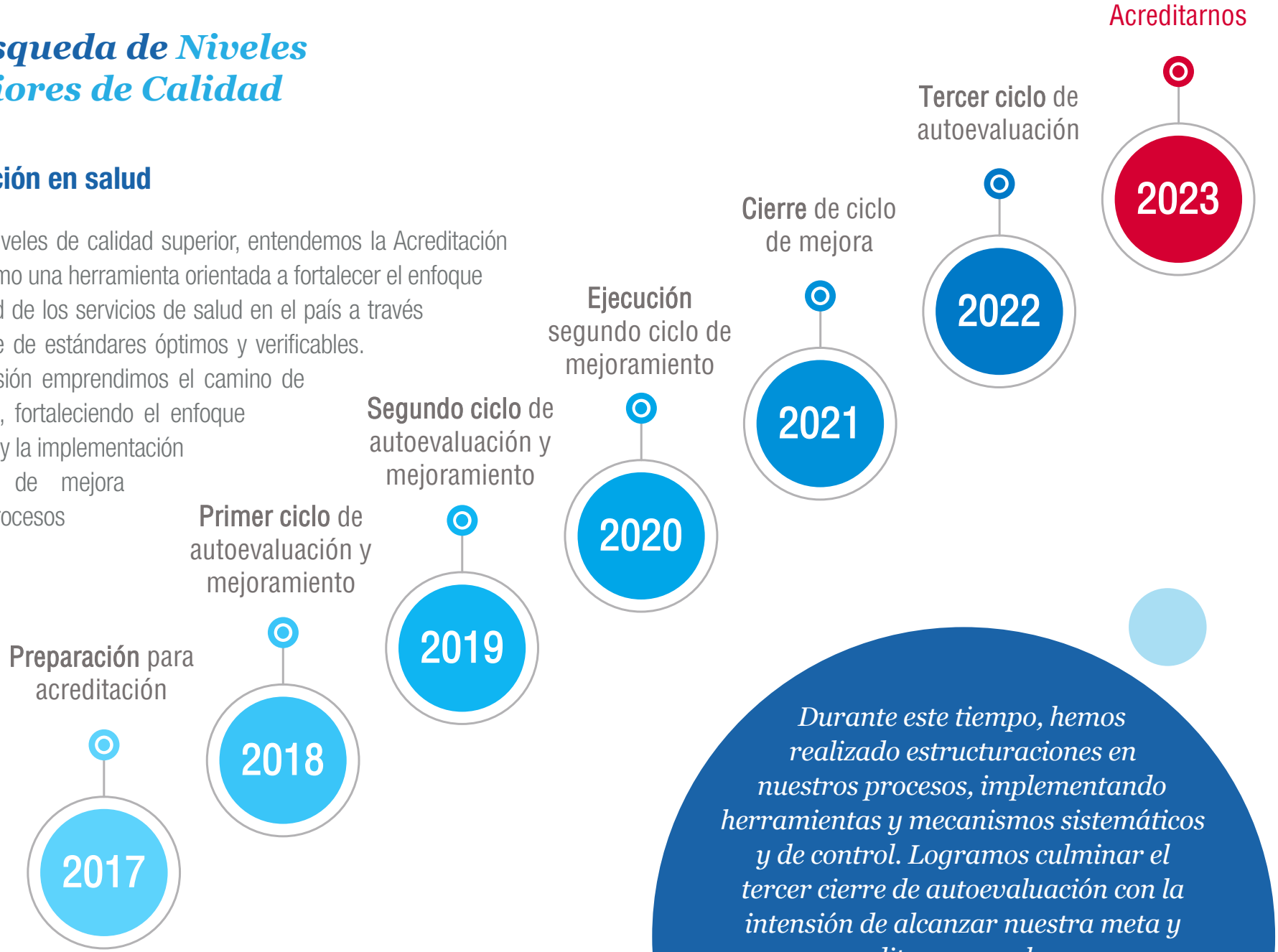
Enfocados en innovación continua, buscamos que nuestros programas y estrategias nos permitan minimizar los riesgos en la atención y Lograr Niveles de Calidad Superior y creación de valor a nuestros grupos de interés.



En búsqueda de Niveles Superiores de Calidad

Acreditación en salud

Buscando niveles de calidad superior, entendemos la Acreditación en Salud como una herramienta orientada a fortalecer el enfoque de la calidad de los servicios de salud en el país a través de una serie de estándares óptimos y verificables. Con esta visión emprendimos el camino de acreditarnos, fortaleciendo el enfoque institucional y la implementación de planes de mejora en los procesos priorizados.



Durante este tiempo, hemos realizado estructuraciones en nuestros procesos, implementando herramientas y mecanismos sistemáticos y de control. Logramos culminar el tercer cierre de autoevaluación con la intensión de alcanzar nuestra meta y acreditarnos en el 2023.

Nuestros logros alcanzados

- Campañas de comunicación a nuestros pacientes, cuidadores y familiares.
- Certificación por parte del INVIMA en Buenas Prácticas de Elaboración en la central de mezclas de las sede Pereira.
- Jornadas sistemáticas de acreditación en conjunto con las diferentes áreas funcionales y procesos, con el fin de lograr la mejor apropiación del personal.
- Diseño y actualización de políticas, procedimientos y protocolos institucionales:
  - » Programa Humanizarte con campañas dirigidas al usuario
  - » Programa de Auditoría en Salud, con la inclusión de paciente trazador
  - » Sistema de Gestión Ambiental Medicarte (SIGAME)
  - » Modelos de atención en salud y gestión del riesgo en salud

Nuestros retos 2023

- Ampliación y fortalecimiento de actividades de responsabilidad social, en donde se resalte el compromiso social de la organización con nuestra comunidad, basados en el Modelo de Atención a Riesgos y Relacionamiento Comunitario (MARRCO) establecido por FEMSA.
- Certificación en acreditación en salud.

Centros de Referencia para la Atención de Enfermedades Huérfanas

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



El compromiso con nuestra atención es garantizar la seguridad, oportunidad, vigilancia, seguimiento y el uso correcto de medicamentos para el tratamiento de Enfermedades Huérfanas independientemente de su complejidad, como hemofilia A y B, enfermedad von Willebrand, esclerosis múltiple y artritis psoriásica.

En Medicarte contamos con 3 sedes habilitadas en las ciudades de **Medellín, Bogotá y Pereira**, que son además las primeras Farmacias en Colombia en ser reconocidas como Centro de Referencia de Farmacia para la atención de Enfermedades Huérfanas.

En Medicarte garantizamos el cumplimiento de estándares superiores de:



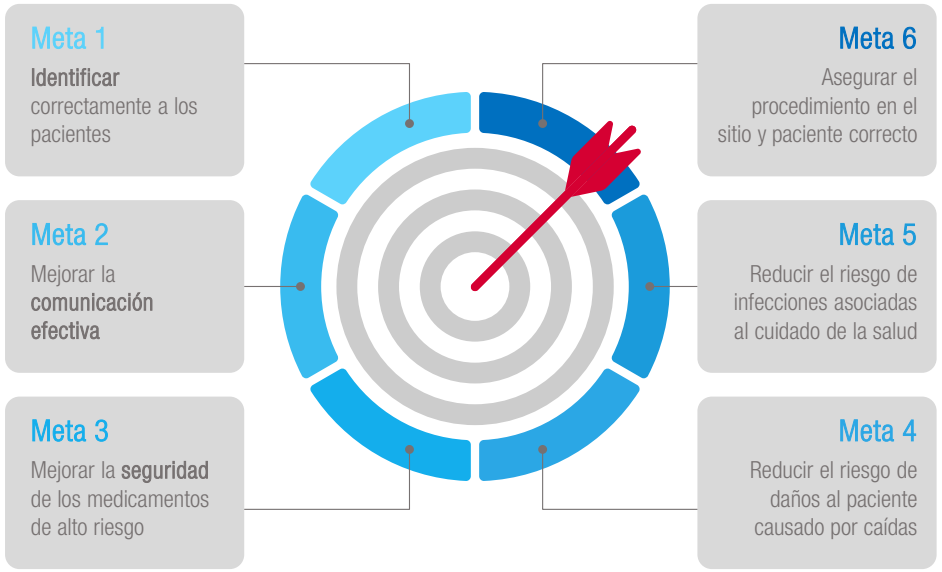
Nuestros retos 2023

- Habilitar las sedes de Cali y Barranquilla.

Seguridad del Paciente

Estamos comprometidos con la prestación de servicios de salud humanizados y seguros, resaltamos y reconocemos nuestro Programa de Seguridad del Paciente como una estrategia transversal y diferenciadora que busca fortalecer el propósito de ser una organización centrada en las personas.

Como parte de nuestra estrategia, nos adherimos e implementamos las Metas Internacionales de Seguridad del Paciente para fortalecer la calidad de nuestra atención.



Nuestro programa de Seguridad del Paciente se fundamenta en:



Durante el 2022 llevamos a cabo:



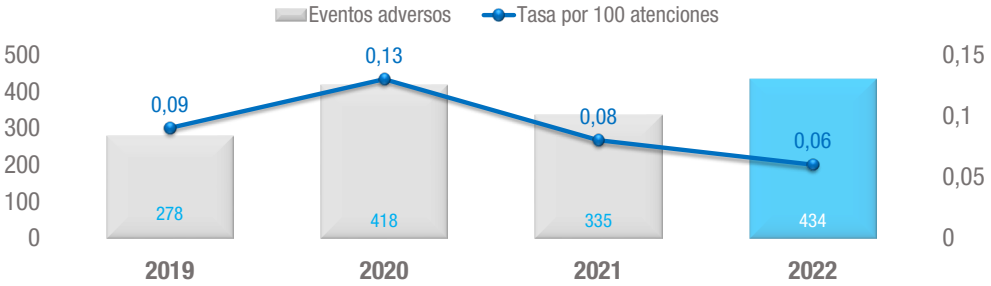
Gestión de incidentes y eventos adversos

En Medicarte creemos y buscamos con cada una de nuestras acciones asegurar y mantener una cultura de seguridad, promoviendo el aprendizaje organizacional y el mejoramiento continuo de nuestros procesos. Los incidentes y eventos adversos son analizados en los grupos primarios de seguridad y en el Comité de Seguridad del Paciente. Las rondas de seguridad, metodología de paciente trazador, capacitaciones y sensibilizaciones realizadas a nuestro equipo han impactado en la reducción de atenciones inseguras durante el proceso de atención, incentivando una cultura de reporte y evaluación.

Para el 2022, obtuvimos una disminución del **-23%** en la tasa de incidentes/eventos adversos por cada 100 atenciones respecto al año anterior.

La probabilidad de presentar alguna atención insegura en países en vía de desarrollo es 20 veces superior a lo registrado en los países desarrollados (uno de cada diez pacientes), en Colombia, la tasa de evento adverso se encuentra alrededor de un 10%[3] y en América Latina oscila entre el 20% al 40%[4].

Incidentes y **Eventos Adversos**



Nuestros logros alcanzados

- Continuamos con el despliegue de nuestra campaña de seguridad del paciente, desde la comunicación y socialización de los Derechos y Deberes de los pacientes y familiares. Así como la capacitación y socialización del día de lavado de manos tanto para pacientes como en nuestro equipo de salud y administrativo.
- Fortalecimos las rondas de seguridad del paciente y metodología de paciente trazador aumentando la periodicidad de evaluación, articulando hitos clave de habilitación, procesos, procedimientos, estándares de acreditación, humanización y seguridad del paciente.
- Implementación de la estrategia de la semana de seguridad del paciente, en donde se expusieron las buenas prácticas de seguridad del paciente, se realizaron capacitaciones sobre temas relevantes de seguridad y actividades en cada una de las sedes relacionada con la práctica de uso seguro de medicamentos.
- Aplicamos la encuesta de clima de seguridad del paciente para conocer el conocimiento y percepción de la cultura de seguridad.
- Promovimos la cultura de seguridad a través de creación de material digital sobre temas como: búsqueda activa de sucesos de seguridad, metas internacionales de seguridad del paciente e higiene de manos

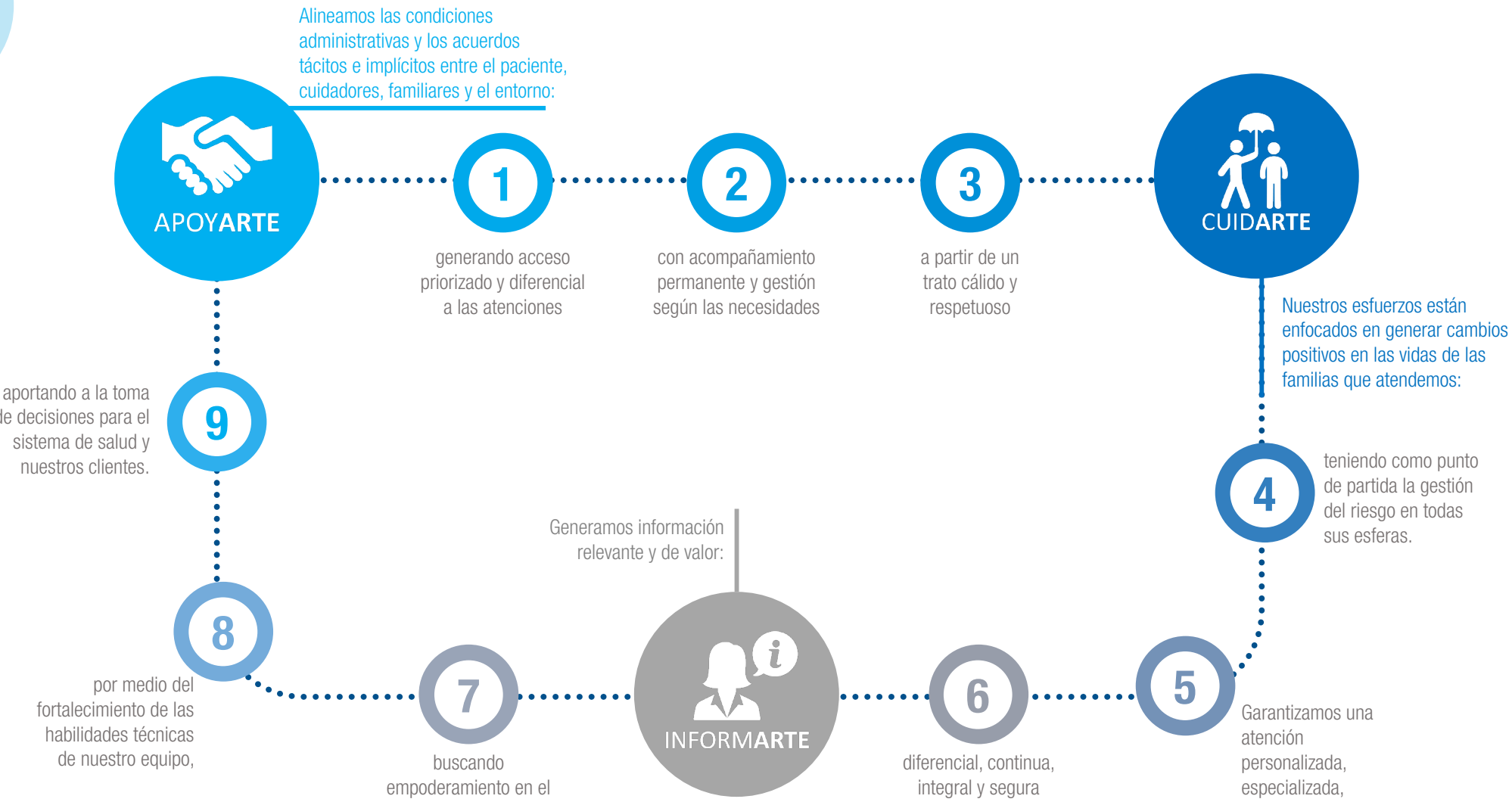
3. Parra CV, López JS, Bejarano CH, Puerto AH, Galeano ML. Rev Fac Nac Salud Pública, 2017; 35(2): 284-292.
4. Fajreldines A, Schnitzler E, Torres S, Panattieri N, Pellizzari M. Arch Argent Pediatr. 2019; 117(2): e106-e109.

Programa Humanizarte

Con el Programa Humanizarte resaltamos el compromiso social que tenemos con nuestros grupos de interés, respetamos las diferencias y brindamos relaciones fundamentadas en la empatía, la responsabilidad, la excelencia y la rapidez.

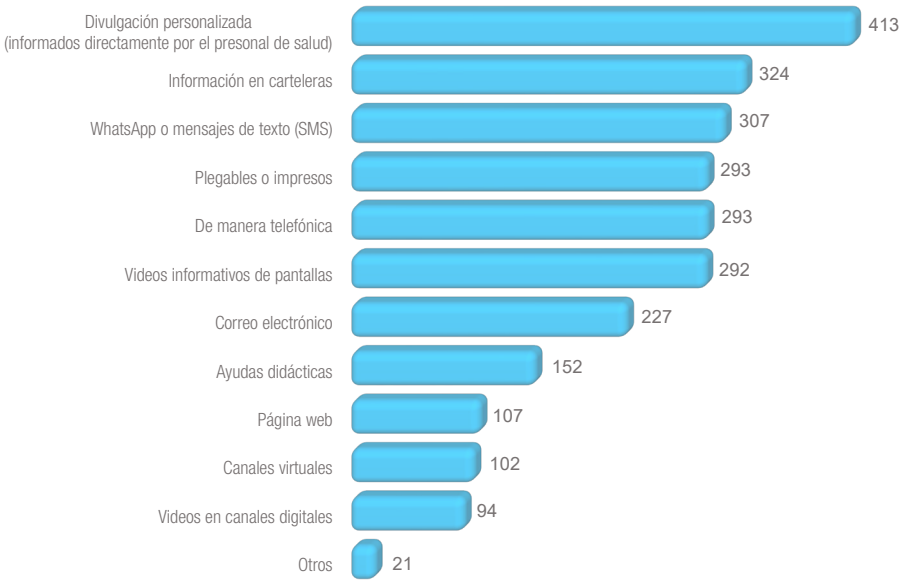
Nuestro propósito es generar experiencias memorables y de alto valor




Alineamos las condiciones administrativas y los acuerdos tácitos e implícitos entre el paciente, cuidadores, familiares y el entorno:
APOYARTE
1
generando acceso priorizado y diferencial a las atenciones
2
con acompañamiento permanente y gestión según las necesidades
3
a partir de un trato cálido y respetuoso
CUIDARTE
Nuestros esfuerzos están enfocados en generar cambios positivos en las vidas de las familias que atendemos:
4
teniendo como punto de partida la gestión del riesgo en todas sus esferas.
5
Garantizamos una atención personalizada, especializada,
6
diferencial, continua, integral y segura
Generamos información relevante y de valor:
INFORMARTE
7
buscando empoderamiento en el paciente y su familia
8
por medio del fortalecimiento de las habilidades técnicas de nuestro equipo,
9
aportando a la toma de decisiones para el sistema de salud y nuestros clientes.

• *Campaña comunicación Derechos y Deberes*

Durante el 2022, implementamos una nueva estrategia de comunicación a través de SMS, logrando un total de 320.969 mensajes. En el grupo de personas encuestadas, se identificaron 2.625 comunicaciones, en donde se resalta la educación brindada por los profesionales de salud durante la atención.





• *Nuestro acompañamiento psicosocial*

Para nosotros, la humanización en salud significa realizar un abordaje integral a nuestros pacientes, cuidadores, sus familiares y entorno, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. En Medicarte vemos el entorno familiar, académico y laboral como eje articulador en el proceso de recuperación, transición del cuidado y la autogestión. Para esto, hemos integrado la atención del equipo psicosocial buscando ayudar a satisfacer las necesidades mentales, emocionales, sociales y espirituales de los pacientes y sus familias.

41.152
Evaluaciones del estado situacional y psicosocial del paciente y su entorno en 2022

Atenciones por el equipo psicosocial

	PSICOLOGÍA	TRABAJO SOCIAL
2021	8.299	6.897
2022	9.717	8.628



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

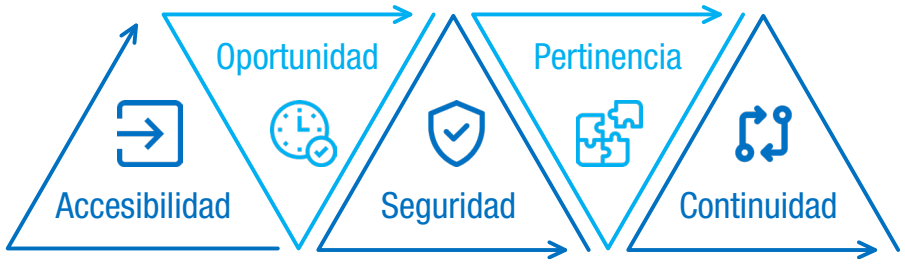
2019	2020	2021	2022
97,4%	99,4%	98%	98%

Durante el 2022, dimos inicio a la campaña de comunicación en salud por redes sociales sobre las estrategias del programa **Humanizarte**

Satisfacción Pacientes

Con el Programa Humanizarte resaltamos el compromiso social que tenemos con nuestros grupos de interés, respetamos las diferencias y brindamos relaciones fundamentadas en la empatía, la responsabilidad, la excelencia y la rapidez.

Nuestro enfoque de servicio busca:



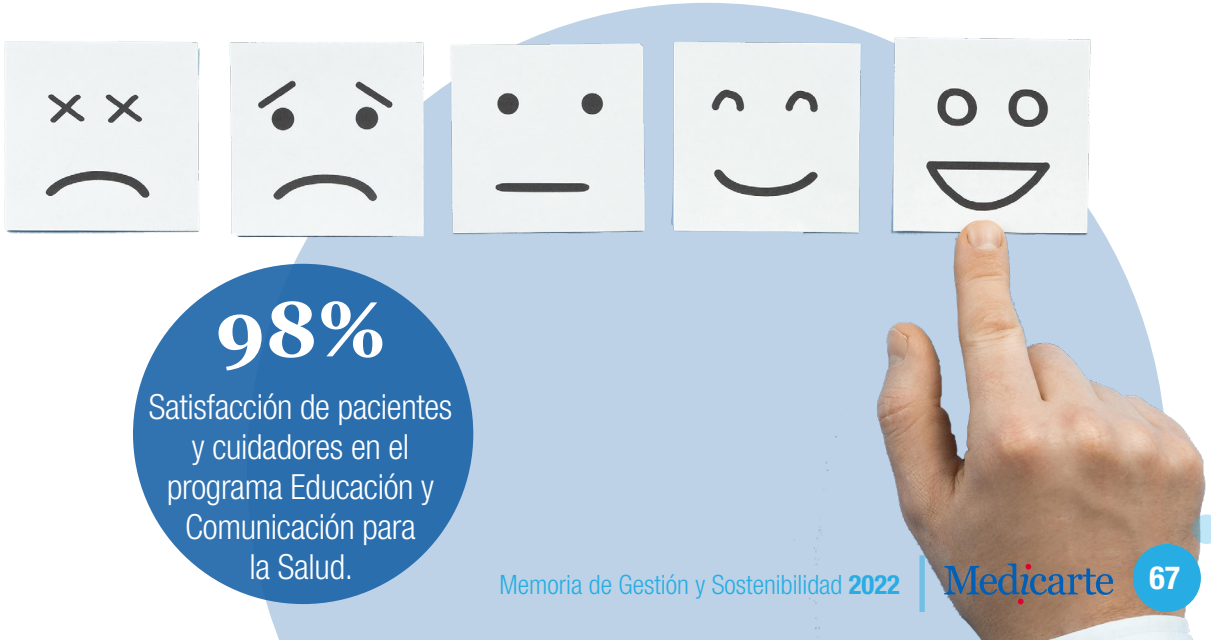
Continuamos consolidando nuestro plan de participación social en salud, considerándolo de gran relevancia en nuestra gestión:

- Participación y escucha de la Asociación de Usuarios, con dos reuniones anuales.
- Participación de nuestros usuarios en el Comité de Ética Médica.

Logramos mantener excelentes niveles:







98%
Satisfacción de pacientes y cuidadores en el programa Educación y Comunicación para la Salud.

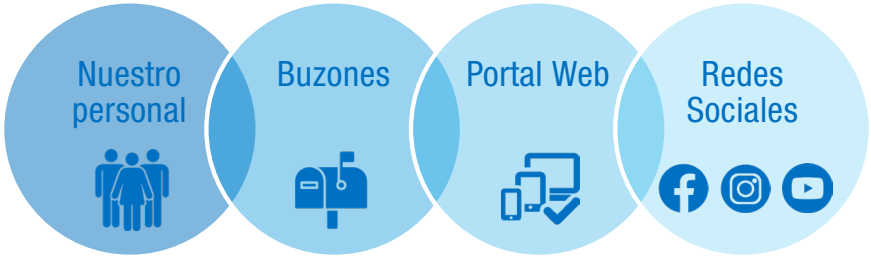
Nuestra escucha a usuarios

GRI 2-25 GRI 2-26

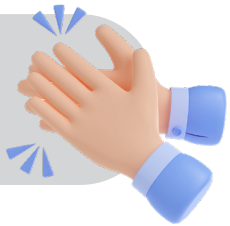
Acreditación en salud

Por medio de la herramienta para la captación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS), logramos conocer, gestionar las necesidades y percepciones que tienen nuestros pacientes, cuidadores, familiares y clientes respecto a la atención que entregamos en Medicarte.

