Salud con propósito



Memoria de
Gestión y Sostenibilidad
2025

Vigilado Supersalud

PL-CPL-10

Medicarte | CERCA SIEMPRE

Humanizarte:
nuestra razón de ser

Humanizar la salud es recordar, todos los días, que detrás de cada historia clínica hay una persona.

A través de nuestro Modelo Humanizarte, en Medicarte trabajamos para que el cuidado se viva con respeto, empatía y confianza, protegiendo el bienestar y la dignidad de quienes atendemos.

CUIDARTE

APOYARTE

INFORMARTE



Nuestra huella en Colombia

En 2025, nuestra presencia en Colombia se refleja en el **valor que generamos** en cada sede: acceso, continuidad del cuidado, experiencia y resultados en salud. Esta mirada nos permite conectar el trabajo cotidiano con el desempeño institucional, y seguir consolidando una gestión centrada en las personas y basada en valor.



Cada vez más cerca de ti



Presencia en nuestra región

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

899	243.819	4,71	1.080.311
Equipo de trabajo (directos)	**Personas atendidas**	**Satisfacción global**	**Ingresos** (millones)

Regional Antioquia	Medellín¶ *	329	29.307	4,78	28,2 %
	Rionegro	13	4.886	4,62	3,5 %
	Apartadó	11	11.174	4,79	1,1 %
Regional Centro	Bogotá*♦	326	145.554	4,61	35,8 %
	Cajicá	2	345	4,32	-
	Tunja	5	2.221	4,36	0,7 %
	Villavicencio	9	2.382	4,68	0,4 %
Regional Eje Cafetero	Armenia*	10	2.276	4,73	1,7 %
	Manizales*	16	3.129	4,76	2,6 %
	Pereira	23	4.787	4,72	3,9 %
Regional Norte	Barrancabermeja	20	1.613	4,48	1,5 %
	Bucaramanga	28	15.259	4,84	4,0 %
	Barranquilla*	31	5.324	4,83	4,1 %
	Cartagena*	8	2.802	4,74	0,9 %
	Montería*	3	175	4,82	0,1 %
Regional Sur-occidente	Cali*	52	10.454	4,70	9,4 %
	Ibagué	7	1.442	4,74	1,1 %
	Popayán*	6	689	4,66	0,8 %

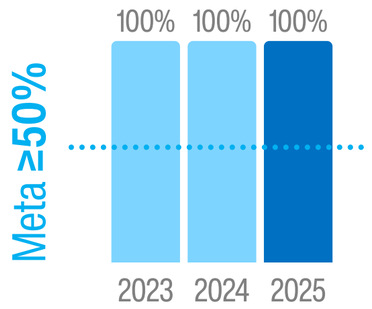
¶ Sede principal
* Transaccional / Farmacias
♦ Sedes: Américas, Chapinero, Centum, CIMA, Colina Campestre, IPS Sur, Centro 93

Resultados 2025:
evidencia de nuestro avance

Nuestros resultados reflejan no solo cumplimiento de metas, sino valor generado: *mejor experiencia, mayor continuidad del cuidado, fortalecimiento de capacidades internas y sostenibilidad para sostener el modelo.* *GRI 2-6*

Potencializar y fortalecer el **talento humano**

Fortalecimos la capacidad del equipo para entregar una **atención más humana, segura y consistente.**

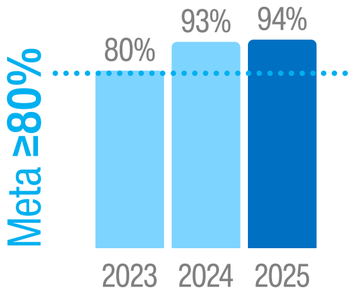


Implementación Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG)

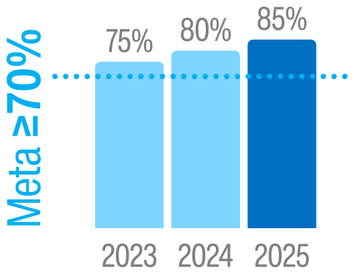


Lograr niveles de **calidad superior**

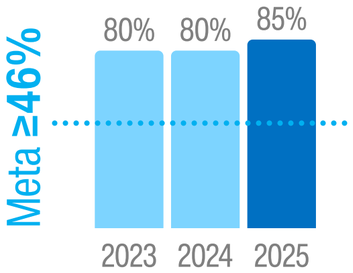
Mejoramos los resultados que importan (seguridad, confiabilidad, experiencia del paciente), reduciendo la variabilidad en el cuidado.



