Medicarte

2024

Memoria de Gestión y Sostenibilidad



Comprometidos con tu salud,

*avanzando hacia un **futuro sostenible***

Vigilado Supersalud

© Unidad Gestión del Conocimiento Medicarte

PL-CPL-09



Nos dedicamos a **humanizar** los servicios de salud a través de nuestro

Modelo Humanizarte

poniendo el bienestar y la dignidad de las personas ***en el centro*** *de nuestra labor.*



Humanizarte

Nuestra razón de ser

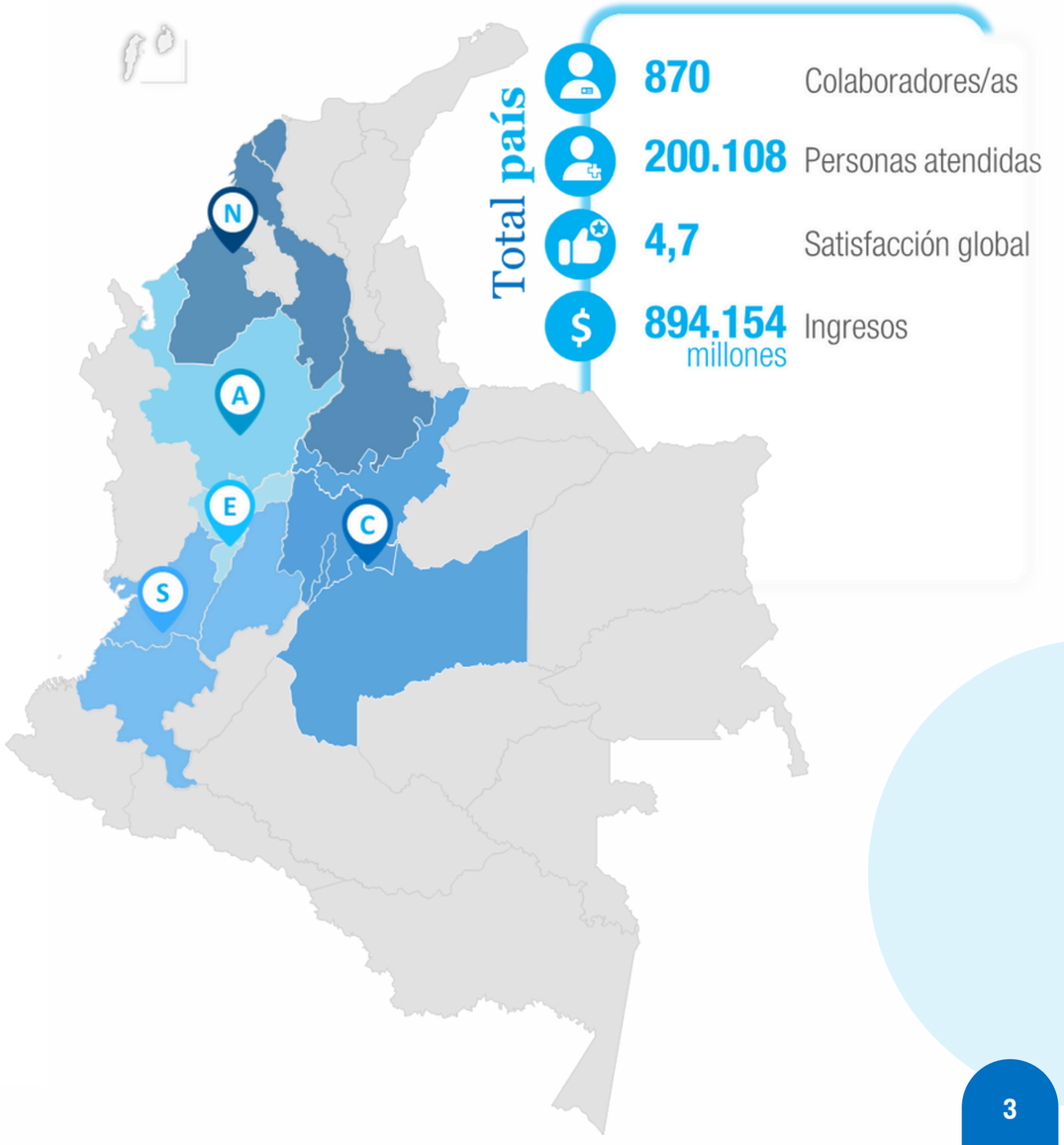
Presencia en *nuestra región*

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

Medellín (sede ppal.)	251	28.039	4,69	27,98%	Regional **Antioquia**
Rionegro	18	4.636	4,6	6,75%	
Apartadó	5	1.166	4,68	0,54%	
Bogotá* ♦	350	118.326	4,57	32,36%	Regional **Centro**
Cajicá	-	508	4,36	-	
Tunja	9	1.814	4,78	1,60%	
Villavicencio	5	527	4,76	0,72%	
Armenia*	15	2.928	4,9	1,30%	Regional **Eje Cafetero**
Manizales	16	3.575	4,85	2,45%	
Pereira	33	5.428	4,83	2,40%	
Barrancabermeja	7	1.580	4,86	0,60%	Regional **Norte**
Bucaramanga	28	7.511	4,74	3,51%	
Barranquilla*	30		4,81	4,05%	
Cartagena	10	2.786	4,93	1,87%	
Montería	4	141	4,65	0,04%	
Cali	71	12.177	4,73	6,82%	Regional **Suroccidente**
Ibagué	10	1.560	4,81	0,68%	
Popayán	8	1.160	4,7	6,31%	

* + Transaccional / Farmacias

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



Nuestros *resultados*

Gestión hacia nuestras metas en el 2024 - GRI 2-6



	Meta	2022	2023	2024
Implementación Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG)	≥50%	60%	100%	**100%**
Cumplimiento con el plan de acreditación	≥80%	89%	80%	**93%**
Logro de metas de composición de portafolio *OTM*	≥70%	75%	75%	**80%**
Logro de metas de composición de portafolio *Modelos*	≥46%	80%	80%	**80%**
Cumplimiento de las metas de satisfacción de pacientes	≥4,7	4,73	4,75	**4,70**
Cumplimiento de las metas del nivel de adherencia terapéutica	≥90%*	104,1%	90%	**91%**
Cumplimiento de las metas de la Cuenta de Alto Costo (CAC)	≥85%	90%	85%	**85%**
Cumplimiento del plan de proyectos de expansión	≥95%	100%	95%	**95%**
Cumplimiento del plan de nuevos proyectos y convenios	≥95%	100%	95%	**95%**
Cumplimiento del plan para productos de nuevo conocimiento	≥90%	100%	100%	**100%**
Logro de la meta de días de cartera	≤109,5 días*	75 días	85 días	**109,9 días**
Cumplimiento presupuesto de gastos y costos en relación con ventas	≤11,36%*	10,5%	10,7%	**11,5%**
Cumplimiento de la meta de las mermas en relación con las ventas	-0,09%*	-0,03%	-0,01%	**-0,03%**
Cumplimiento de las metas de ventas	100%	117,9%	103,2%	**107,6%**

**Metas ajustadas según la dinámica del sistema de salud colombiano.*

Personas de *contacto*

GRI 2-3



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



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



Liliana
Gómez Rojas
Analista de información técnica
Unidad de Gestión del Conocimiento
lgomez@medicarte.com.co



Manuela
Sossa Arias
Analista Senior de comunicaciones
Unidad de Gestión del Conocimiento
msossa@medicarte.com.co

01 Comité Editorial

02 Diagramación y diseño

03 Fotografía

TABLA DE CONTENIDO

3 Presencia en nuestra región

4 Nuestros resultados 2024

7 Acerca de esta Memoria de Gestión y Sostenibilidad

8 Declaración Director General

10 Análisis de materialidad

20 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

25 Modelo corporativo

61 Modelo de negocio

75 Lograr niveles de calidad superior

100 Sobregestionar los detalles

139 Fidelizar los clientes

182 Potencializar y fortalecer el talento humano

211 Compromiso ambiental

229 Sostenibilidad Financiera

245 Agradecimientos

246 Tabla Contenido GRI



Acerca de esta
Memoria de Gestión y Sostenibilidad

GRI 1

Medicarte GRI 2-1 presenta su **Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2024**, reafirmando su compromiso con la sociedad, la sostenibilidad y la innovación. Este informe tiene como objetivo compartir con sus grupos de interés la estrategia organizacional, la gestión realizada, los principales cambios, los desafíos enfrentados, la visión de futuro y los casos de éxito en los ámbitos social, ambiental y económico.

La información correspondiente al año 2024 destaca cómo Medicarte ha generado y mantenido valor en el corto, mediano y largo plazo, impactando con experiencias memorables y presentando los logros más relevantes del año, junto con la proyección estratégica para 2025.

La elaboración de esta Memoria sigue los principios de calidad establecidos por los estándares del ***Global Reporting Initiative*** **(GRI)**, abarcando el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2024 GRI 2-3. Medicarte reafirma su compromiso con la sostenibilidad al integrar, respaldar y garantizar el cumplimiento de los diez principios del Pacto Global, además de evidenciar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados por la organización.

En esta edición, no se han realizado re-expresiones de datos GRI 2-4 ni se han reportado modificaciones en la definición de los temas materiales para el periodo. Asimismo, se resalta la integración de la estrategia de sostenibilidad de FEMSA Salud, reflejando la alineación de Medicarte con iniciativas que promueven el desarrollo sostenible GRI 3-2.

La Memoria está compuesta por siete capítulos que presentan de manera detallada las actividades y estrategias clave, alineadas con los temas materiales, los ODS y los objetivos estratégicos de la organización. A través de este informe, Medicarte reafirma su propósito de generar valor sostenible, contribuyendo activamente al bienestar de la sociedad y al desarrollo responsable del sector salud.

Desde el año 2019, nuestros informes anuales han brindado una visión integral de nuestra gestión e impactos en materia de sostenibilidad, reflejando nuestro compromiso con la transparencia y el desarrollo responsable.



Declaración
Director General

GRI 2-22

Es un honor compartir con ustedes la Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2024 de Medicarte. Este año ha sido decisivo, lleno de logros significativos y desafíos que han reafirmado nuestro compromiso con la salud y el bienestar de la población bajo nuestro cuidado.

Uno de los hitos más destacados ha sido el mantenimiento del Sello Plata Equipares a nivel nacional, un logro que nos enorgullece profundamente al ser la **primera IPS en alcanzar este reconocimiento**. Este logro refleja nuestra dedicación a la equidad y la excelencia.

En línea con nuestro propósito de brindar servicios de salud humanizados, accesibles y de alta calidad, hemos ampliado nuestros programas para incluir la atención a nuevas condiciones clínicas, respondiendo de manera proactiva a las necesidades de la población colombiana. Además, hemos invertido en la mejora de nuestra infraestructura, creando entornos más seguros y confortables para pacientes, familiares, cuidadadores y para nuestro equipo de trabajo.

Como parte de nuestro modelo de gestión integral de riesgo y bajo nuestro propósito del cuidado de la salud, hemos intensificado los esfuerzos en la promoción de hábitos de vida saludables y la prevención de enfermedades. A través de campañas educativas y talleres comunitarios, hemos impactado positivamente en los resultados de salud de nuestra población, poniendo especial énfasis en las condiciones que atendemos.

En el ámbito administrativo y clínico, hemos optimizado nuestros procesos mediante el fortalecimiento de controles y procedimientos, logrando mejoras significativas en la eficiencia y la calidad de nuestros servicios.

No podemos pasar por alto los desafíos enfrentados durante el año. Hemos trabajado arduamente para superar las limitaciones presupuestarias y de recursos que afectan al Sistema General de Seguridad Social en Salud. A pesar de estas dificultades, seguimos firmes en nuestra misión.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a nuestro equipo clínico y administrativo por su compromiso, dedicación y esfuerzo incansable que han sido fundamentales para el cumplimiento de los objetivos propuestos. También agradezco a nuestros pacientes, familiares y cuidadores, cuya confianza y apoyo continúan siendo el motor de nuestro trabajo.





El 2025 trae consigo desafíos complejos para el sector salud de Colombia, algunos de los principales retos incluyen:

1. **Sostenibilidad financiera:** garantizar la cobertura universal y la calidad del servicio requiere modelos de financiación más eficientes y equitativos.

2. **Atención en salud mental:** la pandemia ha expuesto la urgencia de abordar la salud mental, especialmente para pacientes con enfermedades huérfanas y complejas. Debemos fortalecer los servicios en esta área y priorizar la prevención y promoción de bienestar mental.

3. **Gestión integral de enfermedades crónicas:** el fortalecimiento de la ruta de atención de enfermedades huérfanas es fundamental para asegurar el acceso y la continuidad del tratamiento.

4. **Innovación y Tecnología:** la adopción de tecnologías como telemedicina, la investigación y el uso de datos, es esencial para mejorar la atención y la toma de decisiones informadas en salud.

5. **Preparación ante emergencias sanitarias:** es indispensable fortalecer la capacidad de respuesta del sistema ante pandemias o crisis sanitarias, asegurando una preparación adecuada y resiliencia.

Enfrentamos, además, el gran desafío de la iliquidez del sistema de salud y los retrasos en los pagos por parte de la mayoría de los agentes de financiamiento. La colaboración de estos agentes es esencial para asegurar el flujo de recursos y garantizar la continuidad del los servicios de alta calidad que tanto benefician a nuestros pacientes.

Estos desafíos requieren un esfuerzo colaborativo entre el gobierno, las instituciones de salud, la sociedad civil y las comunidades, para construir un sistema de salud fortalecido y sostenible.

Mirando hacia el futuro, reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de un sistema de salud inclusivo y robusto, que evolucione con las necesidades de nuestra comunidad. Seguiremos innovando y mejorando nuestros servicios para garantizar que la atención en salud sea no solo accesible, sino también de la más alta calidad.

Gracias por su atención y apoyo constante.

Atentamente,

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Director General

Nuestra estrategia de *sostenibilidad* y análisis de *materialidad*

Mantenemos una comunicación transparente con nuestros grupos de interés, compartiendo el desempeño e impacto de nuestras operaciones y la manera en que las gestionamos dentro del marco del desarrollo sostenible.

En nuestro día a día, construimos y fortalecemos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, fomentando una comunicación constante, oportuna y bidireccional que promueve la colaboración y el crecimiento conjunto.



Modelo de relacionamiento

En Medicarte, nos esforzamos por construir relaciones fundamentadas en principios esenciales como la seguridad, continuidad, pertinencia, integralidad, accesibilidad, oportunidad, confianza, trato digno, respeto y calidez, todo ello enmarcado en nuestra filosofía de humanización.

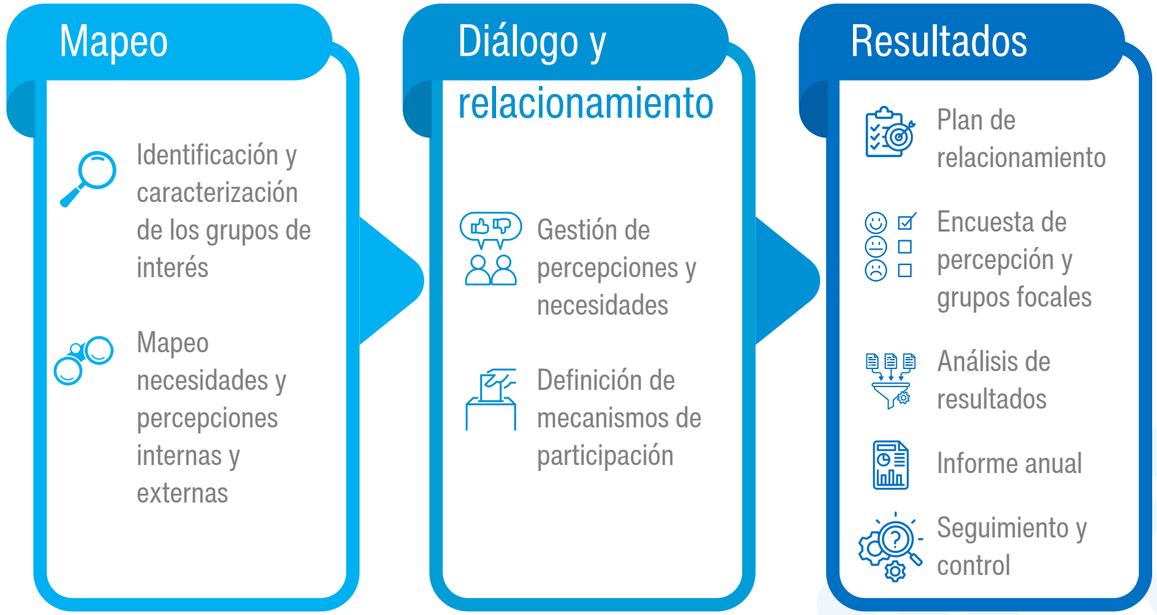
Fomentamos de manera constante espacios de aprendizaje sostenible con nuestros grupos de interés, respaldados por nuestra actuación íntegra, la transparencia y una escucha activa que permite comprender sus necesidades y expectativas.

Hemos implementado mecanismos específicos para fortalecer la participación, creando entornos de interacción, diálogo y retroalimentación efectiva. Evaluamos de manera continua los temas clave, identificando oportunidades y expectativas con el fin de generar opiniones informadas y tomar decisiones estratégicas oportunas y acertadas GRI 2-29.

Seguimos avanzando en la ejecución de acciones de relacionamiento en todas las etapas de nuestro modelo, consolidando un vínculo sólido y de valor con cada uno de nuestros grupos de interés.

Etapas del modelo de relacionamiento

La gobernanza y nuestros atributos institucionales representan los pilares fundamentales de nuestra gestión. A través de un marco sólido de liderazgo, transparencia y responsabilidad, aseguramos el cumplimiento de nuestros compromisos, la sostenibilidad de nuestras operaciones y la generación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés.



Nuestros grupos de interés

GRI 2-29

En Medicarte reconocemos el papel fundamental de nuestros grupos de interés, quienes se ven impactados por nuestras decisiones, actividades y servicios, y a su vez contribuyen significativamente a nuestro crecimiento y sostenibilidad. Su participación activa es clave para el éxito de nuestra gestión y la construcción de valor compartido.

Para fortalecer nuestra relación con ellos, hemos desarrollado e implementado mecanismos de participación que facilitan su involucramiento en los procesos de la organización, promoviendo una colaboración efectiva y alineada con nuestras metas estratégicas.

Asimismo, hemos optimizado nuestros canales de comunicación, asegurando que sean más accesibles, ágiles y eficientes, permitiendo una interacción constante y fluida con aquellos que mantienen un contacto directo y continuo con nosotros. Estos esfuerzos reflejan nuestro compromiso con la transparencia, la escucha activa y el fortalecimiento de la confianza mutua, consolidando relaciones sostenibles y de largo plazo GRI 2-12 GRI 3-1.



Propósito de Relacionamiento para la Creación de Valor Social con Nuestros Grupos de Interés

GRI 3-3

Entendemos que la generación de valor social se basa en construir relaciones sólidas, transparentes y sostenibles con nuestros grupos de interés. Nuestro propósito es fortalecer estos vínculos, promoviendo acciones que impacten positivamente en los ámbitos económico, social y ambiental.

Este compromiso nos permite consolidar relaciones de valor con cada uno de nuestros grupos de interés, asegurando un impacto positivo y sostenible en el entorno en el que operamos.

Accionistas y alta dirección: nos comprometemos a generar valor de manera sostenible, integrando los aspectos económicos, sociales y ambientales en nuestra gestión. Reconocemos que el éxito a largo plazo radica en el equilibrio de estos tres pilares fundamentales, asegurando la sostenibilidad del negocio y su impacto positivo en la sociedad.

Pacientes, cuidadores y familias: brindamos servicios de salud de alta calidad, seguros y humanizados, enfocados en mejorar la salud y la calidad de vida de nuestros/as pacientes, cuidadores y familias. Nos esforzamos por ofrecer experiencias memorables, promoviendo su bienestar integral y empoderándoles en el manejo de su salud.

Colaboradores y colaboradoras: fomentamos un entorno laboral saludable, inclusivo, justo y diverso, impulsando el desarrollo profesional, la productividad y el bienestar de nuestros equipos. Nuestra gestión se centra en promover prácticas organizacionales que contribuyan al crecimiento personal y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Clientes: diseñamos y ofrecemos soluciones de alto valor que se diferencian por su impacto positivo, respondiendo a las necesidades del sector salud y contribuyendo al fortalecimiento, desarrollo y sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud colombiano.

Proveedores: construimos relaciones estratégicas basadas en la confianza, la calidad y la seguridad, fomentando el crecimiento conjunto y la generación de valor compartido. Nos esforzamos por establecer alianzas sostenibles que fortalezcan la cadena de suministro y el cumplimiento de nuestros compromisos.

Comunidad académica y científica: contribuimos al avance del conocimiento científico en el ámbito de la salud, aportando información clave para la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas y la mejora de la atención en salud, con un enfoque en patologías de alto impacto social y económico.

Comunidad y vecinos: promovemos estilos de vida saludables y fomentamos la autogestión del bienestar en las comunidades donde operamos. A través de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, implementamos estrategias y herramientas que facilitan el acceso a información y recursos para el cuidado de la salud.

Estado (organismos gubernamentales, entes de acreditación y certificación) y gremios: contribuimos activamente al desarrollo de políticas públicas orientadas al bienestar social y la sostenibilidad del sector salud. Aportamos conocimiento técnico y experiencia para fortalecer la gestión clínica y promover el avance del estado del arte.

Mecanismos de **participación y comunicación**

GRI 3-3

Estos mecanismos garantizan una comunicación efectiva y accesible con todos nuestros grupos de interés, permitiendo su participación activa y la construcción de relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la generación de valor compartido.



Espacios de diálogo y participación

- Reuniones periódicas (Asamblea General, Junta Directiva, Comités ejecutivos e institucionales).
- Grupos focales y entrevistas.
- Jornadas educativas.
- Atención personalizada a usuarios (Atención al Usuario, Liga de Usuarios).
- Encuestas de percepción y satisfacción (Invamer Gallup, cuestionario FT-CPL-08).

Canales de comunicación interna y externa

- Memoria de Gestión y Sostenibilidad.
- Portal web interno y externo.
- Boletín interno y Fact Sheet.
- Magazín y Revista Medicarte.
- Redes sociales institucionales.
- Publicaciones periódicas en medios internos y externos.

Herramientas de gestión y seguimiento

- Evaluaciones de competencias.
- Ranking de Gestión del Riesgo.
- Power BI de resultados en salud y administrativos.
- Comunicaciones oficiales (intranet, correo electrónico y físico).
- Reportes de cumplimiento y seguimiento a proveedores.



Nuestra estrategia de **sostenibilidad**

GRI 3-3

Como unidad de negocio de FEMSA Salud, en Medicarte trabajamos bajo una visión compartida de sostenibilidad que se alinea con la estrategia global de FEMSA Forward, fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la generación de valor a largo plazo. Nuestra gestión está enmarcada en la Sostenibilidad Enraizada, un habilitador clave de FEMSA, que se estructura en tres pilares fundamentales: Gente, Comunidad y Planeta, pilares que se integran a nuestra estrategia organizacional para garantizar el cumplimiento de los objetivos corporativos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La alineación de la estrategia de sostenibilidad con FEMSA Salud nos permite avanzar de manera conjunta hacia el **cumplimiento de nuestros objetivos organizacionales**, consolidando un modelo de gestión integral que impacta positivamente **en el negocio, en la sociedad y en el planeta**. A través de esta sinergia, reafirmamos nuestro **compromiso con la creación de valor sostenible**, contribuyendo a los desafíos globales de sostenibilidad y fortaleciendo nuestra posición como un actor clave en el sector salud en Colombia.

Nuestra estrategia de sostenibilidad está diseñada para contribuir de manera directa a los objetivos organizacionales, asegurando un enfoque holístico que abarca los aspectos económicos, sociales y ambientales. Esta sinergia se materializa a través de iniciativas conjuntas y la aplicación de mejores prácticas alineadas con los estándares globales de sostenibilidad.

Sostenibilidad y materialidad

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.



Desarrollo y Bienestar de las Comunidades

FEMSA se enfoca en crear valor compartido a través de la generación de oportunidades económicas y sociales en las comunidades donde opera.

Medicarte desde su compromiso con la sostenibilidad financiera, se integra a esta visión a través de su trabajo incansable por la salud y el bienestar de la comunidad, proporcionando servicios de salud de alta calidad, accesibles y humanizados.

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.



Bienestar, Trabajo Digno e Impulso a Nuestra Gente

FEMSA prioriza el bienestar integral de sus colaboradores y colaboradoras, asegurando condiciones laborales dignas y promoviendo el desarrollo del talento humano.

Medicarte desde su compromiso social se alinea con este enfoque a través de la promoción de un entorno de trabajo seguro, diverso e inclusivo, con iniciativas de formación, bienestar y desarrollo profesional continuo para sus colaboradores y colaboradoras.

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.



Armonía con el Entorno y Uso Sostenible de los Recursos Naturales

FEMSA busca minimizar su impacto ambiental a través de la implementación de prácticas sostenibles y la optimización del uso de recursos.

Medicarte se suma a este compromiso ambiental adoptando estrategias para la reducción de residuos, la eficiencia energética y la implementación de procesos sostenibles en todas sus operaciones.

Nuestros temas materiales

Reafirmamos nuestro compromiso con la gestión sostenible y la generación de soluciones que aporten valor a la organización y a nuestros grupos de interés. Para ello, realizamos un riguroso análisis de materialidad, que nos permite identificar y priorizar los temas clave que tienen un mayor impacto en nuestra operación y en las expectativas de nuestros grupos de interés GRI 3-3.

Este proceso nos facilita la selección y validación de los asuntos estratégicos y tendencias que pueden influir significativamente en nuestra capacidad de generar valor a corto, mediano y largo plazo.

Para la elaboración de esta memoria, no se han realizado cambios en los temas materiales previamente identificados. Desde el año 2021, dichos temas han sido priorizados considerando la información recopilada a través de reuniones, encuestas y sugerencias de nuestros grupos de interés, así como los aspectos clave en términos de estrategia, tendencias del sector, riesgos emergentes y desafíos organizacionales GRI 3-1.

Este enfoque nos permite fortalecer la toma de decisiones informadas, anticiparnos a los retos del entorno y consolidar un modelo de gestión alineado con las expectativas del mercado y los principios de sostenibilidad corporativa.

Hitos relevantes

2019
Presentación primera Memoria de Gestión y Sostenibilidad bajo estándares GRI

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

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

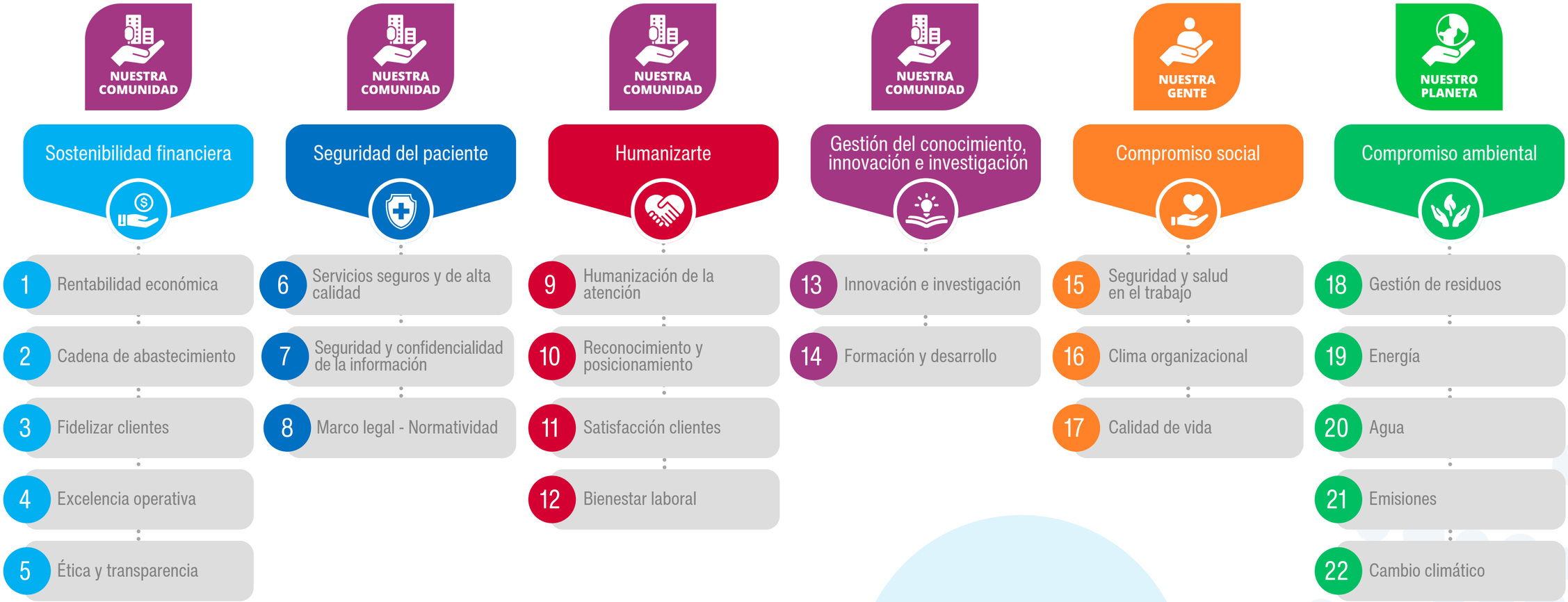
2022
Actualización manual de responsabilidad social y sostenibilidad

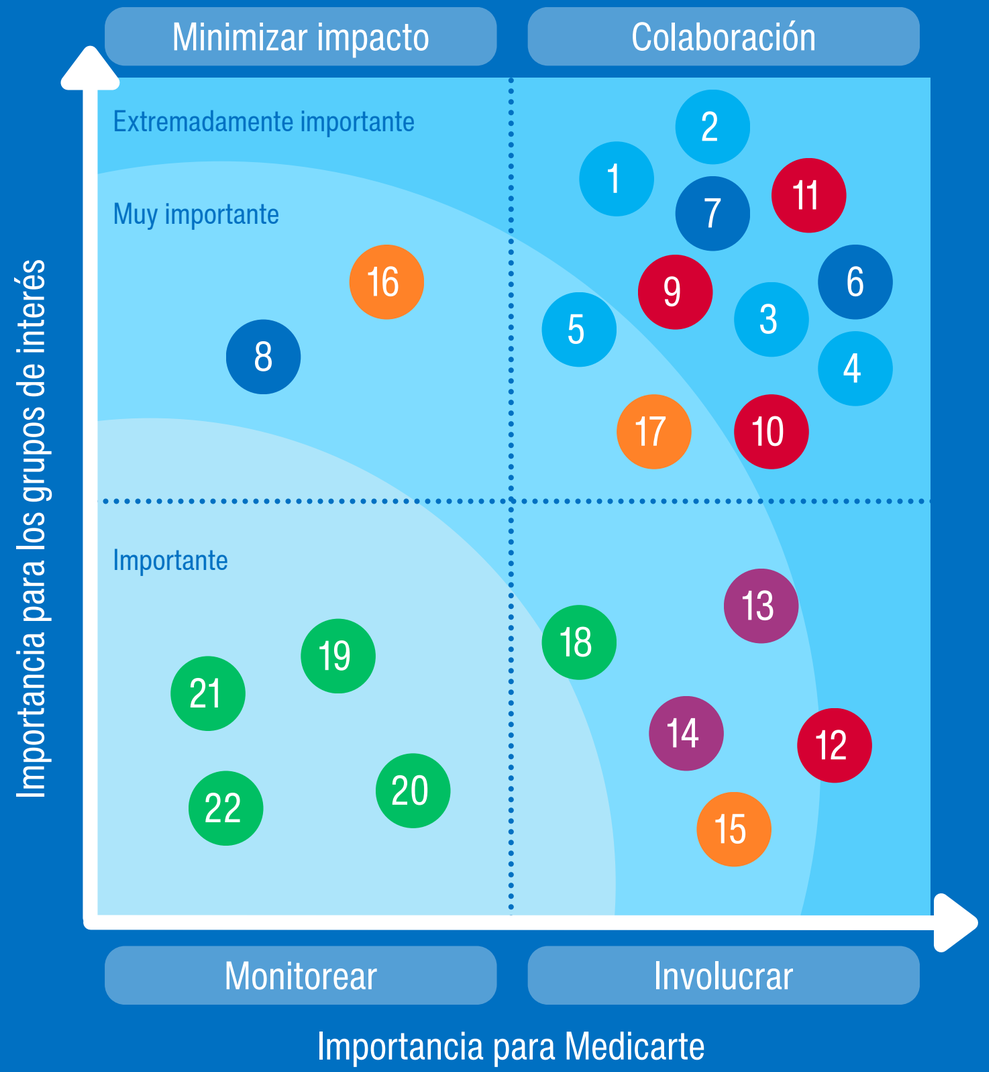
2023-2024
Sinergia con estrategia de sostenibilidad FEMSA Salud

Matriz de materialidad y temas materiales

GRI 3-2

Nuestros **temas materiales** están vinculados y alineados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, los **objetivos estratégicos** de la organización y los **temas materiales de FEMSA Salud**. Esta integración estratégica nos permite fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad, garantizando que cada acción contribuya al cumplimiento de los objetivos corporativos y a la consolidación de un modelo de negocio sostenible.





Creemos que generar valor de manera sostenible beneficia tanto a nuestra organización como a nuestros grupos de interés y a la sociedad. Nos comprometemos a mejorar continuamente y a explorar nuevas formas de aportar al desarrollo sostenible en todas nuestras acciones.



Nuestra estrategia 2025
y compromiso frente a los *Objetivos de Desarrollo Sostenible*

GRI 2-23 GRI 2-24

Desde nuestro firme compromiso con la construcción de una sociedad más sostenible, trabajamos incansablemente para contribuir al desarrollo de un mejor país. Para ello, hemos alineado e integrado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el núcleo de nuestras líneas estratégicas, garantizando que cada acción tenga un impacto positivo y duradero.



Hemos priorizado **diez** ODS clave, los cuales están estrechamente articulados con nuestros objetivos estratégicos, temas materiales definidos, estrategia de sostenibilidad FEMSA y los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Esta integración nos permite abordar de manera efectiva los desafíos en salud, sociales, económicos y ambientales, impulsando iniciativas que generen valor compartido para nuestra organización y nuestros grupos de interés.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

DERECHOS HUMANOS

ESTÁNDARES LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

ODS

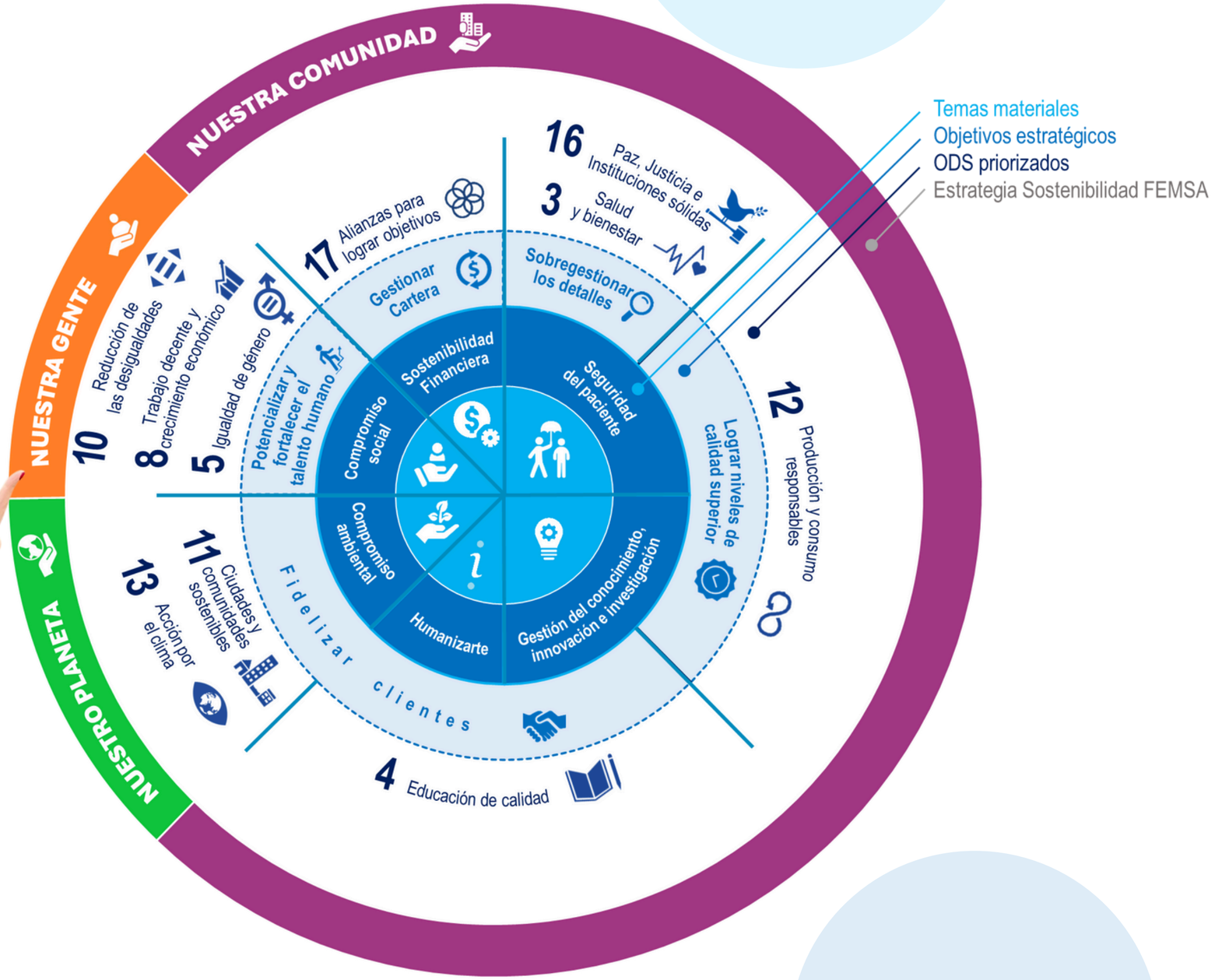
3 SALUD Y BIENESTAR
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
5 IGUALDAD DE GÉNERO
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
5 IGUALDAD DE GÉNERO
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Nuestra estrategia

Contribución a los ODS





Nuestras estrategias y programas

GRI 2-24

Contribución a los ODS

ODS 3: Salud y bienestar

Nos enfocamos en diseñar, implementar y mejorar continuamente modelos de atención en salud y farmacoterapéutica avanzada, con un enfoque integral en la gestión del riesgo. Buscamos alcanzar los mejores desenlaces en salud y aportar valor a nuestros grupos de interés a través de programas de educación continua.

- Programas de atención para patologías complejas
- Centros de referencia en farmacia para enfermedades huérfanas
- Programa Humanizarte
- Gestión individual del riesgo en salud
- Revista Medicarte Contigo y Podcast Una Conexión Saludable
- Unidad de Gestión del Conocimiento

ODS 4: Educación de calidad

Potenciamos nuestro Programa de Educación y Comunicación para la Salud (ECpS), creado bajo nuestra filosofía de servicio Humanizarte, con el objetivo de ofrecer experiencias memorables que impacten positivamente en la salud, fomentando el empoderamiento, la autogestión y la prevención de enfermedades.

- Magazín web Medicarte (YouTube)
- Stands presenciales y grupos de apoyo
- Comunicación en salud (YouTube, Instagram, Facebook, LinkedIn, Portal web)
- Revista Medicarte Contigo y Podcast Una Conexión Saludable
- Fact Sheet por patología y boletines institucionales
- Programa Humanizarte
- Unidad de Gestión del Conocimiento

ODS 5: Igualdad de género

Implementamos el Sistema de Gestión de la Igualdad de Género, promoviendo la justicia, equidad, diversidad e inclusión de nuestros colaboradores y colaboradoras, asegurando un entorno de trabajo positivo.

- Programa de bienestar
- Campañas de código de ética y boletines institucionales
- Programa de movilidad y estilos de vida saludable
- Programa de convivencia y prevención de acoso laboral y sexual
- Sistema de Gestión de Igualdad de Género
- Comunicación incluyente y no sexista

ODS 8: Trabajo decente y compromiso económico

Fomentamos espacios de desarrollo seguro y de calidad para nuestros colaboradores y colaboradoras, reconociéndoles como el pilar fundamental de nuestro éxito. Promovemos un ambiente laboral que impulse su bienestar y productividad.

- Programa de bienestar
- Campañas de código de ética y boletines institucionales
- Programa de movilidad y estilos de vida saludable
- Programa de convivencia y prevención de acoso laboral y sexual
- Sistema de Gestión de Igualdad de Género

ODS 10: Reducción de desigualdades

Nos comprometemos a garantizar la igualdad de oportunidades dentro de nuestra organización y en la atención a nuestros pacientes, promoviendo entornos seguros, inclusivos y libres de discriminación.

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





ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

Trabajamos en la protección ambiental y la gestión responsable de los residuos generados en la prestación de nuestros servicios de salud, contribuyendo a entornos más limpios y saludables.

- Sistema de Gestión Ambiental
- Cálculo de Huella de Carbono
- Diagnóstico ambiental y seguimiento de acciones
- Sembratón y calendario ambiental
- Proyecto de colaboración Ruta de Enfermedades Huérfanas



ODS 12: Protección y consumo responsables

Nos enfocamos en la identificación, prevención y reducción de riesgos en la atención médica, asegurando buenas prácticas y minimizando el impacto ambiental negativo para mejorar la calidad de vida.

- Programa Humanizarte
- Programa de seguridad del paciente
- Programa de farmacovigilancia
- Programa de vigilancia epidemiológica
- Sistema de Gestión Ambiental
- Proyecto de colaboración Ruta de Enfermedades Huérfanas



ODS 13: Acción por el clima

Hemos implementado un Sistema de Gestión Ambiental para adoptar medidas que contribuyan a combatir el cambio climático, gestionando eficientemente nuestros recursos y reduciendo nuestra huella ambiental.

- Sistema de Gestión Ambiental
- Cálculo de Huella de Carbono
- Diagnóstico ambiental y seguimiento de acciones
- Sembratón y calendario ambiental



ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Nos regimos por los principios de FEMSA, promoviendo una cultura de cumplimiento legal, ética y de buen gobierno, minimizando riesgos legales, de corrupción y reputacionales.

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



ODS 17: Alianzas para lograr objetivos

Fomentamos alianzas estratégicas bajo nuestra Política de Administración de Riesgos, que garantizan el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y fortalecen la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

- Alianzas con instituciones de salud y académicas
- Responsabilidad Social y Estrategia de Sostenibilidad
- Estrategia SOX
- Programa de Gestión de Riesgos
- Cumplimiento, código de gobierno y ética
- Diálogo y relacionamiento con grupos de interés
- Proyecto de colaboración Ruta de Enfermedades Huérfanas
- Alianzas colaborativas con la Cuenta de Alto Costo (CAC)

Con estas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, generando valor social, económico y ambiental, alineados con los estándares globales y contribuyendo activamente al desarrollo de un futuro más sostenible para todos y todas.

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.). Formamos parte de la división salud de FEMSA y de Cruz Verde Colombia GRI 2-1, y estamos especializados en ofrecer una amplia gama de servicios de salud, tanto en modalidad ambulatoria como domiciliaria, cubriendo niveles de baja, media y alta complejidad GRI 2-6.

Reafirmando nuestro compromiso con la legalidad, continuamos fortaleciendo nuestra participación en el Pacto de Legalidad en colaboración con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), reafirmando nuestro propósito de impulsar el crecimiento, desarrollo y sostenibilidad del sector salud en el país.

En 2022, nos unimos al movimiento Mpodera, una iniciativa que promueve y fortalece el rol de las mujeres en el ámbito de la salud en Colombia. Gracias a nuestras acciones y políticas inclusivas, en 2024 logramos conservar el Sello Plata de Equipares, obteniendo su recertificación como un reconocimiento a nuestro compromiso continuo con la equidad de género y la sostenibilidad en nuestro entorno laboral GRI 2-28.



En Medicarte **somos** FEMSA Salud

Con más de 130 años de trayectoria, FEMSA tiene como misión generar valor económico y social a través de sus empresas, con el propósito de ser el mejor empleador y un vecino ejemplar en las comunidades donde opera. Una de sus áreas de negocio es la división Salud, que extiende su presencia en cuatro países de Latinoamérica: Chile, Colombia, Ecuador y México.

En Medicarte, nos alineamos plenamente con el propósito fundamental de FEMSA Salud: mejorar la vida y la salud de las personas. Nuestro compromiso abarca tanto a nuestros colaboradores y colaboradoras como a nuestros pacientes y sus familias, asegurando un entorno en el que cada persona reciba atención humanizada, de calidad y centrada en sus necesidades.

Promovemos una **cultura centrada en las personas**, que prioriza tanto la experiencia del paciente y su familia como el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar de nuestro equipo. Este balance es esencial para garantizar el bienestar, el éxito de nuestra organización y el impacto positivo que buscamos generar en la sociedad.