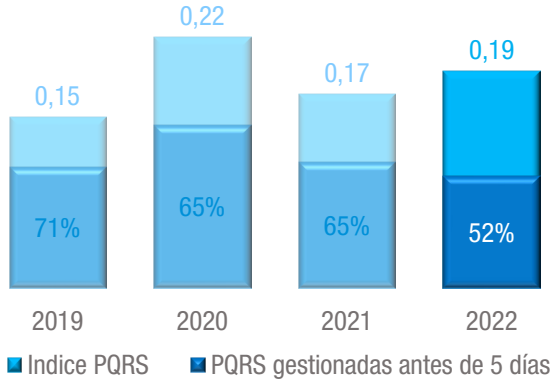
Buscamos garantizar una alta satisfacción y generación de experiencias memorables en la población que atendemos, para esto, contamos con un mecanismo de respuesta oportuna para quienes presentan quejas o reclamos por los diferentes medios dispuestos.



Aumentamos en un **183% en felicitaciones y agradecimientos** respecto al periodo anterior.



Gestión de PQRS



Tipo PQRS



Nuestros retos 2023

Fortalecimiento de herramientas sistemáticas de consulta, análisis y seguimiento, con el fin de gestionar las PQRS con mayor rapidez.

Auditoría y Mejoramiento

GRI 3-3

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

Programa de mejoramiento

Contamos con estrategias que permiten una evaluación continua de nuestros procesos, medimos nuestros avances en relación al mejoramiento continuo bajo estándares superiores, realizamos ciclos de auditoría interna, auditorías externas, autoevaluaciones, auditoría a terceros, verificación de habilitación y de Centros de Referencia. Durante el 2022, implementamos la Semana de la Seguridad del Paciente, donde compartimos con nuestro equipo de salud y pacientes, experiencias exitosas y nuevo conocimiento que impactan en la atención de salud.

Nuestros principios rigen nuestro actuar:



Con el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), buscamos orientar a los colaboradores y colaboradoras a fortalecer cada día el proceso de atención en salud, promoviendo estándares superiores de calidad que impacten en el mejor desempeño de los procesos estratégicos y misionales, mejorando la atención brindada a los pacientes y familiares, promoviendo procesos, espacios y atenciones seguras.

Bajo la gestión de nuestro **Modelo de Mejoramiento**, respondemos a los diferentes desafíos, cambios corporativos y del entorno, facilitando los procesos y dando continuidad al plan de auditoría en búsqueda de la **autogestión y autocontrol**.



Auditoría Clínica

Nuestro Modelo de Auditoría de Gestión Clínica busca obtener niveles de calidad superior y sobregestionar los detalles, garantizando excelencia en la prestación de servicios de salud al disminuir la variabilidad de la práctica clínica y manteniendo los procesos de gestión clínica estandarizados y basados en la evidencia.

Hemos logrado un mejor desempeño y alineación del equipo de salud y mejores prácticas clínicas, impactando positivamente a los desenlaces clínicos, bienestar y calidad de vida de nuestros pacientes.

Dentro de las principales estrategias se encuentran:

- Modalidad de evaluación por **pares** profesionales.
- Evaluación de la adherencia a las **Guías de Práctica Clínica** (GPC) y evaluación de la calidad del dato de las historias clínicas.
- Seguimiento diario en **adherencia y calidad** del dato para el programa de Trastornos Hereditarios de la Coagulación (THC) para los eventos de sangrado.
- Auditoría para el reporte de información según periodo de **Cuenta de Alto Costo**.

Durante el 2022 logramos:

- Aumento de la adherencia a los lineamientos de diligenciamiento de historia clínica por parte de todos los profesionales evaluados.
- Mejoría en los resultados de la calidad del dato en registros clínicos específicos.
- Empoderamiento y participación activa del grupo de profesionales de salud en los procesos de auditoría.

Nuestros retos 2023

- Cierre de cuarto ciclo de autoevaluación con puntuaciones superiores a la media, buscando obtener la certificación en acreditación en salud.
- Consolidación programa de auditoría de la gestión clínica, logrando puntajes óptimos en adherencia a GPC.
- Fortalecimiento de la calidad de dato de las historias clínicas.
- Auditoría integral de eventos de sangrado en el programa de THC.



Temas materiales

Seguridad del paciente

Obj. Estratégicos

Sobregestionar los detalles

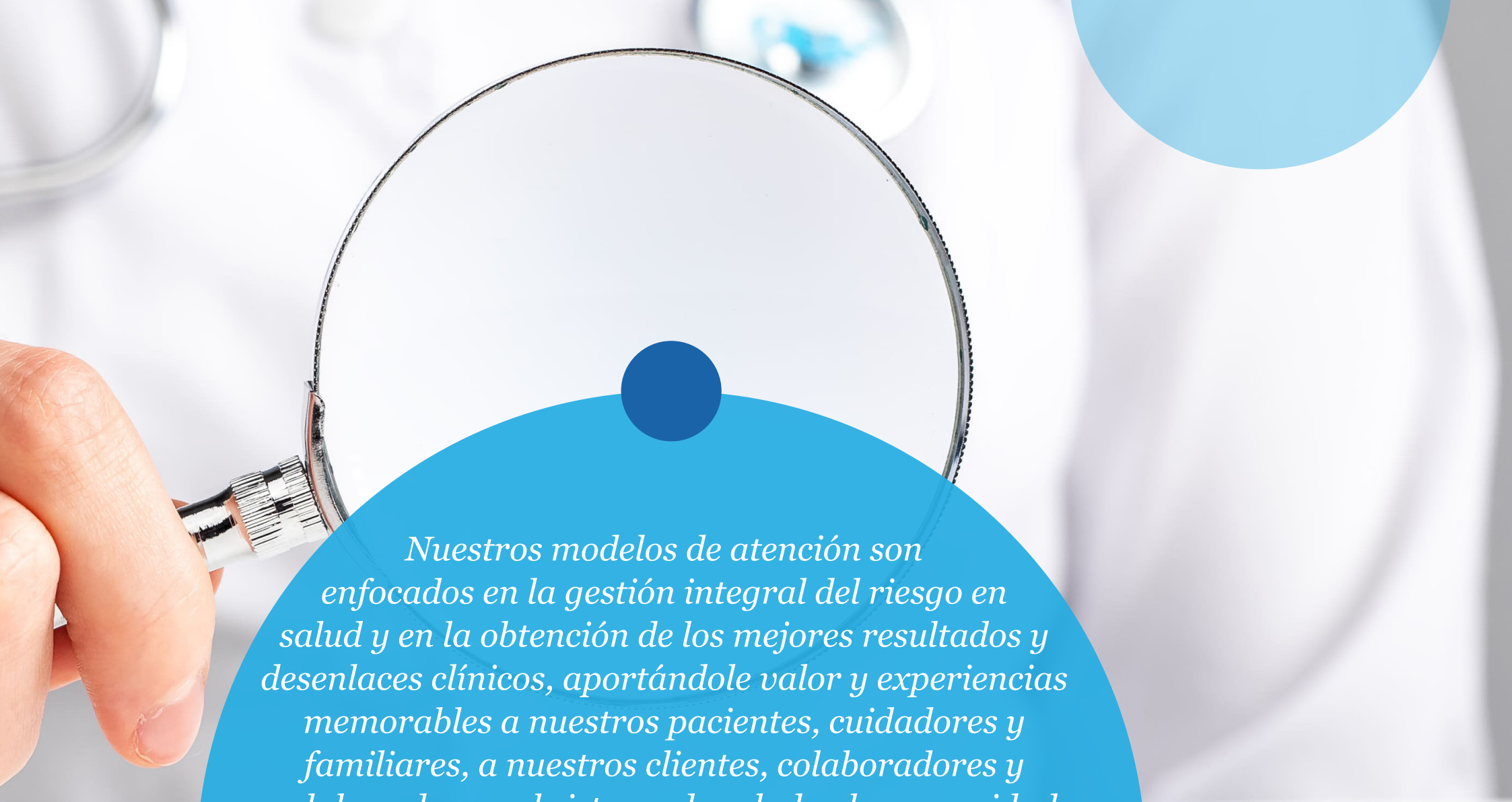
ODS priorizados

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

3 SALUD Y BIENESTAR



Sobregestionar ***los detalles***



Nuestros modelos de atención son enfocados en la gestión integral del riesgo en salud y en la obtención de los mejores resultados y desenlaces clínicos, aportándole valor y experiencias memorables a nuestros pacientes, cuidadores y familiares, a nuestros clientes, colaboradores y colaboradoras, al sistema de salud, a la comunidad científica y a la comunidad en general.

¡Somos una experiencia MEDICARTE!

En* Medicarte *generamos espacios de innovación, desarrollo y conocimiento, con el fin único de brindar a la comunidad servicios de salud de alta calidad.

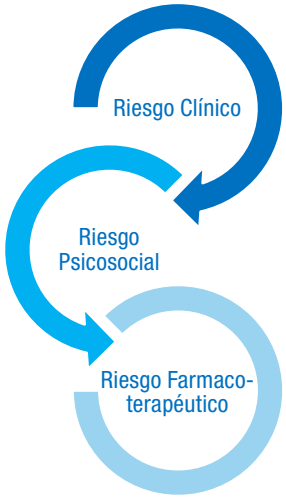
Nuestro propósito principal es mejorar la salud, prevenir y mitigar las complicaciones evitables, mejorar la calidad de vida y gestionar las necesidades y expectativas de nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares, soportando la toma de decisiones con criterios éticos y de excelencia clínico-administrativo.

El diseño, construcción, implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de nuestros modelos de atención en salud y modelos de farmacoterapéutica avanzada, son enfocados en la gestión integral del riesgo y en la obtención de los mejores resultados en salud.

Nuestros atributos de atención en salud:

- Empatía
- Responsabilidad
- Eficiencia
- Seguridad
- Gestión del Riesgo
- Pertinencia
- Costo-efectividad

El empoderamiento, la autogestión y la resiliencia son los pilares centrales de nuestra gestión clínica, proporcionamos una atención individualizada de acuerdo a las necesidades de nuestros pacientes, por su parte, la gestión del riesgo en salud nos permite clasificar según el nivel de complejidad y potenciales riesgos, logrando de esta manera sobregestionar los detalles.



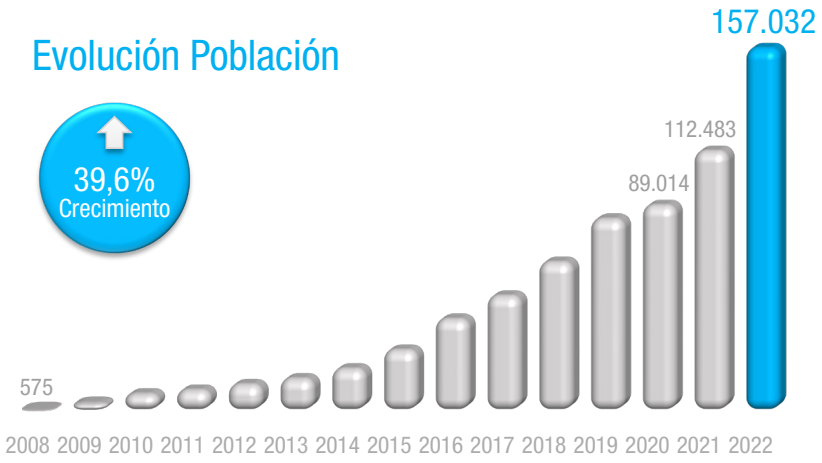
Nuestra población

GRI 2-6 GRI 416-1

Entregamos nuestros servicios de salud a 157.032 personas a nivel nacional, obtuvimos un crecimiento del 39,6% frente al 2021. Robustecimos el relacionamiento con nuestros clientes basándonos en la confianza y el fortalecimiento de los diferentes convenios bajo el logro de objetivos y gestión del riesgo en salud..

Entregamos servicios de salud diferenciadores y centrados en las personas

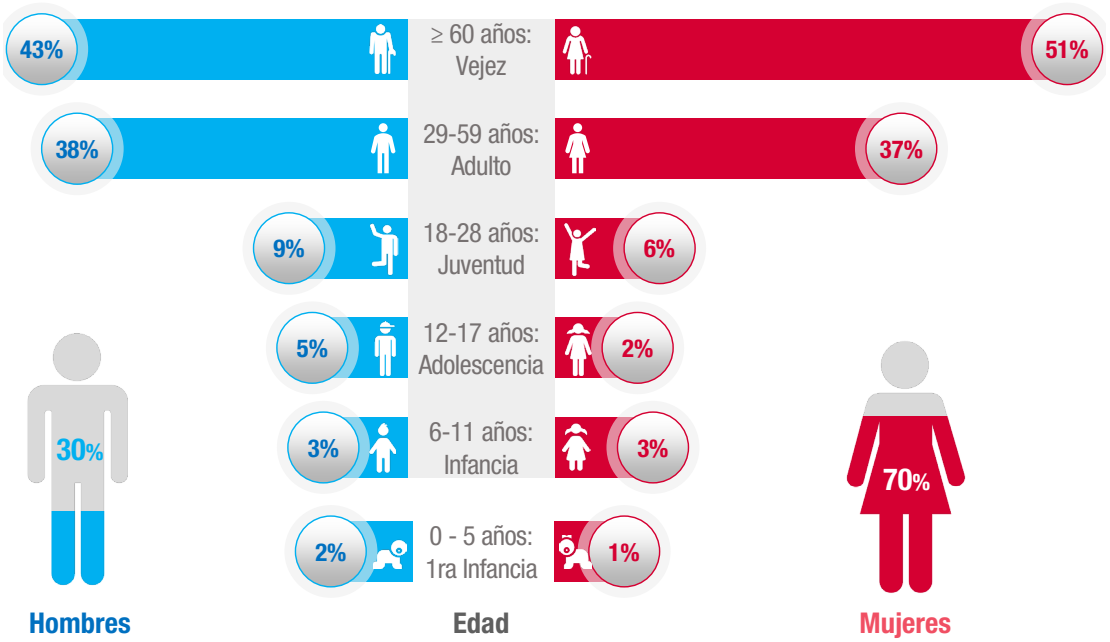




Nos enfocamos en entregar servicios y cuidados de salud ***basados en el ciclo de vida****, acompañamos a nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares a enfrentar los retos y cambios a los que se enfrentan, proporcionando elementos para la construcción y consecución del* ***propósito de vida****.*

El 70% de nuestros pacientes son mujeres, el **49% tiene 60 años o más,** y el 44% entre 18 y 49 años. Este comportamiento es constante en Medicarte, lo que nos supone un reto en la gestión e implementación de estrategias para garantizar la adherencia y autogestión, dado el carácter incapacitante y demandante de las enfermedades crónicas que gestionamos.

El 83% de la población se concentra en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, representando un **crecimiento del 39%** respecto al 2021. Así mismo, se observa un crecimiento por encima de la media nacional en las sedes de Tunja, Pereira, Popayán, Pereira y Armenia. Lo anterior se relaciona con el proceso de aplicación supervisada, brindando control y seguridad en la administración de medicamentos, impactando de forma positiva en la satisfacción de los pacientes.



	2020	2021	2022		%Crec*
Bogotá	40.799	58.723	90.265	57,5%	54%
Medellín + Rionegro	31.373	30.471	32.047	20,4%	5%
Cali	4.383	4.802	8.571	5,5%	78%
Bucaramanga	2.306	3.293	5.314	3,4%	61%
Barranquilla	2.502	3.651	5.292	3,4%	45%
Pereira	2.306	2.390	4.436	2,8%	86%
Manizales	1.818	2.096	2.640	1,7%	26%
Armenia	1.106	1.311	2.293	1,5%	75%
Cartagena	921	1.154	1.874	1,2%	62%
Apartadó	0	2.840	975	0,6%	-66%
Barrancabermeja	721	757	959	0,6%	27%
Ibagué	547	540	941	0,6%	74%
Tunja	0	94	683	0,4%	627%
Popayán	232	361	669	0,4%	85%
Cajicá	0	0	73	0,0%	-

*Variaciones respecto a 2021

Nuestros diferenciadores



Nuestra **Gente**

Nuestros **Modelos**

Nuestra **Gestión**

Nuestros **Aliados**

Nuestros Aliados

El 87% de nuestra población se concentra en nuestros clientes Aliansalud EPS, EPS Sura y Sanitas EPS, con un crecimiento del 38% respecto al 2021. Dimos continuidad a nuestro ejercicio y fortalecimos estrategias claves:

1. Modelos de gestión de riesgo en salud con decisiones colegiadas.
2. Modelos de contratación de riesgo compartido en modalidad de pagos fijos.
3. Seguimiento conjunto a los resultados clínicos y administrativos de los convenios definidos con cada aseguradora.



Cliente	2020	2021	2022		%Crec*
Aliansalud EPS	30.389	34.944	59.340	37,8%	69,8%
EPS Sura	42.536	50.435	56.267	35,8%	11,6%
Sanitas EPS	4.376	13.370	20.226	12,9%	51,3%
Famisanar EPS	4.249	5.804	8.349	5,3%	43,8%
Compensar EPS	837	3.567	6.517	4,1%	82,7%
Ecopetrol	2.067	2.403	3.019	1,9%	25,6%
SOS EPS	2.045	1.142	2.017	1,3%	76,6%
Nueva EPS	59	60	476	0,3%	693,3%
EPM	316	317	420	0,3%	32,5%
Univalle	143	182	197	0,1%	8,2%
F. Militares	44	75	132	0,1%	76,0%
Otros	1.864	103	37	0,0%	-64,1%
Comfenalco Valle	89	81	35	0,0%	-56,8%

* Variaciones respecto a 2021

Nuestros Programas

Los programas de enfermedades huérfanas y osteoporosis presentaron un crecimiento superior del 60% respecto al 2021. Establecimos estrategias para el seguimiento, evaluación y control de los pacientes según su nivel de riesgo en salud, logrando mejores desenlaces y resultados clínicos y aportando a la sostenibilidad del sistema de salud.

Programa	2020	2021	2022		%Crec*
Otras	52.450	64.332	92.873	**59,1%**	44,4%
Osteoporosis	10.444	15.281	24.944	**15,9%**	63,2%
Enf. Autoinmunes	18.586	20.972	20.528	**13,1%**	-2,1%
T. Hereditarios Coagulación	1.879	2.894	4.575	**2,9%**	58,1%
Enf. Dermatológicas	1.634	2.844	3.987	**2,5%**	40,2%
Enf. Huérfanas	1.010	1.533	3.827	**2,4%**	149,6%
Talla Baja	1.661	2.716	2.932	**1,9%**	8,0%
Enf. Desmielinizantes	1.012	1.536	2.254	**1,4%**	46,7%
Oncología	0	0	595	**0,4%**	-
Hepatitis C	338	375	465	**0,3%**	24,0%
VIH	0	0	52	**0,0%**	-

* Variaciones respecto a 2021

Nuestros Programas

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

Nuestras atenciones

GRI 2-6 GRI 416-1

- **Atenciones por nuestro equipo de salud**

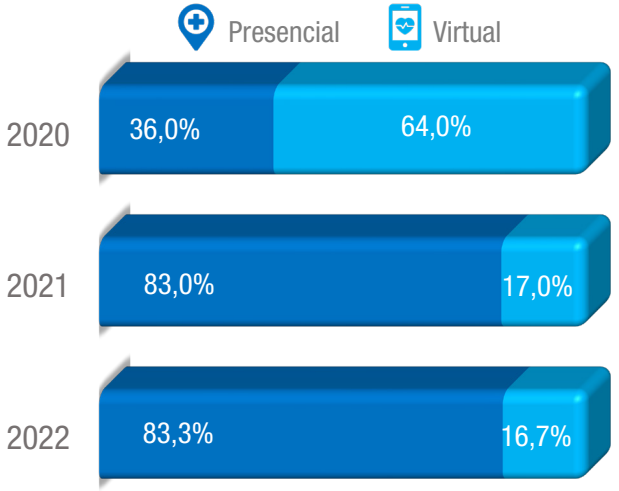
Durante el 2022 se tuvo un crecimiento del 22% de las atenciones realizadas por los diferentes profesionales de salud. Las atenciones con mayor crecimiento fueron en el grupo de especialistas y profesionales de apoyo, atribuible al fortalecimiento de las actividades de gestión del riesgo en salud y actualización de los modelos de atención integral con criterios de modelo de cuidados crónicos.



Equipo de Salud	2020	2021	2022		%Crec*
Especialistas	46.416	51.486	65.248	29,3%	26,7%
Profesionales Apoyo	39.259	49.048	64.878	29,1%	32,3%
Medicina General	23.133	42.857	47.744	21,4%	11,4%
Químico/a Farmacéutico/a	27.446	34.473	40.730	18,3%	18,2%
Odontología	3.395	4.799	4.021	1,8%	-16,2%

* Variaciones respecto a 2021

Tipo de consulta

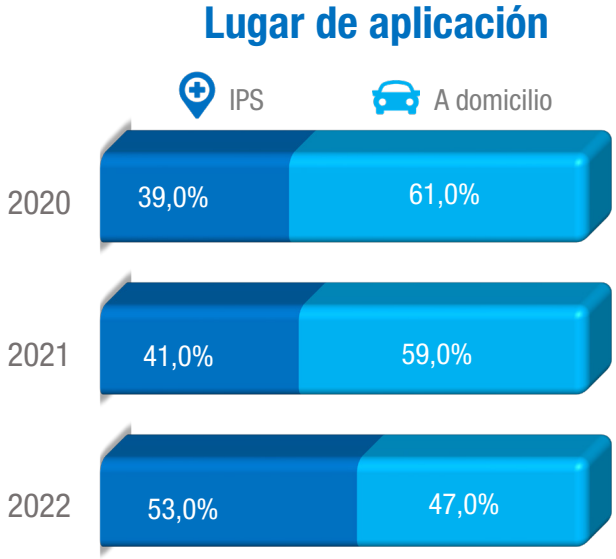


Nuestros canales virtuales están habilitados para brindar mayor bienestar y seguridad según las necesidades de nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares.

- **Aplicaciones de medicamentos**

Se realizaron 296.696 aplicaciones de medicamentos con un promedio de 24.725 aplicaciones al mes, se obtuvo un crecimiento del 25% respecto al 2021. El 47% de las aplicaciones se concentraron en el programa de enfermedades autoinmunes, y el 63% de las aplicaciones se administraron por vía subcutánea.





La gestión de aplicaciones en el hogar de nuestros pacientes ha facilitado la adherencia al tratamiento, mejorado su estado de salud, la calidad y seguridad en la prestación de servicios.

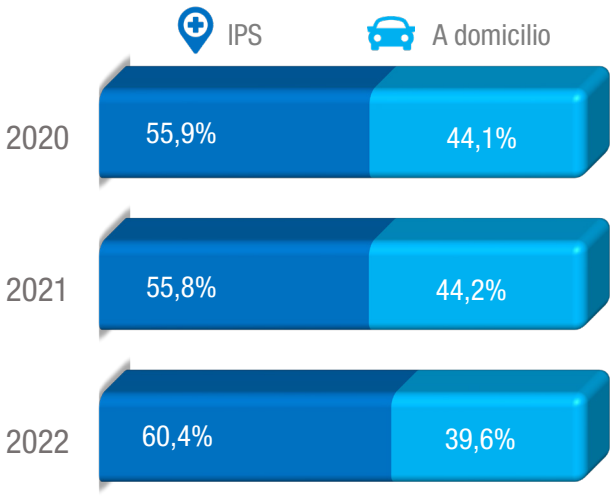


• Dispensación de medicamentos

Durante el 2022 se tuvo una disminución del -2,6% de las dispensaciones de medicamentos realizadas, pasando de 226.750 en 2021 a 220.827. Lo anterior se relaciona con la reorganización de los procesos y tecnologías para la dispensación, convenios y restablecimiento de políticas con las aseguradoras.







Garantizamos el acceso a medicamentos de forma segura y confiable, proporcionamos información y educación relacionada con el correcto uso de los medicamentos y sus signos de alarma. Hemos establecido estrategias para el mantenimiento y transición de la dispensación domiciliaria impactando en la calidad de vida de nuestra población.

En el 2022 se dio por terminada la declaratoria de emergencia sanitaria por **COVID-19** en Colombia. En **Medicarte** estamos comprometidos en garantizar la continuidad en la prestación de servicios de salud, para ello, establecimos cambios operacionales para garantizar el acceso, oportunidad y calidad de la atención a nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares. Fortalecimos estrategias como:

- ✓ Atención por telemedicina.
- ✓ Atención domiciliaria para aplicación y dispensación de medicamentos.

Nuestros Modelos de atención

Buscamos propiciar a nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares entornos de confianza, brindando una atención en salud integral, segura y de alta calidad bajo nuestro compromiso con la excelencia y la sobregestión de los detalles.

La gestión individual del riesgo en salud nos brinda herramientas para clasificar a nuestros pacientes según su nivel de complejidad y potenciales complicaciones, permitiendo proporcionar una atención priorizada y diferente de acuerdo con sus necesidades, estableciendo intervenciones específicas y articuladas en las dimensiones clínicas, psicosociales y farmacoterapéuticas.



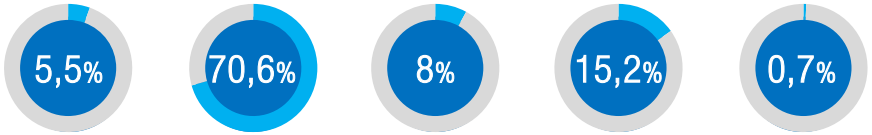
Estamos comprometidos con entregar a la comunidad servicios humanizados y de alta calidad técnico científica.

Los principales objetivos de la gestión del riesgo en salud son:



Nuestro pilar de gestión es la articulación de nuestro equipo de salud y nuestros clientes, garantizando que la prestación de los servicios de salud se caractericen por atributos como oportunidad, calidad, efectividad, y eficiencia.

