Medicarte 15 años

somos transformación, ciencia e innovación



2023 Memoria de Gestión y Sostenibilidad

VIGILADO Supersalud

PL-CPL-08

Nuestra
Razón de ser

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

CUID**ARTE**

APOY**ARTE**

INFORM**ARTE**




CUIDARTE
APOYARTE
INFORMARTE

Presencia en nuestra región

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





Regional **Antioquia**

Medellín (sede ppal.)	249	29.661	4,75	239.931
Rionegro	11	3.769	4,88	34.831
Apartadó	4	1.191	4,74	4.978



Regional **Centro**

Bogotá*	353	105.949	4,71	198.383
Cajicá	1	367	4,44	NA
Tunja	8	1.194	4,7	16.516
Villavicencio	3	129	NA	583

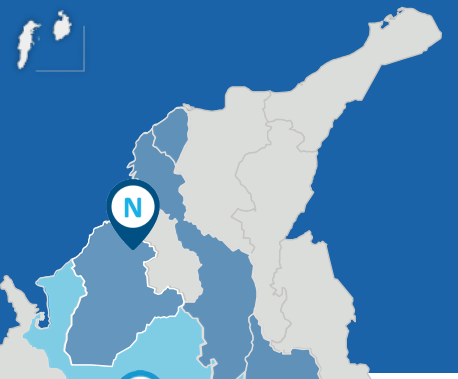


Regional **Eje Cafetero**

Armenia	12	3.059	4,82	16.257
Manizales	16	3.089	4,89	23.378
Pereira	31	5.519	4,89	50.121

**Sedes: Américas, Chapinero, Centum, CIMA, Colina Campestre, IPS Sur, Centro 93*

*** Dato por sede expresado en ingresos brutos*



Regional Norte



Barrancabermeja	7	1.082	4,95	4.067
Bucaramanga	29	8.029	4,63	49.653
Barranquilla	28	5.911	4,77	37.480
Cartagena	11	2.295	4,67	7.897
Montería	3	31	NA	NA

Regional Suroccidente



Cali	70	11.163	4,61	70.642
Ibagué	10	1.603	4,97	5.594
Popayán	9	1.186	4,86	4.153

Total país

855
Colaboradores/as

185.227
Pacientes atendidos

4,75
Satisfacción global

822.376 millones
Ingresos totales

Nuestros Resultados 2023

GRI 2-6

	Potencializar y fortalecer el talento humano	Lograr niveles de calidad superior			Sobregestionar los detalles	
	Implementación Sistema de gestión de igualdad de género	Cumplir con el plan de acreditación	Lograr las metas de composición de portafolio OTM	Lograr las metas de composición de portafolio modelos	Cumplir las metas de satisfacción de pacientes	Cumplir las metas del nivel de adherencia	Cumplir las metas de Cuenta de Alto Costo (CAC)
Meta	**≥50%**	**≥80%**	**≥70%**	**≥46%**	**≥4,7**	**≥95%**	**≥85%**
2021	NA	90%	67%	46%	4,74	102%	76%
2022	60%	89,39%	75%	80%	4,73	104,10%	90%
2023	**100%**	**80%**	**75%**	**80%**	**4,75**	**90%**	**85%**

Gestión hacia nuestras metas en el 2023



Fidelizar los clientes

Cumplir plan de proyectos de expansión	Cumplir plan de nuevos proyectos/ convenios	Cumplir plan para productos de nuevo conocimiento
≥95%	**≥95%**	**≥90%**
100%	100%	100%
100%	100%	100%
95% ▲	**95%** ▲	**100%** ▲

Sostenibilidad financiera/ Gestionar cartera

Lograr la meta de cartera **(días)**	Cumplir el presupuesto de gastos y costos Empresa/Venta	Cumplir la meta de Mermas/ Ventas	Cumplir las metas de ventas
≤100	**≤10,9%**	**-0,15%**	**100%**
90,1	10,60%	-0,07%	105%
75	10,50%	-0,03%	117,90%
85 ▲	**10,70%** ▲	**-0,01%** ▲	**103,20%** ▲

Contenido

Presencia en nuestra región 4
Nuestros Resultados 2023 6
Acerca de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad 10
Declaración del Director General 12
Análisis de Materialidad 16
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 26
Modelo Corporativo 32
Modelo de Negocio 68
Lograr niveles de Calidad Superior 86
Sobregestionar los detalles 110
Fidelizar los clientes 146
Potenciar y fortalecer el Talento Humano 192
Compromiso Ambiental 228
Sostenibilidad Financiera 244
Agradecimientos 264
Tabla de contenido GRI 265



Personas de contacto

GRI 2-3

Comité Editorial

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

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

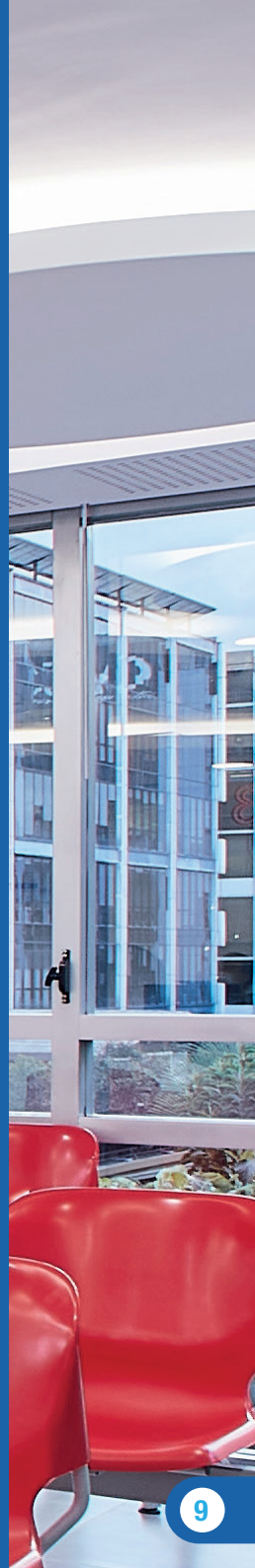
Diseño

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

Fotografía

Unidad de Gestión del Conocimiento

© Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2023



Acerca de esta Memoria de Gestión y Soste

Medicarte GRI 2-1 entrega su Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2023 bajo su compromiso con la sociedad, la sostenibilidad e innovación, para dar a conocer a sus grupos de interés la estrategia, la gestión, los cambios, los retos, la perspectiva a futuro y los casos de éxito en términos sociales, ambientales y económicos. El ejercicio de 2023 presenta como Medicarte ha logrado crear y sostener valor en el corto, mediano y largo plazo, impactando con experiencias memorables e informando los principales resultados alcanzados en el año y la proyección para el 2024.

Esta Memoria fue preparada bajo los principios de calidad de los estándares del Global Reporting Iniciative (GRI) para el periodo entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023 **GRI 2-3**. Medicarte reitera su compromiso con la sostenibilidad, y por esto 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 no se re-expresaron los datos **GRI 2-4**, y no se presentaron cambios en la elaboración de los temas materiales para el periodo reportado **GRI 3-2**.

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

nibilidad

GRI 1



FEMSA
Salud

Desde el año 2019 nuestros informes anuales presentan información de nuestra gestión e impactos en términos de sostenibilidad



Declaración del Director General 2023

GRI 2-22

Con gran satisfacción, presentamos el análisis de nuestras operaciones durante el año 2023, un año en el que enfrentamos grandes retos y desafíos. Destacamos el logro de convertirnos en la primera IPS en obtener el Sello Plata en Equidad Laboral del programa Equipares empresarial a nivel nacional. Este resultado es el fruto de nuestra convicción genuina y de nuestros esfuerzos en promover la equidad de género, la inclusión y la diversidad. Implementamos exitosamente un plan de trabajo que nos permitió mitigar y eliminar las brechas de género, así como promover la diversidad en nuestros procesos. Nos enorgullece resaltar algunas de las acciones clave que implementamos para lograr este reconocimiento, las cuales incluyen: asegurar que nuestros procesos de selección y reclutamiento sean equitativos, basados en el mérito y de alta calidad; promover la igualdad de trato y oportunidades para nuestro equipo, sin importar su género; desarrollar planes de formación y transformación cultural, centrándonos en la equidad laboral, la diversidad y el liderazgo.

Estas iniciativas nos han permitido avanzar significativamente hacia la construcción de un entorno laboral inclusivo y equitativo, donde cada persona tiene las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Continuaremos trabajando arduamente para mantener y mejorar estos logros, y seguir siendo un referente en materia de equidad de género y diversidad en nuestro sector.

En consonancia con nuestro propósito organizacional, seguimos comprometidos con la humanización en el servicio, tal como nos han confiado nuestros grupos de interés. Por lo tanto, nos esforzamos en asegurar que nuestras acciones generen un alto valor para los pacientes, sus familias y cuidadores a quienes brindamos nuestro servicio, garantizando resultados óptimos en salud.

Nuestros resultados se logran gracias a la implementación de nuestros valores y a nuestra constancia en la consecución de nuestros objetivos, destacando la sobregestión a los detalles. Este objetivo se persigue en todas nuestras actividades diarias, siendo de suma importancia para nosotros garantizar que nuestro servicio cumpla con las expectativas de nuestros clientes, usuarios y pacientes, así como de otros públicos relacionados.

Las necesidades de salud de la sociedad actual están en constante aumento, lo que representa un desafío continuo. **Nuestro principal objetivo es asegurar el cuidado integral, continuo y altamente especializado para la comunidad a la que servimos.** Nuestro mayor desafío es contribuir a la sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Es por eso que durante el año 2023, nos enfocamos en las siguientes actividades de mayor relevancia:

1. Certificación como la **primera IPS en todo el país en recibir el Sello Plata en Equidad Laboral** del programa Equipares.

2. Implementación de la estrategia de gestión proactiva como una herramienta efectiva para la integración y comunicación con las EPS y entidades responsables del financiamiento y pago de servicios. Esto nos permite garantizar el acceso y la continuidad de la prestación de servicios de salud a nuestros pacientes.

3. Mantenimiento y garantía de la gestión de riesgo en nuestros programas de atención con un abordaje del riesgo psicosocial que busca fortalecer el empoderamiento, la resiliencia y construcción de propósito de vida en cada paciente que atendemos.

4. Implementación del 100% de los lineamientos de cuenta de alto costo para las patologías de Gaucher y esclerosis múltiple, lo que nos permite estar preparados para la prueba piloto del primer informe de estas dos condiciones clínicas.





5 Participamos en el Proyecto *Estimación de la Huella de Carbono del Sector Salud en Colombia*, liderado por el Ministerio de Salud.

6 Continuamos expandiéndonos geográficamente y ahora estamos presentes en Villavicencio y Montería, con IPS equipadas y personal altamente capacitado para brindar un servicio de excelencia y lograr los mejores resultados en salud. Nuestro objetivo es ofrecer la mejor experiencia a pacientes, familiares y cuidadores.

7 Hemos ampliado y modernizado nuestras sedes en Cali, Pereira, Ibague, Popayán, Bogotá (Chapinero, CIMA, Américas y Sur), Manizales, Bucaramanga y Medellín, con el objetivo de ofrecer instalaciones espaciosas y actualizadas.

8 Fortalecimos nuestras herramientas digitales para garantizar la continuidad de la atención y el acceso a nuestros servicios.

9 Mejoramos nuestra estrategia educativa, manteniendo las actividades académicas virtuales a través de nuestros canales de YouTube, Facebook e Instagram, y también hemos incorporado sesiones presenciales en nuestras sedes para establecer una conexión más cercana y valiosa con pacientes, familiares y cuidadores.

10 Hemos mantenido una constante generación de nuevo conocimiento, publicando en revistas indexadas y participando en escenarios académicos a nivel nacional e internacional, enfocados en las patologías que atendemos.

11 Fortalecimiento de nuestra gestión colaborativa con diversos actores en la ruta de enfermedades huérfanas, involucrando a pacientes, familias y cuidadores en actividades educativas y lúdicas a nivel nacional, incluyendo ciudades como Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena, Barranquilla, Bucaramanga y Chía.

El año 2024 presenta un gran desafío. En este sentido, relacionamos elementos importantes y de interés:

- Es fundamental dar continuidad al proyecto de transformación digital como un mecanismo de acceso para la población a la que atendemos. Esto implica implementar la estrategia de monitoreo remoto.
- También es necesario fortalecer los canales de acceso a través de oficinas virtuales en nuestra página web y mediante una aplicación móvil.
- Asimismo, es crucial trabajar en conjunto con especialistas para seguir generando conocimiento.
- Fortalecimiento de la gestión ambiental para garantizar un impacto positivo en el entorno.
- Mantener el cumplimiento de los estándares de SGIG-Equipares y obtener la acreditación en salud como una forma de asegurar la calidad en nuestros servicios.
- Adaptarnos y cumplir con los cambios y ajustes normativos que sean establecidos por el gobierno nacional.
- Garantizar el recaudo efectivo de los recursos provenientes de la atención oportuna, integral y de calidad que brindamos a nuestros pacientes, quienes han depositado su confianza en nosotros.
- Seguir contribuyendo a la sostenibilidad del sistema de salud, a través de nuestras acciones y decisiones.

Es importante destacar que el año 2024 representa un año crucial para el sistema de salud, ya que existe una gran incertidumbre en cuanto al financiamiento y la disponibilidad de recursos. Sin embargo, estamos convencidos de que la población colombiana necesita actores como nosotros, dispuestos a utilizar todas nuestras capacidades para seguir brindando soluciones, salud, bienestar, satisfacción y calidad de vida a pacientes, familiares y cuidadores, así como al personal de salud que se esfuerza al máximo para cumplir con nuestra misión.



Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Director General



"Agradecemos a todo nuestro equipo humano, así como a pacientes, familiares y cuidadores, a las EPS y clientes, a los órganos de rectoría del sistema, organismos de inspección, vigilancia y control y a los demás públicos de interés por su labor, compromiso con la salud de los colombianos y su confianza en nosotros. Estamos preparados para seguir brindando cada día salud, calidad y experiencia".

Análisis de **Materialidad**



Comunicamos a nuestros grupos de interés el desempeño e impacto que nuestras operaciones generan, así como la forma en que son gestionadas en el marco del desarrollo sostenible.

Establecemos y fortalecemos en nuestra cotidianidad las relaciones para la construcción de la confianza con nuestros grupos de interés, manteniendo una comunicación oportuna y bidireccional, facilitando la colaboración.

Modelo de Relacionamiento



En Medicarte buscamos establecer relaciones basadas en la seguridad, continuidad, pertinencia, integralidad, accesibilidad, oportunidad, confianza, trato digno, respeto y calidez, bajo nuestra filosofía de humanización. Promovemos constantemente espacios y aprendizajes sostenibles con nuestros grupos de interés, respaldados por nuestra actuación íntegra, transparencia y escucha activa.

Hemos implementado mecanismos específicos para fomentar la participación, creando espacios de interacción, diálogo y realimentación efectiva. Revisamos constantemente los temas, necesidades, expectativas y oportunidades clave, con el objetivo de formar opiniones y tomar decisiones estratégicas, oportunas e informadas. Continuamos avanzando en la ejecución de acciones de relacionamiento en las diferentes etapas de nuestro modelo **GRI 2-29**.

Etapas del modelo de relacionamiento

La gobernanza y nuestros atributos institucionales son los pilares fundamentales de nuestra gestión.



Nuestros Grupos de interés GRI 2-29



Reconocemos la importancia de los grupos de interés, quienes son actores que se ven afectados o generan impacto por nuestras decisiones, actividades y servicios. Para garantizar una mayor participación de estos grupos, hemos implementado diversos mecanismos de participación, así como canales de comunicación más efectivos y de fácil acceso para aquellos que mantienen un contacto permanente con nuestra organización GRI 2-12 GRI 3-1.

Propósito de relacionamiento para la creación de valor social con nuestros grupos de interés GRI 3-3.

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

Contribuir al avance de las políticas públicas que promueven el progreso y la sostenibilidad de la sociedad, a través de la investigación y el desarrollo del estado del arte en este campo.

Accionistas - Alta Dirección

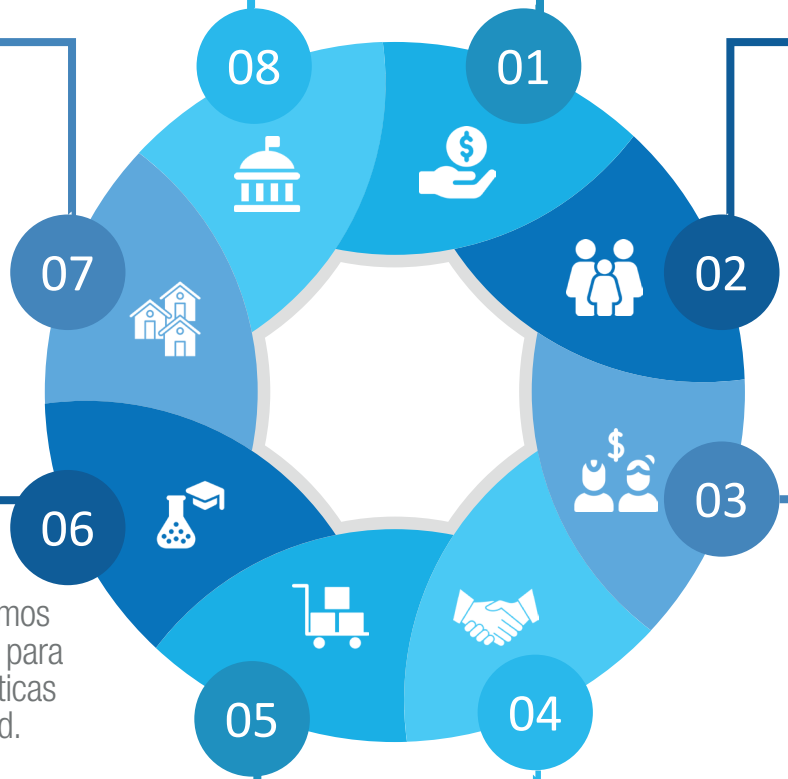
Crear valor de manera sostenible, abarcando los aspectos económicos, sociales y ambientales. Reconocemos que el éxito a largo plazo depende de equilibrar estos tres pilares fundamentales.

Comunidad (vecinos)

Promover estilos de vida saludables y fomentar la autogestión en la comunidad en general, como parte de nuestra Responsabilidad Social. Para lograrlo, ofrecemos estrategias y herramientas que brindan apoyo y facilitan el cuidado de la salud.

Pacientes, cuidadores y familia

Proporcionar servicios de salud de alta calidad, seguros y humanizados que contribuyan al mejoramiento de la salud y calidad de vida de cada paciente. Nos esforzamos por brindar experiencias memorables y empoderar cada paciente en su condición de salud.



Comunidad académica y científica

Contribuir al avance del conocimiento en patologías que generan un gran impacto tanto social como económico. Proporcionamos valiosos insumos a la comunidad científica para la toma de decisiones, el desarrollo de políticas públicas y la mejora de la atención en salud.

Colaboradores/as

Promover prácticas saludables que impulsen el desarrollo, la productividad y la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras, al mismo tiempo que se contribuye al logro de los objetivos de la organización.

Proveedores

Fortalecer, construir y mantener relaciones basadas en la confianza, la seguridad y la calidad, con el fin de fomentar el crecimiento y obtener beneficios mutuos.

Clientes

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

Mecanismos de participación y comunicación GRI 3-3

	Accionistas-Alta Dirección	Pacientes, cuidadores y familia	Colaboradores	Clientes	Proveedores	Comunidad académica y científica	Comunidad (vecinos)	Estado/ Gremios
Asamblea General de Accionistas	●							
Junta directiva	●							
Comité ejecutivo y Comité directivo	●							
Informe de Gobierno Organizacional	●							
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 Gestión del Riesgo	●		●					
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 Invamer Gallup				●	●			
Reuniones periódicas “Resultados en salud”				●				
Power BI 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



En Medicarte, nos comprometemos con la gestión de soluciones y la sostenibilidad. Por ello, llevamos a cabo un análisis de materialidad para identificar los temas que generan un mayor impacto en nuestra organización y que son de gran importancia para nuestros grupos de interés. Este análisis nos permite seleccionar y validar los temas y tendencias que pueden tener un mayor impacto en nuestra capacidad de generar valor a corto, mediano y largo plazo. La materialidad es una herramienta fundamental en la construcción de nuestras estrategias corporativas y nuestro objetivo es conocer y priorizar los asuntos y tendencias que más puedan incidir en la capacidad de generar valor en el tiempo **GRI 3-3**.

Para esta memoria, no se realizaron cambios en los temas materiales. Desde el 2021, se priorizaron los temas materiales teniendo en cuenta los puntos tratados en las reuniones, encuestas y sugerencias, así como la información 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

Nuestros temas materiales se vinculan y alinean con los objetivos de desarrollo sostenible, los objetivos estratégicos y los temas materiales de **FEMSA Salud Colombia**.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en tres pilares:

Económico

Nos esforzamos por ser rentables y generar ingresos de manera ética y responsable. Buscamos garantizar la viabilidad financiera de la organización a largo plazo.

Social

Nos preocupamos por el bienestar de nuestro equipo, clientes y comunidades en las que operamos. Promovemos un entorno laboral seguro y saludable, fomentamos la diversidad y la inclusión, y apoyamos iniciativas que mejoren la calidad de vida de las personas.

Ambiental

Nos comprometemos a minimizar nuestro impacto negativo en el medio ambiente y a contribuir a la conservación y protección de los recursos naturales. Implementamos prácticas sostenibles en nuestras operaciones, promovemos la eficiencia energética y la reducción de residuos, y nos esforzamos por utilizar materiales y recursos renovables.

Los temas materiales que se han priorizado 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



Creemos firmemente que, al crear valor de manera sostenible, no solo beneficiamos a nuestra organización, sino también a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general. Estamos comprometidos a seguir mejorando y buscando nuevas formas de contribuir al desarrollo sostenible en todas nuestras actividades



Nuestra estrategia **2025** y su contribución
Objetivos de Desarrollo



a los Sostenible

GRI 2-23 GRI 2-24

Priorizamos diez ODS, los cuales hemos articulado con nuestros objetivos estratégicos, temas materiales definidos y los diez principios del Pacto Global.

Desde nuestro compromiso por contribuir a una sociedad sostenible, buscamos incansablemente construir un mejor país. Para lograrlo, hemos alineado e integrado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) dentro de nuestras líneas estratégicas.

ODS priorizados por **Medicarte**





PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y 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 mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 6

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



PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación 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.

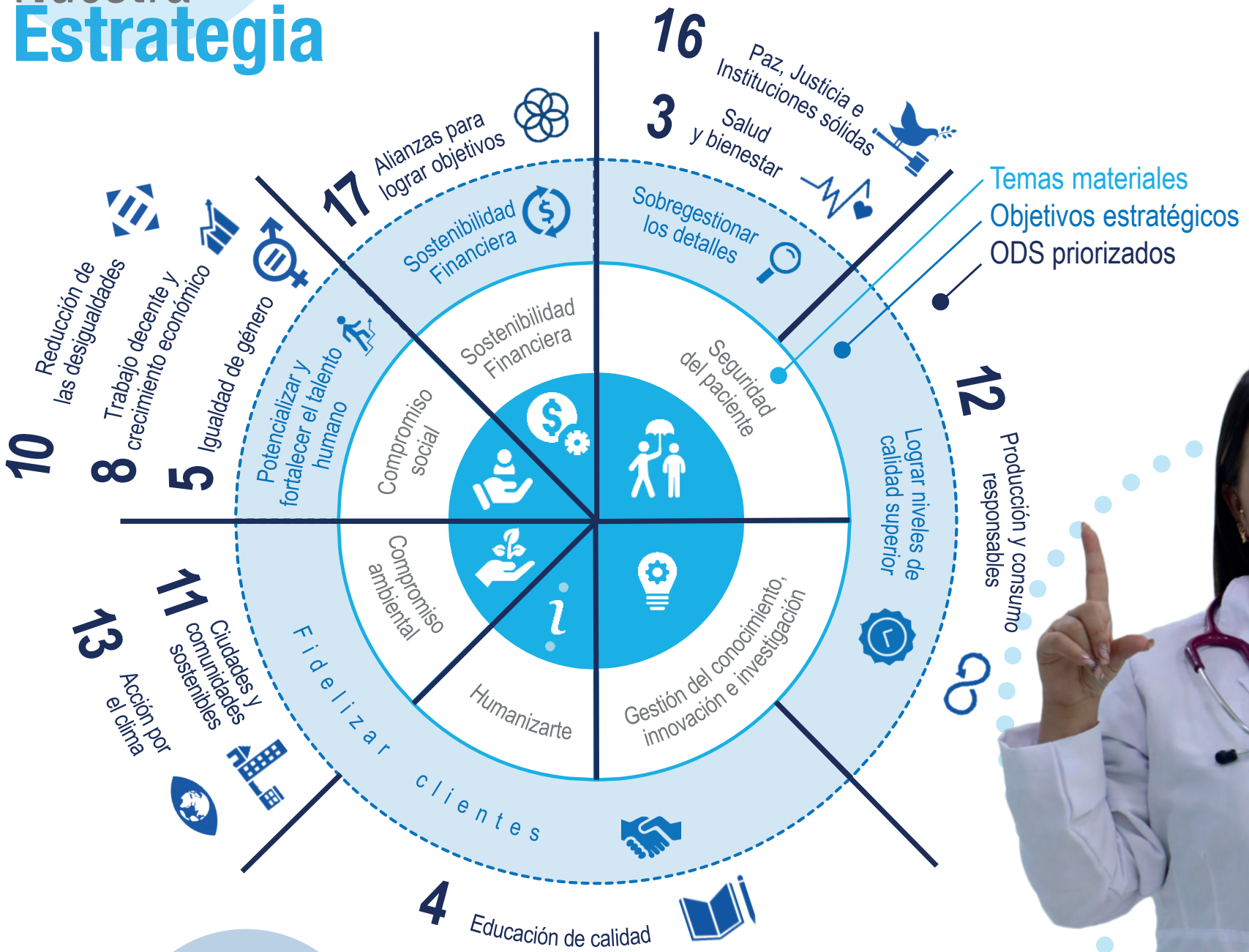
PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.





Nuestra **Estrategia**





Estrategias y **Programas:** GRI 2-24



Diseñar, construir, implementar, dar seguimiento, evaluar y mejorar de forma continua los modelos de atención en salud y farmacoterapéutica avanzada. Nos enfocamos en la gestión integral del riesgo, buscando obtener los mejores desenlaces y resultados en salud. Además, nos comprometemos a ofrecer educación continua, aportando 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*
- *Gestión individual del riesgo en salud*
- *Revista Medicarte*
- *Unidad de Gestión del Conocimiento*



Potencializar el Programa de Educación y Comunicación para la Salud (ECpS), el cual fue creado como parte de nuestro compromiso con la filosofía de servicio Humanizarte. Este programa tiene como objetivo brindar experiencias memorables y de alto valor, con el fin de impactar de manera positiva en el mantenimiento de la salud, el empoderamiento, la autogestión y la prevención de enfermedades.

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



Implementar el Sistema de Gestión de la Igualdad de Género, con el fin de promover la equidad entre los géneros y fortalecer el empoderamiento de todas las colaboradoras de nuestra organización.

- *Programa de bienestar*
- *Campaña de código de ética*
- *Programa de movilidad y estilos de vida saludable*
- *Programa de convivencia y prevención de acoso laboral y sexual*
- *Sistema Gestión de Igualdad de Género (Equipares)*
- *Comunicación incluyente y no sexista*
- *Boletín institucional y Boletín Gestión Humana*
- *Revista Medicarte*



Promover espacios que fomenten el desarrollo, la seguridad y la calidad de vida en el trabajo. En Medicarte, valoramos y fortalecemos a nuestros colaboradores y colaboradoras, reconociéndolos como el eje central para alcanzar nuestras metas y objetivos.

- *Programa de bienestar*
- *Campaña de código de ética*
- *Programa de movilidad y estilos de vida saludable*
- *Programa de convivencia y prevención de acoso laboral y sexual*
- *Sistema Gestión de Igualdad de Género (Equipares)*



En Medicarte, nos comprometemos a reducir la desigualdad y garantizar la igualdad de oportunidades tanto en nuestro personal como en la población a la que atendemos. Para lograrlo, promovemos entornos seguros e inclusivos..

- *Programa de bienestar*
- *Sistema Gestión de Igualdad de Género (Equipares)*
- *Campaña de código de ética*
- *Programa de convivencia y prevención de acoso laboral y sexual*
- *Comunicación en salud (YouTube, Instagram-Facebook, Portal web)*
- *Comunicación incluyente y no sexista*



Objetivos y metas se centran en la protección ambiental y la mejora de la gestión interna de los residuos generados en la atención y servicios de salud.

- *Sistema de Gestión ambiental*
- *Cálculo de la Huella de Carbono*
- *Diagnóstico estado ambiental*
- *Sembratón*
- *Calendario ambiental*
- *Proyecto de colaboración Ruta de Enfermedades huérfanas*
- *Modelo de Atención a Riesgos y Relacionamiento Comunitario (MARRCO)*



Identificar, prevenir y reducir situaciones inseguras durante el proceso de atención médica. Para lograrlo, realizamos un seguimiento de los riesgos, gestionamos los incidentes y eventos adversos, e implementamos buenas prácticas en salud. Además, nos esforzamos por reducir el impacto ambiental negativo y promover 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*
- *Gestión individual del riesgo en salud*
- *Sistema de Gestión ambiental*
- *Proyecto de colaboración Ruta de Enfermedades huérfanas*



En Medicarte, estamos comprometidos con la adopción de medidas urgentes para combatir el cambio climático y minimizar sus efectos. Por esta razón, hemos implementado el Sistema de Gestión Ambiental, que nos permite gestionar de manera eficiente nuestros recursos y reducir nuestro impacto ambiental.

- *Sistema de Gestión ambiental*
- *Cálculo de la Huella de Carbono*
- *Diagnóstico estado ambiental*
- *Sembratón*
- *Calendario ambiental*



En Medicarte, nos basamos en los principios de FEMSA y promovemos una cultura de apego a la legalidad y cumplimiento de altos estándares de buen gobierno. Nuestro objetivo es minimizar los riesgos legales, de corrupción, reputacionales y de contagio en nuestra organización.

- *Programa Gestión de Riesgos*
- *Cumplimiento*
- *Gobierno corporativo*
- *Código de ética y línea ética*
- *Comités estratégicos*
- *Responsabilidad Social y Sostenibilidad*



Implementamos una Política de Administración de Riesgos para garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Además, fomentamos alianzas estratégicas que promueven nuestra sostenibilidad y longevidad como organización.

- *Alianzas con instituciones de salud e instituciones académicas.*
- *Responsabilidad Social y Sostenibilidad Estrategia SOX*
- *Programa Gestión de Riesgos*
- *Cumplimiento, Código de Gobierno y de Ética*
- *Dialogo y relacionamiento con grupos de interés.*
- *Alianzas colaborativas con Cuenta de Alto Costo (CAC)*
- *Proyecto de colaboración Ruta de Enfermedades huérfanas*

Modelo Corporativo



Nuestro Perfil

Medicarte S.A.S es una entidad privada con fines de lucro, constituida como una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.). Hacemos parte de la división salud de FEMSA y de Cruz Verde Colombia GRI 2-1. Nuestra organización se dedica a brindar a la comunidad una amplia variedad de servicios de salud, tanto ambulatorios como en domicilio, cubriendo niveles de baja, media y alta complejidad GRI 2-6.

En años anteriores, formalizamos nuestra adhesión al Pacto de Legalidad en colaboración con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (**ANDI**), con el objetivo de contribuir al crecimiento, desarrollo y sostenibilidad del sector salud en Colombia. Además, en 2022, nos unimos al movimiento **Mpodera** con el propósito de resaltar y aumentar el valor de las mujeres en el ámbito de la salud en Colombia.

En reconocimiento a nuestros esfuerzos, en 2023 recibimos el distintivo plata del programa Equipares, otorgado por el Ministerio del Trabajo de Colombia GRI 2-28.

En Medicarte también somos FEMSA

Somos
FEMSA
Salud



FEMSA es una empresa con más de 130 años de experiencia, cuyo objetivo principal es generar valor económico y social por medio de empresas e instituciones buscando ser el mejor empleador y vecino de las comunidades en donde tiene presencia. Una de las unidades de negocio de FEMSA es la división Salud, la cual opera en cuatro países de Latinoamérica: Chile, Colombia, Ecuador y México.

En Medicarte, nos identificamos con el propósito superior de FEMSA Salud, que consiste en mejorar la vida y la salud de las personas. Trabajar arduamente para crear un entorno donde los colaboradores y colaboradoras puedan desarrollarse, crecer y sentirse incluidos. Se busca promover y construir una cultura que ponga a las personas en el centro, basada en la diversidad, la inclusión, el respeto y la equidad, facilitando la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar.



GRI 2-6

Ubicación

Presencia en 18 ciudades de Colombia con 22 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

Especializado

Gestión de patologías crónicas y complejas



Soluciones

Gestionamos soluciones para cada paciente, su familia y el sistema de salud

Experiencia

Más de 15 años de experiencia de servicio

Gestión del riesgo

Modelo GEFARMA: medición clinimétrica de estado de salud y calidad de vida

Una organización centrada en las personas

Caracterización poblacional

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

Nuestros Servicios

GRI 2-6



Capacidad instalada

21 Servicios Farmacéuticos de IPS

20 Salas de procedimientos

104 Sillas de aplicaciones en sala de procedimientos

87 Consultorios médicos y de otras profesiones

4 Servicios farmacéuticos independientes - Droguerías

Servicios según nivel de complejidad

Baja: 83 • Mediana: 161 • Alta: 5

Consulta Externa (n=228)

- Alergología
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Oral
- Dermatología
- Dolor y cuidados paliativos
- 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
- Urología

Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica (n=38)

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

Certificación de Buenas Prácticas (n=6)

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

En el 2023 realizamos la apertura de las sedes de Montería y Villavicencio

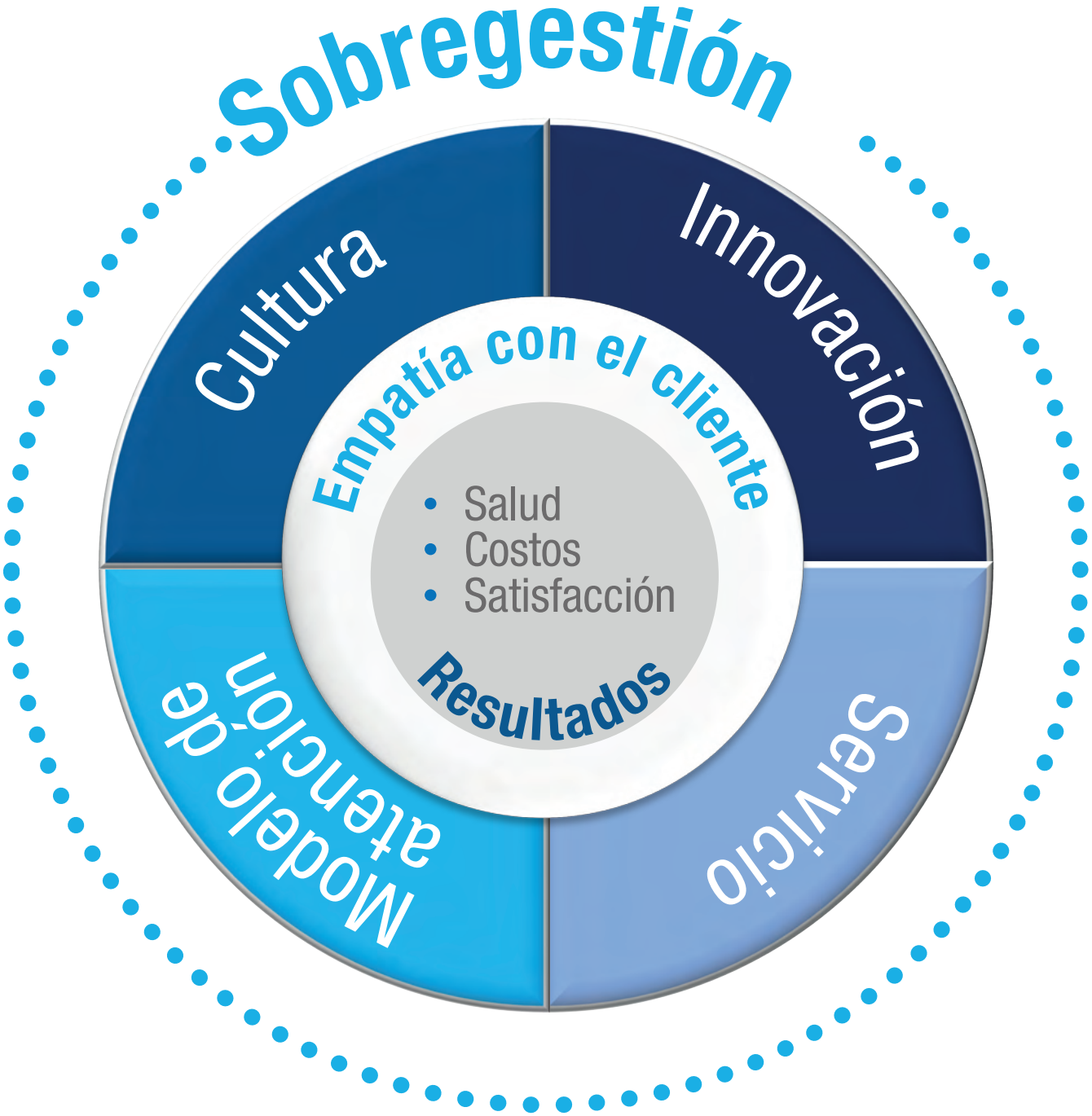
Direccionamiento Estratégico GRI 2-23



Seguimos avanzando en el desarrollo de la planificación estratégica **para el año 2025**, integrando los elementos clave de la estrategia tanto de **FEMSA Salud como de Cruz Verde Colombia**. Estamos llevando a cabo un seguimiento riguroso de las estrategias establecidas mediante comportamientos visibles, fundamentados en atributos que son internalizados de manera auténtica por todo nuestro equipo.

Nuestra dedicación hacia la búsqueda continua de estándares superiores de calidad en nuestros servicios y procesos es el núcleo de nuestra existencia. Para alcanzar este objetivo, identificamos factores distintivos que nos permiten **crear experiencias memorables y de gran 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!"