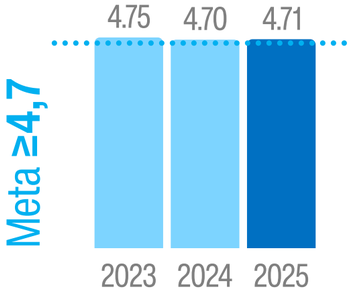
Cumplimiento con el plan de acreditación



Logro de metas composición de portafolio OTM



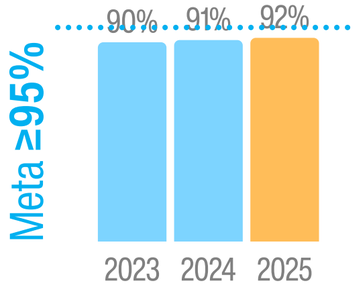
Logro de metas composición de portafolio Modelos



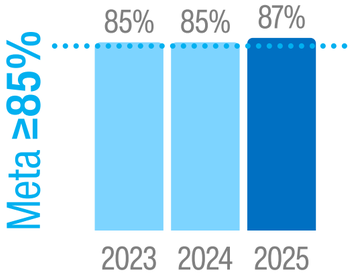
Cumplimiento de satisfacción de pacientes

Sobregestionar los detalles

Impulsamos la continuidad terapéutica, reduciendo riesgos evitables y protegiendo los resultados clínicos.



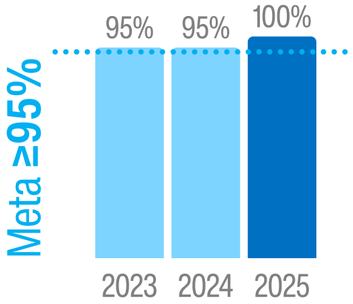
Cumplimiento de las metas del nivel de adherencia terapéutica



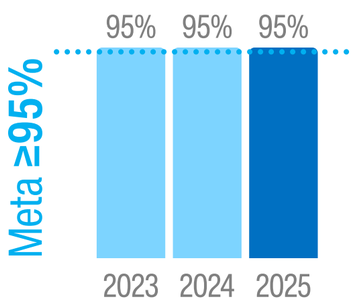
Cumplimiento de las metas de la Cuenta de Alto Costo (CAC)

Fidelizar los clientes

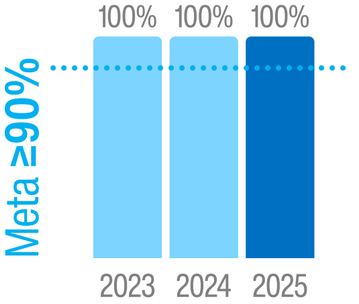
Aseguramos acceso sostenido, continuidad del servicio y crecimiento estable de **soluciones para nuestros usuarios y aliados.**



Cumplimiento del plan de proyectos de expansión



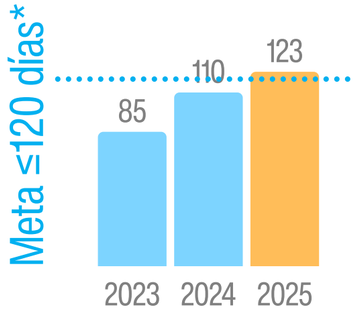
Cumplimiento del plan de nuevos proyectos y convenios



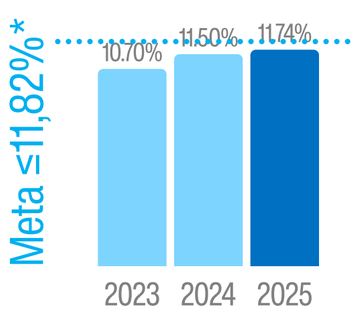
Cumplimiento del plan para productos de nuevo conocimiento

Sostenibilidad financiera - Gestionar la cartera

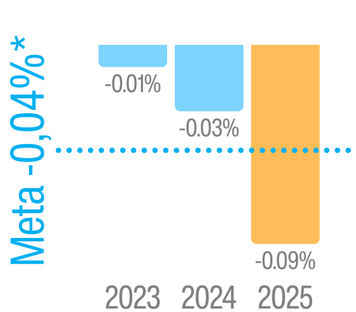
Garantizamos la **viabilidad del modelo y la capacidad de inversión** para sostener calidad, acceso y continuidad del cuidado.