Nuestra historia

A lo largo de los años, **Medicarte** ha evolucionado para convertirse en un referente en el sector salud en Colombia. Nuestra historia está marcada por hitos clave que reflejan nuestro compromiso con la innovación, la excelencia y la sostenibilidad, siempre con el propósito de **mejorar la vida y la salud de las personas.**

Hitos relevantes

2008
- Creación de Medicarte
- Apertura sede central en la ciudad de Medellín

2009
- Apertura sede en la ciudad de Cali

2010
- Apertura sedes en las ciudades: Pereira, Manizales, Bogotá y Barranquilla

2013
- Apertura sedes en las ciudades: Cartagena, Bucaramanga, Armenia y Popayán.

2014
- Apertura sedes en las ciudades: Ibagué y Barrancabermeja

2015
- Apertura sede en la ciudad de Rionegro

2016
- Apertura segunda sede en la ciudad de Medellín: IPS Nutrición

2018
- Apertura segunda sede en la ciudad de Bogotá: IPS Chapinero

2019
- Cruz Verde Colombia adquiere el 75% de las acciones de Medicarte
- Certificación Centros de Referencia para la atención de Enfermedades Huérfanas: Bogotá, Medellín y Pereira. Primeras IPS en el país

2021
- Certificación Buenas Prácticas de Elaboración Central de Mezclas: Medellín y Bogotá
- Apertura sedes en las ciudades: Apartadó y Tunja
- Apertura tercera y cuarta sedes en la ciudad de Bogotá: IPS Centum y Sur

2022
- El Grupo Empresarial Socofar adquiere el 100 % de Medicarte. Somos Femsa Salud
- Apertura sede en la ciudad de Cajicá
- Certificación Buenas Prácticas de Elaboración Central de Mezclas: Pereira

2023
- Apertura sedes en las ciudades: Montería y Villavicencio
- Reconocimiento Equipares: Compromiso por la igualdad
- Certificación Equipares: Sello Plata en Equidad Laboral. Primera IPS en el país

2024
- Recertificación Equipares: Sello Plata en Equidad Laboral
- Recertificación Centros de Referencia para la atención de Enfermedades Huérfanas en la sede de Bogotá

Modelo corporativo

Medicarte

*Una organización **centrada en las personas***

GRI 2-6

Ubicación
Presencia en **18 ciudades** de Colombia con 22 IPS y 17 farmacias unificadas

Equipo de salud
Enfoque por equipo de salud **Transdisciplinario**

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

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



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

Especializado
Gestión de patologías **crónicas y complejas**

Experiencia
Más de **16 años** de experiencia de servicio

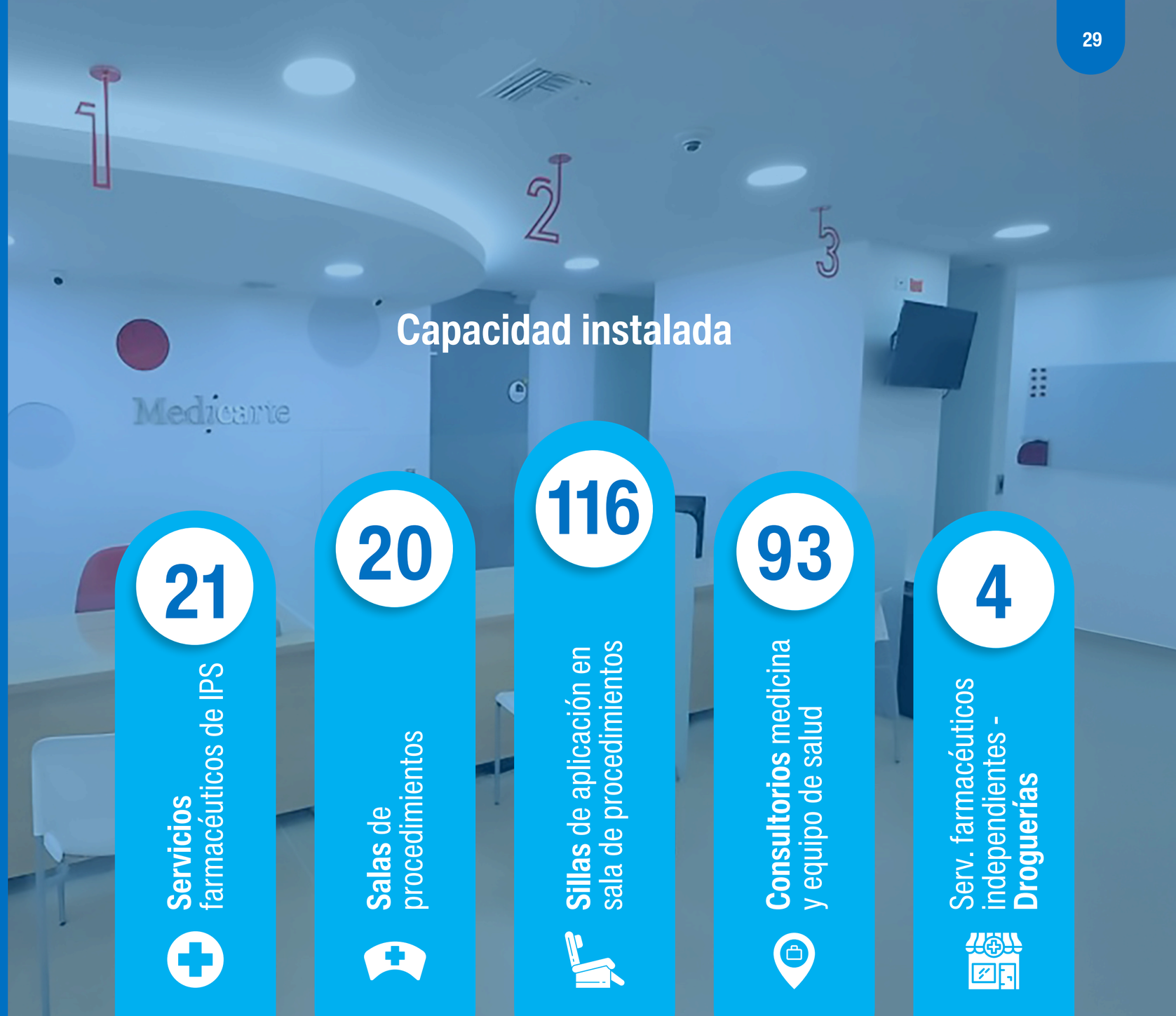
Caracterización poblacional
Comprendemos las **diferencias** de cada paciente y cada condición clínica, integrándolas al modelo de atención

Nuestros **servicios**

Ofrecemos servicios de salud adaptados a las necesidades de nuestros pacientes, abarcando niveles de baja, media y alta complejidad. Nuestro enfoque se centra en la calidad, seguridad y atención humanizada, garantizando un acompañamiento integral en cada etapa del tratamiento.

Servicios según nivel de complejidad

Baja	Media	Alta
86	182	5



Capacidad instalada

- **21** **Servicios** farmacéuticos de IPS
- **20** **Salas** de procedimientos
- **116** **Sillas** de aplicación en sala de procedimientos
- **93** **Consultorios** medicina y equipo de salud
- **4** Serv. farmacéuticos independientes - **Droguerías**

Servicios habilitados

252 Consulta Externa

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

39 Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica

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

6 Certificación Buenas Prácticas

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



*Cada uno de nuestros servicios está diseñado para brindar **soluciones efectivas y seguras**, garantizando que nuestros pacientes reciban la mejor atención en función de la complejidad de su condición.*

Direccionamiento estratégico

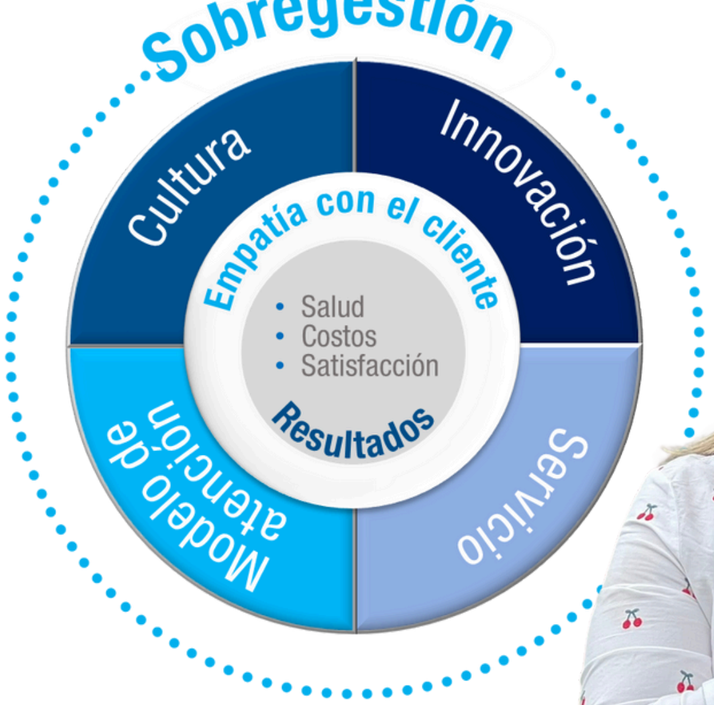
GRI 2-23

*Avanzamos hacia el 2025 con una **Estrategia Integral***

En Medicarte, seguimos consolidando nuestra planificación estratégica para el 2025, integrando los pilares clave de la estrategia de FEMSA Salud y Cruz Verde Colombia. A través de un seguimiento riguroso, aseguramos que nuestras acciones se alineen con los objetivos organizacionales, reflejando comportamientos visibles y atributos que son interiorizados de manera auténtica por todo nuestro equipo.

Nuestro compromiso con la excelencia en la calidad de los servicios y procesos es el núcleo de nuestra gestión. Para alcanzar este propósito, identificamos factores diferenciadores que nos permiten crear experiencias memorables y de alto valor para nuestros grupos de interés.

Seguimos avanzando con determinación, apostando por la innovación, la humanización y la mejora continua, consolidando un modelo de atención que impacte positivamente la vida de las personas y fortalezca el desarrollo sostenible de nuestra organización.





Si **conozco**
tu mundo
puedo **entender tus necesidades.**
Si entiendo tus necesidades,
puedo mejorar tu vid
y la de quienes te rodean.

Nuestra misión



CUIDARTE

Trabajamos para generar cambios positivos en la vida de las familias que atendemos, enfocándonos en la **gestión integral del riesgo**. Garantizamos una **atención personalizada, especializada, continua, segura e integral**, asegurando un cuidado humanizado y de alta calidad.



APOYARTE

Comprendemos las experiencias y emociones de nuestros pacientes, brindando un servicio basado en **la empatía, la compasión y el respeto**. Nos aseguramos de facilitar el acceso a la atención priorizada, con **acompañamiento permanente y gestión personalizada**, siempre ofreciendo un trato cálido y humanizado que responda a las necesidades del paciente y su entorno.



INFORMARTE

Nos aseguramos de comprender a nuestros pacientes y de que ellos también nos comprendan. Desarrollamos estrategias de comunicación efectiva, proporcionando **información relevante y de valor** que empodera tanto al paciente como a su familia. Además, contribuimos a la **toma de decisiones informadas** por parte de las EAPB, fortaleciendo la atención en salud con transparencia y confianza.



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 *definen el rumbo de Medicarte, estableciendo las bases para la planificación estratégica y la ejecución de proyectos alineados con nuestros objetivos. Buscamos atraer y satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, mientras generamos valor continuo y promovemos un impacto positivo en el desarrollo social.*



Nuestra propuesta de valor

Ofrecemos soluciones innovadoras y especializadas para atender las necesidades de nuestros grupos de interés, enfocándonos en la gestión clínica y farmacoterapéutica avanzada, para pacientes con enfermedades complejas y tratamientos con medicamentos de alto costo.

Lo logramos a través de:

1. **Gestión continua del conocimiento**
   impulsando la innovación y la mejora en la atención.
2. **Atención de salud continua, diferenciada y de alta calidad**
   adaptada a cada paciente y entorno.
3. **Un equipo altamente especializado y humanizado**
   comprometido con el bienestar y la seguridad del paciente.



Nuestra propuesta de valor nos permite garantizar un servicio integral que optimiza los resultados en salud y contribuye al desarrollo sostenible del sistema de salud.

Nuestros atributos corporativos

Nuestros atributos corporativos son la base de nuestra identidad y el pilar que guía nuestra filosofía y conducta institucional. Representan los principios que inspiran cada acción y decisión dentro de Medicarte GRI 2-23.



EMPATÍA

Nos ponemos en el lugar del otro con benevolencia, inteligencia interpersonal y calidez, generando confianza, seguridad y satisfacción en cada interacción.

RESPONSABILIDAD

Actuamos con solidaridad, transparencia y compromiso, cumpliendo siempre nuestra palabra y promoviendo relaciones sostenibles y equitativas.

En Medicarte, generamos ***confianza***

EXCELENCIA

Innovamos constantemente y sobregestionamos cada proceso para alcanzar los más altos estándares en resultados terapéuticos, superando las expectativas de nuestros pacientes y clientes.

RAPIDEZ

Nos anticipamos a las necesidades de nuestros pacientes y clientes, brindando soluciones ágiles y efectivas antes de lo esperado.

Modelo corporativo

Nuestros objetivos estratégicos

Hemos definido **cinco objetivos prioritarios** que reflejan nuestras estrategias organizacionales y nos guían hacia el cumplimiento de nuestra misión y visión. Estos objetivos nos permiten fortalecer nuestra cultura organizacional, generar valor sostenible, optimizar nuestros servicios y fortalecer nuestro impacto en el sector salud.

1

Potencializar y fortalecer el talento humano

Impulsar una cultura organizacional sólida, brindando espacios de aprendizaje y crecimiento que fomenten el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores y colaboradoras.



2

Lograr niveles de calidad superior

Concebimos la acreditación como un medio y no como un fin, promoviendo una mejora continua e innovación constante en la prestación de nuestros servicios.



3

Sobregestionar los detalles

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



4

Fidelizar los clientes

Construir relaciones basadas en la claridad, cercanía y transparencia, generando confianza con nuestros pacientes, sus familias, clientes y aliados estratégicos.



5

Gestionar la cartera

Garantizar la sostenibilidad financiera, optimizando la administración de recursos para fortalecer nuestro crecimiento y estabilidad a largo plazo.





Nuestro enfoque de gestión

GRI 2-23

Disease Management

+

Pharmacy Benefits Management

Estado

- CAC (para patologías que aplique)
- PAIS
- Centros de Referencia
- Gestión y eficiencia del costo para SGSSS

Medicarte

- Atención integral de la patología
- Compromiso
- Responsabilidad
- Ética
- Excelencia

EAPB

- Seguridad en el manejo de su población
- Gestión del riesgo en salud

Paciente y sus entornos

- Propósito de vida
- Confianza
- Mejorar experiencia y calidad de vida
- Satisfacción en la atención en salud

Estructura de gobierno

GRI 2-9 GRI 2-10

Estamos comprometidos con la implementación de acciones que impulsen la productividad y fortalezcan la sostenibilidad en los ámbitos salud, social, ambiental y económico.

Para lograrlo, contamos con una sólida estructura de gobernanza, encargada de orientar y garantizar el cumplimiento de nuestra misión, visión, objetivos estratégicos y políticas institucionales, asegurando una gestión eficiente, transparente y alineada con el desarrollo sostenible.



Nuestra gobernanza está liderada por la Asamblea General de Accionistas, el máximo órgano social de la organización. Su labor se complementa con la Junta Directiva, el Comité Directivo y comités especializados, que trabajan de manera articulada para garantizar un proceso de toma de decisiones eficiente, transparente y colaborativo.

Esta estructura integrada nos permite asegurar una gestión coherente y estratégica, enfocada en generar bienestar, beneficios y valor para todos nuestros grupos de interés, fortaleciendo así nuestro impacto en el sector salud y nuestra sostenibilidad a largo plazo.

Nuestra Asamblea General de Accionistas

GRI 2-9

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social de la organización y desempeña un papel fundamental en la dirección estratégica de Medicarte. A través de convocatorias ordinarias y extraordinarias, este órgano toma decisiones clave que garantizan el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y el desarrollo sostenible de la organización.

En reconocimiento y respeto de los derechos de los accionistas, proporcionamos información relevante, clara y oportuna, que les permita participar de manera activa y tomar decisiones informadas durante las sesiones convocadas, fortaleciendo así la transparencia y la gobernanza corporativa GRI 2-16.

Nuestra Junta Directiva

GRI 2-9 GRI 2-11

La Junta Directiva es el principal órgano de administración, encargada de supervisar la definición estratégica, abordar asuntos clave, controlar las operaciones regulares y garantizar una gobernanza efectiva. Su rol es fundamental para asegurar que la organización mantenga un rumbo alineado con sus objetivos estratégicos y principios de sostenibilidad.

Además, sus integrantes participan activamente en el Comité Ejecutivo, contribuyendo de manera significativa a la toma de decisiones fundamentales que impactan el desarrollo y crecimiento de la organización.

Los miembros de la Junta Directiva se destacan por su amplia trayectoria profesional, integridad, y sobresalientes cualidades éticas y personales. Durante su proceso de selección, se garantizó que sus perfiles respondieran a las necesidades estratégicas de Medicarte y del sector salud, cumpliendo con las directrices y estándares establecidos por FEMSA Salud. Esta diversidad de experiencias y capacidades fortalece la toma de decisiones y contribuye al éxito sostenible de la organización GRI 2-10 GRI 2-13.

Miembros de la **Junta Directiva de Medicarte**

Miembros Principales



Daniel Belaúnde Arnillas

- Director General FEMSA Salud
- Director Patrimonial



Julio César Martínez De Vivero

- Director General Cruz Verde Colombia
- Presidente de Junta Directiva
- Director Patrimonial



Claudia María Sterling Posada

- Vicepresidente Asuntos Corporativos y Comunicaciones Cruz Verde Colombia
- Directora Patrimonial

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 desarrolla sus funciones guiadas por principios fundamentales que garantizan la objetividad, independencia y solidez en el proceso de toma de decisiones. Estos principios aseguran una gestión responsable, ética y alineada con los valores de la organización:

Diligencia y honestidad

Los miembros de la Junta actúan con responsabilidad, integridad y transparencia, priorizando siempre la protección de los intereses de la organización y el bienestar de la sociedad en su conjunto.

Equidad e imparcialidad

Se garantiza un trato justo, equitativo e imparcial a todos los grupos de accionistas, asegurando que las decisiones se adopten bajo principios de equidad y en beneficio de la organización y sus grupos de interés.

Cumplimiento normativo y ético

La Junta asegura el estricto cumplimiento de la normativa vigente, los estatutos de la organización y el Código de Buen Gobierno Corporativo, considerando también las opiniones y necesidades de los distintos grupos de interés para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

Independencia y objetividad

Las decisiones se toman de forma independiente y objetiva, evitando cualquier tipo de influencia indebida. Cada determinación está fundamentada en criterios sólidos, técnicos y estratégicos, promoviendo el desarrollo sostenible de la organización.

Nuestra Junta Directiva cuenta con los siguientes comités especializados, creados con el propósito de respaldar el análisis y fortalecer la toma de decisiones estratégicas en la organización:

GRI 2-9



La Junta Directiva evalúa y aprueba los informes de sostenibilidad, enfocándose en los temas materiales previamente identificados y priorizados para asegurar su alineación con la estrategia organizacional y el desarrollo sostenible GRI 2-14.

Miembros del **equipo directivo**

GRI 2-13

El Equipo Directivo desempeña un papel clave en el fortalecimiento de las capacidades organizacionales, liderando el análisis y la toma de decisiones estratégicas que impulsan el desarrollo de la organización. Su principal objetivo es garantizar un crecimiento sostenible en los ámbitos de la salud, el desarrollo social, el cuidado ambiental y la sostenibilidad económica.

Como parte del Comité de Dirección, este equipo contribuye activamente a la definición de estrategias clave y a la alineación de la gestión con los objetivos estratégicos y de sostenibilidad de la organización, asegurando un impacto positivo y duradero.

Equipo Corporativo

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

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



Maria Fernanda Ochoa Florián
Directora Administrativa
Estadística ▪ Especialista en Administración con énfasis en Calidad y Competitividad ▪ Magister en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas Corporativas
2022* ▪ Cali

Andrea del Carmen Liscano
Directora Médica
Médica ▪ Especialista en Auditoría en Salud ▪ Especialista en Gerencia en Servicios de Salud ▪ Magister en Administración de Empresas con énfasis en Salud
2019* ▪ Cali

Enfoque Jurídico
Asesor Jurídico
2017*

**Año de ingreso a Comité Directivo*

Equipo Regional

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

Carolina Hernández Pinillos
Gerente Regional Centro
Odontóloga · Especialista en Auditoría en Salud · Magister en Calidad
2017* · Medellín, vive en Bogotá

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



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

María Fernanda Daza Robles
Gerente Regional Occidente
Estadista · Especialista en Logística Integral
2021* · Cali

**Año de ingreso a Comité Directivo*

Evaluación
de la alta dirección

GRI 2-17 GRI 2-18

El Comité de Sostenibilidad, integrado por personas de la alta dirección de diversas unidades de negocio de FEMSA y representantes de la Asamblea General de Accionistas, desempeña un papel crucial en la promoción del desarrollo sostenible dentro de la organización. Sus integrantes han recibido formación en sostenibilidad, temas materiales y en la estrategia de sostenibilidad de FEMSA, lo que les permite tomar decisiones informadas y alineadas con los principios de desarrollo sostenible. Cada líder tiene el firme compromiso de consolidar la sostenibilidad como un eje estratégico fundamental para Medicarte.

La Junta Directiva trabaja activamente para fortalecer su gestión, **enfocándose en los siguientes objetivos**:

1. **Composición diversa de perfiles:** Se busca una combinación equilibrada de conocimientos y experiencia profesional, que enriquezca la toma de decisiones estratégicas.
2. **Diversidad e inclusión:** Se valora la diversidad de perspectivas y la inclusión en la composición del equipo, reconociendo que la pluralidad de ideas contribuye a una gestión más integral.
3. **Alineación con valores corporativos:** La coherencia con los valores y principios de la organización es un criterio clave en la evaluación del desempeño de cada miembro.
4. **Compromiso de tiempo y responsabilidad:** Se considera la disponibilidad de tiempo para el ejercicio de sus funciones, garantizando una distribución equitativa y eficiente de responsabilidades.

Cada año, la Junta Directiva realiza una evaluación integral de su desempeño, que incluye autoevaluación, evaluación por pares y evaluación externa. Este proceso garantiza una gestión efectiva, transparente y orientada a la mejora continua, fortaleciendo la capacidad de la Junta Directiva para liderar con éxito los desafíos estratégicos de la organización.

Compromisos y **Políticas**

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



Política de **Remuneración**

GRI 2-19 GRI 2-20

En Medicarte, la política de remuneración para la Junta Directiva y la Alta Gerencia está aprobada por el máximo órgano social, estableciendo criterios claros y transparentes.

Junta Directiva:

- Los directores no independientes no reciben remuneración, ya que sus funciones están definidas como parte de sus responsabilidades.
- Los directores independientes podrán recibir honorarios fijos, si así lo aprueba la Junta Directiva. Esta remuneración no genera relación laboral ni constituye salario.

Alta Gerencia:

- La definición de la remuneración fija está a cargo del área de recursos humanos, considerando factores como la formación, experiencia, trayectoria y desempeño.
- La remuneración se mantiene dentro de rangos competitivos del sector, alineados con los lineamientos de FEMSA Salud.
- La Junta Directiva aprueba el incremento anual de la remuneración para los miembros de la Alta Gerencia.

Esta política garantiza una gestión transparente y competitiva, alineada con los objetivos estratégicos de la organización.



Política de **cero tolerancia** frente al **fraude, la corrupción y el soborno**

En Medicarte, en cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta, implementamos un sistema de gestión de riesgos para prevenir el fraude, la corrupción y el soborno. Esta política de ***cero tolerancia*** es de estricto cumplimiento para administradores, directivos, colaboradores y colaboradoras, así como para clientes, proveedores, contratistas y cualquier tercero con relaciones comerciales o contractuales con la organización.

Promovemos la adopción de conductas éticas alineadas con nuestra cultura organizacional, contribuyendo a un entorno de transparencia, integridad y responsabilidad en cada una de nuestras operaciones.



Política de Administración de riesgos

La gestión de riesgos está integrada con las políticas y procesos de FEMSA Salud, siendo un enfoque oportuno, sistemático y alineado con nuestros objetivos estratégicos.

En Medicarte, nos comprometemos a identificar y anticipar riesgos que puedan afectar la organización, desarrollando estrategias para reducir su probabilidad e impacto, garantizando la continuidad del negocio y la adaptabilidad al entorno.

Esta política destaca la responsabilidad de todos los colaboradores y colaboradoras en la gestión de riesgos, como un elemento clave para fortalecer el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la sostenibilidad de la organización.



Política de Responsabilidad Social Empresarial

En Medicarte, nos alineamos a las Políticas Corporativas de Sostenibilidad y Compromiso Comunitario de FEMSA. Hemos definimos e implementamos estrategias orientadas al desarrollo sostenible, generando impactos positivos en los ámbitos ambiental, social y económico.

Nuestro enfoque se basa en:

- **Reducir el impacto ambiental**, mediante el uso responsable de los recursos y la adecuada gestión de residuos.
- **Contribuir al desarrollo social**, mejorando la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras, y fortaleciendo las competencias de nuestro equipo.
- **Promover el autocuidado, la prevención y la salud**, creando conciencia en todos los actores involucrados.
- **Gestionar eficientemente los recursos**, asegurando la sostenibilidad y continuidad de nuestras operaciones.

Esta política está alineada con la **estrategia de sostenibilidad de FEMSA**, que busca crear las condiciones sociales, ambientales y económicas necesarias para operar de forma sostenible y crecer en armonía con la sociedad y el entorno.



Política de
Prestación de Servicios de Salud

Ofrecemos servicios de salud de alta calidad para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes, cuidadores y sus familias. Nos comprometemos a disponer de los recursos necesarios para la prestación de nuestros servicios, trabajando en sinergia con la red de salud, entes territoriales, aseguradoras y otros actores del sector.

Nuestro enfoque se centra en la gestión integral de la salud y la atención diferencial, dirigido especialmente a la población colombiana con enfermedades crónicas y complejas, garantizando atención integral y humanizada, abarcando:

- Protección específica y detección temprana.
- Cuidado, mantenimiento y gestión de riesgos en salud.
- Diagnóstico oportuno, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos.



Política de Humanización

Estamos comprometidos con brindar una **atención en salud humanizada**, basada en el **respeto por la dignidad humana y la diferencia**. Nuestra atención se caracteriza por la calidez, la convicción y la compasión, promoviendo relaciones empáticas y un servicio centrado en:

- Responsabilidad, excelencia y rapidez en la atención.
- Comunicación asertiva, respetando el derecho a consentir o disentir.
- Servicio con amor, proporcionando confort y bienestar.

Fomentamos en nuestros colaboradores y colaboradoras, pacientes, familias y grupos de interés el respeto por sí mismos y por los demás, así como una profunda sensibilidad social, asegurando un entorno de cuidado integral y humanizado.





Política de
Seguridad del Paciente

La seguridad del paciente es un pilar fundamental de nuestra razón de ser y parte esencial de nuestra filosofía Humanizarte. Nos comprometemos a brindar una atención clínica segura y de excelencia, mediante:

- Identificación, prevención y reducción de riesgos en el proceso de atención.
- Gestión de incidentes y eventos adversos, asegurando respuestas oportunas y efectivas.
- Implementación de buenas prácticas, para mejorar continuamente la seguridad en el cuidado.

Promovemos una **cultura de seguridad justa, educativa y no punitiva**, que fomente el aprendizaje continuo fortaleciendo así un entorno de atención seguro y de calidad.



Política de **Calidad**

Nos comprometemos a garantizar la salud y seguridad de nuestros pacientes mediante el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en cada aspecto de la atención en salud.

1. Calidad **primaria**: asegura la seguridad y eficacia de los medicamentos y su correcta aplicación, garantizando tratamientos efectivos.
2. Calidad **secundaria**: se refiere al ambiente de servicio y las condiciones del entorno físico, creando espacios que promuevan el bienestar de nuestros pacientes.

Consideramos ambos aspectos igualmente importantes, comprometiéndonos a ofrecer máxima calidad en cada interacción. Nuestra gestión se basa en el cumplimiento de la legalidad de los medicamentos, la transparencia y la ética en todas nuestras acciones



Política de
Gestión del Conocimiento en Salud

Nos comprometemos a ofrecer servicios de salud de alta calidad, facilitando decisiones informadas basadas en la mejor evidencia para mejorar la salud y calidad de vida de nuestros pacientes y sus familias.

Para ello, estructuramos, mantenemos y actualizamos un modelo de gestión del conocimiento en salud, orientado a:

- Generar, organizar y transferir conocimiento de manera efectiva.
- Promover la mejora continua en la atención en salud, la investigación, la innovación y el desarrollo organizacional.

Buscamos fortalecer nuestra capacidad para aprender, innovar y evolucionar continuamente, en beneficio de toda la comunidad a la que servimos bajo los principios de transparencia, calidad, colaboración e innovación

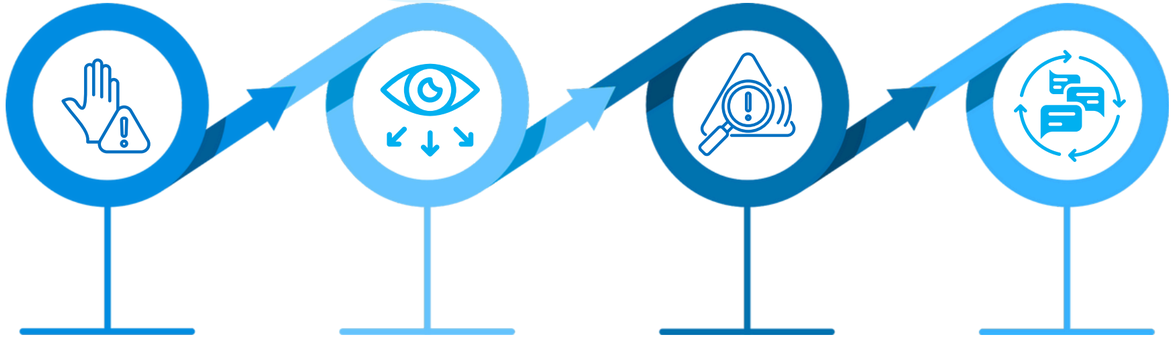
Ética e **Integridad**

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

En Medicarte, nos esforzamos por generar confianza, cumplir con las normativas y fortalecer una cultura ética basada en valores y principios. Nuestra gestión se centra en la transparencia en todas las actividades, identificando y analizando situaciones que puedan representar conflictos éticos para nuestros grupos de interés.

Esta filosofía trasciende los resultados de la gestión, promoviendo una conducta íntegra que refleja nuestro compromiso con la responsabilidad, la ética y la sostenibilidad en cada aspecto de la organización.





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

El Código de Ética y Conducta de FEMSA es la piedra angular de nuestra conducta empresarial, sirviendo como base para nuestras políticas, procedimientos y directrices. Este código establece principios claros que guían a nuestros colaboradores y colaboradoras hacia un comportamiento ético y transparente, fomentando una sólida cultura de la legalidad en todas nuestras acciones.

Código de **Buen Gobierno Corporativo**

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

Este código promueve:

Buenas prácticas de gestión, a través de la creación de comités especializados que fortalecen la gobernanza y la toma de decisiones.

Medidas específicas para la transparencia, la ética en la conducta empresarial y la correcta gestión de la información.

Confianza e integridad ética, fomentando una cultura organizacional basada en la responsabilidad y el compromiso social.

En Medicarte estamos comprometidos con:

Mantener la confidencialidad

Proteger la información sensible y personal, asegurando la privacidad y seguridad de los datos de pacientes, colaboradores/as y aliados estratégicos.

Prevenir los conflictos de intereses

Fomentar la transparencia y la integridad en la toma de decisiones, garantizando la objetividad y la imparcialidad en todas las actividades de la organización.

Combatir la corrupción

Adoptar una política de cero tolerancia frente a cualquier acto de corrupción, promoviendo una cultura ética basada en la honestidad y la legalidad.

Combatir el lavado de activos y la financiación del terrorismo

Implementar controles rigurosos para prevenir el lavado de activos y la financiación de actividades ilícitas, cumpliendo con la normativa vigente y los estándares internacionales.

Establecer comités para asegurar Buenas Prácticas de Gestión

Crear comités especializados que actúen como mecanismos de control y apoyo, asegurando la eficiencia, la transparencia y la mejora continua en la gestión organizacional.

Línea Ética
de Medicarte

GRI 2-26

Promovemos una cultura basada en la integridad y la ética. 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.

Este canal está habilitado para que cualquier persona pueda reportar de forma confidencial y segura cualquier irregularidad que pueda afectar la integridad de nuestra organización.

365

Disponible las **24 horas**, los **365 días** del año

24h

¿Qué se puede reportar?

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



Gestión de **conflictos de interés**

GRI 2-15

Guiamos nuestras acciones con **transparencia e integridad**, fomentando relaciones de confianza con todos nuestros grupos de interés.

Realizamos nuestras actividades bajo principios de ética profesional, asegurando que ningún interés personal o de terceros influya en nuestro **juicio, objetividad, lealtad, toma de decisiones** o en el cumplimiento de nuestros deberes y responsabilidades como colaboradores y colaboradoras.

Para fortalecer estas prácticas, establecemos comités especializados que garantizan el cumplimiento de buenas prácticas de gestión, promueven medidas de gobernanza corporativa y regulan la conducta ética dentro de la organización.

En Medicarte, nuestro compromiso es mantener un entorno de **transparencia, ética y responsabilidad**, asegurando la integridad en cada una de nuestras acciones.

Consideramos como conflicto de interés cualquier situación en la que una persona:

- Utilice información confidencial de la organización para obtener beneficios personales o de terceros.
- Tenga intereses que puedan afectar su imparcialidad en la toma de decisiones.
- Participe en actividades externas que puedan comprometer su responsabilidad dentro de la empresa.



Gestión integral de **riesgos e impactos** a nivel organizacional

GRI 2-25

En Medicarte adoptamos un enfoque integral del riesgo, enfocado en reducir su impacto y contribuir al cumplimiento de nuestra misión y de los objetivos organizacionales. Realizamos detección oportuna de riesgos que puedan afectar la organización, permitiéndonos implementar estrategias preventivas que anticipen su materialización, mitigando su probabilidad e impacto. De esta manera, garantizamos la continuidad del negocio y la adaptabilidad frente a los cambios del entorno en cada uno de los subsistemas de riesgo prioritarios.

Contamos con un Sistema Integrado de Gestión del Riesgo, orientado a administrar de forma eficiente los riesgos en todos los niveles de la organización. Este sistema se basa en buenas prácticas y abarca las siguientes fases:

- Identificación, evaluación, medición, control y monitoreo de riesgos
- Comunicación y divulgación efectiva de los eventos de riesgo.
- Fomento de una cultura de autocontrol, autorregulación y gestión de alertas, en línea con la normativa vigente.

Nuestro objetivo es **minimizar la ocurrencia de eventos negativos** que puedan limitar el cumplimiento de nuestras metas, fortaleciendo una organización resiliente, sostenible y enfocada en la mejora continua.



En Medicarte vivimos para un único propósito: **humanizar los servicios de salud**. Esta es nuestra misión y nos mantenemos fieles a ella.

Dr. Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Director General Medicarte

Modelo de *negocio*

Nuestro modelo de negocio está diseñado para generar valor sostenible para nuestros grupos de interés, alineando cada acción con la excelencia en la prestación de servicios de salud.

Para lograrlo, contamos con un enfoque de mejora continua, optimizando nuestros procesos con especial atención en la eficiencia y continuidad de la cadena de suministro. Esto nos permite garantizar la disponibilidad de insumos y recursos esenciales para la atención de nuestros pacientes manteniendo los más altos estándares de calidad y excelencia.

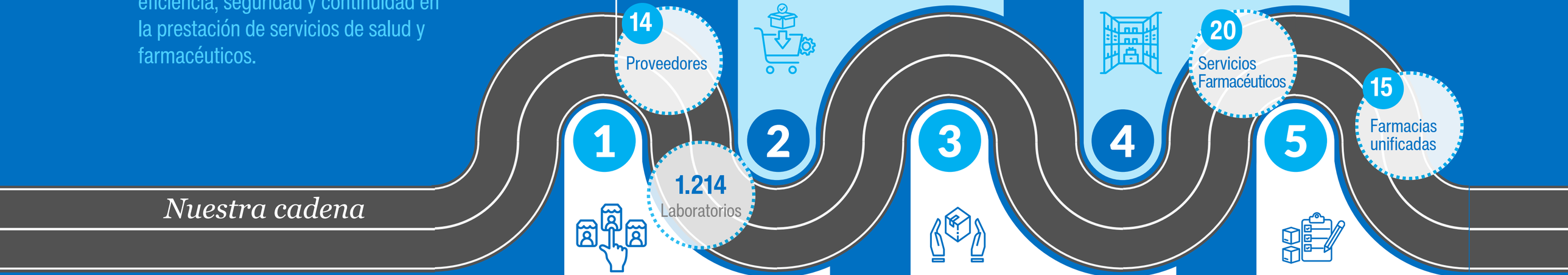
Este modelo nos permite no solo fortalecer nuestra competitividad, sino también consolidarnos como un aliado estratégico en el desarrollo sostenible del sector salud, impactando positivamente a nuestros pacientes y sus familias, colaboradores/as y la comunidad.



Cadena de valor

GRI 2-6

Nuestra cadena de valor está diseñada para garantizar la eficiencia, seguridad y continuidad en la prestación de servicios de salud y farmacéuticos.



Entradas: actores clave

- Pacientes, cuidadores y familiares
- Clientes y aseguradoras
- Proveedores de servicios y suministros
- Laboratorios farmacéuticos
- Talento Humano especializado

Principales:

- Droguerías y Farmacias Cruz Verde,
- Audifarma
- Novartis
- Amgen

14 Proveedores

1.214 Laboratorios

1 Selección de proveedores

Durante el 2024, fortalecimos relaciones estratégicas con proveedores clave, asegurando una gestión eficiente y sostenible de recursos. Incorporamos 14 nuevos proveedores, destacando Cruz Verde (72% de las compras globales), Audifarma, Novartis y Amgen, todos alineados con nuestros objetivos de sostenibilidad y eficiencia operativa.

2 Adquisición

Garantizamos la compra de medicamentos y suministros bajo criterios de calidad, eficiencia y sostenibilidad, con Cruz Verde Colombia como nuestro principal aliado. En 2024, ampliamos nuestro portafolio con 1.214 laboratorios para el suministro de medicamentos.

3 Recepción

Implementamos un sistema robusto de control de calidad y manipulación segura de medicamentos, respaldado por procedimientos estandarizados y tecnología avanzada. El sistema de gestión BOPOS optimiza la recepción de inventario, garantizando eficiencia y cumplimiento normativo.

4 Almacenamiento

Aseguramos la conservación de medicamentos mediante infraestructura adecuada y monitoreo centralizado de temperatura y humedad. En 2024, completamos el 100% del plan de recambio de neveras e incorporamos nuevas tecnologías para garantizar la cadena de frío en el transporte de medicamentos domiciliarios.

20 Servicios Farmacéuticos

5 Control de inventarios

Mejoramos la gestión de inventarios con actualizaciones en BOPOS y estrategias de monitoreo, logrando un 96% de confiabilidad en inventarios cíclicos. También implementamos una herramienta de control de vencimientos para reducir pérdidas por merma y obsolescencia.

15 Farmacias unificadas

5

Puntos atención modelo dispensación

6

Dispensación

Disponemos de 20 servicios farmacéuticos en IPS, 15 farmacias unificadas y 5 droguerías Aliansalud, con integración al sistema CYGNUS, que optimiza los tiempos de atención y calidad de la información. Además, ofrecemos educación integral a los usuarios sobre el uso seguro de medicamentos.

7

Central de mezclas de medicamentos

En 2024, finalizamos la infraestructura para la certificación y apertura de nuestra central de mezclas en Cali, prevista para 2025. Esto nos permitirá ampliar la capacidad de producción y garantizar elaboración de medicamentos personalizados, optimizando la atención en IPS de Cali y Popayán.

8

Distribución

Colaboramos con enfermería y farmacia para gestionar la distribución eficiente de medicamentos y dispositivos médicos, priorizando seguridad, calidad y puntualidad.

9

Facturación

Fortalecimos el equipo de facturación, optimizando tiempos desde la prestación del servicio hasta la radicación, mejorando el flujo de caja. Se implementaron herramientas de automatización y se definió el proyecto “Digitalización de Soportes”, que será ejecutado en 2025 para optimizar procesos.

10

Seguimiento Farmacoterapéutico y Gestión Clínica

Implementamos programas integrados de salud, farmacovigilancia, tecnovigilancia y adherencia, fortaleciendo la seguridad y optimización de tratamientos, promoviendo mejores resultados en salud y calidad de vida para cada paciente.

Salidas : impacto y cobertura

- Servicios farmacéuticos especializados
- Farmacias unificadas y puntos de atención modelo capitación
- Dispensación ambulatoria y domiciliaria para población vulnerable
- Salas de administración de medicamentos en IPS
- Atención médica especializada, farmacéutica y equipos de salud de apoyo

En Medicarte garantizamos la calidad y seguridad

Realizamos auditorías internas en nuestros servicios farmacéuticos para garantizar el cumplimiento de la normativa nacional y optimizar la calidad en la prestación del servicio manteniendo un sistema de mejoramiento continuo.



Este proceso nos permite:

- Verificar el cumplimiento normativo y estándares de calidad
- Asegurar el almacenamiento adecuado de insumos farmacéuticos
- Reforzar la seguridad del paciente, garantizando un servicio seguro y eficiente

Marketing y etiquetado

Compromiso con la transparencia y regulación

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

Nuestros servicios no están sujetos a normativas de etiquetado o estándares voluntarios relacionados con información y comercialización. Asimismo, no realizamos actividades de publicidad, promoción o patrocinio.

Durante el año 2024, gestionamos un total de 87.426 códigos de medicamentos, dispositivos médicos y nutriciones, asegurando que el 100% cuenta con registro sanitario vigente, garantizando el cumplimiento normativo y la seguridad en la prestación de nuestros servicios.

Cambios significativos durante 2024

GRI 2-6 GRI 203-1

Durante el 2024, consolidamos importantes avances en equidad laboral, transformación digital, infraestructura, gestión del riesgo y optimización organizacional, alineados con nuestra visión de ofrecer servicios de salud innovadores, eficientes y de calidad.

1 Reconocimientos y certificaciones

- Recertificación del Sello Plata de Equidad Laboral en el programa Equipares, siendo la primera IPS en Colombia en recibir este reconocimiento.
- En la sede Bogotá CIMA, obtuvimos la recertificación como Centro de Referencia en Farmacia para el tratamiento de enfermedades huérfanas, reafirmando nuestro compromiso con la salud de los pacientes.

2 Innovación y transformación digital

- Implementamos soluciones tecnológicas que mejoran la autogestión, acceso y experiencia del servicio para pacientes, cuidadores y familiares.
- Desarrollamos un sistema RPA que automatiza el reporte de eventos adversos a medicamentos, integrando la historia clínica electrónica con el Aplicativo Vigiflow, fortaleciendo nuestro programa de farmacovigilancia.
- Mejoramos el software de historia clínica electrónica cumpliendo con los requerimientos para una gestión más eficiente de los pacientes.
- Avanzamos en el Proyecto “Digitalización de Soportes”, a implementarse en 2025, para agilizar los ciclos desde la prestación del servicio hasta la radicación y el recaudo de cartera.

3 Infraestructura y gestión logística

- Avanzamos en el proyecto de la Central de Mezclas en Cali, con miras a su apertura en 2025.
- Definimos la implementación de tecnología RFID en 2025, permitiendo una monitorización continua y mejor custodia de inventarios.
- Fortalecimos la integración organizacional y optimización de equipos, mejorando la capacidad de respuesta ante los desafíos del sector.

4 Gestión y expansión estratégica

- Mantenemos la licitación pública del Acuerdo Marco de Precios para el tratamiento de hemofilia y trastornos de coagulación, en alianza con la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.
- Fortalecimos convenios con clientes estratégicos, asegurando un mayor impacto en la salud y bienestar de pacientes y familias.
- Observamos una desaceleración en el flujo de recursos del SGSSS, relacionada con el pago del Presupuesto Máximo a las EPS, lo que representa un reto en la gestión financiera del sector salud.

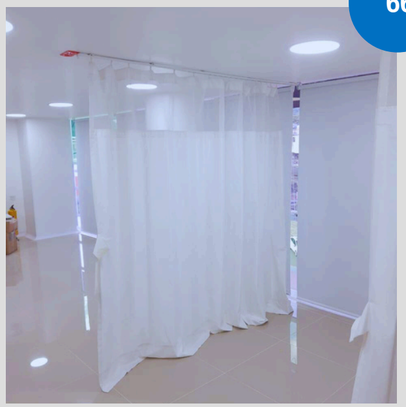
Cambios administrativos: *avances y transformación*

Cambios de infraestructura

Expansión y mejora continua

Estamos comprometidos con la expansión estratégica, la mejora continua y la excelencia en el servicio, garantizando un servicio de salud seguro, eficiente y centrado en la experiencia del paciente.