Sobregestión
Cultura
Innovación
Empatía con el cliente
• Salud
• Costos
• Satisfacción
Resultados
Modelo de atención
Servicio

Nuestra **Misión**



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

Somos empáticos entendemos lo que se siente y vive cada paciente y con compasión prestamos nuestro servicio. Encuadramos las condiciones administrativas y los acuerdos tácitos e implícitos entre paciente, acompañante y entorno; generando acceso priorizado a las atenciones, con acompañamiento permanente y gestión según las necesidades del paciente y sus acompañantes, a partir de un trato cálido y respetuoso.

Comprendemos a cada paciente y desarrollamos estrategias para ser comprendidos por nuestra población. 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



Nuestra misión y visión trazan el rumbo y establecen las pautas para la planificación de estrategias y proyectos orientados hacia el logro, con el fin de atraer y satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, a la par de generar continuamente valor y promover un mayor desarrollo social.

Nuestra **Propuesta de valor**

Nuestra propuesta de valor consiste en ofrecer soluciones a las necesidades de nuestros grupos de interés en relación con la gestión farmacoterapéutica avanzada de pacientes con enfermedades complejas y tratamiento con medicamentos de alto costo. Lo logramos a través de la gestión continua del conocimiento, la atención de salud continua, diferenciada y de alta calidad, respaldada por un equipo altamente especializado y humanizado.

Nuestros **Atributos Corporativos**

Nuestros atributos corporativos son el fundamento y la brújula que delinean nuestra filosofía y nuestra conducta institucional **GRI 2-23**.



Nuestros **Objetivos Estratégicos**

Hemos establecido cinco objetivos prioritarios que reflejan nuestras estrategias organizacionales:



1. **Potencializar y fortalecer el talento humano**
   Fortalecer la cultura organizacional, brindando espacios para el aprendizaje y crecimiento.
2. **Lograr niveles de calidad superior**
   La acreditación como un medio, no como un fin; buscamos reinventarnos continuamente.
3. **Sobregestionar los detalles**
   Mantener una cultura de servicio MEDICARTE fundamentada en la excelencia asistencial, operativa y en la satisfacción de nuestros grupos de interés.
4. **Fidelizar los clientes**
   Claridad, cercanía y transparencia en la relación con nuestros pacientes, sus familias y clientes.
5. **Gestionar la cartera**
   Garantizar la sostenibilidad financiera.

Nuestro **Enfoque de Gestión**

GRI 2-23

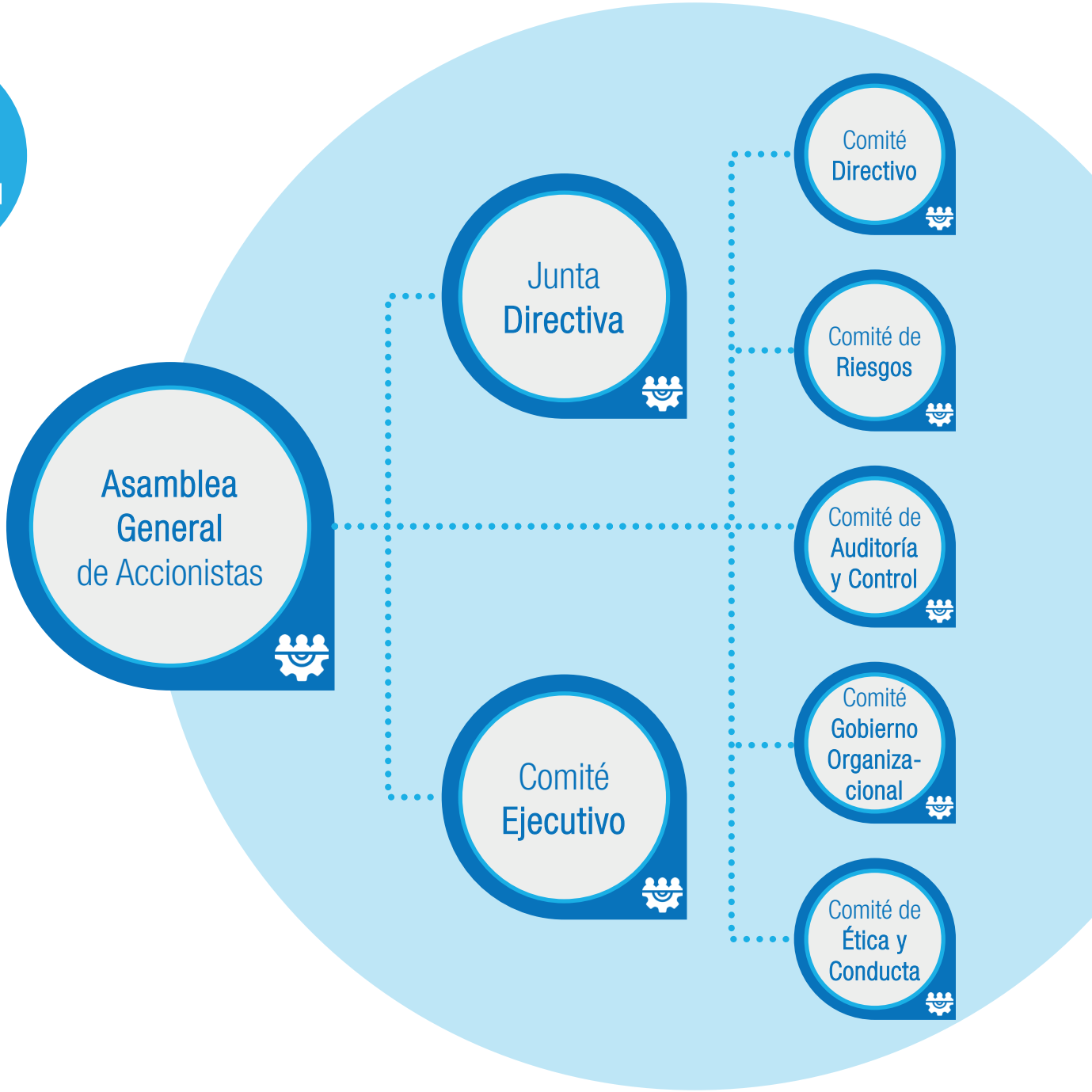


Estructura de **Gobierno**

GRI 2-9 GRI 2-10

Nos comprometemos firmemente a implementar acciones que fomenten el incremento de la productividad y la sostenibilidad en los ámbitos social, ambiental y económico. Con este fin, hemos diseñado una estructura de gobernanza que se encarga de proyectar y facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la misión, la visión y las políticas institucionales.

Este marco de funcionamiento se fundamenta en un cuerpo rector encabezado por la Asamblea General de Accionistas, que desempeña el papel de máximo órgano social. Le sigue la Junta Directiva, el Comité Directivo y varios comités especializados, todos colaborando en el proceso de toma de decisiones. Esta estructura facilita una gestión unificada, orientada hacia el bienestar, los beneficios y la creación de valor para todos los sectores interesados en nuestra organización.



Nuestra **Asamblea General de Accionistas**

GRI 2-9

La Asamblea General de Accionistas representa la máxima instancia social y desempeña el papel principal en la dirección de la entidad. Mediante convocatorias regulares y extraordinarias, esta asamblea toma decisiones cruciales para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En reconocimiento de los derechos de los accionistas, facilitamos la información necesaria para respaldar decisiones oportunas durante las sesiones ordinarias y extraordinarias **GRI 2-16**.

Nuestra **Junta Directiva**

GRI 2-9 GRI 2-11

La Junta Directiva es el órgano de administración principal, encargado de supervisar las funciones generales de definición estratégica, asuntos clave y control de las operaciones regulares, así como de la gobernanza. Además, los miembros de la Junta Directiva también forman parte del Comité Ejecutivo.

Los integrantes de la Junta Directiva destacan por su extensa y reconocida trayectoria profesional, así como por su gran honorabilidad y destacadas cualidades personales y éticas. En el proceso de selección, se garantizó que el perfil de los miembros se alineara con las necesidades específicas de Medicarte y del sector salud, cumpliendo al mismo tiempo con las directrices establecidas por FEMSA Salud **GRI 2-10** **GRI 2-13**

La Junta Directiva de nuestra organización realiza la revisión y aprobación de los informes relacionados con la estrategia de sostenibilidad, centrándose especialmente en los temas materiales que han sido identificados y priorizados **GRI 2-14**

Miembros de la Junta Directiva

Miembros Principales

Daniel Belaúnde Arnillas — 1
- Director General FEMSA Salud
- Presidente de Junta Directiva
- Director Patrimonial

Julio César Martínez Vivero — 2
- Director General Cruz Verde Colombia
- Director Patrimonial

Claudia María Sterling Posada — 3
- Vicepresidenta Asuntos Corporativos y Comunicaciones Cruz Verde Colombia
- Directora Patrimonial

A partir de noviembre de 2023

Miembros Suplentes

Víctor Gonzalo Durán Jiles
- Director Regional de Digital y Clientes FEMSA Salud
- Director Patrimonial

Ramón Alejandro González Méndez
- Gerente Comercial Cruz Verde Colombia
- Director Patrimonial

Alejandro Gil Ortiz
- Director Jurídico FEMSA
- Director Patrimonial

Secretaría General
Enfoque Jurídico S.A.S.

Revisoría Fiscal
Ernst & Young Audit S.A.S.

Principios de actuación de la Junta Directiva GRI 2-12

La Junta Directiva se rige por los siguientes principios al desempeñar sus funciones, con el objetivo de asegurar la máxima objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones:

- Los miembros actuarán con diligencia y honestidad, siempre protegiendo los intereses de la sociedad.
- Se otorgará un trato imparcial y equitativo a los diversos grupos de accionistas, garantizando la equidad en las decisiones.
- Se asegurará el estricto cumplimiento de las normativas aplicables, así como de los estatutos y el código de buen gobierno corporativo. Además, se considerarán las opiniones y consideraciones de los distintos grupos de interés.
- La labor se llevará a cabo de manera independiente y objetiva, permitiendo una toma de decisiones fundamentada y libre de influencias indebidas.

La Junta Directiva, dispone de los siguientes comités establecidos con el propósito de respaldar el análisis y la toma de decisiones:

Comités

GRI 2-9

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

Miembros
Equipo Directivo

GRI 2-13

Equipo Corporativo



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

2. Andrea del Carmen Liscano Bermúdez
Directora Médica
Médica • Especialista en Auditoría en Salud • Especialista en Gerencia de Servicios de Salud • Magíster en Administración de Empresas con énfasis en Salud
2019* • Cali

3. Maria Fernanda Ochoa Florián
Directora Administrativa
Estadística • Especialista en Administración con énfasis en Calidad y Competitividad • Magíster en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas Corporativas
2020* (a partir de diciembre de 2022 en cargo actual) • Cali

4. Jairo Andres Toro Cortés
Gerente Farmacéutico
Químico Farmacéutico • Magíster en Administración de Empresas
2019* • Medellín

5. Jenny Valencia Ramirez
Subdirectora de Recursos Humanos
Médica • Especialista en Administración de la Salud
2019* (a partir de abril de 2023 en cargo actual) • Manizales, vive en Dosquebradas

6. Maria Nelly Cañaveral Escobar
Coordinadora de Tecnología e Información
Ingeniera Informática • Especialista en Estadística • Magíster en Epidemiología
2019* • Medellín

7. Diana Paola Toro Cortés
Coordinadora de Calidad
Enfermera • Especialista en Administración en Salud • Magíster en Enfermería énfasis Gerencia Servicios de Salud
2021* • Manizales, vive en Medellín

Enfoque Jurídico
Asesor Jurídico
2017*

* Año de ingreso a Comité Directivo

El Equipo Directivo juega un papel fundamental en el fortalecimiento de las capacidades de la organización a través del análisis y la toma de decisiones estratégicas. Su principal objetivo es asegurar un crecimiento sostenible en los ámbitos social, ambiental y económico a largo plazo. Además, este equipo forma parte del Comité de Dirección.

Equipo Regional



1. Diana Patricia Marulanda Cardona
Gerente Regional Antioquia
Enfermera • Especialista en Administración en Servicios de Salud • Magíster en Economía de la Salud
2019* • Medellín

2. Carolina Hernández Pinillos
Gerente Regional Centro
Odontóloga • Especialista en Auditoría en Salud • Magíster en Calidad
2017* • Medellín, vive en Bogotá

3. Maria Fernanda Daza Robles
Gerente Regional Occidente
Estadística • Especialista en Logística Integral
2021* • Cali

4. Juan Carlos Ríos Villa
Gerente Regional Eje Cafetero
Administrador de Empresas • Especialista en Gerencia de Mercadeo
2022* • Bogotá, vive en Pereira

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

* Año de ingreso a Comité Directivo

Evaluación de nuestros **Directivos**

GRI 2-17 GRI 2-18



El Comité de Sostenibilidad, conformado por altos directivos de diversas unidades de negocio de FEMSA y en representación de la Asamblea General de Accionistas, ha recibido capacitación en desarrollo sostenible, asuntos materiales y la estrategia de sostenibilidad de FEMSA. Estos líderes se han comprometido a hacer de la sostenibilidad un eje estratégico fundamental para la organización.

En términos de desempeño, la Junta Directiva se esfuerza por alcanzar los siguientes objetivos:

- Se busca una composición tentativa de perfiles asociados a aspectos como conocimientos y experiencia profesional.
- Se valora la diversidad e inclusión en los perfiles profesionales, reconociendo la importancia de diferentes perspectivas.
- Se considera la alineación de los directivos con los valores y principios de la organización como un componente crucial de su desempeño.
- Se evalúa el tiempo disponible para desempeñar las funciones, asegurando una distribución equitativa y efectiva de las responsabilidades.

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



1

Política de **Remuneración**

GRI 2-19 GRI 2-20

Medicarte cuenta con política de remuneración de la junta directiva, y la alta gerencia aprobado por el máximo órgano social la cual 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 **cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno**

2



En cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta de Medicarte, se ha decidido implementar un sistema de gestión de los riesgos de fraude, soborno y corrupción. El objetivo es establecer medidas de control dirigidas a prevenir la ocurrencia de estos eventos. La política de **"Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno"** es de estricto cumplimiento por parte de Administradores/as, Directivos y Colaboradores/as de Medicarte, así como de cualquier cliente, proveedor, contratista o tercero que tenga algún tipo de relación comercial o contractual con la compañía. Se espera que todos ellos adopten conductas acordes con la cultura organizacional establecida.

Política de
Administración de riesgos

3

La gestión de riesgos de Medicarte se integra con las políticas y procesos de FEMSA Salud. La administración de riesgos es oportuna y sistemática, alineada con los objetivos estratégicos de la organización. Por lo anterior, nos comprometemos a *"detectar oportunamente los riesgos que puedan afectar a la organización, para generar estrategias que anticipen a ellos y con ello la probabilidad e impacto de su materialización para así mantener la continuidad del negocio asegurando la adaptabilidad del entorno"*. Esta política enfatiza la responsabilidad de los colaboradores/as en la gestión de riesgos como un medio para mejorar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.



Política de
Responsabilidad social empresarial

4



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"*. Nuestra política se ajusta a la estrategia de sostenibilidad de FEMSA, la cual tiene como objetivo crear las condiciones sociales, ambientales y económicas necesarias para operar en el presente y seguir creciendo en consonancia con el entorno y la sociedad.

Política de
Servicios de salud

Proporcionamos **servicios de salud de alta calidad con el fin de mejorar la calidad de vida** de nuestros/as pacientes, cuidadores y sus familias. En Medicarte 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, garantizando un enfoque diferencial*".



5

Política de **Humanización**

6



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/as, pacientes, sus familias y demás grupos de interés, respeto por si mismo/a, por el otro, por la familia y sensibilidad social"*.



Política de
Seguridad del paciente

7

La seguridad es un atributo fundamental para nuestra razón de ser y filosofía **humanizarte**. Es por ello que, en Medicarte, nos comprometemos a "***Cuidarte***, *a través de una gestión clínica excelente y segura; esto lo hacemos por medio de la identificación, prevención y reducción de situaciones inseguras durante el proceso de atención, a partir del seguimiento a riesgos, de la gestión de incidentes y eventos adversos y de la implementación de las buenas prácticas; generando una cultura de seguridad justa, educativa y no punitiva, que fomente el aprendizaje continuo en colaboradores/as, usuarios/as, pacientes, sus familiares y cuidadores*".



Política de Calidad

8

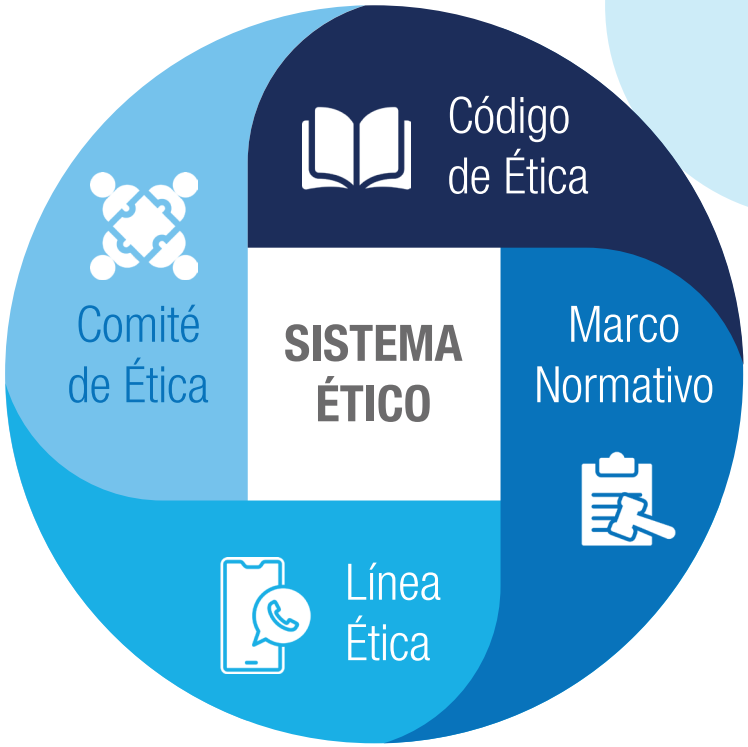


Nos preocupa la salud de cada paciente, por lo que nos comprometemos a cumplir con los más altos estándares de calidad para garantizar la efectividad de los tratamientos y la seguridad en la atención en salud. En Medicarte nos comprometemos a asegurar "*la calidad de los medicamentos y los servicios prestados que satisfagan las necesidades y requerimientos de clientes, proveedores y usuarios/as. Por calidad primaria entendemos la seguridad y calidad en los medicamentos y su aplicación. Por calidad externa o secundaria entendemos el ambiente de servicio y el entorno físico donde atendemos a nuestros pacientes. En Medicarte nos es tan importante lo primero como lo segundo, estamos comprometidos con ofrecerle a todos nuestros pacientes la máxima calidad primaria y secundaria. Nuestro marco de referencia es la legalidad de los medicamentos y la transparencia y ética de nuestras acciones*".

Ética e Integridad

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

En coherencia con su filosofía y estructura organizacional, Medicarte se esfuerza por generar confianza, cumplir con las normas y fortalecer su cultura ética basada en valores y principios. Para ello, busca constantemente la transparencia en todas sus actividades, identificando y estudiando situaciones que puedan implicar conflictos con el comportamiento ético de sus grupos de interés. Esta filosofía va más allá de la importancia de los resultados de la gestión.



PREVENCIÓN

Contamos con directrices que nos orientan **hacia un comportamiento honesto, íntegro y transparente**.

VIGILANCIA

Vigilamos el **cumplimiento de la Cultura Ética** a través de la instauración y gestión del **Comité de Ética FEMSA**.

DETECCIÓN

Detectamos conductas contrarias al **Código de Ética y Marco Normativo** e investigamos conforme a lineamientos.

RETROALIMENTACIÓN

Retroalimentamos permanentemente a la organización por medio de informes KPIs e **iniciativas que corrijan y mitiguen** conductas contrarias a la ética.

Código de Ética y conducta

GRI 205-1 GRI 205-2



En nuestra cultura corporativa, fomentamos el comportamiento respetuoso, honesto e íntegro, así como el cumplimiento de las normativas y regulaciones de los países donde operamos. El **Código de Ética y Conducta de FEMSA** constituye la piedra angular de nuestra conducta empresarial, sirviendo como base para nuestras políticas, procedimientos y directrices. Este código proporciona directrices que orientan a nuestros colaboradores/as hacia un comportamiento honesto, incluida una cultura de la legalidad:

VALORES

Integridad

Nos caracterizamos por nuestra rectitud, intachable transparencia y honestidad en todas nuestras acciones, aplicando principios morales en nuestras relaciones con los demás.

Respeto

Cultivamos la empatía y valoramos los derechos de todos, incluyendo a la compañía, nuestros colaboradores/as y terceros, reconociéndolos, aceptándolos y apreciándolos.

Colaboración y excelencia en el servicio

Trabajamos en equipo para alcanzar las mejores prácticas en el gobierno corporativo, con el objetivo de cumplir todos los principios y brindar un servicio excelente a nuestros clientes y usuarios.

Pasión

Nos dedicamos con entusiasmo, vehemencia y atención meticulosa a los detalles para alcanzar nuestros objetivos.


INTEGRIDAD
Somos personas honestas y transparentes en nuestro comportamiento y mantenemos un trato respetuoso y digno con todas las personas.
PASIÓN
Nos movilizan los desafíos, nos encanta lo que hacemos y damos siempre lo mejor.
SENCILLEZ
Reconocemos que todas las personas somos valiosas e importantes. Tenemos un trato cercano y accesible.
INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD
Valoramos la diversidad y promovemos ambientes de trabajo inclusivos.
inclusión DIVERSIDAD
VALORES DE PERSONA
NUESTRO PROPÓSITO
Mejorar la vida y la salud de las personas.
NUESTRA VISIÓN
Ser empresas queridas y confiables para nuestros trabajadores y clientes.
VALORES DE NEGOCIO
TRABAJO EN EQUIPO
Nuestros logros son fruto del aporte de cada persona. Fomentamos la coordinación fluida y el apoyo entre equipos en busca del bien mayor.
RESPONSABILIDAD
Somos personas comprometidas. Medimos, reconocemos y nos hacemos cargo de nuestras acciones.
AGILIDAD
Trabajamos de forma enfocada, práctica y nos adaptamos con rapidéz a los cambios.
EMPATÍA CON EL CLIENTE
Nos ponemos en el lugar de nuestros clientes. Conocemos y satisfacemos sus necesidades brindandoles una experiencia de servicio excepcional.

FEMSA
Salud

Código de
Ética, conducta y remuneración Medicarte

Buscamos fortalecer la confianza en todas nuestras relaciones, tanto con nuestros colaboradores/as, clientes, proveedores e inversionistas, manteniendo un entorno de transparencia y responsabilidad. En este sentido, afirmamos nuestro compromiso con las directrices establecidas por la Superintendencia Nacional de Salud, según lo dispuesto en la Circular 03 de 2018.

- Mejorar la eficiencia de las entidades para ofrecer servicios de mayor calidad y puntualidad a los usuarios.
- Mejorar el reconocimiento de los derechos de todas las partes interesadas, incluidos los usuarios del sistema de salud.
- Facilitar el ejercicio de los derechos y asegurar un trato equitativo a los miembros del Máximo Órgano Social.
- Garantizar la divulgación oportuna y precisa de la información.
- Asegurar la orientación estratégica, el control efectivo de la dirección ejecutiva y la rendición de cuentas de esta ante la empresa y los miembros del Máximo Órgano Social.

Durante el 2023 llevamos a cabo:

100%
Monitoreo de negociaciones

Campañas de sensibilización

97%
Cobertura certificación código ética



Código de
Buen gobierno corporativo

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

El Código de Buen Gobierno establece una estructura sólida que define los derechos y responsabilidades de los Accionistas, Junta Directiva y Directores. Su objetivo es lograr una coordinación efectiva entre estos actores, en beneficio tanto de la compañía como del sector salud y nuestros grupos de interés. Además, se establecen comités con el propósito de garantizar buenas prácticas, promover medidas específicas para el gobierno, conducta e información dentro de la empresa.

Todo esto se realiza en base a las políticas internas y la normatividad vigente, con el fin de generar confianza, fomentar una cultura de integridad ética y asegurar una adecuada administración de los recursos.

Con este fin, Medicarte se compromete a:

1. Mantener la **confidencialidad**
2. Prevenir los **conflictos de interés**
3. Combatir la **corrupción**
4. Combatir el lavado de activos y la financiación del terrorismo
5. Establecer comités con el propósito de que funcionen como mecanismos que aseguren las **buenas prácticas de gestión**

Línea Ética

GRI 2-26



Para prevenir conductas contrarias a nuestro código de ética y fomentar el cumplimiento de los principios éticos, hemos implementado la Línea Ética, disponible en nuestro portal web www.medicarte.com.co.

A través de esta línea, tantos clientes, proveedores, colaboradores/as, usuarios y personas en general, pueden informar irregularidades que se presenten al interior de la institución en temas como:

Los reportes pueden realizarse las 24 horas de los 365 días del año

- Conflicto de interés
- Corrupción
- Falsos reportes
- Fraude o hurto
- Malversación de activos
- Manipulación de estados financieros
- Misiones de controles
- Incumplimiento de la normatividad
- Revelación de información privilegiada
- Ambiente laboral
- Abuso de autoridad
- Acoso sexual
- Acoso laboral
- Discriminación

¡ALZA LA VOZ y dilo!

¡En Medicarte hacemos lo correcto por las razones correctas!

01 800 5189936

www.medicarte.sistemaetico.ethicspoint.com

Política de
Conflictos de interés GRI 2-15

Guiar las acciones hacia el cumplimiento de responsabilidades con transparencia, y así fomentar relaciones de confianza con todos los grupos de interés. Buscamos que nuestros colaboradores/as eviten cualquier conflicto entre sus intereses personales y los de terceros, ya sean proveedores, contratistas, accionistas, colaboradores/as, inversionistas u otros. Consideramos como conflicto de interés cualquier situación en la que una persona utilice información confidencial de la organización en beneficio propio o de un tercero.



En 2023 llevamos a cabo:

- Declaración conflictos de interés
- Campañas de sensibilización
- Monitoreo de negociaciones



Gestión integral de
Riesgos e impactos a nivel organizacional GRI 2-25



El sistema integrado de gestión de riesgos tiene como objetivo gestionar los riesgos a los que Medicarte está expuesta en su entorno y en el desarrollo de sus operaciones diarias en todos los niveles. Para lograrlo, se deben llevar a cabo diversas etapas, como la identificación, evaluación, medición, control y monitoreo, comunicación y divulgación. Además, se promueve una cultura de autocontrol, autorregulación y alertas en los subsistemas establecidos en la normativa, con el fin de prevenir o mitigar la ocurrencia de eventos e impactos negativos que puedan afectar el logro de las metas organizacionales.

En Medicarte, clasificamos los riesgos en categorías que van desde bajo y moderado hasta alto y extremo. Los análisis de riesgos ayudan a identificar los planes de mejora necesarios para abordar los eventos que han ocurrido o tienen una alta probabilidad de ocurrencia.

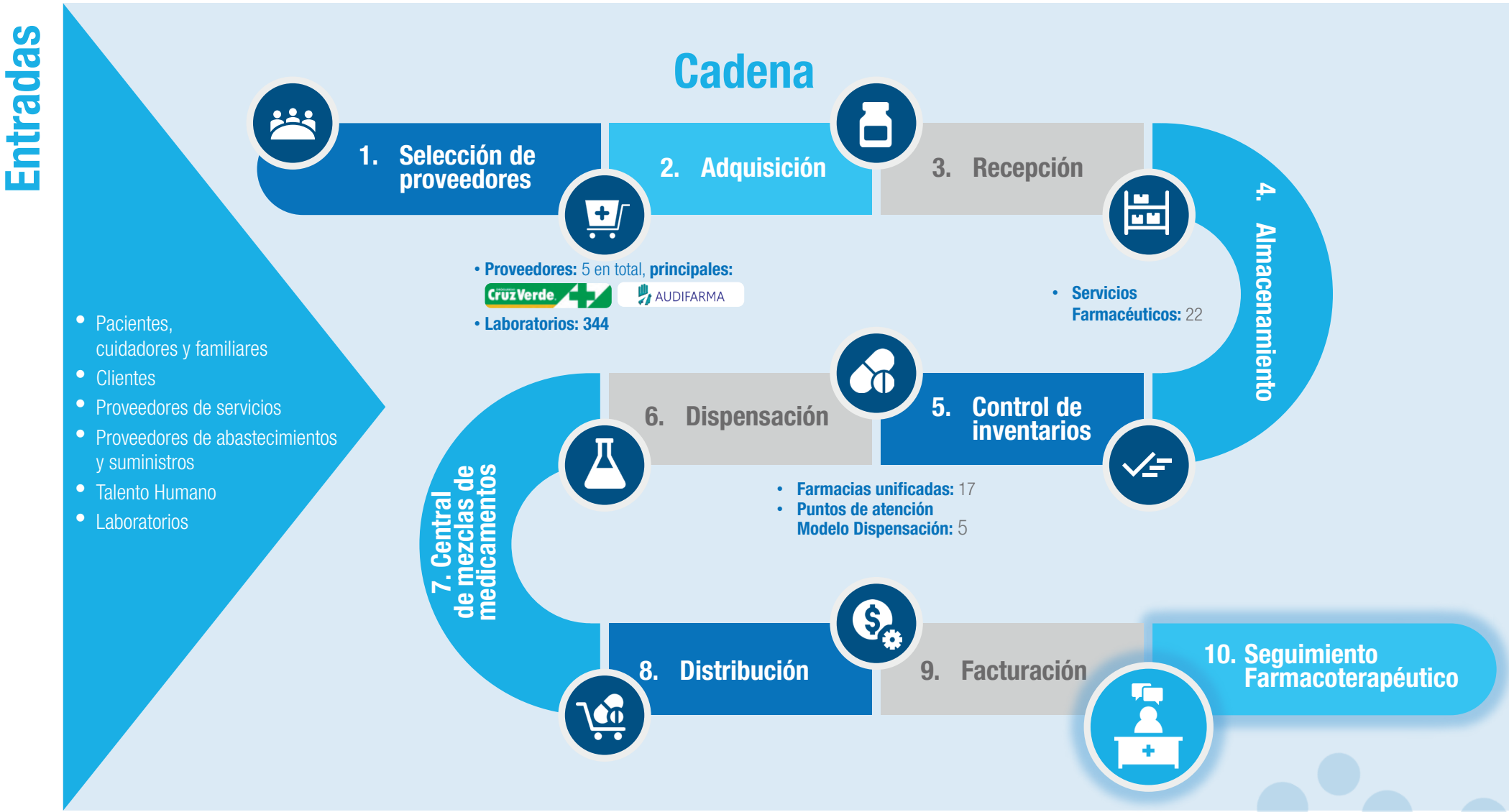
Modelo de Negocio



Nuestro objetivo es generar un valor creciente para nuestros grupos de interés. Con ese fin, nos enfocamos en mejorar constantemente nuestros procesos, con especial atención en asegurar la optimización y continuidad de la cadena de suministro. Además, nos comprometemos a mantener un estándar de calidad y excelencia sin igual en la prestación de servicios de salud

Cadena de Abastecimiento

GRI 2-6



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-especializada y atención de enfermería

1 **Selección de proveedores:** se selecciona con sumo cuidado a productores y comercializadores farmacéuticos mediante diversos mecanismos de negociación, con el objetivo de que sean una parte esencial de nuestro portafolio integral. En colaboración con **Droguerías Cruz Verde Colombia**, evaluamos minuciosamente el cumplimiento de rigurosos estándares de calidad, disponibilidad y respaldo. Este exhaustivo proceso de evaluación garantiza el suministro constante de productos farmacéuticos a nuestros servicios de salud y centros de dispensación. Damos a conocer los Principios Guía para Proveedores con el objetivo de fomentar prácticas de negocio responsables que se desarrollen con ética e integridad.

En 2023, contamos con 5 proveedores, entre los cuales destacaron como nuestros principales proveedores: Droguerías y Farmacias Cruz Verde y Audifarma.

2 **Adquisición:** contamos con un área especializada en la adquisición de productos farmacéuticos, encargada de supervisar los inventarios y gestionar las solicitudes de medicamentos y suministros según las necesidades identificadas de los diferentes servicios farmacéuticos. A través de un trabajo coordinado, colaboramos para determinar las necesidades y garantizar un suministro oportuno y completo. Nuestras adquisiciones se realizan principalmente a través de **Droguerías Cruz Verde Colombia**, lo que nos permite seguir de cerca nuestra cadena de suministro y mantener un compromiso sólido con la calidad, seguridad y cobertura en todo el país.

En 2023, fortalecimos nuestro portafolio con la contratación de 344 laboratorios adicionales para el suministro de medicamentos.

3 **Recepción:** nuestros servicios farmacéuticos están respaldados por herramientas y personal altamente especializado para brindar un servicio excepcional. Contamos con procedimientos estandarizados que garantizan el estricto cumplimiento de la normativa vigente, respaldados por un sólido sistema de auditoría que impulsa un proceso de mejora continua. Nuestro principal objetivo es garantizar la calidad y la manipulación adecuada de los medicamentos en todas las etapas de su ciclo de vida, desde su recepción técnica hasta su administración a el/la paciente.

Para optimizar nuestras operaciones, utilizamos un sistema de gestión de inventarios, **BOPOS**, que agiliza la recepción de medicamentos y suministros, simplificando las tareas dentro de los servicios farmacéuticos.

4 **Almacenamiento:** los 41 puntos de atención en funcionamiento, que incluyen 22 servicios farmacéuticos en IPS, 5 droguerías para el modelo de dispensación Aliansalud y 17 farmacias unificadas, están equipados con áreas de almacenamiento adecuadas. Estas áreas cuentan con estibas, estantes y neveras especializadas para garantizar la conservación de la cadena de frío durante el almacenamiento y transporte de los productos. Mediante un sistema central de vigilancia, realizamos un seguimiento constante de todos los equipos de monitoreo para asegurar el cumplimiento de las condiciones de temperatura y humedad en cada uno de los servicios. Además, este sistema nos permite gestionar de manera efectiva cualquier contingencia que surja, asegurando así la seguridad y calidad de todos los medicamentos, dispositivos médicos e insumos.

5 **Control de inventarios:** contamos con políticas como la marcación LASA, la identificación de medicamentos de alto riesgo (MAR) y la semaforización de caducidad, lo que nos ha permitido gestionar de manera efectiva los riesgos farmacoterapéuticos durante la prestación del servicio. En 2023, se introdujeron nuevas actualizaciones en nuestros sistemas de información para mejorar los controles y la agilidad en el proceso. Además, se llevó a cabo la definición e implementación de una nueva herramienta que garantiza el control durante la medición del cumplimiento y la confiabilidad de los inventarios.

6 **Dispensación:** a través de nuestros modelos de dispensación, nos comprometemos a garantizar la entrega puntual de los productos farmacéuticos y a proporcionar educación a nuestra población sobre el uso seguro de los medicamentos, ya sea en nuestros centros de dispensación/aplicación o en la comodidad de sus hogares. Ofrecemos una educación sanitaria integral a través de canales personalizados, virtuales y digitales, que abarcan temas cruciales como la adecuada conservación de los medicamentos en el hogar, las pautas de administración, los signos de alerta y la adherencia al tratamiento. Además, nuestro portal web brinda información accesible sobre cada medicamento, y disponemos de una línea de atención farmacéutica específica para atender de manera rápida cualquier consulta relacionada con los medicamentos.

7 **Central de mezclas de medicamentos:** para asegurar la conservación, calidad y seguridad de los medicamentos que requieren administración intravenosa, así como su uso adecuado, adherimos y cumplimos rigurosamente las Buenas Prácticas de Elaboración establecidas por el INVIMA. Actualmente, nuestras centrales de mezclas ubicadas en Medellín, Bogotá y Pereira cuentan con la certificación correspondiente, lo que refleja nuestro compromiso de mantener los más altos estándares de calidad en la producción y administración de medicamentos.

8 **Distribución:** las áreas de enfermería y farmacia coordinan esfuerzos para gestionar la distribución de medicamentos y dispositivos médicos. Trabajando de manera colaborativa, aseguramos la transferencia oportuna de suministros farmacéuticos a las ubicaciones designadas, enfocándonos en aspectos clave como la calidad, la seguridad y la puntualidad.

9 **Facturación:** nuestro compromiso con procesos seguros y eficientes se evidencia en nuestros procedimientos e instructivos estandarizados para la auditoría, facturación centralizada y radicación de soportes relacionados con la prestación de servicios. Implementamos actualizaciones significativas en nuestros sistemas, como la automatización del informe de pendientes por facturar, con el objetivo de mejorar la eficiencia y seguridad del proceso de facturación y auditoría.



10

Seguimiento Farmacoterapéutico:

Nuestros programas de atención farmacéutica, farmacovigilancia, tecnovigilancia, reactivo-vigilancia y adherencia operan de manera integrada, fomentando la mejora continua en la calidad de la atención. Este enfoque coordinado capacita a pacientes, cuidadores y familiares, promueve una mayor adherencia a los tratamientos farmacológicos prescritos y garantiza la seguridad y el seguimiento del tratamiento. Al optimizar los resultados de salud esperados y gestionar eficazmente los riesgos, nos esforzamos por alcanzar resultados integrales y satisfactorios para nuestros/as pacientes.

Marketing y Etiquetado

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



En Medicarte, no ofrecemos productos o servicios que estén sujetos a normativas o estándares voluntarios relacionados con la información y el etiquetado. Del mismo modo, nuestros servicios no implican actividades de publicidad, promoción o patrocinio.

En el año 2023, gestionamos un total de 12.339 códigos de medicamentos, dispositivos médicos y nutricionales, todos ellos con el registro sanitario vigente.

Cambios significativos **durante el 2023**

GRI 2-6 GRI 203-1

Cambios **Administrativos**

1



Obtuvimos la certificación del Sello Plata de Equidad Laboral para el programa Equipares, lo que nos convierte en la **primera IPS en Colombia** en recibir este reconocimiento. Implementamos un sistema de gestión de igualdad de género que ha arrojado resultados positivos en términos de equidad, diversidad e inclusión.