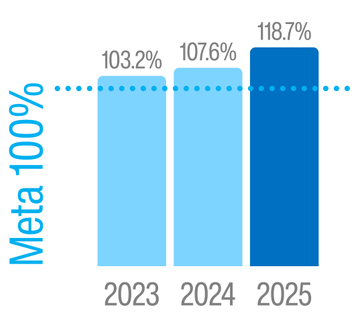
Logro de la meta de días de cartera



Cumplimiento presupuesto de gastos y costos en relación con las ventas



Cumplimiento de la meta de las mermas en relación con las ventas



Cumplimiento de las metas de ventas

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

Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2025 ©

Comité Editorial



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



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

Personas de contacto
GRI 2-3

Diagramación y diseño

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

Fotografía

Manuela Sossa Arias
Analista Senior de Comunicaciones
msossa@medicarte.com.co

Contenido

Cada vez más cerca de ti 4

Resultados 2025: evidencia de nuestro avance 5

Acerca de esta Memoria 10

Declaración del Director General 11

5 Hitos que definieron nuestro 2025 13

Ruta de Sostenibilidad: materialidad y contribución global 14

Gobernanza y ética 36

Modelo de creación de valor 65

Impacto en la atención en salud 89

Valor en salud: resultados que importan 130

Innovación y conocimiento 222

Comunidad 258

Gente y cultura 276

Planeta 318

Desempeño financiero 335

Agradecimientos 351

Tabla Contenido GRI 352

Acerca de esta **Memoria**

GRI 1

En salud, los resultados importan cuando se sostienen en el tiempo: en la oportunidad y seguridad de una atención, en la claridad de una información o en la tranquilidad de una familia. ***Por eso,*** ***esta Memoria no es solo un resumen de actividades: es una historia de decisiones basadas en evidencia.***

En **Medicarte** **GRI 2-1**, entendemos la sostenibilidad no como un indicador, sino como nuestra capacidad de transformar el sistema de salud a través de resultados que trascienden. Presentamos la Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2025, un ejercicio de transparencia donde documentamos cómo nuestra estrategia organizacional se traduce en bienestar tangible para nuestros pacientes y solidez para nuestros grupos de interés.

Bajo los más altos estándares de rigor técnico, esta Memoria ha sido elaborada siguiendo los principios de calidad de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), cubriendo el desempeño del periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2025 **GRI 2-3**.

Nuestra hoja de ruta sigue firme en el cumplimiento de los diez principios del Pacto Global y una contribución decidida a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que priorizamos. En esta edición, garantizamos la continuidad y consistencia de nuestra información: no se presentan re-expresiones de datos y no hubo cambios en la materialidad **GRI 2-4**, asegurando una trazabilidad clara de nuestro impacto.

Sinergia para el crecimiento sostenible: en 2025 fortalecimos nuestra alineación con la estrategia de sostenibilidad de FEMSA Salud, una sinergia que amplía nuestra capacidad de innovar, acelera la implementación de mejores prácticas y reafirma nuestro compromiso con el desarrollo responsable del sector salud en la región **GRI 3-2**.

Estructurada en diez capítulos estratégicos, esta Memoria es una invitación a conocer la profundidad de nuestra huella social, ambiental y económica. En Medicarte, no solo reportamos cifras; demostramos que es posible un sector salud humano, eficiente y profundamente sostenible.

Declaración del Director General

GRI 2-22

En Medicarte, el valor no se mide solo por la cantidad de servicios prestados, sino por la calidad de vida que devolvemos a cada persona que confía en nosotros. Con ese propósito, y en coherencia con nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad social y la mejora continua, presento a la comunidad, a nuestros pacientes, colaboradores, aliados estratégicos y demás grupos de interés la Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2025.

Durante este año reafirmamos nuestro propósito de brindar una atención ambulatoria integral, segura, oportuna y humanizada, centrada en la persona y orientada a la generación de valor en salud. Cada decisión, cada proceso y cada encuentro con un paciente y sus familias estuvo guiado por el respeto a la dignidad humana, la ética y el deseo genuino de hacer las cosas mejor.