1

Renovación y crecimiento de la sede Medicarte Ibagué

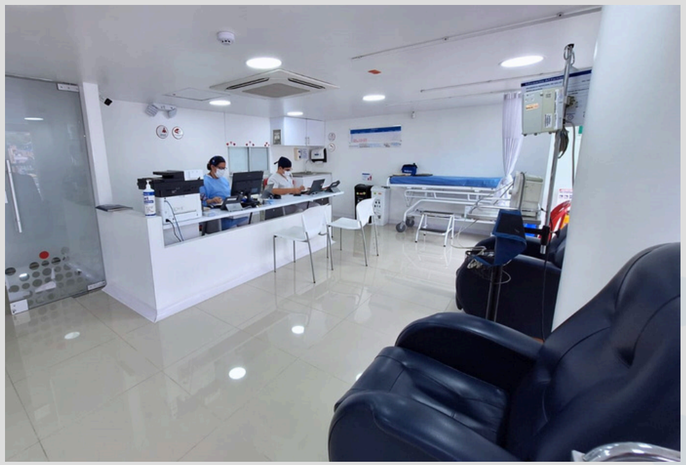
Realizamos el traslado de la IPS Medicarte Ibagué, un cambio estratégico que:

- ✔ Duplicó los espacios de atención médica y aplicación de medicamentos.
- ✔ Mejoró las condiciones laborales para nuestros colaboradores y colaboradoras.
- ✔ Garantizó un entorno moderno y normativamente adecuado, priorizando la seguridad y bienestar de las personas atendidas.











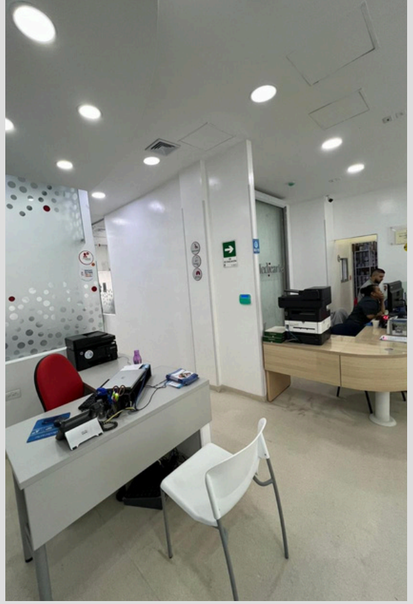
2

Ampliación de capacidad en la sede Medicarte Rionegro

Finalizamos la ampliación de nuestra sede en Rionegro, dando respuesta al crecimiento de la demanda y mejora la experiencia de nuestra población atendida, logrando:

- ✓ Sala de aplicaciones más grande con 3 nuevos módulos para infusión de medicamentos.
- ✓ Dos nuevos consultorios médicos.
- ✓ Mayor capacidad en la sala de espera y área de recepción.
- ✓ Un puesto adicional en el área de servicio farmacéutico.





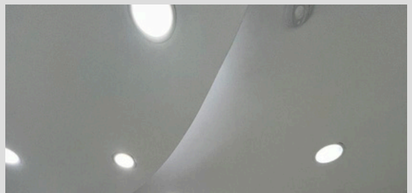














3

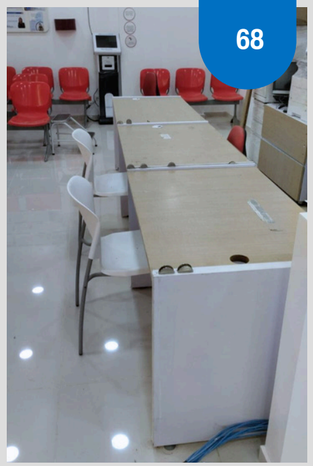
Modernización y Relocalización de la Sede Medicarte Chapinero - Bogotá

Inauguramos nuestra nueva sede en Centro 93, fortaleciendo nuestra presencia en Bogotá, optimizando el acceso y la atención a nuestros pacientes, logrando un espacio moderno que:

- ✔ Aumentó en más del 45% la capacidad operativa.
- ✔ Duplicó los consultorios médicos y módulos de infusión.
- ✔ Incorporó tres nuevas casillas para recepción de pacientes y dispensación de medicamentos.
- ✔ Creó un coworking para el equipo de apoyo y administrativo.

















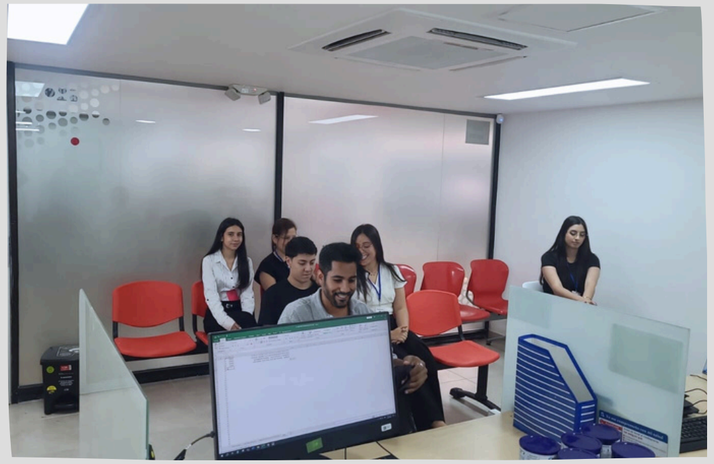
4

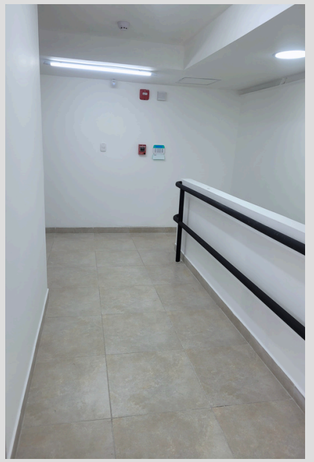
Optimización de la sede nutrición Medicarte Medellín

Iniciamos el proyecto de traslado de la sede Nutrición Medellín, con entrega programada para febrero de 2025, con el objetivo de:

- ✔ Garantizar un mejor almacenamiento de medicamentos de nutrición.
- ✔ Optimizar el espacio para el equipo de aplicación de medicamentos a domicilio.

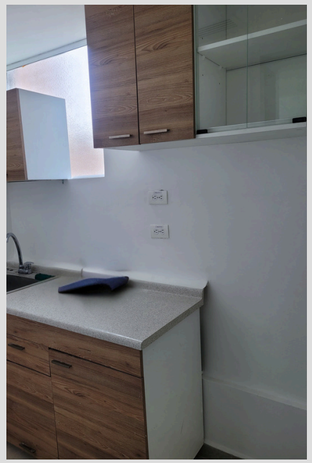














Estos avances refuerzan nuestro compromiso con la calidad, la innovación y la sostenibilidad en la prestación de nuestros servicios, consolidando a Medicarte como un referente en el sector salud en Colombia.

Principales **riesgos y retos** para el **2025**

GRI 3-3

Riesgos y oportunidades en el sector salud

El sector salud enfrenta un entorno dinámico que presenta tanto desafíos como oportunidades para mejorar la eficiencia, la sostenibilidad y la calidad en la atención.

Oportunidades clave

- ✔ Transformación digital para optimizar el acceso y la continuidad en la atención en salud.
- ✔ Inteligencia artificial como herramienta para la gestión del riesgo y la toma de decisiones.
- ✔ Adaptación a cambios normativos, asegurando el cumplimiento y una gestión eficiente frente a nuevas regulaciones.
- ✔ Fortalecimiento de la sostenibilidad del sistema de salud, garantizando modelos de atención eficientes y equitativos.
- ✔ Expansión e incorporación de nuevos clientes, diversificando el portafolio de servicios.

Riesgos a mitigar

- ⚠ Retrasos en los pagos por parte de las EPS, afectando el flujo de caja y la estabilidad financiera.
- ⚠ Fluctuaciones en tarifas y condiciones de mercado, impactando la rentabilidad de los convenios.
- ⚠ Implementación de cambios en reportes y gestión de tecnologías, alineados con los requerimientos de EPS y el gobierno nacional.

Retos estratégicos para el **2025**

Nos preparamos para enfrentar el 2025 con un enfoque en la innovación, la expansión, la sostenibilidad y la excelencia en la atención en salud. Nuestros principales retos se centran en la transformación digital, el fortalecimiento del conocimiento y la optimización de nuestros procesos operativos y estratégicos.

Innovación y tecnología en salud

- ✔ Optimizar la implementación de nuevas tecnologías, plataformas digitales e inteligencia artificial para mejorar la atención en salud, fomentar la autonomía del paciente y optimizar la gestión operativa en IPS y atención domiciliaria.
- ✔ Potenciar la telemedicina, el análisis de datos y la investigación como herramientas clave para mejorar la toma de decisiones y la calidad del servicio.
- ✔ Fortalecer la detección temprana de patologías en la red de IPS primarias, asegurando un acceso oportuno y eficaz a tratamientos especializados.

Crecimiento y expansión

- ✔ Ampliar nuestra presencia territorial a nivel nacional con programas de impacto social.
- ✔ Consolidar la gestión integral de enfermedades crónicas, con especial énfasis en el fortalecimiento de la ruta de atención de enfermedades huérfanas.
- ✔ Obtener la certificación en Buenas Prácticas de Elaboración para la central de mezclas en Cali, garantizando calidad y seguridad en nuestros procesos.

Sostenibilidad y gestión financiera

- ✔ Fortalecer la gestión de cartera y mejorar el flujo de caja, asegurando estabilidad financiera y operativa.
- ✔ Apoyar la sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) a través de modelos de gestión de riesgos y de valor, orientados a mejorar los resultados en salud.

Capital humano y cultura organizacional

- ✔ Obtener la certificación Sello Oro en Equidad Laboral del programa Equipares, reafirmando nuestro compromiso con la inclusión y la diversidad.
- ✔ Fomentar una cultura organizacional ágil y abierta al cambio, adaptándonos a nuevas formas de negocio y fortaleciendo la innovación en todos los niveles.

Relacionamiento y creación de valor

- ✔ Desarrollar estrategias comerciales enfocadas en fortalecer relaciones a largo plazo con proveedores y clientes, mediante modelos innovadores y sostenibles.
- ✔ Generar valor económico y social a través de la creación de experiencias memorables para nuestros grupos de interés.
- ✔ Desarrollar iniciativas de educación y comunicación en salud, promoviendo el conocimiento y la participación activa de nuestros actores clave.

Estado de **cumplimiento** en **2024**



GRI 2-27

Reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, asegurando que todas nuestras operaciones se alineen con la legislación vigente y las mejores prácticas corporativas.

A lo largo del 2024, garantizamos el cumplimiento en los siguientes ámbitos clave:

Cumplimiento normativo y regulatorio

Informes y obligaciones legales: presentamos oportunamente todos los informes requeridos por las entidades de inspección, vigilancia y control, cumpliendo con los requisitos y obligaciones establecidos.

Seguridad social: cumplimos satisfactoriamente con todas nuestras obligaciones laborales y de seguridad social.

Propiedad intelectual y derechos de autor: aseguramos el cumplimiento de la Ley 603 de 2000, manteniendo licencias vigentes y garantizando el uso exclusivo de software legal en nuestros sistemas.

Protección de datos personales

- ✓ Nuestro Programa de Gestión Integral de Datos Personales (PGIDP) se fundamenta en principios de legalidad, calidad, confidencialidad, transparencia y seguridad.
- ✓ No se registraron reclamaciones por violaciones de privacidad ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o terceras partes GRI 418-1.



Gestión de riesgos y prevención del lavado de activos

(SARLAFT/FPADM)

- ✓ Implementamos controles rigurosos para mitigar riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, conforme a la normativa vigente GRI 205-1.
- ✓ Se promovió una cultura de sensibilización y capacitación en gestión de riesgos GRI 205-2.



Transparencia y anticorrupción

GRI 205-1 GRI 205-2

- ✓ Fortalecimos nuestra cultura ética y de transparencia, asegurando el cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo.
- ✓ 97.43% del personal y grupos de interés fueron capacitados en políticas anticorrupción a través de redes sociales, página web y programas de inducción.
- ✓ Se actualizó la matriz de riesgos de corrupción, identificando 58 riesgos residuales, de los cuales 63.8% fueron de nivel bajo, 34.5% moderado y 1.7% alto, con monitoreo continuo.
- ✓ No se registraron incidentes de corrupción que generaran despidos, sanciones disciplinarias o cancelación de contratos con socios de negocio GRI 205-3.



Cumplimiento financiero y fiscal

Libre Circulación de Facturas: Cumplimos con lo establecido en el Código de Comercio, Ley 1231 de 2008 y Ley 1676 de 2013, garantizando la correcta emisión y pago de facturas.

Política Pública: En alineación con las políticas y sistema ético de FEMSA Salud, nos abstuvimos de realizar contribuciones a partidos políticos o representantes GRI 415-1.

Gestión Fiscal: Nuestra Dirección Administrativa y Financiera, junto con Auditoría Interna FEMSA y una firma externa de Revisoría Fiscal, supervisaron el cumplimiento tributario y la implementación de las mejores prácticas fiscales mediante los informes SOX GRI 207-1 GRI 207-2.



Disposiciones legales y normativa ambiental

- ✓ No recibimos notificaciones sobre infracciones a las leyes de competencia desleal, monopolios o restricciones al mercado GRI 206-1.
- ✓ Cumplimos plenamente con la normativa ambiental vigente, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad GRI 2-27.



Empatía

Nos ponemos **en el lugar del otro** con benevolencia, inteligencia interpersonal y calidez, generando confianza, seguridad y satisfacción en cada interacción.

Lograr niveles de *calidad superior*

Reafirmamos nuestro compromiso con la **filosofía Humanizarte**, priorizando una gestión clínica segura y de excelencia. Nos enfocamos en fortalecer una cultura de seguridad y colaboración, promoviendo el aprendizaje continuo y la mejora constante, con el objetivo de brindar una atención en salud humanizada, eficiente y de alto impacto.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

Nuestra COMUNIDAD

Objetivos priorizados

12 Producción y consumo responsables

Objetivos estratégicos

Lograr niveles de calidad superior

Temas materiales

Seguridad del paciente

Gestión del conocimiento, innovación e investigación



Promovemos una **comunicación efectiva y diferencial**, adaptando nuestras estrategias para responder a las **necesidades individuales de cada persona**. Nuestra atención en salud está orientada a comprender, acompañar y brindar soluciones efectivas, asegurando una experiencia de bienestar integral.

GRI 2-25 GRI 3-3

En Medicarte, brindamos una **atención diferencial centrada en la persona**, integrando la continuidad en la atención con un enfoque de **gestión centrada en el paciente.** Aseguramos pertinencia, seguridad y accesibilidad, fortaleciendo la calidad del servicio a través de la mejora continua, la gestión del riesgo y procesos eficientes

Atención diferencial centrada en la persona



- 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

Con este modelo buscamos entregar en todo momento una atención integral y humanizada.

Nuestras acciones se basan en una cultura centrada en la seguridad del paciente

En Medicarte, la seguridad del paciente es el eje central de nuestra atención. Nos enfocamos en la innovación constante, desarrollando estrategias y programas que minimicen los riesgos y fortalezcan las experiencias y la calidad del servicio.

Nuestra prioridad es garantizar el bienestar de pacientes, cuidadores y familiares, ofreciendo soluciones eficientes y centradas en la persona, que mejoren su experiencia y fortalezcan la confianza en nuestros servicios de salud.

Acreditación en salud

Compromiso con la excelencia

Para nosotros, la **Acreditación en Salud** es una herramienta clave para elevar nuestros estándares de calidad y consolidar nuestro compromiso con la excelencia en la atención.

Como parte de esta estrategia, hemos fortalecido nuestro enfoque institucional y desarrollado planes de mejora en procesos prioritarios. En 2025, avanzaremos en nuestro quinto ciclo de autoevaluación y elaboración de informe, en preparación para su presentación ante el ente acreditador, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la seguridad del paciente.

*Trabajamos para alcanzar **niveles superiores de calidad***

Hitos relevantes

El camino hacia la Acreditación en Salud en Medicarte ha estado marcado por un proceso de mejora continua, con ciclos estratégicos de **autoevaluación y optimización de estándares de calidad**:

2017 — Fase de preparación
Inicio del proceso

2018 — Primer ciclo de autoevaluación
Estableciendo la base para la acreditación

2019 — Segundo ciclo de autoevaluación
Profundizando el análisis de oportunidades de mejora

2021 — Cierre del ciclo de mejora
Consolidando acciones implementadas

2022 — Tercer ciclo de autoevaluación
Reafirmando el compromiso con la excelencia

2023 — Cuarto ciclo de autoevaluación
Fortaleciendo la calidad asistencial

2024 — Cierre del ciclo de mejora
Preparándonos para avanzar hacia la acreditación

Durante el año 2024, implementamos diversas **estrategias clave**

- ✔ Campañas de comunicación para sensibilizar y comprometer a nuestros equipos.
- ✔ Jornadas sistemáticas y de seguimiento para monitorear el cumplimiento de estándares.
- ✔ Elaboración y actualización documental, garantizando la alineación con los requisitos normativos.
- ✔ Taller especializado con expertos para la preparación del informe de acreditación.

Nuestros **retos** para el 2025

Para Medicarte, el 2025 representa un año clave para consolidar nuestro crecimiento y compromiso con la excelencia en salud, la sostenibilidad y la generación de valor. Entre nuestros principales desafíos destacan:

- Fortalecimiento de la Responsabilidad Social: Ampliar e impulsar nuestras iniciativas de impacto social, alineadas con el Modelo de Atención a Riesgos y Relacionamiento Comunitario (MARRCO) de FEMSA, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar de la comunidad.
- Certificación en Acreditación en Salud: Lograr la acreditación en salud, garantizando los más altos estándares de calidad, seguridad y excelencia en la atención.

Lograr niveles de calidad superior

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

Garantizamos una atención especializada y segura para pacientes con enfermedades huérfanas, como Hemofilia A y B, enfermedad de Von Willebrand, esclerosis múltiple y artritis psoriásica.

Nuestros Centros de Referencia de Farmacia, **ubicados estratégicamente en Medellín, Bogotá y Pereira**, nos posicionan como pioneros en Colombia en la gestión integral de estos tratamientos, asegurando el uso adecuado de los medicamentos y brindando un servicio accesible y oportuno.

Nuestra gestión se fundamenta en **tres pilares clave**:

Organización: infraestructura optimizada para responder a las necesidades del paciente.

Gestión de la prestación: acceso eficiente y oportuno a los tratamientos.

Seguimiento y evaluación: monitoreo continuo para fortalecer la adherencia terapéutica.

Estamos comprometidos con una atención integral, segura y de alta calidad, **durante el 2024 recibimos la recertificación en la sede de Bogotá.**

Servicio de Salud Habilitado



Central de mezclas

con certificación en **Buenas Prácticas de Elaboración**

Garantizamos que los medicamentos sean preparados y distribuidos bajo los más altos estándares de calidad, seguridad y eficacia. Implementamos un proceso estructurado que asegura una manipulación adecuada y una evaluación continua, alineado con las Buenas Prácticas de Elaboración (BPE) certificadas por INVIMA.



Ubicación de nuestras centrales de mezclas certificadas:

- Medellín
- Bogotá
- Pereira

Nuestros **retos** para el 2025

Obtener la certificación en Buenas Prácticas de Elaboración (BPE) en nuestra sede de **Cali**, ampliando nuestra capacidad operativa y garantizando medicamentos seguros y de alta calidad en más regiones del país.

Programa de seguridad del paciente

En Medicarte, garantizamos una atención humanizada y segura, colocando al paciente en el centro de nuestra gestión. Nuestro **Programa de Seguridad del Paciente** es una estrategia integral que refuerza nuestro compromiso con la excelencia en la atención y la gestión del riesgo, consolidándonos como una organización enfocada en el bienestar de las personas.

Metas internacionales de seguridad del paciente

Como parte de nuestra estrategia, adoptamos e implementamos las Metas Internacionales de Seguridad del Paciente, asegurando la mejora continua en la calidad de nuestros servicios y fortaleciendo la seguridad en cada etapa del proceso asistencial.

1. Identificación correcta de pacientes
2. Mejora en la comunicación efectiva
3. Seguridad en la administración de medicamentos
4. Asegurar procedimientos en sitio y paciente correcto
5. Prevención y reducción del riesgo de infecciones
6. Reducción del riesgo de caídas en pacientes



Fundamentos de nuestro Programa de seguridad del paciente

Nuestro compromiso con la seguridad del paciente se basa en los siguientes **principios clave**:

El riesgo siempre está presente

Existe la posibilidad de sufrir un evento adverso en cualquier proceso asistencial.

Cultura de reporte activo y no punitivo

El número de eventos adversos reportados refleja el compromiso con la mejora continua, fomentando una cultura de seguridad basada en la transparencia y el aprendizaje.

Aprendizaje y mejora continua

El análisis de los reportes permite identificar oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas con un enfoque educativo.

Autogestión del riesgo

La seguridad es responsabilidad de todos, antes, durante y después de la atención.

Durante el año 2024, **reforzamos nuestro compromiso con la seguridad del paciente y la calidad asistencial** mediante la ejecución de:

84	Rondas de seguridad para la identificación y prevención de riesgos.
84	Auditorías de paciente trazador, asegurando el cumplimiento de los estándares de atención.
100%	Análisis de incidentes y eventos adversos, promoviendo acciones correctivas y preventivas.
52	Auditorías internas para fortalecer la gestión de calidad.
96	Auditorías a proveedores, garantizando estándares óptimos en la cadena de suministro

Gestión de incidentes y eventos adversos

Fomentamos una cultura de seguridad en todas nuestras actividades, analizando de manera rigurosa los incidentes y eventos adversos a través de los grupos primarios de seguridad y el Comité de Seguridad del Paciente.

En Medicarte, mantenemos un compromiso constante con la seguridad del paciente, lo que nos ha permitido reducir la tasa de incidentes y eventos adversos en nuestras atenciones.

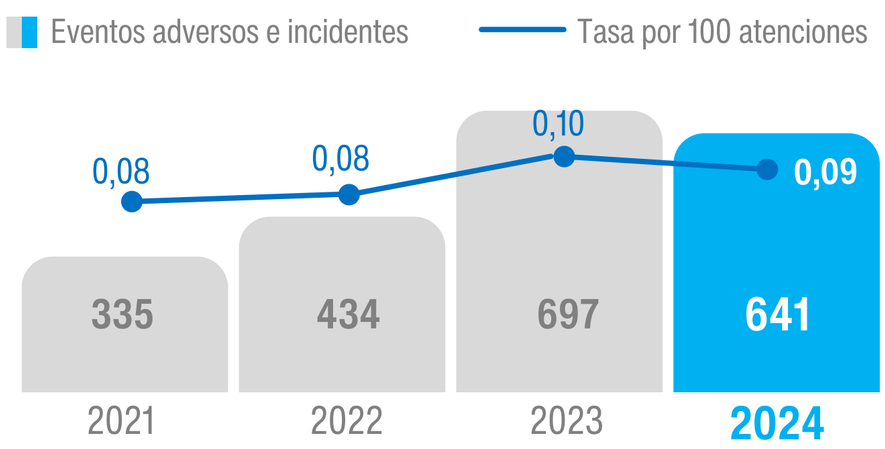
Nuestros resultados 2024

- ✔ Reducción en la tasa de eventos adversos a **0,09 por cada 100 atenciones**, consolidando una tendencia estable y controlada.
- ✔ Disminución del 8% en la cantidad de eventos adversos e incidentes respecto a 2023.

Acciones clave

- ✔ Fortalecimiento de estrategias de prevención y reporte.
- ✔ Implementación de rondas de seguridad y paciente trazador.
- ✔ Sensibilización y capacitación continua en cultura de seguridad.

Incidentes y eventos adversos



En Colombia, la tasa de eventos adversos se sitúa en 10%, mientras que en América Latina varía entre 20% y 40%. **Nuestra gestión nos mantiene muy por debajo de estos valores, asegurando una atención más segura y confiable.**

Dato curioso

Durante el año 2024, implementamos diversas estrategias para **fortalecer la cultura de seguridad de cada paciente**, optimizando nuestros procesos y asegurando una atención más segura y efectiva:

Principales logros:

Evaluación y mejora continua

- Elaboramos un informe comparativo de la Encuesta de Clima de Seguridad del Paciente 2022-2023, presentado en la Semana de Seguridad del Paciente.
- Autoevaluación de Buenas Prácticas en Seguridad del Paciente con enfoque PHVA, identificando brechas y ejecutando un plan de mejora para optimizar la seguridad en la atención

Capacitación y cultura de seguridad

- Sensibilización del personal asistencial mediante talleres prácticos sobre reporte y análisis de incidentes y eventos adversos.
- Creación de material digital enfocado en mejorar el diagnóstico en la atención de salud.

Estrategias de prevención y reporte

- Semana de Seguridad del Paciente con el lema "Diagnósticos correctos, pacientes seguros", alineada con la OMS, incluyendo conversatorios y capacitaciones.
- Resocialización del Manual de Gestión para la Atención de Víctimas de Eventos Adversos Graves, integrando su aplicación en auditorías internas.
- Implementación de lista de chequeo en auditorías internas, específica para el programa de seguridad del paciente.

Nuevas prácticas de seguridad

- Incorporamos la estrategia de prevención del cansancio en el personal de salud para reducir riesgos asociados a la fatiga.
- Desarrollamos un informe técnico-científico sobre la prevalencia de eventos adversos e incidentes (2020-2023), proporcionando información clave para la toma de decisiones.



Seguimos avanzando en la consolidación de una cultura de seguridad, aprendizaje y mejora continua, priorizando el bienestar de cada paciente, así como el de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Lograr niveles de calidad superior

Programa Humanizarte

Estamos comprometidos con una atención humanizada y de calidad, priorizando la empatía, responsabilidad, excelencia y oportunidad en cada interacción con nuestros grupos de interés. Buscamos garantizar un ambiente inclusivo y cercano, donde cada persona se sienta valorada y comprendida.

Nuestras Líneas de Acción:

Apoyarte

Acceso preferencial, apoyo continuo y gestión eficiente.

Facilitamos un acceso prioritario y diferenciado, alineando las condiciones administrativas con las necesidades del paciente, cuidadores y familiares. Brindamos acompañamiento permanente y una atención cálida y respetuosa en todo el proceso de atención.

Cuidarte

Atención personalizada, especializada y segura.

Garantizamos una gestión integral del riesgo, ofreciendo atención continua, diferenciada e integral para generar impactos positivos en la vida de nuestros pacientes, cuidadores y sus familias.

Informarte

Comunicación clara y empoderamiento.

Proporcionamos información suficiente, relevante y valiosa para fortalecer la toma de decisiones de nuestro equipo de salud, los pacientes, sus familias y el sistema de salud.

Humanizamos la atención en salud para transformar experiencias y mejorar la calidad de vida de quienes confían en nosotros.



Comunicación sobre los **Derechos y deberes**

En 2024, logramos enviar

1.234.175 mensajes

con el objetivo de fortalecer el conocimiento de nuestros pacientes sobre sus deberes y derechos. La educación proporcionada por nuestros profesionales de salud ha sido altamente valorada, reforzando nuestro compromiso con una comunicación clara y efectiva.

Principales mecanismos de comunicación

- Entrega de información personalizada
- WhatsApp y mensajes de texto
- Información en carteleras
- Plegables o impresos
- Videos informativos en pantallas
- Vía telefónica y correo electrónico
- Redes sociales
- Página web



Nuestro acompañamiento psicosocial

Entendemos la humanización en salud como un enfoque integral que abarca las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales de nuestros pacientes, sus cuidadores y familias. Reconocemos que el entorno familiar, académico y laboral juega un papel clave en la recuperación, la transición del cuidado y la autogestión.

Lograr niveles de calidad superior



Durante el 2024 realizamos **1.358 evaluaciones** del **estado situacional y psicosocial** del paciente y su entorno.

Nuestro equipo psicosocial está comprometido con:

1. Atender las necesidades mentales, emocionales, sociales y espirituales de los/las pacientes.
2. Brindar apoyo a cuidadores y familias, promoviendo su bienestar y adaptación.
3. Fortalecer la capacidad de autogestión para una mejor calidad de vida.

Atención brindada por el equipo psicosocial	2022	2023	2024
Psicología	9.717	13.658	**25.053**
Trabajo social	8.628	12.955	**17.590**



En Medicarte, buscamos que cada paciente reciba no solo un tratamiento médico de excelencia, sino también el apoyo psicosocial necesario para enfrentar su proceso de salud con dignidad, confianza y acompañamiento continuo.

Pacientes que perciben que su experiencia de atención fue humanizada:



Nuestros resultados demuestran la constancia en la calidad de nuestros servicios y el impacto positivo de nuestras estrategias en humanización de la atención en salud.

Satisfacción
de pacientes

En Medicarte, medimos continuamente la satisfacción de pacientes y clientes para garantizar una atención de calidad y generar experiencias memorables. Este proceso no solo fortalece la confianza en nuestros servicios, sino que también impulsa la mejora continua en la prestación de atención en salud. A través de este seguimiento, optimizamos tanto los procesos administrativos como clínicos, asegurando un servicio cada vez más eficiente y centrado en las necesidades de nuestra población.



Nuestro enfoque de servicio se basa en **5 principios fundamentales:**

Accesibilidad

Garantizar que los servicios estén disponibles para todos

Oportunidad

Proveer atención en el momento adecuado

Seguridad

Minimizar riesgos en cada etapa de la atención

Pertinencia

Asegurar que la atención responda a las necesidades reales

Continuidad

Mantener un seguimiento integral del proceso de atención

Lo que opinan nuestros/as pacientes **sobre la calidad de la atención**

Para comprender mejor la percepción de nuestros pacientes sobre la calidad de nuestros servicios de salud, aplicamos una encuesta realizada por una firma externa especializada. Este proceso nos permite evaluar la satisfacción y mejorar continuamente nuestra atención.



Los **indicadores clave** que medimos incluyen:

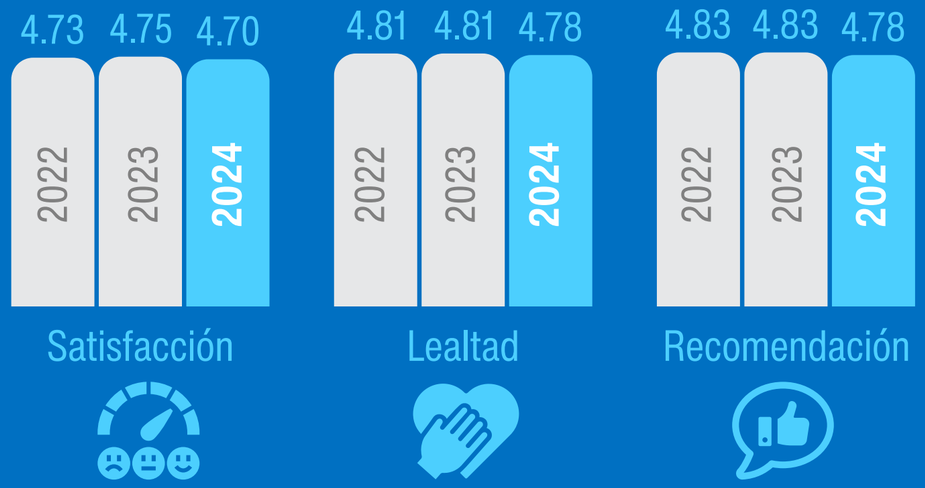
Durante el 2024, nuestros pacientes evaluaron diferentes aspectos clave de nuestra atención en salud, destacando nuestra **calidad humana, infraestructura y seguridad**.

Amabilidad	4.83
Información	4.55
Oportunidad	4.68
Seguridad de paciente	4.85
Infraestructura	4.81
Humanización	4.90
Percepción general	4.70

Un reflejo de nuestra calidad y compromiso

Gracias a nuestro compromiso con la excelencia en la atención, hemos logrado mantener un nivel de satisfacción general de 4.70, una lealtad de 4.78 y una tasa de recomendación de 4.78. Estos resultados reflejan la confianza y preferencia de quienes hacen uso de nuestros servicios.

Percepción sobre la calidad de la atención

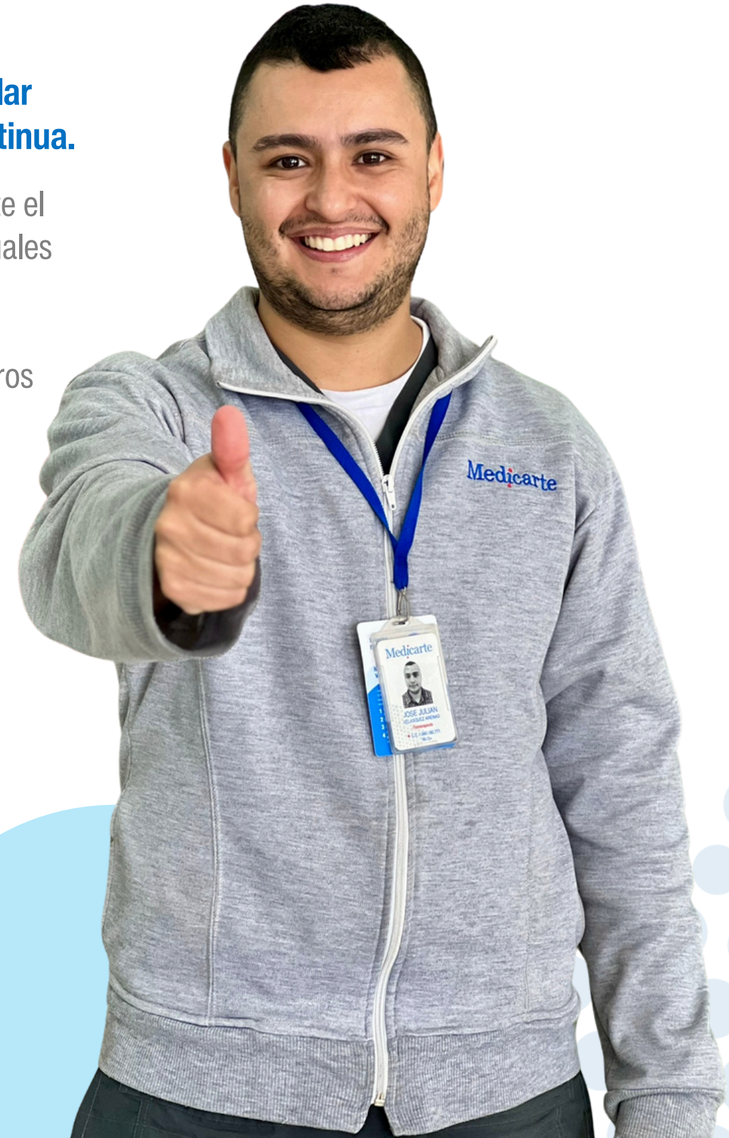


Fortaleciendo la Participación Social en Salud

Reconocemos la importancia de la participación social en salud como un pilar clave para nuestra gestión y mejora continua.

Compromiso con la escucha activa: Durante el 2024, mantuvimos nuestras reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios, brindando un espacio para conocer sus inquietudes y proporcionar información valiosa sobre nuestros servicios y procesos.

A lo largo de los años, hemos mantenido altos niveles de satisfacción, lealtad y recomendación, reflejando nuestro compromiso con la excelencia en la atención.



Escucha a nuestra población

GRI 2-25 GRI2-26

En Medicarte, nos comprometemos con una gestión efectiva y transparente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS), permitiéndonos comprender de manera detallada las expectativas y experiencias de las personas a quienes atendemos.



Durante el 2024, logramos consolidar un proceso ágil y oportuno para la atención de PQRS, alcanzando una tasa de **13,64 PQRS por cada 10.000 atenciones**.

Este indicador nos ayuda a identificar oportunidades de mejora y a fortalecer la calidad del servicio, asegurando una experiencia centrada en cada paciente y sus necesidades.

Principales canales:

Nuestro personal	Buzones	Portal Web	Redes sociales
Atención directa y personalizada en nuestras sedes	Espacios físicos destinados para la recolección de PQRS	Plataforma digital donde los usuarios pueden registrar sus peticiones	Canales de comunicación abiertos para recibir comentarios y sugerencias

Estos medios garantizan una gestión efectiva de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, fortaleciendo la calidad del servicio y la experiencia de cada paciente.

Experimentamos un incremento del **48%** en las peticiones y solicitudes de información, lo que indica un mayor interés por parte de los usuarios en conocer más sobre nuestros servicios.



Tipo PQRS	2023	# 2024	%
Felicitaciones o agradecimientos	879	829	14%
Quejas o reclamos	3.664	3.855	64%
Sugerencias	226	178	3%
Peticiones	889	1.134	19%
Solicitudes de información	29	49	1%
TOTAL	**5.687**	**6.045**	**100%**

Tipo PQRS

1.881	Riesgo simple
140	Riesgo prioritario
3	Riesgo vital

*Estos resultados reflejan **nuestro compromiso con la excelencia** en la atención y nos motivan a seguir fortaleciendo la experiencia, la interacción y el empoderamiento de cada paciente.*

Programa de **Auditoría** y **Mejoramiento**

GRI 3-3

Programa de **Mejoramiento de la Calidad** (PAMEC)

En Medicarte, impulsamos la mejora continua a través de estrategias de evaluación y optimización de nuestros procesos, garantizando estándares de calidad superiores en la atención en salud.

Estrategias implementadas:

- Auditorías internas y externas
- Autoevaluaciones y auditorías a terceros
- Verificación de habilitación y Centros de Referencia
- Semana de la Seguridad del Paciente: espacio de aprendizaje y mejora en la atención

Nuestros principios rectores

- **Promoción del autocontrol** y la responsabilidad individual
- **Enfoque preventivo** para minimizar riesgos en la atención
- **Confianza y respeto** como base de nuestra cultura organizacional
- **Sencillez y confiabilidad** en cada proceso
- **Validez en la información** y en la toma de decisiones



*Nuestro **PAMEC** guía a nuestro equipo hacia la excelencia en la atención, alineándose con nuestro objetivo de acreditación en salud y asegurando un entorno seguro y eficiente para nuestra población.*

Lograr niveles de calidad superior

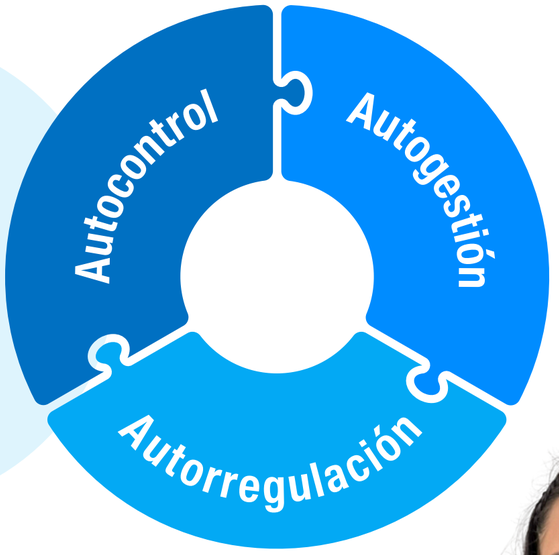
Programa de **Auditoría Clínica**

Impulsando la calidad y seguridad en la atención

En Medicarte, la auditoría clínica es fundamental para garantizar la calidad en la atención, optimizando procesos clínicos y administrativos. Evaluamos procedimientos, historias clínicas y diagnósticos para mejorar la seguridad del paciente, la eficiencia en el uso de recursos y la efectividad de los tratamientos.

Además, este proceso impulsa la formación continua del personal, promoviendo mejores prácticas y asegurando la adherencia a protocolos clínicos. Con un **enfoque centrado en cada paciente**, la auditoría clínica fortalece la toma de decisiones y contribuye a la transformación sostenible de nuestros servicios de salud.

El **modelo de Auditoría de Gestión Clínica** tiene como objetivo optimizar los procesos internos, enfocándose en el fortalecimiento de tres pilares fundamentales:



Principales estrategias ejecutadas en 2024

- Optimización del software de historia clínica, integrando variables estratégicas para fortalecer el seguimiento de cohortes.
- Evaluación de adherencia a guías de práctica clínica, calidad en los registros y continuidad en modelos de atención estandarizados.
- Participación en Staff clínicos, con un enfoque integral en la gestión del riesgo clínico, psicosocial y farmacoterapéutico, con el fin de mejorar tratamientos.
- Expansión del alcance de auditoría, incorporando nuevas especialidades dentro de la organización.



Logros alcanzados en 2024

- ✔ Optimización del sistema de información, adaptándolo a las necesidades clínicas y normativas.
- ✔ Mantenimiento de altos niveles de adherencia a las guías de práctica clínica priorizadas, garantizando calidad en la atención.
- ✔ Interoperabilidad mejorada entre los sistemas de información, favoreciendo la continuidad y eficiencia en la atención a pacientes.

Nuestros **retos** para el 2025

- Optimizar y fortalecer los procesos de seguimiento estandarizados, asegurando la mejora continua en las métricas de desempeño.
- Liderar comités organizacionales, impulsando la implementación de estrategias de mejora y alineación con los objetivos institucionales.
- Mantener auditoría diaria en eventos de atención prioritaria, mitigando riesgos operacionales y fortaleciendo la seguridad de pacientes.
- Actualizar y mejorar el software de historia clínica, optimizando la gestión clínica y la toma de decisiones.

En Medicarte, seguimos evolucionando para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia en cada proceso, consolidando nuestra auditoría clínica como un motor clave en la excelencia asistencial.



Excelencia

Innovamos constantemente y sobregestionamos cada proceso para alcanzar los más altos estándares en resultados terapéuticos, superando las expectativas de nuestros pacientes y clientes

Sobregestionar *los detalles*

En Medicarte, nuestros modelos de atención están diseñados para garantizar una gestión integral del riesgo en salud, enfocándonos en obtener los mejores resultados y desenlaces clínicos. Nos comprometemos a **sobregestionar cada detalle del proceso asistencial**, asegurando no solo la calidad y seguridad en la atención, sino también aportando valor y generando experiencias memorables para nuestros pacientes y demás grupos de interés.



Estrategia sostenibilidad FEMSA	Objetivos priorizados	Objetivos estratégicos	Temas materiales
Nuestra COMUNIDAD	3 Salud y bienestar 16 Paz y justicia e instituciones sólidas	Sobregestionar los detalles	Seguridad del paciente Gestión del conocimiento, innovación e investigación

Generamos espacios de innovación, desarrollo y conocimiento, con el propósito de ofrecer a la comunidad servicios de salud de alta calidad, garantizando atención segura, eficiente y humanizada



En Medicarte, Innovamos para Transformar la Salud

Fieles a nuestro propósito, fortalecemos la gestión del riesgo individual, promoviendo que cada paciente establezca un **plan de vida basado en el conocimiento de su condición clínica**. Este enfoque impulsa el **empoderamiento, la resiliencia y el equilibrio en su vida diaria**, mejorando los resultados en salud y reduciendo complicaciones.

Características que definen **nuestra atención**

Brindamos atención integral y de calidad, basada en principios que garantizan el bienestar y la seguridad de nuestros pacientes. Nos distinguimos por:

- **Empatía:** Priorizamos el trato humano y cercano.
- **Responsabilidad:** Actuamos con compromiso y ética.
- **Eficiencia:** Optimizamos recursos para una atención oportuna.
- **Seguridad:** Aplicamos estrategias que minimizan riesgos.
- **Gestión del riesgo:** Priorizamos la prevención y el control de enfermedades.
- **Pertinencia:** Adaptamos nuestros servicios a las necesidades de cada paciente.
- **Costo-efectividad:** Garantizamos tratamientos de alto valor con eficiencia económica.

Nuestras acciones se sustentan en evidencia científica, guías de práctica clínica y procesos estandarizados, garantizando la excelencia clínico-administrativa y el bienestar a largo plazo.

Sobregestionar los detalles

Gestion **Integral** del riesgo en salud

En Medicarte, nuestra gestión clínica se basa en el **empoderamiento, la autogestión, la resiliencia y el establecimiento de objetivos terapéuticos**, garantizando una atención personalizada y adaptada a cada paciente.

Nos enfocamos en el **riesgo clínico, psicosocial y farmacoterapéutico**, desarrollando y evaluando continuamente nuestros programas y modelos de atención. A través de la farmacoterapia avanzada y la gestión integral del riesgo, buscamos obtener los mejores resultados en salud, asegurando calidad, seguridad, bienestar y experiencias para nuestros pacientes.