Modelos de atención



	SxC Servicio por consulta	MAS Modelo de Atención Simplificado	MAB Modelo de Atención Básico	MAI Modelo de Atención Integral	MAIA Modelo de Atención Integral Ampliado
Aplicación		●	●	●	●
Dispensación		●	●	●	●
Clinimetrías			●	●	●
Seguimiento médico			●	●	●
Atención farmacéutica*			●	●	●
Algunos exámenes de laboratorio			●	●	●
Especialidades médicas	●			●	●
Otros profesionales	●			●	●
Atención de eventos domiciliarios**				●	●
P&P					●
Detección temprana y protección específica					●
Abordaje e intervención de comorbilidades					●
Gestión integral de riesgo					●

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

** En programa de Trastornos Hereditarios de la Coagulación



Nuestros retos 2023

Transformación tecnológica y digital en donde podamos estar más cerca de nuestros pacientes y familiares, así como lograr sistematizar los procesos de gestión de la información fortaleciendo la oportunidad, disponibilidad y calidad de la misma.

Nuestros Resultados: Programas Especiales

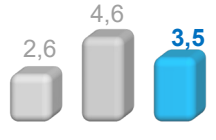
GRI 2-6 GRI 416-1

Oportunidad en la atención

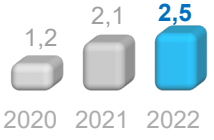
(Asignación consulta por primera vez en días)

Profesionales de apoyo

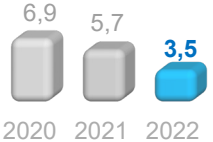
Medicina General



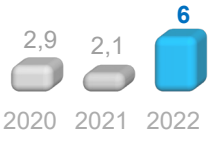
Q. Farmacéutico/a



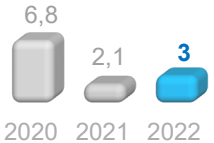
Odontología



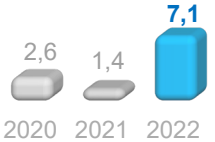
Nutrición



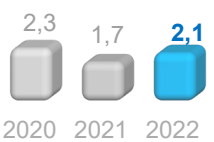
Fisioterapia



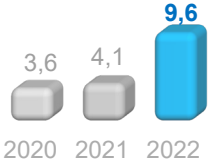
Psicología



Trabajo social



Neuropsicología

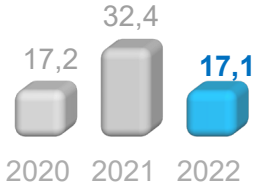


Oportunidad en la atención

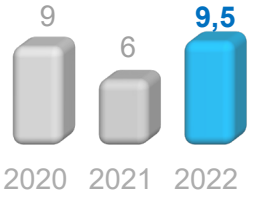
(Asignación consulta por primera vez en días)

Especialidades médicas

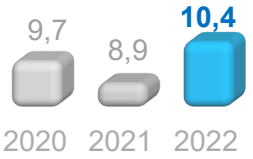
Reumatología



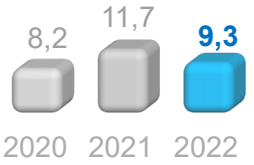
Hematología



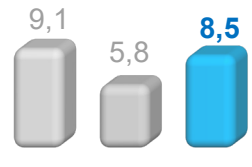
Neurología



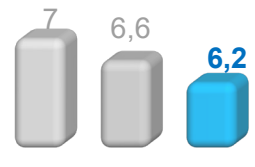
Dermatología



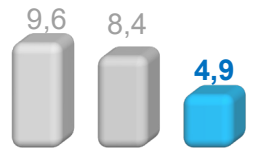
Fisiatría



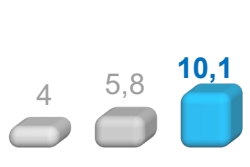
Ortopedia



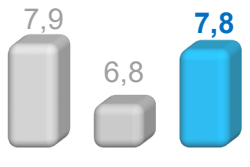
Ginecología



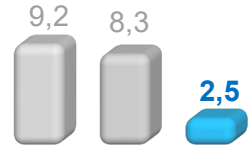
Genética



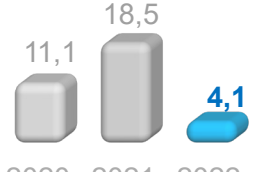
Alergología



Gastroenterología



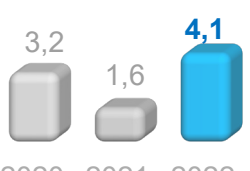
Psiquiatría



Medicina interna



Pediatría



Infectología

Nuevo



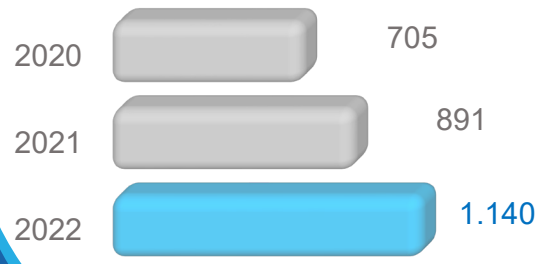
Programa **HEPATITIS C**

Tenemos 1.140 pacientes en la cohorte histórica, durante el 2022 se iniciaron 258 pacientes en tratamiento con Antivirales de Acción Directa (AAD).

La Cuenta de Alto Costo (CAC) reportó como incidentes a 537 personas con Hepatitis C en 2021, estando el **49%** bajo nuestra gestión farmacoterapéutica.

La tasa de curación global fue de 96,6% estando por encima de la línea base país reportada por la CAC en 95%. En el tratamiento para hepatitis C, la adherencia del tratamiento se asocia a una respuesta virológica sostenible a través de la eliminación del virus en más del 95% de los casos. Durante el 2022 se presentaron retrasos en la disponibilidad de los AAD, relacionado con compra centralizada. Sin embargo, a pesar de las dificultades, la tasa de adherencia de nuestros pacientes permanece en el 100%.

Crecimiento **Población**

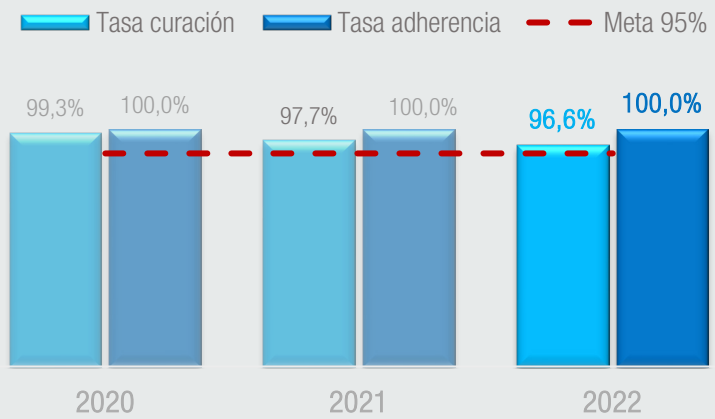


49% De la población CAC

96,6% Tasa de curación global

100% Tasa de Adherencia

Tasa de Curación y de Adherencia



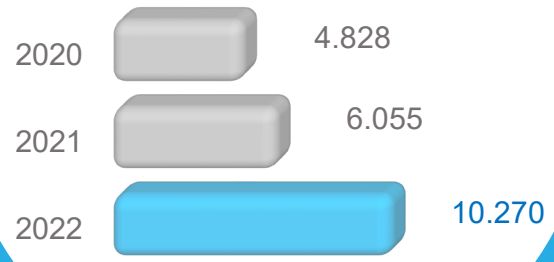
Programa **ARTRITIS REUMATOIDE**

Tuvimos un **crecimiento del 69%** de la población, pasando de 6.055 en 2021 a 10.270 pacientes, a causa del fortalecimiento en convenios.

En Colombia para el año 2022, la CAC reportó 99.858 personas con AR, estando el 10,3% bajo nuestra gestión.

El 82% de los pacientes se encontraban en objetivo terapéutico en remisión o baja actividad de la enfermedad, representando un crecimiento del 4% respecto al 2021, así mismo, el 82% de los pacientes lograron mantener su calidad de vida relacionada con la enfermedad. Durante el 2022 de los pacientes bajo estrategia de optimización de terapia biológica, el 91% se mantuvieron en el objetivo terapéutico. Implementamos estrategias para la gestión del riesgo en salud, facilitando un adecuado seguimiento, adherencia al tratamiento y control de la enfermedad.

Crecimiento **Población**

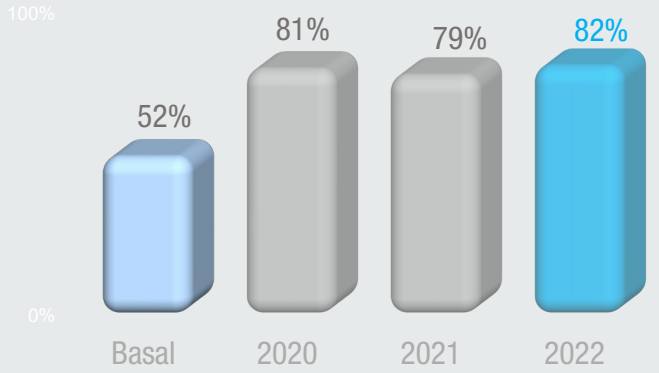


10,3%
De la población CAC

82%
AR controlada y adecuada calidad de vida

91%
Optimizados en objetivo terap.

DAS-28 en objetivo terapéutico



Programa

TRASTORNOS HEREDITARIOS DE LA COAGULACIÓN

38% De la población CAC

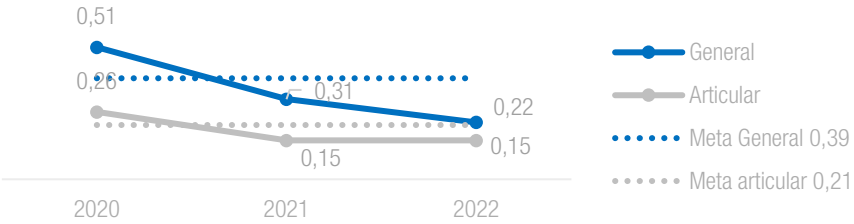
Tuvimos un **crecimiento del 27%** de la población, pasando de 1.471 en 2021 a 1.875 pacientes. Según la distribución de las deficiencias: 49% con enfermedad Von Willebrand (EvW), el 33% hemofilia, el 7% portadoras de hemofilia y el 10% otras deficiencias. De los pacientes con hemofilia: 79% cursan con hemofilia A (leve 36%, moderada 22%, severa 42%), y el 21% con hemofilia B (leve 40%, moderada 27%, severa 33%).

En Colombia para el año 2022, la CAC reportó 4.863 personas con THC, estando el 38% bajo nuestra gestión; de las 2.624 personas en situación de hemofilia, el 24% son gestionadas por nosotros.

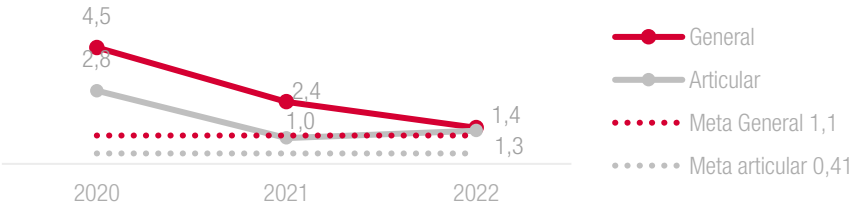
Continuamos implementando el abordaje integral para la gestión individual del riesgo en salud, fortaleciendo las estrategias para impactar en el riesgo psicosocial. Hemos logrado disminuir y estabilizar la ocurrencia de sangrados y de complicaciones en nuestros pacientes, trabajando en elementos como el seguimiento y acompañamiento continuo, herramienta de navegación, alineación de elementos administrativos y articulación con nuestros clientes, logrando impactar en la autogestión, empoderamiento, resiliencia y adherencia en el tratamiento.



Tasa de sangrado espontánea en pacientes hemofílicos en profilaxis SIN inhibidores



Tasa de sangrado espontánea en pacientes hemofílicos en profilaxis con inhibidores alta respuesta

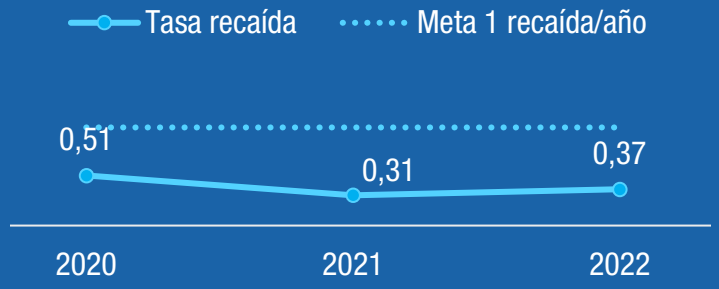


Programa **ESCLEROSIS MÚLTIPLE**

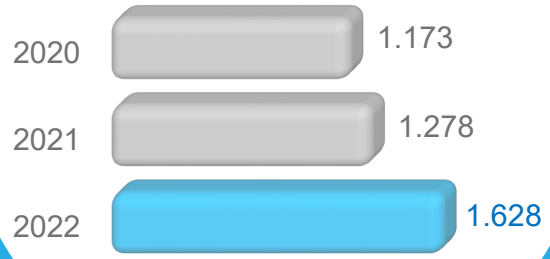
Tuvimos un **crecimiento del 27%** de la población, pasando de 1.278 en 2021 a 1.628 pacientes, relacionado con nuevos convenios y fortalecimiento del modelo de atención.

La tasa de recaída fue de 0,37, encontrándose por debajo de lo reportado en la literatura; los resultados indican disminución de la velocidad de la progresión neurológica, y un mantenimiento de la enfermedad en el 69% de los pacientes, lo anterior se relaciona con el plan terapéutico individual de acuerdo a las características y riesgo de cada paciente.

Tasa de Recaídas



Crecimiento **Población**



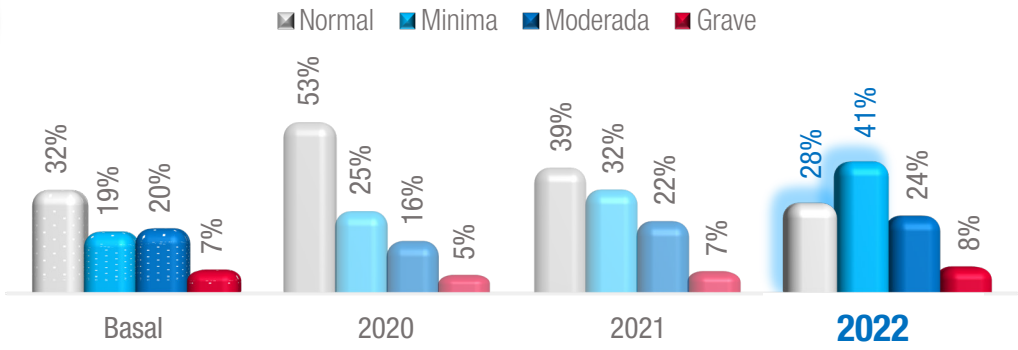
27%
Crecimiento

0,37
Tasa de recaída

69%
Mantenimiento enfermedad

Medicarte hizo parte del equipo de trabajo para el establecimiento del consenso de indicadores de gestión del riesgo en EM, con participación de la neuróloga María Isabel Zuluaga en el equipo desarrollador

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



Programa **PSORIASIS**

79% En objetivo terapéutico

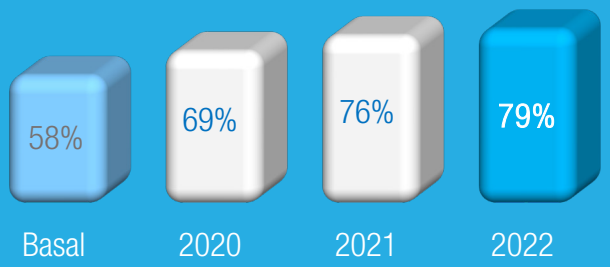
75% Adecuada calidad de vida

Tuvimos un **crecimiento del 33%** de la población, pasando de 1.267 en 2021 a 1.685 pacientes, se fortalecieron los convenios en la región centro de Colombia en términos de diagnóstico temprano, captación y direccionamiento.

El 79% de los pacientes se encontraban en objetivo terapéutico, con una reducción de -21pp respecto al nivel basal, así mismo, el 75% de los pacientes tiene ningún o poco impacto en su calidad de vida en relación a su enfermedad. Durante el 2022 se tuvo al 8,6% de los pacientes bajo estrategia de optimización de terapia biológica, el 90% de los pacientes se mantuvieron en el objetivo terapéutico.

Dimos continuidad y fortalecimos las estrategias de gestión del riesgo y gestión clínica, garantizando una articulación entre el equipo de salud y el equipo de control y seguimiento de nuestros clientes, favoreciendo el logro de los resultados en el programa.

PASI en objetivo terapéutico





Otros Programas

Durante el 2022 tuvimos logros y cambios importantes en los demás programas que gestionamos:

1. **Osteoporosis:** alcanzamos una cohorte de 13.820 pacientes.
2. **Oncología:** fortalecimos nuestro modelo de dispensación y seguimiento farmacoterapéutico, cerramos el año con una cohorte de 735 pacientes.
3. **VIH:** establecimos el modelo de atención integral para gestión clínica y seguimiento a finales del año, encontrándonos en fase de conocimiento y consolidación, iniciamos con una cohorte de 28 pacientes.
4. **Enfermedades huérfanas:** implementación de nuevos convenios para modelo de atención integral en el suroccidente colombiano.



Gestión farmacoterapéutica avanzada

GRI 2-6 GRI 416-1

Nuestro propósito se fundamenta en la búsqueda constante de la seguridad del paciente y el uso seguro y racional de los medicamentos. Nuestro actuar, se basa en la **gestión farmacoterapéutica avanzada**, en donde fortalecemos continuamente la participación de los profesionales en química farmacéutica en el proceso de atencin en salud.

Nuestra gestión se basa en la articulación de las regulaciones del sector y las necesidades de nuestros pacientes y clientes. Buscamos resolver y prevenir los problemas relacionados con el uso de los medicamentos, por medio de la **gestión del riesgo farmacoterapéutico**. Realizamos seguimiento y control a nuestra gestión en los siguientes comités:

- Comité de farmacovigilancia, tecnovigilancia y reactivo vigilancia
- Comité de farmacia y terapéutica
- Comité técnico científico para el centro de referencia farmacéutica para enfermedades huérfanas
- Comité de compras y abastecimiento
- Comité de regulación de precios
- Comité de validaciones

Programa de Gestión Mipres[5]

Durante el 2022 se generaron 102.540 direccionamientos, debido a la inclusión de nuevas tecnologías con cargo a la UPC, siendo el 65% de EPS Sura, el 31% de EPS Aliansalud, y el 3% restante, distribuido entre las EAPB Sanitas, Famisanar, Compensar, SOS, EPM y Comfenalco; esta distribución porcentual se correlaciona con el portafolio de productos contratado con cada asegurador. Se realizó la medición de todos los direccionamientos generados hasta diciembre 2022, logrando así un 90% de éxito en los reportes Mipres para todas las EAPB.



Programa de Adherencia Farmacéutica

Buscamos establecer intervenciones individualizadas enfocadas en la gestión del riesgo farmacoterapéutico, brindando pautas para la autogestión, autocuidado y empoderamiento de la enfermedad, así como para la adherencia al modelo de atención y el tratamiento farmacológico.

Durante el 2022 replanteamos el enfoque de nuestra estrategia, pasando de una gestión reactiva a una **gestión proactiva de la adherencia**, realizando intervenciones tempranas en la captación, dispensación y seguimiento oportuno, disminuyendo las barreras administrativas y logísticas, favoreciendo los desenlaces clínicos positivos y calidad de vida.

Nuestro propósito es aumentar las posibilidades de éxito al disminuir el impacto de los factores negativos en los tratamientos. Realizamos una planificación anticipada que logre enfrentar los riesgos y cambios a corto y largo plazo.

5. Herramienta tecnológica para reportar la prescripción de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios.

Programa Seguimiento Farmacoterapéutico y Farmacovigilancia

La atención farmacéutica implica el abordaje integral de los problemas de salud y de los medicamentos que utiliza el paciente, centrándose en la valoración de la necesidad, efectividad y seguridad de estos.



Nuestro objetivo es mejorar la salud de los pacientes, mejorando el resultado del uso de los medicamentos.

Tuvimos un crecimiento del 1,2% en las consultas de seguimiento farmacoterapéutico, pasando de 32.955 en 2021 a 33.339 consultas. Respecto a la proporción de reportes de Problemas Relacionados al Uso de Medicamentos (PRUM), tuvimos una disminución del -30%, pasando del 6% en 2021 a 4,2%.



Se implementaron diferentes estrategias ***educativas y de comunicación*** *para promover y garantizar el uso adecuado de los medicamentos, generando impacto muy positivo y significativo para la adherencia del tratamiento.*

Nuestro **Programa de Farmacovigilancia activa** se enfoca en la detección, valoración, entendimiento y prevención de las reacciones adversas o cualquier otro problema asociado al uso de los medicamentos.

- Mejorar la **atención y la seguridad** del paciente en relación con el uso de medicamentos
- Mejorar la **salud pública y la seguridad** en relación con el uso de medicamentos
- **Detectar problemas** relacionados con el uso de medicamentos y comunicar los hallazgos de manera oportuna.
- Contribuir a la evaluación riesgo-beneficio, la eficacia y el riesgo de los medicamentos, conduciendo a la prevención de daños y maximización de beneficios.
- Fomentar el **uso seguro, racional y más efectivo** de los medicamentos.
- Promover la comprensión, la educación y la formación en **farmacovigilancia** y su comunicación efectiva.

Evaluación de cumplimiento por parte del INVIMA:

94% Armenia

94% Cartagena

96% Bucaramanga

Durante el 2022 participamos como ponentes en el Encuentro Departamental de Farmacovigilancia, organizado por la Dirección Seccional de Salud de la Gobernación de Antioquia con la experiencia "Uso de Adalimumab Innovador y Biosimilar".

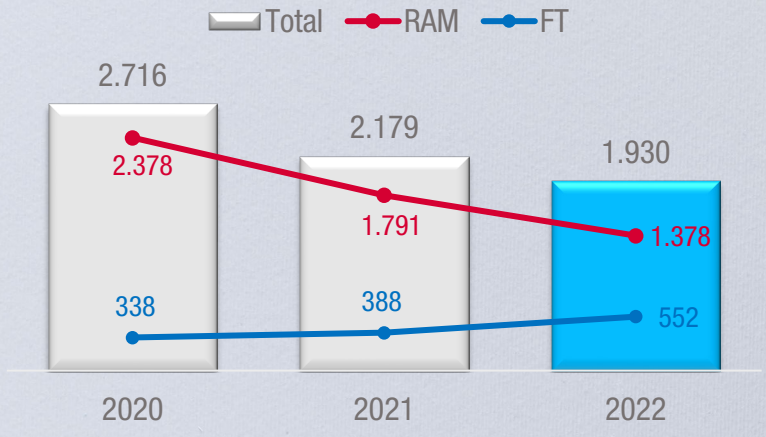


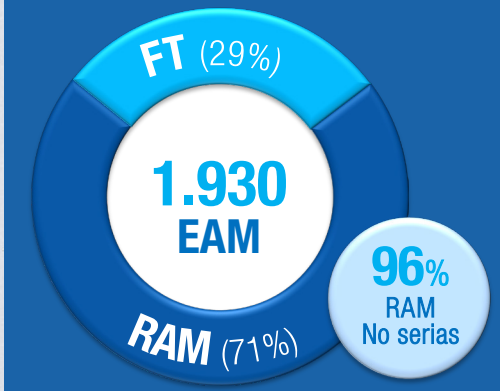
La disminución de los casos se relaciona a la consistente intervención de nuestro equipo farmacéutico con acciones enfocadas en la educación individualizada y el seguimiento continuo al uso adecuado de medicamentos.

Tuvimos una disminución del -11% en los Eventos Adversos a Medicamentos (EAM), pasando de 2.179 en 2021 a 1.930 eventos, relacionado con el fortalecimiento del servicio farmacéutico y empoderamiento de los pacientes. La totalidad de los EAM fueron valorados por los profesionales en química farmacéutica, encontrándose un índice evento/QF del **5,5%** vs el 25% que reporta la literatura para pacientes atendidos en servicios ambulatorios.

De los EAM, el 71% correspondieron a las Reacciones Adversas al Medicamento (RAM) y el 29% a Fallos Terapéuticos (FT). En relación con el número total de pacientes a los que se les realizó dispensación y/o aplicación de medicamentos en el 2022, la proporción de RAM y FT fue del 1,2% y 0,5% respectivamente, estos resultados evidencian un impacto positivo en la gestión que realizamos, encontrándose por debajo del referente y meta institucional, como un máximo de 2% de casos de RAM y un máximo de 1% de FT.

Eventos Adversos a Medicamentos





-11%
Reducción EAM

5,5%
Índice evento/QF

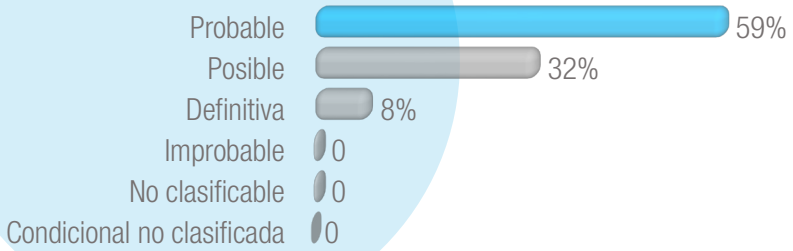
1,2%
Proporción RAM

0,5%
Proporción FT

El 96% de las RAMs reportadas fueron clasificadas como No Serias, indicando que el evento ocurrido no generó hospitalizaciones o secuelas en la vida del paciente.