El 2025 estuvo marcado por retos relevantes para el sector salud, que exigieron mayor capacidad de adaptación, eficiencia operativa y decisiones ágiles. En este contexto, logramos ampliar la red de prestación y mantener la continuidad de los servicios, optimizar procesos asistenciales y administrativos, y avanzar de manera decidida en el fortalecimiento de la seguridad del paciente, la gestión del riesgo y la experiencia de cada persona que atendemos.



Entre los logros más relevantes destacamos el fortalecimiento del modelo de atención ambulatoria, la estandarización de procesos clínicos, la mejora en indicadores de oportunidad y calidad, y el impulso de una cultura organizacional centrada en el aprendizaje, la humanización y el trabajo interdisciplinario. Estos avances fueron posibles gracias al compromiso, la vocación y el profesionalismo de nuestro talento humano, eje fundamental de la organización.

Seguimos consolidando una atención basada en evidencia, guías de práctica clínica y altos estándares institucionales, cuidando también el uso responsable de los recursos. Y, sobre todo, reforzamos nuestros canales de escucha: porque la voz del paciente es la guía más clara para mejorar.

En materia de sostenibilidad, continuamos trabajando por el equilibrio financiero y la eficiencia en la gestión, garantizando la viabilidad institucional sin perder de vista nuestra razón de ser: **servir con calidad y con humanidad**. También avanzamos en iniciativas de bienestar laboral, responsabilidad social y alianzas que fortalecen nuestro impacto en el sistema de salud.

Quiero agradecer de manera especial a los aseguradores y aliados estratégicos por caminar con nosotros. A nuestros colaboradores y sus familias, por la entrega silenciosa que sostiene cada logro. Y, sobre todo, a nuestros pacientes, sus familias y cuidadores: gracias por confiar en nosotros, por permitirnos acompañarlos y por recordarnos todos los días por qué existe Medicarte.

Los desafíos que vienen nos motivan a seguir transformándonos e innovando, consolidando un modelo ambulatorio resolutivo, seguro, humano y sostenible. Seguiremos trabajando para que la calidad se traduzca en lo que realmente importa: **experiencias dignas, generación de valor, continuidad del cuidado, seguridad y mejores resultados en salud.**

Gracias por su apoyo constante.

Con aprecio,



Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Director General



5 Hitos que definieron nuestro 2025

Valor en salud que se mide y se siente

El paciente en el centro: resultados que transforman

243.819
Personas atendidas **(+22%)**

92%
Adherencia global

81%
control de la enfermedad

Eficiencia: sostenibilidad para llegar a más

34%
de ahorro en costos promedio con optimización de biológicos

42%
Ahorro en costos de tratamientos con biosimilares

567
proveedores locales fortalecen nuestra cadena de valor responsable

Transformación digital centrada en la experiencia

Oficina virtual
Consolidación App Medicarte

43%
Tasa crecimiento promedio en redes sociales

95%
Satisfacción en canales digitales (WhatsApp y Call Center)

Calidad y equidad: excelencia con rostro humano

Recertificación
Sello Plata EQUIPARES

1.143
(directos+indirectos)
Personas en el equipo de trabajo

27.389
Unidades donadas en los voluntariados

Certificación sede Cali
Buenas Practicas Central Mezclas

Innovación y conocimiento como activo de valor

1.752
Productos de nuevo conocimiento

148
Productos (modelos, algoritmos y gestión del riesgo)

75%
Pacientes con calidad de vida óptima

No solo entregamos medicamentos, aseguramos bienestar.

La eficiencia operativa permitió un 20% de crecimiento en activos, consolidando a Medicarte como una institución sólida y confiable.

Rompemos barreras físicas. La calidez ahora también es digital y accesible.

Equipos más fuertes y entornos más equitativos se traducen en mejor atención para las personas.

Cada decisión clínica está respaldada por evidencia científica, aportando valor real al paciente y al sistema de salud.



Ruta de Sostenibilidad:

materialidad y contribución global

Creemos que la sostenibilidad se construye con confianza. Por eso, mantenemos una comunicación transparente con nuestros grupos de interés, compartiendo no solo el desempeño y el impacto de nuestras operaciones, sino también la forma en que los gestionamos para avanzar en desarrollo sostenible.