Entregamos servicios de salud diferenciales y centrados en las personas

Abordamos cada necesidad con un enfoque integral y transdisciplinario, nuestro modelo de atención incluye:

Educación y comunicación en salud

Para empoderar a pacientes y cuidadores

Gestión y auditoría clínica

Garantizando calidad y seguridad en los servicios

Atención transdisciplinaria

Asegurando una gestión coordinada y efectiva

Suministro y administración de medicamentos

Con altos estándares de seguridad

Articulación con aseguradoras

Para fortalecer la continuidad del cuidado

Gestión del conocimiento

Promoviendo la innovación y la excelencia en la atención

Gestión del riesgo en salud

Priorizando la prevención y el control de enfermedades

Nuestra población

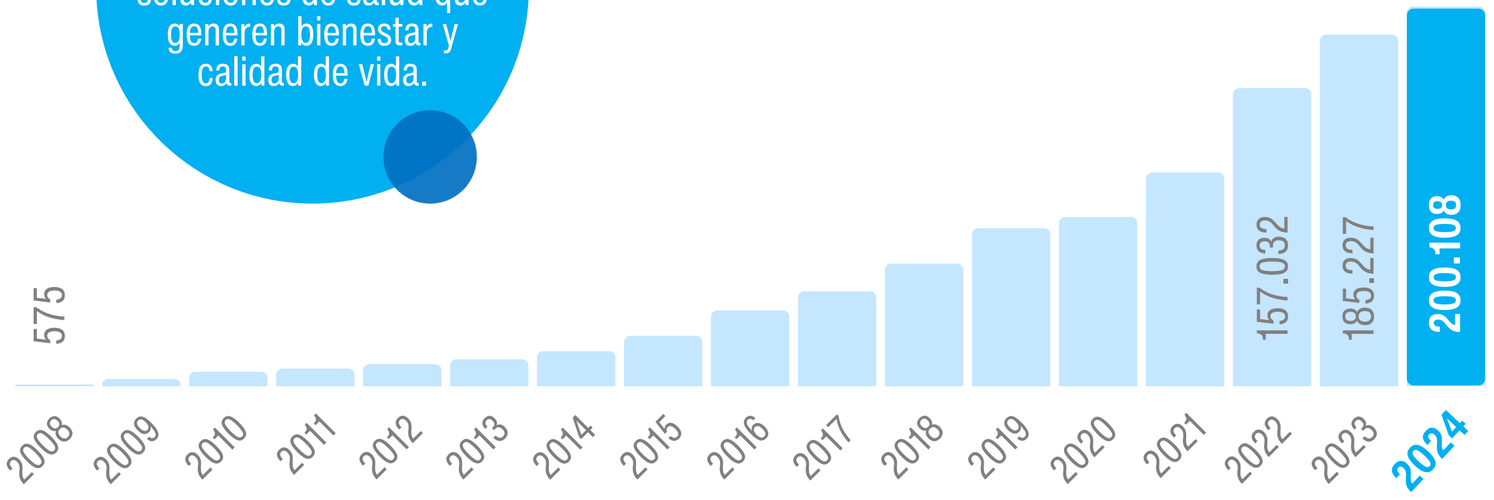
GRI 2-6 GRI 416-1

En 2024, brindamos atención a **200.108 personas** en todo el país, reflejando un crecimiento del 8% en comparación con el año anterior. Este logro ha sido posible gracias al fortalecimiento de nuestras relaciones con los clientes, basadas en:

- **Gestión clínica de excelencia** para optimizar la atención.
- **Escucha activa** a las necesidades de pacientes, cuidadores y aseguradores.
- Un **enfoque integral y holístico**, garantizando una atención centrada en la persona.
- **Mayor adherencia** al tratamiento y cumplimiento de recomendaciones clínicas.

En Medicarte, seguimos comprometidos en ofrecer soluciones de salud que generen bienestar y calidad de vida.

Evolución de nuestra población

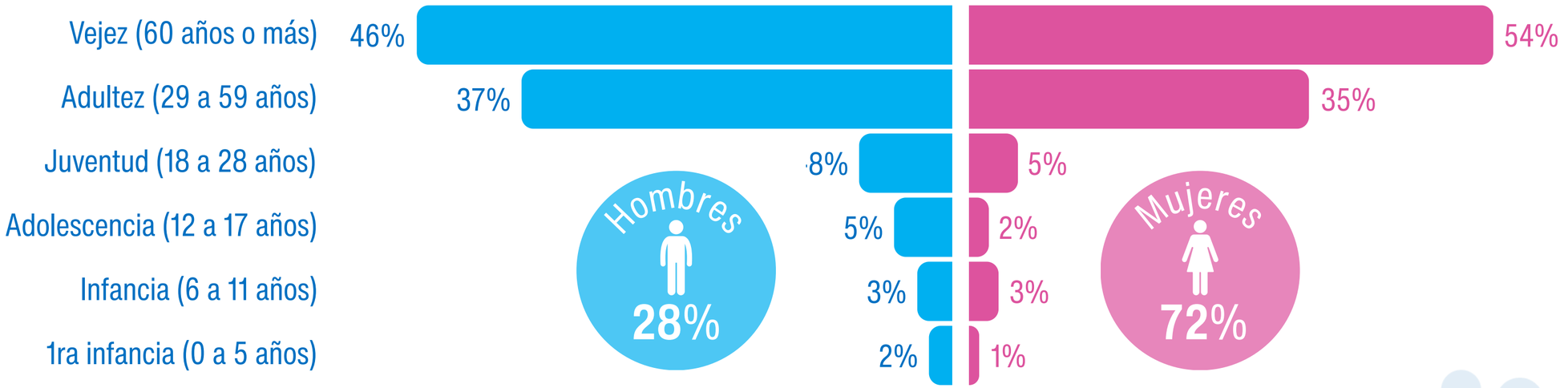


Nos comprometemos a brindar una atención integral y humana, entendiendo que cada paciente es único y que su bienestar está influenciado por su entorno familiar, laboral y social. Por ello, ***analizamos de manera holística sus necesidades y redes de apoyo, adaptando nuestro cuidado a cada etapa de su vida****. De esta manera, afrontamos juntos los retos que presentan sus condiciones clínicas, acompañándolos con calidez y compromiso en su camino hacia una mejor calidad de vida.*

El 72% de nuestra población atendida son mujeres y el 52% tiene 60 años o más, seguido de un 42% que se encuentra en el rango de 18 a 59 años. Solo el 6% corresponde a menores de edad. Este comportamiento es consistente con las características epidemiológicas de muchas enfermedades crónicas, donde se ha documentado que ciertas patologías presentan mayor incidencia en mujeres, como las enfermedades autoinmunes.

Este perfil poblacional nos reta a desarrollar estrategias diferenciadas que mejoren la gestión del riesgo y optimicen los resultados en salud, garantizando una atención adaptada a las necesidades específicas de cada grupo etario.

*Nos enfocamos en **fortalecer la adherencia al tratamiento y la autogestión de las personas a quienes atendemos**, brindándoles las herramientas y el acompañamiento necesario **para que asuman un rol activo** en el manejo de su salud.*



Sobregestionar los detalles

El **83%** de pacientes se concentran en: **Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga,** consolidándose como las principales ciudades de cobertura.



La **tasa de crecimiento** promedio a nivel nacional en 2024 fue del 18%, sin embargo, varias ciudades experimentaron un crecimiento superior, evidenciando una mayor demanda y fortalecimiento de la gestión en estas zonas:

- Tunja (+52%), Barrancabermeja (+46%), Villavicencio (+309%), Cajicá (+38%) y Montería (+355%) han sido las ciudades con el mayor crecimiento porcentual, indicando una exitosa estrategia de expansión y captación de pacientes.
- Rionegro (+23%), Cartagena (+21%) y Manizales (+16%) también han mostrado incrementos importantes, lo que sugiere una consolidación del modelo de atención en estas áreas.
- Ciudades como Cali (+9%), Barranquilla (+6%) y Pereira (-2%) han mantenido una cobertura estable con ligeras variaciones.

	2022	2023	2024		%Crec*
Bogotá	90.265	105.949	118.326	59,1%	12%
Medellín	29.714	29.661	28.039	14,0%	-5%
Cali	8.571	11.163	12.177	6,1%	9%
Bucaramanga	5.314	8.029	7.511	3,8%	-6%
Barranquilla	5.292	5.911	6.246	3,1%	6%
Pereira	4.436	5.519	5.428	2,7%	-2%
Rionegro	2.333	3.769	4.636	2,3%	23%
Manizales	2.640	3.089	3.575	1,8%	16%
Armenia	2.293	3.059	2.928	1,5%	-4%
Cartagena	1.874	2.295	2.786	1,4%	21%
Tunja	683	1.194	1.814	0,9%	52%
Barrancabermeja	959	1.082	1.580	0,8%	46%
Ibagué	941	1.603	1.560	0,8%	-3%
Apartadó	975	1.191	1.166	0,6%	-2%
Popayán	669	1.186	1.160	0,6%	-2%
Villavicencio	0	129	527	0,3%	309%
Cajicá	73	367	508	0,3%	38%
Montería	0	31	141	0,1%	355%

**Variaciones con respecto a 2023*

El crecimiento en nuevas zonas geográficas responde a una estrategia efectiva de identificación y diagnóstico temprano, en colaboración con los clientes. Si bien la concentración de pacientes sigue siendo alta en las principales ciudades, el aumento en regiones intermedias y emergentes ***sugiere una expansión del acceso a la atención especializada****.*

El **90%** de nuestra población se concentra en los clientes: **Aliansalud EPS, EPS Sura, Sanitas EPS (Convenio Cruz Verde) y Compensar EPS.** El crecimiento de la población atendida en 2024 ha sido impulsado por aseguradoras como Compensar EPS, Nueva EPS y Ecopetrol, lo que refleja la efectividad de nuestras estrategias de gestión clínica y financiera.

Estrategias implementadas para la continuidad y el crecimiento:

- **Gestión clínica basada en objetivos terapéuticos**, analizando el riesgo clínico, psicosocial y farmacoterapéutico para optimizar el uso de tecnologías en salud.
- **Contratación con riesgo compartido y pagos fijos**, asegurando sostenibilidad financiera y predictibilidad en la gestión de recursos.
- **Seguimiento colaborativo con clientes**, monitoreando de manera conjunta los resultados clínicos y administrativos.
- **Educación continua a profesionales, pacientes y cuidadores**, promoviendo el empoderamiento y la adherencia al tratamiento.
- **Modelos de atención alineados con la evidencia científica** y validados con el equipo clínico.
- **Uso adecuado de tecnologías en salud**, optimizando terapias y asegurando eficiencia en la atención.

	2022	2023	2024		%Crec*
Aliansalud EPS	59.340	66.370	72.376	36,2%	9%
EPS Sura	56.267	65.811	67.356	33,7%	2%
Sanitas EPS (Sup. CV)**	20.226	28.142	21.280	10,6%	-24%
Compensar EPS	6.517	9.343	19.839	9,9%	112%
Otros	37	5711	6.241	3,1%	9%
Ecopetrol	3.019	3.371	4.179	2,1%	24%
SOS EPS	2.017	2.787	3.262	1,6%	17%
Nueva EPS	476	1159	2.519	1,3%	117%
Famisanar EPS	8.349	1.703	2.217	1,1%	30%
EPM	420	413	419	0,2%	1%
Univalle	197	240	257	0,1%	7%
F. Militares	132	139	163	0,1%	17%
Comfenalco Valle	35	38	0	0,0%	-100%

**Variaciones con respecto a 2023*
*** Sup CV: aplicación supervisada convenio Cruz Verde*

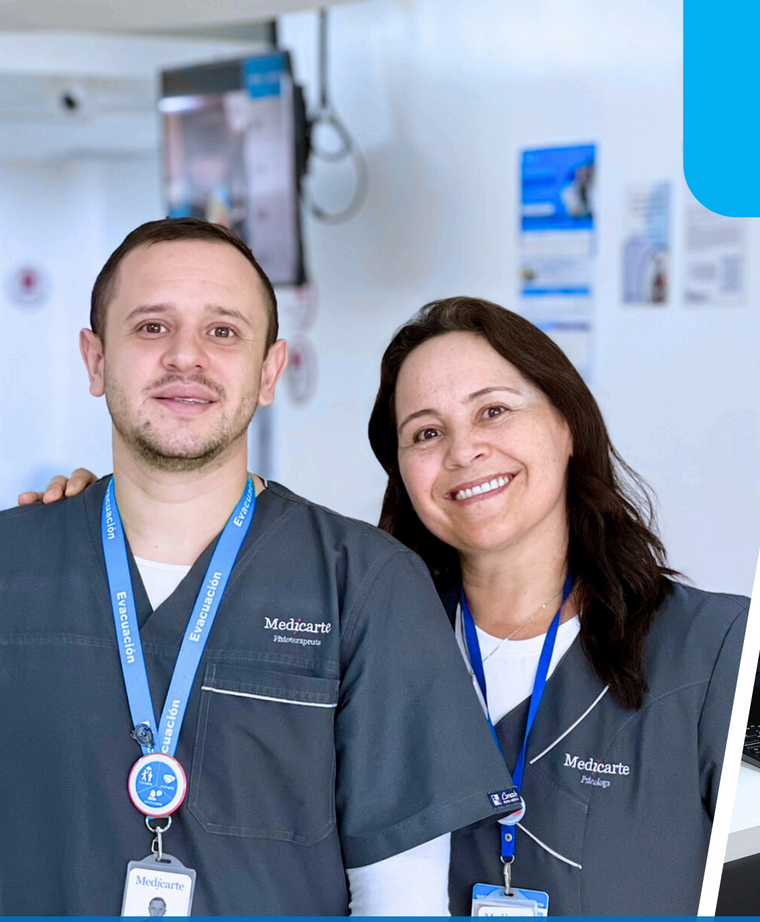
Durante el 2024, los programas de **enfermedades infecciosas, huérfanas y psoriasis** han experimentado un crecimiento significativo, superando la media nacional. Este incremento refleja la confianza de pacientes y aseguradores, así como una gestión clínica óptima y enfocada en resultados, validando la efectividad de nuestras estrategias y modelos de atención.

- Trastornos hereditarios de la coagulación
- Enfermedades desmielinizantes
- Enfermedades dermatológicas
- Talla baja
- Oncología
- Hipertensión pulmonar y asma severa
- Capitación de medicamentos
- Artropatías autoinmunes
- Enfermedades huérfanas y ultrahuérfanas
- Hepatitis C
- Osteoporosis
- VIH
- Nutriciones y complementos alimentarios

	2022	2023	2024		%Crec*
Otras	92.873	119.790	118.340	59,1%	-1%
Osteoporosis	24.944	21.758	29.282	14,6%	35%
Autoinmunes	20.528	25.547	27.417	13,7%	7%
Psoriasis	3.987	4.731	9.034	4,5%	91%
Enf. Huérfanas	3.827	3.223	4.919	2,5%	53%
Esclerosis	2.254	2.352	3.160	1,6%	34%
Talla Baja	2.932	2.927	3.087	1,5%	5%
T. Hereditarios Coagulación	4.575	2.873	2.520	1,3%	-12%
Hepatitis C	465	767	1.118	0,6%	46%
Oncología	595	1.300	1.008	0,5%	-22%
VIH	52	50	223	0,1%	346%

**Variaciones con respecto a 2023*

Nuestros DIFERENCIADORES



Nuestra **Gente**

Contamos con un equipo humano altamente capacitado y comprometido con la atención centrada en cada paciente.



Nuestros **Modelos**

Implementamos modelos de atención innovadores, basados en evidencia, que optimizan el manejo de enfermedades crónicas y huérfanas.



Nuestra **Gestión**

Priorizamos la eficiencia operativa y la mejora continua para garantizar un servicio de calidad y resultados en salud.



Nuestros **Aliados**

Construimos relaciones estratégicas con actores clave del sistema de salud para fortalecer la atención y el acceso a tratamientos.

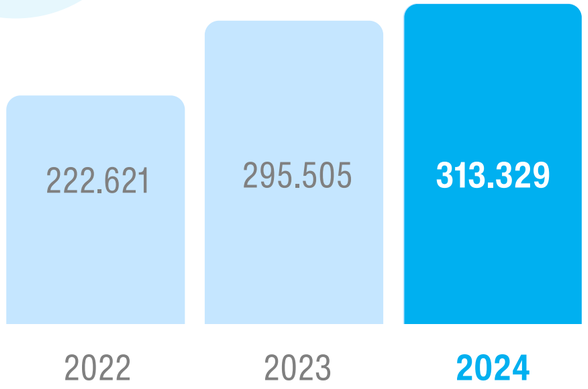
Nuestras Atenciones en salud

GRI 2-6 GRI 416-1

Durante el 2024, el equipo de salud realizó **312.329 atenciones**, reflejando un crecimiento del 6% en comparación con el año anterior. Este aumento se debe principalmente a la consolidación de los programas de atención y la optimización del modelo convenido con los clientes.

El crecimiento en la atención de especialistas refleja la evolución de los modelos de atención hacia una gestión más focalizada en patologías específicas y complejas y una mayor demanda de servicios de alto nivel.

Atenciones por nuestro equipo de salud



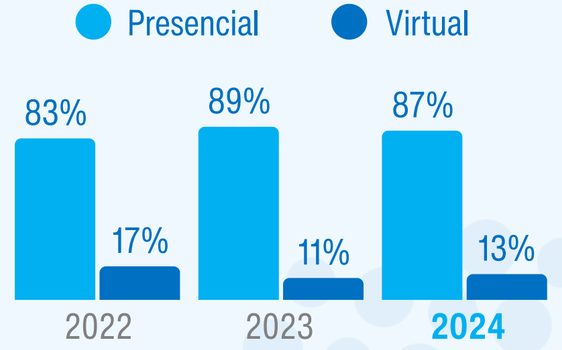
	2022	2023	2024		%Crec*
Especialistas	65.248	85.046	106.503	34,1%	25%
Profesionales Apoyo	64.878	95.287	99.097	31,7%	4%
Medicina General	47.744	54.860	54.967	17,6%	0%
Q. Farmacéutico/a	40.730	56.481	48.654	15,6%	-14%
Odontología	4.021	3.831	3.108	1,0%	-19%

**Variaciones con respecto a 2023*

La consulta virtual sigue siendo un canal clave para garantizar el acceso a la atención en salud de pacientes con enfermedades crónicas, permitiendo:

- Continuidad en el tratamiento sin necesidad de desplazamientos.
- Mayor seguridad en la atención de pacientes con movilidad reducida o condiciones que requieren seguimiento remoto.
- Optimización del tiempo de atención, reduciendo tiempos de espera.

Tipo de consulta

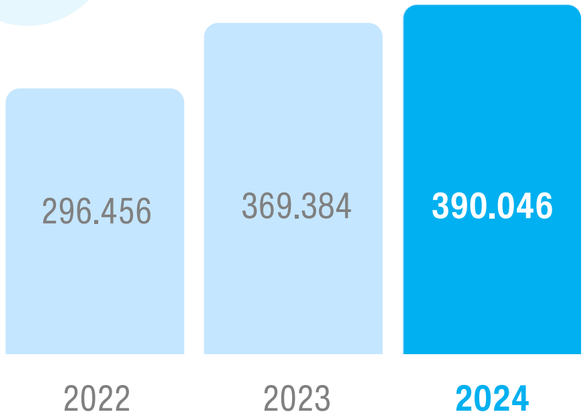


Aplicaciones de medicamentos

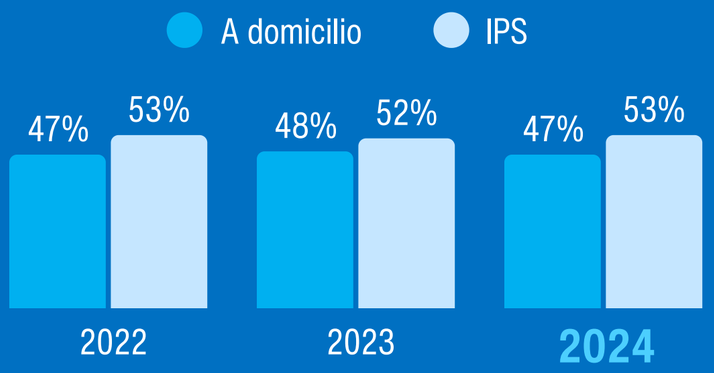
Se realizaron un total de **390.046 aplicaciones de medicamentos** en 2024, lo que representa un aumento del 6% respecto al año anterior. En promedio, se realizaron **32.504 aplicaciones mensuales**, con un enfoque predominante en enfermedades autoinmunes, osteoporosis y psoriasis, que representaron el 63% del total de aplicaciones.

Asimismo, se evidencia una estabilidad en la distribución entre aplicaciones en IPS (53%) y a domicilio (47%), manteniendo la tendencia de los últimos años. En cuanto a la vía de administración, la subcutánea sigue siendo la más utilizada, representando el 72%, mientras que la administración intravenosa se mantiene en 24%.

Aplicaciones



Lugar de aplicación



Las aplicaciones a domicilio han sido clave para fortalecer la adherencia al tratamiento, brindando comodidad, seguridad y continuidad en la atención.

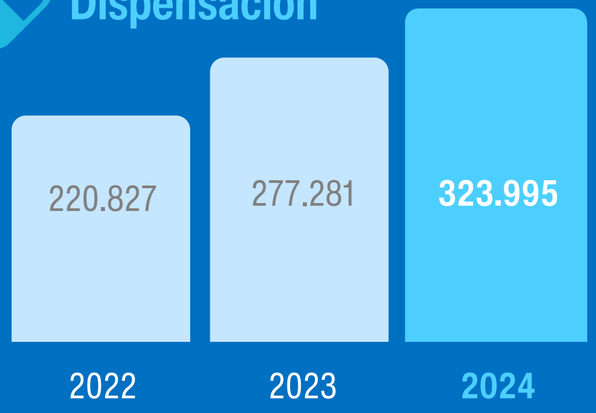


Dispensación de medicamentos

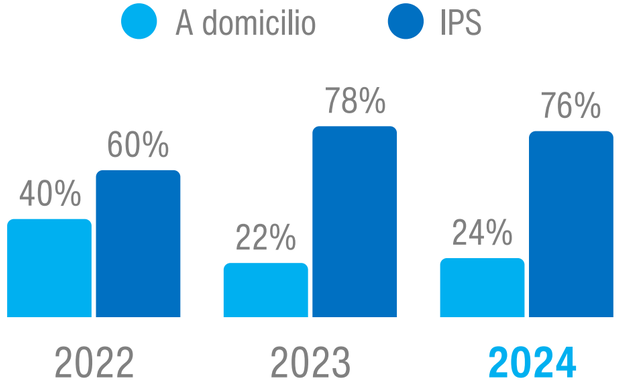
El crecimiento en la dispensación de medicamentos durante el 2024, con un **incremento del 17%** en comparación con el año anterior, refleja el impacto positivo de las estrategias implementadas para fortalecer los convenios con nuestros clientes y mejorar el seguimiento de la adherencia al tratamiento.

La dispensación a domicilio, que representa el **24%,** sigue siendo un mecanismo clave para garantizar acceso oportuno a los medicamentos y facilitar la autogestión de los pacientes.

Dispensación



Lugar de dispensación



Aseguramos el acceso oportuno y seguro a los medicamentos, brindando información clara y educación sobre su uso adecuado y la identificación de signos de alarma. Además, hemos fortalecido estrategias para la continuidad y optimización de la dispensación domiciliaria, garantizando mayor comodidad, adherencia al tratamiento y una mejor calidad de vida para las personas que atendemos.

Impulsamos continuamente nuestra transformación digital para mejorar la accesibilidad, optimizar la experiencia del paciente y brindar una atención más cercana, ágil y eficiente.



Nuestros modelos de atención en salud

En Medicarte, brindamos una atención en salud **cercana, segura y de calidad**, centrada en las personas y en su bienestar integral. Nos esforzamos por ofrecer un servicio que, además de cumplir con **altos estándares técnico-científicos**, mantenga siempre un enfoque humano y empático, garantizando procesos que fomenten la **adherencia y el logro de objetivos terapéuticos**.

Nuestra estrategia de gestión del riesgo en salud, se enfoca en cuatro pilares fundamentales:

Promover la salud, mediante acciones preventivas y educativas que fomenten hábitos de vida saludables.

Optimizar la gestión clínica, garantizando diagnósticos tempranos y tratamientos oportunos.

Prevenir y tratar complicaciones, reduciendo riesgos y mejorando la adherencia a los tratamientos.

Facilitar la rehabilitación, para recuperar la funcionalidad y mejorar la calidad de vida de los pacientes.

Este modelo integral nos permite ofrecer una ***atención centrada en la persona****, con un enfoque humanizado y basado en la evidencia.*

A través de nuestro modelo de gestión del riesgo, brindamos ***atención integral y personalizada, abordando los aspectos clínico, psicosocial y farmacoterapéutico*** *para mejorar la calidad de vida del paciente y fortalecer su confianza en el proceso de cuidado.*



Sobregestionar los detalles

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
	0,7%	56,8%	21%	20,9%	0,4%
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*

Siguiendo el propósito del **Modelo de Cuidados Crónicos**, trabajamos para mejorar la calidad de vida de los pacientes con condiciones crónicas, impulsando el empoderamiento a través del conocimiento y la resiliencia en el manejo de su condición. A la par, preparamos un equipo clínico proactivo y coordinado, asegurando una atención integral y humanizada que favorece el logro de las metas en salud.



Nuestros **retos** para el 2025

- Adaptarnos a los ajustes normativos del sistema de salud, asegurando la continuidad y calidad en la atención.
- Mantener nuestro compromiso con el cuidado integral del paciente crónico.
- Fortalecer la alineación y trabajo en equipo para alcanzar nuestras metas organizacionales.
- Garantizar resultados clínicos óptimos, priorizando la calidad y seguridad en la atención.

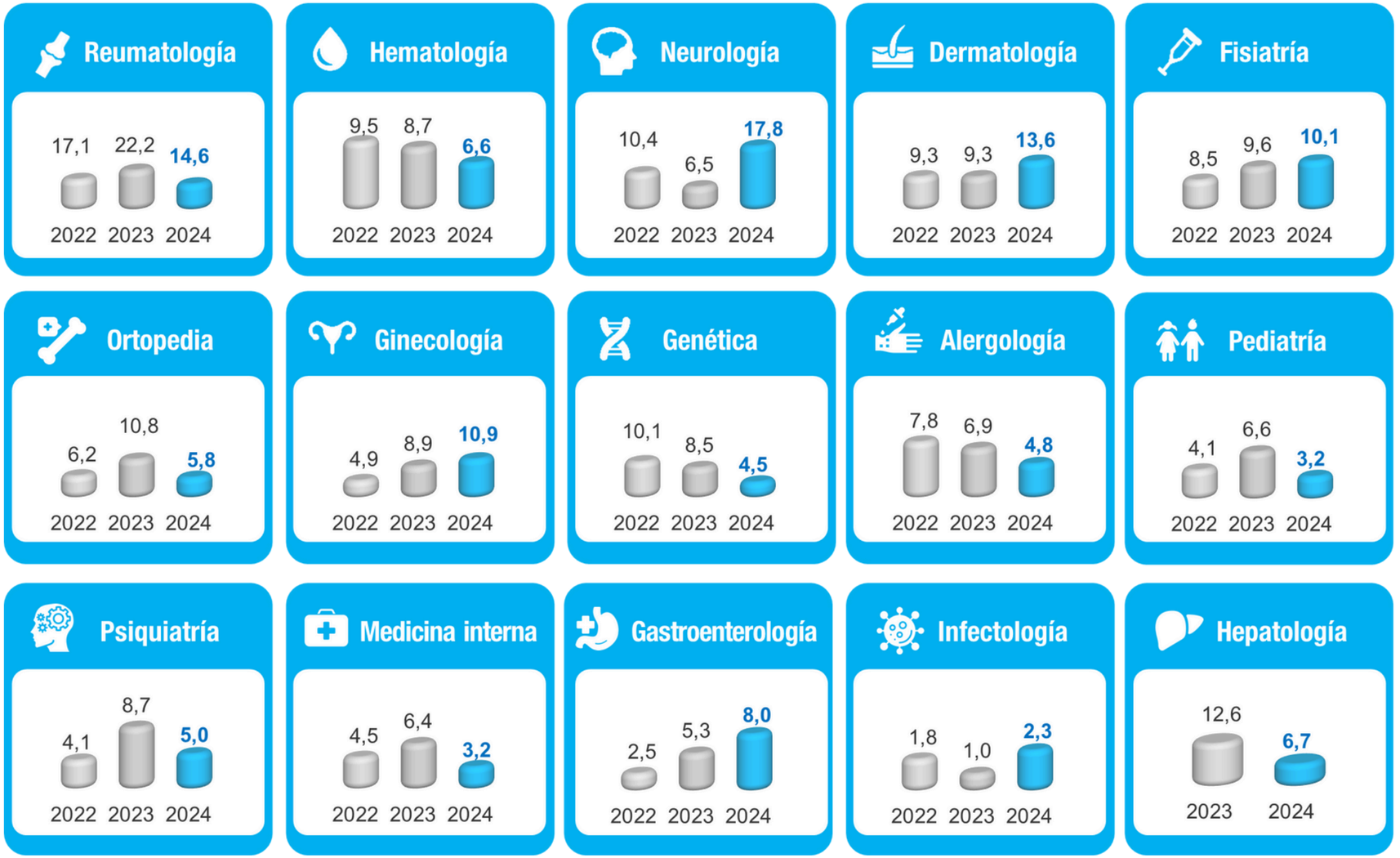
Resultados
de nuestros
Programas Especiales

GRI 2-6 GRI 416-1

Oportunidad
en la atención

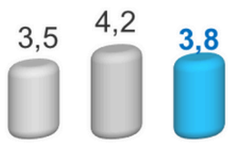
Garantizamos la asignación de la primera consulta en el menor tiempo posible, asegurando acceso oportuno y efectivo a la atención en salud.

Especialidades

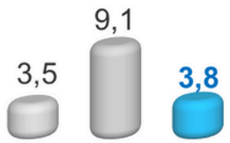


Profesionales de apoyo

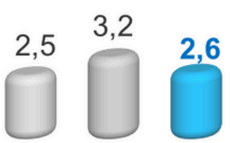
Medicina General



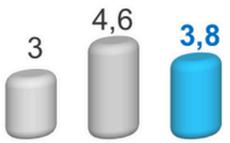
Odontología



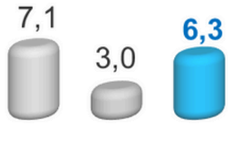
Q. Farmacéutico/a



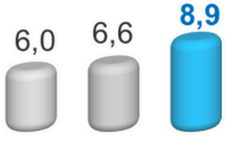
Fisioterapia



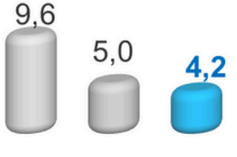
Psicología



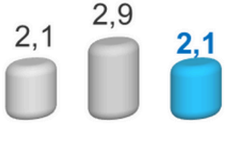
Nutrición



Neuropsicología



Trabajo social





Cobertura integral
en patologías crónicas y huérfanas



Más de
200.000
pacientes tratados anualmente, proporcionando tratamientos especializados y personalizados.

El **79%**
de pacientes se mantienen en el **objetivo terapéutico** en las enfermedades tratadas

El **75%**
de pacientes con enfermedades crónicas y complejas logran una mejora significativa en su **calidad de vida demostrando un impacto de sus tratamientos.**

*Estos logros son el resultado del enfoque basado en **evidencia, innovación y atención personalizada**.*

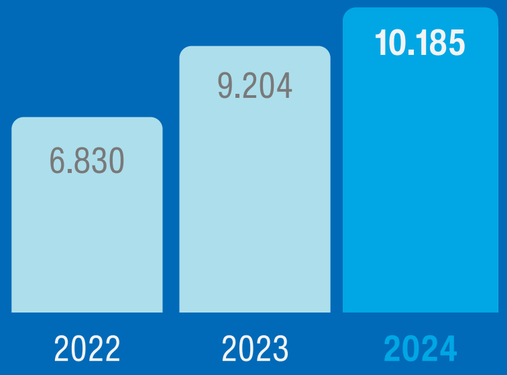


Programa de Artritis Reumatoide

En 2024, la población bajo nuestra gestión alcanzó los **10.185 pacientes**, lo que representa un crecimiento del 11% respecto al año 2023. Este incremento es un reflejo del reconocimiento y la confianza de nuestros pacientes y aseguradores en la efectividad de nuestras estrategias de manejo integral de la enfermedad.

A nivel nacional, según el informe de la Cuenta de Alto Costo (CAC) 2023, en Colombia se registraron 139.857 personas diagnosticadas con AR. De este total, **7,3% de pacientes** estaban bajo nuestro cuidado, consolidándonos como un actor clave en la atención y el seguimiento de esta patología crónica.

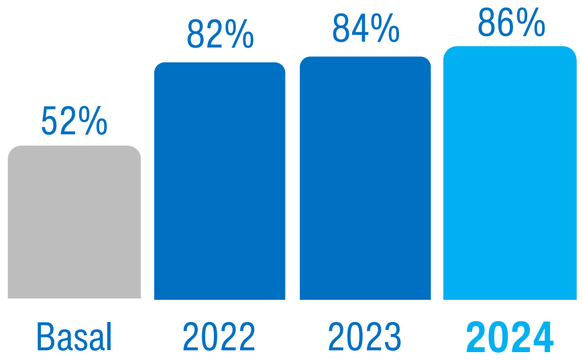
Crecimiento Población



El impacto de nuestro modelo de atención se refleja en los indicadores de control de la enfermedad:

- En 2024, **el 86% de los pacientes alcanzaron el objetivo terapéutico**, logrando remisión o baja actividad de la enfermedad. Esto representa una mejora del 2% frente al año anterior, consolidando nuestra capacidad para garantizar mejores desenlaces en salud.
- Además, **el 77% de los pacientes reportaron mantener una buena calidad de vida** en relación con su enfermedad, lo que evidencia el impacto positivo de nuestro enfoque en el bienestar integral del paciente.
- El **2% de los pacientes en terapia biológica** ingresaron a un protocolo de optimización del tratamiento, buscando mantener la eficacia clínica con un uso racional de los recursos.
- El **89% de los pacientes en optimización lograron mantenerse dentro del objetivo terapéutico**, lo que no solo mejora su pronóstico, sino que también contribuye a la **sostenibilidad del sistema de salud** al reducir la progresión de la enfermedad y la necesidad de tratamientos de alto costo.

DAS-28 en objetivo terapéutico





Programa de Trastornos Hereditarios de la Coagulación

En 2024, experimentamos un **crecimiento significativo del 28%**, pasando de 1.379 pacientes en 2023 a 1.699 en 2024. Este incremento se debe principalmente a la integración de nuevos pacientes provenientes de un nuevo convenio, consolidando nuestro liderazgo en la atención de estas condiciones.

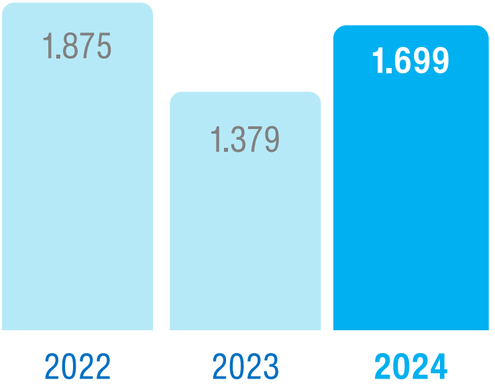
De acuerdo con la caracterización de nuestra población:

- 50% tiene Enfermedad de Von Willebrand (EvW).
- 37% presenta hemofilia.
- 4% son portadoras de hemofilia.
- 9% tienen otras deficiencias de la coagulación.

Entre los pacientes con hemofilia, se evidencia la siguiente distribución:

- Hemofilia A (80% del total): 25% leve, 17% moderada, 59% grave.
- Hemofilia B (20% del total): 33% leve, 23% moderada, 44% grave.

Crecimiento Población



A nivel nacional, según el informe de la Cuenta de Alto Costo (CAC) 2024, en Colombia se reportaron **6.948 personas con THC**, de las cuales el 24% están bajo nuestra gestión. En el caso específico de hemofilia, de los **3.269 pacientes identificados en el país, el 19% reciben atención dentro de nuestro programa**, ratificando nuestra posición como un referente en el manejo integral de esta patología.

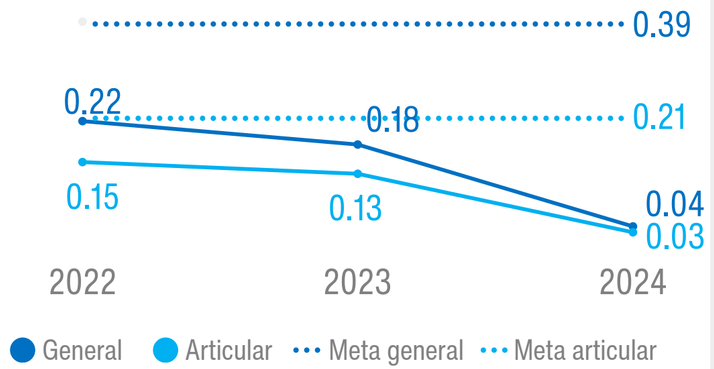


Nuestro enfoque basado en evidencia ha permitido mejorar el control de la enfermedad y la calidad de vida de los pacientes:

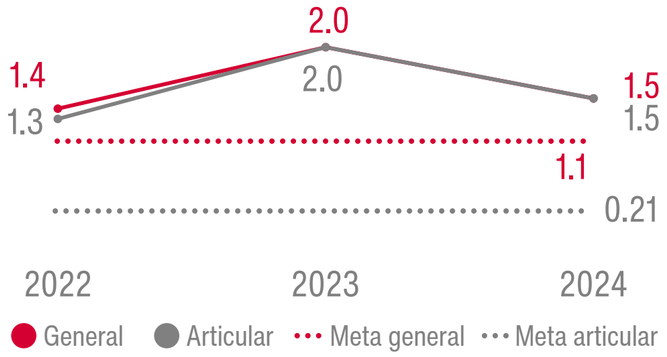
- En 2024, **la tasa de sangrado general se redujo a 0,03**, superando ampliamente la meta establecida. En cuanto a sangrado articular, **se alcanzó un mínimo histórico de 0,04**, por debajo del umbral objetivo. Estos resultados reflejan la efectividad de la profilaxis en la prevención de episodios hemorrágicos y la mejora en la adherencia terapéutica.

- Se logró reducir la tasa de sangrado general a 1,5 en 2024, **acercándonos a la meta de 1,1.** En cuanto a sangrado articular, el **indicador descendió a 1,5**, lo que refleja un avance en el control de episodios hemorrágicos en esta población de mayor complejidad. Si bien hubo un incremento en 2023 debido a la transición y optimización terapéutica, las estrategias implementadas han permitido una mejora significativa en 2024.

Tasa de sangrado espontánea en pacientes con hemofilia en profilaxis SIN INHIBIDORES



Tasa de sangrado espontánea en pacientes con hemofilia CON INHIBIDORES alta respuesta



Para continuar fortaleciendo el manejo individualizado de los pacientes, se han reforzado las siguientes estrategias:

Empoderamiento y resiliencia: implementación de programas educativos para mejorar la autonomía y calidad de vida de los pacientes.

Navegación de los pacientes: optimización de la articulación entre el equipo clínico y administrativo (IPS/EPS) para garantizar una atención coordinada y oportuna.

Decisiones colegiadas: evaluaciones interdisciplinarias para el inicio o modificación del tratamiento, asegurando enfoques personalizados.

Fortalecimiento de la autoaplicación: capacitación en el uso adecuado de la terapia para mejorar la adherencia y reducir complicaciones.

Sobregestionar los detalles

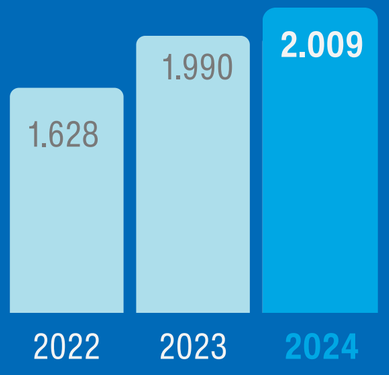


Programa de Esclerosis Múltiple

En 2024, registramos un incremento en la población atendida, alcanzando los **2.009 pacientes**, lo que representa un crecimiento del 1% respecto a 2023. Este resultado es reflejo del fortalecimiento del modelo de atención y la mejora en los procesos de captación y diagnóstico, asegurando una intervención temprana y un tratamiento oportuno para cada paciente.

A nivel nacional, según la primera medición de la Cuenta de Alto Costo (CAC), **el 39% de los pacientes con EM están bajo nuestro cuidado**, consolidándonos como un actor clave en la atención, seguimiento y control de esta patología crónica.

Crecimiento Población

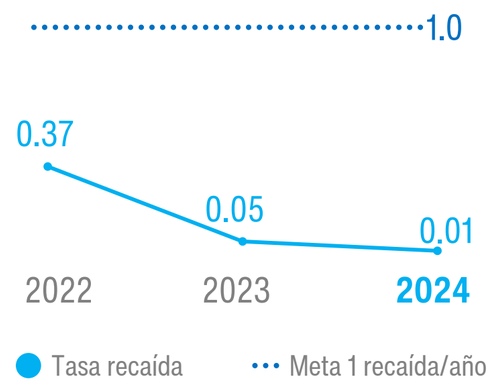


Dentro de nuestros resultados clínicos y calidad de vida:

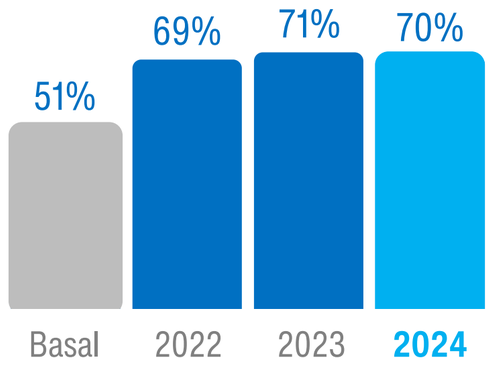
- En 2024, la tasa de recaídas se redujo a 0,01, situándose por debajo de los valores reportados en la literatura médica. Esta reducción refleja la efectividad del tratamiento personalizado, permitiendo una mayor estabilidad clínica y menor progresión de la enfermedad.
- El 70% de pacientes logró mantener un estado neurológico estable, evidenciado en la puntuación de EDSS en niveles normales o mínimos.
- El 73% de pacientes reportaron una calidad de vida óptima, gracias a la personalización de su plan terapéutico.
- En el marco de nuestro enfoque en eficiencia y sostenibilidad, en 2024 logramos que el 70% de pacientes en estrategia de optimización terapéutica se mantuvieran dentro del objetivo clínico

La combinación de diagnóstico temprano, terapias innovadoras y un enfoque centrado en la persona ha sido determinante para estos resultados positivos.

Tasa de recaídas



Mantenimiento de EDSS en normal y mínimo

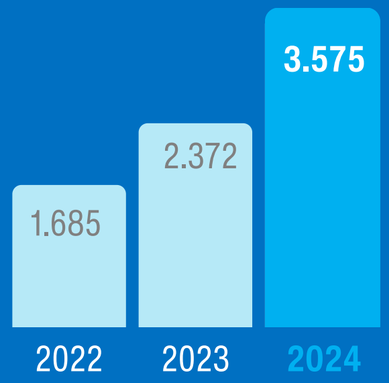




Programa de Psoriasis

En 2024, experimentamos un **crecimiento significativo del 51%**, aumentando de 2.372 pacientes en 2023 a **3.575 pacientes**. Este incremento se debe a la incorporación de nuevos pacientes provenientes de aseguradores con los cuales ya existían convenios, resultado directo de la efectiva gestión clínica y del fortalecimiento de la confianza en nuestro modelo de atención.

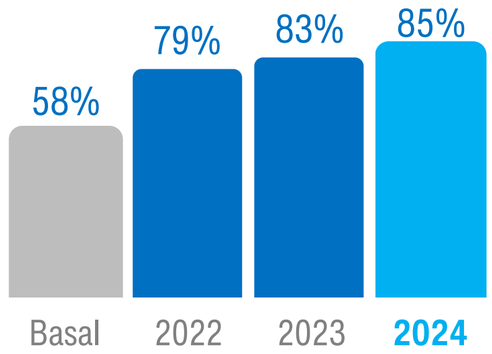
Crecimiento Población



Control de la enfermedad y respuesta terapéutica:

- El 85% de pacientes alcanzaron el objetivo terapéutico, evidenciado en la reducción del índice PASI, lo que representa una **mejora del 2%** respecto al año anterior.
- El 74% de pacientes reportaron que su enfermedad tuvo poco o ningún impacto en su calidad de vida, reflejando el éxito del tratamiento integral.
- En 2024, el 15% de pacientes fueron incluidos en la estrategia de optimización terapéutica, con el objetivo de mantener la efectividad del tratamiento con un uso racional de los recursos.
- El 77% de pacientes optimizados lograron mantenerse dentro del objetivo terapéutico, consolidando un modelo eficiente y sostenible

PASI en objetivo terapéutico

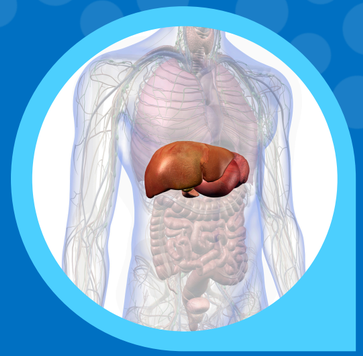


Estrategias clave para el éxito del programa

Trabajo articulado entre la IPS y aseguradores: La cooperación estrecha con los aseguradores ha sido un pilar fundamental en la expansión del programa y la optimización de recursos.