2



Continuamos con nuestro proyecto de transformación digital, con el objetivo de fomentar la autogestión y el empoderamiento de nuestros pacientes, sus cuidadores y familiares. Para lograrlo, hemos implementado diversas soluciones tecnológicas que mejoran el acceso, la oportunidad y la experiencia del servicio.

3



Observamos una desaceleración en el flujo de recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) relacionado con el pago del Presupuesto Máximo a las EPS.

4



Dimos continuidad con la implementación del **Proyecto Pacífico 25 en Cruz Verde Colombia,** adoptando un modelo de optimización en la gestión y operación, especialmente en los procesos de contabilidad y gestión de cajas.

5



Continuamos avanzando en el desarrollo del modelo del ***Centro de Servicios Compartidos*** con Cruz Verde Colombia.

6



Progresamos en el proyecto de la **central de mezclas en la sede de Cali**, con el objetivo de inaugurarla en el primer semestre de 2024.

Cambios de **Infraestructura**

En el transcurso del año 2023, Medicarte ha alcanzado importantes avances que reflejan su compromiso inquebrantable con la mejora continua, la construcción sostenible, la eficiencia energética, la expansión estratégica y la excelencia en el servicio.

1 Se llevó a cabo la inauguración de nuestras nuevas sedes en las ciudades de Montería y Villavicencio, lo que suma un total de 314 metros cuadrados, 5 consultorios y 6 áreas de aplicación. Estos nuevos espacios nos permiten ofrecer servicios de consulta externa y administración de medicamentos en ambas ciudades, representando un paso estratégico para consolidar nuestra presencia en regiones clave.

Villavicencio

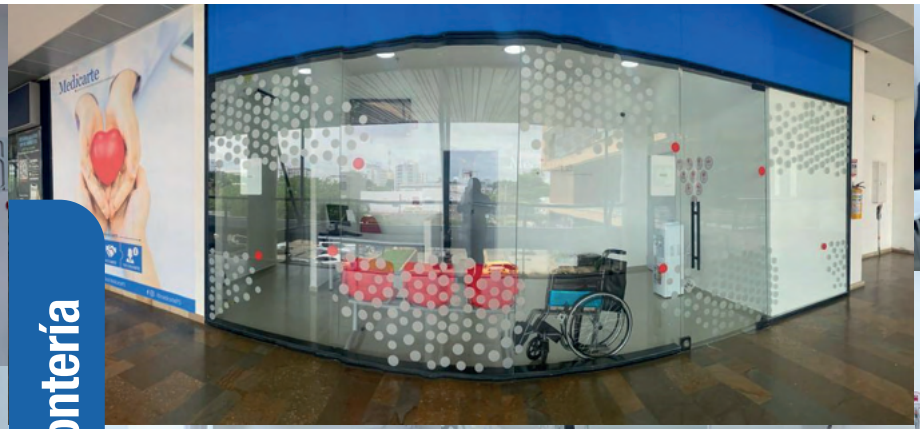




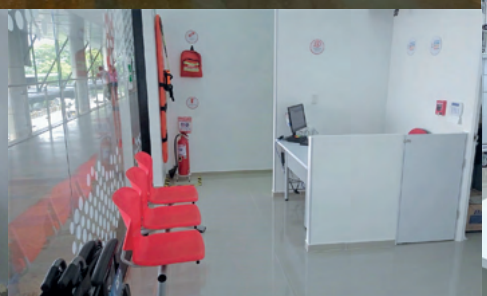




Montería











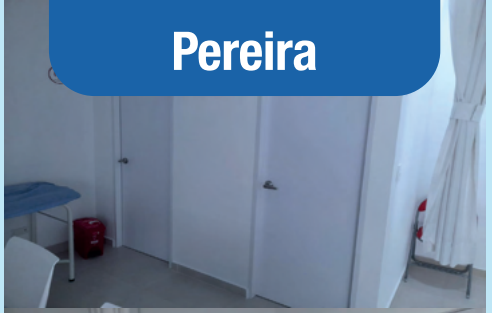
2 Se realizó la ampliación de la sede en Cali, con un aumento significativo en las áreas de atención de más de 180 metros cuadrados.



3 Se llevaron a cabo ampliaciones en la sede de Pereira, donde se estableció un nuevo espacio físico destinado a los servicios de fisioterapia y coworking. Estas mejoras no solo expanden nuestra capacidad operativa, sino que también garantizan un ambiente laboral más adecuado para nuestro equipo y una experiencia mejorada para nuestros pacientes y sus familias.

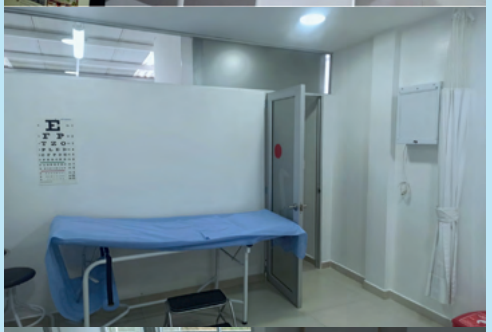
4 Como parte de nuestros esfuerzos para mejorar la infraestructura y ofrecer un entorno más amplio, estamos trabajando en la expansión de la sede de **Ibagué**, donde nos trasladaremos a un espacio de 155 m², ubicado en un sector central y de fácil acceso. Además, estamos ejecutando la ampliación de la sede **Rionegro**, con el objetivo de ofrecer a nuestro equipo de trabajo, clientes, pacientes y sus familias un ambiente más acogedor y confortable.

Pereira











Principales
riesgos y retos para el 2024 GRI 3-3



Entre los **riesgos y oportunidades** más destacados del sector salud se incluyen:

- La **transformación digital** como herramienta para mejorar el acceso y la continuidad de la atención en salud.
- Implementación de mecanismos de **monitoreo remoto** a pacientes utilizando inteligencia artificial.
- Establecimiento de convenios con mecanismos de contratación por **riesgo compartido** para promover la sostenibilidad, eficiencia y liquidez del sistema de salud.
- Asegurar la gestión adecuada de los **cambios normativos** dictados por el gobierno nacional.
- Garantizar el adecuado **recaudo de los recursos** derivados de la atención oportuna, integral y de calidad brindada a los pacientes.
- La gestión de las **tecnologías no PBS**, sujetas a diversos acuerdos de financiación entre las EPS y el gobierno nacional.
- El proceso de implementación de **nuevas tecnologías** introducidas en el país por parte del INVIMA, que implica la habilitación del registro sanitario y su integración en los protocolos terapéuticos, así como la determinación de los mecanismos de financiación.
- Contribución a la **sostenibilidad del sistema de salud**.

Retos para el 2024

- Mejora en la **implementación y aprovechamiento de nuevas tecnologías**, plataformas digitales e inteligencia artificial para optimizar los procedimientos de atención, la autonomía de los pacientes y la gestión operativa tanto en las IPS como en los hogares.
- Generación constante de **valor económico y social**, junto con la creación de **experiencias memorables** para nuestros grupos de interés.
- Desarrollo de mecanismos para la constante generación de **nuevo conocimiento**, **educación y comunicación** en salud dirigidos a nuestros grupos de interés.
- **Expansión** territorial a nivel nacional y programas con impacto social.
- Apoyo a la **sostenibilidad** del SGSSS a través de modelos de gestión de riesgos que mejoren los resultados de salud.
- **Optimización** de la gestión de la cartera y el flujo de caja.
- Mantener la implementación de la **gestión proactiva** como una herramienta para mejorar el acceso y la continuidad en la prestación de servicios de salud.
- Obtención de la certificación en **Buenas Prácticas de Elaboración** para la central de mezcla ubicada en la sede de Cali.
- Fortalecimiento en los procesos de **detección temprana** de las enfermedades que manejamos en la red de IPS primarias.

Estado de **Cumplimiento**

GRI 2-27



Nos comprometemos plenamente con las normativas que regulan nuestra área de acción y están alineadas con nuestra misión institucional. Todos los informes destinados a las entidades de inspección, vigilancia y control fueron presentados de manera oportuna, cumpliendo con los requisitos y obligaciones establecidos.

Seguridad Social: hemos cumplido de manera satisfactoria con todas nuestras obligaciones laborales y de seguridad social.

Propiedad intelectual y derechos de autor: cumplimos con las normativas sobre propiedad intelectual y derechos de autor según lo establecido en la Ley 603 de 2000. Asimismo, certificamos la posesión de las licencias necesarias para el uso del software instalado. Además, contamos con módulos de control para verificar la instalación de software legal en todos nuestros equipos de cómputo.

Protección a los datos personales: hemos seguido rigurosamente las normativas vigentes respecto al registro y la actualización de las bases de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Nuestro Programa de Gestión Integral de Datos Personales (PGIDP) se

basa en principios clave como la legalidad, finalidad, libertad, calidad, transparencia, circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Es relevante resaltar que, durante el año 2023, no recibimos reclamaciones relacionadas con el 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 Activo, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/FPADM): nos comprometemos a gestionar y mitigar los riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva conforme a las normativas vigentes. Nuestro Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT/FPADM adopta un enfoque basado en el riesgo, identificando amenazas y vulnerabilidades a nivel sectorial, nacional y global. Promovemos una cultura de sensibilización y capacitación entre nuestro personal en Medicarte. Durante 2023, monitoreamos los riesgos y establecimos acciones y controles específicos en los diferentes procesos **GRI 205-1** **GRI 205-2**.



Anticorrupción: nos esforzamos continuamente por mejorar nuestras prácticas, fortaleciendo nuestra cultura ética y comprometiéndonos con la transparencia, integridad y confianza. Divulgamos y sensibilizamos de manera permanente a nuestros grupos de interés sobre nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, así como nuestras Políticas Corporativas FEMSA y procedimientos anticorrupción a través del Subsistema de Administración de Riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF). Compartimos nuestras políticas y procedimientos anticorrupción mediante nuestras redes sociales y página web **GRI 205-1** **GRI 205-2**.

En la evaluación de riesgos de 2023, identificamos 76 riesgos residuales de corrupción, con un 56% clasificados como nivel bajo y un 34% como moderado. Hubo un incidente de hurto de medicamentos que resultó en el despido justificado de la persona responsable. Afortunadamente, no se reportaron infracciones relacionadas con actos de corrupción por parte de proveedores, clientes o accionistas **GRI 205-3**.

Libre circulación de facturas: hemos cumplido de manera integral con lo establecido en el Código de Comercio, la Ley 1231 de 2008 y el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, siguiendo rigurosamente las normativas relacionadas con la emisión, circulación y pago de las facturas como título valor, tanto en nuestra función de emisores como en la de obligados.

Política Pública: en consonancia con el sistema ético de FEMSA Salud y los diversos instrumentos éticos de nuestra institución, como el Código de Ética FEMSA, el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta, es destacable mencionar que, durante el año 2023, la institución se abstuvo de realizar contribuciones a partidos políticos o representantes de cualquier índole **GRI 415-1**.

Enfoque Fiscal: nuestra organización gestiona su estrategia fiscal a través de la Dirección Administrativa y Financiera, que emplea una variedad de herramientas y conocimientos especializados para optimizar las obligaciones tributarias. La Dirección de Auditoría Interna FEMSA supervisa los riesgos fiscales mediante informes SOX y evalúa la efectividad de los controles según nuestra política de seguridad. Además, una firma externa de Revisoría Fiscal revisa y verifica la información relevante. Este enfoque garantiza el cumplimiento normativo, la adopción de las mejores prácticas fiscales y la gestión eficiente de los riesgos **GRI 207-1** **GRI 207-2**.

Disposiciones legales: durante el año 2023, no recibimos notificaciones sobre posibles infracciones a las leyes relacionadas con prácticas monopólicas, competencia desleal o restricciones a la libre competencia. Además, nuestra entidad no incurrió en incumplimientos de la normativa ambiental vigente **GRI 2-27** **GRI 206-1**.



Lograr niveles de **Calidad Superior**

GRI 2-25 GRI 3-3



En nuestro compromiso con la **filosofía Humanizarte**, nos esforzamos constantemente por garantizar una gestión clínica excelente y segura. Buscamos fomentar una cultura de seguridad y colaboración, impulsada por el aprendizaje y la mejora continua.

ODS Priorizados

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Objetivos Estratégicos

Lograr niveles de calidad superior

Temas Materiales

Gestión del conocimiento, innovación e investigación

Seguridad del paciente

GRI 2-25 GRI 3-3

En Medicarte, nos enfocamos en el **cuidado integral de pacientes, cuidadores y familiares**, ofreciendo servicios de salud de calidad y atención personalizada. Trabajamos arduamente para garantizar su comodidad, seguridad y confianza en todo momento.

Nos esforzamos por establecer una comunicación efectiva con un enfoque diferenciado. Nuestro propósito es dirigir la atención en salud y emplear estrategias que fomenten una comunicación adecuada, **considerando las diversas perspectivas y necesidades individuales**.

Nuestro compromiso con la **innovación continua** impulsa la búsqueda constante de nuevos programas y estrategias que nos permitan reducir los riesgos en la atención y alcanzar **niveles de calidad superiores**. Estamos dedicados a generar valor para nuestros grupos de interés mediante la creación de soluciones innovadoras y eficaces que mejoren la experiencia de nuestros pacientes, cuidadores y familiares y aseguren su bienestar.



Acciones basadas en una **cultura centrada en la seguridad** de cada paciente

Atención diferencial centrada en la persona

Continuidad



Gestión centrada en el paciente

- Pertinencia
- Tranquilidad
- Trato digno, respetuoso y cálido
- Accesibilidad
- Oportunidad
- Seguridad

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

La calidad y el servicio son los principios fundamentales que nos guían en todo lo que hacemos

Acreditación en salud



En nuestro compromiso por ofrecer servicios de salud de excelencia, consideramos que la Acreditación en Salud es una valiosa herramienta para elevar nuestros estándares de calidad. Al adoptar esta perspectiva, nos hemos propuesto obtener la acreditación, lo que implica fortalecer nuestro enfoque institucional y ejecutar planes de mejora en los procesos prioritarios.

Hitos relevantes

2017	2018	2019	2021	2022	2023
Preparación	**Primer ciclo** de autoevaluación	**Segundo ciclo** de autoevaluación	**Cierre ciclo** mejora	**Tercer ciclo** de autoevaluación	**Cuarto ciclo** de autoevaluación

Buscando alcanzar **niveles superiores de calidad**

Durante el año 2023

01 Campañas de comunicación

02 Jornadas sistemáticas y de seguimiento

03 Elaboración y actualización documental

Nuestros desafíos para el 2024

01 Expandir y fortalecer nuestras iniciativas de responsabilidad social para destacar el compromiso de nuestra organización con la comunidad, basándonos en el Modelo de Atención a Riesgos y Relacionamiento Comunitario (MARRCO) establecido por FEMSA.

02 Obtención de la certificación de acreditación en salud para el año 2025.

Centros de referencia
para la atención de Enfermedades Huérfanas



Nos comprometemos a garantizar la seguridad, la oportunidad y el correcto seguimiento en el tratamiento de enfermedades huérfanas, como la Hemofilia A y B, la enfermedad de Von Willebrand, la esclerosis múltiple y la artritis psoriásica. Nuestra atención se centra en proporcionar el uso adecuado de medicamentos, independientemente de la complejidad de cada caso.

Disponemos de tres sedes operativas ubicadas estratégicamente en Medellín, Bogotá y Pereira. Nos enorgullece ser pioneros en Colombia al ser reconocidos como los **primeros Centros de Referencia de Farmacia** especializados en la atención de Enfermedades Huérfanas.

1

Primeros Centros de Referencia de Farmacia
para la atención de Enfermedades Huérfanas en Colombia

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

- Organización
- Gestión de la prestación
- Seguimiento y evaluación

Central de mezclas
con certificación de Buenas Prácticas de Elaboración



Nos aseguramos de que los medicamentos sean preparados y distribuidos cumpliendo con los más altos estándares de **calidad, seguridad y eficacia**. Seguimos el principio de mantener una manipulación adecuada de los medicamentos a través de un proceso estructurado y de evaluación continua.

BUENAS PRÁCTICAS
CERTIFICADO
invima
DE ELABORACIÓN

Sedes:

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

Nuestros desafíos para el 2024

- Obtención de la certificación en buenas practicas de elaboración en la sede de **Cali**.

Programa de **Seguridad del paciente**



Nos comprometemos a ofrecer servicios de salud humanizados y seguros. Destacamos nuestro **Programa de Seguridad del Paciente** como una estrategia integral y distintiva que refuerza nuestro propósito de ser una organización centrada en las personas.

Metas internacionales de seguridad del paciente

En línea con nuestra estrategia, nos comprometemos a adoptar e implementar las Metas Internacionales de Seguridad del Paciente con el objetivo de **elevar la calidad de nuestra atención**.

1. **Identificar** correctamente a los pacientes
2. Mejorar la **comunicación efectiva**
3. Mejorar la seguridad de los medicamentos
4. Asegurar el procedimiento en el sitio y paciente correcto
5. Prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas al cuidado de la salud
6. Reducir el riesgo de daños al paciente causado por caídas

Nuestro Programa de Seguridad del Paciente se basa en:

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

Durante el año 2023 llevamos a cabo:

- **74** Rondas de seguridad
- **75** Auditorías de paciente trazador
- **98%** Análisis de incidentes y eventos adversos
- **52** Auditorías internas
- **68** Auditorías a proveedores

Gestión de incidentes y **eventos adversos**

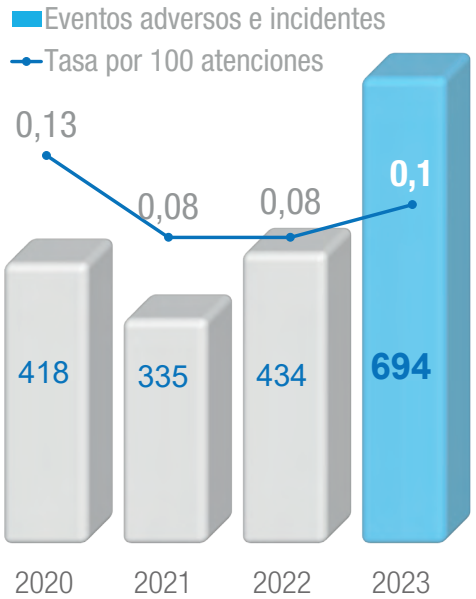


Nos dedicamos a promover y mantener una cultura de seguridad en todas nuestras actividades. Analizamos detalladamente los incidentes y eventos adversos en los grupos de seguridad primarios y en el Comité de Seguridad del Paciente.

Nuestras rondas de seguridad, el enfoque en el paciente trazador, así como las capacitaciones y sensibilizaciones, han tenido un impacto significativo en la identificación y prevención de prácticas inseguras durante el proceso de atención, al mismo tiempo que fomentan una cultura de reporte y de seguridad.

Incidentes y eventos adversos

Para el año 2023, experimentamos un aumento del 17.8% en la tasa de incidentes y eventos adversos por cada 100 atenciones, en comparación con el año anterior.



Dato curioso

En Colombia, la tasa de eventos adversos se sitúa en torno al 10%, mientras que en América Latina oscila entre el 20% y el 40%.

Durante el año 2023:



- Realizamos la encuesta de clima de seguridad del paciente para evaluar el conocimiento y la percepción de nuestra cultura de seguridad. Los resultados de esta encuesta estarán disponibles en el 2024.

- Fomentamos la cultura de seguridad mediante la creación de material digital sobre temas como la participación activa en las consultas médicas, involucramiento en la atención domiciliaria y adecuado manejo de residuos de medicamentos en el hogar.

- Hemos fortalecido la capacitación del personal asistencial mediante sesiones enfocadas en el programa de seguridad, así como talleres prácticos para el reporte y análisis de eventos adversos e incidentes.

- Se implementó la estrategia de la Semana de Seguridad del Paciente con el lema *"Demos voz a los pacientes"*, siguiendo la iniciativa de la OMS. Se llevaron a cabo capacitaciones sobre comunicación asertiva, disentimiento informado y participación del paciente en su seguridad, tanto para el personal como para los usuarios. Además, se promovió la práctica de ilustrar a los pacientes sobre su autocuidado y seguridad durante la semana.

- Actualizamos el formato de auditoría a terceros, incorporando preguntas sobre diversidad e inclusión, como la existencia de políticas y procedimientos relacionados con diversidad, acoso laboral y acoso sexual.

- Actualizamos el formato de la auditoría interna, incorporando preguntas sobre el conocimiento de la política interna de diversidad e inclusión, la política de prevención del acoso laboral y sexual, así como las funciones del comité de igualdad de género.

Programa **Humanizarte**

A través del Programa Humanizarte, reafirmamos nuestro compromiso social con nuestros grupos de interés, donde priman el respeto a las diferencias y el establecimiento de relaciones basadas en la empatía, la responsabilidad, la excelencia y la prontitud en la atención.



Nos esforzamos por garantizar un ambiente **inclusivo y cercano**, donde cada persona se sienta valorada y comprendida.

HUMANIZARTE



Atención personalizada, especializada, diferenciada, continua, integral y segura

Nos dedicamos a generar impactos positivos en las vidas de las familias que atendemos, partiendo de una gestión integral del riesgo en todas sus dimensiones. Nos comprometemos a brindar una atención personalizada, especializada, diferenciada, continua, integral y segura.

Acceso preferencial, apoyo continuo, gestión eficiente y atención cálida y respetuosa

Alineamos las condiciones administrativas y los acuerdos implícitos entre el paciente, cuidadores, familiares y el entorno, garantizando un acceso prioritario y diferenciado a las atenciones. Además, ofrecemos un acompañamiento permanente y una gestión personalizada según las necesidades, todo ello bajo un trato cálido y respetuoso.

Información suficiente, relevante y valiosa

Producimos información valiosa y pertinente con el objetivo de empoderar tanto al paciente como a su familia. Esto lo logramos mediante el fortalecimiento de las habilidades técnicas de nuestro equipo, contribuyendo así a la toma de decisiones tanto para el sistema de salud como para nuestros clientes

Campaña de comunicación sobre los **derechos y deberes**



En el año 2023, enviamos un total de **2.362.097** mensajes. Nuestros pacientes destacan la educación proporcionada por los profesionales de salud durante la atención.

Nuestros principales mecanismos de comunicación son:

- Divulgación personalizada
- WhatsApp o mensaje de texto (SMS)
- Información en cartelera
- Plegables o impresos
- Vídeos informativos en pantallas
- Vía telefónica y correo electrónico
- Redes sociales
- Página web

Nuestro acompañamiento psicosocial

La humanización en salud implica un enfoque diferencial e integral hacia nuestros pacientes, cuidadores, sus familias y su entorno, considerando las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. En Medicarte, **reconocemos el papel fundamental del entorno familiar, académico y laboral como un componente central en el proceso de recuperación, transición del cuidado y la autogestión**.

Durante el año 2023 llevamos a cabo:

2.234 Evaluaciones del estado situacional y psicosocial del paciente y su entorno

Atención brindada por el equipo psicosocial

	2.021	2.022	2.023
Psicología	8.299	9.717	13.658
Trabajo social	6.897	8.628	12.955

La atención del equipo psicosocial busca ayudar a satisfacer las necesidades mentales, emocionales, sociales y espirituales de los pacientes, cuidadores y sus familias.

Pacientes que perciben que su experiencia de atención fue humanizada



Satisfacción de pacientes



Para nosotros, es esencial medir la satisfacción de nuestros pacientes y clientes. Esto nos permite asegurar experiencias memorables, la calidad de la atención en salud, fomentar la mejora continua, construir confianza y evaluar nuestro desempeño.

Nuestro enfoque de servicio se orienta hacia:



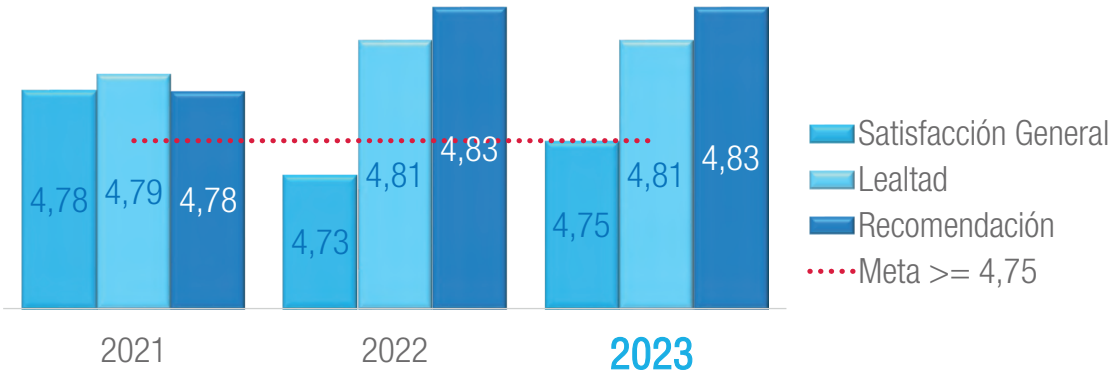
Lo que opinan nuestros pacientes sobre la calidad de la atención

Utilizamos este método para comprender la percepción de nuestros pacientes sobre la calidad de los servicios de salud que ofrecemos. Esta encuesta es llevada a cabo por una firma externa especializada en el tema.

Los indicadores que evaluamos a través de este método incluyen:

- **Amabilidad**
- **Información**
- **Oportunidad**
- **Seguridad paciente**
- **Infraestructura**
- **Humanización**
- **Percepción general**

Percepción sobre la calidad de la atención



Hemos conseguido mantener un nivel general de **satisfacción de 4.75**, así como una **lealtad de 4.81** y una tasa de **recomendación de 4.83**



Seguimos fortaleciendo nuestro **plan de participación social en salud,** reconociendo su gran importancia en nuestra gestión.

- Incrementamos la frecuencia de las reuniones con la Asociación de Usuarios, pasando de semestrales a mensuales durante el segundo semestre de 2023, lo que ha permitido una mayor participación y escucha activa.
- Nuestros usuarios participan en el Comité de Ética Médica, aportando su perspectiva y experiencia para fortalecer nuestras prácticas éticas.

Nuestra **escucha a usuarios**

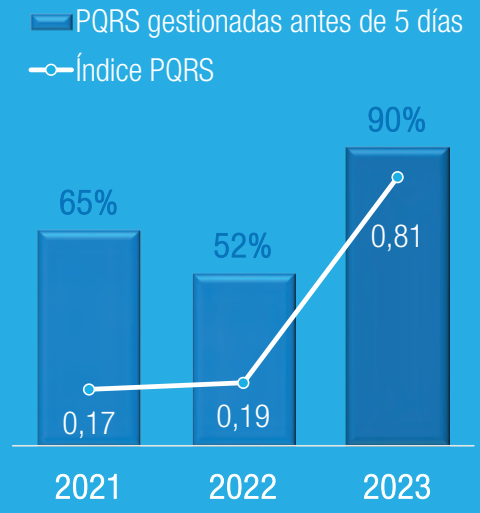
GRI 2-25 GRI 2-26



Utilizando nuestra herramienta de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS), obtenemos una comprensión detallada de las necesidades y percepciones de nuestros grupos de interés con respecto a la atención de salud recibida. En el año 2023, la tasa de PQRS fue de 13,62 por cada 10.000 atenciones.



Nos esforzamos por asegurar una elevada satisfacción y crear experiencias memorables. Para lograrlo, disponemos de un mecanismo de **respuesta ágil** para aquellos que expresan quejas o reclamos a través de diversos canales.



54%

Experimentamos un aumento del 54% en el número de felicitaciones y expresiones de gratitud en comparación con el periodo anterior

Distribución de las PQRS



Tipo PQRS	Felicitaciones o Agradecimientos	Quejas o Reclamos	Sugerencias	Peticiones	Solicitud de información	Total
2023	879	3.664	226	889	29	5.687
2022	569	1.913	114	371	12	2.979
2021	201	1.249	44	168	28	1.690

Programa de **auditoría y mejoramiento**

GRI 3-3



Programa de **mejoramiento**

Disponemos de estrategias que nos permiten evaluar constantemente nuestros procesos y medir nuestros avances en busca de la mejora continua bajo estándares superiores. Realizamos ciclos de auditoría interna, auditorías externas, autoevaluaciones, auditorías a terceros, verificación de habilitación y de Centros de Referencia.

En el transcurso de 2023, llevamos a cabo la **Semana de la Seguridad del Paciente**, en la que compartimos experiencias exitosas y nuevos conocimientos con nuestro equipo de salud y pacientes, con el objetivo de mejorar la atención médica.

Nuestros principios guían nuestra conducta

- Promoción del autocontrol
- Confianza
- Sencillez
- Validez
- Enfoque preventivo
- Respeto
- Confiabilidad

El Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) guía a nuestros colaboradores y colaboradoras para mejorar el proceso de atención en salud, promoviendo estándares superiores de calidad que benefician a nuestros grupos de interés, asegurando procesos, entornos y servicios seguros.

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

Programa de **auditoría clínica**

El Modelo de Auditoría de Gestión Clínica tiene como objetivo mejorar los procesos internos, centrándose en el fortalecimiento de tres elementos fundamentales.

AUTOCONTROL

La capacidad de cada colaborador y colaboradora para supervisar sus propias acciones, identificar posibles fallos en la ejecución de los procesos y garantizar la implementación de medidas correctivas es fundamental para nuestro funcionamiento.

AUTORREGULACIÓN

Como organización, hemos desarrollado una capacidad resultado de procesos de aprendizaje institucional. Esta capacidad nos permite implementar de manera colaborativa, participativa y coordinada los procesos, procedimientos y estándares operativos, aplicando nuestros atributos corporativos.

AUTOGESTIÓN

Hemos desarrollado competencias tanto a nivel individual como organizacional para dirigir y controlar nuestras acciones de manera responsable.



En Medicarte, la auditoría se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo de nuestras actividades diarias. Esto nos ha permitido tener un impacto positivo en nuestros indicadores, los resultados clínicos, la calidad de vida y la satisfacción de la población que atendemos, así como en la relación con nuestros clientes.

Enre las principales estrategias que nos facilitan el proceso de mejora se encuentran:

- Actualización y mejora del software de gestión de historia clínica.
- Revisión por parte de pares de los registros clínicos para garantizar la adhesión a las guías de práctica clínica y calidad del dato.
- El personal realiza staff para el análisis del riesgo clínico, psicosocial y farmacoterapéutico para realizar ajustes en el tratamiento.
- Comité de Consulta Prioritaria.

Durante el año 2023

- En un esfuerzo colaborativo que integró las necesidades del programa para cumplir con las normativas y las necesidades de nuestra planta de profesionales se realizaron **modificaciones en el módulo de historia clínica de artritis reumatoide**.
- **Mejora del software de historia clínica** para diversos programas, adaptado a necesidades específicas de registro de información y optimización de los tiempos de diligenciamiento.
- **Mejora en la adherencia a las guías** de práctica clínica priorizadas durante el período.
- Se lograron **resultados satisfactorios en la calidad de los registros clínicos**, asegurando la adherencia a las recomendaciones de diligenciamiento tanto generales como específicas.

Nuestros desafíos para el 2024

- Mantener la **continuidad en los procesos** de seguimiento estandarizados para conservar y mejorar los resultados.
- Participar activamente en el proceso de **mejora continua de los comités organizacionales**, desarrollando estrategias para implementar las directrices emitidas por el área de auditoría y calidad en toda la organización.
- **Fortalecer el programa de auditoría de gestión clínica**, influyendo positivamente en la calidad de los registros clínicos y la adherencia a las guías de práctica clínica, en coordinación con el área de educación.

Sobregestionar los detalles



Nuestros modelos de atención se centran en la **gestión integral del riesgo en salud** y en la **consecución de los mejores resultados y desenlaces clínicos**, aportando valor y generando experiencias memorables para nuestros grupos de interés.

ODS Priorizados

3 SALUD Y BIENESTAR

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Objetivos Estratégicos

Sobregestionar los detalles

Temas Materiales

Seguridad del paciente

En Medicarte, nos esforzamos por crear entornos propicios para la innovación, el desarrollo y la expansión del conocimiento. Todo esto con el único propósito de ofrecer a la comunidad servicios de salud de la más alta calidad.

En nuestra misión por brindar atención en salud de excelencia, nos comprometemos a mejorar la salud, prevenir y reducir las complicaciones evitables, así como a elevar la calidad de vida de nuestros pacientes, buscando que cada paciente establezca un plan de vida, comprendiendo claramente su condición clínica.

Los aspectos distintivos de nuestra atención son:

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



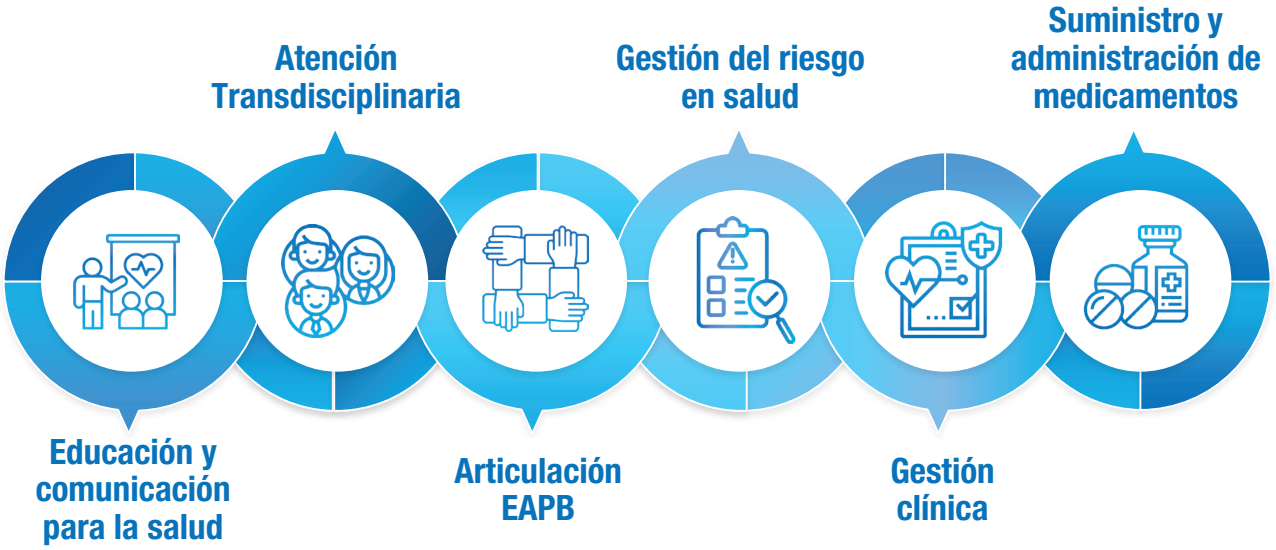
Gestionamos las necesidades y expectativas de nuestros pacientes, cuidadores y sus familiares, respaldando nuestras decisiones con criterios éticos y de excelencia clínica y administrativa.

Los principios clave de nuestra gestión clínica incluyen **el empoderamiento, la autogestión, la resiliencia y el establecimiento de objetivos terapéuticos**. Nos comprometemos a brindar una atención personalizada y adaptada a las necesidades específicas de cada paciente.

Nos centramos en el desarrollo y evaluación continua de nuestros programas y modelos de atención, así como en la farmacoterapia avanzada, con un enfoque en la gestión integral del riesgo y la consecución de los mejores resultados en salud.



Proporcionamos servicios de salud diferenciales y centrados en las personas



Nuestra población

GRI 2-6 GRI 416-1

Brindamos servicios de salud a 185.227 personas a nivel nacional, lo que representa un **aumento del 18%** en comparación con el año anterior. Hemos consolidado nuestras relaciones con los clientes mediante el respeto, la transparencia en las acciones clínico-administrativas y la confianza en nuestra gestión.



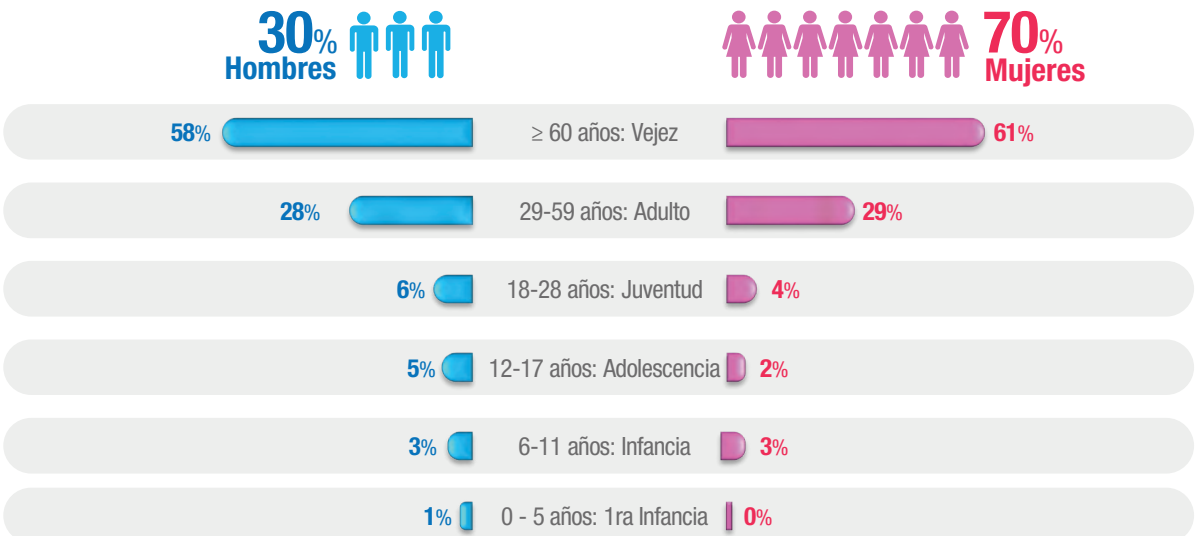
Nos enfocamos en proporcionar servicios y cuidados de salud adaptados al ciclo de vida de nuestros pacientes. Para ello, integramos un análisis completo de su entorno familiar, laboral, social y red de apoyo. De esta forma, abordamos los desafíos en el cuidado de las condiciones clínicas que tratamos, asegurando una atención integral y personalizada en todo momento.



El **70%** de nuestra población está conformada por mujeres, el **60%** tiene 60 años o más, el 34% está en el rango de edad de 18 a 59 años, y el 6% restante son menores de edad. Las características de nuestra población representan un desafío para desarrollar estrategias que impacten positivamente en la gestión y los resultados.