El 59% de las RAMs reportadas fueron clasificadas como casos Probable, indicando que existe una relación causal y temporal del evento con el medicamento; la RAM no puede ser explicada por otros factores.

Causalidad RAM según algoritmo OMS





Los DMARD sintéticos y biológicos predominan en la distribución del pareto con ocurrencia de RAM, en especial las moléculas metotrexato y leflunomida que representan el 31%, estas RAM se asocian principalmente con trastornos gastrointestinales. Si bien la incidencia se concentra en estas moléculas, también representan la participación más importante de los pacientes, obteniendo índice de RAM/paciente bajo; estos resultados resaltan la seguridad de los medicamentos y su consolidación como fármacos de primera línea de tratamiento.

Principio activo	Nro. Reportes	Pareto	Nro. Pacientes con uso	Índice RAM/paciente
Metotrexato	293	21%	4.895	6%
Leflunomida	133	31%	5.465	2%
Rituximab	127	40%	1.303	10%
Adalimumab	105	48%	2.864	4%
Teriparatide	46	51%	3.689	1%
Fingolimod	43	54%	238	18%
Abatacept	34	57%	488	7%
Alemtuzumab	33	59%	56	59%
Ácido zoledrónico	29	61%	2.849	1%
Hierro carboximaltosa	26	63%	1.114	2%
Infliximab	25	65%	34	74%
Natalizumab	25	67%	260	10%
Lenalidomida	23	68%	*	No aplica
Golimumab	22	70%	697	3%
Etanercept	20	71%	1.023	2%
Certolizumab pegol	18	73%	431	4%
Somatropina	18	74%	2.310	1%
Tocilizumab	17	75%	258	7%
Denosumab	14	76%	6.996	0%
Sofosbuvir/velpatasvir	14	77%	174	8%
Ofatunumab	13	78%	45	29%
Ocrelizumab	13	79%	134	10%
Dimetilfumarato	13	80%	43	30%
Secukinumab	12	81%	727	2%

* Medicamento no dispensado por Medicarte

Los fallos terapéuticos reportados en el año 2022 corresponden a las terapias biológicas en mayor proporción. El adalimumab es el medicamento biológico con la mayor cantidad de FT reportados, sin embargo, cuenta con la participación más importante dentro de la población atendida y el índice de FT/paciente es bajo, sugiriendo una adecuada efectividad del medicamento.

El 56% de los fallos terapéuticos reportados estuvieron posiblemente asociados a la efectividad de la intervención y el 25% debido a condiciones propias del paciente, consideradas como inesperadas y entendiéndose como falta de respuesta terapéutica.

Principio activo	Nro. Reportes	Pareto	Nro. Pacientes con uso	Índice FT/paciente
Adalimumab	141	26%	2864	5%
Golimumab	50	35%	697	7%
Secukinumab	39	42%	727	5%
Metotrexato	35	48%	4895	1%
Abatacept	35	54%	488	7%
Etanercept	32	60%	1023	3%
Certolizumab pegol	28	65%	431	6%
Rituximab	23	70%	1303	2%
Tofacitinib	22	74%	290	8%
Ustekinumab	15	76%	171	9%
Baricitinib	12	78%	104	12%
Tocilizumab	11	80%	258	4%



Estamos comprometidos con realizar el monitoreo de la seguridad de los medicamentos y evaluación de los riesgos involucrados en la terapia, contribuyendo a evaluar el éxito o fracaso terapéutico de los pacientes bajo nuestra gestión.

Centros de Referencia de Enfermedades Huérfanas

Nuestras actividades de dispensación informada de medicamentos, educación y comunicación para la salud y seguimiento farmacoterapéutico garantizan la calidad en la atención en salud con atributos de accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad e integralidad.

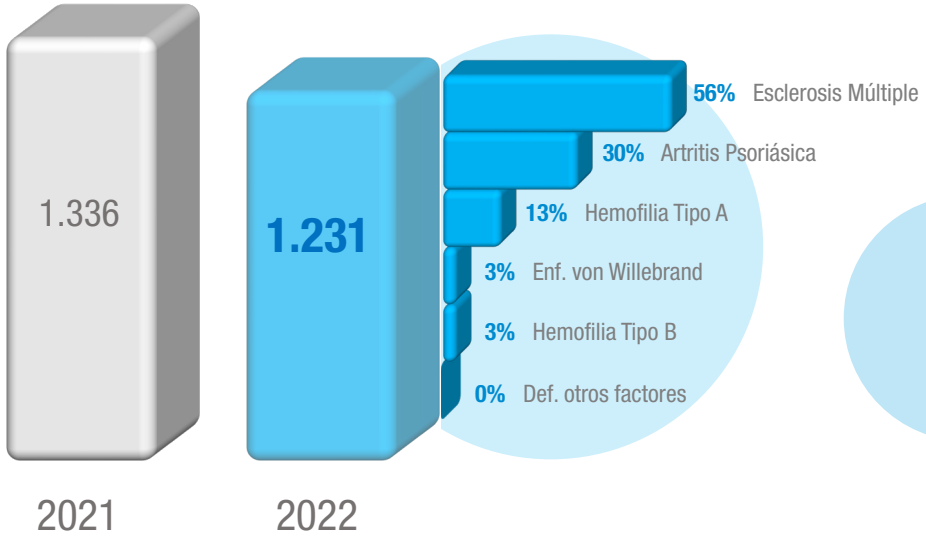
Durante el 2022, atendimos a **1.231** pacientes con enfermedades huérfanas en los centros de referencia habilitados en las sedes de Medellín (64%), Bogotá (31%) y Pereira (5%). Tuvimos una disminución del -8% en los ingresos, pasando de 200 en 2021 a 105 pacientes.

El 51% de los pacientes de los centros de referencia corresponden al programa de enfermedades desmielinizantes.

Dimos **cumplimiento a los indicadores** trazadores de los centros de referencia en farmacia:

Indicador	2020	2021	2022	Meta
Proporción PRUM	0,3%	0,3%	**0,2%**	≤ 2%
Proporción de pendientes generados	0,1%	0,03%	**0,03%**	≤ 1%
Proporción Reacciones Adversas a Medicamentos	0,5%	0,6%	**0,4%**	≤ 2%
Proporción de Fallos Terapéuticos	0,09%	0,2%	**3%**	≤ 5%

Población Centros de Referencia en Enfermedades Huérfanas



Por medio de la gestión farmacoterapéutica avanzada, aseguramos la seguridad en el uso correcto de los medicamentos, independientemente de la complejidad de la enfermedad.

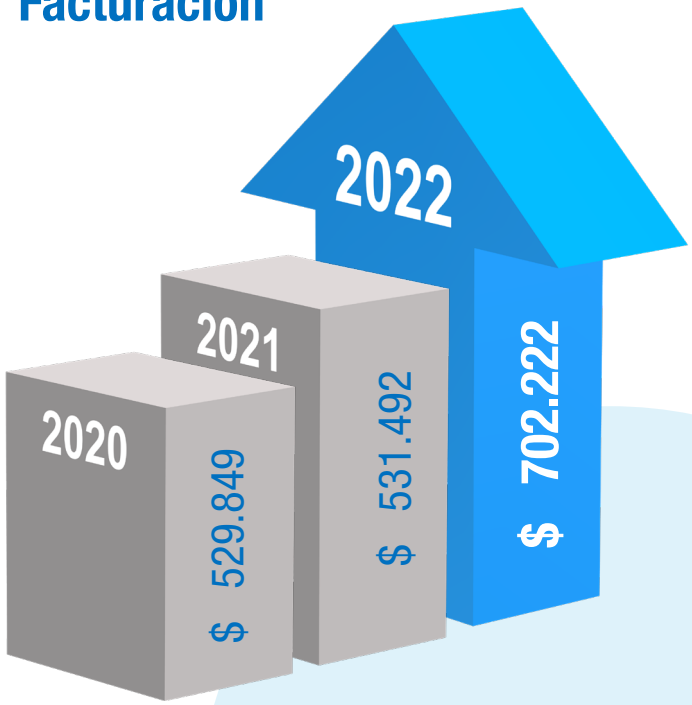
Indicadores de operación

GRI 2-6 GRI 416-1

(Ingresos brutos en millones)

Durante el 2022 continuamos con la consolidación y el fortalecimiento de nuestros procesos y alianzas, lo que nos ha permitido obtener buenos resultados en la operación y presentar un panorama positivo para el 2023.

Facturación



- En la distribución porcentual de la facturación, el 55% se concentra en EPS SURA, Aliansalud EPS con un 15%, seguido de Sanitas EPS con un 10%.
- El 82% de la facturación se concentra en los programas de autoinmunes, trastornos de la coagulación, enfermedades huérfanas y otros como dispensación de medicamentos, entre ellos los alimentos para propósitos médicos especiales (APME) en mayor proporción.
- Tuvimos un marcado crecimiento operacional, principalmente por los incrementos en la población atendida que obedece a reacomodamientos de usuarios de EPS en liquidación, nuevas contrataciones con EPS y ampliación del portafolio a clientes ya existentes. Esto se ve reflejado en un crecimiento del 28,9% de ingreso con respecto al año 2021, los principales movimientos fueron los siguientes:
  - Aumento del 25% de la población atendida para EPS Sura.
  - Nuevos clientes como Policía Nacional, Armada Nacional, Colsanitas y Medisanitas.
  - Ampliación de los portafolios para: Compensar EPS y Nueva EPS con el modelo de psoriasis, Aliansalud EPS con modelo de preexposición VIH y ampliación de la negociación de cápita, Famisanar EPS con ampliación del modelo de hepatitis C con inclusión de pruebas de laboratorio y Ecopetrol con el modelo de VIH.



Nuestro compromiso es generar escenarios de confianza y seguridad a nuestros grupos de interés.





Fidelizar los ***Clientes***



Nuestro esquema de toma de decisiones se basa en la evidencia científica, permitiéndonos orientar y garantizar servicios de alta calidad, con criterios de excelencia y humanización. Desde nuestro compromiso social, brindamos servicios de salud integrales a la comunidad, propiciando experiencias memorables, de alta calidad y valor a nuestros grupos de interés.

Facilitamos la claridad, cercanía y transparencia en la relación con nuestros pacientes, cuidadores, sus familias y clientes.

Posicionamiento organizacional

GRI 3-3

Centros de Referencia de Farmacia para la atención de Enfermedades Huérfanas

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

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

Servicio de Salud Habilitado

Ranking según la gestión del riesgo - Cuenta Alto Costo

Reconocimiento de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo – Buenas Prácticas 2022 – Mejores resultados Más salud

- **1° Puesto** – Medicarte Bogotá **Hemofilia**
- **3 ° Puesto** – Medicarte Bogotá **Hepatitis C**
- **4 ° Puesto** – Medicarte Medellín **Hemofilia - Hepatitis C**

Otras posiciones en el Ranking

- Bucaramanga. 3 puesto Hemofilia
- Cali: 6 puesto Hepatitis C
- Medellín: 8 puesto AR
- Cali: 9 puesto Hemofilia

Certificación Buenas Prácticas de Elaboración - Central de mezclas

En 2022 recibimos la certificación por parte del INVIMA para la central de mezclas de:

- Sede **Pereira**

Ministerio de Salud y Protección Social – invima – Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – BUENAS PRÁCTICAS DE ELABORACIÓN

Ruta Atención de Enfermedades Huérfanas

Participamos en el diseño y construcción de la ruta para la atención de enfermedades huérfanas en Colombia, el cual fue entregado al Ministerio de Salud como base para el establecimiento de la ruta nacional, este ejercicio colaborativo se realizó en compañía de sociedades científicas, Cruz Verde Colombia y asociaciones de usuarios.



















Experiencias exitosas

GRI 3-3

Queremos continuar generando experiencias que se destaquen, sean notables y generen gran valor para nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares, clientes y colaboradores y colaboradoras. Buscamos impactar en su bienestar y calidad de vida, generando excelentes resultados clínicos.

Torre de Navegación

Buscando brindar soluciones oportunas y efectivas para nuestros pacientes, implementamos durante el 2022 el programa Torre de Navegación, teniendo como objetivo el logro de una articulación efectiva entre prestadores y asegurador, minimizando los retrasos y fallas de acceso y oportunidad, atribuibles al desconocimiento del paciente o a la falta de coordinación entre los diferentes actores. Buscamos guiar de forma proactiva, efectiva y segura al paciente, cuidadores y sus familiares durante el proceso de atención en salud de las patologías que gestionamos y de las comorbilidades coexistentes.



Nuestra estrategia de navegación busca disminuir las barreras para recibir tratamiento y asegurar que la atención en salud se brinde de manera oportuna y de calidad.

En el 2022 estas fueron nuestras estadísticas:

3 meses de gestión

1.854 Casos de pacientes

100% Actividades cerradas

77% Pacientes mujeres

51% Del programa de AAI

Programa Bambú: Resilientes y empoderados

Es una estrategia dirigida a pacientes pediátricos y sus cuidadores que hacen parte del programa de atención de Trastornos Hereditarios de la Coagulación. La implementación se realizó con el equipo psicosocial, compartiendo herramientas para desarrollar una adaptación positiva de su condición de salud por medio de la resiliencia.

Nuestro objetivo es facilitar que los pacientes reconozcan su cuerpo y mente, su entorno, sus intereses y, así, construir un proyecto de vida.

Con cada encuentro individual o grupal el paciente y su familia desarrollan el contenido de la cartilla *"Plan de Vida"*, en la que consignan las actividades que permiten el desarrollo de cada competencia del ser.

Nuestros logros

- Los pacientes y sus familias han adquirido compromiso con un proyecto de vida acorde a las necesidades personales.
- Mejor adherencia por parte de los pacientes a las actividades del equipo de atención psicosocial.
- Se han identificado situaciones de riesgo a tiempo, las cuales fueron gestionadas.



Cuidamos nuestro Planeta

Realizamos un concurso que consistía en construir un árbol de navidad con materiales reciclables. Los participantes fueron muy recursivos, y utilizaron materiales como cubetas de huevos, cajas y rollos de cartón, rollos de papel higiénico, cajas sobrantes de medicamentos, botellas plásticas, materiales residuo de los trabajos de colegio de sus hijos y retazos de tela de los trabajos de sus madres.

Los resultados fueron muy positivos y logramos sensibilizar a nuestro equipo en darle una segunda oportunidad a los residuos que generamos.







En Medicarte estamos comprometidos en mantener un medio ambiente sano, así como la protección y uso adecuado de los recursos naturales.







Programa de Salud Oral

Realizamos jornadas de salud oral enfocadas en nuestra población pediátrica, enseñamos la importancia del cuidado dental y el correcto cepillado de dientes. Implementamos actividades lúdico-pedagógicas para que los niños y las niñas identifiquen hábitos de autocuidado correctos relacionados con su condición de salud.

En Medicarte nos preocupamos por nuestros diferentes grupos poblacionales y hacemos acciones encaminadas a dar respuesta a sus necesidades particulares.

Planeación y Gestión de Proyectos

GRI 3-3

Queremos continuar generando experiencias que se destaquen, sean notables y generen gran valor para nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares, clientes y colaboradores y colaboradoras. Buscamos impactar en su bienestar y calidad de vida, generando excelentes resultados clínicos.

*La **experiencia de servicio** de nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares son nuestra prioridad, buscamos que sea de calidad, simple, fácil y memorable, involucrando el fortalecimiento de la cultura y la gestión del cambio.*



Realizamos una mirada integral del servicio, permitiéndonos priorizar las iniciativas y desarrollar proyectos que garanticen una mejora constante. Desde el proceso hemos gestionado iniciativas que apuntan a lograr niveles de calidad superior, fidelizar y brindar servicios de excelencia a nuestros grupos de interés. Confirmamos nuestro compromiso con la prestación de servicios de salud, garantizando el acceso y teniendo un proceso especializado en la experiencia del usuario.

Ampliamos nuestro canal de comunicación para estar más cerca de nuestros pacientes y sus familiares, por lo que a nuestra prestación se sumó un nuevo call center. En este proceso crecimos nuestra capacidad de atención de llamadas entrantes en un 53% y de llamadas salientes en un 33%. Entregamos comunicaciones de temas de educación, cambios de dirección de nuestras sedes e información relevante de nuestra organización, así mismo, nuestro canal está habilitado para recibir dudas de nuestros pacientes y orientar sus procesos de atención.

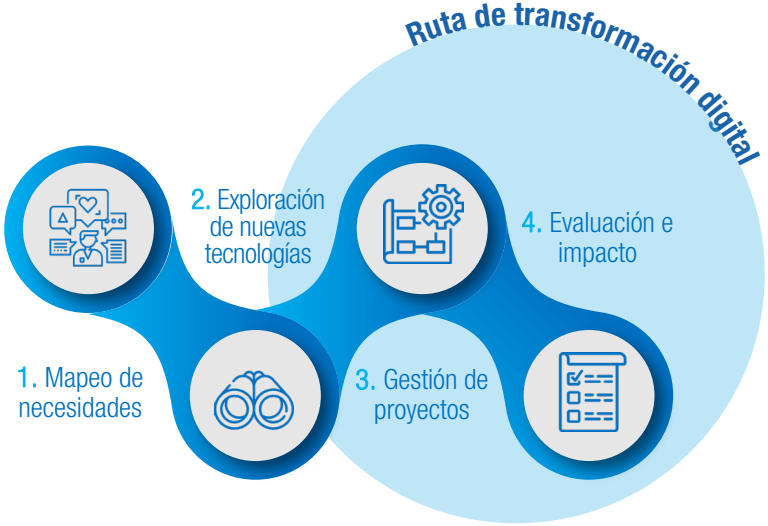
Estamos comprometidos con la innovación y por la entrega de los mejores servicios y experiencias a nuestros grupos de interés.



Transformación digital

GRI 3-3

Contribuimos a la sostenibilidad mediante la evolución del entorno, la apropiación de nuevas formas de trabajo y modelos de negocio, articulados con la tecnología e innovación, mejorando la prestación de servicios, los procesos, la experiencia y la competitividad. La transformación digital para Medicarte no es solo un proceso de renovación de tecnología, es la articulación del talento humano, cultura digital y procesos, definidos como nuestros pilares.





Nuestros logros en el 2022:

- Desarrollamos la primera etapa de actualización del Portal Web frente a la renovación del *look and feel*, un nuevo sitio centrado en el paciente, que busca ofrecer a los usuarios una oficina virtual en la que encuentren todas las transacciones que realizan en una sede física.
- Nueva plataforma de agendamiento desde el Portal Web, permitiendo a los pacientes gestionar su tiempo, programando, cancelando y reprogramando citas de acuerdo con sus necesidades.
- Implementamos el módulo de atención domiciliaria, logrando el seguimiento en tiempo real de las rutas domiciliarias y administrando la atención del paciente de manera sincrónica que como resultado ofrece una experiencia personalizada y eficiente.
- Definimos el piloto del módulo de gestión proactiva y del agendamiento de dispensación.



Conoce la nueva apariencia de nuestro portal web
www.medicarte.com.co

Nuestros retos para el 2023

Para el 2023 continuaremos en esta línea de trabajo colaborativo, pensando en los beneficios que impactan positivamente la vida de los pacientes y afiancemos el relacionamiento con nuestros principales stakeholders. Dentro de los proyectos trazados se encuentran:

1. La gestión proactiva nos permitirá anticiparnos y facilitar el acceso efectivo a nuestros servicios.
2. Agendamiento, una solución centrada en el paciente, que le ofrecerá una agenda para autogestionar la entrega de sus medicamentos en la sede más cercana.

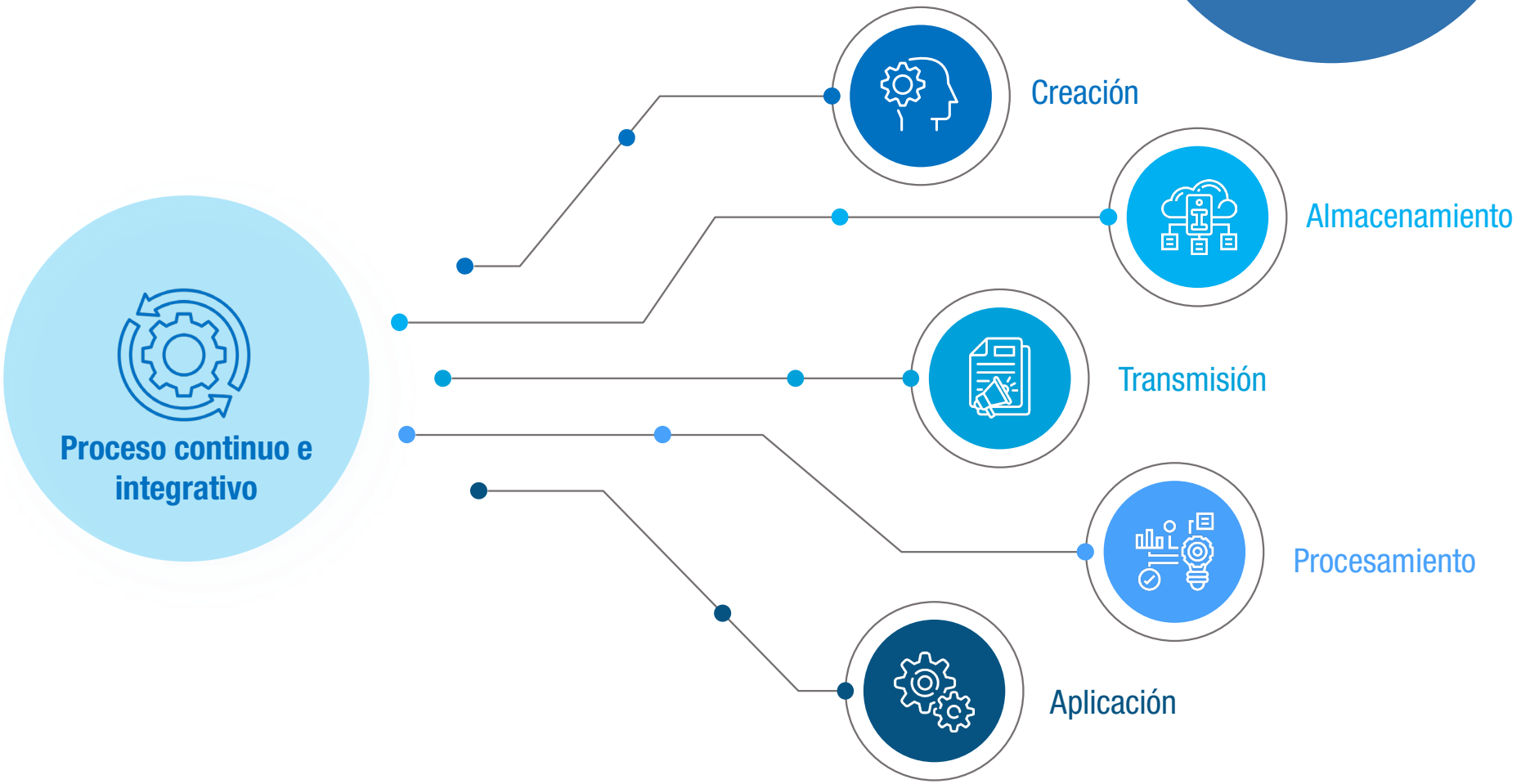
Buscamos brindar soluciones rápidas y oportunas a nuestros grupos de interés, generando experiencias únicas y memorables en nuestra prestación de servicios.

Tecnología de la información

GRI 3-3

Nuestros principales focos en tecnología de la información fueron avanzar en el plan de soluciones digitales y en desarrollos evolutivos de las soluciones tecnológicas que empleamos, con el objetivo de dar cumplimiento a la regulación y a mejorar los procesos.

Hemos fortalecido los desarrollos tecnológicos, la seguridad de la información e innovación en la optimización de nuestros procesos.



Nuestros proyectos durante el 2022:

INFRAESTRUCTURA

Proyectos y soporte de infraestructura:

- Implementamos los canales de comunicación MPLS para todas las sedes, con un avance del 94,2%, logrando la estabilidad de la conexión de servicios, aplicativos e internet.
- Realizamos mejoras en la infraestructura de las sedes de Pereira, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla y Bogotá Chapinero.
- Desarrollamos la mesa de ayuda para el área administrativa y financiera.
- Definimos un nuevo servicio de internet para pacientes en sedes de Pereira y Bogotá Centum.
- Inauguramos el punto de dispensación de Medicarte-Aliansalud Calle 93.

Mantenimiento:

- Implementamos el soporte tecnológico mediante escritorio remoto para todas las sedes, disminuyendo los tiempos de atención al usuario final.
- Realizamos el mantenimiento anual preventivo de los equipos de cómputo, un total de 678 equipos.
- Realizamos cambio de equipos con incidencias recurrentes u obsoletos en las sedes Pereira y Bucaramanga.

Data Center:

- Centralizamos la información compartida en un servidor, fortaleciendo el nivel de seguridad de la información.
- Actualizamos la plataforma base para los aplicativos de la historia clínica e inventario de equipos médicos, mejorando de esta manera la seguridad y disponibilidad de la información.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Regulatorios:

- Desarrollamos soluciones tecnológicas para el cumplimiento de la resolución 085 del 2021 y al cambio normativo de la DIAN según la resolución 0488 del 2022; implementamos el Documento Soporte DIAN dando cumplimiento a las normativas vigentes.

Nuevas aplicaciones:

- Iniciamos producción y la operación de Oracle EBS R12 como nuevo ERP.
- Realizamos la migración el sistema de nómina Gosem al sistema corporativo SARA.
- Diseñamos los tableros de seguimiento en Power BI del área administrativa, facilitando el proceso de control y analítica de datos.