Alineación del equipo asistencial: La capacitación continua del personal de salud ha permitido una mejor toma de decisiones terapéuticas y un seguimiento efectivo de los pacientes.

Entrenamiento de pacientes: La educación sobre la enfermedad y su manejo ha favorecido la adherencia al tratamiento, contribuyendo al mantenimiento de los resultados clínicos.

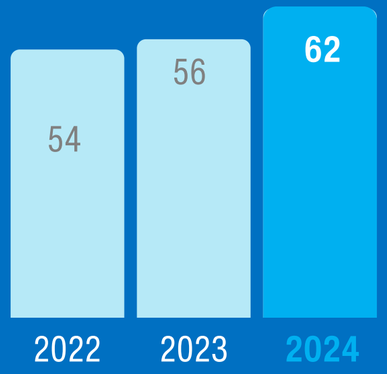


Programa de Enfermedad Gaucher

En 2024, registramos un crecimiento del 11%, pasando de 56 pacientes en 2023 a **62 en 2024**. Este incremento refleja el fortalecimiento de nuestra gestión clínica y la confianza de los pacientes y aseguradores en nuestro modelo de atención.

A nivel nacional, según la primera medición de la Cuenta de Alto Costo (CAC), el **30% de pacientes con Enfermedad de Gaucher están bajo nuestro cuidado**, consolidándonos como un referente en la atención, seguimiento y control de esta patología huérfana.

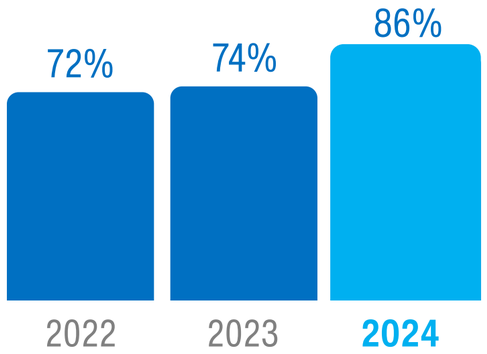
Crecimiento Población



Evaluación del tratamiento y estado de salud:

- El **86% de los pacientes reportaron una calidad de vida óptima**, representando un crecimiento del 16% frente al año 2023.
- Este resultado es evidencia del impacto positivo del tratamiento y el manejo integral de la enfermedad.
- Los avances en diagnóstico temprano, tratamiento y atención integral han sido determinantes en la estabilización clínica de la cohorte.
- Se han implementado estrategias de seguimiento personalizado para mejorar los desenlaces en salud y la adherencia al tratamiento.

Calidad de vida óptima







Otros programas bajo nuestra gestión

Durante 2024, hemos alcanzado logros significativos y hemos impulsado mejoras estratégicas en diversos programas de atención. Nuestro enfoque en la gestión del riesgo y la gestión clínica ha sido clave para fortalecer los resultados y garantizar una atención integral y de calidad.



Programa de Osteoporosis

- **Crecimiento del 51%** en la cohorte, alcanzando un total de 32.957 pacientes.
- Implementación de un modelo de atención simplificado que optimiza la gestión del tratamiento y el seguimiento farmacoterapéutico.
- El **76% de los pacientes reportan una calidad de vida óptima**, reflejando el impacto positivo del monitoreo y la intervención clínica.

Programa de Oncología

- Continuidad en la gestión clínica con el uso de navegación del paciente como herramienta clave para reducir brechas de acceso.
- Cierre del año con una cohorte de 509 pacientes, asegurando un enfoque integral y oportuno en la atención oncológica.





Programa de VIH

- Implementación del modelo de atención integral para la gestión clínica y seguimiento.
- Fase de conocimiento y consolidación del programa, garantizando el desarrollo de estrategias adaptadas a la población atendida.
- Cierre del año con 33 pacientes, estableciendo bases sólidas para el crecimiento y optimización del programa en 2025.

A lo largo de 2024, 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.

Este enfoque ha sido determinante en la obtención de resultados exitosos, consolidando nuestro liderazgo en el manejo de enfermedades crónicas y garantizando una atención de alto valor, centrada en el paciente y sostenible para el sistema de salud.

Gestión Farmacoterapéutica Avanzada

GRI 2-6 GRI 416-1

En Medicarte, nuestra prioridad es garantizar la **seguridad del paciente** y promover el **uso adecuado de los medicamentos**. Para ello, implementamos una gestión farmacoterapéutica avanzada, respondiendo a la necesidad de los pacientes con patologías crónicas y de alto impacto, asegurando el **máximo beneficio terapéutico** dentro de un marco de **costo-efectividad**.

Este modelo nos permite ofrecer un acompañamiento integral, asegurando que cada paciente reciba el tratamiento adecuado para su condición, con un impacto positivo tanto en su bienestar como en la eficiencia del sistema de salud.

Bajo este enfoque, fortalecemos cuatro pilares estratégicos que garantizan una gestión eficiente y sostenible:

Gestión de la cadena de suministro
para garantizar acceso oportuno a medicamentos.

Excelencia operacional
en la administración y dispensación de tratamientos.

Sistemas de gestión y liderazgo operativo
que optimizan la toma de decisiones en salud.

Tecnología
para mejorar la trazabilidad y el seguimiento farmacoterapéutico.

En la atención en salud, la calidad de vida del paciente y el éxito de los resultados clínicos están estrechamente relacionados con una ***farmacoterapia segura y efectiva****. La adecuada implementación de la atención farmacéutica es clave para* ***optimizar los tratamientos y minimizar riesgos****.*

Para garantizar una gestión oportuna y efectiva, realizamos diferentes comités donde analizamos y tomamos decisiones basadas en evidencia para optimizar la seguridad, disponibilidad y efectividad de los tratamientos:

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

*Estos comités reflejan nuestro compromiso con una **gestión farmacéutica transparente, eficiente, segura y centrada en la persona**, asegurando un acceso seguro y oportuno a los tratamientos.*

Gestión de Mipres

En 2024, se emitieron un total de **105.263 direccionamientos**, impulsados principalmente por la incorporación de **nuevas tecnologías cubiertas por la UPC**.



Distribución por asegurador:

- **75%** de los direccionamientos fueron para **EPS Sura**
- **21%** correspondieron a **EPS Aliansalud**
- **4%** se distribuyeron entre **EAPB Famisanar, Compensar, SOS, Coosalud, EPM, Nueva EPS y Sanitas**

Se realizó un seguimiento exhaustivo de todos los direccionamientos hasta diciembre de **2024**, alcanzando un **91% de reportes exitosos en el sistema MIPRES** para todas las EAPB, reflejando una gestión eficiente y precisa.

*Nuestro enfoque en **seguimiento, control y calidad** ha permitido optimizar la gestión de MIPRES, asegurando que los pacientes accedan a las tecnologías y tratamientos requeridos de manera **oportuna y efectiva**.*

Sobregestionar los detalles

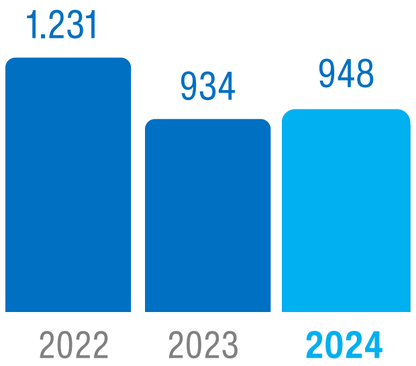
Centros de **referencia de farmacia** para la atención de **Enfermedades Huérfanas**

Nos mantenemos firmes en nuestra misión de ofrecer un servicio **integral, oportuno y seguro**, colocando a cada paciente y su familia en el **centro de la atención**. En nuestros **Centros de Referencia de Farmacia**, garantizamos una **dispensación informada y un seguimiento farmacoterapéutico riguroso**, asegurando los **mejores resultados en salud** y optimizando el uso de recursos del sistema.

Garantizamos un acceso seguro, eficiente y equitativo a los tratamientos especializados.

En el 2024, brindamos atención a 948 pacientes con enfermedades huérfanas en nuestras sedes:

Población atendida



Medellín: 64,24%

Bogotá: 31,65%

Pereira: 4,11%

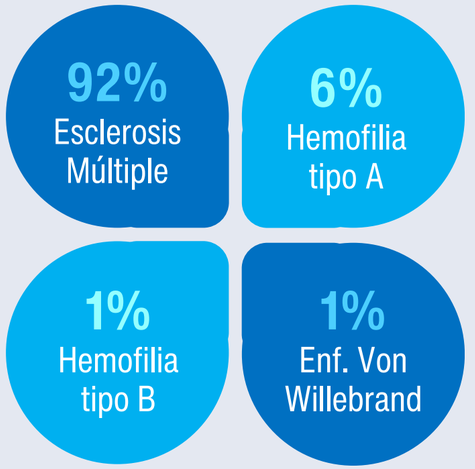
Este número representa un incremento del 1% respecto a 2023, lo que refleja la estabilidad del programa y la continuidad en el seguimiento de los pacientes. El **82,81%** de pacientes activos pertenecen al programa de enfermedades desmielinizantes, beneficiándose de un monitoreo continuo para:

- Evaluar adherencia al tratamiento.
- Verificar efectividad y seguridad de la farmacoterapia.
- Asegurar la pertinencia terapéutica en cada paciente.

Distribución y nuevos ingresos en 2024

En Medicarte, atendemos diversas patologías de baja prevalencia, incluyendo esclerosis múltiple, hemofilia tipo A y B, enfermedad de Von Willebrand y deficiencias de factores de coagulación.

Nuevos ingresos al programa en 2024



Gracias a la vigilancia activa y la optimización de procesos, continuamos garantizando que los tratamientos para enfermedades huérfanas sean seguros, oportunos y eficaces, impactando positivamente la calidad de vida de nuestros pacientes y la sostenibilidad del sistema de salud.

Gestión integral de medicamentos: seguridad, oportunidad y seguimiento

Garantizamos un acceso seguro, eficiente y equitativo a los tratamientos especializados.

En Medicarte, la seguridad, oportunidad y el uso adecuado de los medicamentos en el tratamiento de enfermedades huérfanas son principios transversales a todos nuestros procesos. Este enfoque nos permite monitorear y optimizar el cumplimiento de nuestras metas a través de los siguientes indicadores clave:

Proporción de:	Problemas Relacionados con el Uso de Medicamentos	Reacciones Adversas a Medicamentos	Fallos Terapéuticos	Pendientes generados
2022	0.20%	0.44%	3%	0.03%
2023	0.37%	0.49%	0.18%	0.02%
2024	**0.14%**	**0.08%**	**0.02%**	**0.08%**
Meta	≤ 2%	≤ 2%	≤ 5%	≤ 1%

Nuestros **retos** para el 2025

- Ampliar la cobertura del seguimiento farmacoterapéutico (SFT) en pacientes del **Centro de Referencia**, asegurando un monitoreo más completo y continuo de los tratamientos.
- Desarrollar un nuevo módulo de historia clínica especializado en SFT, que optimice el registro, análisis y seguimiento de la farmacoterapia en nuestros pacientes.
- Fortalecer estrategias de formación y apoyo para que el equipo de profesionales en química farmacéutica pueda realizar un **SFT integral y personalizado**, promoviendo la seguridad y efectividad de los tratamientos

Programa de Gestión Proactiva de la **adherencia farmacéutica**

Implementamos **intervenciones individualizadas** para la **gestión del riesgo farmacoterapéutico**, fomentando la autogestión, el autocuidado y la adherencia al tratamiento.

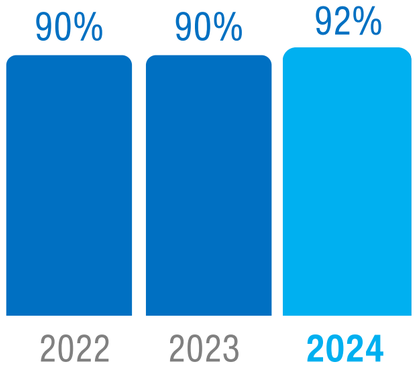
El **Programa de Gestión Proactiva de la Adherencia** optimiza la captación y agendamiento oportuno para la dispensación en sede o domicilio, **reduciendo barreras administrativas y logísticas**. Además, permite identificar brechas en los procesos y aplicar acciones correctivas para una gestión eficiente de los casos.

En 2024, fortalecimos nuestra estrategia para anticiparnos a las órdenes administrativas de los aseguradores, **garantizando la dispensación y aplicación oportuna de medicamentos**. Este enfoque ha permitido mejorar la adherencia terapéutica, asegurando la continuidad de los tratamientos y generando mejores resultados en la salud de los pacientes.

Como parte de nuestra mejora continua, realizamos actualizaciones clave en el aplicativo de Gestión Proactiva, logrando:

- **Reducción del tiempo de carga de información**, optimizando la gestión de casos.
- **Facilitación en la búsqueda y administración de pacientes**, mejorando la eficiencia operativa.
- **Corrección de problemas de visibilidad de casos**, garantizando una atención integral y sin interrupciones

Nivel de adherencia global



El **nivel de adherencia global a medicamentos en 2024 alcanzó un 92%**, representando un incremento del 2% respecto al año anterior. Este resultado refleja el impacto positivo de las estrategias implementadas, logrando **mejoras significativas en la mayoría de las sedes de atención**.



Durante el año 2024 llevamos a cabo:

- **337.467** Órdenes generadas
- **308.339** Órdenes gestionadas
- **91%** Gestión alcanzada
- **92%** Adherencia global

Nuestros **retos** para el 2025

- Fortalecer la gestión anticipada de autorizaciones, optimizando la continuidad de los tratamientos y la adherencia de los pacientes
- Actualización de la herramienta de identificación proactiva, que permita detectar pacientes que requieren administración de medicamentos sin autorización generada.

Reafirmamos nuestro compromiso con la optimización de la gestión farmacoterapéutica, garantizando una mayor continuidad en los tratamientos y mejores resultados en salud.

Programa de **seguimiento farmacoterapéutico y farmacovigilancia**

En Medicarte, entendemos que cada paciente es único y que el éxito de su tratamiento depende no solo del acceso a los medicamentos, sino también del seguimiento, la seguridad y el acompañamiento continuo. Nuestro programa tiene como objetivo garantizar que cada persona reciba la atención que necesita, con medicamentos que sean realmente **efectivos, seguros y adecuados para su condición**.

*Creemos en una **Atención Farmacéutica** humanizada y basada en la confianza, porque cuando trabajamos juntos, logramos mejores resultados en salud.*

Para lograrlo, nos enfocamos en cuatro pilares fundamentales:

Cuidado continuo para grupos de riesgo

- Brindamos un seguimiento cercano a pacientes con enfermedades crónicas y tratamientos especializados.
- Nos anticipamos a los riesgos asociados a la medicación, priorizando la seguridad y el bienestar.

Prevención y promoción de la salud

- Educamos a los pacientes y sus familias sobre el uso adecuado de los medicamentos.
- Implementamos estrategias para prevenir efectos adversos y mejorar la calidad de vida.

Apoyo para el cumplimiento del tratamiento

- Monitoreamos la adherencia terapéutica y realizamos ajustes para mejorar los resultados.
- Trabajamos en conjunto con el equipo de salud para que cada paciente reciba el mejor tratamiento posible.

Atención a los problemas relacionados con los medicamentos

- Identificamos y resolvemos cualquier dificultad en el uso de los tratamientos.
- Adaptamos los esquemas terapéuticos según la evolución del paciente, asegurando eficacia y seguridad.



Durante el 2024, realizamos un total de **28.804 consultas de Seguimiento Farmacoterapéutico (SFT)**, reforzando nuestro compromiso con la seguridad y efectividad de los tratamientos.

Destacamos la labor de nuestro equipo de profesionales en química farmacéutica, en especial las sedes de:

- **Medellín**, con una participación del **40%** de las atenciones.
- **Bogotá**, con una contribución del **24%** del total de consultas.

Cobertura ampliada y estrategias de seguimiento, además del cumplimiento de las metas de **SFT en cada sede**, fortalecimos el acompañamiento en:

- **Pacientes con enfermedades huérfanas**, asegurando un monitoreo especializado.
- **Personas polimedicadas de EPS Aliansalud**, optimizando la seguridad y efectividad de sus tratamientos.

En 2024, los reportes de problemas relacionados con el uso de medicamentos (PRUM) aumentaron de 2.799 en 2023 a **3.201**, reflejando un **incremento del 14%**. Este resultado evidencia una mayor capacidad de identificación y prevención de riesgos, permitiendo intervenciones oportunas para mejorar la seguridad del paciente.

Durante el 2024, se identificaron los principales **problemas relacionados con el uso de medicamentos**, permitiendo una intervención oportuna para mejorar la seguridad y efectividad de los tratamientos:

59%
Uso no adecuado por parte del paciente

28%
Disponibilidad

8%
Prescripción

3%
Calidad

1%
Administración

1%
Dispensación



Nuestro **Programa de Farmacovigilancia Activa** es un pilar fundamental para garantizar tratamientos seguros y efectivos. Nos enfocamos en la detección, evaluación y prevención de reacciones adversas y cualquier otro problema asociado al uso de los medicamentos, asegurando la protección de los pacientes y la optimización de los tratamientos.

Objetivos de la farmacovigilancia



En Medicarte, creemos que un paciente informado es un paciente más seguro. Por ello, fomentamos la educación sobre el tratamiento, promovemos la adherencia y garantizamos una gestión eficiente de los medicamentos.

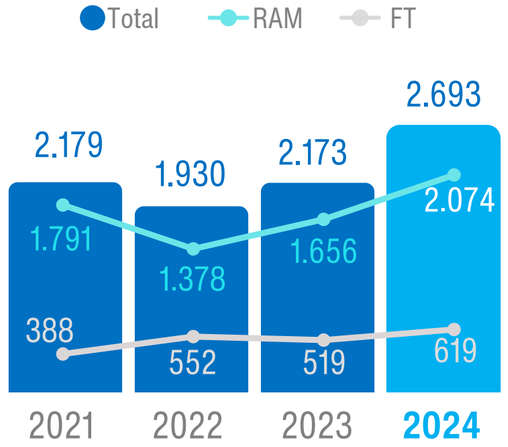
Resultados de farmacovigilancia en 2024

Impacto y Seguridad del Paciente

En 2024, se evidenció un **aumento del 24%** en los Eventos Adversos a Medicamentos (EAM), pasando de 2.173 casos en 2023 a **2.694**.

Este incremento está directamente relacionado con el crecimiento de la población, fortalecimiento del servicio farmacéutico y el empoderamiento de pacientes, lo que ha permitido una mejor identificación y reporte de estos eventos.

Eventos Adversos a Medicamentos





*El incremento en los eventos adversos refleja el fortalecimiento del programa, impulsado por la **búsqueda activa** de sospechas de reacciones adversas y el uso de **soluciones tecnológicas** avanzadas, **optimizando el procesamiento de información y permitiendo intervenciones más oportunas**.*

Valoración y seguimiento:

100% eventos evaluados

El 100% de los eventos fueron evaluados por profesional en química farmacéutica, asegurando una gestión oportuna y eficaz.

Se identificó un índice de 6% de eventos por cada profesional en química farmacéutica, muy por debajo del 25% reportado en la literatura para servicios farmacéuticos ambulatorios.

6% eventos por profesional



Clasificación de Eventos Adversos:

77% RAM
23% FT

El 77% de los casos correspondieron a Reacciones Adversas a Medicamentos (RAM). El 23% fueron Fallos Terapéuticos (FT).

Dentro de la proporción de RAM y FT en la población atendida, 3% de pacientes presentaron RAM y 1% FT, ambos dentro del margen de seguridad.

3% ptes RAM
1% ptes FT

94% RAM *no serias*

El 94% de las RAM reportadas fueron clasificadas como *No Serias*, lo que significa que, aunque requieren intervención del equipo farmacéutico, no comprometen la vía del paciente ni representan un riesgo crítico.

El 65% de las RAM fueron clasificadas como casos *Probables*, lo que indica una relación causal y temporal entre el medicamento y el evento adverso, sin que otros factores expliquen la reacción.

65% RAM *"Probables"*

Seguridad y efectividad de los tratamientos

En Medicarte, trabajamos cada día para garantizar que los tratamientos sean seguros, efectivos y bien tolerados por nuestros pacientes. En 2024, realizamos un análisis detallado de las RAM y los FT para seguir mejorando la experiencia y los resultados de cada persona en tratamiento.

- El **51% de las RAM** reportadas estuvieron relacionadas con DMARDs (metotrexato, adalimumab, rituximab y leflunomida). Sin embargo, estos mismos medicamentos representan una parte significativa de la población atendida, con un índice de RAM por paciente bajo (<0,1), lo que confirma su seguridad y eficacia en la práctica clínica.

- Las RAM más frecuentes en estos medicamentos estuvieron relacionados con trastornos gastrointestinales y del sistema nervioso central. A pesar de su alta presencia en los reportes, su uso consolidado como **fármacos de primera línea** y su **bajo índice de RAM por paciente** validan su perfil de seguridad.

- Los fallos terapéuticos en 2024 se concentraron en terapias biológicas, siendo adalimumab (25%) el medicamento con más reportes. A pesar de ello, adalimumab es uno de los biológicos más utilizados en la población atendida, **con un índice de FT por paciente bajo (0,05)**, lo que sugiere una adecuada efectividad del tratamiento.

- La causa del 90% de los FT posiblemente es asociada a la efectividad de la intervención. El 0,2% de los FT fueron atribuibles a **condiciones individuales del paciente**, consideradas como falta de respuesta inesperada.



A través de un seguimiento detallado, buscamos identificar y gestionar cualquier situación que pueda afectar la efectividad y seguridad del tratamiento, contribuyendo así a determinar el éxito o los ajustes necesarios en la terapia de quienes confían en nosotros.

En 2024, hemos trabajado con determinación para fortalecer nuestros procesos e implementar estrategias basadas en evidencia, lo que nos ha permitido obtener resultados satisfactorios en nuestra operación.

GRI 2-6 GRI 416-1

30% menos en el costo promedio en tratamientos farmacológicos gracias a la estrategia de optimización de biológicos en dosis y/o intervalo.

Mediante programas de auditoría, juntas de staff y capacitación médica, aseguramos que el **100% de las prescripciones cumplen con un uso adecuado de los medicamentos**, garantizando tratamientos seguros, efectivos y basados en evidencia.

Nuestros análisis de interacciones y duplicidades han **reducido en un 11% los efectos adversos** relacionados con medicamentos.

Cada esfuerzo ha estado enfocado en mejorar la calidad del servicio, la seguridad de cada paciente y la eficiencia en la gestión de los tratamientos.

La inclusión de biosimilares ha **reducido costos de tratamiento en un 39%** en comparación con medicamentos de referencia.

Más de 12.000 pacientes anuales se benefician del uso de biosimilares, aumentando el acceso a terapias innovadoras.

El **93%** de los pacientes tratados con **biosimilares han obtenido los mismos resultados clínicos** que con biológicos originales en términos de **seguridad** y el **97%** en términos de **eficacia**.

Con este panorama, proyectamos un 2025 lleno de nuevas oportunidades, innovación y crecimiento, reafirmando nuestro compromiso con una atención eficiente, humanizada y sostenible



Rapidez

Nos anticipamos a las necesidades de nuestros pacientes y clientes, brindando soluciones ágiles y efectivas antes de lo esperado.

Fidelizar *los clientes*

En Medicarte, tomamos decisiones basadas en evidencia científica para ofrecer servicios de alta calidad y humanizados. Nuestro compromiso social nos impulsa a brindar una **atención integral, generando experiencias memorables y de alto valor** para nuestros pacientes, sus familias y la comunidad en general.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

Nuestra COMUNIDAD

Objetivos priorizados

11 Ciudades y comunidades sostenibles

13 Acción por el clima

4 Educación de calidad

Objetivos estratégicos

Fidelizar los clientes

Gestión del conocimiento, innovación e investigación

Humanizarte

Temas materiales

Compromiso ambiental

Posicionamiento y reputación corporativa

GRI 3-3



Centros de Referencia de Farmacia
para la atención de Enfermedades Huérfanas

Recertificación sede BOGOTÁ

Servicio de Salud Habilitado

Medicarte cuenta con las **3 primeras IPS certificadas en el país**



Sello Plata en equidad laboral

Recertificación EQUIPARES

equipares
SELLO DE EQUIDAD LABORAL

Medicarte es la **Primera IPS** con esta certificación en el país



Ruta de atención
de Enfermedades Huérfanas y Raras

Lanzamiento de la versión 2.0

RUTA ENFERMEDADES HUERFANAS

Proyecto de colaboración



Cuenta de Alto Costo
IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo

11 nominaciones

Hepatitis C

2° puesto Medellín
4° puesto Bogotá

Artritis Reumatoide

< 300 pacientes:
3er puesto Bucaramanga
4to puesto Tunja

>1.200 pacientes:
3er puesto Bogotá
4to puesto Medellín



Cuenta de Alto Costo
Reconocimiento a expertos clínicos

Dra. Maria Isabel Zuluaga
Enfermedades Huérfanas para Esclerosis Múltiple

Dr. Wilmer Gerardo Rojas
Artritis Reumatoide



Premio Mérito Empresarial en Salud

Universidad Simón Bolivar premia la innovación, sostenibilidad, crecimiento económico y desarrollo social en Colombia

Simón Bolívar

Creando experiencias exitosas y memorables

GRI 3-3

En Medicarte, nos enfocamos en generar **experiencias valiosas** que impacten positivamente a nuestros **pacientes y grupos de interés**. Nuestro compromiso es **mejorar su bienestar y calidad de vida**, garantizando resultados clínicos excelentes y una atención centrada en el paciente, donde cada interacción se convierta en una experiencia memorable.

Experiencias **Nacionales**

RUTA ENFERMEDADES HUERFANAS
PROYECTO COLABORACIÓN



Ruta de Atención en **Enfermedades Huérfanas y Raras** en Colombia

Un Modelo de inclusión y acceso

La ruta es un proyecto colaborativo entre Medicarte, Cruz Verde Colombia, Aliansalud Eps, asociaciones de usuarios y algunos actores de la industria farmacéutica, diseñado para sensibilizar a la comunidad sobre estas condiciones clínicas y mejorar el acceso y la continuidad en la atención.

Objetivos clave

- Brindar una visión integral sobre las enfermedades huérfanas y raras en Colombia.
- Identificar y reducir barreras de acceso para pacientes y cuidadores.
- Fortalecer la colaboración entre los actores del sistema de salud.

Logros destacados

- Lanzamiento de la segunda edición de la cartilla Ruta de Enfermedades Huérfanas y Raras.
- Continuidad en la gestión con la mesa técnica del Ministerio de Salud, contribuyendo a la construcción de política pública para estas condiciones clínicas.

Participación en **escenarios estratégicos** en **2024**

- Congreso ERCAL Latinoamérica y el Caribe.
- ISPOR Colombia, impulsando avances en economía y políticas de la salud.
- Simposio Distrital de Enfermedades Huérfanas y Raras.
- Mesas territoriales en el eje cafetero (Quindío, Caldas y Risaralda).

Impacto de las iniciativas en 2024

Trabajamos activamente en **espacios académicos, comunitarios y de sensibilización**, con el propósito de generar conciencia, empoderamiento, educación y acceso a información de valor para pacientes, cuidadores, profesionales de la salud y estudiantes.

Participación en **eventos clave**

14 **participaciones** en eventos nacionales e internacionales, compartiendo conocimientos y fortaleciendo alianzas estratégicas.

2.200 **participantes** en eventos académicos, contribuyendo a la formación de profesionales y la actualización científica.

4 **universidades** integradas al proyecto, promoviendo la investigación y el aprendizaje en el sector salud.

Sensibilización y **educación en salud**

1.200 **estudiantes** sensibilizados en 10 universidades, fomentando el interés por el impacto de la farmacoterapia y la humanización en la atención de pacientes con condiciones huérfanas.

24 **eventos** realizados en 10 ciudades, acercando información y recursos a pacientes y sus familias.

6.650 **pacientes y cuidadores** sensibilizados, generando conciencia sobre el manejo de su condición y promoviendo el autocuidado.



Escanea

*Esta colaboración refuerza **nuestro compromiso con una atención más equitativa, accesible y humanizada** para las personas con enfermedades huérfanas y raras, impulsando acciones concretas que transformen su calidad de vida.*

Educación y bienestar para la comunidad
Medicarte Contigo: Una Conexión Saludable

En Medicarte, creemos en el **poder de la información y el acompañamiento** para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes, cuidadores y sus familias. Por eso, hemos desarrollado dos iniciativas clave que van más allá de la consulta médica y que buscan **informar, acompañar y empoderar a nuestra comunidad.**

Revista *Medicarte Contigo*

Es una herramienta digital disponible en nuestro sitio web que ofrece artículos sobre diversas patologías, tratamientos y consejos de salud. Buscamos mantener a nuestros lectores informados sobre avances médicos y recomendaciones para el autocuidado. Esta herramienta educativa refuerza nuestro compromiso con la difusión de información veraz y útil, empoderando a pacientes, cuidadores y sus familias en la toma de decisiones informadas sobre su salud.



Nuestros Logros

3 publicaciones



Pódcast *Una conexión saludable*

Es un espacio disponible en las plataformas Spotify y YouTube, donde profesionales de la salud abordan temas relevantes para el bienestar físico y mental. Buscamos educar y acompañar a los oyentes en su camino hacia una vida más saludable, ofreciendo consejos prácticos y respuestas a inquietudes comunes. La accesibilidad del podcast permite que más personas se beneficien de contenido de calidad, fortaleciendo nuestra relación con la comunidad.

PODCAST

2 temporadas

12 episodios

Nuestro impacto en la comunidad

El impacto de estas iniciativas ha sido significativo. Nos ha permitido fortalecer la relación con pacientes, cuidadores y sus familias, ofreciendo **contenido de calidad** que no solo educa, sino que también acompaña y apoya en cada etapa del proceso de salud. Al proporcionar **herramientas informativas y de acompañamiento**, contribuimos a que cada persona de nuestra comunidad se sienta respaldada y empoderada en el cuidado de su bienestar.

*Porque en Medicarte, estamos comprometidos con una atención que trasciende lo clínico, **construyendo lazos de confianza y apoyo** que enriquecen la vida de quienes confían en nosotros.*

Fidelizar los clientes

Innovación digital al servicio de nuestros pacientes

App Medicarte, conócenos

En 2024, dimos un paso significativo hacia la transformación digital de nuestros servicios con nuestra nueva aplicación móvil. **Diseñada pensando en mejorar la experiencia de cada paciente**, esta herramienta busca facilitar la gestión de su salud de manera cómoda y eficiente.

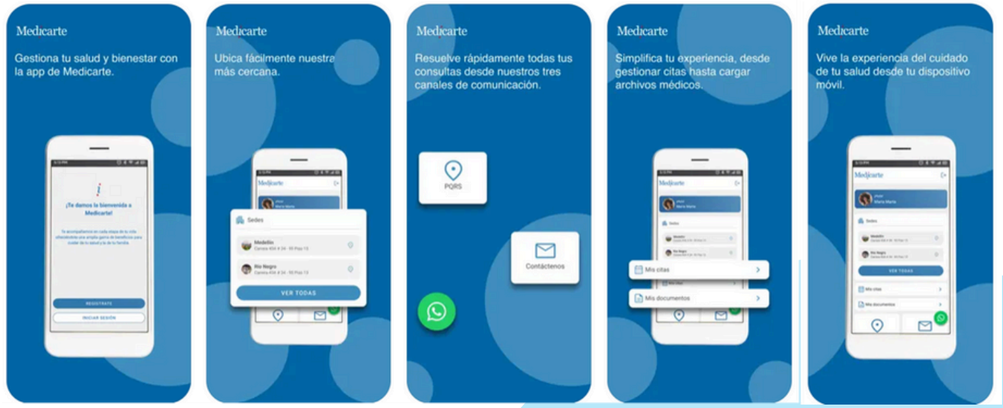
Características destacadas

- **Programación de citas médicas:** Permite a los pacientes agendar y gestionar sus citas con especialistas de forma sencilla, adaptándose a sus necesidades y horarios.
- **Actualización de información personal:** Facilita la modificación y mantenimiento de los datos personales, asegurando que la comunicación y los registros médicos estén siempre actualizados.
- **Solicitud de servicios a domicilio:** Ofrece la opción de requerir servicios médicos en casa, brindando mayor comodidad y accesibilidad, especialmente para aquellos con movilidad reducida.
- **Visualización de tratamientos y medicamentos asignados:** Ayuda a los pacientes a llevar un control detallado de sus tratamientos, mejorando la adherencia y seguimiento terapéutico.



Android

iOS



La App Medicarte está disponible para su descarga gratuita en la **App Store y Google Play.** Invitamos a pacientes y familiares a descargarla y aprovechar sus beneficios, reafirmando nuestro **compromiso de estar cada vez más cerca y conectados con su salud**.

*Este desarrollo tecnológico refleja **nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua de nuestros servicios**, poniendo al paciente en el **centro de nuestra gestión**. Al proporcionar herramientas digitales que facilitan la interacción y el acceso a la atención en salud, buscamos **fortalecer la relación con nuestros pacientes y contribuir a su bienestar integral**.*

Experiencias **Regionales**



Regional **Centro**

Personaje **Súper M**

Super M es un personaje que representa la filosofía de Medicarte: **cuidarte, apoyarte e informarte**. Super M es un símbolo de empatía, rapidez, responsabilidad y excelencia, recordando que todos podemos aportar en la construcción de un sistema de salud más humano y cercano.

Buscamos inspirar a pacientes, familiares y al equipo de salud de Medicarte a convertirse en protagonistas de su bienestar a través del autocuidado, la educación en salud y la responsabilidad social. Esta iniciativa busca consolidar una comunidad de personas heroicas comprometidas con la **prevención, el apoyo emocional y la construcción de una experiencia de salud transformadora**.

*Inspirando una cultura de **cuidado y empatía***

Nuestros **resultados e impacto**

- Se promovieron los **valores de cuidado, apoyo e información**, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la identidad institucional.
- Fortalecimiento del **trabajo en equipo y la creatividad** en los colaboradores y colaboradoras.
- Mayor **sentido de pertenencia**, reforzando el compromiso con la misión de Medicarte.
- **Ambiente inclusivo y dinámico**, mejorando la experiencia tanto de los pacientes como de sus familias.
- **Consolidación de la IPS como un espacio de atención humanizada**, integrando el bienestar emocional y social en el proceso de salud.

Experiencias **Regionales**



Regional **Centro**

Autocuidado

Las salas de espera suelen ser espacios de transición, pero en Medicarte las convertimos en oportunidades para **educar, motivar y generar conciencia sobre el autocuidado**. Esta actividad permite que los pacientes, cuidadores y sus familiares aprendan de manera interactiva sobre **hábitos saludables en diferentes áreas del bienestar**.

Categorías de autocuidado claves

1. Salud mental
2. Cuidado personal
3. Actividades de bienestar
4. Actividad física
5. Equilibrio financiero
6. Nutrición saludable

Transformando la sala de espera en un ***espacio de aprendizaje***

Nuestros **logros**

- **Promoción del autocuidado** mediante consejos prácticos en diferentes áreas del bienestar.
- **Mejora de la experiencia de paciente**, transformando la sala de espera en un espacio educativo e interactivo.
- **Mayor sensibilización sobre el bienestar integral**, motivando a los pacientes a reflexionar sobre su salud física, mental y emocional.
- **Generación de un ambiente dinámico**, donde los pacientes se sintieron valorados y parte activa de su proceso de salud.
- **Refuerzo del compromiso institucional** con la educación en salud y la promoción del bienestar.

En Medicarte, seguimos comprometidos con ***generar espacios*** *que fortalezcan la conexión entre pacientes, colaboradores/as y comunidad.*

Experiencias **Regionales**



Regional **Occidente**

Una tarde para encontrarnos

Creamos un espacio de integración y educación dirigido a pacientes y familiares con Esclerosis Múltiple, promoviendo el **autocuidado, el compañerismo y la solidaridad** entre quienes comparten esta condición. Buscamos brindar herramientas a los pacientes para mejorar la **adherencia al tratamiento y su calidad de vida**, generando redes de apoyo en su proceso de salud.

Nuestros **logros**

Dentro de los principales resultados, logramos el fortalecimiento del autocuidado y la adherencia al tratamiento mediante el aprendizaje colectivo.

Fortaleciendo las ***redes de apoyo***

- Encuentros con **expertos en neuropsicología y psicoeducación.**
- **Dinámicas grupales** para compartir experiencias y estrategias de afrontamiento.
- **Reflexión** sobre el impacto emocional y social de la enfermedad.

Experiencias **Regionales**



Regional **Norte**

Fortaleciendo el liderazgo y trabajo en equipo

Durante 2024, implementamos el **Programa de Líderes**, una iniciativa diseñada para potenciar las habilidades de liderazgo de nuestros equipos y mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.

Esta estrategia busca:

- Fortalecer las competencias de liderazgo en los colaboradores y colaboradoras con equipos a cargo.
- Potenciar sus destrezas individuales, promoviendo una comunicación más efectiva.
- Fomentar un ambiente de trabajo en equipo basado en confianza y empatía.
- Implementación de talleres liderados por los equipos psicosociales, con enfoque en la gestión del talento, comunicación efectiva y trabajo colaborativo.

Nuestros **resultados e impacto**

- **Mejora en las habilidades de trabajo en equipo**, optimizando la dinámica organizacional.
- **Mayor visibilidad y fortalecimiento del rol de líderes**, aumentando la confianza de los equipos en su gestión.
- **Generación de un ambiente de empatía y colaboración**, consolidando un entorno laboral más positivo.
- **Mayor conexión entre líderes y equipos**, promoviendo la transparencia y la resolución efectiva de desafíos.

*El **Programa de Líderes** en la Regional Norte ha marcado un antes y un después en la gestión del talento, asegurando que cada colaborador y colaboradora se sienta escuchado, motivado y preparado para asumir nuevos retos.*

***Confianza** organizacional*



*A través de **actividades innovadoras**, buscamos **fortalecer la conexión con nuestra comunidad**, promoviendo la humanización en el cuidado de la salud y generando espacios de integración y aprendizaje.*

Nuestra **comunidad**

Impacto social y compromiso con el bienestar

GRI 3-3

En Medicarte, creemos en la salud como un **compromiso integral** que va más allá de la atención médica. Nuestro propósito es **transformar vidas** a través de iniciativas que fortalezcan el **tejido social y promuevan el bienestar** de nuestras comunidades.

Cada una de estas acciones refleja nuestro compromiso con la comunidad, ***la sostenibilidad y la generación de valor*** *para quienes más lo necesitan.*

Durante 2024, implementamos diversas estrategias de voluntariado y acciones de responsabilidad social, logrando **beneficiar a más de 12.000 personas** mediante programas educativos, jornadas de salud y adecuación de espacios amigables para la primera infancia.

Voluntariado con Fundación Ratón de Biblioteca Medellín

Unimos esfuerzos con **Cruz Verde, Fundación Ratón de Biblioteca y Colgate** para llevar conocimiento y bienestar a niños y adultos. A través de este voluntariado, desarrollamos actividades de capacitación en uso seguro de medicamentos, nutrición, crecimiento infantil y manejo de emociones. Además, incentivamos la creatividad en los niños mediante espacios recreativos y científicos, donde pudieron crear sus propias historias.

30	Personas beneficiadas
23	Voluntarios
115	Horas de voluntariado
$4.2	millones de inversión

Empoderamos a los participantes con información clave para su bienestar, ***fomentamos la lectura y la creatividad*** *en la infancia, y reforzamos nuestro compromiso con la educación en salud.*



Intervenciones **LAPIS**

Creando espacios amigables para la primera infancia

Junto a Cruz Verde y Fundación FEMSA, llevamos a cabo cuatro intervenciones comunitarias en Bogotá, a través del programa **Lugares Amigables para la Primera Infancia** (LAPIS). En estas actividades, voluntarios de Cruz Verde pintaron y adecuaron espacios para niños y niñas, mientras que el equipo de Medicarte realizó jornadas de salud gratuitas.









Adecuamos espacios educativos y de recreación para la infancia, brindamos atención en salud a poblaciones vulnerables y promovimos el trabajo en equipo entre voluntarios/as y comunidades.

Fundación FEMSA

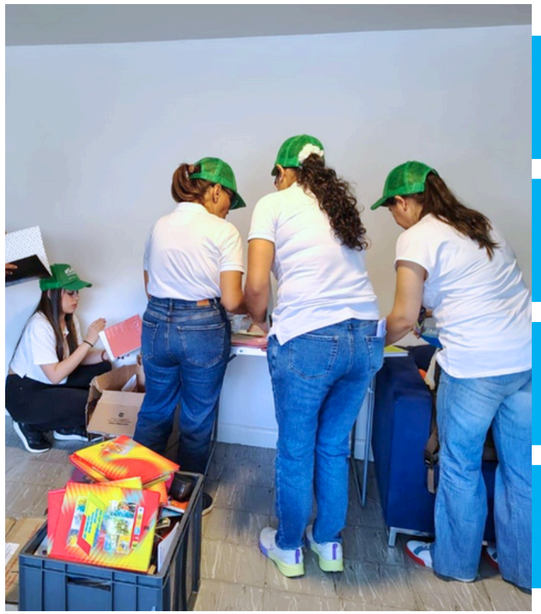
Lugares de intervención y resultados:

- **75** beneficiarios **Humedal Jaboque**
- **53** beneficiarios **Fontibón**
- **33** beneficiarios **Suba Trinitaria**
- **56** beneficiarios **Centro**

Voluntariado y donación con **Educambio**

Transformando la educación

Porque el **conocimiento cambia vidas**, nos unimos a **Educambio** en una campaña de recolección de libros y cuadernos nuevos y usados para su reutilización en comunidades de escasos recursos. Logramos una participación activa tanto de colaboradores y colaboradoras de Medicarte como de voluntarios externos.



11.819 personas beneficiadas

10 voluntarios internos y 3 externos

50 horas de voluntariado internas y 30 externas

$ 92.450 de inversión



Fomentamos el acceso a la educación en comunidades vulnerables, promovimos la cultura del reciclaje y fortalecimos la conciencia social entre nuestro equipo de trabajo.

En Medicarte, estamos convencidos de que el impacto positivo en la comunidad es parte fundamental de nuestra misión. Cada acción de voluntariado, cada capacitación y cada jornada de salud representan un paso más hacia una sociedad más equitativa y saludable.



12.066 personas beneficiadas

6 voluntariados realizados

41 voluntarios/as participantes

191 horas de voluntariado

$ 4.292.450 de inversión en acciones sociales con nuestra comunidad

Nuestro impacto social en 2024

*Para **2025**, queremos seguir ampliando nuestras iniciativas, fortaleciendo nuestras alianzas y llevando más bienestar a quienes más lo necesitan.*

¡Juntos y juntas construimos un mundo mejor!

Planeación y **proyectos**

Transformando el futuro de la salud con innovación y cercanía

GRI 3-3

Desde el área de Planeación y Proyectos, impulsamos iniciativas que no solo optimizan nuestros procesos, sino que también generan un impacto positivo en la vida de nuestros pacientes y sus familias. A lo largo del 2024, trabajamos en diversos proyectos estratégicos que han transformado nuestra operación, consolidándonos como una organización innovadora y centrada en la excelencia.

*En Medicarte, **nuestro compromiso es claro**: garantizar que cada paciente reciba una atención de calidad, humanizada y eficiente.*

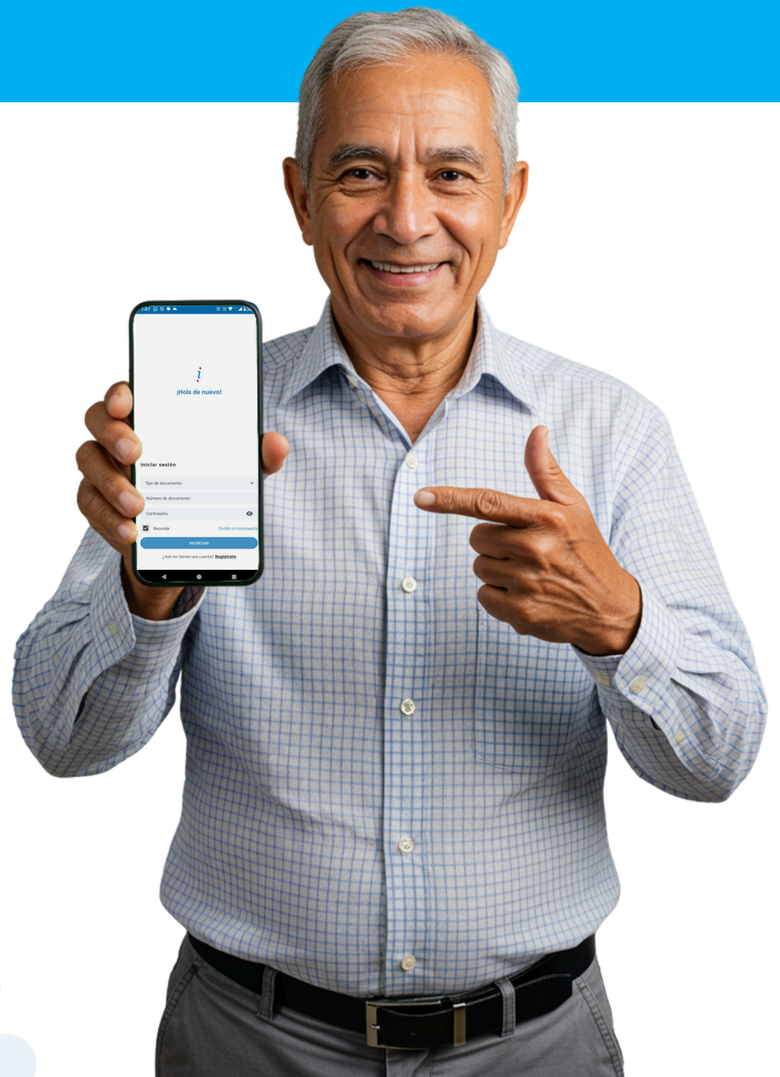
Iniciativas de **Transformación Digital**

Modernización para un cuidado más cercano

Con el firme propósito de fortalecer la accesibilidad a nuestros servicios, dimos un paso adelante en la **Transformación Digital,** permitiendo que nuestros pacientes cuenten con herramientas tecnológicas más robustas y adaptadas a sus necesidades.