Buscamos asegurar la adherencia y autogestión de nuestros pacientes

El 83% de nuestra población se concentra en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga, lo que representa un aumento del 99% con respecto al año anterior. Además, hemos observado un crecimiento superior al 50% en nuestras sedes de Rionegro, Ibagué, Tunja, Popayán y Cajicá. Estos logros se atribuyen a nuestra colaboración con los clientes para la identificación y diagnóstico temprano de las condiciones clínicas que tratamos.



	2021	2022	2023		%Crec*
Bogotá	58.723	90.265	105.949	57,2%	17%
Medellín	28.338	29.714	29.661	16,0%	0%
Cali	4.802	8.571	11.163	6,0%	30%
Bucaramanga	3.293	5.314	8.029	4,3%	51%
Barranquilla	3.651	5.292	5.911	3,2%	12%
Pereira	2.390	4.436	5.519	3,0%	24%
Rionegro	2.133	2.333	3.769	2,0%	62%
Manizales	2.096	2.640	3.089	1,7%	17%
Armenia	1.311	2.293	3.059	1,7%	33%
Cartagena	1.154	1.874	2.295	1,2%	22%
Ibagué	540	941	1.603	0,9%	70%
Tunja	94	683	1.194	0,6%	75%
Apartadó	2.840	975	1.191	0,6%	22%
Popayán	361	669	1.186	0,6%	77%
Barrancabermeja	757	959	1.082	0,6%	13%
Cajicá	0	73	367	0,2%	403%
Villavicencio	0	0	129	0,1%	-
Montería	0	0	31	0,0%	-

*Variaciones respecto a 2022

Nuestros **diferenciadores**



Nuestros aliados

El 92% de nuestra población se concentra en nuestros clientes Aliansalud EPS, EPS Sura, Sanitas EPS y Compensar EPS, lo que representa un **crecimiento del 111% en comparación con el año anterior**.

Hemos dado continuidad y fortalecimiento a estrategias clave como:

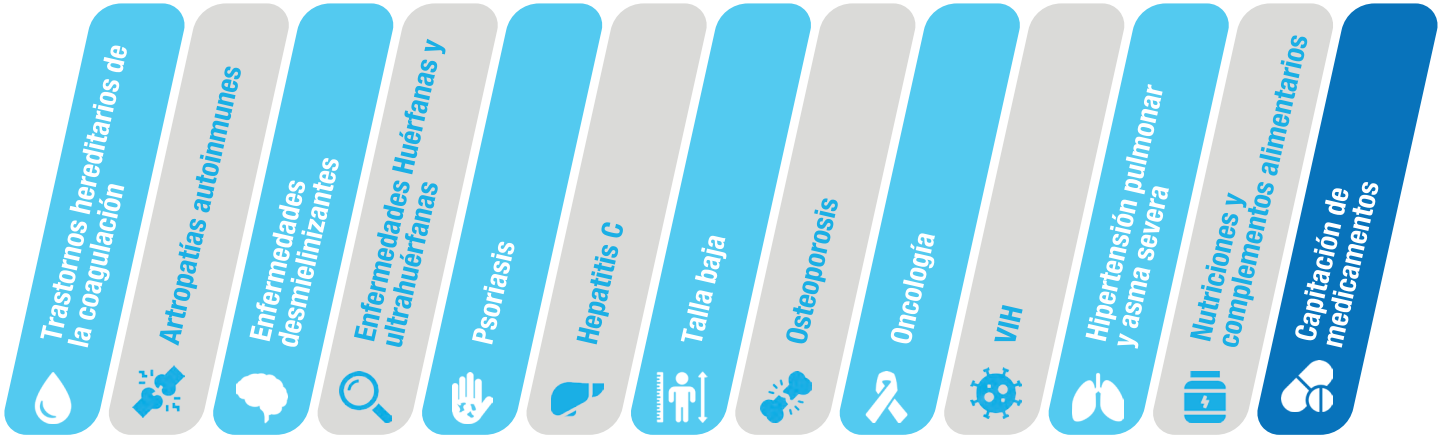
1. Programas que promueven el empoderamiento de pacientes, cuidadores y familiares a través de la **educación y la comunicación en salud**.
2. Decisiones clínicas guiadas por **objetivos terapéuticos y grupo de casos**.
3. Modelos de contratación con **riesgo compartido** mediante pagos fijos.
4. Coordinamos y realizamos un **seguimiento colaborativo** con nuestros clientes para monitorear tanto los resultados clínicos como los administrativos.

Cliente	2021	2022	2023		%Crec*
Aliansalud EPS	34.944	59.340	66.370	35,8%	12%
EPS Sura	50.435	56.267	65.811	35,5%	17%
Sanitas EPS	13.370	20.226	28.142	15,2%	39%
Compensar EPS	3.567	6.517	9.343	5,0%	43%
Ecopetrol	2.403	3.019	3.371	1,8%	12%
SOS EPS	1.142	2.017	2.787	1,5%	38%
Famisanar EPS	5.804	8.349	1.703	0,9%	-80%
Nueva EPS	60	476	1.159	0,6%	143%
EPM	317	420	413	0,2%	-2%
Univalle	182	197	240	0,1%	22%
F. Militares	75	132	139	0,1%	5%
Comfenalco Valle	81	35	38	0,0%	9%
Otros	103	37	5.711	3,1%	15.335%

* Variaciones respecto a 2022

Nuestros programas

En el año 2023, los programas de oncología, hepatitis C, enfermedades autoinmunes y psoriasis **experimentaron un crecimiento superior al promedio nacional**, que se sitúa en el 18%. Este aumento se atribuye a la confianza depositada por nuestros pacientes y clientes, así como al fortalecimiento del modelo de atención simplificado y básico.



Programa	2021	2022	2023		%Crec*
Otras	64.332	92.873	119.790	64,7%	29%
Autoinmunes	20.972	20.528	25.547	13,8%	24%
Osteoporosis	15.281	24.944	21.758	11,7%	-13%
T. Hereditarios Coagulación	2.894	4.575	2.873	1,6%	-37%
Psoriasis	2.844	3.987	4.731	2,6%	19%
Talla Baja	2.716	2.932	2.927	1,6%	0%
Esclerosis Múltiple	1.536	2.254	2.352	1,3%	4%
Enf. Huérfanas	1.533	3.827	3.132	1,7%	-18%
Oncología	0	595	1.300	0,7%	118%
Hepatitis C	375	465	767	0,4%	65%
VIH	0	52	50	0,0%	-4%

* Variaciones respecto a 2022

Nuestras atenciones en salud

GRI 2-6 GRI 416-1

Atenciones por nuestro equipo de salud



Nuestros canales virtuales están preparados para ofrecer mayor bienestar y seguridad, adaptándose a las necesidades de nuestra comunidad.

Durante el año 2023, experimentamos un **incremento del 25% en las atenciones** brindadas por nuestros profesionales de la salud. Este aumento fue especialmente notable en el grupo de profesionales de apoyo y químicos farmacéuticos, impulsado por el fortalecimiento de nuestros modelos de atención integral, enfocados en la evaluación del riesgo psicosocial y farmacoterapéutico, así como por el aumento de pacientes en nuestros programas especializados.



Equipo de Salud	2021	2022	2023		%Crec*
Especialistas	51.486	65.248	85.046	28,8%	23%
Profesionales Apoyo	49.048	64.878	95.287	32,2%	32%
Químico/a Farmacéutico/a	34.473	40.730	56.481	19,1%	28%
Medicina General	42.857	47.744	54.860	18,6%	13%
Odontología	4.799	4.021	3.831	1,3%	-5%

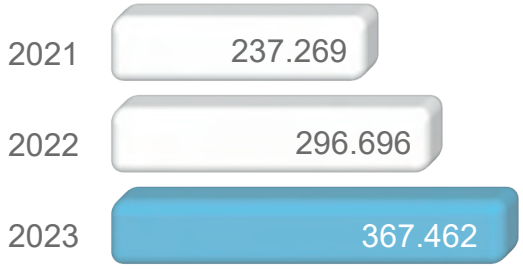
* Variaciones respecto a 2022

Aplicaciones de medicamentos

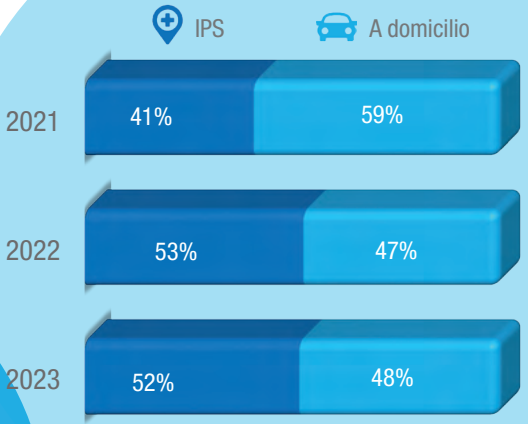
Se realizaron 367.462 aplicaciones de medicamentos, con un promedio mensual de 30.622 aplicaciones, lo que representa un **aumento del 24%** en comparación con el año anterior. El 59% de estas aplicaciones se centraron en programas para enfermedades autoinmunes, trastornos hereditarios de la coagulación y osteoporosis. Además, el 71% de las aplicaciones se administraron por vía subcutánea y el 26% por vía venosa.



Aplicaciones



Lugar de aplicación

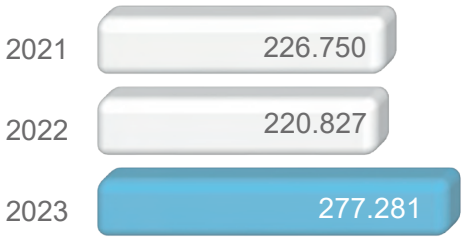


La gestión de aplicaciones en el hogar de nuestros pacientes ha facilitado la adherencia al tratamiento, mejorando así su estado de salud y garantizando una prestación de servicios de salud más segura y de mayor calidad.

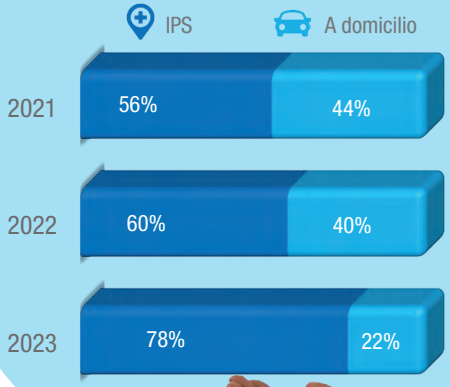
Dispensación de medicamentos

Durante el año 2023, experimentamos un **aumento del 26%** en las dispensaciones de medicamentos, pasando de 220.827 en 2022 a 277.281. Este incremento está vinculado al fortalecimiento de los convenios con nuestros clientes y al seguimiento activo de la adherencia al tratamiento.

Dispensaciones



Lugar de dispensación





Nos aseguramos de brindar acceso seguro y confiable a los medicamentos, además de ofrecer información y educación sobre su uso adecuado y los signos de alarma asociados.

Implementamos estrategias para mantener y facilitar la transición de la dispensación domiciliaria, lo que repercute positivamente en la calidad de vida de nuestra población

Durante el 2023, hemos mantenido las atenciones de salud mediante telemedicina y visitas domiciliarias, lo que nos ha permitido asegurar el acceso, la continuidad, la oportunidad y la satisfacción de la población a la que atendemos. Trabajamos constantemente en fortalecer nuestro proceso de transformación digital para estar día a día, más cerca de cada paciente.

Nuestros **modelos de atención en salud**

A través del modelo **humanizarte**, identificamos las necesidades individuales de cada persona y desarrollamos intervenciones específicas y coordinadas que abarcan las dimensiones clínicas, psicosociales y farmacoterapéuticas



Nos comprometemos con la excelencia y la sobregestión de los detalles para garantizar la satisfacción y el bienestar de quienes confían en nosotros. La gestión individual del riesgo en salud nos provee herramientas para clasificar a nuestros pacientes según su nivel de complejidad y posibles complicaciones, lo que nos permite ofrecer una atención diferenciada y prioritaria adaptada a sus necesidades específicas.

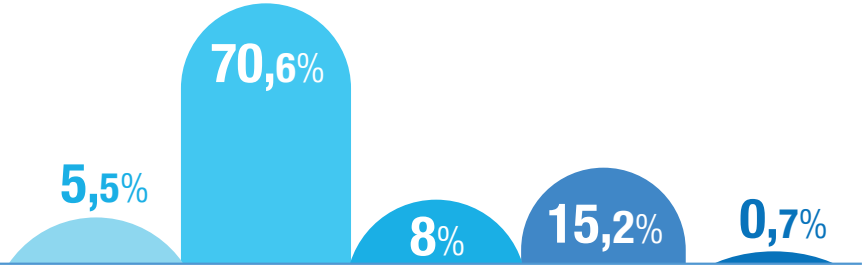
Mediante la gestión del riesgo en salud, buscamos:

- Rehabilitar
- Tratar y prevenir complicaciones
- Gestión clínica
- Promover la salud



Nos comprometemos a brindar a la comunidad servicios de salud de alta calidad técnico-científica, con un enfoque humanizado

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

Nuestro principal enfoque de gestión es la **colaboración entre nuestro equipo**, aseguramos que la prestación de los servicios de salud se distinga por su **oportunidad, calidad, efectividad y eficiencia**

Nuestros desafíos para el 2024

- Continuar con el proceso de transformación tecnológica y digital para mantener una mayor cercanía con la población que atendemos, e implementar herramientas que nos permitan anticiparnos a sus necesidades.
- Fortalecer la estandarización y colaboración de los equipos para lograr las metas organizacionales.

Resultados de nuestros programas especiales

GRI 2-6 GRI 416-1

Especialidades médicas
Oportunidad en la atención

Asignación consulta por primera vez en días

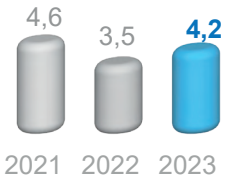




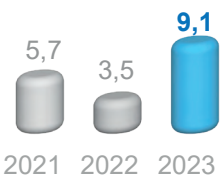
Profesionales de apoyo
Oportunidad en la atención

Asignación consulta por primera vez en días

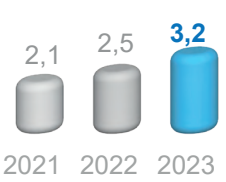
Medicina General



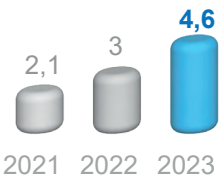
Odontología



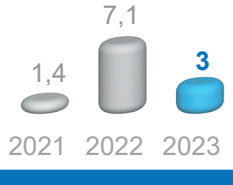
Q. Farmacéutico/a



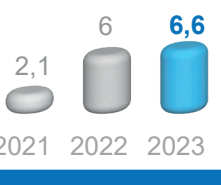
Fisioterapia



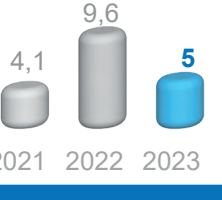
Psicología



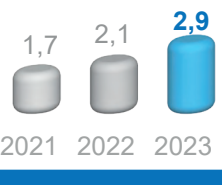
Nutrición



Neuropsicología



Trabajo social



Programa de Hepatitis C

1.525 Pacientes 2023

467 Pacientes con AAD

40% De la población CAC

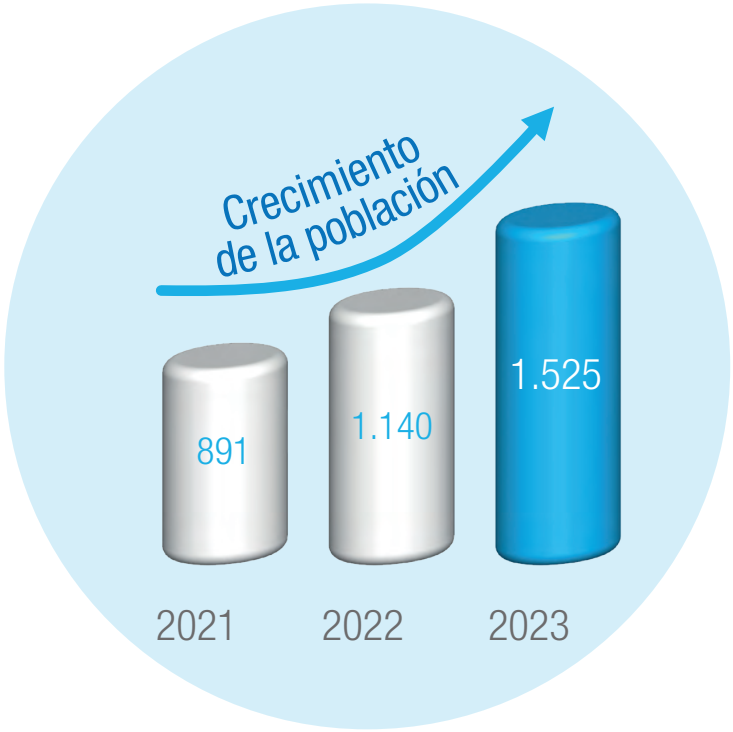
95% Tasa curación global

99% Tasa de Adherencia

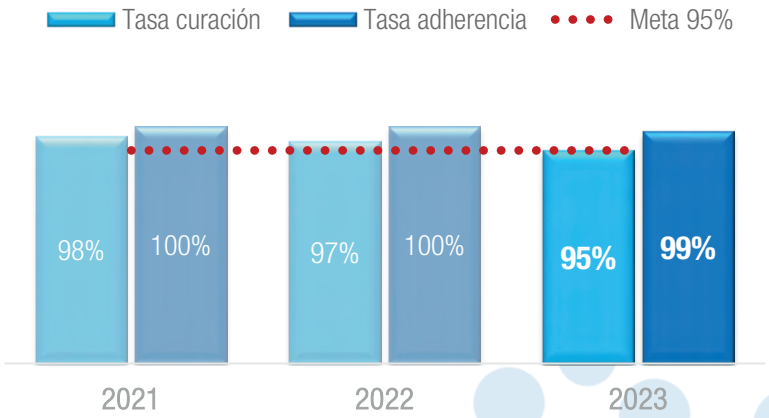
En la cohorte histórica, contamos con 1.525 pacientes. Durante el año 2023, se comenzó el tratamiento con Antivirales de Acción Directa (AAD) en 467 pacientes.

En el año 2022, la Cuenta de Alto Costo (CAC) registró 1.067 casos de Hepatitis C, de los cuales el 40% estuvieron bajo nuestra gestión farmacoterapéutica.

La tasa de curación global alcanzó el 95%, cumpliendo con las metas establecidas según la línea base país reportada por la CAC. Nuestros pacientes demostraron una tasa de adherencia del 99%, salvo interrupciones ocasionadas por viajes al exterior de algunos de ellos.



Tasa de Curación y de Adherencia



Programa de Artritis Reumatoide

9.204
Pacientes 2023

35%
Crecimiento población

8,4%
De la población CAC

96%
Remisión o baja actividad

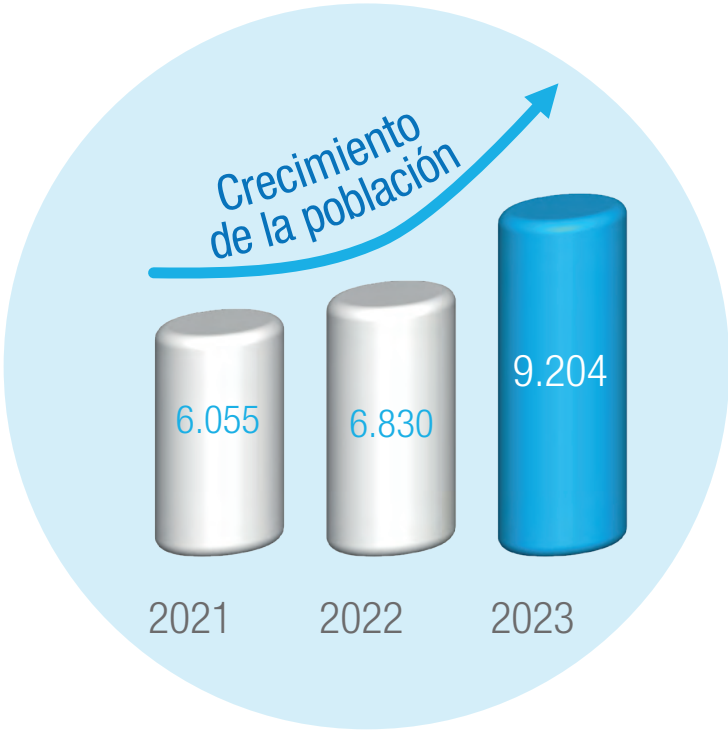
98%
Mantienen su calidad de vida

Experimentamos un incremento del 35% en nuestra población, que ha pasado de 6.830 pacientes en 2022 a 9.204, gracias a la confianza que nuestros clientes han depositado en nuestra eficaz gestión de riesgo en salud.

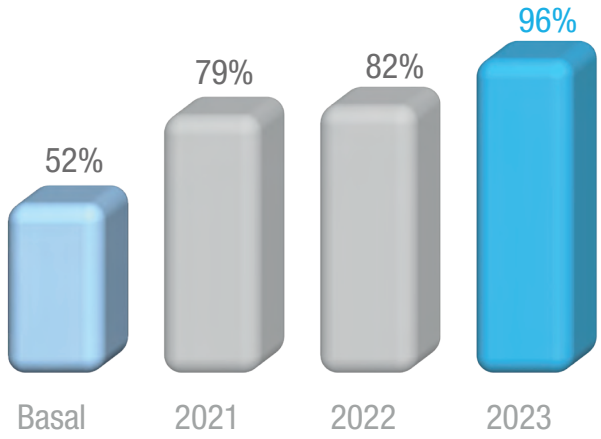
En Colombia, para el año 2022, la Cuenta de Alto Costo (CAC) informó que había 109.569 personas con AR, de las cuales el 8,4% estaban bajo nuestra gestión y cuidado.

El 96% de los pacientes alcanzaron el objetivo terapéutico con remisión o baja actividad de la enfermedad, lo que representa un aumento del 17% en comparación con el año 2022. Asimismo, el 98% de los pacientes lograron mantener su calidad de vida relacionada con la enfermedad.

En el año 2023, el 98% de los pacientes que estaban bajo la estrategia de optimización de terapia biológica lograron mantenerse dentro del objetivo terapéutico. Este logro tiene un impacto positivo tanto en la calidad de vida de los pacientes como en la sostenibilidad del sistema de salud.



DAS-28 en objetivo terapéutico



Programa de Trastornos Hereditarios de la Coagulación

1.379
Pacientes 2023

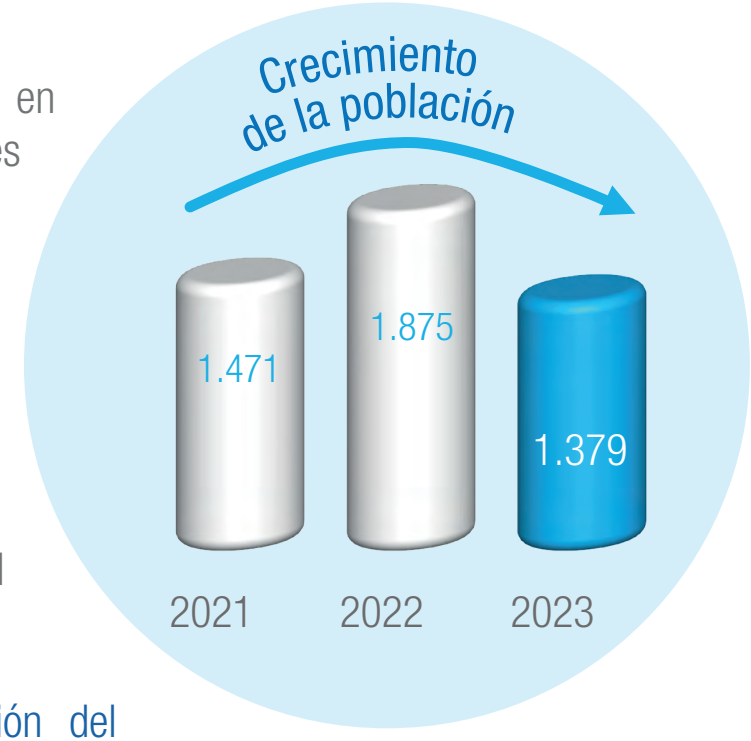
26%
De la población CAC

30%
Pacientes hemofilia

78%
Hemofilia A

Experimentamos una reducción del 27% en nuestra población, pasando de 1.875 pacientes en 2022 a 1.379 pacientes, debido al cese del convenio con EPS Sanitas.

En Colombia, para el año 2022, la Cuenta de Alto Costo (CAC) reportó 5.278 personas con THC, de las cuales el 26% están bajo nuestra gestión. De igual manera, de las 2.769 personas afectadas por hemofilia, el 15% son atendidas por nosotros.

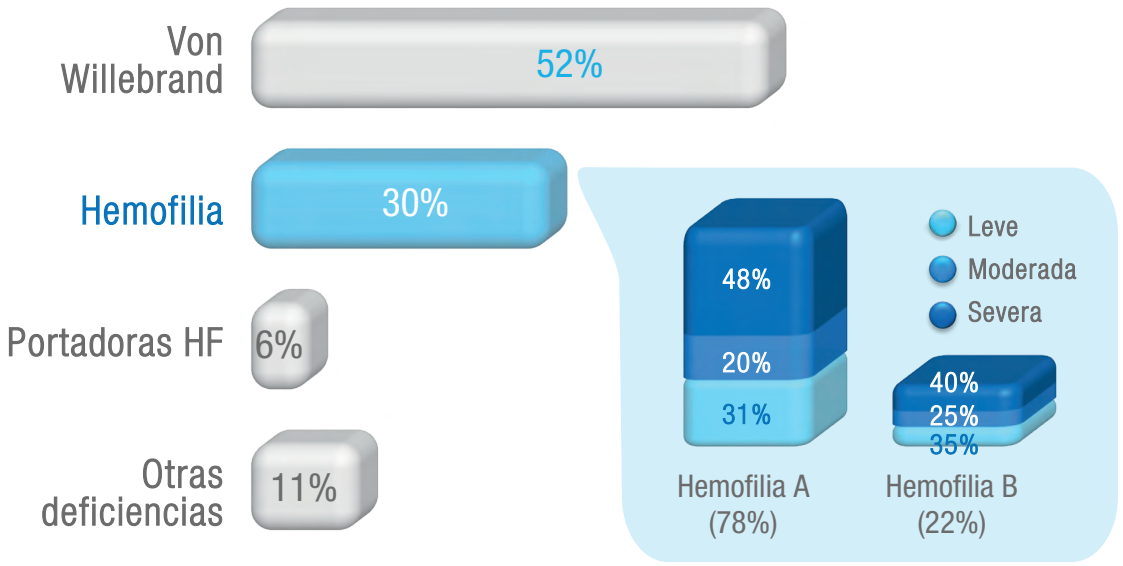


Seguimos avanzando en la implementación del enfoque integral para la gestión individual del riesgo en salud, reforzando las siguientes estrategias:

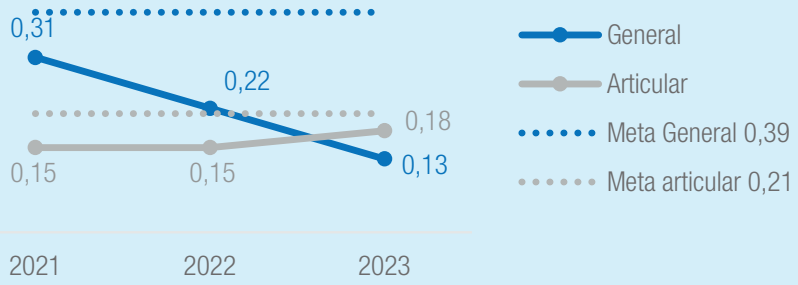
- Fomento del empoderamiento y la resiliencia en la población afectada por esta condición clínica.
- Proporcionamos una atención integral e integrada en un solo punto de contacto, lo que resulta en una coordinación efectiva del equipo de salud y una mayor eficacia en la toma de decisiones, beneficiando así a nuestros usuarios.
- Comité de consultas prioritarias con enfoque en el riesgo clínico, psicosocial y farmacoterapéutico.

Según la distribución de las deficiencias: el 52% tiene enfermedad de Von Willebrand (EvW), el 30% tiene hemofilia, el 6% son portadoras de hemofilia y el 11% tienen otras deficiencias. En cuanto a los pacientes con hemofilia, el 78% presenta hemofilia A (31% leve, 20% moderada, 48% grave) y el 22% presenta hemofilia B (35% leve, 25% moderada, 40% grave).

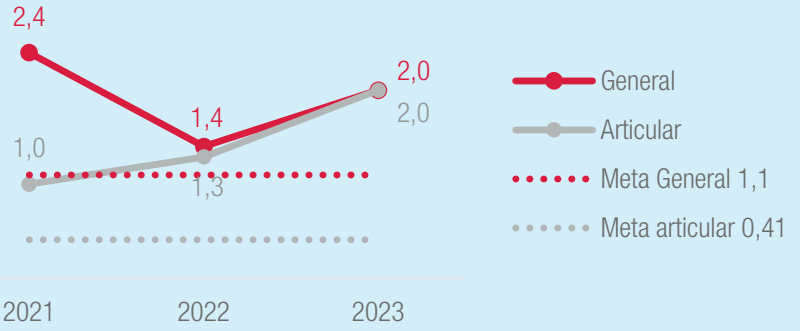
Distribución de las deficiencias



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 de Esclerosis múltiple

1.990
Pacientes 2023

22%
Crecimiento población

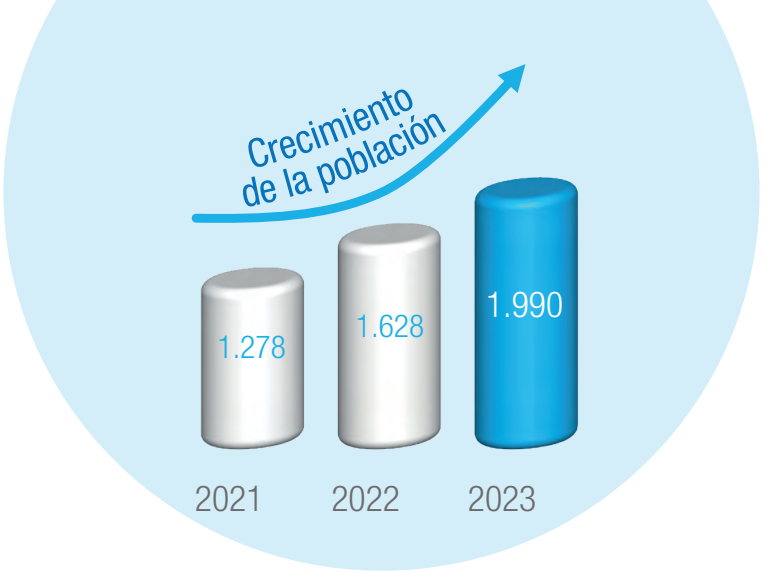
0,05
Tasa de recaída

71%
Enfermedad controlada

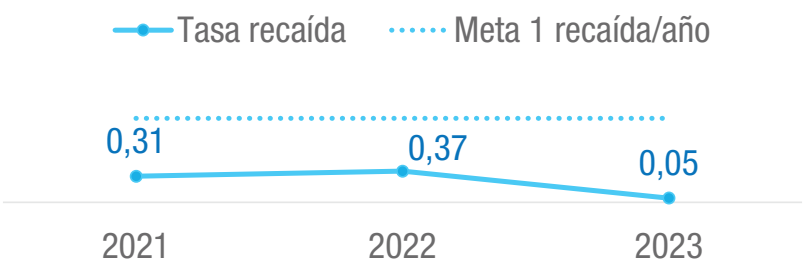
Experimentamos un aumento del 22% en nuestra población, que ha pasado de 1.628 pacientes en 2022 a 1.990 pacientes. Este incremento está relacionado con la firma de nuevos convenios y la derivación de población de clientes actuales, resultado del fortalecimiento del modelo de atención y gestión clínica.

La tasa de recaída fue de 0,05, situándose por debajo de lo registrado en la literatura médica. Los resultados muestran una reducción en la velocidad de progresión neurológica y un mantenimiento de la enfermedad en el 71% de los pacientes. Estos hallazgos se atribuyen al plan terapéutico individualizado, diseñado según las características y riesgos específicos de cada paciente.

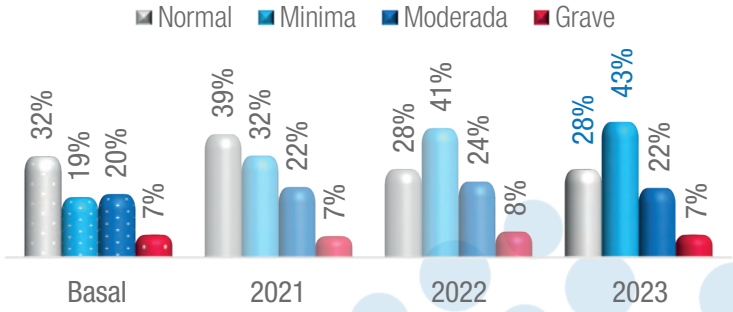
En el transcurso del año 2023, hemos puesto en práctica las directrices establecidas por la CAC para la esclerosis múltiple y nos encontramos listos para presentar nuestro primer informe sobre esta condición clínica. Este proceso se llevó a cabo mediante un acompañamiento continuo y una colaboración estrecha y coordinada con nuestros clientes



Tasa de Recaídas



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



Programa de Psoriasis

2.372 Pacientes 2023

41% Crecimiento población

83% En objetivo terapéutico

78% Adecuada calidad de vida

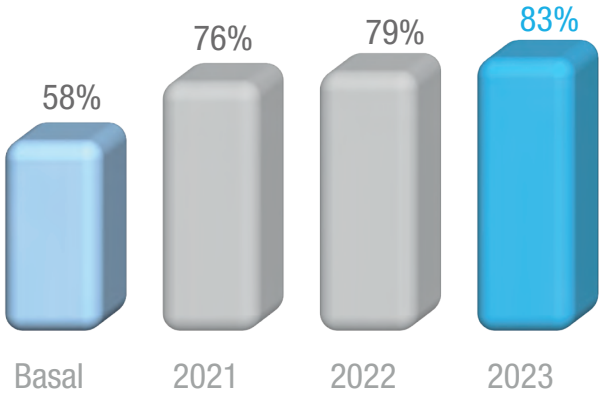
11,5% Optimización terapia biológica

Experimentamos un incremento del 41% en nuestra población, que pasó de 1.685 pacientes en 2022 a 2.372 pacientes. Este aumento se debe a la implementación de nuevos convenios, impulsados por los resultados clínicos obtenidos.

El 83% de los pacientes alcanzaron el objetivo terapéutico, lo que representa un aumento del 44% en comparación con el nivel basal. Además, el 78% de los pacientes reportaron tener poco o ningún impacto en su calidad de vida relacionado con su enfermedad. En el transcurso del 2023, el 11,5% de los pacientes fueron sometidos a la estrategia de optimización de terapia biológica, manteniendo un índice del 77% de pacientes en el objetivo terapéutico.



PASI en objetivo terapéutico



Otros programas bajo nuestra gestión

21.887 Pacientes osteoporosis

81% Calidad de vida óptima

56 Pacientes E. Gaucher

74% Calidad de vida óptima

1.037 Pacientes oncología

26 Pacientes VIH

Durante el año 2023, alcanzamos logros significativos y experimentamos cambios importantes en los demás programas:

Osteoporosis: hemos alcanzado una cohorte de 21.887 pacientes, lo que representa un aumento del 58%. Este programa opera bajo un modelo de atención simplificado. Durante el 2023, el 81% de los pacientes evaluados informaron haber alcanzado una calidad de vida óptima.

Enfermedad de Gaucher: cerramos el año 2023 con 56 pacientes recibiendo infusiones para esta condición clínica. En la gestión de este grupo poblacional, hemos incorporado los lineamientos de la CAC como medida preparatoria para el primer informe, que está programado para febrero de 2024. La evaluación de la calidad de vida de los pacientes con esta enfermedad revela que el 74% de ellos perciben una calidad de vida óptima.

Oncología: hemos fortalecido nuestro modelo de dispensación y seguimiento farmacoterapéutico, culminando el año con una cohorte de 1.037 pacientes.

VIH: implementamos el modelo de atención integral a finales del año, actualmente nos encontramos en la fase de conocimiento y consolidación. Iniciamos con una cohorte de 26 pacientes.

Hemos mantenido y fortalecido nuestras estrategias de **gestión del riesgo y gestión clínica**, asegurando una coordinación efectiva entre el equipo de salud y el equipo de control y seguimiento de nuestros clientes. Esto ha contribuido significativamente al logro de los resultados dentro de los programas.

Programa Torre de navegación

8.878
Casos de pacientes gestionados

23.801
Actividades

100%
Actividades cerradas

Nuestro propósito es reducir las barreras existentes relacionadas con la fragmentación y la falta de coordinación entre los diferentes actores, asegurando así el acceso a los servicios de salud necesarios para la población. Esta estrategia ha sido fundamental para cerrar las brechas que existen en el sistema de salud en términos de coordinación de las atenciones clínicas.

Nuestra estrategia de navegación tiene como objetivo reducir las barreras para acceder al tratamiento y garantizar la provisión oportuna y de alta calidad de atención en salud

En el año 2023, logramos atender a 8.878 pacientes, con un total de 23.801 actividades, que incluyen:

- Evaluación integral del estado de salud y las necesidades del paciente mediante un **enfoque de 360°**, que facilita una comunicación efectiva entre prestadores de servicios, pacientes y aseguradoras, con el objetivo de reducir los retrasos y las fallas en el acceso a la atención.
- **Integración** con la red de laboratorios clínicos para mejorar la calidad técnica en el manejo de pacientes con riesgo de sangrado.
- Realización de **seguimiento farmacoterapéutico** a pacientes con polimedicación.