Mejoras en los sistemas de información:

- Realizamos el mejoramiento de las plataformas de dispensación de Cygnus-BOPOS.
- Fortalecimos la historia clínica electrónica facilitando parametrización, estandarización de módulos específicos:
  - » Creación y mejoramiento de los módulos de los programas de oncología, dermatología, infecciosas y artropatías.
  - » Ajustamos la historia clínica de seguimiento farmacoterapéutico.
  - » Optimizamos el módulo de atención domiciliaria.
  - » Realizamos ajuste a las precargas de las historias clínicas de los diferentes módulos.
- Realizamos optimización del aplicativo PEDI2 para Farmadomicilios EPS SURA, permitiendo la gestión oportuna de los pedidos.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Implementamos mecanismos de seguridad como el uso de una sonda Darktrace, lo que nos ha permitido fortalecer el monitoreo de amenazas que se puedan presentar en la red, cambiando de un modelo de gestión reactiva a un modelo de gestión proactiva.
- Realizamos la actualización del software de antivirus a Kaspersky, reforzado la inclusión de la funcionalidad EDR, permitiendo que las estaciones de trabajo se encuentren protegidas, no solo contra Malware, sino contra ataques más sofisticados como Ransomware.
- Establecimos el doble factor de autenticación en plataforma Office 365, disminuyendo el riesgo de suplantación de identidad de las y los colaboradores.
- Dimos inicio al proyecto de fortalecimiento de la seguridad perimetral con Firewall en nuestras sedes, obteniendo control del tráfico que ingresa a la red; esperamos dar continuidad del despliegue durante el año 2023.
- Reforzamos la seguridad del correo electrónico con la implementación de los registros DKIM y DMARC, que garantizan que la fuente del correo recibido sea confiable y evita que el dominio de Medicarte sea suplantado por un atacante.
- Adquirimos el software de respaldo de equipos de usuario final Carbonite, en su primera fase con 77 licencias,

cubriendo el riesgo de pérdida de información por hurto de equipos.

- Realizamos el aseguramiento de nuevas funcionalidades utilizadas como Don Doctor, HCM, portal Medicarte, Gestión Proactiva, entre otras, mediante el desarrollo de Ethical Hacking, garantizando que las nuevas funcionalidades desplegadas cuenten con los controles de seguridad mínimos necesarios para proteger tanto la infraestructura y aplicaciones, como la información de los usuarios.
- Mejoramos la cultura de seguridad de la organización mediante el desarrollo de campañas de sensibilización, fortaleciendo la detección de posibles amenazas en la red.



Nuestros retos para el 2023

El 2023 plantea nuevos desafíos relacionados con las soluciones tecnológicas, buscando mantener un adecuado balance entre los cambios normativos y los retos en cuanto a sostenibilidad y eficiencia operativa.

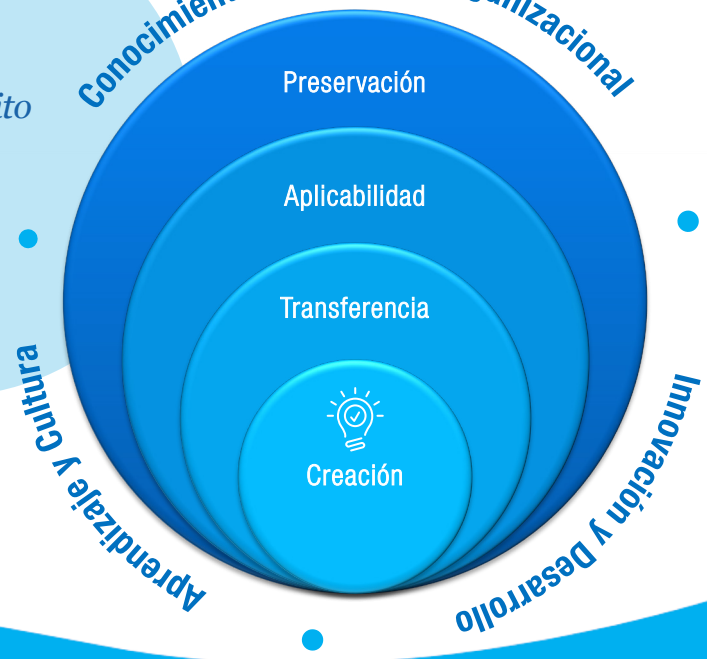
1. Robustecer e impulsar proyectos de transformación digital.
2. Implementar desarrollos en los diferentes sistemas de información que permitan mejorar la eficiencia operativa.
3. Fortalecer e implementar controles que permitan incrementar los niveles de seguridad de la información.
4. Fomentar la cultura corporativa en la seguridad de la información.
5. Implementar proyectos que permitan mejorar la infraestructura de las sedes y el soporte a usuarios finales.

Gestión del Conocimiento

GRI 3-3

La Unidad de Gestión del Conocimiento es una de nuestras áreas estratégicas, buscamos garantizar que el proceso de generación hasta la preservación del conocimiento dentro de la organización y al exterior se dé eficientemente, facilitando la toma de decisiones, con atributos de oportunidad, calidad, excelencia y asertividad en nuestros grupos de interés.

Nuestro propósito superior es:

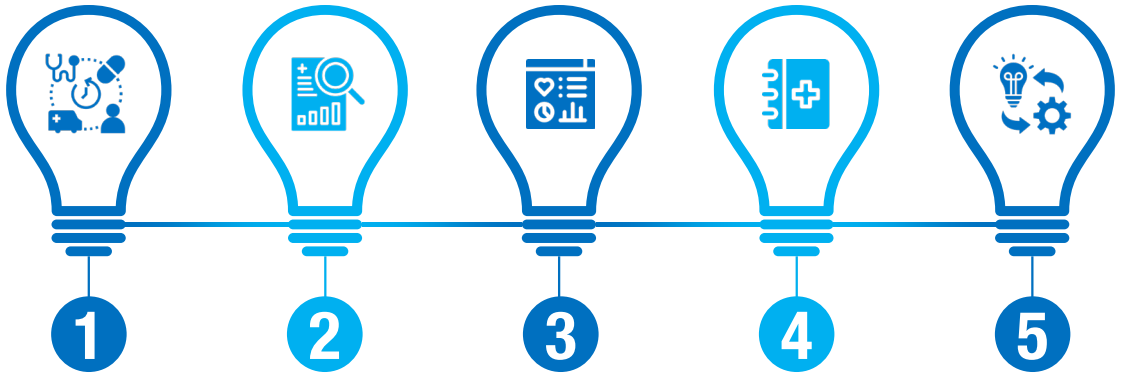


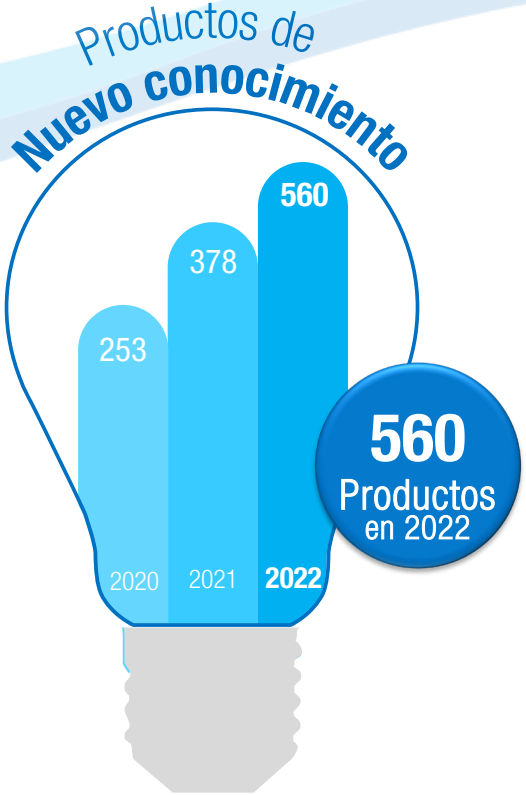
Estamos comprometidos con la ciencia y la generación continua de conocimiento



Líneas Estratégicas

Buscamos generar conocimiento de alto valor y experiencias memorables para nuestros grupos de interés, promoviendo acciones sostenibles e innovadoras.





Durante el 2022:

Tuvimos un ***crecimiento del 48%*** *en producción científica o nuevo conocimiento respecto al 2021 en las diferentes especialidades.*

En Medicarte nos enfocamos en entregar ***la mejor evidencia científica disponible en los diferentes productos que entregamos,*** *que faciliten la toma de decisiones de valor.*

1 Línea **Modelos de Atención**

Diseño, construcción, implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de los modelos de atención en salud con enfoque en gestión del riesgo y cuidados crónicos.

Tenemos por objetivo mejorar la salud y reducir las complicaciones evitables en los pacientes con enfermedades crónicas y/o huérfanas de alto costo.

Nuestra ruta se define en:

Revisión → Diseño → Estructuración → Validación → Implementación

Medicina basada en la evidencia

2 Línea **Información Técnica**

Brindamos herramientas que contribuyan a disminuir los riesgos de complicaciones por medio de la gestión del riesgo en salud y en lograr disminuir la variabilidad de la práctica clínica diaria. Así mismo, construimos informes de alto impacto que reflejan el desempeño de la organización en términos de gestión, sostenibilidad e innovación.

Nuestras entregas:

- Vías clínicas
- Tamización y adopción de GPC
- Boletín institucional
- Memoria de gestión y sostenibilidad

35 Productos durante 2022

3

Línea
Resultados en Salud

Determinación de riesgos y tendencias por medio de analítica avanzada y de alto valor, buscando sobregestionar los detalles de las condiciones de salud que gestionamos.

El **Ranking de Gestión del Riesgo** en Salud integra los indicadores trazadores de nuestros principales programas de atención integral. Buscamos mantener una gestión transparente y efectiva, generando una competencia sana entre las sedes. Esta estrategia nos ha permitido identificar barreras y oportunidades de mejora, facilitando un trabajo colaborativo entre los equipos para el cumplimiento de las metas.

Durante el 2022:

Tuvimos un ***crecimiento del 154%*** *en producción respecto al 2021 donde se realizaron 26 productos.*





En Medicarte estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios



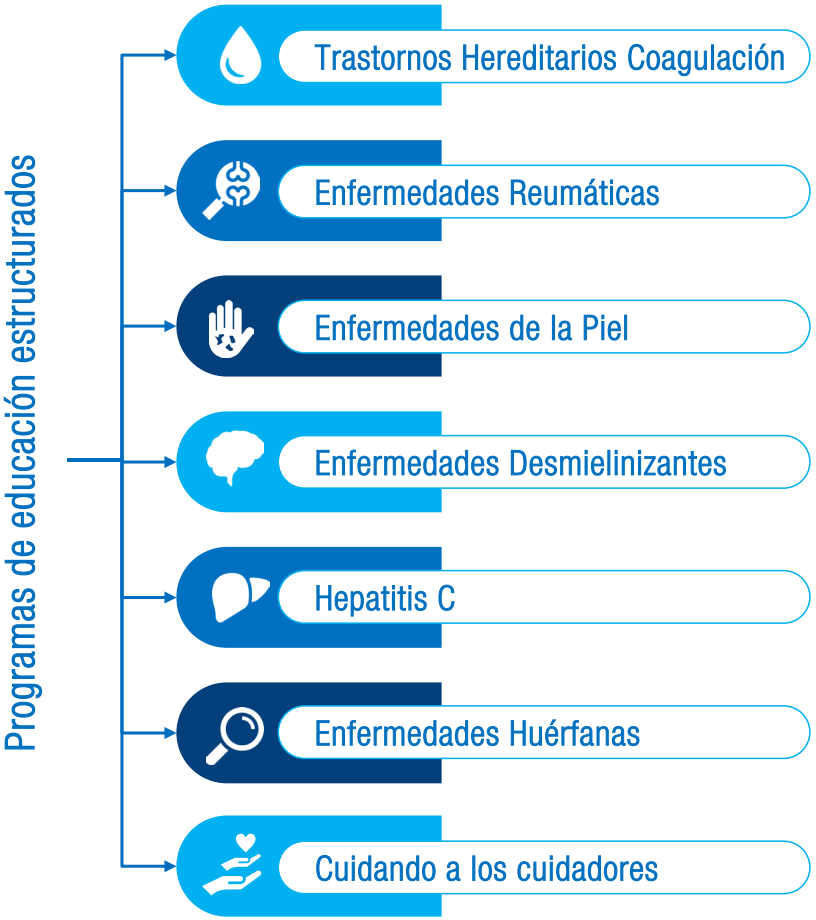
4

Línea
Educación y Comunicación en Salud

Detección, planeación, diseño, implementación y seguimiento del plan de educación y comunicación para la salud dirigido a pacientes, cuidadores y sus familiares, buscando empoderamiento y autogestión de las condiciones de salud. Así como, la implementación de metodologías de aprendizaje que faciliten la adquisición, desarrollo y potencialización de competencias técnicas en las y los colaboradores asistenciales.

Nuestro Programa de Educación y Comunicación para la Salud tiene como propósito generar una cultura de aprendizaje y propiciar la gestión del cambio en nuestros grupos de interés. Nuestro proceso es integral y colaborativo, el diseño de las actividades educativas se realiza según el mapeo de las necesidades de nuestro equipo de salud, pacientes, cuidadores y sus familiares.

Estamos comprometidos en entregar contenidos educativos y de comunicación con alta calidad a nuestros grupos de interés



Durante el año 2022:

147 Magazines

58 Videos

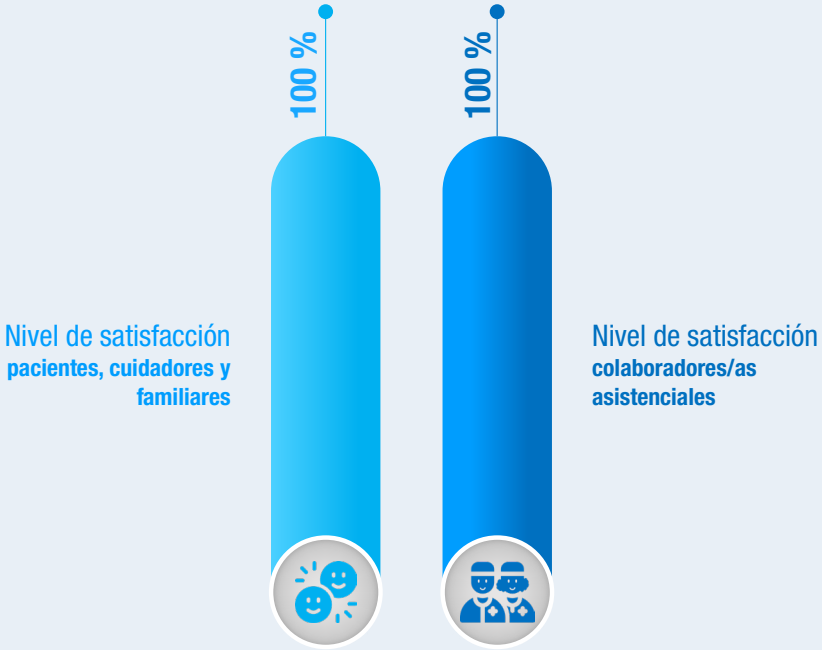
219 Infografías

Durante el 2022 logramos fortalecer el Programa Educación y Comunicación, abarcando temas de interés general por medio de nuestras redes sociales, logrando un abordaje integral, articulando nuestra filosofía humanizarte y nuestro eje corporativo, incluyendo temas relacionados con talento humano, ética y transparencia, sostenibilidad y diversidad e inclusión.



Nuestra Comunidad en 2022

Buscamos promover la salud de nuestros pacientes, cuidadores, sus familiares y la comunidad en general, por medio de actividades de comunicación en salud que favorezcan transformaciones hacia conductas saludables, mediante la realización y entrega de mensajes y estrategias, basadas en evidencia científica.



Tasa de interacción 143%

YouTube
Canal Medicarte

Contenido educativo en salud con foco sobre las patologías que gestionamos

5.962 seguidores
66% (3.597 en 2021)

40% Tasa crecimiento audiencia

124.762 visualizaciones

11.516 horas



Tasa de interacción 176%

Instagram
@medicarteIPS

Contenido más ligero enfocado en educación en salud y calidad de vida

1.200 seguidores
114% (560 en 2021)

53% Tasa crecimiento audiencia

21.219 Cuentas alcanzadas



Tasa de interacción 43%

Facebook
@medicarteIPS

Enfoque en temas corporativos y de calidad de vida

370 seguidores
Nuevo canal

63.416 Cuentas alcanzadas



Testimonios



Todas las charlas, son muy enriquecedoras me ayudan mucho para fortalecer me como paciente. Muchas gracias, Dios los bendiga.

Paciente Medicarte
Sede **Bogotá CIMA**

Agradecer por estos espacios que nos brindan sin tener que salir de casa.

Paciente Medicarte
Sede **Medellín**

Muchas gracias por las ayudas que nos brindan y el apoyo que nos dan para hacernos más liviana la enfermedad.

Paciente Medicarte
Sede **Medellín**

Super interesantes estas charlas, nos dejan más claridad porque a veces nos confundimos con las enfermedades y las llamamos con nombres diferentes, pero ustedes tienen muy buenos profesionales que saben explicar muy bien.

Paciente Medicarte
Sede **Medellín**

Excelente los espacios para estos temas relacionados con nuestra salud

Colaborador/a Medicarte
Sede **Medellín**

Muchas gracias a Medicarte por tan excelentes capacitaciones con eminencias a nivel mundial de los cuales de aprendes cantidades para así mejorar siempre el servicio a nuestros usuarios y seguir siendo los mejores

Colaborador/a Medicarte
Sede **Medellín**

Excelente actividad, muy necesaria para mantener la mejor atención para nuestros pacientes, deberíamos tener educación médica continua en este tema

Colaborador/a Medicarte
Sede **Manizales**

Muy buenas las presentaciones y retroalimentación de los colaboradores de Medicarte

Colaborador/a Medicarte
Sede **Bucaramanga**

5

Línea **Investigación e Innovación**

Diseño, planeación y gestión de procesos de investigación clínica aplicada en temas relacionados con la práctica clínica diaria y seguridad de medicamentos, por medio de estudios observacionales, analíticos, comparativos, predictivos, revisiones de la literatura y vigilancia tecnológica.



En Medicarte contamos con el Comité de Investigaciones en Salud donde garantizamos la evaluación y seguimiento de los aspectos metodológicos y éticos de los diferentes estudios.

11
Estudios

Proyectos de investigación evaluados por el comité de investigación en el año 2022

Total investigaciones en el año 2022



Estamos registrados ante Minciencias como **Grupo de Investigación Medicarte -GIM-**, con las siguientes líneas de profundización:



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



Nuestras publicaciones durante el 2022:

Tuvimos presencia en los principales congresos nacionales e internacionales con diferentes estudios:

- Congreso Asociación Europea de Hemofilia -EAHAD-
- Congreso Panamericano de Reumatología -PANLAR-
- Congreso Europeo de Reumatología -EULAR-
- Congreso Mundial de Hemofilia -WFH-
- Congreso Ibero Latinoamericano de Dermatología -CILAD-
- Congreso de la Red Internacional de Inflamación de la Piel y Psoriasis -SPIN-
- Congreso Comité Europeo para el Tratamiento y la Investigación en Esclerosis Múltiple -ECTRIMS-
- Foro Internacional OES
- Simposio 15 Años Cuenta de Alto Costo
- Congreso Argentino de Neurología

El grupo de reumatología realizó la publicación del artículo original en la Revista Colombiana de Reumatología con el manuscrito *Marcha psoriásica una mirada desde la fisiopatología hasta el riesgo cardiovascular.*

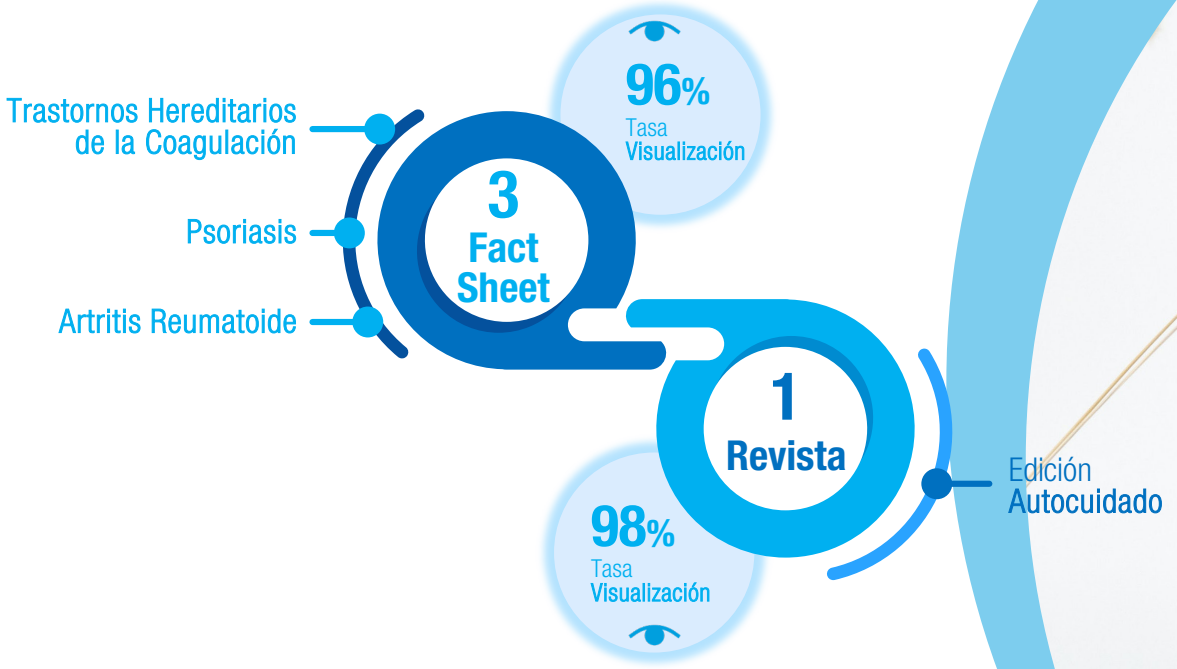
Innovación y Desarrollo

Creamos y desarrollamos contenido de valor que generen experiencias memorables en nuestros grupos de interés, a partir de la identificación de oportunidades y la generación de una cultura de ecosistema de innovación.

En nuestro compromiso con la generación continua de conocimiento, renovamos la entrega de Fact Sheet estableciendo ediciones especiales según los programas integrales priorizados, por su parte, innovamos con la creación de la Revista Medicarte de alcance externo, con una primera entrega enfocada en los pacientes, cuidadores, familiares y público en general, en temas de salud, autogestión y gestión del cambio.

Buscamos mantener actualizados a nuestros grupos de interés en temas relacionados con la gestión clínica, gestión del riesgo, autogestión y novedades científicas para brindar un cuidado y atención en salud optimo y de altos estándares.

Nuestras publicaciones durante el 2022











Nuestros retos para el 2023

- Construcción de las Escuelas de Colaboradores, Pacientes y Cuidadores.
- Informes de **analítica** de alto valor y programa de vigilancia tecnológica.
- **Posicionamiento** como grupo de investigación.
- Redes de **innovación**.

Temas materiales

Compromiso social

Obj. Estratégicos

Potencializar y fortalecer el talento humano

ODS priorizados

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Potencializar y fortalecer el ***Talento Humano***



Nos consolidamos y fortalecemos alrededor de nuestros colaboradores y colaboradoras, a los que reconocemos como eje central para el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales. Promovemos espacios para el desarrollo, seguridad, diversidad, inclusión, bienestar y calidad de vida en el trabajo. Promovemos la diversidad e inclusión, resaltando el trabajo en equipo como la clave del crecimiento organizacional.

¡En Medicarte las diferencias también suman!

GRI 3-3

Estamos comprometidos con promover un ambiente laboral sano, seguro, inclusivo y armonioso, buscamos brindar las herramientas y espacios para el crecimiento y desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores y colaboradoras.