Lanzamiento de la **App Medicarte**

Implementamos una aplicación móvil que se convirtió en una oficina virtual para nuestros pacientes, ofreciendo funcionalidades como directorio médico, pasaporte viajero, consulta de tratamientos y diagnósticos, entre otros servicios clave. Para **2025**, planeamos expandir sus capacidades para seguir facilitando el acceso a la atención en salud.



Expansión del Portal **Medicarte en línea**

Integrando las funcionalidades de la nueva app, consolidamos esta plataforma como una herramienta clave para la gestión de información y la comunicación con nuestros pacientes y sus familias.

Éxito de la intranet **Medicarte contigo**

En 2024, alcanzamos **21.783 visitas** con un promedio de 25,7 visitas por persona de nuestro equipo de trabajo, reflejando un alto nivel de interacción y compromiso interno con esta plataforma de colaboración.

Optimización de la **Atención domiciliaria**

Implementamos una segunda fase del proyecto, mejorando la gestión de la historia clínica de enfermería en visitas domiciliarias, beneficiando la atención de casi **200.000 pacientes** con un monitoreo diario para garantizar la eficiencia y calidad del servicio.



Mesa de ayuda **Administrativa**

Implementamos esta estrategia para mejorar el control de procesos clave, como la gestión de insumos y pagos a proveedores, garantizando eficiencia en la respuesta y operación.

Proyectos regulatorios (RIPS y CARVAJAL)

Acompañamos la transición a la facturación electrónica, asegurando el cumplimiento normativo, transparencia y eficiencia en nuestros procesos administrativos y financieros.

Mejoras en el aplicativo **Gestión proactiva**

Optimizamos los tiempos de respuesta de 8 minutos a **solo 1 minuto**, generando mayor satisfacción entre los usuarios y un mejor control en la gestión de autorizaciones para nuestros pacientes.



Seguridad, expansión y modernización de nuestras sedes

Proyecto de **Seguridad**

Durante 2024, **instalamos sistemas biométricos** en todas nuestras sedes, además de alarmas de seguridad en Barranquilla, Armenia, Apartadó, Bucaramanga y Pereira, garantizando mayor protección para pacientes y nuestros equipos.

Piloto del proyecto **Digiturno**

En la sede de Medicarte Rionegro, en alianza con Netux, implementamos un sistema de turnos digital que optimiza la atención, **brindando mayor control, orden y calidad en la atención**.



Cada uno de estos logros es el resultado del compromiso y dedicación de nuestro equipo. ***En Medicarte, seguimos evolucionando, impulsados por la innovación, la cercanía y la pasión por transformar vidas.***

Experiencia de usuario/a

Un servicio humanizado que ***transforma vidas***

En Medicarte, entendemos que cada interacción con las personas que atendemos es una oportunidad para **generar confianza, bienestar y tranquilidad**. Durante 2024, trabajamos en fortalecer nuestros canales de comunicación y procesos de atención.

Atención en **canales de comunicación**

- **237.178 llamadas atendidas** con calidad y precisión en la información.
- **35.247 interacciones** a través de **WhatsApp**, consolidando un canal de comunicación ágil y eficiente.
- **316.621 llamadas salientes** para agendar, confirmar y brindar información oportuna a pacientes.

Satisfacción de usuario

- Implementamos **mejoras en nuestro *Call Center* y WhatsApp**, alcanzando un índice de **satisfacción del 94%** en los últimos 4 meses del año.
- **Estrategias de reducción de quejas**, enfocadas en mejorar la experiencia de las personas que atendemos en cada punto de contacto, ya sea virtual o presencial.



Nuestro compromiso para el 2025

Desde el área de **Experiencia del Usuario**, continuaremos innovando para estar aún más cerca de cada paciente, consolidando a Medicarte como un **referente nacional en atención humanizada y excelencia en el servicio.**



El 2025 nos espera con nuevos retos y oportunidades, y estamos listos para seguir construyendo un futuro de bienestar y salud para todos y todas.

Tecnología de la **información**

Transformando la experiencia en salud con innovación y seguridad

GRI 3-3

Para nosotros, la tecnología no es solo una herramienta, sino un **pilar estratégico que impulsa la evolución de nuestros servicios de salud**. Durante el 2024, hemos trabajado intensamente en fortalecer la seguridad de la información, optimizar los procesos internos y ofrecer soluciones digitales que acerquen más a nuestros pacientes y sus familias a una atención de calidad, accesible y eficiente.

Innovación digital para la salud

En 2024, impulsamos la transformación digital con iniciativas que marcaron un antes y un después en nuestra gestión de la salud:

App móvil Medicarte

Rediseñamos nuestra aplicación móvil para mejorar la autogestión del paciente, incorporando funciones clave como carga de documentos, agendamiento de citas médicas y un directorio de contacto.

Portal Medicarte Fase II

Implementamos una plataforma de comunicación y transacción que facilita el acceso a los servicios, optimizando la experiencia de usuario.

Gestión Proactiva

Ampliamos esta innovadora herramienta que nos permite anticiparnos a las necesidades de nuestros pacientes, asegurando el acceso oportuno a los servicios de salud y mejorando la comunicación con clientes.

RPA-Bot para Reportes al Invima

Desarrollamos un robot automatizado (RPA) que reporta eventos adversos de manera rápida y segura, garantizando el cumplimiento normativo y la eficiencia en la gestión de farmacovigilancia.

Intranet de RRHH Medicarte

Lanzamos un espacio digital exclusivo para nuestro equipo de trabajo, fomentando el acceso rápido a la información, mejorando la comunicación interna y la colaboración.

Nuevo Sistema de Turnos Digital

En la sede Rionegro implementamos un sistema de turnos que mejora la organización y atención de pacientes en sede, optimizando los tiempos de espera y proporcionando experiencias memorables.

SAP SuccessFactors

Implementamos el sistema que optimiza la gestión del talento humano, agilizando procesos administrativos y mejorando la experiencia de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Seguridad de la información

Protegiendo lo que más importa

Sabemos que la seguridad de la información es clave para la confianza de nuestros pacientes y colaboradores/as. En 2024, fortalecimos nuestras barreras de protección digital:

- **Defensa contra amenazas cibernéticas:** implementamos mecanismos avanzados de seguridad en usuarios con privilegios elevados, reduciendo riesgos de accesos no autorizados.
- **Automatización y monitoreo de seguridad:** desplegamos herramientas de escaneo de código estático y análisis de componentes en aplicaciones críticas para detectar vulnerabilidades antes de que representen un riesgo.
- **Capacitación en ciberseguridad:** realizamos una campaña educativa masiva para concientizar a nuestros colaboradores y colaboradoras sobre su papel en la protección de datos, fortaleciendo la cultura de seguridad digital.
- **Intercambio seguro de información:** implementamos protocolos robustos para transmitir datos de manera segura entre nuestros clientes clave, garantizando la integridad de la información.
- **Protección en redes y dispositivos:** desplegamos una solución avanzada de ciberseguridad que mejora la detección y respuesta ante amenazas, blindando nuestra infraestructura digital.

Infraestructura tecnológica

Un salto hacia la modernización

Para mantenernos a la vanguardia, realizamos mejoras clave en nuestra infraestructura tecnológica, asegurando mayor estabilidad, eficiencia y seguridad en nuestros sistemas:

Actualización del centro de datos (Data Center)

Modernizamos la plataforma donde se aloja el Directorio Activo de Medicarte, logrando un mejor desempeño y monitoreo.

Implementación de circuito cerrado de televisión

Mejoramos la seguridad en todas las sedes con un sistema de monitoreo integral.

Renovación de equipos y mantenimiento

Mantenimiento preventivo en **622 equipos** de cómputo para garantizar su óptimo rendimiento.

Cambio de equipos obsoletos en todas nuestras sedes para mejorar la experiencia de usuario.

Instalación de nuevas alarmas de seguridad

Implementamos alarmas en sedes priorizadas, reforzando la protección física de nuestras instalaciones.

Nuevo modelo de soporte técnico

Ampliamos la cobertura de soporte en todas nuestras sedes a nivel nacional, asegurando **respuesta rápida y eficaz** ante incidentes tecnológicos.



Optimización de sistemas de información

Con el objetivo de mejorar la **eficiencia operativa y la calidad de nuestros servicios**, en 2024 realizamos avances significativos en nuestros sistemas de información:

- **Mejoramos la estabilidad en la dispensación de medicamentos:** ajustamos la arquitectura de nuestras aplicaciones para garantizar un flujo de trabajo más estable y seguro.
- **Optimización del reporte de pendientes por facturar:** implementamos herramientas de monitoreo que permiten un mejor control sobre la facturación.
- **Reducción del 80% en tiempos de carga de BI:** agilizamos los procesos de cierre mensual, optimizando la gestión financiera.
- **Homologación de datos en Historia Clínica a RIPS:** cumplimos con las normativas de interoperabilidad y aseguramos la integridad de la información clínica.
- **Optimización en la Integración de Ingresos:** rediseñamos procesos clave, logrando una reducción del 40% en tiempos de ejecución.
- **Mayor disponibilidad de nuestras plataformas:** alcanzamos un 99,7% de disponibilidad de aplicaciones, asegurando la continuidad de nuestros servicios.

2025: Un año de nuevos retos y más innovación

El 2024 fue un año de grandes avances, consolidándonos como una organización que apuesta por la tecnología para **optimizar la experiencia de nuestros pacientes y nuestro equipo.**

En 2025, continuaremos innovando en **transformación digital, seguridad de la información e infraestructura tecnológica**, asegurando que Medicarte siga evolucionando como un referente en salud de calidad y vanguardia tecnológica.



¡La salud digital es el presente, y en Medicarte estamos listos para seguir transformándola con excelencia!

Gestión del **conocimiento en salud**

Creando valor para la comunidad: ciencia, innovación y aprendizaje

GRI 3-3

La **Unidad de Gestión del Conocimiento** se consolida como un pilar estratégico para la generación, preservación y aplicación eficiente del conocimiento en salud, asegurando que cada decisión se tome con **oportunidad, calidad, excelencia y precisión**, en beneficio de nuestros grupos de interés.

Nuestro **Modelo de Gestión del Conocimiento en Salud** está centrado en las personas: pacientes, familias, acompañantes, colaboradores/as, proveedores y la comunidad en general. A través de un enfoque estratégico, fomentamos la **sostenibilidad, la cultura del aprendizaje, la investigación y la innovación**, asegurando que el conocimiento se convierta en una herramienta clave para el desarrollo organizacional y la transformación del sector salud.

Para lograrlo, estructuramos un proceso integral que permite la **identificación, creación, adquisición, transformación, aplicación y transferencia de conocimiento**. Esto no solo fortalece nuestras capacidades internas, sino que también permite compartir valor con nuestra comunidad, consolidándonos como un referente en la generación y difusión del conocimiento en salud.

Nuestro **modelo de gestión del conocimiento en salud**:



En Medicarte, estamos comprometidos con el **conocimiento, la innovación y la investigación.**



Línea
Resultados en salud

3

Línea
Información técnica

2

Línea
Modelos de Atención

1

Líneas Estratégicas
Gestión del conocimiento en salud

Buscamos la creación de conocimiento de alto valor, impulsando acciones sostenibles e innovadoras.

4

Línea
Educación y comunicación en salud

5

Línea
Investigación e innovación

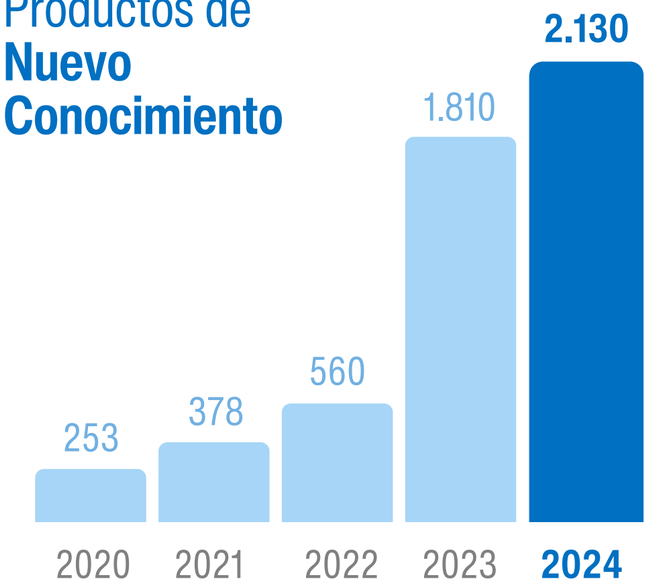


Nuestros resultados durante el año 2024

Nos enorgullece compartir los avances logrados durante el año 2024 en la producción científica y la generación de valor a partir del conocimiento. Gracias al compromiso de nuestro equipo, logramos consolidar un crecimiento del 18% en comparación con el año 2023, demostrando nuestra capacidad para innovar y contribuir significativamente al sector salud.

2.130
Productos

Productos de **Nuevo Conocimiento**



Cada uno de estos logros refuerza nuestro compromiso con **la excelencia en la atención médica, la formación de nuestros equipos, la educación a pacientes y familias, la divulgación de información científica de calidad y la mejora continua en nuestros procesos**. Seguimos evolucionando con la certeza de que el conocimiento es la clave para ofrecer mejores soluciones de salud y transformar vidas.

1 Línea Modelos de Atención

Desarrollamos modelos innovadores de atención en salud que integran planificación, diseño, implementación y mejora continua de los procesos asistenciales. A través de rutas clínicas, planes de cuidado y protocolos específicos, optimizamos la prevención y el manejo de enfermedades, con un enfoque en la gestión del riesgo y el tratamiento de patologías crónicas y complejas.

Nuestra hoja de ruta se define en:

1. Revisión de la literatura
2. Diseño del modelo
3. Estructuración de los puntos claves
4. Validación
5. Implementación

Medicina basada en la evidencia y en el valor

Durante el año 2024 logramos:

99 Productos

- Modelos de atención integrales
- Algoritmos Gestión del Riesgo
- Farmacocinética

La medicina basada en la evidencia define nuestra hoja de ruta, asegurando que las decisiones y recomendaciones se fundamenten en la mejor información científica disponible.

2 Línea Información Técnica

Desarrollamos y aplicamos herramientas que optimizan la gestión del riesgo en salud, reduciendo complicaciones y variabilidad en la práctica clínica. Con base en la mejor evidencia disponible, actualizamos directrices que fortalecen la toma de decisiones y garantizan la seguridad del paciente. Además, generamos informes de alto impacto que reflejan el desempeño de la organización en gestión, sostenibilidad e innovación.



Durante el año 2024 logramos:

27 Productos

- Vías clínicas y protocolos
- Tamización y adopción Guías de Práctica Clínica
- Boletín institucional y Pasaporte pacientes
- Memoria de Gestión y Sostenibilidad

La información técnica se convierte en un activo estratégico, integrando la evidencia científica, la experiencia y los objetivos institucionales para una gestión en salud de calidad, segura y sostenible.

3 Línea Resultados en salud

A través del análisis avanzado de datos y de alto valor, la línea de Resultados en Salud permite identificar riesgos, predecir tendencias y optimizar la atención médica. Mediante el Ranking de Gestión del Riesgo en Salud, se consolidan indicadores clave de los programas, fomentando una gestión transparente y la mejora continua entre sedes. Esta estrategia impulsa la toma de decisiones basadas en evidencia, promoviendo una atención proactiva y de alta calidad que impacta positivamente en la seguridad y bienestar de cada paciente.

Durante el año 2024 logramos:

50 Productos

- Informes analítica alto valor
- Vigilancia tecnológica
- Ranking Gestión del Riesgo
- Indicadores de salud



Garantizamos la gestión óptima de los aspectos clínicos y epidemiológicos más relevantes para la organización, promoviendo una atención proactiva basada en datos y con un alto impacto en la calidad y seguridad de cada paciente.

4 Línea Educación y comunicación en salud

Nuestra estrategia de Educación y Comunicación en Salud se orienta a fortalecer el conocimiento de pacientes, cuidadores y sus familias, promoviendo el empoderamiento y la autogestión de su bienestar. A través de un enfoque integral, detectamos necesidades formativas, diseñamos estrategias educativas interactivas y evaluamos su impacto en la calidad de vida de nuestra comunidad.

En el transcurso del año 2024, logramos:

- **49** Magazines
- **1.785** Infografías
- **177** Vídeos
- **158** Stand y Grupos de apoyo
- **12** Pódcast



Esta línea se convierte en un pilar fundamental para generar una cultura de aprendizaje continuo, asegurando que cada paciente y cuidador reciba información clara, útil y adaptada a sus necesidades, promoviendo una atención integral, humanizada y centrada en la persona.

Fidelizar los clientes

Educarte con Medicarte

medicarte.com.co

@medicartecontigo

CUIDARTE APOYARTE INFORMARTE

Los principales resultados en 2024 de las estrategias presenciales fueron:

- **66%** Aprendió algo nuevo en los **Stand**
- **98%** Satisfacción en los **Stand**
- **79%** Aprendió algo nuevo en los **Grupos de apoyo**
- **99%** Satisfacción en los **Grupos de apoyo**















A través de nuestros programas educativos, consolidamos una cultura de aprendizaje en salud, donde el conocimiento se convierte en una herramienta poderosa para la autogestión, el autocuidado y la prevención, contribuyendo así a una sociedad más saludable y resiliente.

Más allá de transmitir información, buscamos fortalecer la confianza y corresponsabilidad entre Medicarte y la comunidad, estableciendo una relación cercana, transparente y comprometida con cada paciente. Para lograrlo, contamos con programas de educación estructurados enfocados en:

agazín Web: Medicarte

- Trastornos hereditarios de la coagulación
- Enfermedades Reumáticas
- Enfermedades de la piel
- Enfermedades desmielinizantes
- Hepatitis C
- Enfermedades huérfanas
- Cuidando a cuidadores
- Cápsulas informativas



Atención basada en la empatía, el respeto y la comunicación efectiva:



Más de 6.177 pacientes capacitados anualmente en manejo de enfermedades crónicas y promoción de estilos de vida saludables.

Educación y comunicación para la salud a través de **medios físicos y digitales**.

Stand en salas de espera y grupos de apoyo para pacientes y cuidadores.

Acompañamiento emocional para pacientes y familias.

Promovemos oportunidades de aprendizaje continuo, adaptadas a las necesidades individuales, con metodologías accesibles e innovadoras que faciliten la comprensión y la toma de decisiones informadas sobre la salud.

Nuestra Comunidad en el 2024

Promoviendo bienestar y salud integral

En Medicarte fomentamos el bienestar de pacientes, cuidadores, familias y la comunidad en general. A través de estrategias de comunicación en salud basadas en evidencia científica, promovemos hábitos saludables alineados con nuestra filosofía Humanizarte y nuestros valores corporativos.

Nuestras acciones abarcan temas clave que impulsan cambios positivos tanto individuales como colectivos. A través de nuestras redes sociales @medicartecontigo en YouTube, Instagram, Facebook, LinkedIn y Spotify, construimos una comunidad informada y empoderada, fortaleciendo una cultura de salud sostenible y accesible para cada persona.

	Seguidores	Tasa de interacción	Tasa crecimiento de audiencia	Cuentas alcanzadas	Otros
YouTube @medicartecontigo	**9.944** ↑16% (8.555 en 2023)	**126%**	**14%**		**755.839** visualizaciones **19.748** horas reproduc.
Instagram @medicartecontigo	**3.111** ↑46% (2.128 en 2023)	**1.151%**	**31%**	**2.211.754**	
Facebook @medicartecontigo	**3.269** ↑132% (1.408 en 2023)	**3.054%**	**57%**	**5.168.902**	**851** me gusta
LinkedIn @medicartecontigo NUEVA	**2.411** Nueva red	**63%**	**100%**	**34.469**	
Spotify Una conexión saludable NUEVA	**45** Nueva red	**2.764%**	**100%**	**480**	**327** reproducciones



Nuestro enfoque busca no solo mejorar la calidad de vida de cada paciente, sino también empoderarle para que sea protagonista en su bienestar.

Durante el año 2024, logramos:

- **98%** — **Nivel de satisfacción** de pacientes, cuidadores y familiares
- **100%** — **Cumplimiento planeación** actividades virtuales y presenciales
- **88%** — **Aprendieron algo nuevo** y/o reforzaron su conocimiento

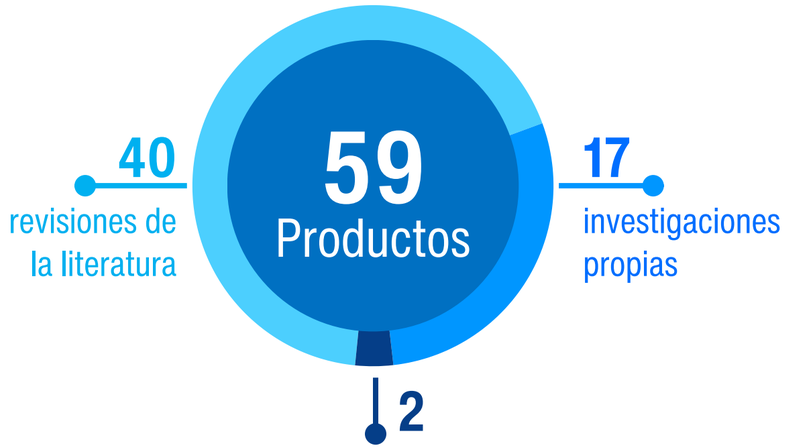
Síguenos en nuestras redes sociales
@medicartecontigo

5 Línea Investigación e innovación

La investigación y la innovación son pilares estratégicos para fortalecer la atención en salud y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes. A través de investigación clínica y evaluativa, buscamos generar conocimiento de alto impacto que posicione a la organización como referente en investigación a nivel nacional e internacional.

Nuestro enfoque abarca desde la planificación y ejecución de estudios hasta la integración de resultados en la práctica clínica, asegurando decisiones basadas en evidencia. Contamos con un equipo especializado que vela por el cumplimiento de estándares metodológicos, éticos y normativos, garantizando investigaciones de calidad.

Número total de investigaciones en el año 2024:



Impulsamos la investigación como un pilar fundamental para el avance del conocimiento en salud. Nuestros estudios pueden desarrollarse **tanto dentro de la institución como en colaboración con universidades y centros de investigación externos**, fortaleciendo el intercambio de saberes y la innovación en el sector.

Cada proyecto es sometido a una evaluación rigurosa por parte del Comité de Investigaciones en Salud, el cual analiza aspectos metodológicos y éticos clave, asegurando que cada estudio cumpla con los más altos estándares de calidad y respete la integridad y bienestar de los participantes.

Proyectos de investigación evaluados por el comité de investigación en el año 2024

13
Estudios

Apostamos por la generación de conocimiento a través del Grupo de Investigación Medicarte (GIM), registrado ante MinCiencias, con el propósito de aportar soluciones innovadoras y basadas en evidencia a los desafíos del sector salud.



Líneas de profundización clave:

- Enfermedades autoinmunes e inflamatorias
- Alteraciones hematológicas
- Gestión farmacoterapéutica

A través de la publicación de experiencias y la presentación de datos derivados de la práctica clínica, contribuimos al estado del arte en patologías de alto impacto social y económico, proporcionando información relevante para la comunidad científica y la formulación de políticas públicas.



Por medio de la investigación clínica transformamos la experiencia cotidiana en conocimiento útil para mejorar la atención en salud, optimizar recursos y contribuir al avance de la medicina en el país:

Identificación de patrones de salud: análisis de más de 2 millones registros clínicos anuales para detectar tendencias en enfermedades crónicas, complejas y de alto costo.

Publicaciones científicas: más de 68 trabajos de investigación en los últimos 5 años, relacionados con enfermedades crónicas, complejas y de alto costo, tratamientos farmacológicos y servicios de salud humanizada.

Generación de conocimiento: más de 238 revisiones de la literatura en los últimos 5 años, con enfoque en las mejores prácticas y tendencias de manejo.

Innovación mediante el uso de datos: más de 165 ranking de gestión del riesgo en los últimos 5 años, buscando optimizar y mejorar la gestión clínica.

Innovación y Desarrollo

Impulsando la excelencia y la sostenibilidad

Nos enfocamos en la creación de contenido de alto valor, el diseño de experiencias memorables y el fortalecimiento de nuestras capacidades organizacionales. A través de la innovación en productos, servicios y procesos, buscamos la excelencia y sostenibilidad dentro de un ecosistema en constante evolución.

Nuestro compromiso es transformar la atención en salud mediante soluciones innovadoras que optimicen la calidad del servicio, potencien el conocimiento y generen un impacto positivo en nuestros pacientes y la comunidad.

Nuestras publicaciones durante el año 2024

Hepatitis C

1
Fact Sheet Patologías

Edición: Salud Mental

1
Revista Medicarte

Tasa visualización: 98% 98%







A través de la línea de Investigación e Innovación, Medicarte consolida su liderazgo como referente en investigación de alta calidad, generando soluciones concretas a los desafíos de la práctica clínica. Este enfoque no solo optimiza el cuidado de los pacientes, sino que también fomenta un entorno de aprendizaje continuo y excelencia institucional, garantizando una atención en salud basada en evidencia y orientada a la mejora constante.

Nuestros **retos** para el 2025

Continuamos impulsando la innovación, la investigación y el conocimiento como pilares fundamentales de nuestra gestión.

- Generación de informes de analítica de alto valor y fortalecimiento del programa de vigilancia tecnológica, optimizando la toma de decisiones basada en datos.
- Posicionamiento del Grupo de Investigación Medicarte, consolidando su impacto en el ámbito científico y clínico.
- Creación de redes de innovación y lanzamiento de la Gaceta de Investigación, fomentando la difusión del conocimiento y la colaboración interdisciplinaria.
- Desarrollo de talleres virtuales sobre educación en el cuidado de la salud física y mental, promoviendo el bienestar integral de nuestra comunidad.



Responsabilidad

Actuamos con solidaridad, transparencia y compromiso, cumpliendo siempre nuestra palabra y promoviendo relaciones sostenibles y equitativas.

Potenciar y fortalecer el *talento humano*

En Medicarte, la **diversidad e inclusión** son clave para nuestro crecimiento. Valoramos el trabajo en equipo como motor de nuestra organización, fortaleciendo a nuestros colaboradores y colaboradoras, quienes hacen posible el cumplimiento de nuestras metas y la evolución de una **atención en salud más humanizada y de calidad**.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

Nuestra GENTE

Objetivos priorizados

5 Igualdad de género

8 Trabajo decente y crecimiento económico

10 Reducción de las desigualdades

Objetivos estratégicos

Potencializar y fortalecer el talento humano

Temas materiales

Compromiso social

GRI 3-3

En Medicarte, sabemos que detrás de cada gran logro hay personas comprometidas y apasionadas. Por eso, invertir en el desarrollo de nuestro equipo no es solo una decisión estratégica, sino un compromiso genuino con su bienestar, sus familias y su futuro.

Contamos con un conjunto de políticas integrales que potencian y fortalecen nuestro talento humano, asegurando que cada colaborador y colaboradora tenga oportunidades de crecimiento y bienestar

- Política **Gestión de Talento Humano**
- Política de **Convivencia Laboral**
- Política de **Bienestar**
- Política de **Consecuencias**
- Política **JEDI:** justicia, equidad, diversidad e inclusión
- Política de **Desconexión Laboral**
- Política de **Prevención y Acoso Laboral y Sexual**
- Política de **Sostenibilidad FEMSA**
- Política **Compromiso Comunitario FEMSA**

Nuestros **Diferenciadores**

- Atracción y gestión del talento
- Desarrollo y aprendizaje continuo
- Evaluación del talento y planes de crecimiento
- Cultura organizacional y gestión del cambio
- Comunicación interna y experiencia del colaborador/a
- Compensación estratégica y beneficios diferenciados
- Relaciones laborales y bienestar integral
- Inclusión, justicia, equidad y diversidad



Cada paso que damos no solo impacta a nuestra organización, sino que contribuye a construir una sociedad más preparada, equitativa y sostenible. Porque el éxito de Medicarte no está solo en lo que hacemos, sino en cómo lo hacemos y en las personas que lo hacen posible. **Juntos y juntas construimos un futuro lleno de oportunidades.**

Nuestra gente

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

En nuestra organización, cada persona es un pilar fundamental del equipo. Fomentamos un ambiente donde la diversidad es valorada y respetada, permitiendo que todos se expresen con autenticidad y contribuyan al crecimiento colectivo.

Para el 2024:

TOTAL Colaboradores/as
(Directos, indirectos y aprendices)

1.212
⬆ 2% (1.183 en 2023)

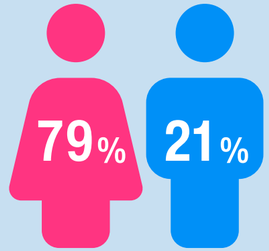
832 Directos
⬆ 1% (822 en 2023)

341 Indirectos
⬆ 4% (328 en 2023)

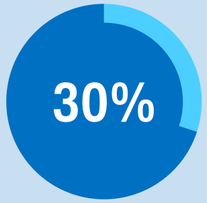
39 Aprendices*
⬆ 18% (33 en 2023)

** Etapa lectiva y productiva*

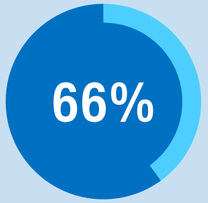
Colaboradoras y colaboradores directos



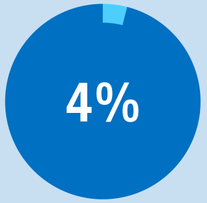
Según grupos de edad



Menores de 30 años



Entre 30 y 50 años



Mayores de 50 años

Según lugar de residencia



Regional Centro
Principalmente Bogotá



Regional Antioquia
Principalmente Medellín



Regional Occidente
Principalmente Cali



Regional Norte
Principalmente B/manga



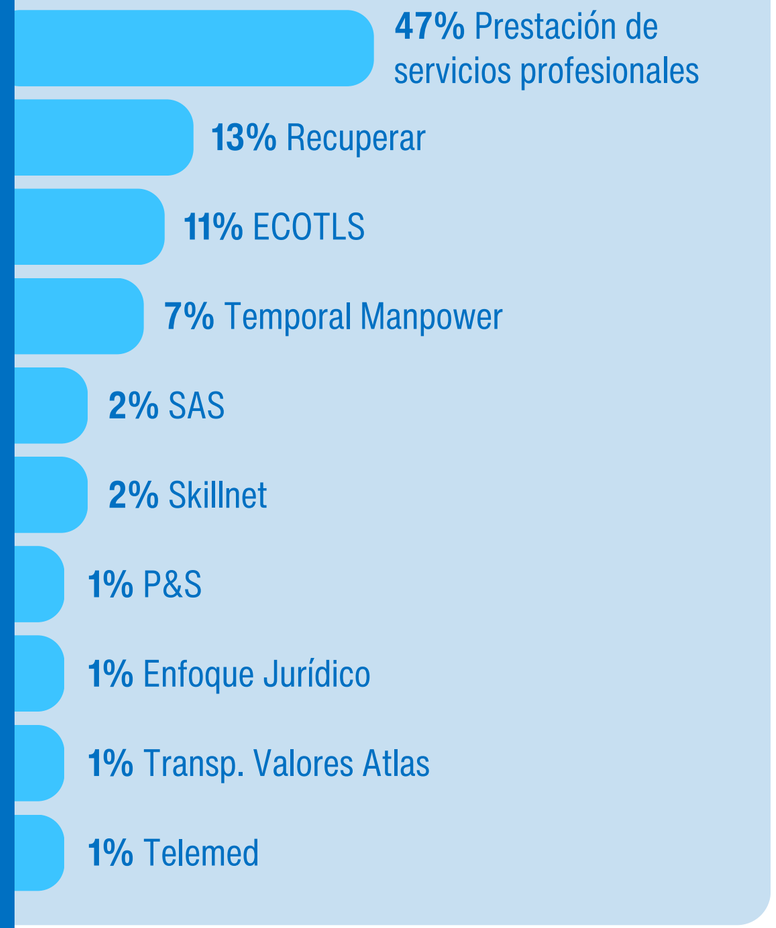
Regional Eje Cafetero
Principalmente Pereira

Creemos que la diversidad es nuestra mayor fortaleza. Cada persona aporta una perspectiva única que enriquece nuestro equipo y nos impulsa a ser una organización más innovadora, inclusiva y humana.

¡En Medicarte, las diferencias también suman!

Nos comprometemos a proteger, preservar y mejorar la seguridad, la salud y la calidad de vida de todo nuestro equipo, incluyendo personal directo, indirecto y aprendices GRI 403-8.

En 2024, contamos con **174** colaboradores/as vinculados directamente en la prestación de servicios de salud y **195** empleados tercerizados en áreas clave como soporte técnico, jurídica, transporte y limpieza. Además, para garantizar la continuidad operativa, implementamos un esquema de reemplazos a través de la empresa de servicios temporales Manpower, con un **promedio mensual de 25 personas** cubriendo ausencias por vacaciones, licencias y otras necesidades GRI 2-8.



Contamos con un equipo multidisciplinario de **172 profesionales** altamente calificados, quienes brindan atención en medicina especializada, odontología, apoyo psicosocial, nutrición y terapia física en nuestras diversas sedes, mediante modalidad de contratación de prestación de servicios **garantizamos una atención integral y de calidad para nuestros pacientes** GRI 2-8.



	Mujeres	Hombres	Total
Contrato Indefinido			
Tiempo completo	639	172	**811**
Medio tiempo	17	2	**19**
Otro tiempo	2	0	**2**
Contrato Aprendizaje			
Tiempo completo	29	10	**39**

En Medicarte, promovemos la estabilidad y el bienestar de nuestro talento humano. Para 2024, el **97% de nuestro equipo trabaja a tiempo completo**, con una **jornada laboral de 46 horas semanales**. Además, garantizamos condiciones laborales sólidas, asegurando que el **100% de los hombres y mujeres** contratados cuenten con un contrato a término indefinido.

Estabilidad y retención del talento

Reafirmamos nuestro compromiso con la fidelización del talento humano clave y el fortalecimiento de los factores internos que contribuyen a su permanencia. Gracias a nuestras estrategias de retención, durante 2024 logramos una reducción significativa en la **rotación por retiro voluntario,** situándola por debajo de **la meta establecida del 2,9%.**

Durante el año 2024:

GRI 401-1

TASA ROTACIÓN

1.9%

23% (2,5% en 2023)

84% 157 retiros

16% 31 retiros

28% 53 retiros — Menores de 30 años

68% 127 retiros — Entre 30 y 50 años

4% 8 retiros — Mayores de 50 años

La **distribución de antigüedad** refleja la estabilidad en la organización:

- **50%** Menos de un año
- **35%** Entre 1 y 3 años
- **9%** Entre 3 y 5 años
- **6%** Más de 5 años

El **80% de los retiros** se atribuyen a las siguientes razones:

- **39%** Motivos personales
- **23%** Mejores condiciones laborales en otras organizaciones
- **10%** Oportunidades de estudio
- **7%** Carga laboral

El **76% de las renuncias** se concentraron en los siguientes roles:

- **34%** Auxiliar Serv. Farmacéutico
- **13%** Auxiliar de enfermería
- **10%** Administrativos
- **8%** Médico/a general
- **6%** Enfermero/a junior

La **rotación laboral** estuvo concentrada principalmente:

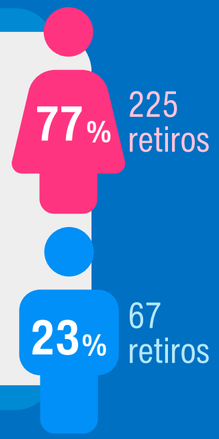
- **49%** Bogotá
- **14%** Medellín

Dinamismo en la gestión del talento

TASA CONTRATACIÓN

35%

31% (51% en 2023)



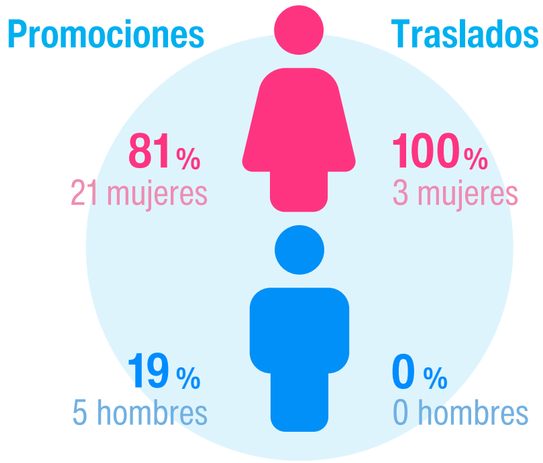


Durante 2024, se registró una disminución en la contratación en comparación con el período anterior, debido a una menor necesidad de reemplazos por desvinculaciones y a la optimización de la planta de personal. En el año logramos **292 nuevas contrataciones** directas, incluyendo aprendices en etapa lectiva y productiva, asegurando así la continuidad del desarrollo profesional y la sostenibilidad operativa de la organización.

Igualdad de oportunidades

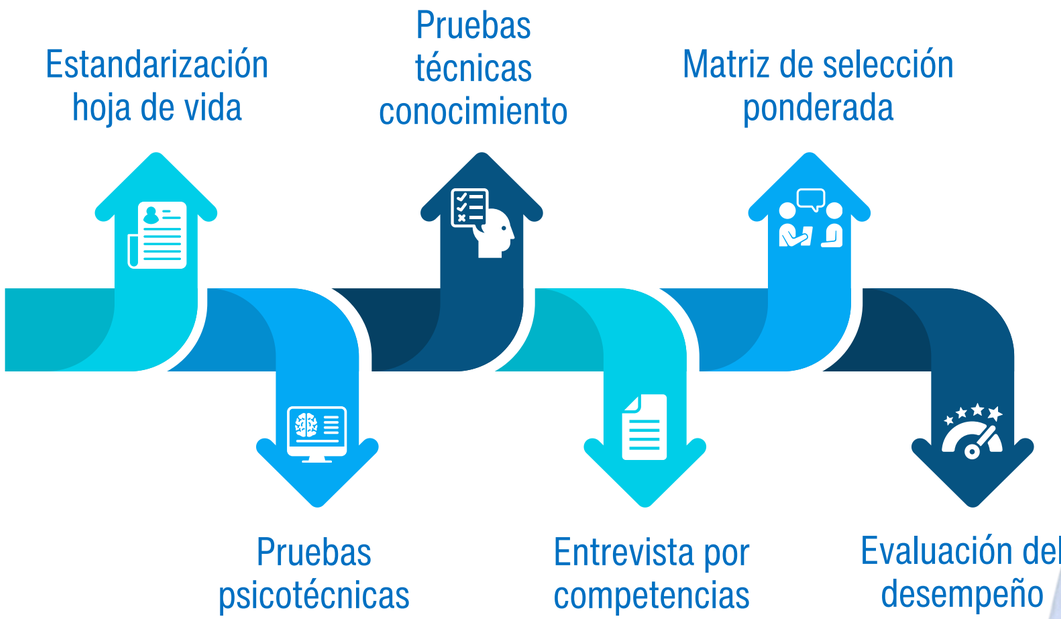
Promovemos el crecimiento profesional de nuestro equipo a través de promociones y ascensos basados en el mérito, reconociendo la dedicación, habilidades y contribuciones de cada colaborador/a. Nuestro compromiso es garantizar un acceso equitativo a estas oportunidades, asegurando procesos transparentes e inclusivos para mujeres y hombres por igual.

Durante 2024, fortalecimos nuestra estrategia #CreceConNosotros, ampliando la difusión de vacantes internas a través del correo corporativo y la intranet. En el último trimestre, incluimos las oportunidades laborales de Cruz Verde Colombia, y para 2025, proyectamos expandir este modelo a todas las unidades de negocio de FEMSA Salud en diferentes países mediante la plataforma **Job Posting**, consolidando así una red global de crecimiento profesional para nuestro talento humano.



En Medicarte, nuestro objetivo es garantizar que el personal esté disponible y distribuido de manera equitativa en todas las áreas y procesos, asegurando un entorno laboral inclusivo y diverso. Nos enfocamos en eliminar cualquier sesgo en los procesos de selección, promoviendo oportunidades justas para todos los colaboradores/as.

Como parte de este compromiso, durante 2024 realizamos una revisión integral de nombres de cargos y niveles, actualizando la clasificación de **59 colaboradores/as a nivel nacional,** con el fin de reflejar mejor sus funciones, responsabilidades y oportunidades de desarrollo dentro de la organización.



*Nos comprometemos a asegurar la **igualdad de oportunidades**, evitando cualquier tipo de discriminación por sexo, género, edad, estado civil, apariencia, origen étnico, discapacidad u otros criterios, fortaleciendo así un ambiente de trabajo justo y accesible para todos y todas.*



Apoyo a la **familia** de nuestra gente

Colaboradoras y colaboradores con derecho al permiso parental y que optaron por utilizarlo.

33

97% Tasa regreso

78% Tasa retención

GRI 401-3

	Derecho	Acogidos	Regresan	Permanecen 12 meses después	Tasa Regreso	Tasa Retención
Mujeres	27	27	26	20	96%	77%
Hombres	6	6	6	5	100%	83%



Nos comprometemos a fomentar un entorno que favorezca la conciliación entre la vida laboral y familiar, garantizando el acceso equitativo a los beneficios de bienestar y ofreciendo el respaldo necesario en cada etapa de la vida de nuestra gente.

Flexibilidad temporal y espacial

En Medicarte, promovemos esquemas de trabajo que equilibren la **productividad y el bienestar** de nuestro equipo. La implementación de opciones de teletrabajo ha generado resultados positivos, ofreciendo **mayor flexibilidad laboral** y mejorando la conciliación entre la vida personal y profesional.

Durante 2024, el **82%** de nuestro equipo opera en **modalidad presencial,** mientras que el **18% trabaja bajo esquemas de teletrabajo,** ya sea de manera **autónoma o suplementaria.** Esta modalidad ha sido implementada principalmente en **cargos administrativos a nivel nacional**, asegurando condiciones laborales y de seguridad adecuadas para el óptimo desempeño de cada colaborador y colaboradora.

TRABAJO EN CASA

153

↑ 13% (136 en 2023)

39% **Suplementario**
Trabajo en oficina al menos dos días a la semana.

61% **Autónomo**
Trabajo en casa con flexibilidad de asistir a oficina ocasional.

Durante el año 2024:

Por segundo año consecutivo, realizamos una encuesta para evaluar el impacto del teletrabajo en la calidad de vida de nuestros colaboradores y colaboradoras. **Los resultados reflejan una percepción altamente positiva.**

96% Tienen una percepción de mejor calidad de vida con modalidad de teletrabajo.

100% Sienten satisfacción con la modalidad de teletrabajo.

Principales beneficios identificados:

Los aspectos más valorados por nuestro equipo incluyen:

- Reducción del tiempo de desplazamiento.
- Ahorro en gastos personales (transporte, alimentación, etc.).
- Mayor tiempo en familia.
- Mejor conciliación entre la vida laboral y personal.

Nos mantenemos en constante evaluación para seguir adaptando nuestras estrategias de trabajo flexible, garantizando un entorno que responda a las necesidades de nuestro talento humano, nuestros pacientes y demás grupos de interés.



Seguridad y Salud en el Trabajo

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

Aplicamos altos estándares de seguridad y salud en el trabajo (SST), garantizando condiciones óptimas para todos nuestros colaboradores y colaboradoras. Nuestro sistema de gestión de SST está alineado con los requisitos legales establecidos en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, asegurando su cumplimiento en todas nuestras sedes a nivel nacional.

Este sistema abarca a empleados, independientes, aprendices y contratistas, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable.

Para fortalecer la cultura de seguridad y bienestar, contamos con comités clave que representan y velan por la salud laboral de nuestro equipo:

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

Nuestro compromiso es asegurar que cada colaborador y colaboradora se sienta escuchado, protegido y respaldado, promoviendo ambientes laborales seguros y saludables en todas nuestras sedes.



Durante el 2024, llevamos a cabo la elección y renovación de los comités COPASST y Convivencia Laboral, asegurando una representación activa y efectiva de nuestro equipo.