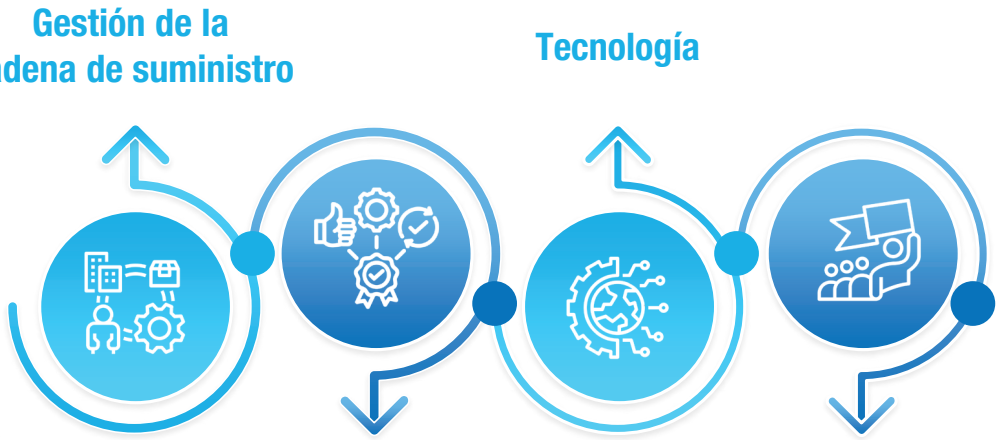
Gestión farmacoterapéutica avanzada

GRI 2-6 GRI 416-1

Nos enfocamos en integrar las regulaciones del sector con las necesidades de nuestros pacientes y clientes para resolver y prevenir problemas relacionados con el uso de medicamentos mediante la **gestión del riesgo farmacoterapéutico**.

Nos centramos en garantizar la seguridad del paciente y promover el uso adecuado de los medicamentos. Para lograrlo, nos enfocamos en la **gestión farmacoterapéutica avanzada**, donde valoramos y fortalecemos la participación de profesionales en química farmacéutica, en el proceso de atención en salud de manera continua.



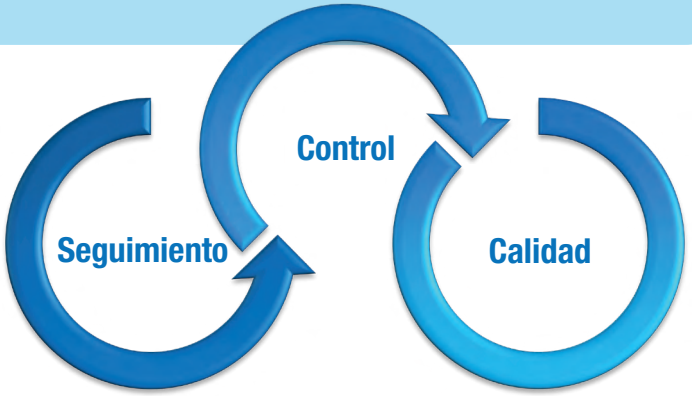


Comités

Realizamos seguimiento y control a través de los siguientes comités:

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

Gestión de MIPRES



Se emitieron un total de **129.661 direccionamientos**, principalmente debido a la incorporación de nuevas tecnologías cubiertas por la UPC. Del total, el 71% correspondió a EPS Sura, el 25% a EPS Aliansalud, y el 4% restante se distribuyó entre las EAPB Sanitas, Famisanar, Compensar, SOS, EPM, Nueva EPS y Comfenalco. Se llevó a cabo una exhaustiva medición de todos los direccionamientos emitidos hasta diciembre de 2023, alcanzando un resultado del 88% en los reportes Mipres para todas las EAPB.

Durante el año 2023

129.661 Direccionamientos

88% Reportes exitosos

Centros de referencia de farmacia
para la atención de **Enfermedades Huérfanas**

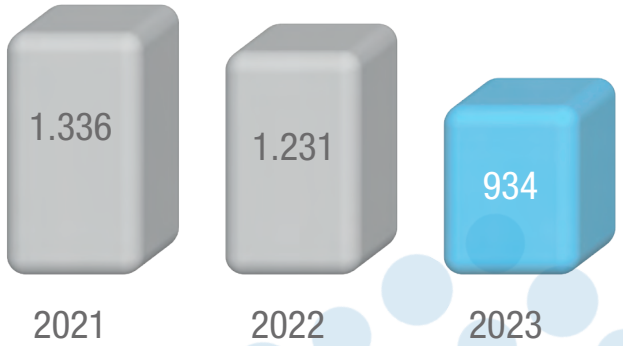


Nuestra gestión en el proceso de dispensación prioriza la experiencia de servicio y la seguridad en el uso de medicamentos. Nos comprometemos a proporcionar educación para una dispensación informada, con el objetivo de lograr resultados óptimos tanto para cada paciente como para el sistema de salud.

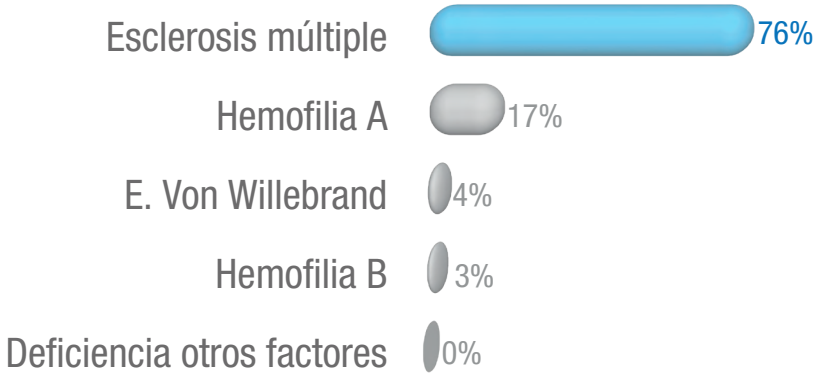
Tuvimos una disminución del 24%, pasando de 1.231 pacientes en 2022 a 934 pacientes atendidos con enfermedades huérfanas en nuestros centros de referencia en Medellín (65%), Bogotá (31%) y Pereira (4%). Esta reducción se debe a la exclusión del diagnóstico de artropatía psoriásica como enfermedad huérfana, según lo dispuesto en la resolución vigente. Por otro lado, observamos un aumento del **25%** en los ingresos con respecto al año anterior, especialmente en el programa de esclerosis múltiple.

Garantizamos una atención de calidad, accesible, oportuna, pertinente, continua e integral

Población atendida



El **76%** de los pacientes en los centros de referencia están inscritos en el programa de enfermedades desmielinizantes.



El enfoque integrado que involucra la gestión de dispensación, farmacovigilancia y seguimiento farmacoterapéutico fortalece el logro de nuestros objetivos. Para dar seguimiento a estos resultados, utilizamos indicadores trazadores:

Indicador	2021	2022	**2023**	Meta
Proporción PRUM	0,3%	0,2%	0,37%	≤ 2%
Proporción de pendientes generados	0,03%	0,03%	0,02%	≤ 1%
Proporción de RAM	0,6%	0,4%	0,49%	≤ 2%
Proporción de Fallos Terapéuticos	0,2%	3%	0,18%	≤ 5%

PRUM: Problemas Relacionados con el Uso de Medicamentos - **RAM:** Reacciones Adversas a Medicamentos

A través de la **gestión farmacoterapéutica avanzada**, nos aseguramos de que los medicamentos se utilicen de manera segura y adecuada, sin importar la complejidad de la enfermedad, lo que garantiza la adherencia, pertinencia, efectividad y seguridad del tratamiento farmacológico.

Nuestros desafíos para el 2024

- Mejorar el seguimiento farmacoterapéutico en pacientes polimedicados.
- Implementar el modelo de seguimiento farmacoterapéutico en pacientes con diabetes y obesidad.
- Reforzar las estrategias para promover un seguimiento farmacoterapéutico integral por parte de profesionales en química farmacéutica.

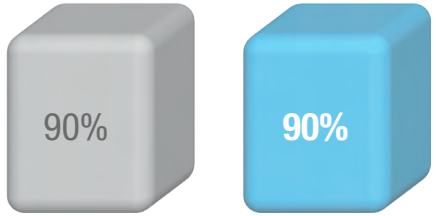
Programa de

Gestión proactiva de la adherencia farmacéutica

Buscamos implementar intervenciones individualizadas centradas en la gestión del riesgo farmacoterapéutico, proporcionando orientación para la autogestión, el autocuidado y el empoderamiento ante la enfermedad, así como para mejorar la adherencia al modelo de atención y al tratamiento farmacológico.



Nivel de adherencia nacional



En Medicarte, colaboramos en una planificación anticipada que nos permite enfrentar cambios a corto y largo plazo. Nos esforzamos por **intervenir tempranamente en la adherencia** de nuestra población, para mejorar su calidad de vida y estado de salud.

El programa de **Gestión Proactiva de la Adherencia** se centra en la captación y el agendamiento oportuno, ya sea para dispensación en la sede o domicilio del paciente. Esto ayuda a reducir el riesgo de ocurrencia de barreras administrativas y logísticas. Además, nos permite identificar brechas en los procesos, lo que facilita la implementación de acciones correctivas y la gestión de casos específicos.

Durante el año 2023, llevamos a cabo:



- **398.495** Órdenes generadas
- **243.939** Órdenes **gestionadas**
- **22%** Crecimiento gestión
- **90%** **Adherencia**

Nuestros desafíos para el 2024



- Mejorar el proceso en el aplicativo de gestión proactiva de la adherencia, para incrementar el número de administraciones efectivas de medicamentos y mejorar el cumplimiento de los tratamientos.
- Lograr una integración con la información generada por la herramienta Mipres 3.0 y el módulo de gestión proactiva de la adherencia.
- Identificar precozmente a pacientes con riesgo de interrupción en la adherencia para promover la continuidad de los tratamientos y mejorar la calidad de vida.

Nuestro objetivo es mejorar las posibilidades de éxito al mitigar el impacto de los factores negativos en los tratamientos

Programa de
Seguimiento farmacoterapéutico y farmacovigilancia

La atención farmacéutica comprende un enfoque integral de los problemas de salud y los medicamentos utilizados por el paciente, **centrándose en la evaluación de su necesidad, efectividad y seguridad.**



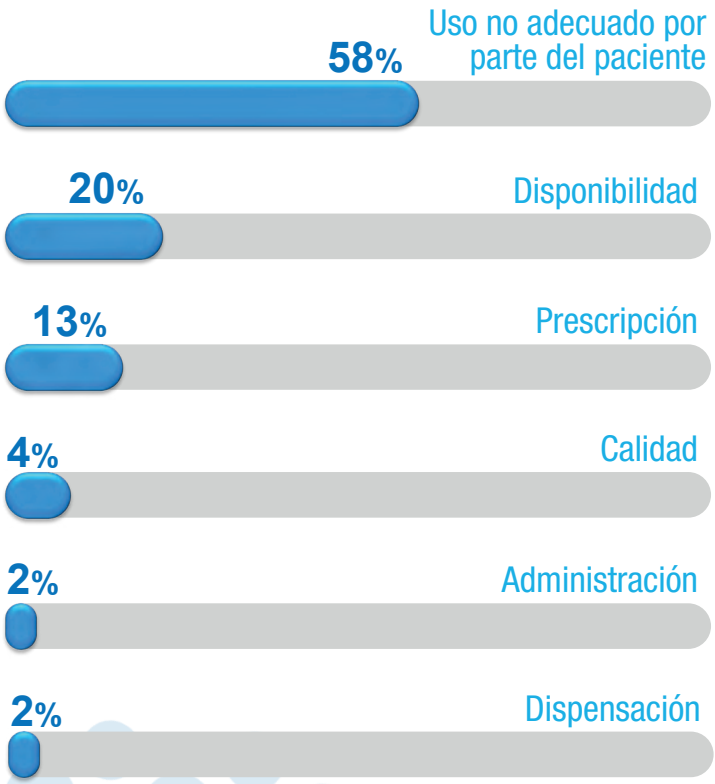
Nuestras bases fundamentales son:

- Atención continua a grupos de riesgo
- Prevención y promoción de la salud
- Mejoramiento y control de cumplimiento
- Atención a los problemas relacionados con los medicamentos

Buscamos mejorar la salud de cada paciente mediante la optimización en el uso de medicamentos

Tuvimos un **incremento del 52% en las consultas de seguimiento farmacoterapéutico**, aumentando de 33.339 en 2022 a **50.579** consultas. En cuanto a la proporción de reportes de Problemas Relacionados con el Uso de Medicamentos (PRUM), observamos un **aumento del 99%**, pasando de 1.404 en 2022 a 2.799.

Durante el año 2023, se identificaron los siguientes problemas principales:



El **Programa de Farmacovigilancia Activa** se centra en detectar, evaluar, comprender y prevenir las reacciones adversas u otros problemas asociados al uso de medicamentos que reciben los pacientes.

Objetivos de la **farmacovigilancia**

01 Mejorar los procesos de los **programas de Atención Farmacéutica** para garantizar la seguridad del paciente.

02 Fomentar el **uso adecuado y racional de los medicamentos**, reconociendo su relevancia en la evolución de la enfermedad.

03 Contribuir a la salud pública mediante la **educación del paciente** sobre el uso seguro de sus medicamentos.

04 Fomentar la **notificación de eventos adversos** por parte de todos los actores de la red de farmacovigilancia.

05 **Gestionar y detectar** problemas asociados con el uso de medicamentos.

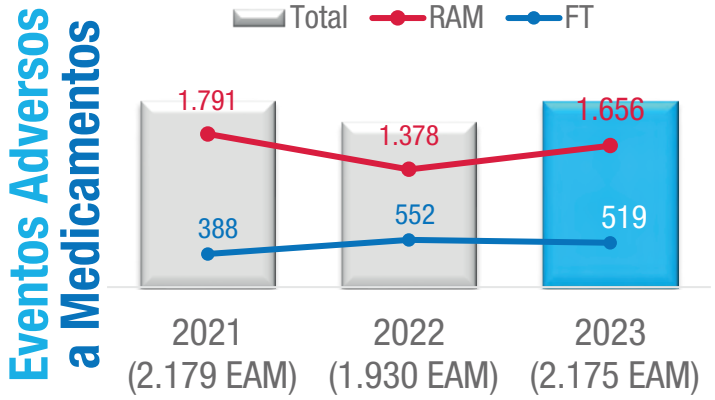


Experimentamos un aumento del 13% en los Eventos Adversos a Medicamentos (EAM), pasando de 1.930 en 2022 a 2.175 eventos en 2023, lo que se atribuye al fortalecimiento del servicio farmacéutico y al empoderamiento de los pacientes. Todos los EAM fueron evaluados por **profesionales en química farmacéutica**, con un índice evento/QF del 4,3%, en comparación con el 25% reportado en la literatura para pacientes atendidos en servicios ambulatorios.

Del total de EAM, el 76% correspondió a Reacciones Adversas al Medicamento (RAM), mientras que el 24% se atribuyó a Fallos Terapéuticos (FT). En relación con el número total de pacientes que recibieron dispensación y/o aplicación de medicamentos, la proporción de RAM fue del 2% y la de FT del 1%. Estos resultados reflejan un impacto positivo en la seguridad y efectividad de los medicamentos dispensados y aplicados, ya que están por debajo de los estándares institucionales y de referencia, con un máximo del 2% para RAM y un máximo del 1% para FT.

El 94% de las RAMs reportadas se clasificaron como No Serias, lo que sugiere que el evento no resultó en hospitalizaciones ni secuelas en la vida del paciente.

El 63% de las RAMs reportadas fueron clasificadas como *Probables*, lo que sugiere una relación causal y temporal del evento con el medicamento, sin que este pueda ser explicado por otros factores.



El incremento de eventos está vinculado a una búsqueda proactiva de sospechas de reacciones adversas a medicamentos, mediante acciones centradas en la educación personalizada y un seguimiento constante al uso correcto de los medicamentos.

Para el año 2023, los medicamentos que predominan en la distribución del pareto con mayor ocurrencia de RAM son el metotrexato y el rituximab, que representan el 26,2% del total de RAM. Los reportes están relacionados principalmente con trastornos gastrointestinales para el metotrexato y trastornos de la piel y del tejido subcutáneo para el rituximab. Aunque la incidencia se concentra en estas moléculas, también representan una participación importante de los pacientes, con un índice de RAM por 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	358	14%	1127	0,32
Rituximab	198	26%	2999	0,07
Adalimumab	153	34%	5664	0,03
Leflunomida	141	40%	15180	0,01
Teriparatide	59	41%	6424	0,01
Ácido Zoledronico	56	41%	2958	0,02
Fingolimod	53	46%	350	0,15
Sofosbuvir/Velpatasvir	36	49%	427	0,08
Infliximab	32	52%	643	0,05
Etanercept	27	53%	1296	0,02
Alemtuzumab	27	57%	49	0,55
Hierro Carboximaltosa	26	60%	1181	0,02
Tocilizumab	26	62%	714	0,04
Abatacept	25	62%	767	0,03
Ofatunumab	24	66%	220	0,11
Ocrelizumab	21	68%	171	0,12
Golimumab	21	69%	1027	0,02
Denosumab	20	69%	7483	0,00
Secukinumab	19	71%	1109	0,02
Hierro Sacarato	18	72%	452	0,04
Natalizumab	18	74%	287	0,06
Certolizumab	15	75%	602	0,02
Somatropina	11	77%	2798	0,00
Cladribina	10	78%	48	0,21
Hidroxicloroquina	10	80%	13354	0,00
Dasatinib*	8	80%	*	No aplica
Interferon Beta 1A	7	80%	63	0,11

* Medicamento no dispensado por Medicarte.

La mayoría de los fallos terapéuticos reportados en el año 2023 corresponden a **terapias biológicas**. El adalimumab es el medicamento biológico con la mayor cantidad de fallos terapéuticos reportados; sin embargo, tiene una participación significativa dentro de la población atendida y un bajo índice de fallos terapéuticos por paciente, lo que sugiere una efectividad adecuada del medicamento.

El 92% de los fallos terapéuticos reportados posiblemente estuvieron asociados a la efectividad de la intervención.

Principio activo	Nro. Reportes	Pareto	Nro. Pacientes con uso	Índice FT/paciente
Adalimumab	140	28%	5664	0,02
Fingolimod	26	41%	350	0,07
Etanercept	43	46%	1296	0,03
Infliximab	12	52%	643	0,02
Certolizumab	29	57%	602	0,05
Golimumab	38	62%	1027	0,04
Metotrexato	25	66%	11027	0,00
Abatacept	25	69%	767	0,03
Rituximab	21	71%	2999	0,01
Baricitinib	11	74%	279	0,04
Tofacitinib	8	76%	451	0,02



Nos comprometemos a monitorear la seguridad de los medicamentos y evaluar los riesgos asociados a la terapia, contribuyendo así a determinar el éxito o fracaso terapéutico de los pacientes que están bajo nuestra gestión.

Indicadores de operación

GRI 2-6 GRI 416-1

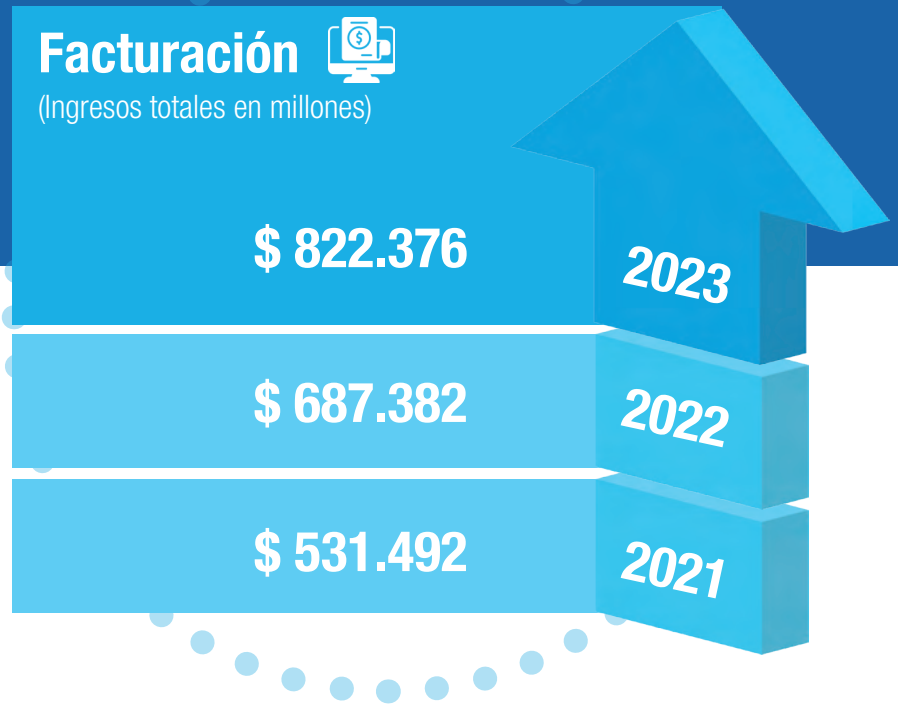
Nos comprometemos a crear entornos de confianza y seguridad para nuestros grupos de interés

En el transcurso del 2023, hemos avanzado en la consolidación y el fortalecimiento de nuestros procesos y alianzas, lo que ha generado resultados satisfactorios en nuestra operación y nos augura un panorama prometedor para el 2024.

- Tuvimos un aumento del 20% en la facturación en comparación con el año anterior. Del total facturado, el 54% corresponde a EPS SURA, seguido por Aliansalud EPS con un 15%, y Sanitas EPS con un 10%.
- La distribución por sedes destaca una mayor participación en la IPS Medellín con un 26%, seguida de Bogotá con la sede CIMA (16%) y el modelo de atención de Aliansalud (10%).
- El 59% de la facturación se concentra en los programas de enfermedades autoinmunes (25%), enfermedades huérfanas (21%) y trastornos de la coagulación (13%).
- La inclusión de nuevas patologías y modelos de atención, junto con el fortalecimiento continuo de nuestras estrategias de innovación, ha tenido un impacto positivo en la cobertura a nivel nacional.

Facturación

(Ingresos totales en millones)



20% Aumento facturación

54% EPS SURA

26% IPS Medellín

25% Enfermedades autoinmunes

Fidelizar los clientes



Basamos nuestras decisiones en evidencia científica para **ofrecer servicios de alta calidad y humanizados**. Desde nuestro compromiso social, proporcionamos servicios de salud integrales a la comunidad, buscando experiencias memorables y de alto valor para nuestros grupos de interés.

ODS Priorizados

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Objetivos Estratégicos

Fidelizar clientes

Temas Materiales

Gestión del conocimiento, innovación e investigación

Compromiso ambiental

Humanizarte



Medicarte FEMSA Salud

Posicionamiento y reputación organizacional

GRI 3-3



Centros de Referencia de Farmacia
para la atención de enfermedades huérfanas

Primeras 3 IPS certificadas en el país
- Medellín
- Bogotá
- Pereira

1



Certificación Buenas Prácticas de Elaboración
- Central de mezclas -

Sedes
- Medellín
- Bogotá
- Pereira

2



Reconocimiento Equipares
- Compromiso por la igualdad -

3



Certificación Equipares
Sello Plata Equidad Laboral
- Primera IPS en el país -

4



Reconocimiento Secretaría Salud Pereira

Estrategia innovadora de humanización en salud

5



Lanzamiento de la Ruta de atención en enfermedades huérfanas

6

ESTIMACIÓN DE
LA HUELLA
DE CARBONO
DEL SECTOR SALUD
EN COLOMBIA

Participación en la **Estimación de la Huella de Carbono** del sector salud en Colombia - Ministerio de Salud -

7

MESA TÉCNICA DE ENFERMEDADES RARAS
PARA ANTIOQUIA

Participación en la **mesa de Enfermedades Raras** de Secretaría de Salud Antioquia

8

Nuestras Experiencias exitosas

GRI 3-3

Experiencias ***Nacionales***

Ruta de atención en Enfermedades Huérfanas

RUTA ENFERMEDADES HUERFANAS
PROYECTO COLABORACIÓN





Buscamos seguir creando experiencias destacadas y valiosas para nuestros grupos de interés. Nuestro objetivo es mejorar su bienestar y calidad de vida, así como lograr resultados clínicos excelentes y experiencias memorables.

El proyecto surge de discusiones y análisis entre la comunidad científica, instituciones estatales, empresas e instituciones prestadoras de salud, gestor farmacéutico y asociaciones de pacientes. Su objetivo es ofrecer una visión integral de las enfermedades huérfanas en el país, proponiendo una ruta óptima para su manejo. Además, busca destacar las barreras de acceso que enfrentan pacientes y cuidadores, y promover iniciativas para mejorar los servicios de salud, fomentando la colaboración entre todos los actores involucrados.

En el transcurso del 2023, avanzamos con la implementación y la actualización, así como con la divulgación en diferentes territorios, de la ruta de atención en enfermedades huérfanas. Para el año 2024, planeamos lanzar la segunda edición de esta ruta, centrándonos en un enfoque colaborativo que priorice:

- Educación y comunicación dirigida a pacientes, cuidadores, familiares, personal de salud y la comunidad en general.
- Desarrollo de políticas públicas en el ámbito de la salud.
- Alcanzar regiones remotas y de difícil acceso.
- Propuesta de una Ruta Nacional de Atención para Enfermedades Huérfanas.

A través de la Ruta por Colombia, llevamos a cabo actividades educativas dirigidas a la población sobre diversos temas, como acceso a la atención médica, continuidad en el tratamiento, y el uso adecuado y racional de medicamentos, entre otros. Durante nuestras visitas, llegamos a ciudades importantes como Bogotá, Chía, Cali, Antioquia, Cartagena (Hospital Naval y Secretaría de Salud de Cartagena) y Bucaramanga.



Durante el año 2023 llevamos a cabo:

- **6** Eventos de socialización
- Lanzamiento RUTA por Colombia
- Presentación ante el Ministerio de Salud

Uno de nuestros logros más destacados fue la **presentación de nuestro trabajo ante la mesa técnica de enfermedades huérfanas del Ministerio de Salud**. Con esto, esperamos contribuir significativamente a la formulación de la política pública destinada a abordar estas condiciones clínicas.

Educación continua
para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad

Hemos puesto en marcha una innovadora estrategia presencial dedicada a la educación y comunicación para promover la salud y prevenir enfermedades. **A través de nuestros stands, pacientes, cuidadores y familiares pueden participar en sesiones interactivas diseñadas para informarles sobre cómo mejorar su bienestar y prevenir enfermedades**. Nuestro equipo de profesionales de la salud está disponible para proporcionar información actualizada, responder a sus inquietudes y ofrecer recursos prácticos para adoptar un estilo de vida saludable.



Nutrición saludable - Sedes Eje Cafetero



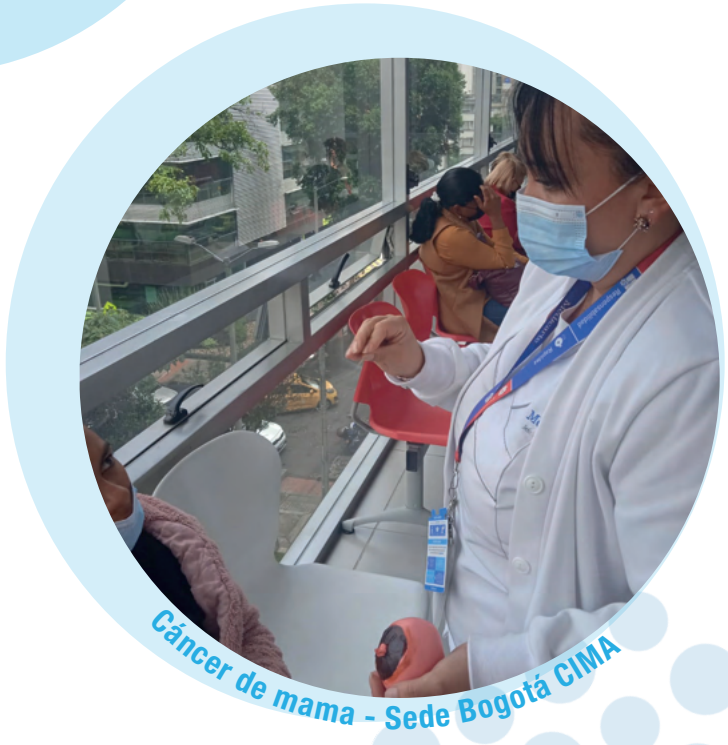
Durante el año 2023:

- **466** Asistentes a stands
- **99%** Satisfacción
- **80%** Considera que aprendió algo nuevo
- **16%** Reforzó su conocimiento
- **47%** Pertenecían a EPS SURA

Nos esforzamos por abordar temas de interés para toda la población, independientemente de su estado de salud previo. Además, **proporcionamos información valiosa a las personas que están esperando en la sala**.



Prevención del maltrato - Sede Apartadó



Cáncer de mama - Sede Bogotá CIMA





Cáncer de mama- Sedes Eje Cafetero



Prevención del suicidio - Sede Medellín



Prevención del suicidio - Regional Norte

Programa Conciencia plena

y autocuidado en mi proceso de reducción de peso

Regional Occidente

Nuestra meta es mejorar el estado nutricional reduciendo el peso, especialmente la grasa corporal total y visceral, en pacientes con sobrepeso y obesidad. Buscamos disminuir las comorbilidades y mejorar su calidad de vida.

Aplicamos las siguientes estrategias:

1. Evaluación nutricional mediante tamizaje y valoración antropométrica.
2. Orientación sobre alimentación saludable, incluyendo el modelo de plato saludable y porciones adecuadas.
3. Entrega de guías alimentarias específicas según la patología y planes alimentarios personalizados.
4. Educación sobre comorbilidades relacionadas con el sobrepeso y la obesidad.
5. Remisión oportuna a un grupo interdisciplinario del programa (psicología, trabajo social, fisioterapia) para brindar apoyo en el proceso de pérdida de peso.



Resultados destacados del 2023:

Paciente femenina del programa Artritis Reumatoide:

- Reducción de **31,2 kg de peso**.
- Disminución de 20 cm de perímetro de cintura.
- Reducción del 11,6% de grasa corporal total.
- Reducción del porcentaje de grasa visceral a 8%.
- Cambio de obesidad grado 3 a sobrepeso, con IMC de 43,1 kg/m2 a 29,7 kg/m2.

Paciente masculino del programa Enfermedades Huérfanas:

- Reducción de **7 kg de peso**.
- **Mejora notable en la movilidad.**
- Cambio de obesidad grado 1 a sobrepeso, con IMC de 30,9 kg/m2 a 28,2 kg/m2.

Paciente femenina del programa Trastornos Hereditarios de la Coagulación:

- Reducción de **11,9 kg de peso**.
- Disminución de 8 cm de perímetro de cintura.
- Reducción del 6,8% de grasa corporal total y del porcentaje de grasa visceral a 6%.
- Cambio de obesidad grado 1 a sobrepeso, con IMC de 32,9 kg/m2 a 28,1 kg/m2.

Paciente femenina del programa Esclerosis Múltiple:

- Reducción de **9,2 kg de peso**.
- Disminución de 10,5 cm de perímetro de cintura.
- Reducción de los niveles de colesterol total, LDL y el índice arterial.
- **Aumento de HDL**.
- Cambio de sobrepeso a peso adecuado, con IMC de 28,3 kg/m2 a 24,0 kg/m2.

Programa **Agradecerte**

Regional Centro

Nuestra estrategia ***Agradecerte*** tiene como objetivo reconocer y destacar la labor de colaboradores y colaboradoras que han recibido el agradecimiento y felicitaciones de nuestros usuarios. Buscamos incentivar y agradecer el compromiso de nuestro equipo en los diversos servicios, promoviendo prácticas seguras y de calidad.

Cada trimestre implementamos las siguientes estrategias:

1. Analizamos los agradecimientos y felicitaciones recibidas en todas nuestras sedes, identificando los motivos y las áreas o colaboradores/as que han recibido la mayor cantidad de reconocimientos.

2. Otorgamos un reconocimiento especial a los colaboradores/as que han sido felicitados por nuestros pacientes durante ese período.

3. Destacamos las prácticas seguras y el enfoque diferencial brindado a nuestros pacientes.





Nuestros logros:

- Recopilación de información relevante sobre los motivos detrás de los agradecimientos y felicitaciones.
- Reconocimiento y apoyo a los colaboradores/as destacados.
- Este reconocimiento fomenta la motivación y la satisfacción laboral al hacer que el personal se sienta valorado y apreciado por su trabajo.
- Identificación de prácticas exitosas y áreas de mejora para optimizar la calidad del servicio.
- Mejora de la experiencia del paciente.
- Fortalecimiento de la identidad corporativa al destacar los logros y comportamientos que reflejan los valores de la organización, promoviendo la cohesión del equipo.

Reconocer a nuestros profesionales no solo impulsa su desempeño individual, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y promueve el trabajo en equipo

Gestión de emociones

Universo intensamente

Regional Centro



Recreamos el universo de ***Intensamente*** a través de 5 stands que representan las diferentes emociones: Alegría, Tristeza, Ira, Miedo y Desagrado. Nuestra meta es proporcionar un espacio educativo y recreativo para nuestros **pacientes pediátricos**, ayudándoles a reconocer y gestionar adecuadamente estas emociones.

- Nos aseguramos de coordinar con todas las áreas de la IPS para proporcionar una amplia variedad de actividades atractivas en cada uno de los stands disponibles.
- Los/las pacientes y sus familias disfrutaron de la experiencia de recorrer los diversos stands emocionales.
- Promovimos la participación activa mediante juegos, charlas, dinámicas y talleres diseñados para fomentar la comprensión de las emociones.

Nuestros logros:

- **Educación emocional:** promovimos el bienestar emocional mediante una comprensión más profunda de las emociones y el desarrollo de estrategias para su gestión.
- **Diversión y participación:** ofrecimos un ambiente lúdico y participativo que involucró y motivó a los/las pacientes a explorar las emociones de una manera diferente.
- **Satisfacción de pacientes y familiares:** los/las participantes expresaron su satisfacción con la actividad, destacando su valor y relevancia para el aprendizaje sobre las emociones.

Modelo de gestión clínica, seguimiento y apoyo al usuario

Estrategia Gestionarte

Regional Antioquia

Nuestra estrategia ***Gestionarte*** se alinea con nuestra misión de *Humanizarte*. Nos esforzamos por brindar un acompañamiento integral a todos los pacientes con enfermedades huérfanas, tercera edad y condiciones especiales, en los trámites administrativos para evitar interrupciones en el tratamiento y garantizar una continuidad efectiva y eficiente. Facilitamos la gestión de sus diversas necesidades en la relación entre Medicarte, otras IPS y su EPS.

Cuidarte

Se realiza un seguimiento detallado de cada paciente para verificar la administración y/o dispensación de su tratamiento farmacológico.

Apoyarte

Realizamos los trámites administrativos e internos necesarios para evitar obstáculos en el proceso de atención en salud.

Informarte

Línea de atención para la gestión y obtención de información necesaria.

Durante el año 2023, alcanzamos:

- Mejor entendimiento y familiaridad con la estrategia Humanizarte.
- Mejora en la atención y gestión de pacientes, cuidadores, clientes y otras IPS.
- Se observó un impacto positivo en la satisfacción de pacientes y clientes.
- Se incrementó el acompañamiento y la educación brindada a pacientes y cuidadores.
- Los canales de comunicación han sido fortalecidos, asegurando así un acceso oportuno.

Educación continua **en IPS básicas para enfermedades autoinmunes**

Regional Antioquia



Llevamos a cabo visitas a las IPS básicas para capacitar a los médicos generales sobre enfermedades autoinmunes, proporcionarles flujogramas prácticos para el abordaje inicial y sensibilizar al equipo sobre la importancia de remitir oportunamente a la especialidad de reumatología.

Nuestro enfoque se fundamenta en:

- Participación activa en los grupos primarios de las IPS básicas
- Fortalecimiento de las relaciones de confianza entre IPS y EPS
- Socialización de flujogramas para el abordaje inicial
- Conceptos clínicos virtuales

Nuestros logros:

- Mejora en la pertinencia y calidad de las remisiones.
- Reducción de las re-consultas y optimización de las consultas especializadas.
- Mejora en la oportunidad de la atención.
- Mejora en la ventana terapéutica de inicio de DMARD.
- Coordinación entre los niveles de atención, manteniendo una comunicación fluida entre IPS básicas, EPS y Medicarte.

Grupos de apoyo
a pacientes con **esclerosis múltiple**
Regional Antioquia



Desde el área de neuropsicología y psicología, se ha iniciado el proyecto de Grupo de Apoyo para pacientes con esclerosis múltiple. Este proyecto surge de la necesidad expresada por los propios pacientes del programa. Nuestro objetivo es mejorar la gestión de la enfermedad a través de talleres dinámicos y vivenciales. Nos centramos en acompañar a pacientes recién diagnosticados, brindándoles información sobre la enfermedad, signos de alerta de recaídas y las posibles alteraciones cognitivas y emocionales asociadas a ella.

Nuestros logros en el año 2023:

- Mejoramos el afrontamiento de la enfermedad al conectar a personas en situaciones similares.
- Facilitamos un mayor entendimiento de la patología, sus síntomas, signos de alerta y diversas formas de manejo.
- Fomentamos la apertura y el intercambio entre pacientes, mejorando el estado de ánimo y la motivación del grupo.
- Recibimos comentarios positivos sobre la experiencia.

Grupos de apoyo
a cuidadores y familiares
Regional Antioquia



El grupo de apoyo para cuidadores y familiares de pacientes con esclerosis múltiple se enfoca en brindar psicoeducación para aclarar dudas sobre el diagnóstico, tratamiento y las alteraciones cognitivas y emocionales asociadas. Nuestro objetivo es proporcionar un entendimiento más claro y concreto de la enfermedad, lo que ayuda a reducir la incertidumbre y la ansiedad entre los cuidadores y familiares, quienes también enfrentan el desafío de lidiar con aspectos desconocidos de la enfermedad.

Esta iniciativa surgió a partir de las necesidades expresadas por las familias y pacientes, tras el impacto positivo generado por los talleres vivenciales “En los zapatos de”, organizados por el grupo de neuropsicología desde 2018.

Nuestros logros:

- Promovimos el acompañamiento de familiares y cuidadores a pacientes con esclerosis múltiple.
- Mejoramos la comprensión de los síntomas, signos de alerta y diversas estrategias de afrontamiento.
- Mejoramos el estado de ánimo y la motivación de cuidadores y familiares al conectarlos con otras personas en situaciones similares.
- Fomentamos relaciones empáticas entre cuidadores, familiares y pacientes con esclerosis múltiple.