En Medicarte velamos por el respeto, derechos, seguridad, bienestar, desarrollo y calidad de vida de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Contamos con un grupo de políticas que nos permiten potencializar y fortalecer el talento humano:

- Política de **Gestión Humana**
- Política de **Convivencia Laboral**
- Política de **Bienestar**
- Política de **Consecuencias**
- Política de **Diversidad e inclusión**

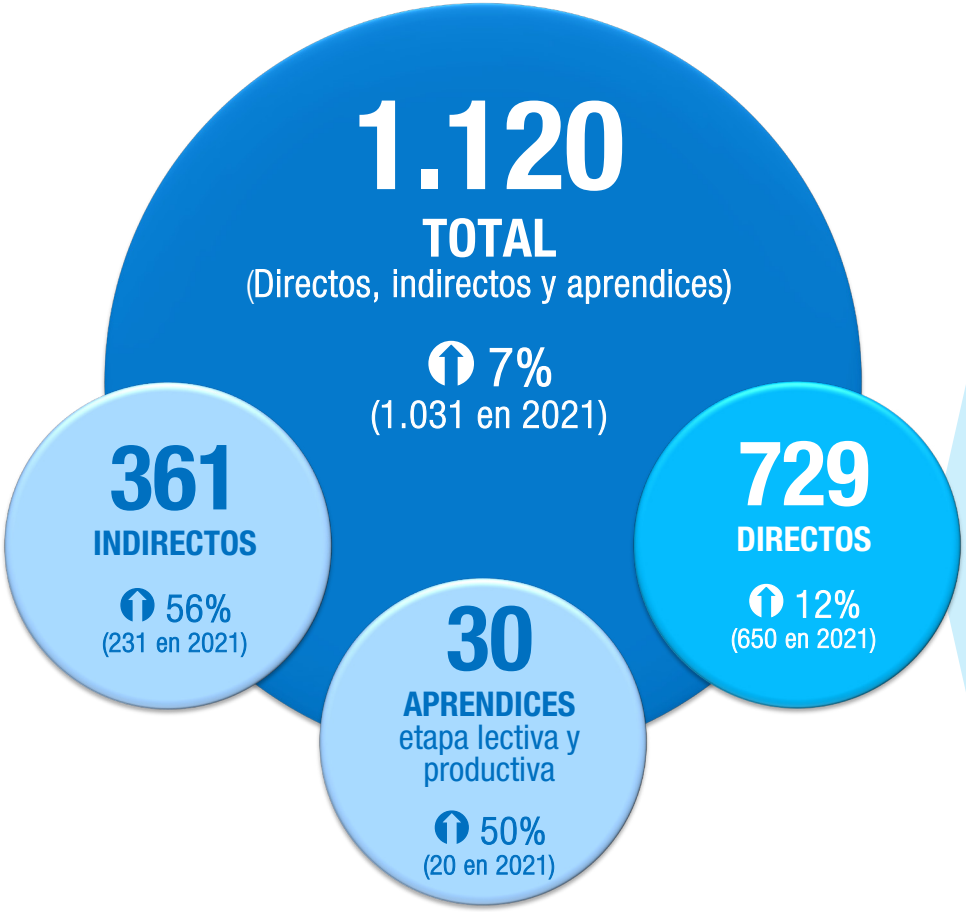
Nuestros diferenciadores

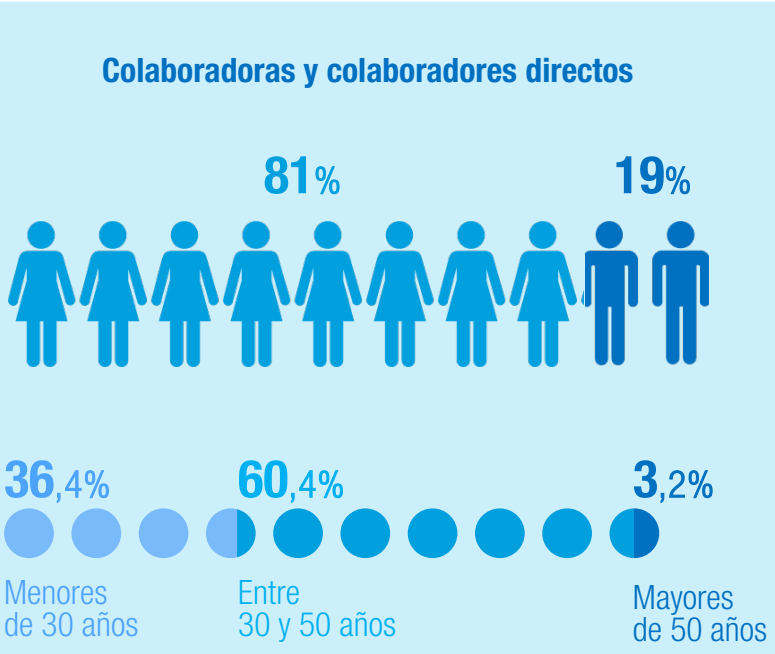
1. Selección de talento humano
2. Desarrollo y formación
3. Evaluación del desempeño
4. Transformación cultural
5. Comunicación efectiva
6. Remuneración y compensación
7. Relaciones laborales
8. Gestión de seguridad y salud en el trabajo
9. Gestión de bienestar y clima laboral
10. Equidad laboral

Nuestra Gente

GRI 2-7 GRI 2-8 GRI 403-8

En Medicarte todas las personas somos tratadas como parte del grupo y se valoran nuestras características únicas y diversas, así nos sentimos más libres para ser quienes somos.





La información de nuestro personal la tomamos del historial de contrato del software de nómina SARA para el periodo entre 01 enero y 31 de diciembre de 2022.

En Medicarte, buscamos proteger, conservar y mejorar la seguridad, la salud y calidad de vida del personal directo, indirecto y aprendices **GRI 403-8**. Contamos con 156 empleados por prestación de servicios en salud, y 205 empleados por outsourcing, éstos hacen parte de servicios como soporte técnico, jurídica, transporte, personal de aseo y desinfección.

	Indefinido	Fijo inferior a un año	Aprendizaje
611			
Tiempo **completo**	441	121	26
36 horas	4	-	-
30 horas	2	-	-
Medio **tiempo**	16	1	-
148			
Tiempo **completo**	112	28	4
36 horas	-	-	-
30 horas	-	-	-
Medio **tiempo**	4	-	-
	579	**150**	**30**

*El **96%** de los colaboradores se encuentran vinculados en jornada de tiempo completo con 48 horas semanales, el **80%** son mujeres.*



Durante el año 2022:

GRI 401-1

Tasa de ROTACIÓN

3,2%

↑ 33% (2,4% en 2021)

- **27%** 202 Retiros
- **8%** 59 Retiros
- <30 años: **14%** 104 Retiros
- 30-50 años: **19,5%** 148 Retiros
- >50 años: **1,2%** 9 Retiros

El 56% de la rotación durante el 2022 se presentó en los siguientes grupos profesionales:

- **63%** Aux. Servicio Farmacéutico
- **34%** Aux. Enfermería
- **13%** Médico/a General
- **9%** Químico/a Farmacéutico/a
- **8%** Regente de Farmacia

*Tuvimos un total de 261 personas retiradas por **motivos personales**, continuamos generando estrategias para fidelizar el talento humano clave y fortalecer factores internos para la retención de éste.*

Tasa de CONTRATACIÓN

59%

← 0% (59% en 2021)

- **79%** 352 Ingresos
- **21%** 93 Ingresos
- <30 años: **49%** 220 Ingresos
- 30-50 años: **48%** 213 Ingresos
- >50 años: **3%** 12 Ingresos

Se presentaron 445 nuevas contrataciones relacionadas principalmente al cubrimiento de vacantes por reemplazos, la generación de nuevas plazas en cargos existentes y la apertura de nuevas sedes.



Acompañamos a nuestras colaboradoras y colaboradores en el nacimiento o adopción de un hijo/a, garantizamos los derechos laborales y el gozo de las licencias y beneficios.

25 Colaboradoras y colaboradores con derecho al **permiso parental** y que se acogieron

100% Tasa **Regreso**

96% Tasa **Retención**

GRI 401-3

	Derecho	Acogidos	Regresan	Permanecen 12 meses después	Tasa Regreso	Tasa Retención
Mujeres	24	24	24	21	100%	87,5%
Hombres	1	1	1	1	100%	100%

Buscamos promover la disponibilidad y distribución equitativa del personal en las diferentes áreas y procesos de la compañía, garantizando la diversidad, inclusión y la eliminación de sesgos la selección.

- Pruebas psicotécnicas
- Pruebas técnicas conocimiento
- Entrevista por competencias
- Evaluación del desempeño

La conservación de la salud y el bienestar de nuestro personal y sus familias es una de nuestras prioridades. Durante el 2022, realizamos consolidación de la modalidad de trabajo en casa, garantizando las condiciones laborales y de seguridad a quienes fueron seleccionados.

166 TRABAJO EN CASA

↓ -1% (168% en 2021)

Tipo de modalidad de trabajo en casa

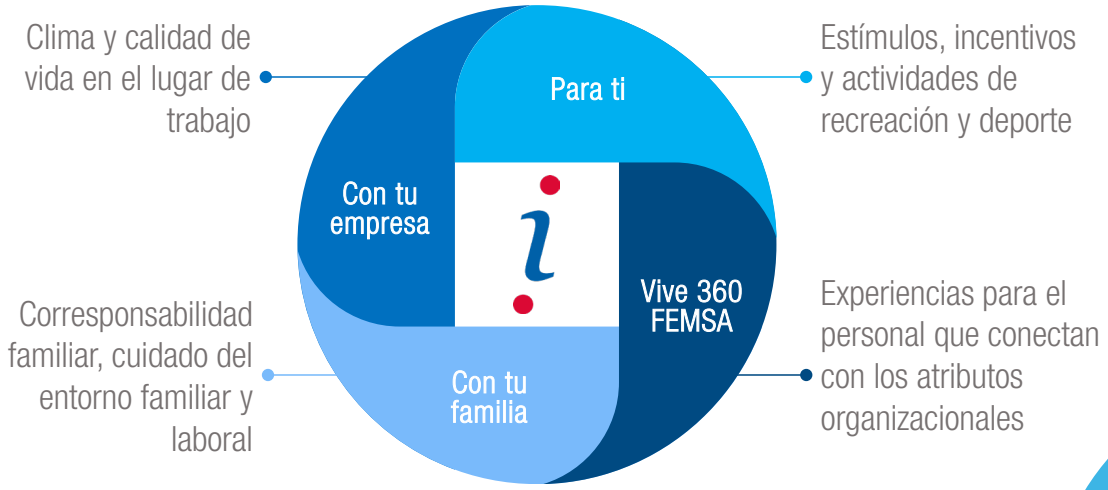
- **68%** Suplementario — Trabajo en oficina al menos **un día al mes**
- **26%** Autónomo — Trabajo en casa con **flexibilidad** de asistir a oficina
- **5%** Teletrabajo — Trabajo exclusivo **en casa**

Durante el año 2022:

- Realizamos 109 inspecciones de puestos de trabajo.
- Capacitaciones en higiene postural y pautas para teletrabajo.
- Simulacro de emergencias en escritorio para teletrabajadores.



Gestión de bienestar y calidad de vida





Durante el 2022 estructuramos el plan de bienestar y calidad de vida para nuestro equipo, garantizando el acceso igualitario a los beneficios.

Buscamos estrategias que permitan a los colaboradores y colaboradoras gestionar su tiempo y conservar una cultura de corresponsabilidad familiar

Esperamos que nuestro plan de bienestar y calidad de vida faciliten el desarrollo, soporte y disfrute de nuestro equipo y su familia.

Nuestros Beneficios

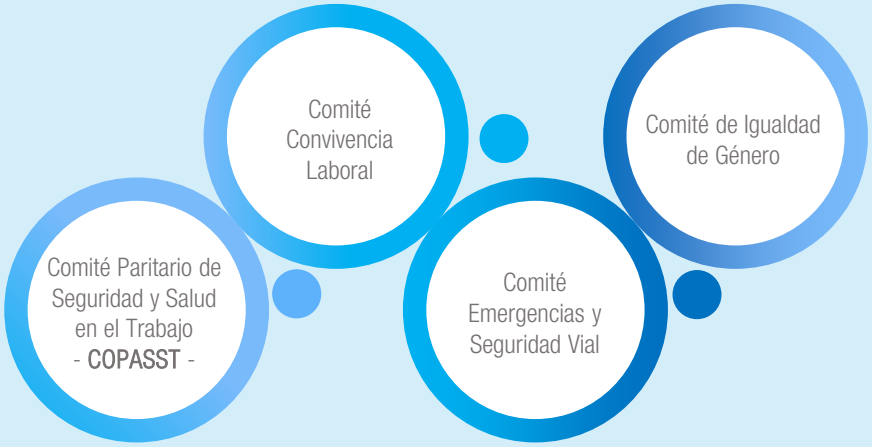
- **Bonificación** de fin de año
- **Descuentos** Cruz Verde
- Días libres por **quinquenios**
- Días libres por **grados**
- Días de la **familia**
- Permiso por **mudanza** o compra de vivienda
- Auxilio por **matrimonio**
- Licencia remunerada por **nacimiento** de hijo/a
- Celebración de halloween
- Bingo

Seguridad y Salud en el Trabajo

GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-4

Incorporamos los estándares exigidos para la planeación, implementación, seguimiento y evaluación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con los requerimientos legales establecidos en el Decreto 1072 del 26 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Nuestro sistema acoge a todos los empleados, incluyendo los colaboradores y colaboradoras directos, indirectos y aprendices.

Los siguientes comités representan a nuestro equipo:



Realizamos la priorización de los riesgos identificados y el establecimiento de controles generales y específicos para la promoción de ambientes de trabajo seguros y saludables. Garantizamos continuamente la difusión, socialización y divulgación de los medios y herramientas existentes para el reporte de incidentes, accidentes o enfermedad por parte del personal, así como el mapeo de las necesidades en relación con seguridad y salud en el trabajo.



Los resultados del proceso de evaluación y mejoramiento continuo se utilizan para la construcción de las actividades y programas que impacten de manera positiva la seguridad y salud de nuestro equipo.

Accidentes de Trabajo

GRI 403-9

Empleados Directos

2,3% **Tasa de ACCIDENTES LABORALES**

↓ -8% (2,5% en 2021) por 200.000 horas laboradas

27	2.536.705	0%
Eventos leves	Horas hombre trabajadas	Eventos graves

Las lesiones fueron causadas por punción, caídas al mismo nivel y caídas de objetos. Las medidas tomadas para eliminar los peligros laborales y minimizar riesgos fueron controles administrativos, suministro de elementos de protección individual y control de ingeniería.

Empleados Indirectos

1,0% **Tasa de ACCIDENTES LABORALES**

por 200.000 horas laboradas

4	880.679	0%
Eventos leves	Horas hombre trabajadas	Eventos graves

Las lesiones fueron causadas por punción por residuos cortopunzantes.

Enfermedad Laboral

GRI 403-10

6% **Tasa de ENFERMEDAD LABORAL**

↑ 18% (5% en 2021)

43	0%	0%
Eventos	Eventos graves	Eventos en empleados indirectos

El 100% de los casos fueron calificados por la ARL como enfermedad laboral causada por COVID-19. Las medidas tomadas para eliminar los peligros y minimizar los riesgos fueron controles administrativos como: capacitaciones, jornadas de vacunación contra COVID-19, programas de vigilancia de riesgos biológicos y suministro de elementos de protección individual.



Gestión de salud de los colaboradores

GRI 403-6 GRI-403-7

Garantizamos el acceso a nuestro equipo a los servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo a través de la afiliación al Sistema General de seguridad Social en Salud establecido en la ley 100 de 1993, y la promoción de planes complementarios de salud.

Dentro del proceso de mitigación y prevención de riesgos, identificamos los peligros y evaluamos los riesgos que pueden desencadenar impactos negativos en la salud y seguridad, establecemos un plan de trabajo con actividades específicas que incluyen seguimientos y controles que impactan positivamente la seguridad, salud, bienestar y calidad de vida.

Nuestro enfoque de gestión de la salud en los colaboradores y colaboradoras es de promoción de hábitos saludables y prevención de la enfermedad.

Sistema de gestión de igualdad de género

GRI 403-6 GRI-403-7

Consideramos la diversidad e inclusión como un atributo importante de los equipos de trabajo, respetando las diferencias, estilos y necesidades de cada colaborador y colaboradora.



En Medicarte garantizamos igualdad de oportunidades sin importar la condición individual, valoramos la singularidad, permitiendo la existencia de momentos de creación de valor.

Diversidad e Inclusión

GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 406-1

Estamos convencidos que cuanto mayor diversidad tengan nuestros colaboradores y colaboradoras, se van a propiciar escenarios de innovación, aprendizaje colectivo y mayor empatía. Buscamos una auténtica equidad de género.



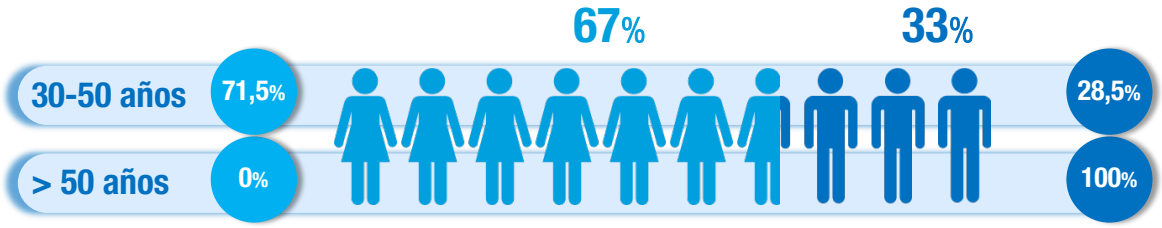
En nuestra Política de diversidad e inclusión nos comprometemos a:

- No tolerar acto alguno de discriminación, basado en sesgos, estereotipos y prejuicios.
- Cumplir la normativa nacional e internacional vigente en relación con la no discriminación, la igualdad de trato, derechos y oportunidades para todas las personas.
- Extender nuestra política a todos nuestros grupos de interés.
- Asegurar ambientes laborales inclusivos por parte de los líderes.
- Impulsar la generación de equipos diversos que aporten a la innovación con nuevas ideas, puntos de vista, soluciones creativas, y conocimiento cultural.
- Educar y sensibilizar a los colaboradores en temas de igualdad de derechos, estereotipos y sesgos, conciliación y corresponsabilidad.
- Implementar acciones concretas y medibles en los ámbitos de contratación, beneficios, capacitación, programas de apoyo y otros que aseguren una inclusión efectiva, y generen un ambiente laboral sano.
- Desarrollar y asegurar el correcto funcionamiento de los mecanismos de denuncia, procurando que estos sean transparentes, efectivos y confidenciales.

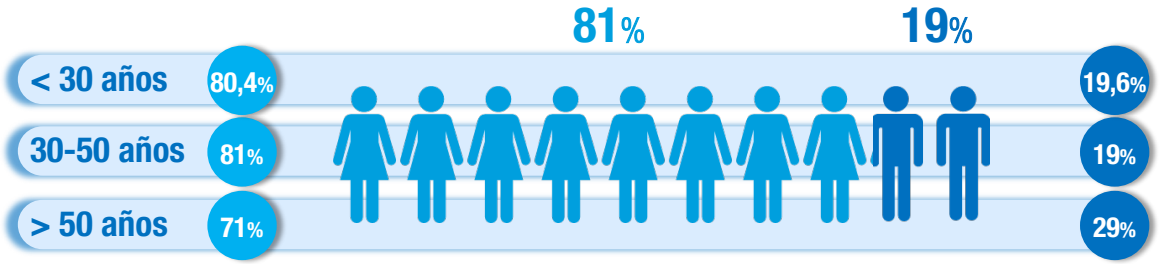
Durante el año 2022:



Equipo Directivo

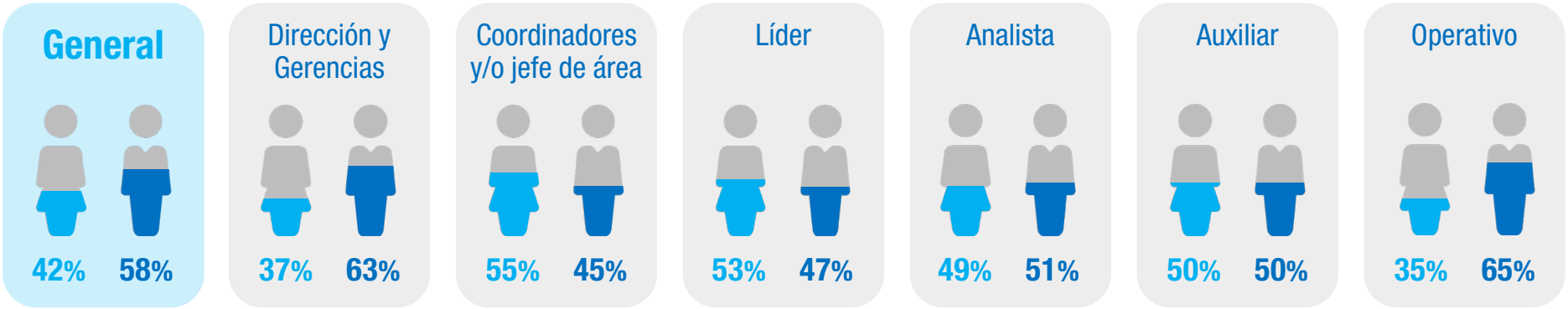


Nuestra Gente



Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres en el 2022

GRI 405-2



Ratio de compensación total anual en el 2022

GRI 2-21

20,81 Ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada

100% Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada

Medicarte + DIVERSA

Programa Equidad Laboral

En el año 2022, iniciamos un camino hacia la diversidad, inclusión y equidad laboral, buscamos impactar positivamente en temas relacionados con la equidad de género a nuestros colaboradores y colaboradoras, estableciendo estrategias y cerrando brechas en ocho dimensiones estratégicas.

El Sello Equipares es un programa de certificación, que reconoce a las empresas y organizaciones que implementan correctamente el Sistema de Gestión de Igualdad de Género. Esta certificación es otorgada por el Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para le Equidad de la Mujer, con el apoyo técnico del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD.

En Medicarte juntos y juntas hacia la ***equidad laboral***

Desde Medicarte promovemos la diversidad e inclusión, resaltando el trabajo en equipo como la clave del crecimiento organizacional

Durante el año 2022:



- Reclutamiento y selección del personal
- Promoción y desarrollo profesional
- Capacitación
- Remuneración y salarios
- Ambiente de trabajo, salud y calidad de vida
- Prevención del acoso laboral y sexual en el lugar de trabajo
- Comunicación no sexista y lenguaje incluyente
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral con corresponsabilidad

Formación y Desarrollo

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

Buscamos potencializar las competencias del ser y habilidades técnicas de los colaboradores y colaboradoras, que permitan cualificar la labor, por medio de una cultura de aprendizaje que garantice una prestación de servicios en salud con los más altos estándares de calidad humana y científica.

Mapeo necesidades de formación | Segmentación | Universalidad | Comité de educación



Las actividades de formación involucran a todo el personal tanto asistencial como administrativo, independiente de modalidad de contratación y a la luz del perfil de cada cargo. Las capacitaciones son públicas, libres de discriminación y de fácil acceso para mujeres y hombres.

Nuestras modalidades de capacitación son:

- Virtual sincrónica
- Virtual asincrónica
- Presencial
- Simulación

Durante el 2022, tuvimos diferentes espacios de capacitación y sensibilización a nuestro equipo para la preservación de la salud física y mental, dado el impacto identificado de los riesgos psicosociales, osteomusculares y factores biológicos, desarrollamos actividades de promoción, prevención, asesoría y asistencia técnica.

La **semana de la salud** tuvo un enfoque en la salud y bienestar de nuestros colaboradoras y colaboradores

25 Actividades programadas

+300 Participantes Medicarte

+150 Participantes Cruz Verde y familias

Media de horas de formación

	2020	2021	2022	%Crec*
General	**12,7**	**20,0**	**28,7**	**44% ▲**
Mujeres	12,7	20,0	**32,0**	60% ▲
Hombres	12,5	20,0	**20,6**	3% ▲
Gerentes	31,0	32,0	**22,6**	-29% ▼
Coordinador o jefe	20,2	17,0	**42,0**	147% ▲
Líder	12,7	26,0	**45,0**	73% ▲
Analista	17,8	31,0	**22,0**	-29% ▼
Auxiliar	9,8	70,0	**19,0**	-73% ▼
Operativo	4,1	13,0	**42,0**	223% ▲

**Variaciones respecto al 2021*



A través de la creación, transmisión y preservación del conocimiento generamos experiencias memorables e impactamos de forma positiva en el bienestar y calidad de vida de nuestro equipo

El acompañamiento, la motivación y la entrega de herramientas y habilidades, son parte de los pilares en nuestra gestión, buscamos ser una organización centrada en las personas. Nuestro propósito es ofrecer el mejor servicio a nuestros pacientes, cuidadores, familiares y clientes

Nuestros retos para el 2023

- Certificación Sello Plata – Programa Equipares.
- Escuelas de formación y desarrollo.
- On boarding, inducción corporativa FEMSA Salud.
- Alineación y estandarización de procesos.

Temas materiales

Compromiso ambiental

Obj. Estratégicos

Fidelizar clientes

ODS priorizados

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Compromiso ***Ambiental***



En Medicarte velamos por la sostenibilidad ambiental. Estamos comprometidos con la protección ambiental y buscamos prevenir y evitar el impacto negativo derivado de nuestras actividades, productos y servicios. Buscamos una armónica relación entre el crecimiento rentable de nuestra organización y el desempeño ambiental.

¡Queremos y cuidamos el medio ambiente!

GRI 3-3



Trabajamos en la implementación y ejecución del sistema de gestión ambiental, con enfoque en la mejora continua, la prevención y control de la contaminación, la protección del medio ambiente, la ecoeficiencia en nuestra cadena de abastecimiento buscando preservar la biodiversidad, y la reducción del impacto ambiental

Política de compromiso con el Medio Ambiente:

- Cumplimiento normatividad vigente
- Promoción del mejoramiento continuo del comportamiento ambiental
- Prevención de la contaminación y preservación de los recursos naturales
- Adecuada gestión de residuos y reciclaje
- Fomento de una cultura de respeto con el medio ambiente a través de la educación y campañas de sensibilización
- El mejoramiento del desempeño ambiental y del cuidado de los recursos naturales
- Seguimiento y monitoreo continuo

Nos comprometemos a implementar medidas encaminadas a prevenir, controlar y reducir los impactos ambientales negativos derivados de nuestra actividad.

Sistema de Gestión Ambiental de Medicarte

SIGAME

Fomentamos la construcción de un entorno ambientalmente sano en el marco de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados, el bienestar del personal y las condiciones ambientales en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de nuestra organización.