Modelo de relacionamiento:
humanización en acción

Nuestro modelo de relacionamiento es el motor de nuestra filosofía de humanización. En Medicarte, nos esforzamos por consolidar vínculos fundamentados en **principios que garantizan la excelencia**:

- **Atención Integral:** seguridad, continuidad, pertinencia e integralidad.
- **Acceso y Oportunidad:** accesibilidad y oportunidad en cada interacción.
- **Vínculo Humano:** confianza, trato digno, respeto y calidez.

Escucha activa
y decisión estratégica GRI 2-29

No solo informamos; ***escuchamos.***

Hemos implementado mecanismos de retroalimentación efectiva para comprender las expectativas de nuestro entorno. Esta escucha activa nos permite transformar el diálogo en decisiones estratégicas oportunas, consolidando vínculos de valor que aseguran la mejora continua y la sostenibilidad de nuestro modelo.



El relacionamiento no es un proceso paralelo: es una fuente de valor. Nos permite mejorar el cuidado, fortalecer la confianza y orientar la sostenibilidad desde lo que realmente importa a nuestros grupos de interés.

Dinámica de conexión: etapas del modelo de relacionamiento

Nuestro modelo de relacionamiento se despliega en tres etapas conectadas que convierten necesidades y percepciones en decisiones y mejoras concretas:

Mapeo

¿Qué hacemos?
Identificamos y caracterizamos los grupos de interés; mapeamos necesidades y percepciones internas y externas.

Valor que genera:
claridad sobre lo que realmente importa y dónde actuar primero.

Diálogo y relacionamiento

¿Qué hacemos?
Gestionamos percepciones y necesidades; definimos mecanismos de participación.

Valor que genera:
confianza y decisiones mejor informadas, construidas con quienes viven el servicio.

Resultados

¿Qué hacemos?
Ejecutamos el plan de relacionamiento; aplicamos encuestas, grupos focales y análisis; reportamos y hacemos seguimiento.

Valor que genera:
mejoras verificables en experiencia, continuidad, calidad y sostenibilidad, con control y aprendizaje continuo.



Bajo un marco de liderazgo ético, de transparencia y responsabilidad aseguramos que el diálogo se traduzca en acción: cumplimos compromisos, fortalecemos la sostenibilidad de nuestras operaciones y generamos valor compartido para cada grupo de interés.

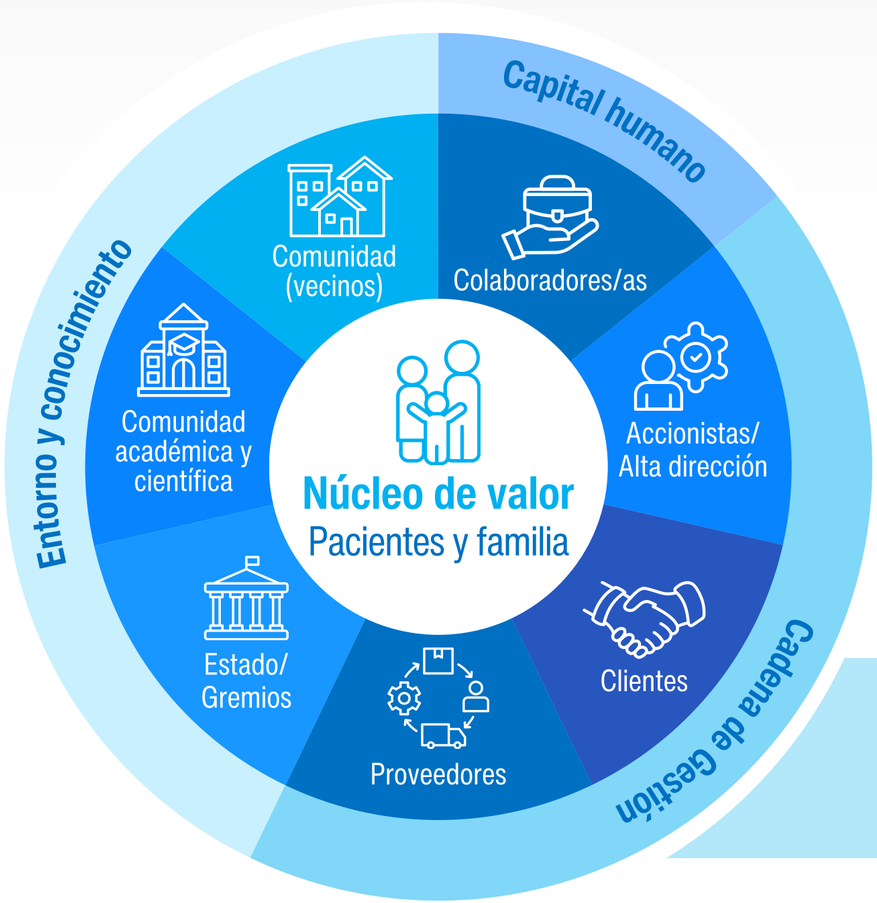
Ecosistema de valor:
nuestros grupos de interés