Acompañamiento especializado en las **instituciones educativas**

Regional Antioquia

Esta estrategia busca involucrar al entorno de los/las pacientes con trastornos hereditarios de la coagulación para crear espacios más inclusivos. Nuestro objetivo es concienciar a la comunidad educativa sobre la importancia de los cuidados necesarios para esta condición de salud, establecer líneas directas de comunicación para reportar acciones inseguras o eventos de sangrado, y estar presentes en todos los momentos posibles para empoderar a niños, niñas y adolescentes, garantizando prácticas que minimicen los riesgos y promuevan mejores resultados de salud.

Generar conciencia en la comunidad educativa no solo promueve la comprensión y empatía hacia aquellos que viven con estas condiciones, sino que también contribuye a crear entornos educativos más inclusivos y de apoyo. Al aumentar la conciencia sobre la enfermedad, se garantiza que los estudiantes afectados reciban el apoyo y la comprensión necesarios para tener éxito académico y una experiencia escolar positiva

Durante el 2023, alcanzamos:

- Mejora en el afrontamiento de el/la paciente y sus familiares.
- Creación de espacios educativos más inclusivos.
- Mejora en el reporte de eventos adversos.
- La comunidad educativa como aliada en la identificación oportuna de riesgos para el/la paciente.

Planeación y **gestión de proyectos**

GRI 3-3



Nuestra prioridad es la experiencia de servicio de pacientes, cuidadores y sus familias. Nos esforzamos por que sea de calidad, sencilla, fácil y memorable, al mismo tiempo que fomentamos el fortalecimiento de la cultura y la gestión del cambio.

Para nosotros la planeación y gestión efectiva de proyectos es fundamental para garantizar la calidad de la atención, optimizar recursos y mejorar resultados. Desde la implementación de nuevas tecnologías hasta la mejora de procesos y resultados clínicos, cada proyecto planificado y ejecutado correctamente marca una diferencia significativa en la experiencia de nuestros pacientes y en la eficiencia operativa de la institución.

Nuestros esfuerzos se centran en tres frentes estratégicos:

- Generar **confianza**
- Asegurar la **integridad**
- Gestionar de manera adecuada los **recursos**

Hemos adoptado un enfoque integral hacia nuestros servicios, lo que nos permite priorizar iniciativas y desarrollar proyectos orientados a una mejora continua. Durante este proceso, hemos gestionado diversas iniciativas destinadas a alcanzar estándares de calidad superiores, fidelizar a nuestros usuarios y ofrecer servicios de excelencia a nuestros grupos de interés. Reafirmamos nuestro compromiso con la prestación de servicios de salud, asegurando el acceso y manteniendo un enfoque especializado en la experiencia del usuario.

Anticipamos y abordamos desafíos, promoviendo la innovación y la adaptación a un entorno de salud en constante cambio

Experiencia de usuario/a

Hemos priorizado la mejora continua de la calidad en la atención a nuestros grupos de interés, reflejado en un nivel de servicio del **96%** para llamadas entrantes y una efectividad del **85%** en llamadas salientes. Tuvimos un aumento del 7% en la atención de llamadas recibidas y un incremento del 28% en las llamadas realizadas a nuestros pacientes como parte de nuestra estrategia de gestión anticipada.

Para estrechar aún más nuestra relación con nuestros pacientes, hemos reforzado nuestro canal de comunicación a través de WhatsApp. Durante el año, hemos observado un aumento del **51%** en las interacciones, brindando respuestas ágiles y oportunas.

Durante el año 2023, alcanzamos:

26.784 Interacciones en WhatsApp

2.365.067 Mensajes de texto - SMS

96% Nivel de servicio de llamada

85% Efectividad gestión de llamada

Para el 2024, nuestra meta es mejorar constantemente la experiencia del usuario, manteniendo un **enfoque colaborativo y priorizando beneficios que mejoren sus vidas.** También buscaremos fortalecer nuestras relaciones con los principales grupos de interés para garantizar que sus necesidades sigan siendo una prioridad para Medicarte.

Proporcionamos información educativa, seguimiento de tratamientos, consejos sobre adherencia y otros datos de interés a nuestros pacientes, asegurando que estén informados de manera proactiva.

Transformación digital

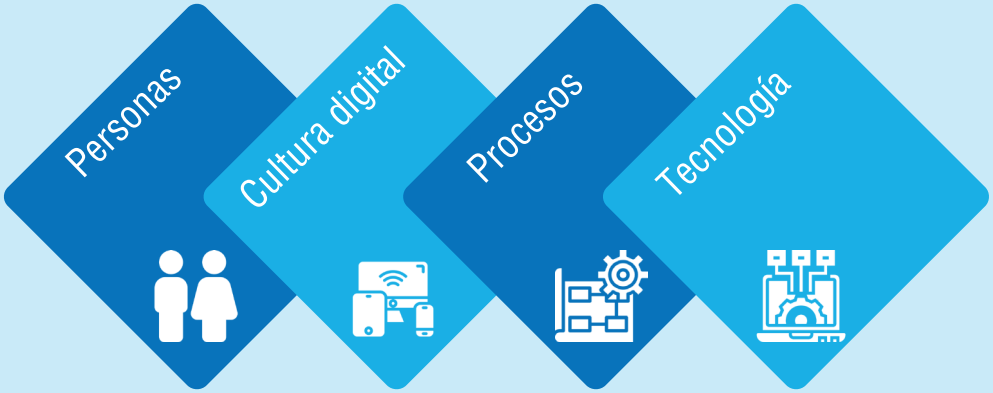
GRI 3-3

La transformación digital adopta nuevas capacidades en la organización, basada en servicios digitales, a través de la adaptación al cambio del entorno, la evolución de la cultura organizacional, los modelos de trabajo y los procesos empresariales. Mediante la integración de tecnología e innovación, buscamos mejorar la calidad de nuestros servicios, optimizar procesos y mejorar la experiencia del usuario/a.

Ruta de **Transformación Digital**



Para nosotros, la transformación digital va más allá de la actualización tecnológica; implica la integración del talento humano, el fortalecimiento de una cultura digital sólida y la definición de procesos claros, que son **nuestros pilares fundamentales**.



Una experiencia Medicarte

Durante el año 2023, estos fueron nuestros logros:



El año 2023 representó un hito en nuestra transformación digital, con la implementación de proyectos que fortalecieron la posición competitiva de la IPS en el mercado.

- Uno de los logros más destacados fue la implementación del proyecto **Gestión Proactiva**. Esta iniciativa ha facilitado la interoperabilidad con tres EPS estratégicas, permitiéndonos anticiparnos en los procesos administrativos para la aplicación y dispensación de medicamentos a los pacientes. Los resultados han sido muy positivos, mejorando la adherencia de los pacientes y optimizando la gestión de los procesos.

- Se desarrolló la **App Medicarte**, que ofrece funciones clave como inicio de sesión, carga de documentos, citas médicas y georreferenciación de nuestras sedes. Esto brinda a nuestros pacientes una oficina virtual accesible desde sus dispositivos móviles.

- Se lanzó **Medicarte en línea**, un portal integral que permite a los pacientes acceder a su información personal con un solo inicio de sesión. Ofrece características como carga de documentos, integración con telemedicina, solicitud de citas médicas y actualización de datos. Nuestra iniciativa busca que los pacientes gestionen su tiempo, salud y patologías de manera eficiente a través de diversos canales digitales.

- Hemos realizado con éxito el piloto de **Monitoreo Remoto de Pacientes**, suministrando una manilla especial y registrando de cerca cinco variables clave para su salud y tratamiento. Este monitoreo nos permite implementar medidas preventivas ante cualquier inestabilidad en el estado de salud de nuestros pacientes.

- Hemos comenzado el desarrollo de nuestra **Intranet**. Esta herramienta será fundamental para mejorar la comunicación y colaboración interna, promoviendo la eficiencia y una cultura organizacional sólida. Ofrecerá un espacio centralizado para el intercambio de información y fomentará la colaboración entre los miembros del equipo.

- La iniciativa **Agéndame + Digiturno** tiene como objetivo mejorar la experiencia del usuario al recoger sus medicamentos en nuestras droguerías e IPS. Actualmente, se encuentra en la fase de ajustes del aplicativo para abordar los desafíos surgidos durante su desarrollo y lograr su lanzamiento en el año 2024.

Nuestros desafíos para el 2024

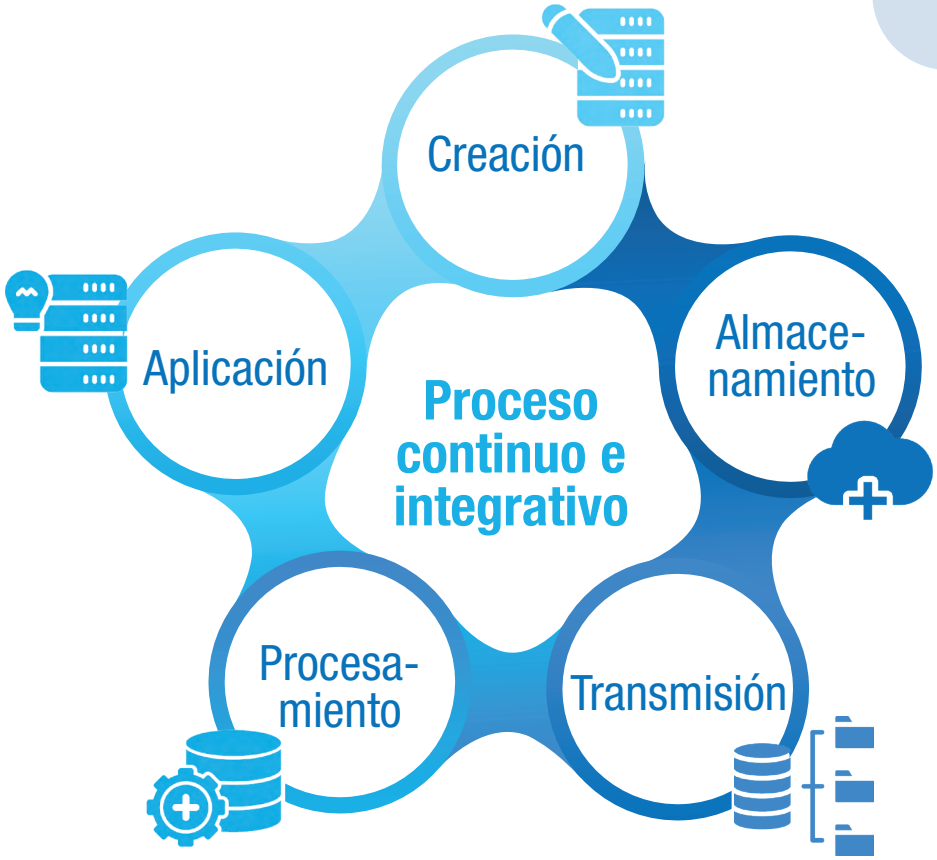
Nos esforzamos por ofrecer soluciones rápidas y oportunas a nuestros grupos de interés, creando experiencias únicas y memorables en la prestación de nuestros servicios

Tecnología de la información

GRI 3-3

Facilitamos la gestión eficiente de datos, optimizamos los procesos clínicos y administrativos, mejorando la calidad de la atención en salud. Garantizamos la seguridad de la información y fomentamos una comunicación efectiva entre profesionales de la salud.

Hemos fortalecido nuestros desarrollos tecnológicos, la seguridad de la información y la innovación para optimizar nuestros procesos y contribuir con los resultados en salud



Nos centramos en avanzar en nuestro plan de soluciones digitales y en la evolución de nuestras tecnologías existentes, con el propósito de cumplir con las regulaciones y mejorar nuestros procesos.

Durante el año 2023, llevamos a cabo proyectos importantes:

Aplicaciones

Proyectos Digitales

Implementamos varias iniciativas tecnológicas clave como: la Gestión Proactiva introdujo una nueva plataforma que anticipa y facilita el acceso a nuestros servicios. Además, desarrollamos la primera versión de la App Móvil Medicarte, que promueve la autogestión y el autocuidado del paciente. Asimismo, el Portal Medicarte Fase II se implementó como un canal de comunicación e interacción que mejora la experiencia del cliente y simplifica los procesos. Lanzamos un piloto de Monitoreo Remoto de Pacientes, permitiendo una vigilancia más precisa. Finalmente, realizamos mejoras y ampliaciones en el Sistema de Agendamiento de Citas, que ahora está disponible las 24 horas del día para facilitar un agendamiento ágil y proactivo.



Proyectos Tecnología de la Información

Conseguimos la certificación de la plataforma SAP-Integra de recursos humanos. Asimismo, fortalecimos nuestro aplicativo HCM con el desarrollo de un nuevo Módulo de Historia Clínica de Artritis Reumatoide, lo que nos permite automatizar el seguimiento y la gestión de los pacientes. Además, llevamos a cabo diversos desarrollos y mejoras para garantizar el cumplimiento de normativas y contratos, como la creación del Módulo de Pendientes Cygnus, mejoras en el proceso de facturación, y la implementación del anexo 8 y desarrollos destinados a cumplir con la normatividad RIPS.

Infraestructura

Proyectos y soporte de infraestructura

Llevamos a cabo una serie de iniciativas destinadas a mejorar la experiencia de nuestros grupos de interés y optimizar nuestras operaciones a nivel nacional. En primer lugar, implementamos un sistema de WIFI en 20 sedes para ofrecer una mejor experiencia. Continuamos brindando soporte y atención a través de nuestra mesa de ayuda centralizada, utilizando una herramienta de gestión para atender de manera eficiente los casos reportados. Además, renovamos el sistema de CCTV en las sedes de Américas y Colina en Bogotá, así como en la sede de Medellín. Introdujimos un nuevo sistema de planta central telefónica con tecnología en la nube, lo que ha optimizado nuestra infraestructura tecnológica y mejorado la disponibilidad del servicio. Por último, participamos en la implementación de 10 proyectos a nivel nacional, incluyendo 6 aperturas y 4 remodelaciones, como parte de nuestros esfuerzos continuos por expandir y mejorar nuestras instalaciones.

Mantenimiento

Llevamos a cabo el mantenimiento anual preventivo de un total de 678 equipos de cómputo, garantizando su óptimo funcionamiento. Además, procedimos al cambio de equipos con incidencias recurrentes u obsoletos en nuestras sedes a nivel nacional, asegurando un entorno tecnológico eficiente y actualizado.

Data Center

Iniciamos el proyecto para actualizar la infraestructura asociada al aplicativo de historia clínica, con el objetivo de mejorar la disponibilidad y seguridad de la información. Además, implementamos infraestructura en la nube para el proyecto de la App Medicarte, asegurando una plataforma efectiva en términos técnicos, de seguridad y de operación para la aplicación.

Sistemas de información

Mejoras en los sistemas de información

- Se estabilizaron las cuadraturas de inventarios BOPOS, garantizando una integración del 100% con confirmación periódica, y se realizaron mejoras y estabilización en el proceso de integración de ingresos con ajustes al facturador. Además, se implementaron mejoras para asegurar la consistencia del Reporte de Pendientes por Facturar.
- Configuramos y preparamos Digiturno para las sedes de Bogotá en Chapinero y Cali, y mejoramos la priorización de turnos en el pedestal para incluir a pacientes con discapacidad y adultos mayores.
- Implementamos controles para evitar la duplicidad de transacciones de ventas y traslados de BOPOS, y realizamos ajustes y configuraciones para dar autonomía funcional en la gestión de concurrentes para la carga de datos de transacciones de ventas y traslados a R12. También independizamos el proceso de carga BI para los cierres mensuales, mejorando los tiempos en un 60%.
- Planificamos y reprogramamos todos los procesos de integración a R12 para evitar reprocesos y tiempos muertos en el proceso de datos, lo que redujo los tiempos en un 40%.

Seguridad de la información

- Implementamos diversas medidas para fortalecer la seguridad de nuestra infraestructura tecnológica. Incluimos el doble factor de autenticación reduciendo así el riesgo de suplantación de identidad. Culminamos el proyecto de seguridad perimetral con Firewalls en nuestras sedes activas, brindando un control efectivo del tráfico de red.
- Reforzamos la seguridad del Tenant mediante la mejora de sus configuraciones. Además, mejoramos la seguridad tecnológica de correos electrónicos y plataformas relacionadas mediante una herramienta de Antispam. Implementamos la herramienta WAF para nuestras aplicaciones expuestas en Internet, aumentando la capacidad de bloqueo de posibles ataques.
- Aseguramos las nuevas funcionalidades, como el sistema de agendamiento, HCM, portal Medicarte y Gestión Proactiva, mediante Ethical Hacking, garantizando controles de seguridad.
- Fortalecimos la cultura de seguridad con campañas de sensibilización y aplicamos controles en los equipos de usuario final para navegación fuera de la red corporativa.

El **año 2024** presenta nuevos desafíos en el ámbito de las soluciones tecnológicas, con el objetivo de mantener un equilibrio adecuado entre los cambios normativos y los desafíos en términos de sostenibilidad y eficiencia operativa



Gestión del Conocimiento

GRI 3-3

Desde el área estratégica de la **Unidad de Gestión del Conocimiento**, nos comprometemos a asegurar la eficiente generación y preservación del conocimiento, facilitando así la toma de decisiones con oportunidad, calidad, excelencia y asertividad para nuestros grupos de interés.

Nuestro modelo de gestión del conocimiento prioriza a las personas, con el objetivo de fomentar el aprendizaje, la investigación, la innovación, la generación y la difusión del conocimiento en el ámbito de la salud, tanto dentro como fuera de la organización.

Nos comprometemos con la ciencia y la constante generación de conocimiento





En **Medicarte**, nuestro compromiso con el conocimiento, la innovación y la investigación es constante. Buscamos incansablemente crear valor para nuestros grupos de interés y proporcionar experiencias memorables.

Líneas estratégicas
de Gestión del Conocimiento

Nos esforzamos por crear conocimiento de alto valor, impulsando acciones sostenibles e innovadoras.

1 Línea Modelos de Atención

2 Línea Información Técnica

3 Línea Resultados en salud

4 Línea Educación y Comunicación en Salud

5 Línea Investigación e innovación

Durante el año 2023:

1.810

Productos

Alcanzamos un crecimiento de **más del 200%** en la producción científica o la generación de nuevo conocimiento en comparación con el año 2022.

Productos de **nuevo conocimiento**



La gestión del conocimiento en salud es crucial para mantenernos al tanto de los cambios y avances científicos en este campo, mejorar la calidad de la atención y fomentar mejores resultados para los pacientes. Esto se traduce en una atención más efectiva y centrada en cada paciente. En Medicarte, nos dedicamos a ofrecer la mejor evidencia científica disponible en nuestras diferentes producciones.

1 Línea
Modelos de Atención

Se lleva a cabo a través de la planificación, diseño, implementación, seguimiento, evaluación y mejora constante de los modelos de atención en salud, con un enfoque en la gestión del riesgo y el cuidado de enfermedades crónicas.

Nuestra hoja de ruta se define en:



Durante el año 2023, alcanzamos:

85 **Productos:**

- Modelos integrales
- Algoritmos Gestión del riesgo
- Farmacocinética

Nuestro proposito es mejorar la salud y reducir las complicaciones evitables en pacientes con enfermedades crónicas y/o huérfanas de alto costo.

2 Línea Información Técnica

Proporcionamos herramientas que ayudan a reducir los riesgos de complicaciones mediante la gestión del riesgo en salud y a minimizar la variabilidad en la práctica clínica diaria. Además, creamos informes de alto impacto que reflejan el rendimiento de la organización en términos de gestión, sostenibilidad e innovación.

Durante el año 2023:

84

Productos

Nuestras entregas:

- Vías Clínicas
- Tamización y adopción de Guías de Práctica Clínica
- Boletín Institucional
- Memoria de Gestión y Sostenibilidad



3 Línea
Resultados en salud

Se desarrolla mediante el análisis avanzado y de alto valor para identificar riesgos y tendencias, con el objetivo de gestionar de manera óptima los detalles de las condiciones de salud que abordamos.

En el transcurso del año 2023:

63

Productos:

- Informes analítica de alto valor
- Vigilancia tecnológica
- Ranking gestión del riesgo

El **Ranking de Gestión del Riesgo en Salud** consolida los indicadores clave de nuestros programas principales. Nuestro objetivo es promover una gestión transparente y eficiente, fomentando una competencia constructiva entre las sedes. Esta estrategia nos ha permitido detectar áreas de mejora y oportunidades, facilitando la colaboración entre equipos para **alcanzar nuestras metas organizacionales**.

En Medicarte, nos comprometemos con la mejora continua de nuestros procesos y servicios

4 Línea
Educación y Comunicación en Salud

Realizamos la detección, planificación, diseño, implementación y seguimiento de las necesidades de capacitación para pacientes, cuidadores y sus familias. Nuestro objetivo es estructurar un plan de educación y comunicación en salud que promueva el empoderamiento y la autogestión de nuestra comunidad en relación con su salud y bienestar.

Además, implementamos metodologías de aprendizaje que facilitan la adquisición, desarrollo y potenciación de competencias técnicas en nuestros colaboradores asistenciales.

En el transcurso del año 2023, logramos:

- **78** Magazines
- **49** Stand y Grupos de Apoyo
- **167** Vídeos
- **1.408** Infografías

Nuestro **Programa de Educación y Comunicación para la Salud** tiene como objetivo cultivar una cultura de aprendizaje y facilitar la gestión del cambio en nuestros grupos de interés. Nos enfocamos en un proceso integral y colaborativo, diseñando actividades educativas según las necesidades identificadas en nuestro equipo de salud, pacientes, cuidadores y sus familias.

En 2023, asumimos el desafío de reintegrarnos a la presencialidad con actividades educativas para nuestra población. Implementamos stands como una estrategia ágil para optimizar los tiempos de espera y ofrecer información valiosa. Además, retomamos la actividad del Grupo de Apoyo con pacientes de Esclerosis Múltiple en la sede de Medellín, coordinado por el equipo de Psicología y Neuropsicología, con el objetivo de proporcionar momentos de reflexión y resiliencia sobre su condición de salud.







Los principales resultados de las estrategias fueron:

80% Aprendió algo nuevo en los *Stand*

99% Satisfacción en los *Stand*

86% Aprendió algo nuevo en los Grupos de Apoyo

99% Satisfacción en los Grupos de Apoyo

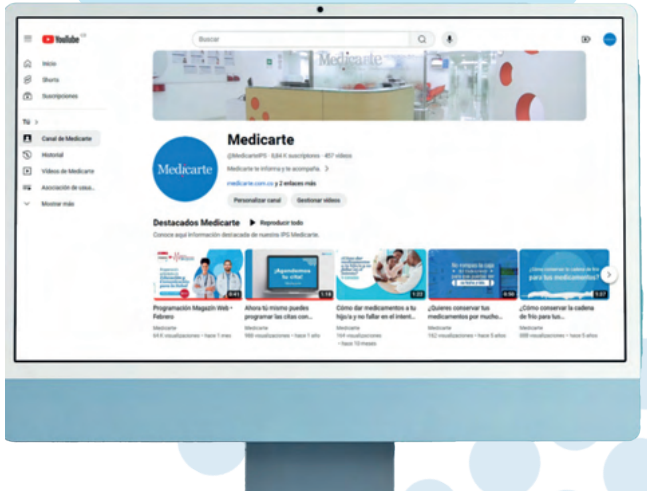
Buscamos promover la adopción de hábitos saludables y fomentar comportamientos que contribuyan al bienestar general.

Programas de educación estructurados

agazín Web: Medicarte

- Trastornos Hereditarios Coagulación
- Enfermedades Reumáticas
- Enfermedades de la piel
- Enfermedades desmielinizantes
- Hepatitis C
- Enfermedades Huérfanas
- Cuidando a cuidadores

Nos comprometemos a proporcionar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, promoviendo oportunidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida para todos



Nuestra **Comunidad** en el 2023

Nos esforzamos por promover la salud de nuestros pacientes, cuidadores, familiares y la comunidad en general mediante actividades de comunicación en salud. Nuestro objetivo es fomentar comportamientos saludables a través de mensajes y estrategias respaldados por evidencia científica, impulsando así transformaciones positivas en la salud de las personas.

youtube.com/**medicarteips**

8.555 Seguidores
↑ **43**% (5.962 en 2022)

19.248 Horas reproducción

926.618 Visualizaciones

190% Tasa de interacción

31% Tasa crecimiento audiencia

instagram.com/**medicarteips**

2.128 Seguidores
↑ **77**% (1.200 en 2022)

1.190.282 Cuentas alcanzadas

572% Tasa de interacción

95% Tasa crecimiento audiencia

facebook.com/**medicarteips**

1.408 Seguidores
↑ **281**% (370 en 2022)

1.226.432 Cuentas alcanzadas

521 Me gusta

2.116% Tasa de interacción

74% Tasa crecimiento audiencia

Nuestras comunicaciones están alineadas con nuestra **filosofía humanizarte** y nuestros valores corporativos, abordando temas como el talento humano, la ética y la transparencia, la sostenibilidad, y la diversidad e inclusión.

Durante el año 2023, logramos:

- **97%** Nivel de satisfacción de pacientes, cuidadores y familiares
- **98%** Nivel de satisfacción de las y los colaboradores asistenciales
- **100%** Cumplimiento planeación actividades virtuales y presenciales
- **91%** Aprendieron algo nuevo y/o reforzaron su conocimiento





5 Línea
Investigación e innovación

Desarrollamos una sólida estructura que abarca la planificación, diseño, ejecución, seguimiento y gestión de procesos de investigación clínica aplicada, enfocada en temas cruciales para la práctica clínica diaria y la seguridad de los medicamentos. Utilizamos diversos enfoques, como estudios observacionales, analíticos, comparativos y predictivos, además de revisiones exhaustivas de la literatura y vigilancia tecnológica. Asimismo, establecemos alianzas estratégicas con universidades y centros de investigación para fortalecer nuestro trabajo en este campo.

Número total de investigaciones en el año 2023:

49

Productos:

- **29** revisiones de la literatura
- **18** investigaciones propias
- **2** investigaciones externas colaborativas

Las investigaciones pueden llevarse a cabo tanto dentro de Medicarte como en colaboración con instituciones académicas y centros de investigación externos. Cada proyecto debe ser evaluado previamente por el **Comité de Investigaciones en Salud**, que considera aspectos éticos y metodológicos fundamentales para cada estudio.

16
estudios

Proyectos de investigación evaluados por el comité de investigación en el año 2023

Estamos inscritos en Minciencias como el **Grupo de Investigación Medicarte (GIM)**, y nos centramos en las siguientes líneas de investigación:



Nuestras publicaciones durante el año 2023:

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

- Congreso de la Sociedad Internacional de Trombosis y Hemostasia (ISTH)
- Congreso Europeo de Reumatología (EULAR)
- Congreso Panamericano de Reumatología (PANLAR)
- Congreso Colombiano de Reumatología
- Congreso Musculoesquelético WFH
- Reunión Anual de Dermatólogos Latinoamericanos (RADLA)
- Congreso Comité Europeo para el Tratamiento y la Investigación en Esclerosis Múltiple (ECTRIMS)
- Foro Internacional OES
- Congreso Colombiano de Atención Farmacéutica
- Congreso Comité Latinoamericano para el Tratamiento y la Investigación en Esclerosis Múltiple (LACTRIMS)

El grupo de dermatología realizó la publicación del artículo original en la **Revista Colombiana de Reumatología** con el manuscrito ***Optimización de terapia biológica en pacientes con psoriasis reduciendo la dosis o incrementando el intervalo de aplicación en un centro especializado en Colombia***.

A través de la publicación de experiencias y datos de nuestra práctica clínica diaria, aportamos al estado del arte de patologías con significativo impacto social y económico. Proporcionamos valiosos insumos a la comunidad científica para la toma de decisiones, el desarrollo de políticas públicas y la mejora de la atención en salud



Innovación y desarrollo

Generamos contenido de alto valor para crear experiencias memorables en nuestros grupos de interés, identificando oportunidades y fomentando un ecosistema de innovación en nuestro entorno.

Nos esforzamos por mantener a nuestros grupos de interés actualizados en temas como gestión clínica, gestión del riesgo, autogestión y novedades científicas, con el fin de proporcionar un cuidado y atención en salud óptimos y de alta calidad.

Nuestras publicaciones durante el año 2023:



96% Tasa visualización

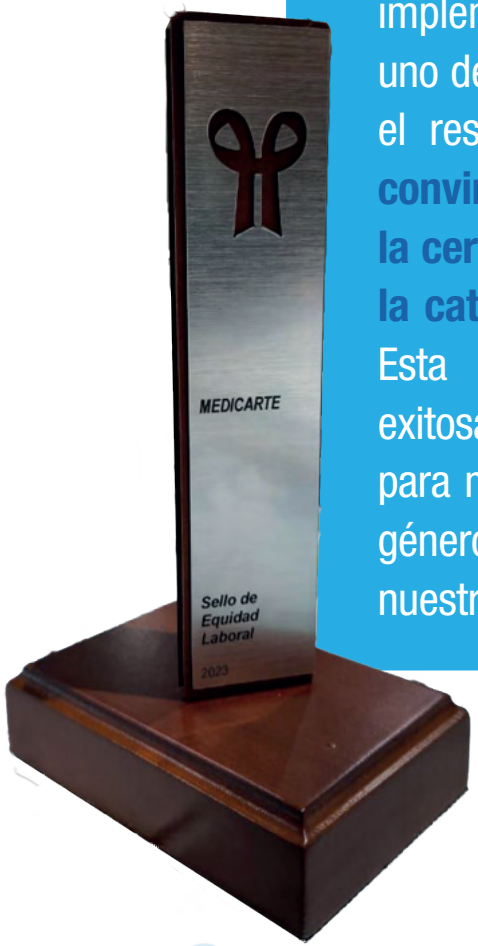
1 Fact Sheet Patologías
Esclerosis múltiple



98% Tasa visualización

1 Revista Medicarte
Edición Diversidad e inclusión

Durante el año 2023, desde la Unidad de Gestión del Conocimiento, lideramos y ejecutamos el **proyecto Equipares**. Planificamos, diseñamos, implementamos y monitoreamos cada uno de los hitos estratégicos, logrando el resultado deseado. **Medicarte se convirtió en la primera IPS en recibir la certificación con el Sello Plata en la categoría Equipares Empresarial.** Esta distinción reconoce nuestra exitosa implementación de estrategias para mitigar y eliminar las brechas de género, promoviendo la diversidad en nuestros procesos.



Nuestros desafíos para el 2024

- Construcción e implementación 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 y podcast Medicarte

Potenciar y fortalecer el Talento Humano



En Medicarte valoramos la diversidad e inclusión, reconociendo el trabajo en equipo como fundamental para el crecimiento organizacional. Nos consolidamos y fortalecemos alrededor de nuestros colaboradores y colaboradoras, a quienes consideramos el motor principal para alcanzar nuestras metas y objetivos institucionales.

ODS Priorizados

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Objetivos Estratégicos

Potencializar y fortalecer el talento humano

Temas Materiales

Compromiso social



Medicarte FEMSA Salud

GRI 3-3

Nos comprometemos a asegurar condiciones laborales que fomenten el desarrollo, la seguridad y la calidad de vida de nuestro equipo, basadas en el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional, en la excelencia del desempeño y el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal. También abogamos por el respeto mutuo, la comunicación efectiva y un entorno de trabajo saludable, seguro, inclusivo y ameno.

Contamos con un grupo de políticas que nos ayudan a potencializar y fortalecer nuestro talento humano



- Política de Gestión del Talento Humano
- Política de Convivencia Laboral
- Política de Bienestar
- Política de Consecuencias
- Política de Diversidad e inclusión
- Política de Desconexión Laboral
- Política de Prevención acoso laboral y sexual

Nuestros **Diferenciadores**





Nos comprometemos a garantizar el respeto, los derechos, la seguridad, el bienestar, el desarrollo y la calidad de vida de toda nuestra gente.

Nuestra Gente

GRI 2-7 GRI 2-8 GRI 403-8 GRI 405-1

Para nosotros, cada persona es considerada como **parte integral del equipo**, donde se aprecian y valoran nuestras diversas y únicas características, lo que nos permite sentirnos libres para expresarnos plenamente.

En Medicarte las diferencias también suman

Por tipo de vinculación

- 33 Aprendices*
  ↑10% (30 en 2022)
- 328 Indirectos
  ↓9% (361 en 2022)
- 822 Directos
  ↑13% (729 en 2022)

Por actividad

Personal directo

- 19% Personal Administrativo
- 81% Personal Asistencial

Por género

Personal directo

- 80% Mujeres
- 20% Hombres

Por edad

Personal directo

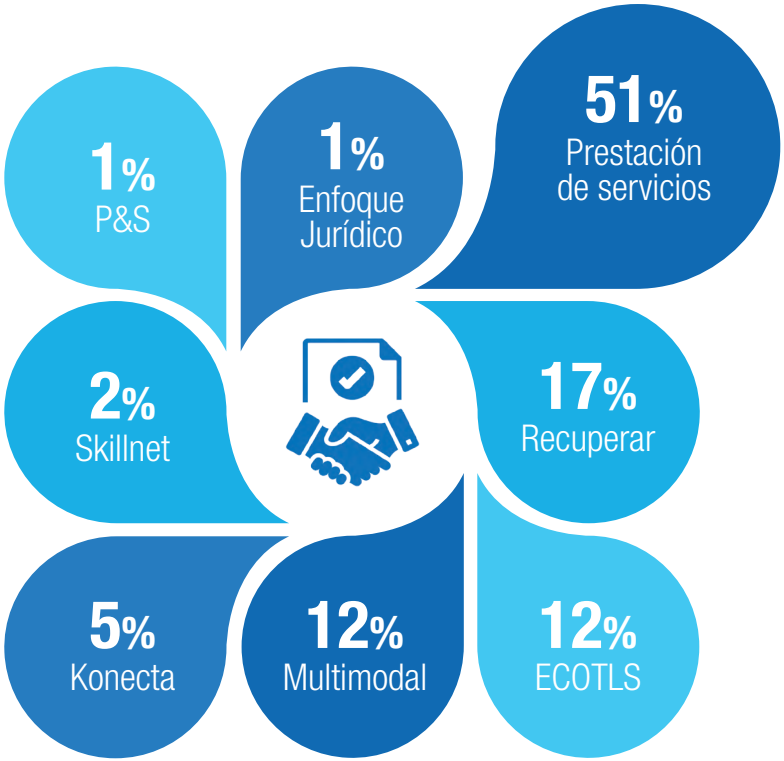
- 38% Menores de 30 años
- 58% Entre 30 y 50 años
- 4% Mayores de 50 años

1.183
Total
(Directos, indirectos y aprendices)
↑ 6% (1.120 en 2022)

* Etapa lectiva y productiva



Nos esforzamos por proteger, preservar y mejorar la seguridad, la salud y la calidad de vida de nuestro personal, tanto directo como indirecto, así como de nuestros aprendices **GRI 403-8**. Actualmente, contamos con 166 empleados por prestación de servicios de salud, y 162 empleados mediante outsourcing, quienes desempeñan funciones en áreas como soporte técnico, jurídica, transporte y limpieza **GRI 2-8**.



Disponemos de profesionales que ofrecen servicios de salud en medicina especializada, odontología, apoyo psicosocial, nutrición, terapia física y asesoría en nuestras diversas sedes, mediante modalidades de contratación de prestación de servicios **GRI 2-8**.



Profesionales	No.
Reumatología	31
Dermatología	16
Hematología	13
Psicología	10
Terapía física y/o Ocupacional	9
Fisiatría	8
Odontología general y especializada	8
Neurología	6
Ortopedia	6
Pediatría	6
Medicina Interna	6
Nutrición	5
Ginecología	5
Psiquiatría	5
Dolor o cuidado paliativo	5
Auxiliar de enfermería	4
Endocrinología	4
Genética	4
Urología	3
Infectología	2
Neuropsicología	2
Alergología	1
Asesor Científico	1
Gastroenterología	1
Hepatología	1
Medicina General	1
Medico Familiar	1
Neumología	1
Trabajadora Social	1

Por tipo de contrato
Directos y aprendizaje

			Total
Indefinido			
Tiempo **completo**	612	153	765
Medio tiempo	18	3	21
Otro tiempo	4	0	4
Fijo inferior a un año			
Tiempo **completo**	24	7	31
Medio tiempo	1	0	1
Aprendizaje			
Tiempo **completo**	27	6	33

El **97%** de nuestros colaboradores y colaboradoras trabajan a tiempo completo, con una jornada de 47 horas semanales. Además, el **92%** de los hombres y mujeres contratados en Medicarte cuentan con contrato a término indefinido.

Experimentamos una reducción del **22%** en la tasa de rotación con respecto al periodo anterior, con un total de 262 personas que se retiraron debido a motivos personales, familiares y/o oportunidades laborales. Mantenemos nuestro compromiso de generar estrategias destinadas a **fidelizar a nuestro talento humano clave** y fortalecer los factores internos que contribuyen a su retención.