Nuestro enfoque:

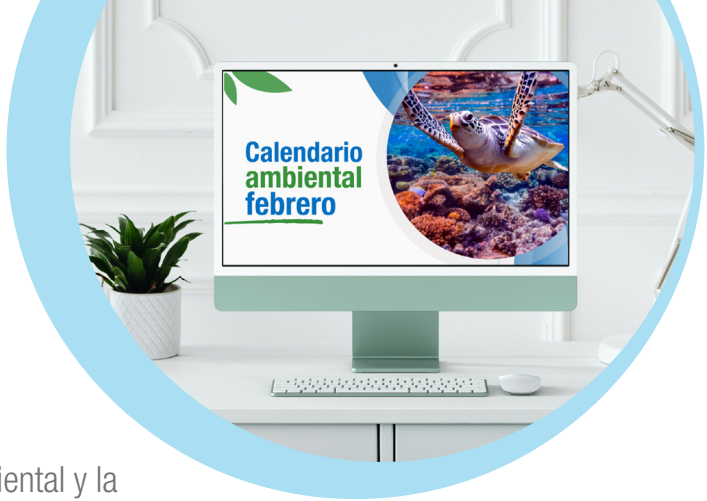
- Protección y cuidado del medio ambiente
- Cumplimiento de requisitos legales
- Mejora continua del desempeño ambiental
- Principio de precaución para el desarrollo sostenible

No presentamos incumplimientos de la normatividad ambiental vigente

GRI 2-27

Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria - GAGAS -





Estrategias y resultados de cambio durante 2022

- Proyección y definición de la ruta de trabajo para la formulación de SIGAME.
- Seguimiento a indicadores ambientales, por medio de un análisis del comportamiento ambiental y la definición de planes de acción que aseguran el mejoramiento continuo.
- Desarrollo de estrategias y gestión de recursos que garanticen un adecuado manejo de los residuos peligrosos y no peligrosos.
- Promoción del manejo eficiente de energía y agua, favoreciendo espacios amplios que incluyan luz natural dentro de las sedes, con el fin de disminuir el uso de luz artificial durante las horas diurnas.
- Puesta en funcionamiento de diferentes estrategias de sensibilización, reflexión y comunicación dentro del compromiso que se tiene con el medio ambiente frente a la generación de conciencia ambiental en el personal.
- Fortalecimiento del equipo de gestión ambiental.
- Creación de calendario ambiental con entregas mensuales.



Desempeño Ambiental

GRI 301-2

Los residuos aprovechables son aquellos productos que no se degradan de forma fácil y pueden ser reutilizados en nuevos procesos como materia prima. Los principales aprovechables que producimos son: papeles, plásticos, chatarra, vidrio, partes y equipos obsoletos o en desuso, entre otros.

Trabajamos juntos y juntas por un futuro sostenible

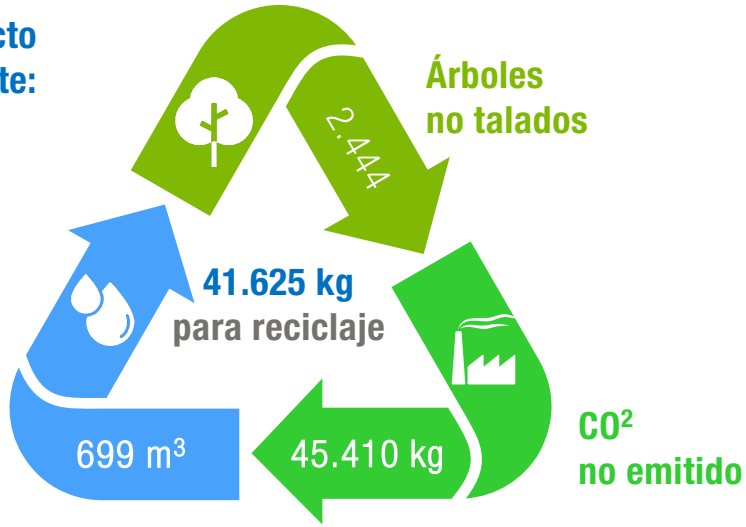


Durante el año 2022:

41% **Residuos aprovechados en RECICLAJE**

↑ 22% (34.120 en 2021)

Nuestro impacto en el ambiente:



Nuestro consumo de recursos en 2022:

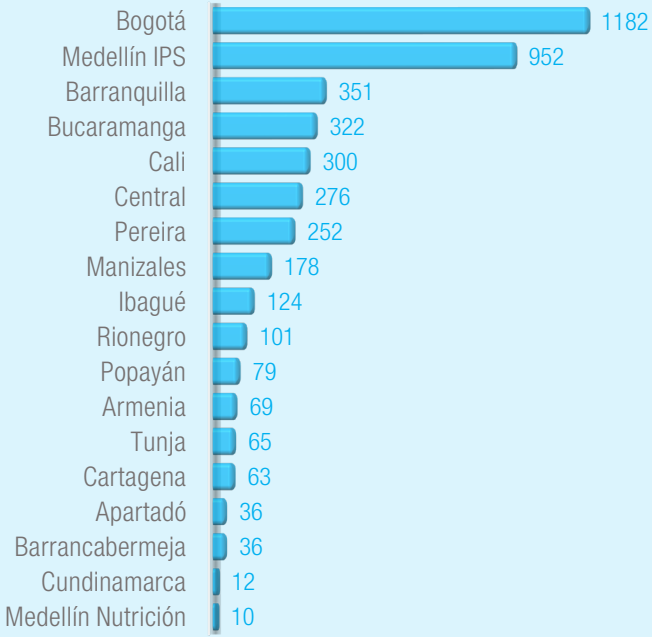
GRI 303-4 GRI 303-5

4.408 m³ **Consumo de agua**

↑ 22% (3.615m³/año en 2021)

70% del **Consumo de agua** se concentra en las sedes de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali.

Consumo de agua a nivel nacional m³/año



Las sedes de Cartagena y Manizales fueron exoneradas de presentar la caracterización de aguas residuales por parte de la autoridad ambiental, al ser clasificadas como generadoras de aguas residuales domésticas.

GRI 302-1

804.881 kW **Consumo de energía**

↑ 11% (726.164 kW/año en 2021)

3.451 lt Gasolina corriente

911,18 Galones imperiales

69% del **Consumo de energía** se concentra en las sedes de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali.

Consumo energético a nivel nacional KW/año



Para el consumo consciente y responsable del agua y energía, se presentaron estrategias, frente al uso eficiente y sostenible.

La gasolina corriente equivale galones imperiales, los cuales son procedentes de fuentes de energía no renovables.

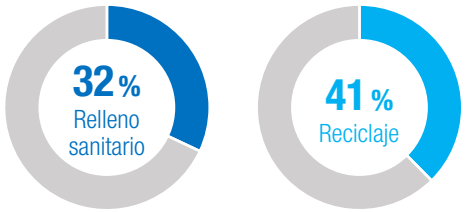
Gestión de Residuos

GRI 306-2

Los residuos que se generaron dentro de las actividades clínicas y administrativas, garantizamos las adecuadas técnicas de tratamiento y disposición final.

Durante el año 2022:

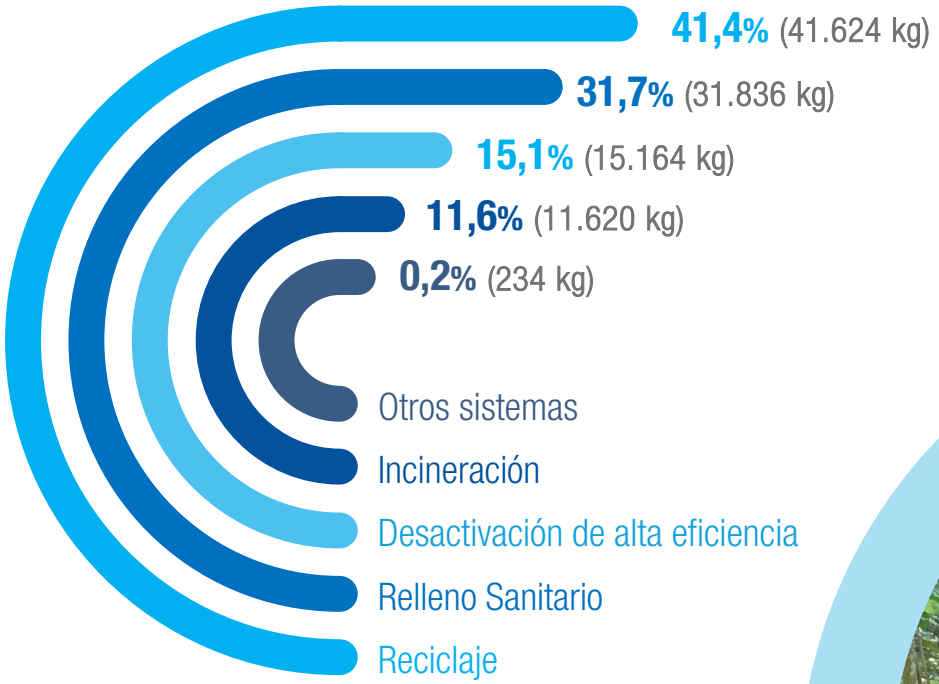
73% **Residuos Generados**
100.480 kg
↑ 22% (82.331 kg en 2021)



La principal causa de este incremento fue la apertura de nuevas sedes y la reactivación de la atención presencial, que lleva a un incremento en el uso de elementos de protección personal para garantizar la seguridad de los pacientes y del personal asistencial.



La destinación final de nuestros residuos:



Realizamos un proceso de auditoría externa al 100% de los proveedores que prestan el servicio de tratamiento y/o disposición final de residuos peligrosos, logramos validar el cumplimiento de la normatividad, la adecuada gestión y las condiciones contractuales.

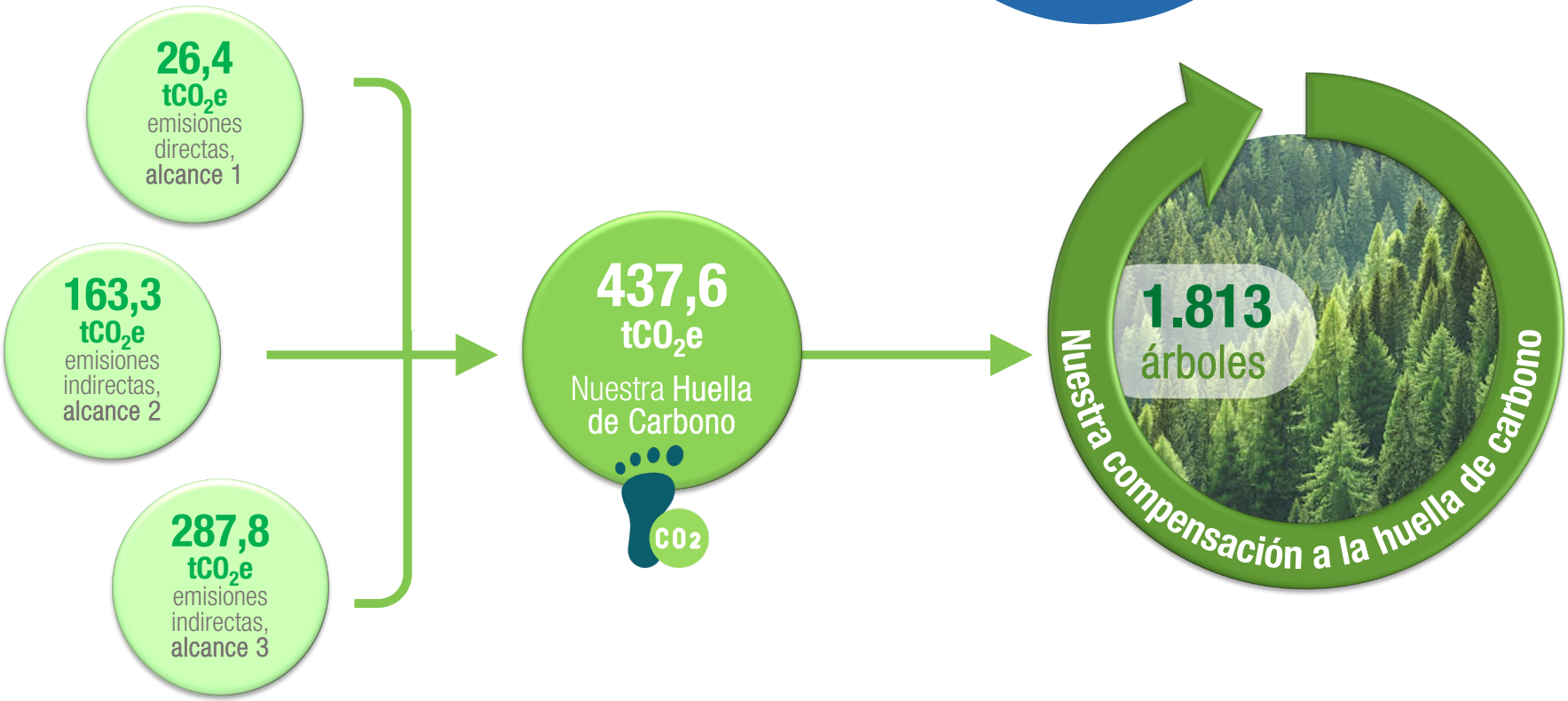


Gestión de Residuos

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3

Estamos comprometidos con la reducción de los impactos negativos, la adecuada gestión ambiental y la contribución en la reducción de la problemática del calentamiento global.

Realizamos la medición para los GEI directos[6] e indirectos[7], incluimos para el cálculo los siguientes gases: dióxido de carbono -CO_2-, gas metano -CH_4- y dióxido de nitrógeno -N_2O-.



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

El cambio es Medicarte

Sembratón

Llevamos a cabo nuestra primera jornada de siembra de árboles **“Sembratón Cruz Verde – Medicarte”**, con el fin de reducir y compensar nuestra huella de carbono organizacional.



Talleres de Conciencia Ambiental

Continuamos promoviendo la adecuada segregación de los residuos, a través de la campaña educativa y de sensibilización de la correcta segregación de los residuos sólidos. Al separar los residuos evitamos que puedan contaminarse entre ellos, y es más fácil tratarlos de forma correcta.



Una correcta separación y aprovechamiento de los residuos sólidos conlleva a una reducción del impacto sobre el ambiente, incrementando el bienestar para todos.

Contribuimos con la adecuado segregación de los residuos de medicamentos



Tomado de: https://www.puntoazul.com.co

Nuestros retos para el 2023

Nos trazamos acciones de mejora para el logro de nuestros objetivos y metas en el eje Nuestro Planeta:

1. Fortalecer el Sistema de Gestión Ambiental de Medicarte – SIGAME.
2. Crear iniciativas que tengan como objetivo la inclusión de la economía circular.
3. Fortalecer la gestión de residuos sólidos generados que impactan el ambiente.
4. Desarrollar actividades que mitiguen y reduzcan la huella de carbono organizacional.
5. Aplicar estrategias para reducir las emisiones directas e indirectas.
6. Realizar iniciativas que involucren a la comunidad en el cuidado del medio ambiente.

Temas materiales

Sostenibilidad Financiera

Obj. Estratégicos

Sostenibilidad Financiera

ODS priorizados

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Sostenibilidad ***Financiera***

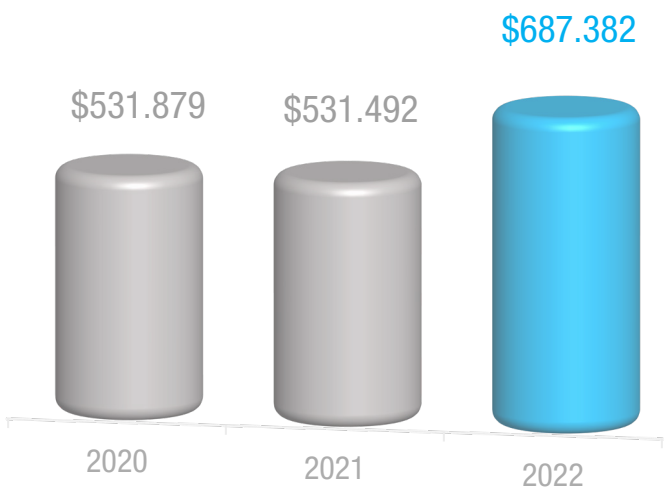


Estamos comprometidos en garantizar una excelencia asistencial, operativa y financiera, logrando estabilidad, crecimiento y optimización de los recursos en la Organización.

¡Buscamos ser sostenibles y perdurables en el tiempo!

GRI 3-3

En Medicarte la información financiera se prepara de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF- aprobadas en Colombia, y con las demás disposiciones legales emitidas por las entidades de vigilancia y control. Esta información fue auditada por Ernst & Young Audit S.A.S, comprende el periodo de 01 de enero a 31 de diciembre del año 2022. **GRI 2-3 GRI 2-5**.



Estado de Resultados

GRI 201-1

**Variaciones en millones COP*

En los resultados financieros para el año 2022, se evidencia un incremento en los ingresos del **29%** con respecto al año 2021, pasando de $531.492 a **$687.382** millones/año, frente al cumplimiento del presupuesto a nivel de ingresos tenemos un resultado de **+15,4 pp**.

Al cierre del año 2022, se registraron resultados económicos positivos, con una utilidad antes de impuesto de $38.440 millones de pesos y una utilidad neta final, después de impuestos de $24.695 millones de pesos, que corresponde a un **cumplimiento del presupuesto de +21,3 pp**.

El resultado logrado está explicado principalmente por el incremento de pacientes provenientes de la liquidación de las EPS Coomeva y EPS Medimas, así como nuevos pacientes de los convenios actuales, fortalecimiento de nuestros modelos de atención que logran mayor adherencia y gestión del riesgo en los pacientes, al igual que la eficiencia en costos y gastos, entre otros.

Balance General

GRI 201-1

**Variaciones en millones COP*

Unos activos que pasaron de $229.608 en 2021 a $240.440 millones en el 2022, con un incremento del 4,7%, mientras que los pasivos disminuyeron en un -5,4% pasando de $168.664 en 2021 a $159.637 en el 2022.



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

Las cuentas deudoras comerciales por cobrar para 2022, pasaron de $128.392 millones en 2021 a $126.557 millones, con una reducción de $1.835 millones. El valor correspondiente al deterioro de cartera ha sido calculado de acuerdo a la aplicación de la NIIF 9 Instrumentos Financieros, la cual incorpora el concepto de pérdida esperada en la determinación de las estimaciones de deterioro sobre la cartera de clientes. El efecto inicial se encuentra registrado en el rubro de patrimonio, y es de conocimiento de la Junta Directiva, que representa el 100% de los accionistas y la misma es objeto de revisión mensual por el Comité Ejecutivo. El acumulado a este periodo es por $27.210 millones para cubrir las posibles pérdidas que puedan producirse.

- La cuenta de activos por impuestos corrientes al cierre por $18.436 millones corresponde a anticipo impuesto a la renta, saldo a favor de IVA, anticipo industria y comercio.

- Los inventarios al 31 de diciembre de 2022 por $ 56.492 millones, corresponden a medicamentos e insumos.

- Las propiedades planta y equipo al cierre de 2022 por un valor neto de $ 17.900 millones, incluyen su costo más el valor revaluado de las construcciones, menos la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro del valor acumuladas, si las hubiera.

- Los activos intangibles, neto al 31 de diciembre de 2022 por un valor de $ 9.273 millones, corresponden a licencias, seguros, programas de computador y proyectos.

El pasivo al 31 de diciembre de 2021 cerró con $168.664 millones el cual decreció en $9.027 millones, con una cifra final de **$159,637 millones** a diciembre de 2022, incluyendo: obligaciones financieras, acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, cuentas por pagar a relacionadas, pasivos por impuestos corrientes, beneficios a empleados, otros pasivos no financieros, y pasivos por arrendamiento, clasificados y revelados de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Por su parte, decrecen los pasivos debido a la disminución de las cuentas por pagar con relacionadas, dado a pagos por mayores flujos de caja.

El patrimonio de los accionistas pasa de $60.944 millones en 2021 a $80.803 millones en 2022.

Los Estados Financieros y otros informes relevantes, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o a 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 2022

GRI 201-1



$ 32.346.118.476
en pago a colaboradores



$ 33.452.925
en capacitación a colaboradores



$ 609.402.505.015
en pago a proveedores

Gestión de Cartera

GRI 201-1

**Variaciones en millones COP*

Tuvimos un resultado positivo en el recaudo, generando mayor liquidez, reducción de días de cartera y por tanto un mejor ciclo de ingreso. Generado principalmente por:

- Reducción en el ciclo operativo de los procesos facturación y radicación.
- Mayor velocidad y recaudo de cartera para las prestaciones financiadas con presupuestos máximos.
- Artículación continua de procesos con las aseguradoras para optimizar el ciclo de atención, operación y recaudo.

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 Medicarte, o que puedan afectar los resultados del ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2022.

Prácticas de Adquisición:

Proporción de gasto en proveedores locales

GRI 204-1

Dentro de nuestras prácticas de adquisición fomentamos la compra a proveedores locales, dando prioridad en el proceso de contratación. En el año 2022, se realizaron pagos totales a 633 proveedores por $609.402.505.015, siendo el **99,9%** destinado a proveedores locales. Los proveedores internacionales nos entregan servicios de software, dominios y licencias.



Evaluación previsible de la sociedad

En lo referente a la continuidad, tanto 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, definimos un plan estratégico de corto plazo que permita el cumplimiento de nuestras metas para el año 2023, enfocado principalmente en:

- Mantener y ampliar nuestra base de población atendida a través de nuevos convenios con clientes actuales y potenciales, innovación en nuestros modelos de atención, expandiendo nuestro negocio hacia nuevas ciudades del territorio nacional.
- Continuar con la gestión de resultados en salud y calidad, principalmente en las patologías de la cuenta de alto costo, además de la acreditación en salud, certificación de buenas prácticas en la central de mezclas, entre otros.
- Evolucionar la experiencia del paciente en la ruta de innovación y transformación digital de nuestros procesos de atención.
- Optimizar del ciclo del ingreso en las diferentes fases del proceso, desde la programación del paciente, hasta el recaudo de la factura por los servicios entregados.
- Continuar avanzando en el modelo operacional, fortaleciendo la gestión de cartera, minimización de inventarios y mejorando el flujo caja.
- Lograr mayores eficiencias en los procesos que nos permitan reducir los costos y gastos.
- Crear valor económico, alcanzando la meta de EBIT para el año 2023.

Operaciones celebradas con los socios y vinculados económicos

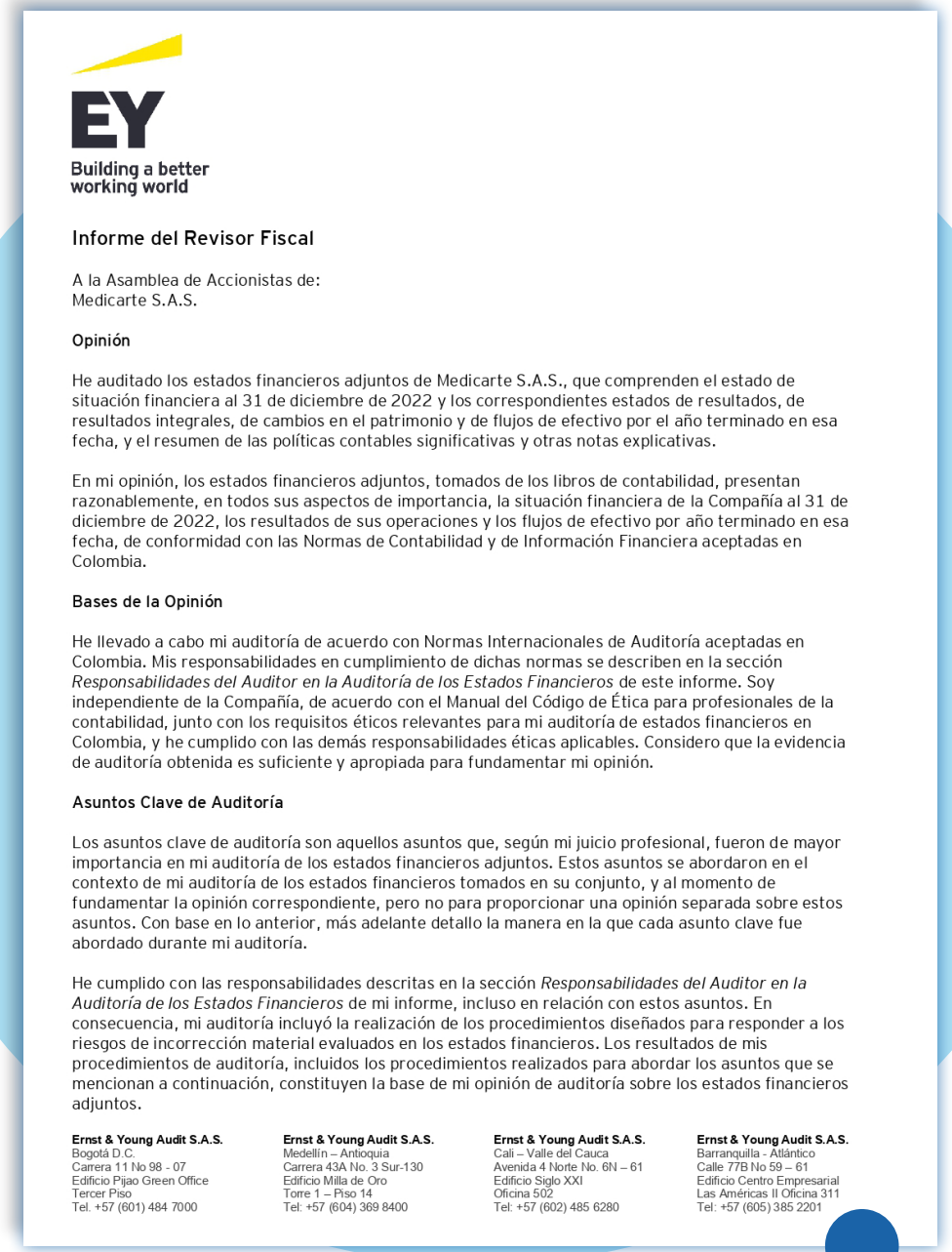
Las operaciones efectuadas por Medicarte con sus accionistas y administradores, han sido realizadas en términos de mercado, sin violaciones a las políticas organizacionales o legales. Todas ellas han sido debidamente autorizadas por el órgano competente y debidamente formalizadas, y han sido reveladas en las notas de los estados financieros de 2022.