Gestión de Riesgos y Prevención

Nos enfocamos en la **identificación de peligros laborales y la evaluación continua de riesgos**, priorizando su mitigación mediante controles específicos y generales. También fomentamos la cultura de seguridad mediante:

- Canales internos para el reporte de incidentes, accidentes o enfermedades laborales.
- Estrategias de comunicación para la difusión de medidas preventivas.
- Evaluación y mejora continua para el desarrollo de programas de seguridad y salud adaptados a las necesidades del equipo.

Accidentes de trabajo GRI 403-9

	TASAS DE ACCIDENTES LABORALES	Eventos leves	Horas hombre trabajadas	Eventos graves
Empleados/as directos	4% ⬇ 16% (5% en 2023) por 200.000 horas trabajadas	33	4.675.481	0 %

Principales causas de accidentes:

- Punciones
- Caídas al mismo nivel
- Caída de objetos

Estrategias implementadas para la prevención:

- Controles administrativos para optimizar procedimientos y minimizar exposiciones.
- Suministro de equipos de protección personal (EPP) adecuados para cada labor.
- Controles de ingeniería para eliminar peligros y mejorar la seguridad en el entorno laboral.

TASAS DE ACCIDENTES LABORALES

		Eventos leves	Horas hombre trabajadas	Eventos graves
Empleados/as indirectos	0,4 % ⬇43% (0,7% en 2023) por 200.000 horas trabajadas	1	675.544	0 %

Las lesiones reportadas estuvieron relacionadas exclusivamente por **punciones** con residuos cortopunzantes.

Enfermedad laboral

GRI 403-10

TASAS DE ENFERMEDAD LABORAL

0 % ➡ (0% en 2023)

Para proteger la salud de nuestros colaboradores y colaboradoras y garantizar entornos laborales seguros, hemos aplicado medidas como:

- Capacitaciones en prevención de riesgos y promoción de la salud.
- Jornadas de exámenes médicos ocupacionales para la detección temprana de condiciones de salud.
- Programas de vigilancia epidemiológica con enfoque en riesgos biológicos.
- Suministro de equipos de protección personal (EPP), incluyendo cortadores de agujas y punzones para minimizar exposiciones.

Este resultado reafirma nuestro compromiso con el bienestar y la seguridad de nuestro equipo, asegurando condiciones óptimas para el desarrollo de sus actividades laborales.

Gestión de la salud
de nuestro equipo

GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7

Promovemos el bienestar de nuestro equipo a través del acceso a servicios médicos y estrategias de prevención. Facilitamos la afiliación al Sistema General de Seguridad Social, conforme a la Ley 100 de 1993. Si bien no contamos con programas voluntarios de fomento a la salud, realizamos recomendaciones basadas en las evaluaciones médicas ocupacionales (pre-empleo y periódicas), asegurando la identificación temprana de riesgos y la promoción de hábitos saludables.

Formación y Sensibilización en Seguridad y Salud en el Trabajo:

Durante 2024, desarrollamos actividades de formación en modalidad presencial y virtual dirigidas a empleados y contratistas, enfocadas en la prevención de riesgos biológicos, osteomusculares y psicosociales.

Principales actividades de capacitación:

- Inducción y reinducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Capacitación en manejo de emociones, comunicación asertiva e inteligencia emocional.
- Seguridad vial y movilidad segura.
- Prevención de caídas, pausas activas visuales y cuidado de la voz.
- Primeros auxilios psicológicos y prevención de la violencia en el lugar de trabajo.
- Capacitación en bioseguridad, salud mental y prevención de adicciones.
- Manejo manual de cargas e higiene postural.
- Simulacros de emergencia y formación en extinción de incendios.

Logros en Seguridad y Salud en el Trabajo en 2024:

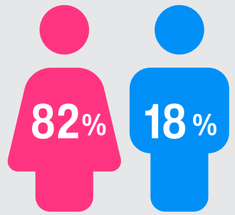
- 94,3% de cumplimiento en los estándares mínimos del SG-SST, evaluado por ARL SURA.
- Auditoría a empresas contratistas en el cumplimiento del SG-SST.
- Actualización de la matriz IPVER por sedes, fortaleciendo la gestión del riesgo.
- Tercera jornada nacional de la Semana de la Salud, promoviendo la prevención y el bienestar.

Nos comprometemos a seguir fortaleciendo la seguridad, la salud y la calidad de vida de nuestra gente, asegurando un entorno laboral seguro, saludable y productivo.

Gestión de bienestar
y calidad de vida

En Medicarte fortalecimos nuestro compromiso con el bienestar de nuestro equipo mediante la implementación de estrategias alineadas con nuestra **Política de Bienestar**. Como parte de este esfuerzo, durante el 2024 realizamos la divulgación del **Programa de Bienestar Integral**, el cual está diseñado para mejorar la experiencia de las personas y fortalecer la conexión con los valores de la organización.

Durante el año 2024, el programa benefició a un total de 439 personas



Este programa abarca:

- Políticas y programas de bienestar
- Actividades enfocadas en el desarrollo personal y profesional
- Convenios y beneficios para el equipo
- Fomento de la cultura organizacional tanto para el personal asistencial como administrativo

Con el objetivo de diferenciarnos y evolucionar constantemente, realizamos evaluaciones periódicas de nuestras iniciativas de bienestar, garantizando su impacto positivo en la calidad de vida de cada persona de nuestro equipo de trabajo.



Vive 360

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

VIDA LABORAL

- Día de la familia
- Día libre por quinquenios
- Día libre por grado
- Permiso para mudanza o compra de vivienda
- Concurso *Halloween*

BIENESTAR FINANCIERO

- Bonificación anual de fin de año
- Prima extralegal de vacaciones
- Auxilio por nacimiento o adopción
- Auxilio por matrimonio
- Descuentos Cruz Verde
- Webinar Salud Financiera

BIENESTAR PSICOLÓGICO

- Webinar salud mental
- Acompañamiento social: Equilibradamente

CONEXIONES SOCIALES

- Regalo de navidad
- Licencia remunerada por matrimonio
- Licencia remunerada por nacimiento o adopción
- Celebración de Halloween
- Bingo

Durante el 2024, alcanzamos:

- ✔ Los beneficios de tiempo de Vida Laboral del Programa de Bienestar Integral Vive 360 fueron solicitados y gestionados a través de SAP SuccessFactors, facilitando un proceso más ágil y accesible para nuestros colaboradores y colaboradoras.
- ✔ Reconocimiento por antigüedad: valoramos la dedicación y compromiso de nuestro equipo, por lo que reconocemos a aquellos que han alcanzado importantes hitos en su trayectoria dentro de la organización. Durante 2024, un total de **64 colaboradores y colaboradoras** fueron beneficiados con este reconocimiento por cumplir quinquenios de servicio, recibiendo una placa conmemorativa y días de descanso remunerado, distribuidos de la siguiente manera:

5 años	10 años	15 años
1 día libre	2 días libres	3 día libre
52 beneficiados/as	8 beneficiados/as	4 beneficiados/as

Este reconocimiento refuerza nuestro compromiso con la fidelización del talento, promoviendo un ambiente laboral donde la trayectoria y el esfuerzo son valorados y celebrados.

Clima organizacional

Compromiso con un entorno saludable y sostenible

GRI 404-3

En Medicarte, creemos que un **ambiente de trabajo saludable y sostenible** es clave para el bienestar y el desempeño de nuestro equipo. Durante el 2024, realizamos la Encuesta de Pulso, una herramienta fundamental para evaluar los **avances de los planes de acción** implementados tras los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023.

¿Por qué es importante esta medición?

- Nos permite hacer un **seguimiento a las mejoras** implementadas.
- Asegura que estamos en el camino correcto hacia un **entorno laboral positivo**.
- Nos permite garantizar el **mejoramiento continuo de los procesos**, impactando positivamente en el entorno laboral.

Nuestro Reto:
Mejorar de forma continua

El desafío principal es mantener y mejorar constantemente la calidad del clima organizacional, asegurando un entorno de trabajo donde cada persona se sienta valorada, motivada y comprometida.



FEMSA Salud | Chile Colombia Ecuador México

CONSTRUYENDO UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Sistema de Gestión de Igualdad de Género
Diversidad e inclusión

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

En Medicarte, estamos convencidos de que la diversidad en nuestro equipo impulsa la **innovación, el aprendizaje colectivo y una mayor empatía**. Nos esforzamos por consolidar una auténtica **equidad de género, basada en el respeto, la inclusión y el trabajo en equipo**.

Desde 2019, implementamos nuestra **Política Regional de Inclusión y Diversidad**, promoviendo una **cultura de respeto y no discriminación** por género, edad, raza, creencias religiosas, ideología política, condición socioeconómica, discapacidad u orientación sexual.

En 2022, fortalecimos nuestro compromiso facilitando un **entorno donde cada persona tiene voz**, su identidad es celebrada y puede desarrollar su máximo potencial, implementando estrategias que consolidan nuestra visión de inclusión y equidad.

En 2023, obtuvimos la certificación del **Sello Plata en Equidad Laboral** de Equipares Empresarial, **convirtiéndonos en la primera IPS del país en alcanzar este reconocimiento**, reflejando nuestro liderazgo en la promoción de igualdad de oportunidades.

En 2024, evolucionamos nuestra política hacia un enfoque más integral, alineándola con los valores de Justicia, Equidad, Diversidad e Inclusión (JEDI) y estableciendo **11 compromisos clave** que orientan nuestras acciones. Además, logramos la **recertificación en el Sello Plata en Equidad Laboral de Equipares,** reafirmando nuestro compromiso con la equidad laboral y el desarrollo de una cultura organizacional más inclusiva.



Modelo JEDI:
Un enfoque integral

Justicia: Ajustar nuestros sistemas para garantizar oportunidades justas para todos y todas.

Equidad: Garantizar igualdad de condiciones, considerando el contexto individual de cada persona.

Diversidad: Apreciar y celebrar las diferencias y singularidades.

Inclusión: Crear espacios donde todos y todas se sientan valorados, respetados y bienvenidos.

En Medicarte, valoramos el talento, el mérito y la diversidad cultural de todas las personas. Porque **nuestras diferencias nos hacen más fuertes**, seguimos construyendo un futuro más inclusivo y diverso para todos y todas.

Nuestros 11 *compromisos*

Medicarte + DIVERSA e inclusiva

1. **Impulsar la diversidad** y promover espacios de trabajo inclusivos.
2. Diseñar **procesos equitativos** desde su origen, garantizando igualdad de oportunidades y beneficios.
3. Garantizar que todos los colaboradores y colaboradoras tengan **igualdad de condiciones**, adaptando nuestros enfoques y recursos a sus contextos individuales.
4. **Valorar y celebrar** las diferencias individuales, comprendiendo su impacto en la construcción de equipos más sólidos y fuertes.
5. Crear **ambientes laborales inclusivos**, superando prejuicios, eliminando barreras discriminatorias y asegurando oportunidades de crecimiento para todos y todas.
6. **Cumplir con la normativa nacional e internacional** sobre la no discriminación, igualdad de trato, derechos y oportunidades.
7. Extender nuestra **política de diversidad e inclusión** a colaboradores y colaboradoras, clientes, proveedores, accionistas y la comunidad en general.
8. **Cultivar liderazgos integradores**, que promuevan la diversidad y valoren diferentes perspectivas.
9. **Educar y sensibilizar** en igualdad de derechos, diversidad, eliminación de sesgos y corresponsabilidad.
10. Garantizar y comunicar **canales y mecanismos** de denuncia efectivos, transparentes y confidenciales.
11. Evaluar y mejorar constantemente nuestras políticas para avanzar hacia una **cultura genuinamente inclusiva y diversa**.

En Medicarte, las diferencias suman y la diversidad multiplica.



Durante el 2024, alcanzamos:

79% Mujer como fuerza laboral

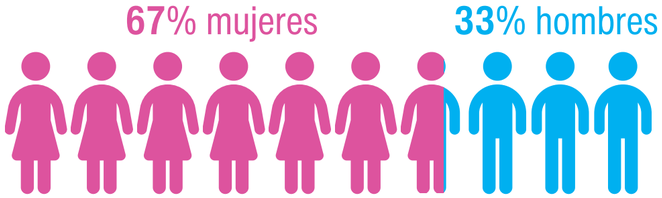
0% Eventos de discriminación

0,08% Eventos acoso laboral

0,08% Eventos acoso sexual

Nuestro equipo directivo

Nuestro equipo directivo refleja la diversidad regional y de género dentro de la organización.



30-50 años	5 56%	4 80%	1 20%
Mayores 50 años	4 44%	2 50%	2 50%

Nuestro equipo directivo es **multi-regional**,

lo que fortalece la visión estratégica y la representatividad dentro de Medicarte. Además, contamos con cargos de alcance nacional que operan desde las diferentes ciudades.

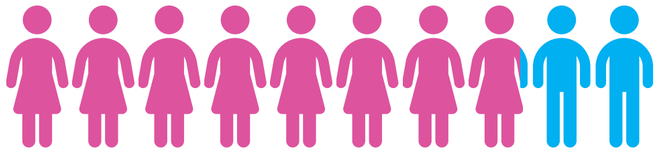
Cali	3	
Medellín	2	2
Bucaramanga	1	
Bogotá		1

Nuestra gente

Somos una institución altamente feminizada. En 2024, implementamos acciones afirmativas para equilibrar la representación de género, logrando un **aumento del 5% en la participación de hombres** respecto al año anterior.

79% mujeres

21% hombres



Distribución de nuestra gente por generación

Baby Boomer	Generación X	Generación Y	Generación Z
(nacidos entre 1945 - 1964)	(nacidos entre 1965 - 1981)	(nacidos entre 1982 - 1994)	(nacidos entre 1995 - 2015)
0 %	17 %	55%	28%



En Medicarte, no solo promovemos la diversidad, sino que la convertimos en una ventaja competitiva. Nuestros esfuerzos en equidad laboral, inclusión y diversidad nos permiten construir un entorno más justo, respetuoso y sostenible para todos y todas.

- La mayoría de nuestra fuerza laboral pertenece a las generaciones Y y Z, lo que impulsa una cultura de innovación y dinamismo.
- Más del 38% de nuestra gente cuentan con formación profesional, especializada o de maestría, fortaleciendo la excelencia en nuestros servicios.
- En Medicarte, seguimos fortaleciendo nuestras políticas de diversidad e inclusión, asegurando que cada persona sea valorada y tenga igualdad de oportunidades dentro de la organización.

Programa Equidad Laboral
EQUIPARES

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad de género y la inclusión y obtuvimos la **recertificación del Sello Plata de Equidad Laboral** en la categoría Empresarial, siendo la primera IPS del país. Este reconocimiento refleja nuestros esfuerzos por construir un **entorno laboral más justo, equitativo, diverso e inclusivo**, fortaleciendo nuestra cultura organizacional, el compromiso del equipo y la competitividad en el sector salud.

Acciones implementadas durante el 2024:

- Selección anónima para evitar sesgos en el proceso de contratación.
- Uso de lenguaje inclusivo y eliminación de imágenes sexistas en comunicaciones internas y externas.
- Publicación de vacantes con representación de género subrepresentado en Medicarte.
- Alianzas con instituciones para fomentar la contratación de personas diversas.
- Programa de liderazgo femenino y capacitación en equidad de género.
- Garantía de un entorno libre de acoso, violencia y discriminación.
- Promoción de un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, impulsando la corresponsabilidad.

equipares
SELLO DE EQUIDAD LABORAL



¡Seguimos avanzando hacia un futuro donde cada persona pueda crecer, aportar y brillar con su máximo potencial!

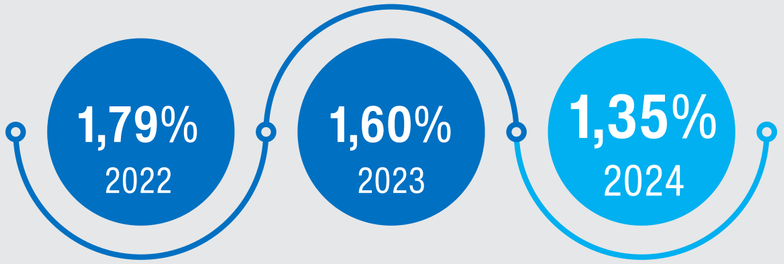
Compensación y equidad laboral

Contamos con un sistema de compensación diseñado para atraer, retener y motivar a nuestro talento humano, garantizando equidad interna y competitividad en el mercado. Nuestra política de compensación se basa en la metodología desarrollada por la firma internacional HAY, la cual evalúa tres niveles clave:

- **Conocimiento y experiencia**
- **Solución de problemas**
- **Nivel de responsabilidad**

Índice de segregación salarial:

Obtuvimos una reducción del 25% entre 2022 y 2024, evidenciando avances significativos en equidad de género en la compensación. Estos resultados reflejan nuestros esfuerzos por **cerrar brechas salariales y garantizar criterios de equidad y justicia salarial**.

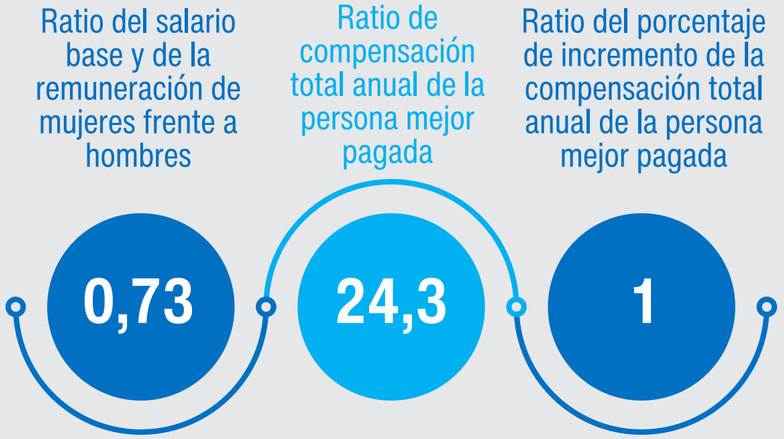


Índice claves de compensación:

Seguimos impulsando una gestión de compensación equitativa y competitiva, asegurando que nuestros colaboradores y colaboradoras reciban una **remuneración justa, basada en el mérito y la responsabilidad, sin sesgos de género**. Garantizamos una alineación con los principios de equidad salarial y buenas prácticas organizacionales.

Ratio de compensación total anual en el 2024

GRI 2-21 GRI 405-2



Medicarte + DIVERSA e inclusiva

Formación y desarrollo

Impulsando el crecimiento profesional

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

Nos esforzamos por fortalecer tanto las habilidades técnicas como personales de nuestros colaboradores y colaboradoras a través de un sólido programa de formación.

Fomentamos una cultura de aprendizaje continuo, asegurando que cada miembro de nuestro equipo tenga acceso a herramientas y conocimientos que impulsen su crecimiento y desarrollo profesional.

Nuestro enfoque formativo garantiza que la prestación de servicios en salud se realice con los más altos estándares de calidad humana y técnico-científica, promoviendo una atención integral, ética y centrada en las personas que atendemos.

Principales pilares de formación

- **Mapeo de necesidades** para un plan de formación estratégico
- **Segmentación** según perfiles y roles dentro de la organización
- **Universalidad,** asegurando acceso equitativo para todo el equipo
- **Comité de educación,** responsable de validar y mejorar los programas formativos

Invertimos en el talento de nuestra gente, porque creemos que su desarrollo es clave para transformar la salud y el bienestar de la comunidad.

Aseguramos que nuestras actividades de formación estén diseñadas para todo el personal, abarcando tanto al equipo asistencial como administrativo, sin importar su modalidad de contratación.

Capacitación sin barreras: todas las sesiones están adaptadas al perfil de cada cargo, garantizando que cada persona adquiera conocimientos y habilidades alineadas con sus responsabilidades.

Inclusión y equidad: promovemos un entorno de aprendizaje abierto y accesible para todos y todas, sin discriminación de género ni de ningún otro tipo, asegurando igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional.

Nuestras modalidades de formación son:

En Medicarte, organizamos sesiones de entrenamiento, capacitación y sensibilización, aplicando metodologías activas de aprendizaje para asegurar el desarrollo de competencias clave en nuestros equipos.

Virtual sincrónica
Sesiones en tiempo real con interacción directa.

Virtual asincrónica
Contenidos disponibles en plataforma digital para el aprendizaje autónomo.

Presencial
Sesiones teórico-prácticas en nuestras sedes.

Simulación
Metodología aplicada a escenarios reales.

Estas metodologías garantizan que cada colaborador y colaboradora adquiera las **competencias necesarias para desempeñar su rol con excelencia**, alineadas con las responsabilidades asignadas y las necesidades identificadas en la organización.



Durante el año 2024, logramos:

89%	**9%**	**1%**	**1%**	**97%**
Actividades virtuales sincrónicas	Actividades virtuales asincrónicas	Actividades virtuales **mixtas**	Actividades **presenciales**	**Satisfacción**

A través de la creación, transmisión y preservación del conocimiento, diseñamos experiencias de aprendizaje que no solo fortalecen las competencias de nuestro equipo, sino que también generan un impacto positivo en su bienestar y calidad de vida. ***Fusionamos la formación académica con la práctica profesional, asegurando que cada persona ejerza su rol con autonomía, responsabilidad y ética.***

Media de horas de formación de nuestra gente

En 2024, logramos un **incremento del 78% en la media de horas de formación**, reflejando un avance significativo en el desarrollo de nuestros equipos. GRI 404-1

	2022	2023	2024	%Crec.*
General	**74**	**63**	**112**	**78%**
Femenino	32	22	**74**	236%
Masculino	20,6	19	**63**	232%
Otro	-	47	**112**	138%
Gerente	22	21	**48**	129%
Coord./jefatura	19	12	**54**	350%
Líder	42	19	**86**	353%
Analista	23	18	**69**	283%
Auxiliar	45	22	**63**	186%
P. Operativo	42	21	**75**	257%

**Variaciones respecto al 2023*

Nivel Cargo		
Analista	20	24
Asistente	53	76
Auxiliar	12	11
Coordinador/a	21	13
Gerente	18	18
Líder	22	22
Operativo/a	22	18



Dentro de los principales resultados:

- El crecimiento en la formación impacta a todos los niveles de la organización, con especial énfasis en líderes, coordinadores/as y analistas, donde se observa el mayor aumento.
- El aumento en la formación para mujeres y hombres es equilibrado, lo que refleja una estrategia equitativa de capacitación.
- Las áreas operativas y asistenciales han experimentado un crecimiento significativo, impulsando el fortalecimiento del entrenamiento del talento humano y elevando la calidad de los servicios de salud entregados a la comunidad. Esta evolución nos permite optimizar la atención, garantizar un servicio más eficiente y reafirmar nuestro compromiso con el bienestar de pacientes y familias.

Fortalecimiento de la Formación y Crecimiento Profesional:

Inversión en formación **más de 2mil millones de pesos**, principalmente en tiempo asignado para el aprendizaje

Optimización del tiempo implementación de separación de agendas y cuadros de turnos para mejorar la participación

Formación como base del crecimiento fomentamos el aprendizaje continuo para fortalecer competencias y generar oportunidades de movilidad

Alianzas con SENA y Cajas de Compensación opciones académicas para desarrollo y movilidad interna

Estrategia "Estar al día paga" incentivo para completar actividades formativas



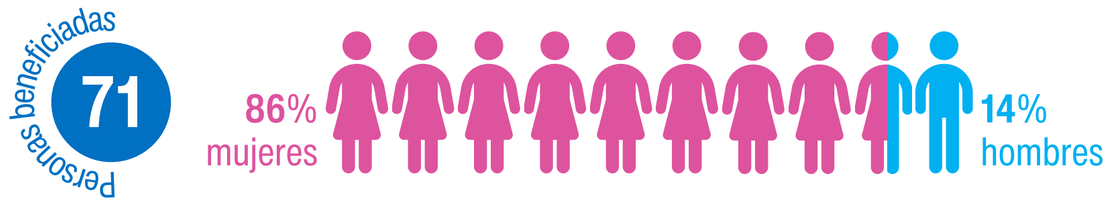
Alianzas y movilidad interna

El fortalecimiento de la formación y la implementación de estrategias de incentivo nos ha permitido a consolidarnos como una organización que impulsa el **aprendizaje continuo, la equidad de oportunidades y el crecimiento profesional** de su talento humano.

Alianzas con SENA y Cajas de Compensación Familiar

Establecimos convenios estratégicos para ampliar las opciones académicas, permitiendo el desarrollo de nuevas competencias y oportunidades de movilidad interna para nuestra gente.

Impacto en la promoción y crecimiento



- **6 personas promovidas** dentro de la institución.
- **8 personas con cambios en su denominación de cargo,** logrando un posicionamiento de mayor nivel dentro de la organización.

Invertir en el desarrollo de nuestra gente, es invertir en el futuro de la salud



Creemos que cuando crece nuestro talento humano, también crece nuestra capacidad de transformar vidas. ***A través de formación, oportunidades y espacios de crecimiento, fortalecemos habilidades, impulsamos el desarrollo profesional y mejoramos la calidad de vida*** *de quienes hacen parte de nuestra familia.*



La innovación

no solo es tecnología, también es mejorar la experiencia de cada paciente con atención más humana y personalizada

Compromiso *Ambiental*

Entendemos que la sostenibilidad es clave para el bienestar de las generaciones presentes y futuras. Por ello, estamos firmemente **comprometidos con la protección del medio ambiente**, adoptando estrategias que minimicen el impacto ambiental de nuestras actividades, productos y servicios.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

Nuestro PLANETA

Objetivos priorizados

11 Ciudades y comunidades sostenibles

13 Acción por el clima

Objetivos estratégicos

Fidelizar los clientes

Temas materiales

Compromiso ambiental

GRI 2-23 GRI 3-3

Implementamos nuestro **Sistema de Gestión Ambiental** basado en la mejora continua, con el propósito de **prevenir y minimizar nuestro impacto ambiental**. Nos esforzamos en proteger el medio ambiente, promoviendo la ecoeficiencia en nuestra cadena de suministro y contribuyendo a la preservación de la biodiversidad.

Nuestros compromisos ambientales

1. **Cumplimiento normativo:** garantizamos el cumplimiento de la legislación vigente para asegurar un comportamiento ambiental óptimo.
2. **Mejora continua:** fomentamos una cultura organizacional basada en la optimización constante de nuestras prácticas ambientales.
3. **Prevención de la contaminación:** trabajamos activamente en la reducción de residuos y en la protección de los recursos naturales.
4. **Gestión de residuos y reciclaje:** implementamos estrategias eficientes para minimizar nuestro impacto ambiental.
5. **Sensibilización y educación:** promovemos campañas de concienciación ambiental para fortalecer una cultura de respeto por el planeta.
6. **Protección de los recursos naturales:** implementamos iniciativas para reducir el consumo de energía, agua y otros insumos.
7. **Monitoreo y seguimiento:** evaluamos constantemente nuestras acciones para garantizar un impacto positivo en el entorno.

Nuestro compromiso es claro: crecer de manera sostenible, minimizando nuestra huella ecológica y promoviendo un futuro más verde para todos y todas.



Sistema de Gestión Ambiental Medicarte - SIGAME

Consolidamos el Sistema SIGAME con el objetivo de crear un entorno ambientalmente saludable en todos nuestros procesos, desde los misionales hasta los estratégicos y de apoyo.

¿Qué buscamos con SIGAME?

- ✔ Mejorar la calidad de nuestros servicios a través de prácticas sostenibles.
- ✔ Fomentar el bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras en un ambiente seguro y ecoeficiente.
- ✔ Optimizar las condiciones ambientales, alineando nuestra operación con principios de sostenibilidad.
- ✔ Equilibrar el desarrollo organizacional con la responsabilidad ambiental, respondiendo a las necesidades socioeconómicas de la empresa y la comunidad.

***A través de SIGAME**, reafirmamos nuestro compromiso con la gestión ambiental, asegurando que el crecimiento de nuestra organización esté en armonía con el planeta.*

Nuestro enfoque en gestión ambiental se centra en:

Trabajamos bajo un enfoque sostenible que nos permite minimizar nuestro impacto ambiental y promover el desarrollo responsable.

Nuestros principios clave:

1. **Conservación y preservación del medio ambiente,** asegurando el uso responsable de los recursos naturales.
2. **Cumplimiento estricto de la normativa legal,** garantizando operaciones alineadas con los estándares ambientales.
3. **Mejora continua en el desempeño ambiental,** optimizando nuestros procesos para reducir la huella ecológica.
4. **Aplicación del principio de precaución,** promoviendo acciones que fomenten el desarrollo sostenible y la protección de la biodiversidad.

Porque cuidar la salud también significa proteger nuestro entorno.

Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria GAGAS

Nuestro proceso de gestión ambiental incluye:

Planificación	Definimos estrategias y acciones para minimizar impactos.
Aplicación	Implementamos medidas para garantizar un desempeño ambiental óptimo.
Evaluación	Medimos resultados y analizamos oportunidades de mejora.
Auditoría	Verificamos el cumplimiento normativo y la eficacia de las acciones.
Mejoramiento	Ajustamos y optimizamos procesos para fortalecer nuestra sostenibilidad.

Durante el año 2024, logramos:

- **Cumplimiento del 100% de la normativa ambiental:** hemos garantizado el estricto cumplimiento de todas las regulaciones ambientales vigentes, sin registrar infracciones, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental GRI 2-27.
- **Exoneración de responsabilidad ambiental:** mediante la Resolución Metropolitana No. S.A. 2619 del AMVA, Medicarte fue exonerado de cualquier sanción ambiental, lo que reafirma nuestra gestión responsable GRI 2-27.

Este reconocimiento respalda nuestro compromiso continuo con la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible

Ejes clave en nuestra gestión ambiental

Aguas

Optimización del consumo de agua mediante buenas prácticas y monitoreo continuo.

Energía

Implementación de medidas de eficiencia energética en nuestras instalaciones.

Residuos

Gestión integral de residuos bajo los lineamientos del PGIRASA.

Gases de efecto Invernadero (GEI)

Medición de nuestra huella de carbono y estrategias de reducción de emisiones.

Avances y logros en sostenibilidad ambiental durante el 2024:

Reafirmamos nuestro compromiso con el medio ambiente mediante la implementación de estrategias que nos permiten gestionar de manera eficiente nuestros recursos y minimizar nuestro impacto ambiental.

Principales logros alcanzados

Gestión integral de residuos

- Cumplimiento de los lineamientos del Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en Atención en Salud (PGIRASA).
- Optimización del manejo de residuos sólidos mediante estrategias sostenibles y uso eficiente de recursos económicos.

Uso responsable de recursos

- Medición y análisis 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 a través de campañas de sensibilización y promoción de buenas prácticas ambientales.

Concienciación y educación ambiental:

- Implementación de estrategias de sensibilización y comunicación para fortalecer la cultura ambiental entre los colaboradores y colaboradoras.
- Programa de formación en gestión integral de residuos dirigido a todo el equipo de trabajo.

Innovación en programas de residuos

- Desarrollo de un programa de manejo de residuos generados en el hogar para pacientes que utilizan programas de autoaplicación.

Medición de la huella de carbono

- Evaluación del impacto ambiental de nuestras operaciones para diseñar estrategias de reducción de emisiones.

Con estas acciones, avanzamos hacia un modelo de gestión ambiental sostenible, asegurando que nuestra organización crezca en armonía con el planeta y la sociedad.

Compromiso ambiental

Nuestro Desempeño ambiental

GRI 301-2

Alineamos nuestra estrategia ambiental con el **Eje Planeta de FEMSA Salud**, reafirmando nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad.

Nuestro objetivo: Minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, productos y servicios, asegurando una gestión responsable a lo largo de toda la cadena de valor.

En Medicarte, trabajamos para ***reducir nuestra huella ambiental y construir un futuro más sostenible*** *para las próximas generaciones.*

Enfoque en un futuro sostenible:

- **Prevención y control de la contaminación,** optimizando procesos y reduciendo residuos.
- **Gestión eficiente de recursos naturales,** promoviendo el uso responsable del agua y la energía.
- **Fomento del reciclaje y reducción de desechos,** priorizando la economía circular, a través de la correcta disposición de papel y cartón, plásticos, vidrio, chatarra y metales.
- **Sensibilización ambiental,** impulsando una cultura sostenible dentro y fuera de la organización.

Nuestro **impacto ambiental** durante el año 2024

Residuos aprovechados en reciclaje

43%

↓ 14% (49.649 en 2023)

- **42.563 kg de residuos reciclados**, contribuyendo a un modelo de economía circular.
- **Reducción de emisiones**: gracias al reciclaje, **evitamos la emisión de 122,9 toneladas de CO_2**, ayudando a mitigar el impacto ambiental.

Garantizamos un equilibrio entre el crecimiento de nuestra organización y la preservación del medio ambiente, porque cuidar la salud también significa proteger el planeta.

Nuestro **consumo de recursos en 2024**

Reafirmamos nuestro compromiso con el medio ambiente mediante la implementación de estrategias que nos permiten gestionar de manera eficiente nuestros recursos y minimizar nuestro impacto ambiental.

Gestión del agua

GRI 303-4 GRI 303-5

Consumo de agua

5.846 m³

19% (4.906 m³/año en 2023)

- **70% del consumo de agua** está concentrado en sedes de: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.
- **Fuente de suministro:** agua potable proveniente de la red de acueducto municipal.
- **Uso principal:** actividades domésticas como aseo, sanidad, limpieza y desinfección en nuestras instalaciones.

Acciones para la gestión eficiente del agua:

Implementamos estrategias para fomentar un consumo consciente y responsable de este recurso vital.

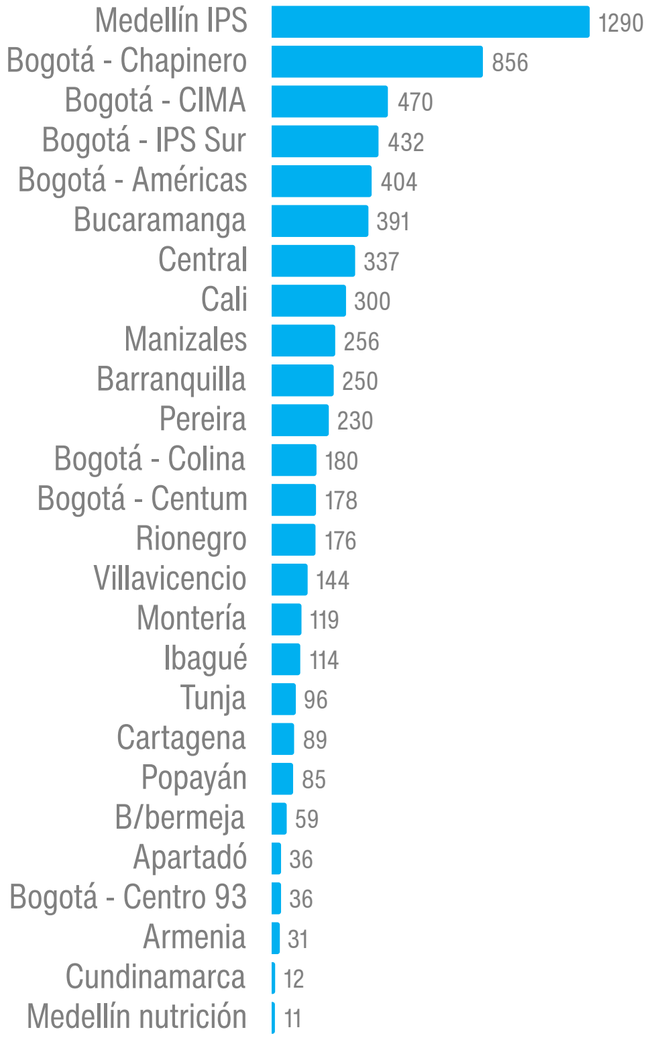
Monitoreo y control:

- **Inspecciones periódicas a las redes internas de distribución** para detectar fugas y optimizar el consumo.
- **Habilitación de canales de reporte de daños** para una rápida atención y reparación.
- **Cuantificación del consumo de agua por sede** para evaluar oportunidades de ahorro.

Concienciación y responsabilidad ambiental:

- **Campañas de sensibilización** para promover el uso eficiente y el ahorro del agua entre nuestros colaboradores y colaboradoras.
- **Buenas prácticas para el cuidado del agua**, como evitar el desecho de medicamentos en el alcantarillado y reducir el uso de papel y toallas desechables en sanitarios.

Consumo anual de agua en metros cúbicos a nivel nacional



Manejo de vertimientos

Toda el agua utilizada es dirigida a las redes de alcantarillado municipal, asegurando un manejo adecuado de los residuos líquidos en cada una de nuestras sedes.



Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la optimización del consumo de recursos en todas nuestras operaciones

Gestión de la energía

GRI 302-1

Consumo de energía

1.156.016 kW

↑ 23% (942.384 kW/año en 2023)

- **70% del consumo de energía** está concentrado en sedes de: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Pereira.
- **102 litros de diésel en fuentes fijas,** correspondiente al funcionamiento de equipos específicos.
- **Principales fuentes de consumo:** sistemas de iluminación, equipos biomédicos, informáticos y de refrigeración en nuestras sedes.

Acciones para la para la eficiencia energética:

Trabajamos activamente en la reducción del consumo energético y la implementación de tecnologías eficientes, alineando nuestras operaciones con criterios de sostenibilidad.

Optimización de sistemas eléctricos:

- **Inspecciones periódicas del área de infraestructura y mantenimiento** para garantizar la eficiencia energética.
- **Monitoreo y cuantificación del consumo eléctrico por sede** para identificar oportunidades de ahorro.

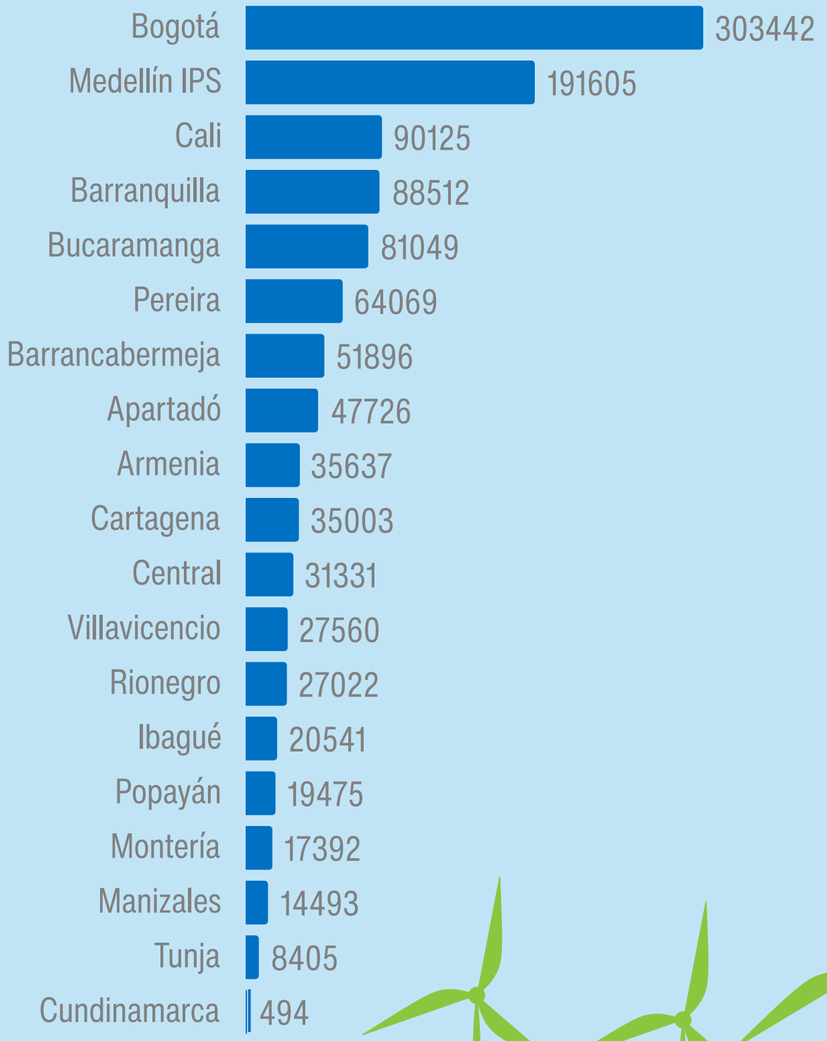
Mejoras tecnológicas y equipos eficientes:

- **Cambio de equipos de refrigeración obsoletos** por unidades con **más del 50% de ahorro** en consumo energético.
- **Adquisición de 13 nuevos equipos de refrigeración** con criterios de eficiencia energética.
- **Implementación de iluminación LED** en nuestras instalaciones, reduciendo el consumo eléctrico.
- **Instalación de sistemas de enfriamiento sostenibles**, con tecnología *inverter* y refrigerantes de bajo impacto ambiental.

Sensibilización y promoción del uso responsable de la energía:

- **Campañas de concienciación** para fomentar prácticas de ahorro energético entre colaboradores y colaboradoras.
- **Incorporación de criterios de eficiencia energética** en la compra de nuevos equipos.

Consumo de energía a nivel nacional en kilovatios por año





Gracias a estas acciones, reducimos nuestro impacto ambiental, mejoramos la eficiencia operativa y fortalecemos nuestro compromiso con la sostenibilidad

Gestión de residuos GRI 306-2

Garantizamos la correcta aplicación de técnicas para el **tratamiento y disposición final de los residuos** generados en nuestras actividades clínicas y administrativas, cumpliendo con normativas ambientales y de salud pública.

Tipos de residuos y su tratamiento



Nuestro compromiso con una gestión responsable:

Residuos No Peligrosos:
Implementamos estrategias de reciclaje y aprovechamiento para minimizar el impacto ambiental.

Residuos Peligrosos:
Aplicamos métodos de eliminación segura como incineración, desactivación de alta eficiencia y programas posconsumo, asegurando un manejo responsable.

Optimización de procesos:
Implementamos mejores prácticas en la separación y recolección para garantizar un tratamiento eficiente de los residuos.

*Nuestro objetivo es **reducir la huella ambiental, cumplir con los más altos estándares en disposición de residuos y continuar promoviendo una cultura de sostenibilidad** dentro y fuera de la organización.*

Durante el año 2024, logramos:

Residuos generados que no son peligrosos

70%

↓ 15% (116.373kg en 2023)

99.254 kg
Total residuos generados

27%
Relleno sanitario

43%
Reciclaje

Esta reducción no solo refleja nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, sino también la **eficiencia en la gestión institucional y la adopción de prácticas sostenibles** que contribuyen a un sistema de salud más responsable y consciente.

Disposición final de nuestros residuos

Reciclaje
43% — 42.563 kg — Se mantuvo

Relleno sanitario
27% — 26.475 kg — Disminuyó

Desactivación alta eficiencia
16% — 16.196 kg — Aumentó

Incineración
14% — 13.668 kg — Aumentó

Otros sistemas
0,3% — 350 kg — Aumentó

Auditoría de gestión de residuos peligrosos

En 2024, realizamos una auditoría externa al 100% de nuestros proveedores encargados del tratamiento y disposición de residuos peligrosos.

Resultados de la auditoría:

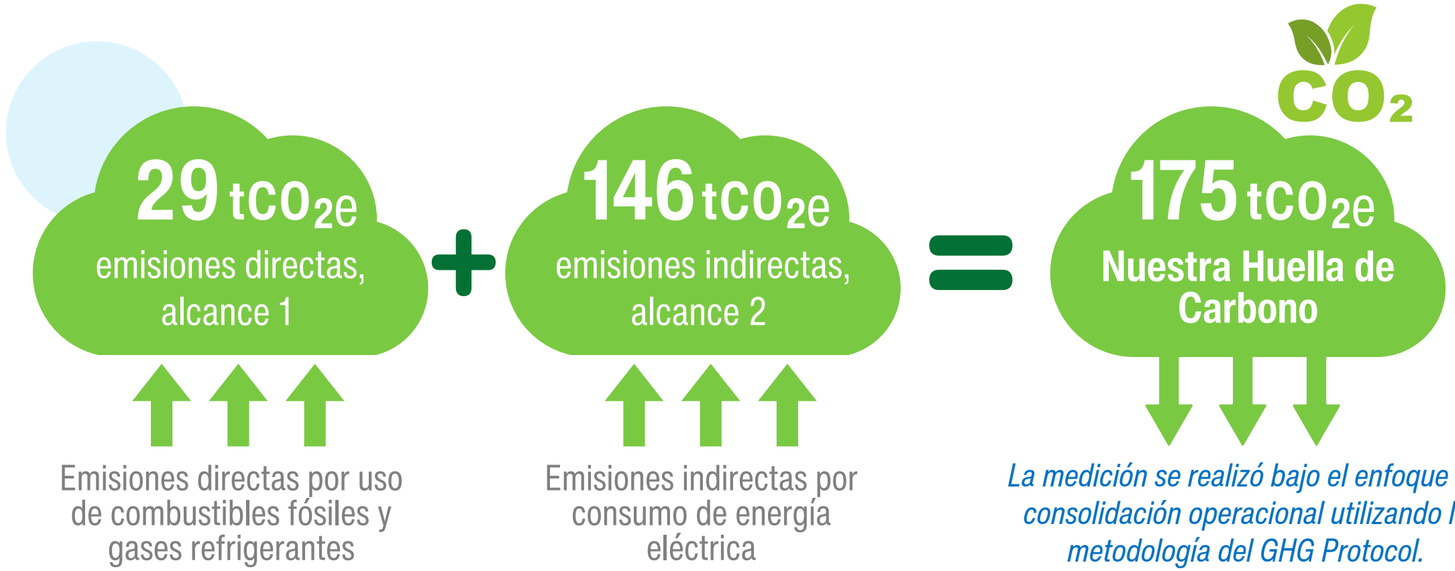
- ✓ Confirmamos que cumplen con la normativa vigente.
- ✓ Validamos la correcta gestión de los residuos peligrosos.
- ✓ Se garantizó el cumplimiento de las condiciones contractuales establecidas con cada proveedor.