GRI 2-12 GRI 2-29 GRI 3-1

El éxito de nuestra gestión y la **construcción de valor compartido** dependen de la participación activa de nuestros grupos de interés. Reconocemos su papel fundamental como **actores que impactan y son impactados** por nuestras decisiones y servicios, contribuyendo directamente a nuestra sostenibilidad.

Una red centrada en la persona

Nuestra estrategia de relacionamiento gira alrededor de un núcleo innegociable: la atención centrada en cada paciente y su familia. A partir de este centro, identificamos ocho grupos clave que integran nuestro ecosistema:



¿Cómo se traduce en valor compartido?

Participación que mejora decisiones: implementamos mecanismos que facilitan su involucramiento y permiten incorporar su voz en procesos clave, alineados con nuestras metas estratégicas.

Comunicación accesible y oportuna: fortalecemos canales más ágiles, cercanos y eficientes para sostener una interacción constante, especialmente con quienes tienen contacto directo y continuo con nuestra operación.

Confianza y sostenibilidad: estos esfuerzos refuerzan la transparencia y la escucha activa, consolidando relaciones de largo plazo que sostienen nuestro desempeño e impacto.

La relación con nuestros grupos de interés es parte del modelo basado en valor: escuchar, dialogar y actuar nos permite cuidar mejor, decidir mejor y sostener el impacto en el tiempo.

Propósito de relacionamiento: generando valor social

GRI 3-3

En Medicarte, la generación de valor social es el resultado de construir relaciones sólidas, transparentes y sostenibles. Nuestro propósito es fortalecer estos vínculos mediante acciones que transformen positivamente los ámbitos económico, social y ambiental en cada entorno donde operamos.

Este relacionamiento crea valor cuando se traduce en decisiones y acciones: más confianza, mejores resultados y un impacto sostenible en el entorno donde operamos.

	Accionistas y Alta Dirección	Pacientes, cuidadores y familias	Colaboradores y colaboradoras	Clientes	Proveedores	Comunidad académica y científica	Comunidad y vecinos	Estado, entes de acreditación/ certificación y gremios
Valor que generamos	Sostenibilidad del negocio con equilibrio entre lo económico, social y ambiental.	Salud y calidad de vida con experiencias dignas y memorables.	Bienestar, desarrollo y sentido de propósito en el trabajo.	Soluciones de alto valor para un sistema más eficiente y sostenible.	Cadena de suministro confiable y sostenible.	Conocimiento útil para mejorar decisiones y prácticas en salud.	Promoción de hábitos saludables y mayor autogestión del bienestar.	Fortalecimiento del sector salud y mejores políticas públicas.
¿Cómo lo logramos?	Gestión responsable, visión de largo plazo y decisiones que protegen la viabilidad y el impacto positivo.	Atención segura y humanizada, continuidad del cuidado y empoderamiento para el autocuidado.	Entornos saludables, inclusivos y diversos, fortaleciendo competencias y compromiso del equipo.	Propuestas diferenciadas por impacto, alineadas a necesidades del sector y del SGSSS.	Relaciones basadas en confianza, calidad y seguridad, promoviendo crecimiento conjunto y cumplimiento.	Producción y transferencia de evidencia, con foco en patologías de alto impacto social y económico.	Acciones de responsabilidad social con herramientas e información que facilitan el acceso al cuidado.	Aporte técnico y experiencia para mejorar gestión clínica, calidad y avance del conocimiento aplicado.

Nuestros mecanismos de diálogo

GRI 3-3

Garantizamos una comunicación efectiva y accesible que fomenta la participación activa de nuestros grupos de interés. A través de estos mecanismos, transformamos la transparencia en confianza y la interacción en generación de valor compartido.

Espacios de diálogo y participación

Fomentamos **entornos presenciales y virtuales** diseñados para la escucha activa y la co-creación.