Estados Financieros

GRI 201-1

Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2022.

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.



EY
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 2022 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 2022, 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.

Asuntos Clave de Auditoría

Los asuntos clave de auditoría son aquellos asuntos que, según mi juicio profesional, fueron de mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros adjuntos. Estos asuntos se abordaron en el contexto de mi auditoría de los estados financieros tomados en su conjunto, y al momento de fundamentar la opinión correspondiente, pero no para proporcionar una opinión separada sobre estos asuntos. Con base en lo anterior, más adelante detallo la manera en la que cada asunto clave fue abordado durante mi auditoría.

He cumplido con las responsabilidades descritas en la sección *Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros* de mi informe, incluso en relación con estos asuntos. En consecuencia, mi auditoría incluyó la realización de los procedimientos diseñados para responder a los riesgos de incorrección material evaluados en los estados financieros. Los resultados de mis procedimientos de auditoría, incluidos los procedimientos realizados para abordar los asuntos que se mencionan a continuación, constituyen la base de mi opinión de auditoría sobre los estados financieros adjuntos.

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel. +57 (601) 484 7000

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín – Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 – Piso 14
Tel: +57 (604) 369 8400

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali – Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N – 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502
Tel: +57 (602) 485 6280

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 – 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (605) 385 2201

Building a better working world

Asunto clave de auditoría	Respuesta de auditoría
Reconocimiento de ingresos por servicios prestados no facturados al cierre del año Como se menciona en la nota 3.14, la Compañía obtiene sus ingresos por la prestación de servicios de salud a pacientes adscritos y/o vinculados a las EPS y entidades públicas y privadas con las que Medicarte S.A.S., ha suscrito contratos. Debido a la naturaleza de los servicios prestados, al cierre de cada mes se reconocen ingresos por aquellas dispensaciones a usuarios que no han podido ser facturadas a los clientes, pero de las cuales ya se ha transferido el bien o prestado el servicio de salud, es decir, se ha configurado el ingreso bajo lo dispuesto en IFRS 15, y su contrapartida se detalla en las cuentas por cobrar, como se ve en la nota 4, a fin de mantener un control sobre la formalización de dicha facturación. El saldo de estos ingresos y cuenta por cobrar al 31 de diciembre de 2022 es de $27,080,773 (miles de pesos). La auditoría de este saldo implicó una extensión mayor en los procedimientos de auditoría aplicados en la evaluación de las estimaciones de la administración para la identificación de los ingresos realizados no radicados, debido al tamaño, las incertidumbres y los requerimientos que se tienen para la realización de estos y por esto, he considerado esta área como un asunto clave de auditoría.	Mis procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros: • Obtener un entendimiento sobre el proceso de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias y su ambiente de control. • Evaluación de la metodología de la estimación utilizada por la Compañía. • Análisis de los supuestos significativos relacionados, principalmente órdenes de despacho. • Inspección de los soportes de las transacciones relacionadas con la estimación de ingresos no radicados. • Análisis de su reconocimiento a partir de la transferencia del riesgo y, sobre esto último, verificación de los soportes que respaldan dicha transferencia, incluyendo la evaluación de la integridad y precisión de los datos utilizados en nuestra evaluación. • Ejecución de procedimientos analíticos y evaluación de la documentación soporte de eventos posteriores tales como, facturación radicada, notas crédito y realización de la cartera. • Evaluación de lo apropiado de las revelaciones incluidas en los estados financieros.

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.

Building a better working world

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

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 incorrección 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.

Building a better working world

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno de la Compañía, determiné los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del período actual y que son, en consecuencia, asuntos clave de la auditoría. Describí esos asuntos en mi informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente el asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, se determine que un asunto no se debería comunicar en mi informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público del mismo.

Otros Asuntos

Los estados financieros bajo normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia de Medicarte S.A.S. al 31 de diciembre de 2021, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por mí, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, sobre los cuales expresé mi opinión sin salvedades el 9 de febrero de 2022.

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; 3) La información contenida en las planillas integradas de liquidación de aportes, y en particular la relativa a los afiliados, y la correspondiente a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables al 31 de diciembre de 2022, así mismo, a la fecha mencionada la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral; y 4) 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 6 de marzo de 2023.

MARITZA RAMIREZ OROZCO

Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2023.03.06 13:54:43 -05'00'

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

Medellín, Colombia
6 de marzo de 2023

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

Estados de Situación Financiera

	Nota	31 de diciembre de 2022	2021
		(En miles de pesos)	
Activos			
Efectivo	4	$ **2,456,640**	$ 2,906,888
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	5	**126,556,979**	128,392,205
Activos por impuestos corrientes.	6	**18,436,127**	15,318,441
Inventarios, neto	7	**56,491,686**	51,454,822
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	13	**289,957**	257,735
Total activos corrientes		**204,231,389**	198,330,091
Activo por derecho de uso, neto	8	**8,989,245**	9,476,724
Propiedades y equipo, neto	9	**17,899,567**	15,052,966
Activos intangibles, neto	10	**9,273,052**	6,056,115
Activos por impuestos diferidos, neto	6	**47,145**	692,358
Total activos no corrientes		**36,209,009**	31,278,163
Total activos		$ **240,440,398**	$ 229,608,254
Pasivos			
Pasivos Corrientes			
Pasivo por derecho de uso	8	$ **4,329,119**	$ 3,820,642
Obligaciones financieras	11	**1,060,796**	3,108,533
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	12	**21,651,314**	6,914,639
Cuentas por pagar a relacionadas	13	**107,586,592**	130,801,991
Pasivos por impuestos corrientes	6	**16,545,688**	14,342,767
Beneficios a empleados	14	**3,106,650**	2,553,255
Otros pasivos no financieros	15	**152,066**	1,050,748
Total pasivos corrientes		**154,432,225**	162,592,575
Pasivo por derecho de uso	8	**5,204,927**	6,071,868
Total pasivos no corrientes		**5,204,927**	6,071,868
Total pasivos		**159,637,152**	168,664,443
Capital social		**9,572,489**	9,572,489
Prima en colocación de acciones		**10,270,181**	10,270,181
Reservas		**3,735,003**	3,735,003
Utilidades retenidas		**30,611,727**	15,420,960
Resultado del ejercicio		**24,695,404**	21,701,081
Otro resultado integral		**1,674,345**	–
Utilidad por efecto de conversión a NCIF		**244,097**	244,097
Total, Patrimonio	16	**80,803,246**	60,943,811
Total pasivos más patrimonio		$ **240,440,398**	$ 229,608,254

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

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER Fecha: 2023.03.06 13:33:44 -05'00'
Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA — Firmado digitalmente por EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA Fecha: 2023.03.06 10:41:57 -05'00'
Edwin Guerra Lopera
Contador Público
Tarjeta Profesional 249485–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO — Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO Fecha: 2023.03.06 13:55:04 -05'00'
Maritza Ramírez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398–T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S – TR–530
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2023)

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

Estado de Resultados Integrales

	Nota	Años terminados Al 31 de diciembre de 2022	2021
		(En miles de pesos, excepto la utilidad por acción)	
Ingresos de actividades ordinarias	17	$ **687,381,951**	$ 531,492,355
Costo de ventas	18	**(634,321,137)**	(488,291,016)
Utilidad bruta		**53,060,814**	43,201,339
Gastos de administración y ventas	19	**(13,972,429)**	(10,562,257)
Otros ingresos	20	**392,202**	818,633
Otros gastos	21	**(138,107)**	(205,937)
Utilidad en actividades de la operación		**39,342,480**	33,251,778
Gastos financieros, neto	22	**(902,389)**	(874,839)
Utilidad antes de impuesto a las ganancias		**38,440,091**	32,376,939
Impuesto sobre la renta	6		
Corrientes		**(13,468,199)**	(10,737,811)
Diferido		**(276,488)**	61,953
Utilidad Neta		$ **24,695,404**	$ 21,701,081
Utilidad por acción		**12.9**	11.3

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

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER Fecha: 2023.03.06 13:34:13 -05'00'
Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA — Firmado digitalmente por EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA Fecha: 2023.03.06 10:42:16 -05'00'
Edwin Guerra Lopera
Contador Público
Tarjeta Profesional 249485–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO — Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO Fecha: 2023.03.06 13:55:25 -05'00'
Maritza Ramírez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398–T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S – TR–530
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2023)

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

Estado de Otros Resultados Integrales

	Años terminados Al 31 de diciembre de 2022	2021
Utilidad del periodo	**$ 24,695,404**	$ 21,701,081
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificaran al resultado del periodo antes de impuestos		
Revaluación de edificaciones	**2,043,070**	–
Otro resultado integral que no se reclasificaran al resultado del periodo antes de impuestos	**2,043,070**	–
Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo		
Efecto de la revaluación de edificaciones	**(368,725)**	–
Total, Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo	**(368,725)**	–
Total, otros resultados integrales	**1,674,345**	–
Resultados integrales totales	**$ 26,369,749**	$ 21,701,081

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER Fecha: 2023.03.06 13:34:37 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA — Firmado digitalmente por EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA Fecha: 2023.03.06 10:42:37 -05'00'

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

MARITZA RAMIREZ OROZCO — Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO Fecha: 2023.03.06 13:55:45 -05'00'

Maritza Ramírez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398–T
(Designada por Ernst & Young Audit S.A.S – TR–530)
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2023)

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

Estados de Flujos de Efectivo

	Años terminados Al 31 de diciembre de 2022	2021
Flujos de efectivo por las actividades de operación:		
Resultado integral del año	**$ 24,695,404**	$ 21,701,081
Ajustes para conciliar el resultado con el efectivo neto provisto por las actividades de operación		
Depreciaciones y amortizaciones	**2,672,964**	2,867,353
Amortización activo por derecho de uso	**3,872,694**	3,523,163
Intereses de pasivos por derecho de uso	**669,769**	534,184
Deterioro de cartera	**1,610,670**	1,315,502
Impuesto de renta y complementarios	**13,468,199**	10,737,810
Impuesto diferido	**276,488**	(61,953)
Bajas de propiedades y equipo	**23,182**	26,985
Recuperación deterioro de cartera	**(1,128,329)**	(2,215,601)
Recuperación deterioro de inventario	**(81,470)**	(204,435)
Intereses causados	**–**	10,580
	46,079,571	38,234,669
Cambios en activos y pasivos:		
Disminución en deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	**1,320,663**	27,212,358
Aumento en inventarios	**(4,955,394)**	(20,582,948)
Disminución en acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	**(8,478,724)**	(29,670,606)
Aumento en beneficios a los empleados	**553,395**	709,276
Disminución (aumento) en otros pasivos no financieros	**(898,682)**	713,729
(Disminución) activos por derecho de uso	**(3,385,215)**	(6,358,937)
Disminución pasivos por derecho de uso	**3,390,459**	6,358,937
Aumento en impuesto a las ganancias pagado	**(14,382,964)**	(7,942,719)
Aumento distribución dividendos	**(6,510,314)**	(4,282,688)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	**12,732,795**	4,391,071
Flujos de efectivo por actividades de inversión:		
Adquisición de propiedades y equipo	**(2,762,882)**	(4,836,764)
Venta de propiedades y equipo	**–**	1,096,159
Adquisición de activos intangibles y diferidos	**(3,953,732)**	(5,677,290)
Efectivo neto usado en actividades de inversión	**(6,716,614)**	(9,417,895)
Flujos de efectivo por actividades de financiación:		
Disminución en pago de obligaciones financieras	**(2,240,136)**	(2,628,609)
Intereses pagados	**192,399**	289,902
Pagos por arrendamiento financiero	**(4,418,692)**	(3,955,472)
Efectivo neto usado en las actividades de financiación	**(6,466,429)**	(6,294,179)
(Disminución) de efectivo	**(450,248)**	(11,321,003)
Efectivo al inicio del año	**2,906,888**	14,227,891
Efectivo al final del año	**$ 2,456,640**	$ 2,906,888

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

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER Fecha: 2023.03.06 13:35:23 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA — Firmado digitalmente por EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA Fecha: 2023.03.06 10:43:09 -05'00'

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

MARITZA RAMIREZ OROZCO — Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO Fecha: 2023.03.06 13:56:24 -05'00'

Maritza Ramírez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398–T
(Designada por Ernst & Young Audit S.A.S – TR–530)
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2023)

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

Estados de Cambios en el Patrimonio

	Capital suscrito y pagado	Prima en colocación de acciones	Reserva fondo garantías	Reserva legal	Resultado integral del año	Utilidades acumuladas Resultados ejercicios anteriores	Efectos por conversión NIIF	Otro Resultado Integral	Total, patrimonio
Saldo al 01 de enero de 2021	$ 9,572,489	$ 10,270,181	$ 2,854,003	$ 881,000	$ 14,906,959	$ 4,796,689	$ 244,097	–	$ 43,525,418
Pago de dividendos	–	–	–	–	–	(4,282,688)	–	–	(4,282,688)
Traslado del resultado anterior	–	–	–	–	(14,906,959)	14,906,959	–	–	–
Resultado integral del periodo	–	–	–	–	21,701,081	–	–	–	21,701,081
Saldo al 31 de diciembre de 2021	9,572,489	10,270,181	2,854,003	881,000	21,701,081	15,420,960	244,097	–	60,943,811
Pago de dividendos	–	–	–	–	–	**(6,510,314)**	–	–	**(6,510,314)**
Traslado del resultado anterior	–	–	–	–	**(21,701,081)**	**21,701,081**	–	–	–
Otro Resultado Integral	–	–	–	–	–	–	–	**1,674,345**	**1,674,345**
Resultado integral del periodo	–	–	–	–	**24,695,404**	–	–	–	**24,695,404**
Saldo al 31 de diciembre de 2022	**$ 9,572,489**	**$ 10,270,181**	**$ 2,854,003**	**$ 881,000**	**$ 24,695,404**	**$ 30,611,727**	**$ 244,097**	**$ 1,674,345**	**$ 80,803,246**

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

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Fecha: 2023.03.06 13:35:03 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA
Firmado digitalmente por EDWIN NORBEY GUERRA LOPERA
Fecha: 2023.03.06 10:42:54 -05'00'

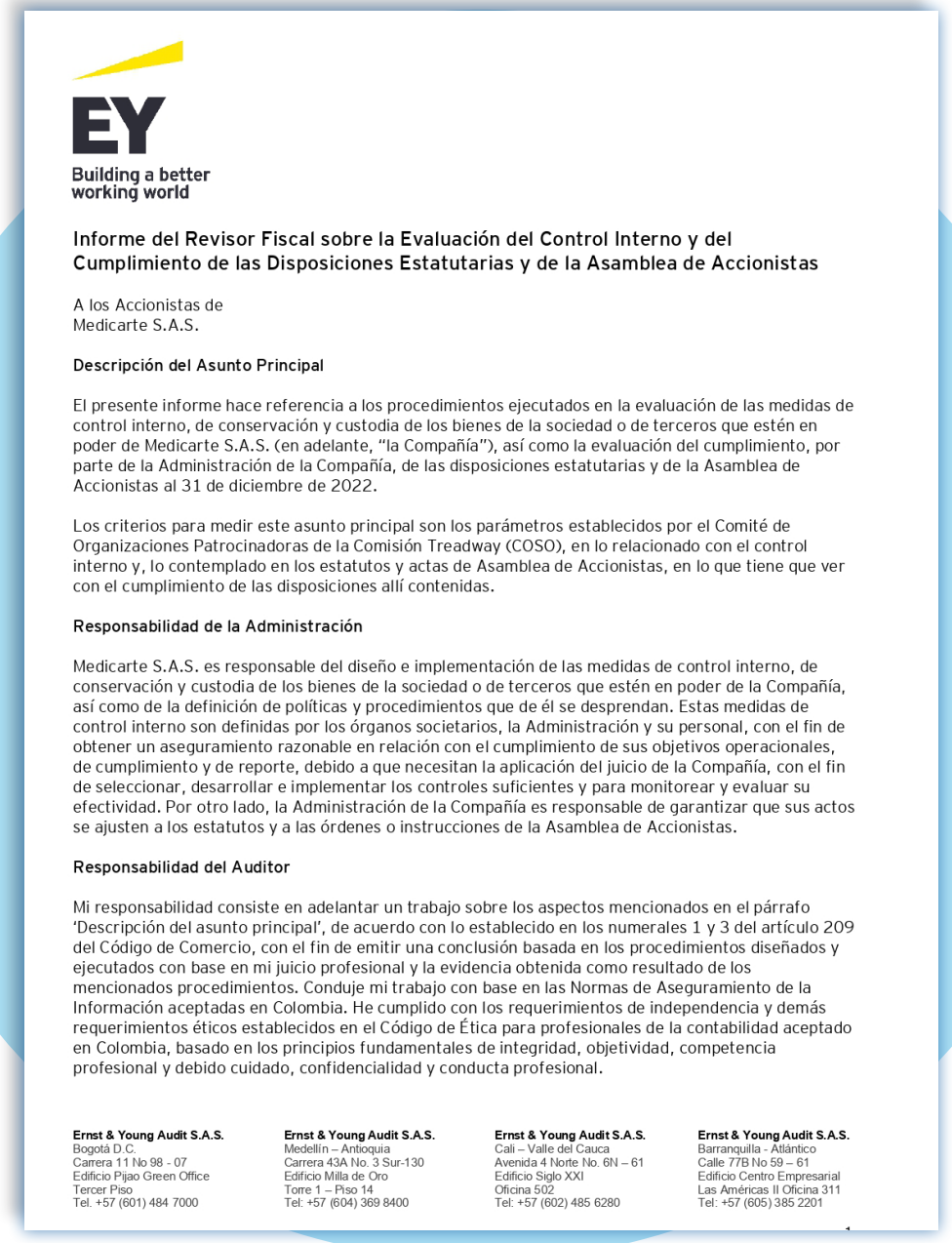
Edwin Guerra Lopera
Contador Público
Tarjeta Profesional 249485–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2023.03.06 13:56:03 -05'00'

Maritza Ramírez Orozco
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 249398–T
(Designada por Ernst & Young Audit S.A.S – TR–530)
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2023)

Certificación e Informe del Revisor Fiscal

GRI 2-5



Building a better working world

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

A los Accionistas de
Medicarte S.A.S.

Descripción del Asunto Principal

El presente informe hace referencia a los procedimientos ejecutados en la evaluación de las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en poder de Medicarte S.A.S. (en adelante, "la Compañía"), así como la evaluación del cumplimiento, por parte de la Administración de la Compañía, de las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas al 31 de diciembre de 2022.

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

Responsabilidad de la Administración

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

Responsabilidad del Auditor

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

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel. +57 (601) 484 7000

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín – Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 – Piso 14
Tel: +57 (604) 369 8400

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali – Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N – 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502
Tel: +57 (602) 485 6280

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 – 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (605) 385 2201

Building a better working world

Procedimientos Realizados

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

- Lectura de los estatutos y actas de Asamblea de Accionistas por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, con el fin de evaluar si las disposiciones o instrucciones allí contenidas han sido implementadas durante el período, o cuentan con un adecuado cronograma de implementación.
- Indagaciones con la Administración acerca de cambios a los estatutos que tuvieron lugar en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022, así como posibles cambios que se tienen proyectados.
- Inspección de documentos que soporten el cumplimiento de las disposiciones que dieron lugar a los cambios en los estatutos efectuados en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022.
- Entendimiento y evaluación del diseño y pruebas de operatividad, con alcance definido según el criterio del auditor, de los controles a nivel de entidad, establecidos por la Compañía por cada uno de los elementos del control interno.
- Entendimiento y evaluación del diseño de los controles, con alcance definido según el criterio del auditor, sobre procesos significativos que afectan materialmente la información financiera de la Compañía.
- Seguimiento a los planes de acción ejecutados por la Compañía como respuesta a las deficiencias identificadas en períodos anteriores o durante el período cubierto por el presente informe.

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

Conclusión

Concluyo que, al 31 de diciembre de 2022, las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que están en su poder, de Medicarte S.A.S. existen y son adecuadas, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) y que la Administración de la Compañía ha dado cumplimiento a las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas, con base en los criterios de medición antes expuestos.

Building a better working world

Otros Asuntos

Mis recomendaciones sobre oportunidades de mejora en el control interno han sido comunicadas a la Administración por medio de cartas separadas. Adicional a los procedimientos detallados en el presente informe, he auditado, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, los estados financieros de Medicarte S.A.S. al 31 de diciembre de 2022 bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, sobre los cuales emití mi opinión sin salvedades el 6 de marzo de 2023. Este informe se emite con destino a la Asamblea de Accionistas de Medicarte S.A.S., para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito, ni distribuido a terceros.

MARITZA RAMIREZ OROZCO

Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2023.03.06 13:59:23 -05'00'

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

Medellín, Colombia
6 de marzo de 2023

Agradecimientos



Damos las gracias a los Accionistas, por el decidido apoyo y confianza brindado en todos los procesos emprendidos durante el año 2022. Estos resultados dan cuenta de la solidez de la organización y de la continuidad en el tiempo gracias al trabajo en equipo.

Resaltamos la labor y damos las gracias a nuestros colaboradores y colaboradoras 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.

Información Adicional:

Se deja constancia que, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 447 del Código de Comercio y la medida 100 de la Circular 003 de 2018, los informes, el balance, informe de gobierno, sus anexos y demás documentos exigidos por la Ley, estuvieron a disposición de los Accionistas con la anticipación debida en las oficinas de la administración. De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995, copia de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad fue entregado oportunamente al Revisor Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros.

La Junta Directiva en su sesión del 08 de marzo del año 2023 aprobó y acogió como suyo el presente informe y lo respalda en todo su contenido y alcance.

Tabla de ***Contenido GRI***

GRI 1



Declaración de uso: Medicarte ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2022 y el 13 de diciembre de 2022.

GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales GRI aplicables: No se dispone de estándares sectoriales aplicables a reportar.

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
Contenidos Generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-1 Detalles organizacionales	3, 7, 23				
	GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	-		No procede	La organización no presenta estados financieros consolidados y no se compone de varias entidades.	
	GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5, 7, 162				
	GRI 2-4 Actualización de la información	7				
	GRI 2-5 Verificación externa	-		Información no disponible o incompleta	Este informe no fue verificado por entidades externas en los estándares GRI, se realiza verificación externa al informe de gestión y estados financieros.	
	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3, 4, 23, 24, 42, 46, 75, 80, 85, 92, 100				
	GRI 2-7 Empleados	3, 133				
	GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados	133				
	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición	32, 33				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	32, 33				
	GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	33				
	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	33				
	GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	33, 34				
	GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	33				
	GRI 2-15 Conflictos de interés	39, 40				
	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	32				
	GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	35				
	GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	35				
	GRI 2-19 Políticas de remuneración	36				
	GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración	36				
	GRI 2-21 Ratio de compensación total anual	144				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8				
	GRI 2-23 Compromisos y políticas	26, 29, 36, 38				
	GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	36				
	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	38, 41, 56, 68				
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	68, 38, 40				
	GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	51, 53, 151				
	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	23				
	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	11, 12				
	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva	-		No procede	La organización no cuenta con acuerdos de negociación colectiva	
Temas Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	15				
	GRI 3-2 Lista de temas materiales	16				
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	12, 15, 36, 49				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 3: Temas Materiales 2021	**Tema Material: Seguridad del paciente**					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	54, 56, 69				
	Tema Material: Humanizarte					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	54, 56, 69				
	Tema Material: Gestión del Conocimiento, innovación e investigación					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	102, 104, 106, 110, 112, 114, 118				
	Tema Material: Compromiso ambiental					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	148, 150				
	Tema Material: Compromiso social					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	130, 132				
	Tema Material: Sostenibilidad financiera					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	160, 162				
Temas Económicos						
GRI 201: Desempeño económico 2016	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	162, 163, 165, 166, 168				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	GRI 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	46				
GRI 204: Practicas de abasteci-miento 2016	GRI 204-1 Practicas de Adquisición: Proporción de gasto en proveedores locales	166				
GRI 205: An-ticorrupción 2016	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	38, 39, 52				
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	38, 39, 52				
	GRI 205-3 Incidentes de corrupción y medidas tomadas	52				
GRI 206: Competencia desleal 2016	GRI 206-1 Competencia desleal: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	53				
GRI 207: Fiscalidad 2019	GRI 207-1 Enfoque fiscal	53				
	GRI 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	53				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
Temas Ambientales						
GRI 301: Materiales 2016	GRI 301-2 Porcentaje de los materiales usados que son materiales reciclados	153				
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	154				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	GRI 303-4 Vertidos de agua	154				
	GRI 303-5 Consumo de agua	154				
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	157				
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	157				
	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	157				
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	155				
Temas Sociales						
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	135				
	GRI 401-3 Permiso parental	136				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales	139				
	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	139				
	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	139				
	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	146				
	GRI 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	141				
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	141				
	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	133				
	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	140				
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	141				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 404: Formación y educación 2016	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	146				
	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	146				
GRI 405: Formación y educación 2016	GRI 405-1 Diversidad e igualdad de oportunidades: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	142				
	GRI 405-2 Diversidad e igualdad de oportunidades: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	142, 144				
GRI 406: No discriminación 2016	GRI 406-1 No Discriminación: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	142				
GRI 415: Política Pública 2016	GRI 415-1 Política Pública: Contribución a partidos y/o representantes políticos	52				
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	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	75, 80, 85, 92, 100				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-1 Marketing y etiquetado: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	46				
	GRI 417-2 Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	46				
	GRI 417-3 Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	46				
GRI 418: Privacidad de los clientes 2016	GRI 418-1 Privacidad del cliente: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	51				

medicarte.com.co

Canal Medicarte

@medicarteIPS

MedicarteIPS

Medicarte

© Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2022
Unidad Gestión del Conocimiento