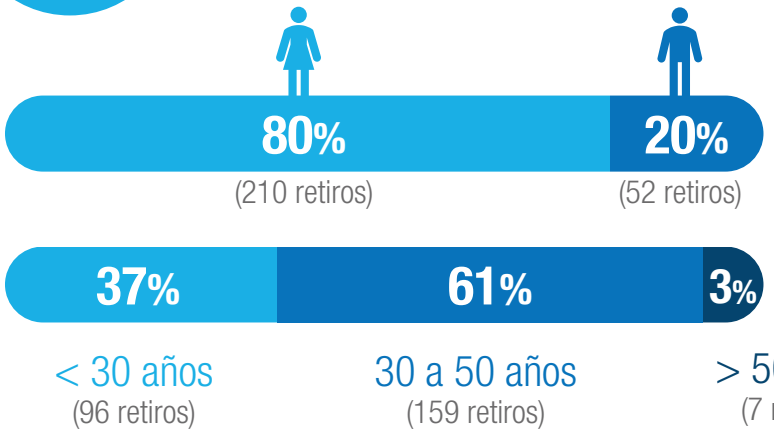
Durante el año 2023:

GRI 401-1

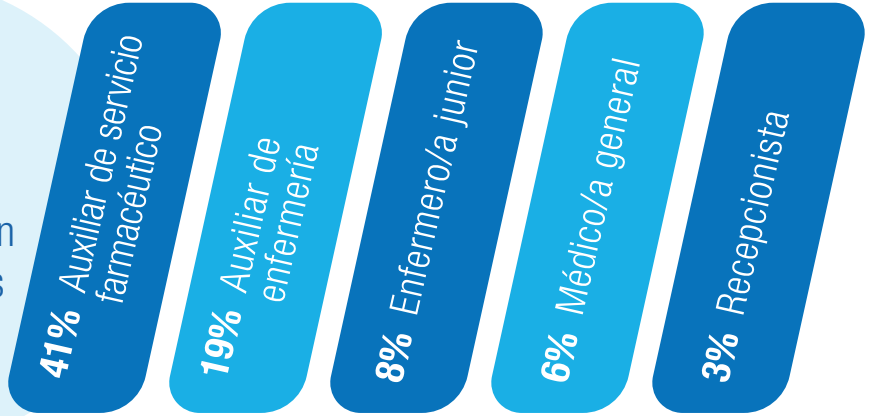
2,5%

Tasa de rotación

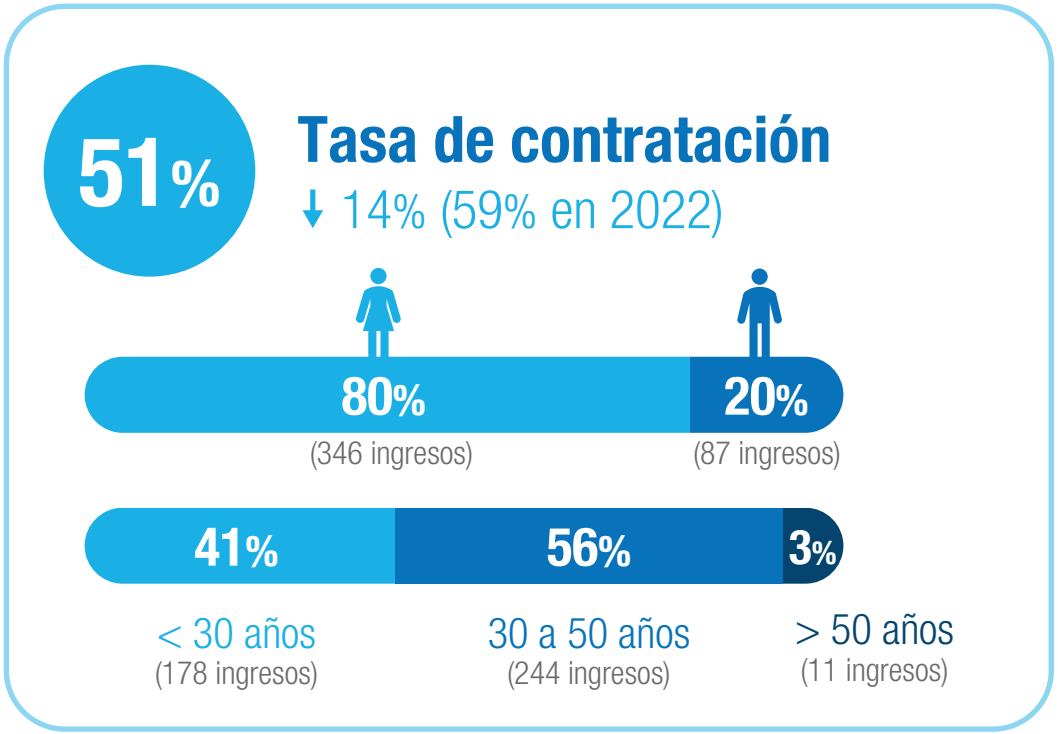
↓ 22% (3,2% en 2022)



El 76% de las salidas durante el año 2023 correspondieron a los siguientes cargos:







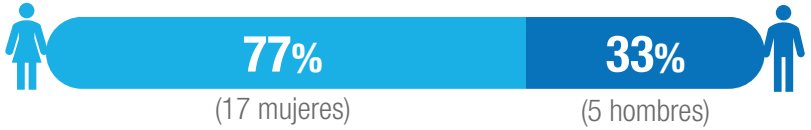
Observamos una disminución del **14%** en la tasa de contratación en comparación con el período anterior, realizando un total de 433 nuevas contrataciones. Estas contrataciones estuvieron principalmente destinadas a cubrir vacantes, crear nuevos puestos en cargos emergentes y respaldar la apertura de nuestras sedes en Villavicencio y Montería.

Igualdad de **oportunidades**

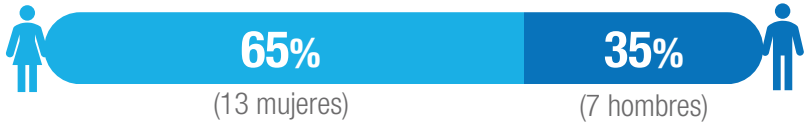


En Medicarte, consideramos que las promociones y ascensos laborales son una forma de reconocer la dedicación, habilidades y contribuciones de nuestro equipo, proporcionando **oportunidades para su crecimiento profesional y personal**. Estas oportunidades se ofrecen de manera transparente, **promoviendo un acceso equitativo** tanto para mujeres como para hombres.

Promociones



Traslados horizontales



Nuestro objetivo es asegurar que el personal esté disponible y distribuido de manera equitativa en todas las áreas y procesos. Buscamos fomentar **la diversidad, la inclusión y eliminar cualquier sesgo** en los procesos de selección para promover un entorno laboral justo y equitativo.



Seleccionamos y vinculamos a personal altamente calificado y alineado con nuestra cultura organizacional. Durante nuestros procesos de reclutamiento y selección, **promovemos la igualdad de oportunidades sin discriminación** por sexo, género, edad, estado civil, apariencia, origen étnico, discapacidad u otros criterios.

Apoyo a la familia de nuestra gente



25 **Colaboradoras y colaboradores con derecho al permiso parental y que optaron por utilizarlo.** GRI 401-3

100% Tasa regreso

93% Tasa retención

	Derecho	Acogidos	Regresan	Permanecen 12 meses después	Tasa regreso	Tasa retención
♀	26	26	26	24	100%	92%
♂	1	1	1	1	100%	100%

Valoramos profundamente el bienestar de nuestras colaboradoras y colaboradores, por eso les brindamos todo el apoyo necesario durante el proceso de nacimiento o adopción de un hijo/a. **Nos comprometemos a garantizar sus derechos laborales** y les aseguramos el acceso y disfrute pleno de las licencias y beneficios correspondientes.

Flexibilidad temporal y espacial

Ofrecer opciones de teletrabajo ha generado resultados positivos al brindar a nuestro equipo mayor flexibilidad laboral. En Medicarte, hemos implementado modalidades de teletrabajo autónomo y suplementario para la mayoría de los cargos administrativos, asegurando condiciones laborales y de seguridad adecuadas para el desempeño de cada persona.



136 **Trabajo en casa**
↓ 18% (166 en 2022)

31% **Suplementario**
Trabajo en oficina al menos un día al mes

69% **Autónomo**
Trabajo en casa con flexibilidad de asistir a oficina

Durante el año 2023:

Llevamos a cabo una encuesta para evaluar cómo el teletrabajo ha afectado la calidad de vida de nuestros colaboradores y colaboradoras. Los resultados fueron positivos, destacándose la tranquilidad, calidad y flexibilidad como aspectos clave. Entre los beneficios más mencionados se encuentran la reducción del tiempo de desplazamiento, el ahorro en gastos personales como transporte y alimentación, así como más tiempo para estar con la familia y una mejor conciliación entre el trabajo y la vida personal.

98%

Tienen una percepción de la calidad del trabajo **mejor** que antes

98%

Tienen una **satisfacción** con la modalidad de teletrabajo

Además, hemos implementado acciones para promover la seguridad y la salud de este grupo de personas:

- Realizamos 129 inspecciones de puestos de trabajo.
- Impartimos capacitaciones sobre higiene postural y directrices para el teletrabajo.
- Proporcionamos reconocimiento y auxilio a quienes trabajan bajo modalidades de teletrabajo.

Seguridad y salud en el trabajo

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



En Medicarte, aplicamos los estándares requeridos para la planificación, implementación, seguimiento y evaluación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, conforme a los requisitos legales establecidos en el Decreto 1072 del 26 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo abarca a todo nuestro equipo de trabajo a nivel nacional, tanto personal directo e indirecto, como aprendices.

Los siguientes comités representan a nuestros colaboradores y colaboradoras:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo (COPASST)
- Comité Convivencia Laboral
- Comité Emergencias y Seguridad Vial

Nos aseguramos de identificar adecuadamente los peligros laborales y evaluar los riesgos de manera continua. Priorizamos los riesgos identificados y establecemos controles generales y específicos para fomentar ambientes laborales seguros y saludables. También difundimos y divulgamos los medios y herramientas disponibles para el reporte de incidentes, accidentes o enfermedades por parte de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Nos esforzamos por garantizar que cada miembro de nuestro equipo se sienta escuchado y apoyado. Utilizamos diversas estrategias de comunicación y difusión para dar a conocer los canales internos y externos destinados al mapeo de las necesidades relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Los resultados de la evaluación y mejora continua se emplean para diseñar actividades y programas que beneficien de forma positiva la seguridad y salud de nuestro equipo.

Accidentes de trabajo GRI 403-9

Personal directo:

5%

Tasa accidentes laborales

↑117% (2,3% en 2022) por 200.000 horas trabajadas

40	Eventos leves
646.048	Horas hombre trabajadas
0%	Eventos graves

Las lesiones ocurrieron principalmente debido a punciones, caídas al mismo nivel y caídas de objetos. Para abordar estos riesgos, se implementaron medidas tales como controles administrativos, suministro de equipos de protección personal y control de ingeniería con el fin de eliminar los peligros laborales y reducir los riesgos al mínimo.

Personal indirecto:

0,7%

Tasa accidentes laborales

↓30% (1% en 2022) por 200.000 horas trabajadas

2	Eventos leves
584.040	Horas hombre trabajadas
0%	Eventos graves

Las lesiones fueron provocadas por punciones con residuos cortopunzantes.

Enfermedad laboral

GRI 403-10

0%

Tasa enfermedad laboral

↓100% (6% en 2022)

Para este periodo, no se registraron casos de enfermedades laborales. Implementamos diversas medidas para eliminar peligros y reducir riesgos, como capacitaciones, actividades de promoción y prevención de la salud, jornadas de exámenes médicos ocupacionales, programas de vigilancia de riesgos biológicos y provisión de equipos de protección personal, incluyendo cortadores de agujas y punzones.

Durante el año 2023, llevamos a cabo diversas actividades de **capacitación y sensibilización** dirigidas a nuestros colaboradores y colaboradoras, **enfocadas en la preservación de su salud física y mental**. Estas iniciativas fueron realizadas en colaboración con nuestra ARL y consultores externos especializados, quienes ofrecieron actividades de promoción, prevención, asesoramiento y asistencia técnica según los riesgos identificados GRI 403-5.

Gestión de la salud de nuestro equipo GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7

Nos aseguramos de que nuestros colaboradores y colaboradoras tengan acceso a servicios médicos y de salud no laborales mediante su afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, según lo establecido en la ley 100 de 1993. Además, promovemos planes complementarios de salud para ofrecer una cobertura más completa.

En nuestro proceso de mitigación y prevención de riesgos, identificamos peligros y evaluamos riesgos que podrían afectar la salud y seguridad. Establecemos planes de acción con actividades específicas, incluyendo seguimientos y controles que contribuyen positivamente a la seguridad, salud, bienestar y calidad de vida de nuestro equipo.

Nos enfocamos en promover hábitos saludables y prevenir enfermedades entre nuestros colaboradores y colaboradoras.

Durante el año 2023, llevamos a cabo actividades de formación y comunicación sobre seguridad y salud en el trabajo tanto de forma presencial como virtual, como parte del plan anual de formación de la organización. Estas actividades se centraron en los riesgos y peligros priorizados, especialmente en los riesgos biológicos, osteomusculares y psicosociales.

Estas actividades comprenden:

- ✓ Inducción y reinducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Roles y funciones de los equipos de respuesta ante emergencias.
- ✓ Capacitación en higiene postural.
- ✓ Sensibilización sobre el autocuidado y prevención de caídas.
- ✓ Manejo de residuos cortopunzantes.
- ✓ Funciones de comités como el COPASST y el de convivencia laboral.
- ✓ Capacitación en primeros auxilios y técnicas de extinción de incendios, identificación y evaluación de riesgos, simulacros de emergencia, capacitación en bioseguridad y salud mental, entre otras.

Buscamos promover un entorno laboral seguro, saludable y productivo para los colaboradores y colaboradoras.

Gestión de **bienestar** y **calidad de vida**



Durante el año 2023, actualizamos nuestra **Política de Bienestar** para asegurar un acceso equitativo a los beneficios, teniendo en cuenta la experiencia de las personas y su conexión con los valores de la organización. Estamos comprometidos con el bienestar de nuestro equipo, siempre buscando maneras de mejorar y destacarnos.

Buscamos implementar estrategias que permitan a nuestro equipo de trabajo gestionar su tiempo y promover un equilibrio entre su vida laboral, personal y familiar.

Con tu empresa

Clima y calidad de vida en el lugar de trabajo

Para ti

Estímulos, incentivos y actividades de recreación y deporte

Vive 360 FEMSA



Experiencias para el personal que conectan con los atributos organizacionales

Con tu familia

Corresponsabilidad familiar, cuidado del entorno familiar y laboral

Confiamos en que nuestro plan de bienestar y calidad de vida facilite el desarrollo, apoyo y disfrute tanto de nuestros colaboradores y colaboradoras como de sus familias.

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

Durante el año 2023:

- Contamos con un beneficio que reconoce la dedicación y permanencia de nuestros equipos en la organización: los **Quinquenios**. A través de este programa, los colaboradores y colaboradoras reciben días de descanso remunerado en función de su antigüedad, que van desde uno hasta tres días.

5 años	10 años	15 años
1 día libre	2 días libres	3 días libres
42 personas beneficiadas	**8** personas beneficiadas	**2** personas beneficiadas

- Llevamos a cabo una variedad de actividades educativas y recreativas dentro de cada una de las áreas de nuestro programa de bienestar: salud mental y emocional, familia y entorno habitacional.

Programa de **prepensionados**



En 2023, implementamos nuestro programa de prepensionados, destinado a ofrecer **apoyo y orientación** a nuestros colaboradores y colaboradoras que se aproximan al final de su vida laboral. Proporcionamos recursos y herramientas para una transición exitosa hacia la jubilación, fomentando una planificación financiera sólida, opciones de salud y bienestar, así como oportunidades de desarrollo personal para esta nueva etapa de sus vidas.

Además, organizamos tres talleres informativos sobre aspectos jurídicos, finanzas personales y estrategias de inversión en el marco del despliegue del programa.

Clima organizacional

GRI 404-3



Para nosotros, es fundamental contar con **ambientes de trabajo saludables y sostenibles**, ya que impactan positivamente en el bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras. En 2023, llevamos a cabo una evaluación que abarcó 18 dimensiones vinculadas al clima laboral, en la que participó el 91% de nuestros colaboradores.

Recibimos una calificación favorable, donde nuestros colaboradores y colaboradoras resaltaron aspectos como:

- ✓ Ética organizacional
- ✓ Calidad y orientación al cliente
- ✓ Diversidad, equidad e inclusión
- ✓ Compromiso del empleado
- ✓ Dirección clara y prometedora

El principal reto es **mantener y mejorar constantemente la calidad del clima organizacional**, creando un **entorno saludable y sostenible para todos y todas**. Además, es importante fortalecer los aspectos relacionados con la gestión del cambio, las oportunidades de desarrollo y los recursos disponibles.

Sistema de gestión de **igualdad de género**

Valoramos la diversidad e inclusión como atributos fundamentales en nuestros equipos de trabajo, donde se respetan las diferencias, estilos y necesidades individuales de cada colaborador y colaboradora. En Medicarte, las diferencias suman.

Aseguramos igualdad de oportunidades sin importar la condición individual, valorando la singularidad de cada persona y fomantando momentos de creación de valor



Diversidad e inclusión

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

Creemos firmemente que una mayor diversidad entre nuestros colaboradores y colaboradoras promueve entornos de innovación, aprendizaje colectivo y mayor empatía. Nos esforzamos por lograr una auténtica equidad de género en nuestra organización, basada en el respeto y el trabajo en equipo.

En Medicarte, las diferencias suman y la diversidad multiplica

Medicarte + DIVERSA e inclusiva

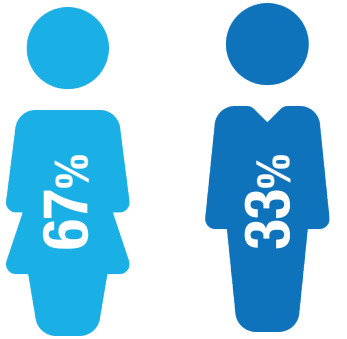
En nuestra política de diversidad e inclusión, nos comprometemos a:

1. No tolerar acto alguno de discriminación, basado en sesgos, estereotipos y prejuicios.
2. Cumplir la normativa nacional e internacional vigente en relación con la no discriminación, la igualdad de trato, derechos y oportunidades para todas las personas.
3. Extender nuestra política a todos nuestros grupos de interés.
4. Asegurar ambientes laborales inclusivos por parte de los líderes.
5. Impulsar la generación de equipos diversos que aporten a la innovación con nuevas ideas, puntos de vista, soluciones creativas, y conocimiento cultural.
6. Educar y sensibilizar a los colaboradores en temas de igualdad de derechos, estereotipos y sesgos, conciliación y corresponsabilidad.
7. 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.
8. Desarrollar y asegurar el correcto funcionamiento de los mecanismos de denuncia, procurando que estos sean transparentes, efectivos y confidenciales.

Durante el año 2023, alcanzamos:

80%	0%	0,09	0%	0%
Mujer como fuerza laboral	Eventos de discriminación	Índice segregación ocupacional	Eventos acoso laboral	Eventos acoso sexual

Equipo Directivo



6 mujeres **3** hombres

Total

A lo largo de los años, nuestro equipo directivo ha experimentado una transformación significativa, descentralizándose de la sede principal en Medellín para convertirse en un equipo multi-regional.

Además, contamos con cargos de alcance nacional que operan desde las diferentes ciudades.

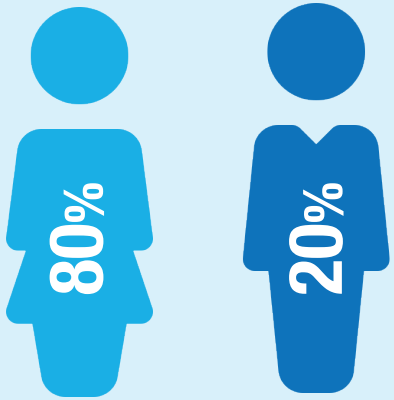
Por edad

	#	%	#	%	#	%
Mayores de 50 años	0	0%	2	100%	2	22%
30 a 50 años	6	86%	1	14%	7	78%

Procedencia



Nuestra Gente

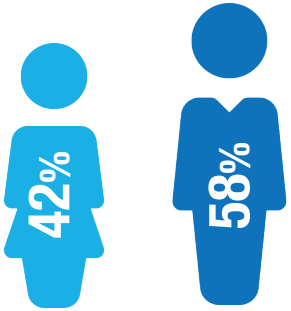


Distribución de nuestra gente **por generación**

Baby Boomer (nacidos entre 1945 - 1964)	0,1%
Generación X (nacidos entre 1965 - 1981)	15,2%
Generación Y (nacidos entre 1982 - 1994)	64,1%
Generación Z (nacidos entre 1994 - 2015)	20,6%

Ratio del salario base y de la **remuneración de mujeres frente a hombres** en el 2023

GRI 405-2



Ratio de **compensación total anual** en el 2023

GRI 2-21

Medicarte + DIVERSA

24,1 Ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada

1,0 Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada

Programa **Equidad Laboral** Equipares

En el año 2022, comenzamos un viaje hacia la diversidad, inclusión y equidad laboral, con el objetivo de tener un impacto positivo en cuestiones de equidad de género entre nuestros colaboradores y colaboradoras, mediante la implementación de estrategias y la reducción de brechas en ocho áreas clave.

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

Dato curioso

En el 2023, implementamos el plan de acción y establecimos diversas estrategias para el mejoramiento y dar seguimiento a las 8 dimensiones estratégicas a través del **Comité de Igualdad de Género**.



Nuestra ruta de trabajo

2022

1. Firma acuerdo de voluntades



2. Estructuración e implementación Comité de Igualdad de Género



3. Aplicación herramientas de recolección de información



4. Autodiagnóstico y diagnóstico



5. Planificación y diseño plan de acción SGIG



6. Reconocimiento Nivel "Compromiso por la Igualdad"



7. Implementación plan de acción SGIG



8. Evaluación y seguimiento Implementación SGIG



9. Auditoría interna



10. Auditoría externa



11. Certificación Sello Plata



2023

En 2023, Medicarte recibió la distinción de la certificación del programa Equipares, convirtiéndose en la **primera IPS en obtener el Sello Plata de Equidad Laboral** en la categoría Empresarial. Implementamos con éxito estrategias para mitigar y eliminar las brechas de género y promover la diversidad en nuestros procesos.

Nos enorgullece resaltar algunas de las acciones clave que implementamos para lograr este reconocimiento, las cuales incluyen:

1. Asegurar que nuestros procesos de selección y reclutamiento sean equitativos, basados en el mérito y de alta calidad.
2. Promover la igualdad de trato y oportunidades para todos nuestros colaboradores, sin importar su género.
3. Desarrollar planes de formación y transformación cultural, centrándonos en la equidad laboral, la diversidad y el liderazgo.
4. Fomentar un ambiente de bienestar que propicie la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar. Además, promover la corresponsabilidad familiar como un elemento fundamental para el desarrollo de nuestro equipo.
5. Utilizar comunicaciones con lenguaje inclusivo y evitar imágenes sexistas en el material publicado tanto interna como externamente.
6. Garantizar un entorno laboral libre de acoso laboral o sexual, violencia y discriminación, en línea con nuestra cultura organizacional.
7. Organizar el comité de igualdad de género para supervisar el proyecto y fomentar iniciativas relacionadas con la diversidad, inclusión y equidad en el trabajo.



Medicarte

Primera IPS en obtener el **Sello Plata de Equidad Laboral** en la categoría Empresarial

Estas iniciativas nos han permitido avanzar significativamente hacia la construcción de un entorno laboral diverso, inclusivo y equitativo, donde cada persona tiene las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Continuaremos trabajando arduamente para mantener y mejorar estos logros, y seguir siendo un referente en materia de equidad de género y diversidad en nuestro sector.

Formación y desarrollo personal y profesional

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



Nos esforzamos por desarrollar las habilidades técnicas y personales de nuestros colaboradores y colaboradoras a través de nuestro programa de formación y entrenamiento. Fomentamos una cultura de aprendizaje que asegure la prestación de servicios en salud con los más altos estándares de calidad humana y técnico-científica.

Buscamos fortalecer las competencias, el desarrollo personal y profesional de nuestros equipos.



Las actividades de formación incluyen a todo el personal, tanto asistencial como administrativo, sin importar la modalidad de contratación, y se adaptan al perfil de cada cargo. Estas capacitaciones son abiertas, sin discriminación, y accesibles para todos, tanto mujeres como hombres.



Organizamos diversas sesiones de entrenamiento, capacitación y sensibilización para nuestro equipo, utilizando metodologías activas de aprendizaje. Estas actividades están diseñadas para facilitar la adquisición y el desarrollo de las competencias necesarias de acuerdo con las responsabilidades asignadas y las necesidades identificadas.

Mediante la creación, transmisión y preservación del conocimiento, **creamos experiencias memorables y contribuimos positivamente al bienestar y calidad de vida de nuestro equipo**. Esto nos permite fusionar la formación académica con la prestación de servicios de salud, fomentando la calidad de la atención y un ejercicio profesional autónomo, responsable y ético.

Durante el año 2023, alcanzamos:

- **41%** Actividades virtuales **sincrónicas**
- **21%** Actividades virtuales **asincrónicas**
- **12%** Actividades virtuales **mixtas**
- **26%** Actividades **presenciales**
- **96%** **Satisfacción**

Media de **horas de formación**

	2021	2022	2023	%Crec*
General	**20,0**	**28,7**	**21**	**-27% ▼**
Femenino	20,0	**32,0**	**22**	-31% ▼
Masculino	20,0	**20,6**	**19**	-8% ▼
Otros	-	**-**	**47**	-
Gerentes	32,0	**22,6**	**18**	-20% ▼
Coordinador/a o jefe	17,0	**42,0**	**19**	-55% ▼
Líder	26,0	**45,0**	**22**	-51% ▼
Analista	31,0	**22,0**	**21**	-5% ▼
Auxiliar	70,0	**19,0**	**12**	-37% ▼
Operativo	13,0	**42,0**	**21**	-50% ▼

**Variaciones respecto al 2022*

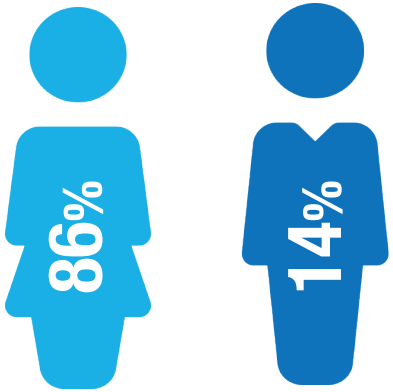
Como medida de mejora, se implementó una reducción del 27% en el promedio de horas de formación en general, con el propósito de estandarizar, unificar y atender las necesidades legales, técnicas, individuales y de desempeño de nuestros equipos.



Además de las actividades de formación institucional, establecimos alianzas con instituciones como las Cajas de Compensación Familiar y el SENA para ofrecer otras opciones académicas que satisfagan las **necesidades identificadas de nuestros colaboradores y colaboradoras**, ayudándoles a desarrollar y fortalecer competencias para su promoción y/o movilidad dentro de la organización.

106

Personas beneficiadas



Implementamos la estrategia ***"Estar al día paga"*** para incentivar a los colaboradores y colaboradoras a completar las actividades de formación asignadas.



El acompañamiento, la motivación y el desarrollo de habilidades son fundamentales en nuestra gestión, ya que buscamos ser una organización centrada en las personas. Nuestro objetivo es brindar el mejor servicio posible a nuestros pacientes, cuidadores, familiares y clientes.



Nuestros desafíos para el 2024

- Re-certificación Sello Plata – Programa Equipares.
- Postulación Sello Oro – Programa Equipares.
- Escuelas de formación y desarrollo.
- Alineación estrategia On boarding

Compromiso Ambiental



En Medicarte, nos preocupamos por cuidar nuestro planeta. Estamos comprometidos con la protección del medio ambiente y nos esforzamos por prevenir cualquier daño que nuestras actividades, productos y servicios puedan causar. Buscamos equilibrar el crecimiento de nuestra organización con la preservación del medio ambiente.

ODS Priorizados

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Objetivos Estratégicos

Fidelizar clientes

Temas Materiales

Compromiso ambiental



Medicarte FEMSA Salud

GRI 2-23 GRI 3-3

Implementamos y ejecutamos nuestro **Sistema de Gestión Ambiental** con un enfoque centrado en la mejora continua. Trabajamos para prevenir y controlar la contaminación, proteger el medio ambiente y promover la ecoeficiencia en nuestra cadena de suministro, todo con el objetivo de preservar la biodiversidad y reducir nuestro impacto ambiental.

1 Cumplimiento con la **normativa vigente** para asegurar un comportamiento ambiental óptimo.

2 Promover la **mejora continua** en nuestra conducta ambiental.

3 Prevención de la contaminación y **preservar** los recursos naturales.

4 Gestionar adecuadamente los residuos y fomentar el **reciclaje**.

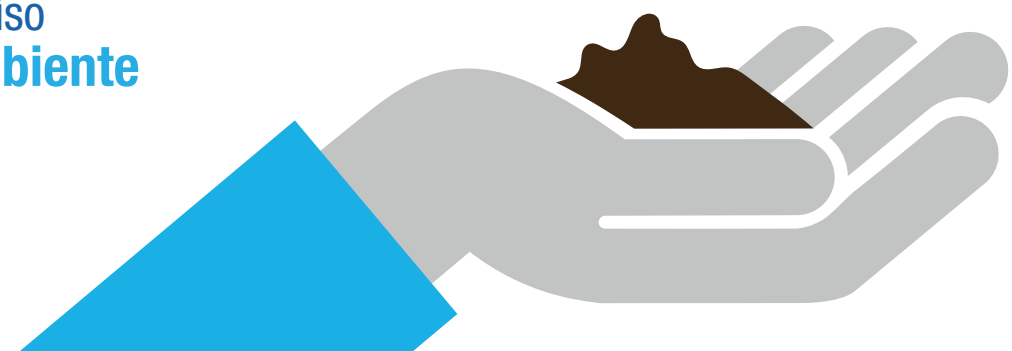


5 Cultivar una cultura de respeto por el medio ambiente mediante la educación y campañas de sensibilización.

6 Mejorar constantemente nuestro desempeño ambiental y la protección de los recursos naturales.

7 Realizar un seguimiento y monitoreo continuo de nuestras acciones.

Política de compromiso **con el Medio Ambiente**



Nos comprometemos a implementar medidas para prevenir, controlar y reducir los impactos ambientales negativos causados por nuestra actividad.

Sistema de gestión ambiental de Medicarte - SIGAME -

En nuestro programa SIGAME, promovemos la creación de un entorno ambientalmente saludable en todos nuestros procesos, tanto misionales como estratégicos y de apoyo. Esto se hace con el propósito de mejorar la calidad de nuestros servicios, el bienestar de los colaboradores y colaboradoras, y las condiciones ambientales, en armonía con las necesidades socioeconómicas de nuestra organización.

Nuestro enfoque se centra en:

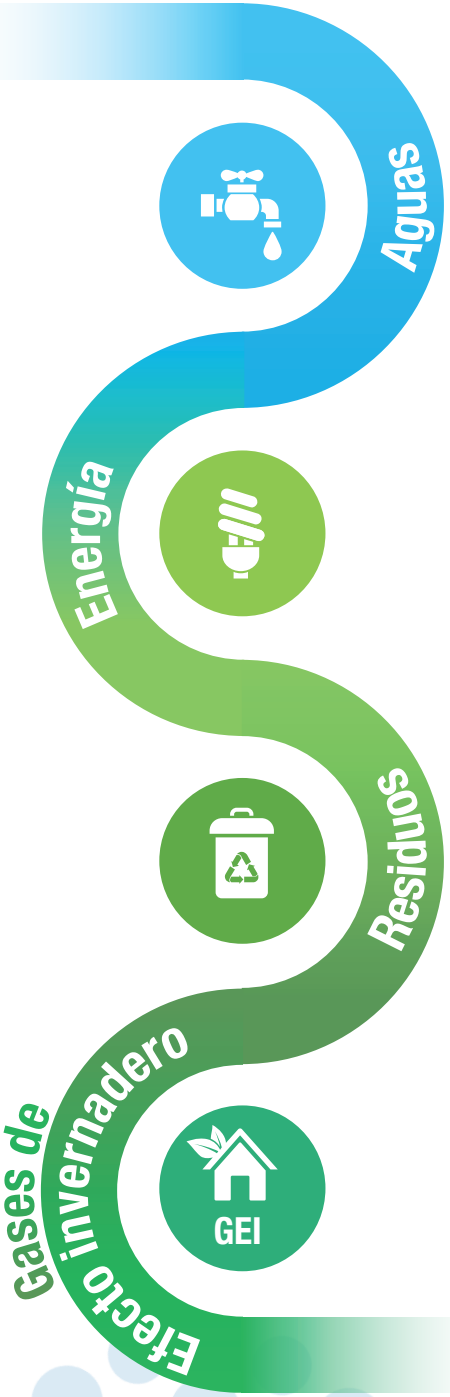


Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria **GAGAS**

Planificación → Aplicación → Evaluación → Auditoría → Mejoramiento



No hemos registrado ningún incumplimiento de la normativa ambiental vigente.
GRI 2-27



Avances y logros
en las estrategias de cambio durante el **2023**

- Implementación de estrategias y gestión eficiente de recursos económicos para el manejo adecuado de los residuos sólidos producidos.
- Monitoreo de indicadores ambientales relacionados con el consumo de energía eléctrica, agua potable y combustibles fósiles.
- Fomento del uso eficiente de la energía y el agua mediante campañas de sensibilización.
- Implementación de diversas estrategias de sensibilización, reflexión y comunicación para fortalecer nuestro compromiso ambiental y fomentar la conciencia ambiental entre los colaboradores y colaboradoras.
- Implementamos un programa de formación dirigido a los colaboradores y colaboradoras sobre la gestión integral de residuos generados, incluyendo la implementación del nuevo código de colores.

Desempeño **ambiental**

GRI 301-2

En Medicarte, **alineamos nuestra estrategia ambiental con el eje planeta de FEMSA Salud**, comprometiéndonos a contribuir al cuidado del medio ambiente. Buscamos minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones a lo largo de la cadena de valor, así como el de nuestros productos y servicios. Nuestro enfoque está centrado en un futuro sostenible.

Los **residuos aprovechables** son productos que no se degradan fácilmente y pueden reutilizarse como materia prima en nuevos procesos. Entre los principales residuos aprovechables que producimos se encuentran: papeles, plásticos, chatarra, vidrio, entre otros.

Durante el año 2023:

43%

Residuos aprovechados en reciclaje

↑ 19% (41.625 kg en 2022)

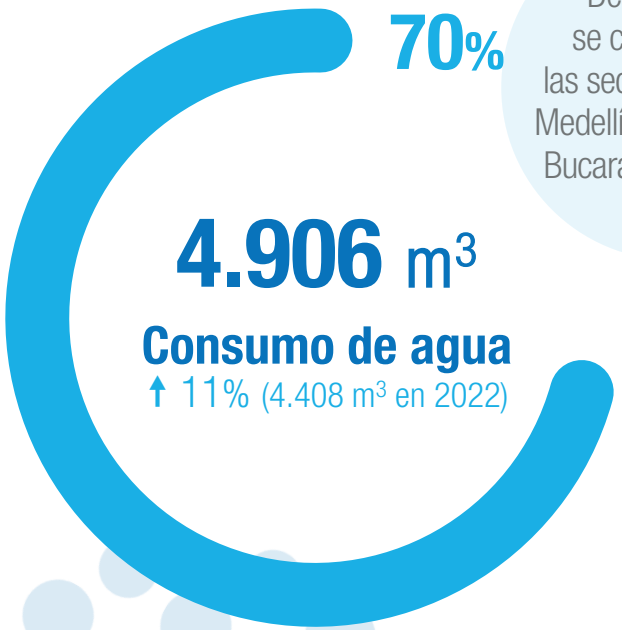
Nuestro **impacto ambiental**



Nuestro consumo de recursos en 2023

Consumo de agua

GRI 303-4 GRI 303-5



70%

Del consumo, se concentra en las sedes de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali.

4.906 m³

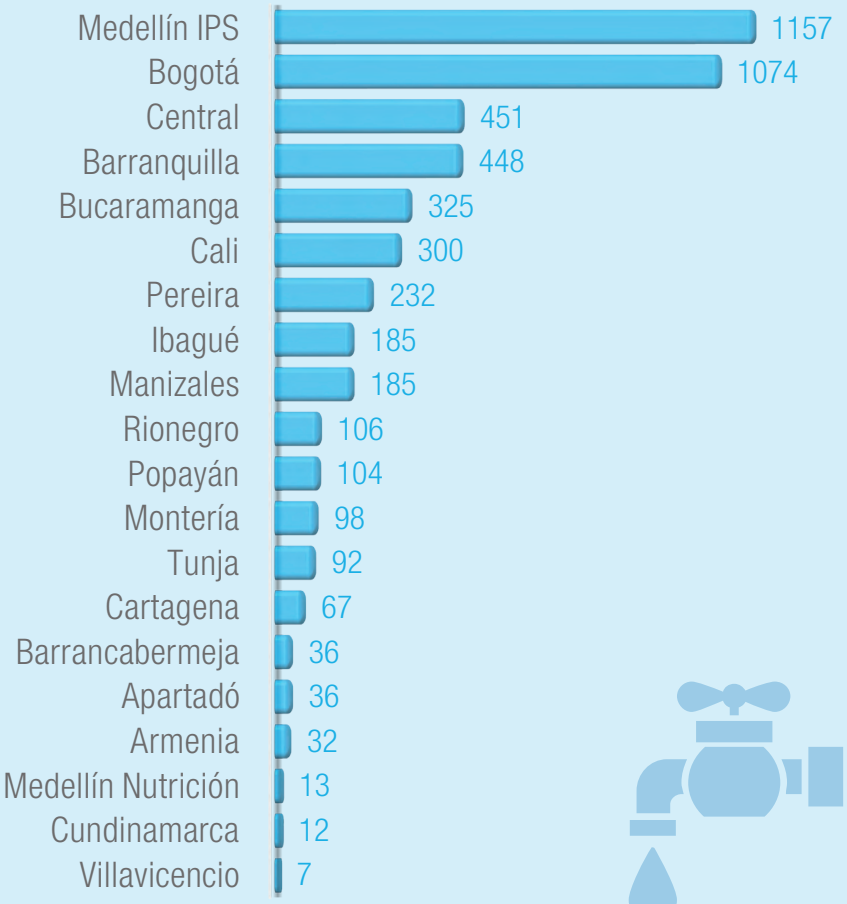
Consumo de agua

↑ 11% (4.408 m³ en 2022)

Se implementaron estrategias para fomentar el consumo consciente y responsable del agua, promoviendo su uso eficiente y sostenible, tales como:

- No desechar restos de medicamentos en el sistema de alcantarillado público.
- Evitar arrojar papeles, toallas u otros elementos de uso personal en los sanitarios.
- Cerrar los grifos para prevenir el desperdicio innecesario de agua.
- Informar sobre daños y fugas que puedan presentarse para su pronta reparación.
- Instalación de dispositivos de ahorro para el suministro de agua.

Consumo de agua a nivel nacional m³/año



El suministro de agua proviene de las redes de acueducto municipales de las localidades donde operamos, mientras que los vertimientos generados son dirigidos hacia las redes de alcantarillado municipal en las áreas donde tenemos presencia.