Nuestras **emisiones** y **huella de carbono**

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

*En Medicarte, reconocemos que el **cambio climático es uno de los mayores desafíos globales**, y asumimos con responsabilidad nuestro rol en la lucha por un futuro más sostenible.*

Nos alineamos con la estrategia ambiental de FEMSA Salud, adoptando acciones concretas para reducir los impactos negativos en el medio ambiente, gestionar eficientemente nuestros recursos y contribuir activamente a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).



Emisiones directas por uso de combustibles fósiles y gases refrigerantes

Emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica

La medición se realizó bajo el enfoque de consolidación operacional utilizando la metodología del GHG Protocol.

Acciones implementadas para mitigar emisiones:

- Salida del inventario de un vehículo de transporte que utilizaba combustible fósil.
- Criterios de sostenibilidad en la adquisición de equipos de refrigeración, priorizando:
  - Mayor eficiencia energética.
  - Tecnologías con refrigerantes de bajo impacto ambiental.
  - Disposición responsable de equipos obsoletos.
- Gestión responsable de recursos energéticos, campañas de ahorro y uso eficiente.
- Acciones de mitigación, control y compensación, orientadas a reducir progresivamente nuestra huella climática.

En Medicarte, seguimos avanzando hacia una operación más limpia, eficiente y responsable con el planeta, porque cuidar la salud también implica proteger el medio ambiente.

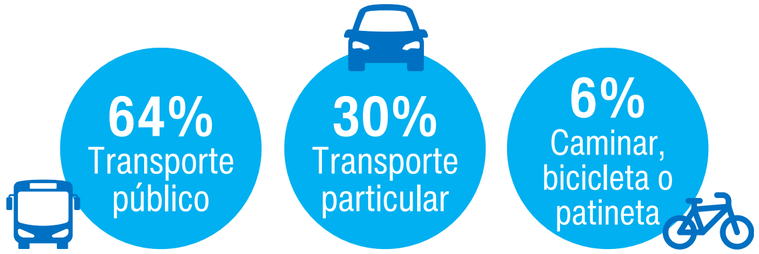
Comprometidos con la **reducción** de nuestra **huella de carbono**

El teletrabajo no solo ha demostrado ser una herramienta de eficiencia operativa, sino también una estrategia poderosa de compensación de huella de carbono, mejora del bienestar y promoción de la equidad.

El impacto del teletrabajo en Medicarte:

En Medicarte, entendemos que el cuidado del planeta también se construye desde las decisiones cotidianas. Por ello, impulsamos el teletrabajo como una estrategia sostenible, con beneficios no solo para la calidad de vida de nuestros colaboradores y colaboradoras, sino también para el medio ambiente.

Durante el 2024, aplicamos una encuesta para evaluar el impacto ambiental y de bienestar del teletrabajo. Se encuestó al **90% de nuestros teletrabajadores y teletrabajadoras,** para conocer su impacto potencial en caso de movilización diaria hacia sus sedes de trabajo. Entre los principales hallazgos:



Huella de energía

Gracias al teletrabajo, hemos logrado ahorrar aproximadamente 616 galones de combustible al mes, al evitar desplazamientos con vehículos particulares. Esto representa una **reducción en el uso de recursos energéticos no renovables**.

Huella en calidad de vida

- ✓ Cada colaborador y colaboradora gana en promedio 2 horas y 3 minutos por día de teletrabajo, tiempo que normalmente se dedicaría a desplazamientos.
- ✓ El 90% se siente muy satisfecho con el teletrabajo, y el 10% satisfecho.
- ✓ El 96% percibe una mejor calidad de vida, y el 4% considera que se mantiene igual.

Lo que más valoran:

- Reducción en tiempo de desplazamientos.
- Ahorro en gastos personales.
- Aumento en productividad.
- Mayor tiempo con la familia.

Huella de carbono

El no uso de transporte durante los días de teletrabajo ha permitido evitar la emisión de:

- 4,7 toneladas de CO_2 al mes.
- **56,4 toneladas de CO_2** al año.

Una contribución directa a la lucha contra el cambio climático.

Huella de equidad

El teletrabajo ha permitido a cada colaborador y colaboradora ahorrar en promedio $543.000 COP mensuales, asociados a transporte, alimentación y parqueaderos.

Trabajar desde casa también es una forma de cuidar el planeta

Talleres de conciencia ambiental y cultura sostenible

Promovemos una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad, donde cada acción cuenta para cuidar el planeta. A través de la **educación ambiental**, buscamos generar cambios de comportamiento positivos, fortalecer el compromiso ambiental de nuestros equipos y garantizar el adecuado manejo de los recursos.

Formación y sensibilización ambiental

- **Campañas permanentes** sobre la correcta segregación de residuos, promoviendo su separación desde la fuente para evitar la contaminación cruzada y facilitar su tratamiento adecuado.



- **4 webinars** educativos dirigidos a colaboradores y colaboradoras, abordando temas clave como:
  - Gestión de residuos.
  - Uso responsable del agua.
  - Prácticas de sostenibilidad en el entorno laboral.



- **28 campañas de sensibilización** a través de correo institucional y redes sociales, que reforzaron el mensaje de sostenibilidad en el día a día.



Semana de la sostenibilidad

Organizamos una semana dedicada a la reflexión, el aprendizaje y la acción ambiental, en la que desarrollamos:

- **6 webinars educativos** con temáticas como:
  - Reducción de emisiones.
  - Gestión del tiempo.
  - Enfermedades huérfanas (como parte del enfoque integral de salud y sostenibilidad).



- Cine foro y espacios de diálogo, voluntariados, actividades lúdicas, juegos y concursos.



- **800 colaboradores y colaboradoras** de Cruz Verde y Medicarte se sumaron a estas actividades.



Gestión responsable de residuos de medicamentos:

Contribuimos a la adecuada segregación y disposición final de residuos de medicamentos



Para depositar:

- Envases y empaques de medicamentos
- Medicamentos que ya no se están usando
- Medicamentos parcialmente consumidos
- Medicamentos vencidos

Nuestros **retos** para el 2025

- Fortalecer el Sistema de Gestión Ambiental: consolidar y robustecer nuestras prácticas internas, orientadas a la mejora continua, el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa.
- Impulsar iniciativas de economía circular: desarrollar estrategias que promuevan la reutilización, el reciclaje y la reducción de residuos, generando valor a partir de los recursos ya existentes.
- Garantizar el cumplimiento legal en gestión de residuos: asegurar la aplicación estricta de la normativa vigente sobre residuos generados en la atención en salud, promoviendo una disposición final segura y responsable.
- Diseñar e implementar estrategias de uso eficiente de recursos: incluir medidas concretas para el ahorro y la optimización del consumo de agua, energía y materiales, involucrando a todas las áreas de la organización.
- Reducir nuestra huella climática: desarrollar acciones orientadas a prevenir, mitigar y compensar las emisiones de GEI asociadas a nuestras operaciones.
- Fomentar la conciencia ambiental colectiva: crear campañas educativas y de sensibilización a través de medios audiovisuales y redes sociales, para movilizar a colaboradores, colaboradoras y comunidades en torno al cuidado del medio ambiente.
- Avanzar en las metas de FEMSA Salud - Eje "Nuestro Planeta": alinear nuestras acciones con los compromisos corporativos en sostenibilidad, contribuyendo activamente y avanzando con determinación hacia una gestión ambiental más eficiente, innovadora y participativa.

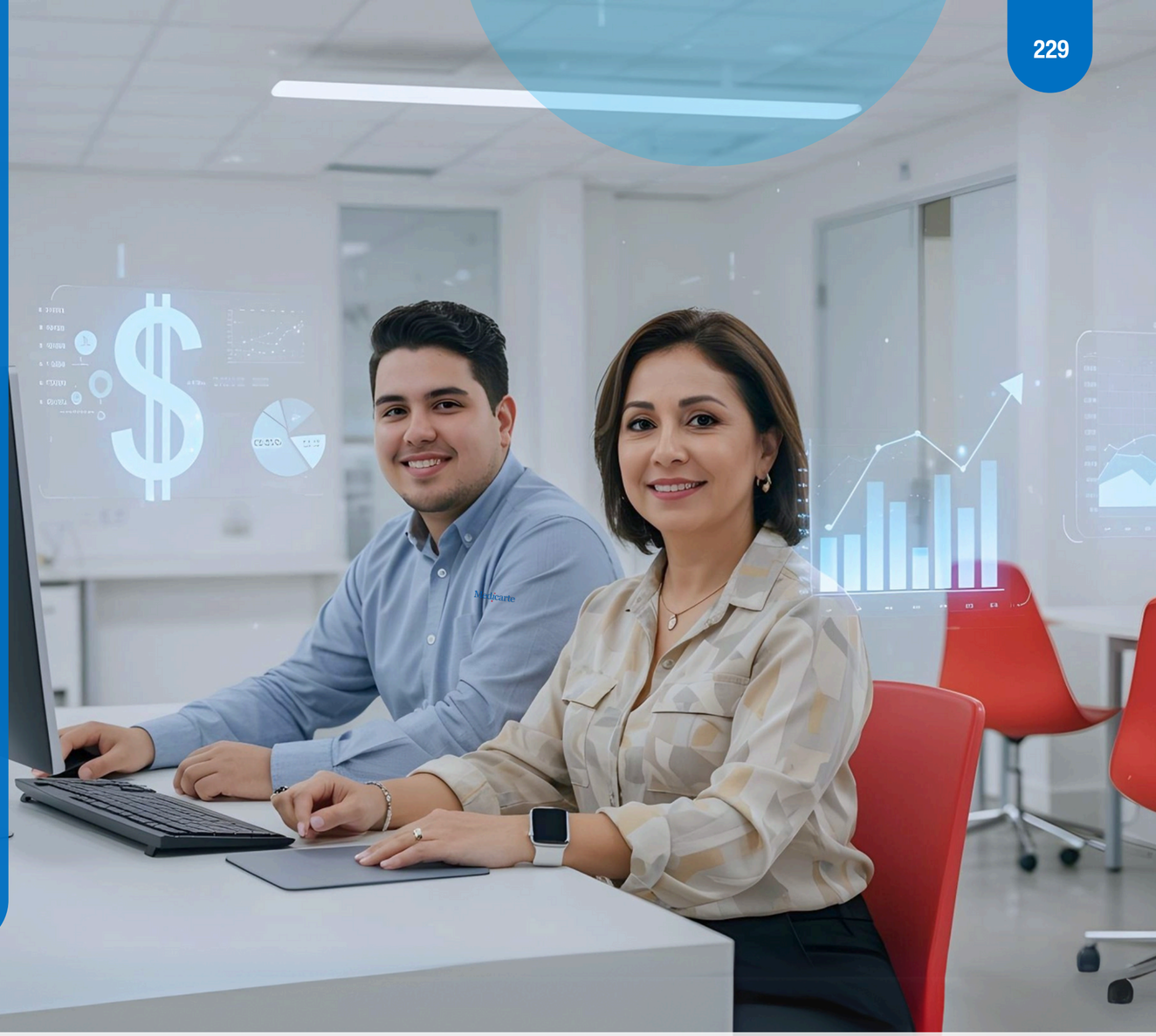


En **Medicarte** estamos comprometidos con cuidar el medio ambiente y preservar los recursos naturales. Por esto, nuestra meta a 2030 es:

0 cero residuos a relleno sanitario

Sostenibilidad *financiera*

En Medicarte, nos comprometemos a garantizar la **excelencia en la atención, la eficiencia operativa y la solidez financiera**, como pilares fundamentales de nuestra sostenibilidad organizacional. Buscamos **estabilidad, crecimiento sostenido y una gestión óptima de los recursos**, asegurando que cada decisión financiera contribuya al bienestar de las personas que atendemos, nuestro equipo de trabajo y al cumplimiento de nuestra misión en salud.



GRI 3-3

En Medicarte, garantizamos la integridad y transparencia de nuestra gestión financiera mediante la adopción de estándares internacionales y el cumplimiento normativo. Nuestra información financiera se elabora conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas en Colombia, así como a las disposiciones establecidas por las autoridades de vigilancia y control competentes.

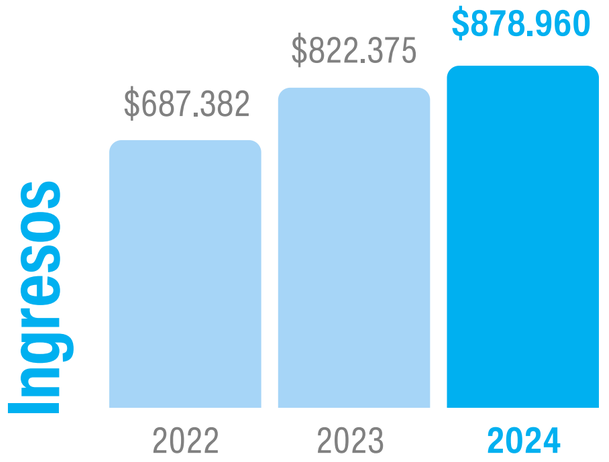
> *La información correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 fue auditada de manera independiente por Ernst & Young Audit S.A.S, reafirmando nuestro compromiso con la **transparencia, la rendición de cuentas y la confianza** de nuestros grupos de interés GRI 2-3 GRI 2-5.*

Estado de resultados

**Variaciones en millones COP*

GRI 201-1

Durante el año 2024, en Medicarte logramos consolidar un desempeño financiero positivo, reflejo de una gestión eficiente, estratégica y centrada en la sostenibilidad de nuestros servicios de salud.



Ingresos operacionales

- En 2024, los ingresos alcanzaron **$878.960 millones**, lo que representa un crecimiento del 6,88% respecto a 2023 ($822.375 millones).
- Se superó la meta presupuestal con un cumplimiento de +7,6 puntos porcentuales.

Utilidad del ejercicio

- Utilidad antes de impuestos: $42.361 millones.
- Utilidad neta final (después de impuestos): $27.039 millones.
- Cumplimiento presupuestal de +23,1 puntos porcentuales, consolidando la eficiencia en el manejo de recursos.



Factores clave del buen desempeño

- **Gestión integral del riesgo**, orientada a mejorar la adherencia de los pacientes.
- **Ampliación de convenios y alianzas estratégicas**, fortaleciendo nuestras líneas de servicio.
- I**ncremento en compras directas**, optimizando costos e ingreso de proveedores.
- **Provisión de cartera ajustada** al riesgo de recuperabilidad.
- **Mayor eficiencia operativa** mediante el fortalecimiento de procesos internos.

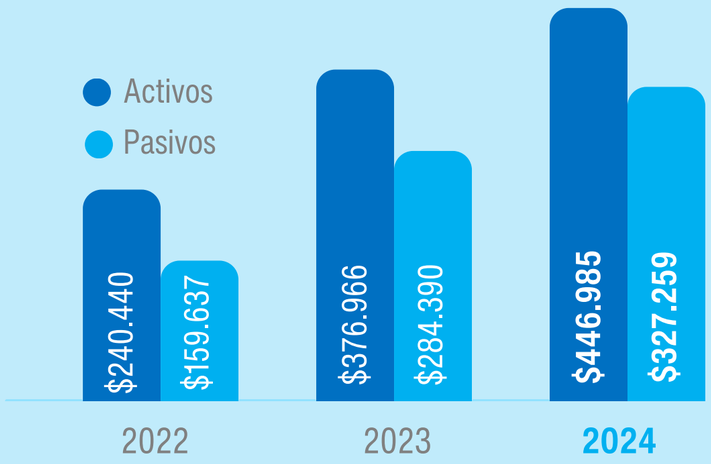
Balance General GRI 201-1

**Variaciones en millones COP*

En Medicarte, cerramos el año 2024 con un crecimiento de nuestros activos, un aumento moderado de los pasivos y un incremento significativo en el patrimonio, demostrando una gestión financiera responsable, equilibrada y sostenible.

Evolución de Activos y Pasivos durante el 2024

- Los **activos** alcanzaron $446.985 millones, lo que representa un crecimiento del 18,6% respecto a 2023 ($376.966 millones).
- Los **pasivos** pasaron de $284.390 millones en 2023 a 327.259 millones en 2024, lo que representa un crecimiento del 15,1%.
- El **patrimonio** alcanzó $119.617 millones, lo que representa un crecimiento del 29,2% respecto a 2023 ($92.576 millones).



*El incremento en los activos está impulsado principalmente por el **crecimiento en cuentas por cobrar y el fortalecimiento de la infraestructura operativa**.*

Análisis detallado de activos

- **Cuentas por cobrar:** pasaron de $241.893 millones en 2023 a $300.505 millones en 2024 (+24%), explicado por la **lentitud en el flujo de recursos**, especialmente de la **cartera de presupuestos máximos**.
- **Deterioro de cartera:** calculado según NIIF 9, con concepto de pérdida esperada. El saldo al cierre de 2024 es de $40.083 millones, reconocido por la Junta Directiva y monitoreado mensualmente por el Comité Ejecutivo.
- **Activos por impuestos corrientes**: $30.036 millones, incluyendo anticipos y saldos a favor de impuestos como renta, IVA e industria y comercio.
- **Inventarios de medicamentos e insumos:** $77.639 millones al 31 de diciembre de 2024.
- **Propiedad, planta y equipo:** valor neto de $19.043 millones, incluyendo construcciones revaluadas, depreciación y deterioro acumulado.
- **Activos intangibles netos:** $9.784 millones, correspondientes a licencias, seguros, software y proyectos.

Pasivos y patrimonio

- **Pasivo total:** $327.259 millones, con un incremento de $42.869 millones frente al 2023, incluye: acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, cuentas por pagar a relacionadas, beneficios a empleados, pasivos por impuestos corrientes, no financieros, arrendamiento, clasificados y revelados de conformidad a las NIIF adoptadas en Colombia. El aumento de cuentas por pagar comerciales y a relacionadas, son afectadas principalmente por el flujo lento de recursos.

- **Patrimonio de los accionistas:** aumentó en $27.041 millones, pasando de $92.576 millones a $119.617 millones en 2024, reflejando el impacto positivo de la utilidad neta del ejercicio y la confianza en la sostenibilidad del negocio.

Los Estados Financieros y demás informes pertinentes correspondientes al ejercicio 2024 han sido revisados exhaustivamente, sin identificarse vicios, imprecisiones ni errores que limiten la comprensión de la situación patrimonial, financiera o de operación de Medicarte. Se ha verificado la eficacia de los controles internos implementados, así como la solidez de los sistemas de divulgación y control de la información financiera, los cuales han sido evaluados de forma satisfactoria, concluyendo que operan de manera adecuada, confiable y conforme a los principios contables vigentes.



Gestión de cartera

Enfrentando retos con eficiencia y mejora continua

**Variaciones en millones COP*

GRI 201-1



Durante el 2024, el sistema de salud en Colombia enfrentó un escenario crítico caracterizado por el lento flujo de recursos financieros, especialmente en lo relacionado con la financiación de servicios y tecnologías en salud no cubiertos por el Plan de Beneficios en Salud (No PBS), a través de los presupuestos máximos.

Comportamiento de la cartera

- En el caso de Medicarte, la deuda total con las EPS pasó de $242.705 millones en 2023 a $299.077 millones en 2024, con un incremento de $56.372 millones.
- De este total, el 63% corresponde a cartera asociada a presupuestos máximos, reflejando las dificultades estructurales del sistema en el giro oportuno de estos recursos.

Estrategias implementadas

Ante este contexto, en Medicarte hemos fortalecido nuestra gestión operativa y financiera a través de:

- **Mejoras en el ciclo operativo de facturación y radicación**, con enfoque en reducción de tiempos y control de pendientes.
- **Automatización de procesos clave**, que permiten mayor trazabilidad, eficiencia y oportunidad en el ciclo de ingreso de facturación.
- **Proyectos de mejora continua** que impactan directamente en la optimización del recaudo y la gestión proactiva de la cartera.

Prácticas de adquisición

Comprometidos con el desarrollo local

GRI 204-1

En Medicarte, nuestras decisiones de compra están alineadas con una estrategia de sostenibilidad económica y social, promoviendo activamente la contratación de proveedores locales como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de las comunidades donde operamos.

Distribución del gasto en proveedores

Durante el año 2024:

- El total de pagos a proveedores fue de $738.120 millones.

  De este valor, el **99,9% fue destinado a proveedores locales**, reafirmando nuestro compromiso con la economía nacional y regional.

- El 0,1% restante corresponde a proveedores internacionales, principalmente para la adquisición de **servicios especializados en software, dominios y licencias tecnológicas.**

Apoyar a proveedores locales impulsa la economía, fortalece la cadena de valor y genera empleo en nuestro entorno más cercano. En Medicarte, creemos que **comprar local también es una forma de cuidar la salud de nuestro país.**

Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

A la fecha de emisión de este informe, no se han identificado hechos o eventos posteriores al 31 de diciembre de 2024 que puedan afectar el normal funcionamiento de Medicarte, ni que tengan un impacto significativo sobre los resultados financieros o la posición patrimonial de la compañía.



Evolución previsible de la sociedad

Con base en los recursos disponibles, la estabilidad financiera y la adecuada contabilización y revelación de los hechos económicos, se mantiene la presunción de negocio en marcha, garantizando la continuidad operativa de la organización.

Para el año 2025, Medicarte cuenta con un plan estratégico de corto plazo que orienta la evolución del negocio y proyecta un crecimiento sostenible, basado en la calidad, la eficiencia y la innovación en salud. Este plan se enfoca en los **siguientes objetivos:**

Objetivos estratégicos

- **Mantener el liderazgo y el posicionamiento** destacado en el ranking de la Cuenta de Alto Costo, mediante una gestión efectiva de resultados en salud, calidad y experiencia del paciente.
- **Evolucionar la experiencia del paciente** a través de la innovación y transformación digital de los procesos de atención, incorporando estándares de alto desempeño.
- **Ampliar la base de población atendida**, fortaleciendo relaciones con clientes actuales y potenciales, así como incluyendo nuevas patologías en el modelo de atención.
- **Optimizar la gestión del ciclo del ingreso y del capital de trabajo**, mejorando la liquidez y sostenibilidad operativa.
- **Implementar mejoras tecnológicas y operativas** que generen eficiencias en costos y gastos, incrementando la competitividad institucional.
- **Generar valor económico y alcanzar la meta de EBIT** proyectada para el año 2025, garantizando sostenibilidad financiera a mediano plazo.

Proyectamos un crecimiento estratégico, innovador y sostenible, enfocado en mejorar la salud de las personas, consolidar alianzas y mantener nuestro liderazgo en el sector salud

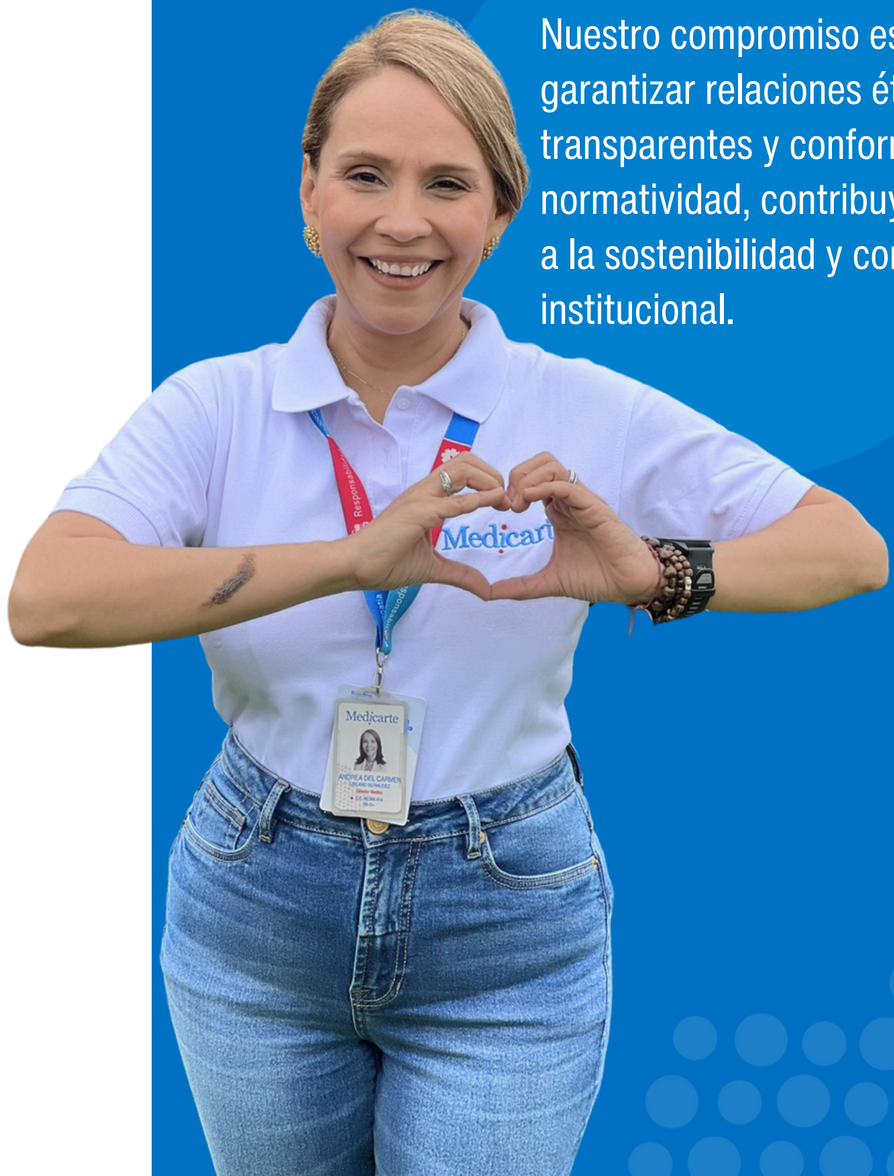
Operaciones celebradas con **socios y administradores**

Durante el ejercicio 2024, las operaciones realizadas por Medicarte con sus accionistas y administradores se han llevado a cabo en **condiciones de mercado, respetando plenamente las políticas internas, los marcos legales vigentes** y los principios de transparencia y buen gobierno corporativo.

Todas las transacciones fueron:

- **Autorizadas** por los órganos competentes.
- **Formalizadas** conforme a los procedimientos establecidos.
- **Reveladas adecuadamente** en las notas a los estados financieros correspondientes al año 2024.

Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S. posee el 100% de la participación accionaria de Medicarte S.A.S.



Nuestro compromiso es garantizar relaciones éticas, transparentes y conforme a la normatividad, contribuyendo a la sostenibilidad y confianza institucional.

Nuestro desempeño económico en 2024

GRI 201-1

$ 46.499 millones

Pago a colaboradores y colaboradoras

$ 14 millones

Inversión en **capacitación** de colaboradores y colaboradoras

$ 738.120 millones

Pago a **proveedores**



En Medicarte, gestionamos nuestros recursos con responsabilidad y transparencia, generando valor para nuestros grupos de interés y contribuyendo al desarrollo económico del país.

Creemos que la generación de valor va más allá de lo financiero. *Cada peso distribuido representa una inversión en salud, talento, calidad de vida y bienestar colectivo.*



$ 903.825 millones

Valor económico directo generado, representa los ingresos operacionales obtenidos durante el ejercicio. GRI 201-1

$ 115.545 millones

Valor económico distribuido, corresponde a los pagos realizados por salarios y beneficios, adquisición de bienes y servicios, pagos de impuestos, inversiones sociales, entre otros. GRI 201-1

$ 788.280 millones

Valor económico retenido, refleja los recursos que permanecen en la organización para su sostenibilidad y crecimiento futuro. GRI 201-1

Estados Financieros GRI 201-1

Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2024.
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Situación Financiera

	Nota	31 de diciembre de 2024	2023
		(Cifras expresadas en miles de pesos)	
Activos			
Efectivo y equivalentes de efectivo	4	**$ 2,298,970**	$ 845,018
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	5	**300,505,879**	241,893,787
Activos por impuestos corrientes	6	**30,036,355**	26,460,596
Inventarios, neto	7	**77,639,442**	68,297,773
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	12	**498,624**	114,449
Total activos corrientes		**410,979,270**	337,611,623
Activo por derecho de uso, neto	8	**7,158,581**	8,772,234
Propiedades y equipo, neto	9	**19,043,079**	18,717,045
Activos intangibles, neto	10	**9,784,437**	9,715,594
Activos por impuestos diferidos, neto	6	**20,222**	2,149,963
Total activos no corrientes		**36,006,319**	39,354,836
Total activos		**$ 446,985,589**	$ 376,966,459
Pasivos			
Pasivos corrientes			
Pasivo por derecho de uso	8	**$ 5,941,772**	$ 6,357,128
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	11	**83,527,587**	42,211,359
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	12	**214,656,313**	210,101,951
Pasivos por impuestos corrientes	6	**16,185,193**	18,558,637
Beneficios a empleados	13	**5,353,013**	4,180,134
Total pasivos corrientes		**325,663,878**	281,409,209
Pasivo por derecho de uso	8	**1,704,959**	2,980,354
Total pasivos no corrientes		**1,704,959**	2,980,354
Total pasivos		**327,368,837**	284,389,563
Capital suscrito y pagado		**9,572,489**	9,572,489
Prima en colocación de acciones		**10,270,181**	10,270,181
Reservas		**881,000**	881,000
Resultados ejercicios anteriores		**70,178,881**	48,142,605
Resultado integral del año		**27,039,856**	22,036,276
Otro resultado integral		**1,674,345**	1,674,345
Total, patrimonio	14	**119,616,752**	92,576,896
Total pasivos más patrimonio		**$ 446,985,589**	$ 376,966,459

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

DocuSigned by: Juan Carlos Rodriguez C8018ECEBED94BE...
Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE — Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE Fecha: 2025.03.18 18:56:05 -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: 2025.03.18 19:32:41 -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 18 de marzo de 2025)

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Resultados

	Nota	Años terminados Al 31 de diciembre de 2024	2023
		(En miles de pesos, excepto la utilidad por acción)	
Ingresos de actividades ordinarias	15	**$ 878,960,511**	$ 822,375,731
Costo de ventas	16	**(811,114,169)**	(758,776,968)
Utilidad bruta		**67,846,342**	63,598,763
Gastos de administración y ventas	17	**(25,041,733)**	(27,954,025)
Otros ingresos	18	**224,480**	252,342
Otros gastos	19	**(162,850)**	(428,149)
Utilidad en actividades de la operación		**42,866,239**	35,468,931
Gastos financieros, neto	20	**(505,081)**	(808,293)
Utilidad antes de impuesto a las ganancias		**42,361,158**	34,660,638
Impuesto sobre la renta	6		
Corriente		**(13,191,561)**	(14,727,180)
Diferido		**(2,129,741)**	2,102,818
Utilidad Neta		**$ 27,039,856**	$ 22,036,276
Utilidad por acción		**14.1**	11.5

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

DocuSigned by: Juan Carlos Rodriguez C8018ECEBED94BE...
Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE — Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE Fecha: 2025.03.18 18:56:35 -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: 2025.03.18 19:32:55 -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 18 de marzo de 2025)

Estados Financieros GRI 201-1

Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2024.
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Flujos de Efectivo

	Nota	Años terminados Al 31 de diciembre de 2024	2023
Flujos de efectivo por las actividades de operación:			
Resultado del año		**$ 27,039,856**	$ 22,036,276
Ajustes para conciliar el resultado con el efectivo neto provisto por las actividades de operación			
Depreciaciones y amortizaciones	9 y 10	**5,719,096**	4,765,249
Amortización activo por derecho de uso	8	**5,291,275**	4,475,095
Intereses de pasivos por derecho de uso	8	**639,328**	682,563
Deterioro de cartera	5	**3,086,637**	10,221,469
Impuesto de renta y complementarios	6	**13,191,561**	14,727,180
Impuesto diferido	6	**2,129,741**	(2,102,818)
Bajas de propiedades y equipo	9	**7,498,140**	673,596
Bajas intangibles		**265,447**	3,382,735
Recuperación deterioro de cartera	5	**(194,488)**	(239,785)
		64,666,593	58,621,560
Cambios en activos y pasivos:			
Aumento en deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	5	**(61,888,416)**	(125,142,984)
Aumento en inventarios	7	**(9,341,669)**	(11,806,087)
Aumento en acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	12	**45,870,590**	123,075,405
Aumento en beneficios a los empleados	13	**1,172,879**	1,073,484
Disminución en otros pasivos no financieros		**–**	(152,066)
Disminución activos por derecho de uso	8	**(3,677,622)**	(4,258,084)
Aumento pasivos por derecho de uso	8	**3,677,622**	4,196,377
Aumento en impuesto a las ganancias pagado	6	**(19,140,764)**	(20,738,701)
Aumento distribución dividendos y reserva legal	14	**–**	(10,262,626)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación		**21,339,213**	14,606,278
Flujos de efectivo por actividades de inversión:			
Adquisición de propiedades y equipo	9	**(10,820,377)**	(4,003,687)
Adquisición de activos intangibles y diferidos	10	**(3,057,183)**	(6,077,913)
Efectivo neto usado en actividades de inversión		**(13,877,560)**	(10,081,600)
Flujos de efectivo por actividades de financiación:			
Disminución en pago de obligaciones financieras		**–**	(1,092,619)
Intereses pagados		**–**	31,823
Pagos por arrendamiento financiero	8	**(6,007,701)**	(5,075,504)
Efectivo neto usado en las actividades de financiación		**(6,007,701)**	(6,136,300)
Aumento (disminución) de efectivo		**1,453,952**	(1,611,622)
Efectivo al inicio del año		**845,018**	2,456,640
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del año		**$ 2,298,970**	$ 845,018

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

DocuSigned by: Juan Carlos Rodriguez C8018ECEBED94BE...
Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE. Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE. Fecha: 2025.03.18 18:58:42 -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: 2025.03.18 19:33:35 -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 18 de marzo de 2025)

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Otros Resultados Integrales

	Nota	Años terminados Al 31 de diciembre de 2024	2023
Utilidad del año		**$ 27,039,856**	$ 22,036,276
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificaran al resultado del año 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 año			
Efecto de la revaluación de edificaciones	6	**(368,725)**	(368,725)
Total, Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del año		**(368,725)**	(368,725)
Total, otros resultados integrales		**1,674,345**	1,674,345
Resultados integrales totales		**$ 28,714,201**	$ 23,710,621

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

DocuSigned by: Juan Carlos Rodriguez C8018ECEBED94BE...
Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE. Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE. Fecha: 2025.03.18 18:57:22 -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: 2025.03.18 19:33:08 -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 18 de marzo de 2025)

Estados Financieros GRI 201-1

Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2024.
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

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 2023	$ 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	–	–
Resultado integral del año	–	–	–	–	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
Traslado del resultado anterior	**–**	**–**	**–**	**–**	**(22,036,276)**	**22,036,276**	**–**	**–**
Resultado integral del año	**–**	**–**	**–**	**–**	**27,039,856**	**–**	**–**	**27,039,856**
Saldo al 31 de diciembre de 2024	**$ 9,572,489**	**$ 10,270,181**	**$ –**	**$ 881,000**	**$ 27,039,856**	**$ 70,178,881**	**$ 1,674,345**	**$ 119,616,752**

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

DocuSigned by:
Juan Carlos Rodriguez
C6018ECEBED94BE...

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE
Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE
Fecha: 2025.03.18 18:58:19 -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: 2025.03.18 19:33:22 -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 18 de marzo de 2025)

Certificación e informe del Revisor Fiscal GRI 2-5

Shape the future
with confidence

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 2024 y los correspondientes estados individuales de resultados, de 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 2024, 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 individuales 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.

Shape the future
with confidence

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 individuales.

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

- Identificar y evaluar los riesgos de incorreción material en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñar y ejecutar procedimientos de auditoría que respondan a esos riesgos, y obtener evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es mayor que la resultante de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o sobrepaso del sistema de control interno.

- Obtener un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.

- Evaluar lo adecuado de las políticas contables utilizadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y las respectivas revelaciones realizadas por la Administración.

- Concluir sobre si es adecuado que la Administración utilice la base contable de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre importante, debo llamar la atención en el informe del auditor sobre las revelaciones relacionadas, incluidas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar mi opinión. Las conclusiones del auditor se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe, sin embargo, eventos o condiciones posteriores pueden hacer que una entidad no pueda continuar como negocio en marcha.

- Evaluar la presentación general, la estructura, el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de manera que se logre una presentación razonable.

Certificación e informe del Revisor Fiscal GRI 2-5

Shape the future
with confidence

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 2023, 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 21 de marzo de 2024.

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 2024, así mismo, a la fecha mencionada la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral; y 4) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas; y 5) La adopción del programa de Transparencia y Ética Empresarial. Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros adjuntos y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la Compañía, el cual incluye la constancia por parte de la Administración sobre la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores. El informe correspondiente a lo requerido por el artículo 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2015 lo emití por separado el 18 de marzo de 2025.

MARITZA RAMIREZ OROZCO
Firmado digitalmente por MARITZA RAMIREZ OROZCO
Fecha: 2025.03.18 19:32:28 -05'00'

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

Medellín
18 de marzo de 2025

Medicarte S.A.S.

Certificación de los Estados Financieros individuales

Medellín, 18 de marzo de 2025

Señores

Asamblea General de Accionistas

Medicarte S.A.S.

Los suscritos Representante legal principal y Contador público de Medicarte S.A.S., certificamos que hemos preparado un conjunto completo de Estados Financieros individuales que incluye un Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, , Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo a Diciembre 31 de 2024, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera aplicables por los preparadores de información pertenecientes al grupo 1, de conformidad con el Decreto 2420 de 2015, y modificatorios , incluyendo sus correspondientes revelaciones que forman un todo indivisible con estos.

Los procedimientos de valuación, valoración y presentación han sido aplicados uniformemente con los del año inmediatamente anterior y reflejan razonablemente la situación financiera de la empresa al 31 de diciembre de 2024, adicionalmente:

1. Las cifras incluidas son fielmente tomadas de los libros oficiales y auxiliares respectivos.
2. Garantizamos la existencia de los activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrados de acuerdo con los marcos técnicos normativos contables vigentes a la fecha de preparación de los documentos.
3. Confirmamos la integridad de la información proporcionada puesto que todos los hechos económicos, han sido reconocidos en ellos.
4. Los hechos económicos se han registrado, clasificado, descrito y revelado dentro de los Estados Financieros individuales y sus respectivas notas de manera correcta.
5. No se han presentado hechos posteriores en el curso del periodo que requieran ajuste o revelaciones en los estados financieros individuales o en las notas subsecuentes.
6. La empresa ha liquidado y pagado los aportes de la seguridad y prestaciones sociales de todos sus trabajadores de acuerdo con las normas legales vigentes.

DocuSigned by:
Juan Carlos Rodriguez
C8018ECEBED94BE...

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE
Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE
Fecha: 2025.03.18 19:01:28 -05'00'

José Manuel Rodríguez Fraile
Contador Público
Tarjeta Profesional 232010–T

Agradecimientos

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestros **accionistas** por su constante respaldo y confianza durante el año 2024. Los logros alcanzados reflejan la solidez de nuestra organización y la visión compartida de construir un futuro sostenible, asegurando la continuidad de nuestro propósito a largo plazo.

A nuestros **colaboradores y colaboradoras**, les extendemos nuestro más profundo reconocimiento por su dedicación, esfuerzo y compromiso inquebrantable. Su pasión, profesionalismo y afecto han sido pilares fundamentales para consolidar nuestra posición de liderazgo en el sector salud en Colombia y para generar un impacto positivo en la vida de tantas personas.

Agradecemos también a nuestros **clientes, pacientes y sus familias**, quienes son el centro de nuestra razón de ser. Su confianza y preferencia nos motivan a seguir mejorando, innovando y ofreciendo servicios de salud humanizados y de alta calidad. De igual manera, queremos reconocer a nuestros **proveedores y aliados estratégicos**, quienes han sido socios clave en nuestro camino, compartiendo nuestra visión de excelencia y sostenibilidad y fortaleciendo nuestras operaciones con su compromiso y colaboración.

A todos ustedes, nuestro sincero agradecimiento por ser parte esencial de esta historia. Su confianza y colaboración nos inspiran a seguir creciendo y enfrentando con optimismo los retos del futuro.

Información Adicional:

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 447 del Código de Comercio y la medida 100 de la Circular 003 de 2018, se hace constar que 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 oportunamente una copia de dichos documentos al Revisor Fiscal, quien en su dictamen informó sobre su concordancia con los estados financieros.

En su sesión del 19 de marzo de 2025, la Junta Directiva aprobó y adoptó el presente informe, respaldando en su totalidad su contenido y alcance. Este respaldo refleja el compromiso con la transparencia, la gobernanza y la sostenibilidad de la organización.

Tabla 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 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024.
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 mínimos	Motivo	Explicación	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-1 Detalles organizacionales	3, 7, 25				
	GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	-		No procede	La organización no presenta estados financieros consolidados y no se compone de varias entidades.	
	GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5, 7, 230				
	GRI 2-4 Actualización de la información	7				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-5 Verificación externa	230, 243, 244		Información no disponible o incompleta	Este informe no fue verificado por entidades externas en los estándares GRI, se realiza verificación externa al informe de gestión y estados financieros.	
	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3, 4, 25, 28, 62, 65, 104, 110, 116, 126				
	GRI 2-7 Empleados	3, 185				
	GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados	185, 186				
	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición	38, 39, 42				
	GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	38, 39				
	GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	39				
	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	12, 41				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	39, 42				
	GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	42				
	GRI 2-15 Conflictos de interés	56, 58				
	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	39				
	GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	45				
	GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	45				
	GRI 2-19 Políticas de remuneración	46				
	GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración	46				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-21 Ratio de compensación total anual	204				
	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8				
	GRI 2-23 Compromisos y políticas	20, 31, 35, 37, 46, 55, 212				
	GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	20, 23, 46				
	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	55, 59, 76, 94				
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	55, 57				
	GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	72, 73, 214				
	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	25				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	11, 12				
	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva	-		No procede	La organización no cuenta con acuerdos de negociación colectiva	
Temas materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	12, 17				
	GRI 3-2 Lista de temas materiales	7, 18				
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	13, 14, 15, 17, 46, 70				
	Tema Material: Seguridad del paciente					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	76, 96				
	Tema Material: Humanizarte					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	140, 141, 150, 154, 160, 164				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	**Tema Material: Gestión del conocimiento, innovación e investigación**					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	76, 140, 141, 150, 154, 160, 164				
	Tema Material: Compromiso ambiental					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	140, 141, 150, 154, 160, 164, 212				
	Tema Material: Compromiso social					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	140, 141, 150, 154, 160, 164, 183				
	Tema Material: Sostenibilidad financiera					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	230				
Temas económicos						
GRI 201: Desempeño económico 2016	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	230, 232, 234, 238, 239, 240, 241, 242				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	GRI 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	65				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas económicos						
GRI 204: Practicas de abastecimiento 2016	GRI 204-1 Prácticas de Adquisición: Proporción de gasto en proveedores locales	235				
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	55, 56, 73				
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	55, 56, 73				
	GRI 205-3 Incidentes de corrupción y medidas tomadas	73				
GRI 207: Fiscalidad 2019	GRI 207-1 Enfoque fiscal	73				
	GRI 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	73				
Temas ambientales						
GRI 301: Materiales 2016	GRI 301-2 Porcentaje de los materiales usados que son materiales reciclados	217				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas ambientales						
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	220				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	GRI 303-4 Vertidos de agua	218				
	GRI 303-5 Consumo de agua	218				
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	224				
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	224				
	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	224				
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	222				
Temas sociales						
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	187				
	GRI 401-3 Permiso parental	190				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas sociales						
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales	192				
	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	192				
	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	192				
	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	195, 205				
	GRI 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	195				
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	195				
	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	185, 186				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas sociales						
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	193				
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	194				
GRI 404: Formación y educación 2016	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	205, 207				
	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	205				
	GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	198				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	GRI 405-1 Diversidad e igualdad de oportunidades: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	185, 199				
	GRI 405-2 Diversidad e igualdad de oportunidades: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	199, 204				

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas sociales						
GRI 406: No discriminación 2016	GRI 406-1 No Discriminación: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	199				
GRI 415: Política Pública 2016	GRI 415-1 Política Pública: Contribución a partidos y/o representantes políticos	73				
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	104, 110, 116, 126, 137				
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-1 Marketing y etiquetado: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	64				
	GRI 417-2 Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	64				
	GRI 417-3 Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	64				
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	72				

Medicarte

gestión farmacoterapéutica avanzada

Memoria de Gestión y Sostenibilidad

2024

© Unidad Gestión del Conocimiento Medicarte



Vigilado Supersalud

www.medicarte.com.co

@medicartecontigo