Consumo de energía

GRI 302-1

69% Del consumo, se concentra en las sedes de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Pereira

942.384 kW

Consumo de energía

↑ 17% (804.881 kW en 2022)

591 L Gasolina corriente

156,12 Galones

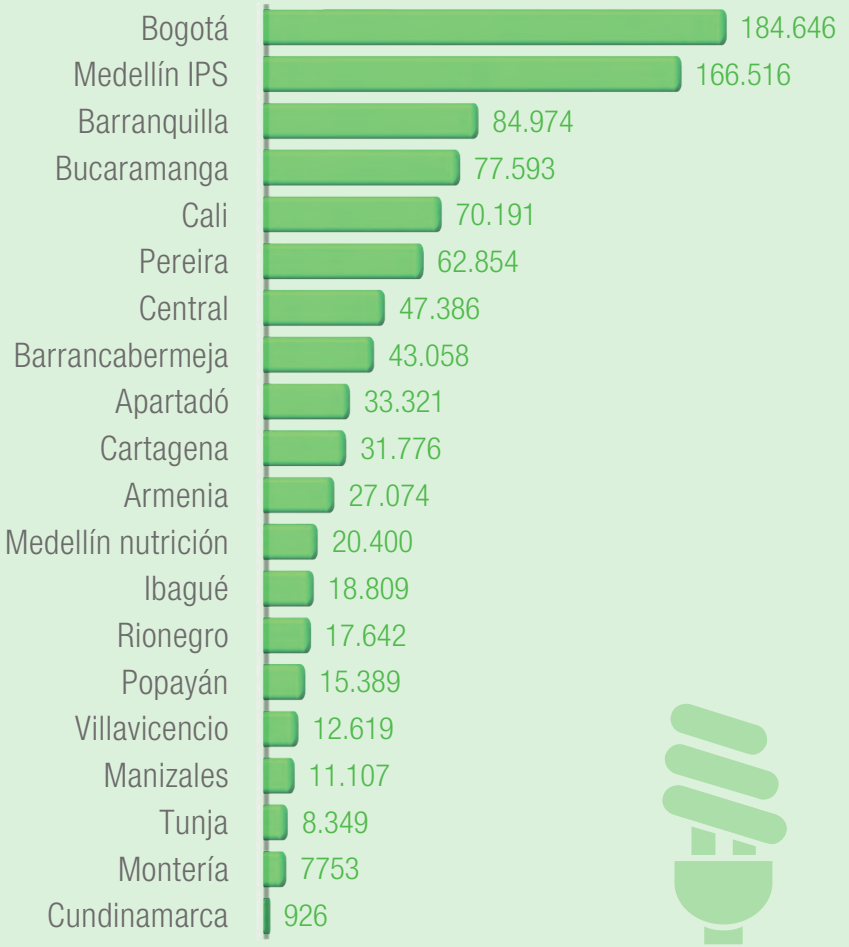
Se implementaron estrategias para promover el consumo consciente y responsable de energía, destacando el uso eficiente y sostenible, tales como:

- Apagar las luces al salir de las oficinas.
- Desconectar equipos que no estén en uso.
- Reportar cualquier daño eléctrico que se presente.
- Implementación de iluminación LED en nuevas sedes para mejorar la eficiencia y el ahorro energético.
- Adquisición de sistemas de enfriamiento sostenibles, incluyendo tecnología inverter y refrigerantes de bajo impacto ambiental.

La energía eléctrica que consumimos proviene de diversas actividades realizadas en nuestras sedes, principalmente de sistemas de iluminación, equipos biomédicos, informáticos y de refrigeración.

La gasolina corriente empleada es procedente de fuentes de energía no renovables.

Consumo energético a nivel nacional kW/año



Gestión de **residuos**

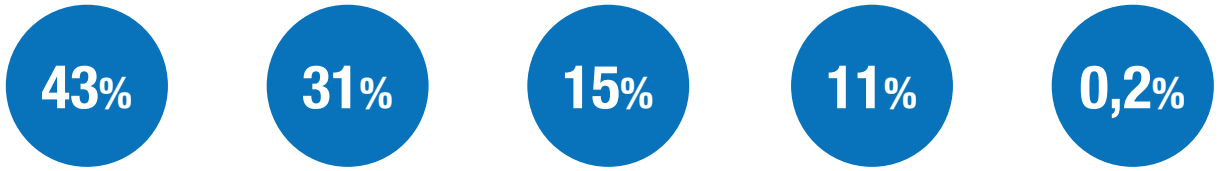
GRI 306-2

Garantizamos la aplicación de técnicas adecuadas para el tratamiento y la disposición final de los residuos generados tanto en las actividades clínicas como administrativas.



	Residuos NO PELIGROSOS			Residuos PELIGROSOS			
	No aprovechables	**Aprovechables**	**Orgánicos aprovechables**	**Infecciosos** Biosanitarios, cortopunzantes		**Químicos** Fármacos	**De origen administrativo** Pilas, baterías, tubos de lámpara
Tratamiento	Relleno sanitario	Plantas de aprovechamiento	Relleno sanitario	Incineración	Desactivación de alta eficiencia	Incineración	Programas posconsumo
Disposición final	Relleno sanitario	Reciclaje	Relleno sanitario	Relleno de seguridad	Relleno sanitario	Relleno de seguridad	Posconsumo

La disposición final de **nuestros residuos**



- **Reciclaje** 49.649 kg
- **Relleno sanitario** 36.604 kg
- **Desactivación alta eficiencia** 17.381 kg
- **Incineración** 12.515 kg
- **Otros sistemas** 223 kg

Durante el año 2023:

74%

Residuos NO PELIGROSOS

↑ 16% (100.480 kg en 2022)

116.373 kg
Residuos generados

31%
Relleno sanitario

43%
Reciclaje

El aumento estuvo relacionado a la apertura de nuevas sedes.

Llevamos a cabo una auditoría externa a todos nuestros proveedores responsables del tratamiento y la disposición final de residuos peligrosos. Esta auditoría nos permitió confirmar que cumplen con la normativa, gestionan adecuadamente los residuos y respetan las condiciones contractuales establecidas.

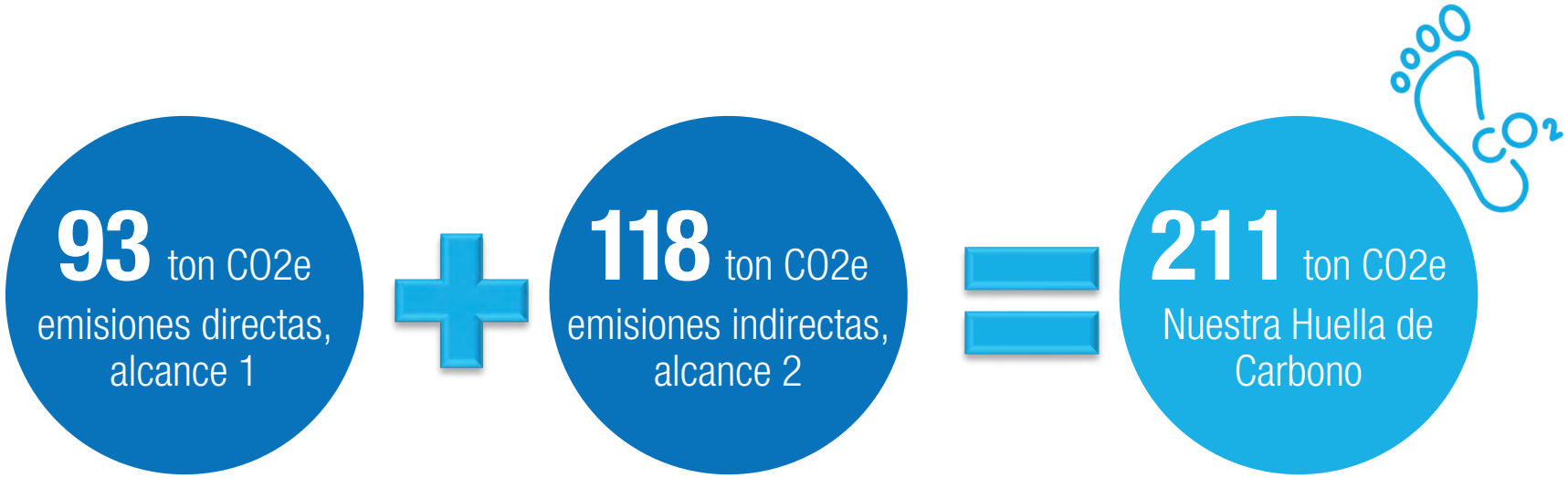


Nuestras emisiones

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

Nos comprometemos a reducir los impactos negativos en el medio ambiente, gestionar adecuadamente nuestros recursos y contribuir a la lucha contra el calentamiento global.

Realizamos la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), tanto directas como indirectas, e incluimos en el cálculo los siguientes gases: dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4) y óxido nitroso (N_2O).



Nuestra compensación a la **Huella de Carbono**

El impacto del **teletrabajo en Medicarte**

Durante el año 2023, llevamos a cabo una encuesta para evaluar elimpacto del teletrabajo en el medio ambiente y en la calidad de vida de nuestro personal. En total, el 83% de quienes trabajan bajo esta modalidad, participaron en ella. Para entender su impacto ambiental, indagamos sobre los medios de transporte que habrían utilizado para desplazarse al trabajo. Entre los principales hallazgos:

- **Huella energética:** Durante un mes de teletrabajo, al evitar el uso de medios de transporte individuales para ir al trabajo, hemos logrado ahorrar aproximadamente 330 galones de combustible. Esta cantidad es equivalente al combustible que consumirían unos 43 vehículos en el mismo período.
- **Huella de carbono:** Mensualmente, hemos evitado la emisión de aproximadamente 2,5 toneladas de CO_2. Durante todo el año, esto equivale a 30 toneladas de CO_2 menos emitidas, lo que es equivalente al efecto de plantar 120 árboles.
- **Huella de calidad de vida:** En promedio, cada colaborador/a dedicaba 1 hora y 50 minutos al desplazamiento entre su casa y el trabajo. Este tiempo ahora puede ser invertido en actividades de desarrollo personal o familiar.
- **Huella de equidad:** En promedio, cada colaborador/a que trabaja desde casa ha ahorrado mensualmente $560.000 COP, que anteriormente gastaba en transporte, almuerzos, parqueaderos, entre otros.

El teletrabajo puede contribuir de manera significativa a la reducción del impacto ambiental asociado con las actividades laborales, promoviendo una forma de trabajo más sostenible y respetuosa con el medio ambiente

Sembratón Medicarte y Cruz Verde

En Medicarte, hemos adoptado medidas cada vez más responsables con el medio ambiente, una de las cuales es la siembra de árboles para compensar nuestra huella de carbono. Esta práctica no solo contribuye a mitigar el cambio climático al absorber CO2, sino que también promueve la biodiversidad y mejora la calidad del aire. Este año, llevamos a cabo la jornada **Sembratón Cruz Verde y Medicarte**, en la que logramos plantar una cantidad significativa de árboles.



Durante el año 2023:

752 árboles =

- **152 árboles** — Bogotá
- **200 árboles** — Medellín
- **200 árboles** — Cali
- **100 árboles** — Bucaramanga
- **100 árboles** — Barranquilla

Talleres de **conciencia ambiental**

Seguimos fomentando la correcta segregación de residuos mediante una campaña educativa y de sensibilización. Al separar adecuadamente los residuos, evitamos su contaminación cruzada y facilitamos su tratamiento adecuado.



Contribuimos a la adecuada segregación de los residuos de medicamentos

puntoazul.com.co

Nuestros desafíos para el 2024

- Mejorar y fortalecer el Sistema de Gestión Ambiental de Medicarte (SIGAME).
- Impulsar el desarrollo de iniciativas que fomenten la economía circular.
- Reforzar la gestión integral de los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos.
- Implementar estrategias para el ahorro y uso eficiente del agua y la energía en nuestras sedes.
- Desarrollar acciones que prevengan, mitiguen y compensen las emisiones de Gases de Efecto Invernadero durante nuestras operaciones.
- Crear y difundir campañas a través de medios audiovisuales y redes sociales para involucrar a la comunidad en la protección del medio ambiente.
- Alinear nuestras metas con el eje “Nuestro Planeta” de FEMSA Salud.

Sostenibilidad **Financiera**



Nos comprometemos a garantizar la excelencia en la atención, operaciones y aspectos financieros, buscando estabilidad, crecimiento y una gestión óptima de los recursos en nuestra organización

ODS Priorizados

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Objetivos Estratégicos

Sostenibilidad financiera

Temas Materiales

Sostenibilidad financiera

GRI 3-3



En Medicarte, nuestra información financiera se prepara siguiendo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas en Colombia, junto con otras regulaciones emitidas por las autoridades de vigilancia y control. Esta información, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, fue auditada por Ernst & Young Audit S.A.S **GRI 2-3** **GRI 2-5**.

Estado de **resultados**

GRI 201-1

*Variaciones en millones COP



En los resultados financieros del año 2023, se observa un incremento del **19,6%** en los ingresos en comparación con el año anterior, ascendiendo de $687.382 millones a **$822.376** millones al año. Respecto al cumplimiento del presupuesto de ingresos, se registra un resultado positivo de **+3,2** pp.

Al cierre del año 2023, se lograron resultados económicos positivos, cerrando el año con una utilidad antes de impuesto de $34.661 millones de pesos y utilidad neta final, después de impuestos de $22.036 millones de pesos, que corresponde a un **cumplimiento del presupuesto de -24 pp**.

El resultado del año se atribuye principalmente a la implementación de nuevas estrategias destinadas a mejorar la adherencia de nuestros pacientes mediante la gestión proactiva y la torre de navegación. Estas acciones contribuyen a obtener mejores resultados clínicos, de experiencia y de eficiencia en costos. Además, el resultado incorpora el inicio del pago de servicios compartidos con empresas relacionadas y una mayor cobertura en el deterioro de la cartera.

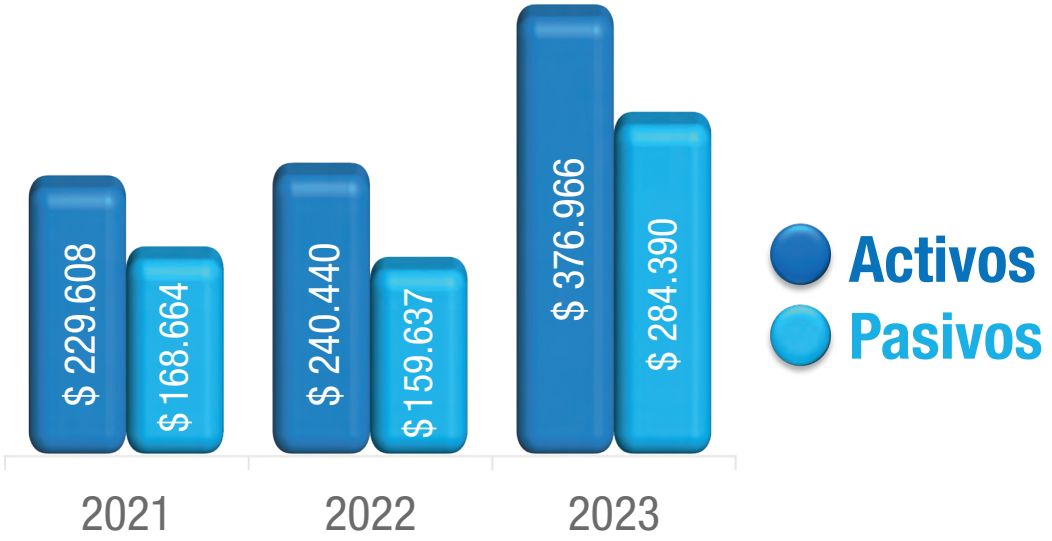
Balance general

GRI 201-1

*Variaciones en millones COP

Los activos pasaron de $240.440 millones en 2022 a **$376.966** millones en 2023, representando un incremento del **56,8%**. Por otro lado, los pasivos experimentaron un aumento del 78%, pasando de $159.637 millones en 2022 a **$284.390** millones en 2023.

El valor de las cuentas por cobrar comerciales pasó de $126.557 millones en 2022 a **$241.894** millones en 2023, reflejando un aumento de $115.337 millones. Este incremento se debe principalmente al retraso en el flujo de efectivo, especialmente en la cartera de presupuestos máximos. La estimación del deterioro de la cartera se calcula según las normas NIIF 9 Instrumentos Financieros, que considera la



pérdida esperada en las estimaciones. Este efecto inicial se registra en el patrimonio y se revisa mensualmente por el comité ejecutivo y la Junta Directiva, compuesta por el 100% de los accionistas. Al cierre de 2023, el saldo del deterioro de cartera asciende a $37.191 millones para cubrir posibles pérdidas futuras.

$ 241.894 millones

Cuotas por cobrar comerciales

$ 37.191 millones

Saldo deterioro de cartera

$ 11.696 millones

Activos por impuestos corrientes

$ 68.298 millones

Inventario medicamentos

$ 18.717 millones

Propiedad, planta y equipo -neto-

$ 9.715 millones

Activos intangibles -neto-

Al cierre, la cuenta de activos por impuestos corrientes alcanza los $11.696 millones, que comprenden el anticipo del impuesto a la renta, saldo a favor del IVA y anticipos de industria y comercio.

Por otro lado, el valor de los inventarios de medicamentos e insumos al 31 de diciembre de 2023 asciende a $68.298 millones.

Al cierre del ejercicio fiscal de 2023, la propiedad, planta y equipo reflejan un valor neto de $18.717 millones, que abarca el costo original y el valor revaluado de las construcciones, deducidos de la depreciación acumulada y las posibles pérdidas por deterioro del valor.

Por otro lado, los activos intangibles netos al 31 de diciembre de 2023 ascienden a $9.715 millones, los cuales comprenden licencias, seguros, programas informáticos y proyectos.



Pasivos y **patrimonio**

Al cierre del ejercicio fiscal de 2023, el pasivo total ascendió a $284.390 millones, en comparación con los $159.637 millones del año anterior, representando un incremento de $124.752 millones. Este pasivo engloba acreedores comerciales, cuentas por pagar a relacionadas, pasivos por impuestos corrientes, beneficios a empleados, otros pasivos no financieros y pasivos por arrendamiento. Estos elementos están clasificados y divulgados conforme a las Normas de Contabilidad y de Información Financiera vigentes en Colombia. El aumento en los pasivos relacionados con cuentas por pagar comerciales y relacionadas se debe principalmente al lento flujo de recursos con los diversos clientes.

Por otro lado, el patrimonio de los accionistas experimentó un incremento de $11.774 millones, pasando de $80.803 millones en 2022 a $92.577 millones en 2023.



Pasivo total **$ 284.390** millones



Patrimonio accionistas **$ 92.577** millones

Los Estados Financieros y otros informes pertinentes se han examinado y no presentan vicios, imprecisiones o errores que impidan comprender la situación patrimonial o las operaciones de la Compañía. Se ha confirmado la eficacia de los controles establecidos en la empresa y se han evaluado satisfactoriamente los sistemas existentes para la divulgación y el control de la información financiera, encontrándose que operan de manera adecuada.

Nuestro desempeño económico en 2023

GRI 201-1



$ 42.081 millones

a colaboradores y colaboradoras

$ 13 millones

en capacitación al personal

$ 758.159 millones

en pago a proveedores

Gestión de cartera

GRI 201-1

*Variaciones en millones COP



Durante el año 2023, el sistema de salud experimentó un periodo desafiante debido al lento flujo de recursos. Enfrentando una disminución significativa en el recaudo de los fondos destinados a financiar las prestaciones cubiertas por los presupuestos máximos (No PBS). En el caso de Medicarte, la deuda con las EPS aumentó de $125.896 millones en 2022 a $242.707 millones en 2023, siendo el 74% de esta deuda correspondiente a presupuestos máximos.

Continuamos fortaleciendo el ciclo operativo de facturación y radicación, optimizando los tiempos y montos pendientes por facturar y radicar mediante proyectos de automatización y mejora. Estos esfuerzos están dirigidos a alcanzar una mayor eficiencia en los procesos.

Prácticas de adquisición:
porcentaje del gasto destinado a proveedores locales

GRI 204-1

En nuestras prácticas de adquisición, promovemos la contratación de proveedores locales como una prioridad. Durante el año 2023, realizamos pagos totales a proveedores por un total de $863.467,4 millones, de los cuales el **99,9%** corresponde a proveedores locales. Los proveedores internacionales nos suministran servicios relacionados con software, dominios y licencias.

Acontecimientos importantes
acaecidos después del ejercicio

Hasta la fecha de este informe, no hemos identificado hechos o acontecimientos significativos que puedan afectar el funcionamiento habitual de la Compañía o influir en los resultados del ejercicio concluido el 31 de diciembre de 2023.

Evolución previsible
de la sociedad

En cuanto a la continuidad operativa, hemos registrado y divulgado de manera oportuna los recursos y eventos económicos relevantes, lo cual sugiere que la organización sigue operando como un negocio en funcionamiento.

Con respecto a la evolución esperada del negocio, hemos definido un plan estratégico a corto plazo que tiene como objetivo alcanzar nuestras metas para el año 2024. Este plan se centra principalmente en:

1. Mantener nuestro liderazgo y posición en el ranking de la cuenta de alto costo, enfocándonos en la gestión de resultados en salud, calidad y experiencia del paciente.
2. Mejorar la experiencia del paciente mediante la innovación y la transformación digital de nuestros procesos de atención.
3. Ampliar nuestra base de población atendida mediante la firma de nuevos convenios con clientes actuales y potenciales, así como la incorporación de nuevas patologías.
4. Expandir el modelo de negocio de Medicarte a otras patologías y/o regiones geográficas mediante alianzas público-privadas a nivel nacional.
5. Optimizar el ciclo de ingresos y la gestión de la cartera para mejorar el flujo de efectivo.
6. Obtener mayores eficiencias que nos permitan optimizar los costos y gastos operativos.
7. Generar valor económico y alcanzar la meta de EBIT para el año 2024.

Operaciones celebradas
con los socios y administradores

Las operaciones llevadas a cabo por la Compañía con sus accionistas y administradores se han realizado en condiciones de mercado, sin contravenir las políticas organizacionales o legales. Todas estas transacciones han sido debidamente autorizadas por la instancia competente, formalizadas correctamente y reveladas en las notas de los estados financieros del año 2023.



Estados financieros

GRI 201-1

Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2023.

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

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 individuales adjuntos de Medicarte S.A.S., que comprenden el estado individual de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y los correspondientes estados individuales de resultados, otros resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros individuales que incluyen información sobre las políticas contables materiales.

En mi opinión, los estados financieros individuales adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera individual de la Compañía al 31 de diciembre de 2023, los resultados individuales de sus operaciones y los flujos individuales de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Bases de la Opinión

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

Responsabilidades de la Administración y de los Responsables del Gobierno de la Entidad en Relación con los Estados Financieros Individuales

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de los estados financieros individuales 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 individuales, 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.

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

A member firm of Ernst & Young Global Limited

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 Individuales

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros individuales 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.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Building a better working world

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

Otros Asuntos

Los estados financieros individuales bajo normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia de Medicarte S.A.S al 31 de diciembre de 2022, 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 6 de marzo de 2023.

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 2023, así mismo, a la fecha mencionada la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral; 4) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas; 5) La adopción del programa de Transparencia y Ética Empresarial; 6) La adopción del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva - SARLAFT; 7) La adopción del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude - SICOF y 8) La adopción al Subsistema de Administración de Riesgos. Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros individuales 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 18 de marzo de 2024.

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2024.03.21 20:18:55 -05'00'

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

Medellin, Colombia
21 de marzo de 2024

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Situación Financiera

	Nota	31 de diciembre de 2023	2022
		(En miles de pesos)	
Activos			
Efectivo y equivalentes de efectivo	4	**$ $845,018**	$ 2,456,640
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	5	**241,893,787**	126,556,979
Activos por impuestos corrientes	6	**26,460,596**	18,436,127
Inventarios, neto	7	**68,297,773**	56,491,686
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	13	**114,449**	289,957
Total activos corrientes		**337,611,623**	204,231,389
Activo por derecho de uso, neto	8	**8,772,234**	8,989,245
Propiedades y equipo, neto	9	**18,717,045**	17,899,567
Activos intangibles, neto	10	**9,715,594**	9,273,052
Activos por impuestos diferidos, neto	6	**2,149,963**	47,145
Total activos no corrientes		**39,354,836**	36,209,009
Total activos		**$ 376,966,459**	$ 240,440,398
Pasivos			
Pasivos Corrientes			
Pasivo por derecho de uso	8	**$ 6,357,128**	$ 4,329,119
Obligaciones financieras	11	**–**	1,060,796
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	12	**42,211,359**	21,651,314
Cuentas por pagar a relacionadas	13	**210,101,951**	107,586,592
Pasivos por impuestos corrientes	6	**18,558,637**	16,545,688
Beneficios a empleados	14	**4,180,134**	3,106,650
Otros pasivos no financieros	15	**–**	152,066
Total pasivos corrientes		**281,409,209**	154,432,225
Pasivo por derecho de uso	8	**2,980,354**	5,204,927
Total pasivos no corrientes		**2,980,354**	5,204,927
Total pasivos		**284,389,563**	159,637,152
Capital social		**9,572,489**	9,572,489
Prima en colocación de acciones		**10,270,181**	10,270,181
Reservas		**881,000**	3,735,003
Utilidades retenidas		**48,142,605**	30,855,824
Resultado del año		**22,036,276**	24,695,404
Otro resultado integral		**1,674,345**	1,674,345
Total, Patrimonio	16	**92,576,896**	80,803,246
Total pasivos más patrimonio		**$ 376,966,459**	$ 240,440,398

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

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Fecha: 2024.03.21 19:48:44 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Jose Manuel Rodriguez Fraile
Firmado digitalmente por Jose Manuel Rodriguez Fraile
Fecha: 2024.03.21 19:28:36 -05'00'

José Manuel Rodríguez Fraile
Contador Público
Tarjeta Profesional 232010–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2024.03.21 20:19:15 -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 21 de marzo de 2024)

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Resultados

	Nota	Años terminados Al 31 de diciembre de 2023	2022
		(En miles de pesos, excepto la utilidad por acción)	
Ingresos de actividades ordinarias	17	**$ 822,375,731**	$ 687,381,951
Costo de ventas	18	**(758,776,968)**	(634,321,137)
Utilidad bruta		**63,598,763**	53,060,814
Gastos de administración y ventas	19	**(27,954,025)**	(13,972,429)
Otros ingresos	20	**252,342**	392,202
Otros gastos	21	**(428,149)**	(138,107)
Utilidad en actividades de la operación		**35,468,931**	39,342,480
Gastos financieros, neto	22	**(808,293)**	(902,389)
Utilidad antes de impuesto a las ganancias		**34,660,638**	38,440,091
Impuesto sobre la renta	6		
Corriente		**(14,727,180)**	(13,468,199)
Diferido		**2,102,818**	(276,488)
Utilidad Neta		**$ 22,036,276**	$ 24,695,404
Utilidad por acción		**11.5**	12.9

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

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Fecha: 2024.03.21 19:49:23 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Jose Manuel Rodriguez Fraile
Firmado digitalmente por Jose Manuel Rodriguez Fraile
Fecha: 2024.03.21 19:29:00 -05'00'

José Manuel Rodríguez Fraile
Contador Público
Tarjeta Profesional 232010–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2024.03.21 20:19:31 -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 21 de marzo de 2024)

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Otros Resultados Integrales

	Años terminados Al 31 de diciembre de 2023	2022
Utilidad del año	**$ 22,036,276**	$ 24,695,404
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificaran al resultado del periodo antes de impuestos		
Revaluación de edificaciones	**2,043,070**	2,043,070
Otro resultado integral que no se reclasificaran al resultado del periodo antes de impuestos	**2,043,070**	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)**	(368,725)
Total, Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo	**(368,725)**	(368,725)
Total, otros resultados integrales	**1,674,345**	1,674,345
Resultados integrales totales	**$ 23,710,621**	$ 26,369,749

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Fecha: 2024.03.21 19:49:42 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Jose Manuel Rodriguez Fraile
Firmado digitalmente por Jose Manuel Rodriguez Fraile
Fecha: 2024.03.21 19:29:29 -05'00'

José Manuel Rodríguez Fraile
Contador Público
Tarjeta Profesional 232010–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2024.03.21 20:19:46 -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 21 de marzo de 2024)

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Cambios en el Patrimonio

	Capital Suscrito y Pagado	Prima en Colocación de Acciones	Reserva Fondo Garantías	Reserva Legal	Resultado Integral del Año	Resultados Ejercicios Anteriores	Otro Resultado Integral	Total, Patrimonio
Saldo al 01 de enero de 2022	$ 9,572,489	$ 10,270,181	$ 2,854,003	$ 881,000	$ 21,701,081	$ 15,665,057	$ –	$ 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	30,855,824	1,674,345	80,803,246
Pago de dividendos	–	–	**(2,854,003)**	–	–	**(7,408,623)**	–	**(10,262,626)**
Traslado del resultado anterior	–	–	–	–	**(24,695,404)**	**24,695,404**	–	–
Otro Resultado Integral	–	–	–	–	–	–	–	–
Resultado integral del periodo	–	–	–	–	**22,036,276**	–	–	**22,036,276**
Saldo al 31 de diciembre de 2023	**$ 9,572,489**	**$ 10,270,181**	**$ –**	**$ 881,000**	**$ 22,036,276**	**$ 48,142,605**	**$ 1,674,345**	**$ 92,576,896**

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

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Fecha: 2024.03.21 19:50:09 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Jose Manuel Rodriguez Fraile
Firmado digitalmente por Jose Manuel Rodriguez Fraile
Fecha: 2024.03.21 19:29:46 -05'00'

José Manuel Rodríguez Fraile
Contador Público
Tarjeta Profesional 232010–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2024.03.21 20:20:02 -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 21 de marzo de 2024)

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Flujos de Efectivo

	Notas	Años terminados Al 31 de diciembre de 2023	2022
Flujos de efectivo por las actividades de operación:			
Resultado integral del año		$ **22,036,276**	$ 24,695,404
Ajustes para conciliar el resultado con el efectivo neto provisto por las actividades de operación			
Depreciaciones y amortizaciones	9 y 10	**3,993,363**	2,672,964
Amortización activo por derecho de uso	8	**4,475,095**	3,872,694
Intereses de pasivos por derecho de uso	8	**682,563**	669,769
Deterioro de cartera	5	**10,221,469**	1,610,670
Impuesto de renta y complementarios	6	**14,727,180**	13,468,199
Impuesto diferido	6	**(2,102,818)**	276,488
Bajas de propiedades y equipo, neto	9	**673,596**	23,182
Recuperación deterioro de cartera	5	**(239,785)**	(1,128,329)
Recuperación deterioro de inventario	7	**–**	(81,470)
		54,466,939	46,079,571
Cambios en activos y pasivos:			
(Aumento) Disminución en deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	5	**(125,142,984)**	1,320,663
Aumento en inventarios	7	**(11,806,087)**	(4,955,394)
(Aumento)Disminución en acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	12	**123,075,405**	(8,478,724)
Aumento en beneficios a los empleados	14	**1,073,484**	553,395
Disminución en otros pasivos no financieros	15	**(152,066)**	(898,682)
Aumento activos por derecho de uso	8	**(4,258,084)**	(3,385,215)
Disminución pasivos por derecho de uso	8	**4,196,377**	3,390,459
Aumento en impuesto a las ganancias pagado	6	**(20,738,701)**	(14,382,964)
Aumento distribución dividendos y reserva legal	16	**(10,262,626)**	(6,510,314)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación		**10,451,657**	12,732,795
Flujos de efectivo por actividades de inversión:			
Adquisición de propiedades y equipo	9	**(4,003,687)**	(2,762,882)
Adquisición de activos intangibles y diferidos	10	**(1,923,292)**	(3,953,732)
Efectivo neto usado en actividades de inversión		**(5,926,979)**	(6,716,614)
Flujos de efectivo por actividades de financiación:			
Disminución en pago de obligaciones financieras	11	**(1,092,619)**	(2,240,136)
Intereses pagados	11	**31,823**	192,399
Pagos por arrendamiento financiero	8	**(5,075,504)**	(4,418,692)
Efectivo neto usado en las actividades de financiación		**(6,136,300)**	(6,466,429)
		–	–
Disminución de efectivo		**(1,611,622)**	(450,248)
Efectivo al inicio del año		**2,456,640**	2,906,888
Efectivo al final del año		$ **845,018**	$ 2,456,640

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

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER
Fecha: 2024.03.21 19:50:44 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Jose Manuel Rodriguez Fraile
Firmado digitalmente por Jose Manuel Rodriguez Fraile
Fecha: 2024.03.21 19:30:02 -05'00'

José Manuel Rodríguez Fraile
Contador Público
Tarjeta Profesional 232010–T
(Ver certificación adjunta)

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2024.03.21 20:20:19 -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 21 de marzo de 2024)

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 2023.

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) 385 220

A member firm of Ernst & Young Global Limited

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 2023, 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 2023, 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 2023.
- Entendimiento, evaluación del diseño y pruebas de operatividad, con alcance definido según el criterio del auditor, de los controles a nivel de entidad, establecidos por la Compañía por cada uno de los elementos del control interno.
- Entendimiento y evaluación del diseño de los controles, con alcance definido según el criterio del auditor, sobre procesos significativos que afectan materialmente la información financiera de la Compañía.
- Seguimiento a los planes de acción ejecutados por la Compañía como respuesta a las deficiencias identificadas en períodos anteriores o durante el período cubierto por el presente informe.

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

Conclusión

Concluyo que, al 31 de diciembre de 2023, 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.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

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 2023 bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, sobre los cuales emití mi opinión sin salvedades el 21 de marzo de 2024. 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: 2024.03.21 20:18:41 -05'00'

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

Medellin, Colombia
21 de marzo de 2024

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Agradecimientos

Expresamos nuestro agradecimiento a los accionistas por su firme respaldo y confianza durante el año 2023. Estos logros reflejan la solidez de nuestra organización y la continuidad en el tiempo gracias al esfuerzo conjunto del equipo.

Destacamos el arduo trabajo y expresamos nuestro sincero agradecimiento a nuestros colaboradores y colaboradoras, cuya dedicación, perseverancia y afecto han sido fundamentales para mantener nuestra posición en el sector de la salud en Colombia.

Información Adicional:

Se hace constar que, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 447 del Código de Comercio y la medida 100 de la Circular 003 de 2018, los informes, el balance, el informe de gobierno, sus anexos y demás documentos requeridos por la Ley estuvieron disponibles para los Accionistas en las oficinas de la administración con la debida antelación. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995, se entregó una copia al Revisor Fiscal en el tiempo oportuno para que, en su dictamen, informe sobre su concordancia con los estados financieros.

En su sesión del 22 de marzo de 2024, la Junta Directiva aprobó y adoptó el presente informe, respaldando su contenido y alcance en su totalidad.

Tabla de contenido GRI

GRI 1

Declaración de uso: Medicarte ha preparado el informe de acuerdo con los Estándares GRI para el período que abarca desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023.

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	4, 10, 33				
	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	9, 10				
	GRI 2-4 Actualización de la información	10				
	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.	

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	4, 33, 35, 36, 70, 75, 114, 119, 124, 134, 145				
	GRI 2-7 Empleados	4, 196				
	GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados	196, 197, 198				
	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición	45, 46, 47				
	GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	45, 46				
	GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	46				
	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	20, 47				
	GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	46, 48				
	GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	46				
	GRI 2-15 Conflictos de interés	63, 66				
	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	46				
	GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	50				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	50				
	GRI 2-19 Políticas de remuneración	51				
	GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración	51				
	GRI 2-21 Ratio de compensación total anual	218				
	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	12				
	GRI 2-23 Compromisos y políticas	27, 38, 42, 44, 51, 59, 230				
	GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	27, 30, 51				
	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	59, 67, 86, 88, 104				
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	59, 64, 104				
	GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	82, 85, 232				
	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	33				
	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	18, 20				
	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva	-		No procede	La organización no cuenta con acuerdos de negociación colectiva	

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
Temas Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	20, 23				
	GRI 3-2 Lista de temas materiales	10, 24				
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	20, 22, 23, 51, 80				
	Tema Material: Seguridad del paciente					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	86, 88, 106, 110				
	Tema Material: Humanizarte					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	86, 88, 106, 110				
	Tema Material: Gestión del Conocimiento, innovación e investigación					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	146, 148, 150, 166, 172, 176, 192, 194, 230, 246				
	Tema Material: Compromiso ambiental					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	228, 230, 246				
	Tema Material: Compromiso social					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	192, 194				
	Tema Material: Sostenibilidad financiera					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	244, 246				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
Temas Económicos						
GRI 201: Desempeño económico 2016	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	247, 248, 251, 252, 256				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	GRI 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	75				
GRI 204: Practicas de abastecimiento 2016	GRI 204-1 Practicas de Adquisición: Proporción de gasto en proveedores locales	253				
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	60, 63, 83				
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	60, 63, 83				
	GRI 205-3 Incidentes de corrupción y medidas tomadas	83				
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	85				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 207: Fiscalidad 2019	GRI 207-1 Enfoque fiscal	84				
	GRI 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	84				
Temas Ambientales						
GRI 301: Materiales 2016	GRI 301-2 Porcentaje de los materiales usados que son materiales reciclados	234				
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	236				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	GRI 303-4 Vertidos de agua	235				
	GRI 303-5 Consumo de agua	235				
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	240				
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	240				
	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	240				
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	238				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
Temas Sociales						
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	199				
	GRI 401-3 Permiso parental	203				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales	206, 208				
	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	206				
	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	206				
	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	209, 233				
	GRI 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	209				
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	209				

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 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	196, 197				
	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	207				
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	208				
GRI 404: Formación y educación 2016	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	223				
	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	223				
	GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	214				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	GRI 405-1 Diversidad e igualdad de oportunidades: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	196, 216				
	GRI 405-2 Diversidad e igualdad de oportunidades: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	216, 218				
GRI 406: No discriminación 2016	GRI 406-1 No Discriminación: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	216				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos	Motivo	Explicación	
GRI 415: Política Pública 2016	GRI 415-1 Política Pública: Contribución a partidos y/o representantes políticos	84				
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	114, 119, 124, 134, 145				
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-1 Marketing y etiquetado: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	74				
	GRI 417-2 Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	74				
	GRI 417-3 Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	74				
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	83				

Medicarte 15 años

© Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2023

Unidad Gestión del Conocimiento

@medicarteIPS

medicarte.com.co

VIGILADO Supersalud