- **Gobernanza y liderazgo:** Sesiones periódicas de Asamblea General, Junta Directiva y Comités Ejecutivos.
- **Escucha profunda:** Desarrollo de grupos focales, entrevistas y jornadas educativas.
- **Cercanía al usuario:** Atención personalizada mediante la oficina de atención al usuario y la liga de usuarios.
- **Medición de Impacto:** Evaluación constante de la satisfacción a través de aliados como Invamer Gallup y herramientas internas (FT-CPL-08).

Canales de comunicación

Mantenemos informada a nuestra comunidad mediante **plataformas ágiles y accesibles**.

- **Información estratégica:** Memoria de Gestión y Sostenibilidad, portales web y fact sheets.
- **Contenido de valor:** Publicación del Magazín y la Revista Medicarte Contigo.
- **Interacción social:** Gestión activa de redes sociales y boletines internos para fortalecer la cultura organizacional.

Herramientas de gestión

Para que el diálogo sea efectivo, lo respaldamos con **tecnología y seguimiento** riguroso.

- **Analítica avanzada:** Uso de Power BI para el monitoreo de resultados en salud y desempeño administrativo.
- **Gestión del riesgo:** Aplicación del Ranking de Gestión del Riesgo en Salud y evaluaciones de competencias del equipo humano.
- **Cumplimiento y seguimiento:** Reportes detallados para proveedores y canales de comunicación oficial (Intranet y correo institucional).

Estrategia de Sostenibilidad:
valor que enraíza y trasciende

GRI 3-3

Como unidad de negocio de FEMSA Salud, nuestra estrategia no es un elemento aislado; es una extensión de la **visión global FEMSA Forward**. Nos movemos bajo el concepto de Sostenibilidad Enraizada, un habilitador que integra la ética y la gobernanza como la base para nutrir tres pilares fundamentales: Gente, Comunidad y Planeta. Este marco conecta lo que hacemos con nuestros objetivos organizacionales y con los ODS priorizados.



¿Cómo se vuelve acción?

La estrategia se materializa mediante iniciativas y mejores prácticas compartidas, que convierten compromisos en resultados: bienestar y desarrollo del talento, valor social para las comunidades donde operamos y gestión responsable del impacto ambiental de nuestras operaciones.

Pilares de impacto

Nuestra gestión asegura un enfoque holístico donde la rentabilidad económica convive en armonía con la responsabilidad social y ambiental.

	FEMSA Compromiso corporativo	Medicarte Acción de valor	Señal de valor
Gente	Prioriza el bienestar integral, la dignidad y el desarrollo del talento.	Promovemos un entorno seguro, diverso e inclusivo con formación continua para nuestros equipos.	Bienestar y clima laboral, desarrollo de competencias, equidad e inclusión, seguridad y salud en el trabajo.
Comunidad	Crea valor compartido generando oportunidades económicas y sociales.	Transformamos la salud en bienestar mediante servicios de alta calidad, accesibles y humanizados.	Experiencia del paciente, continuidad terapéutica, educación y acompañamiento, alianzas con impacto.
Planeta	Minimiza el impacto ambiental mediante la optimización de recursos.	Adoptamos estrategias de eficiencia energética y reducción de residuos en todas nuestras sedes.	Reducción y gestión de residuos, consumo responsable, eficiencia energética, prácticas sostenibles en sedes.

Sinergia para un **Futuro Sostenible**



Al integrar la fuerza corporativa de FEMSA con la especialización clínica de Medicarte, no solo reportamos datos; demostramos cómo un modelo basado en valor se convierte en una herramienta de **transformación para el sistema de salud** en Colombia.

Temas materiales:
nuestra **creación de valor**

GRI 3-3

La materialidad es nuestra forma de enfocar la sostenibilidad donde realmente genera valor: en los temas que más impactan nuestra operación y que más importan a nuestros grupos de interés. Así priorizamos decisiones que fortalecen resultados, confianza y viabilidad en el corto, mediano y largo plazo.

Continuidad y consistencia estratégica

Para la elaboración de esta Memoria, hemos decidido mantener los temas materiales priorizados desde 2021 **GRI 3-1**. Esta decisión asegura la trazabilidad de nuestro impacto y se basa en una sólida base de información recopilada mediante encuestas, reuniones y el análisis de riesgos emergentes del sector salud.

Valor que genera este enfoque

Mejores decisiones

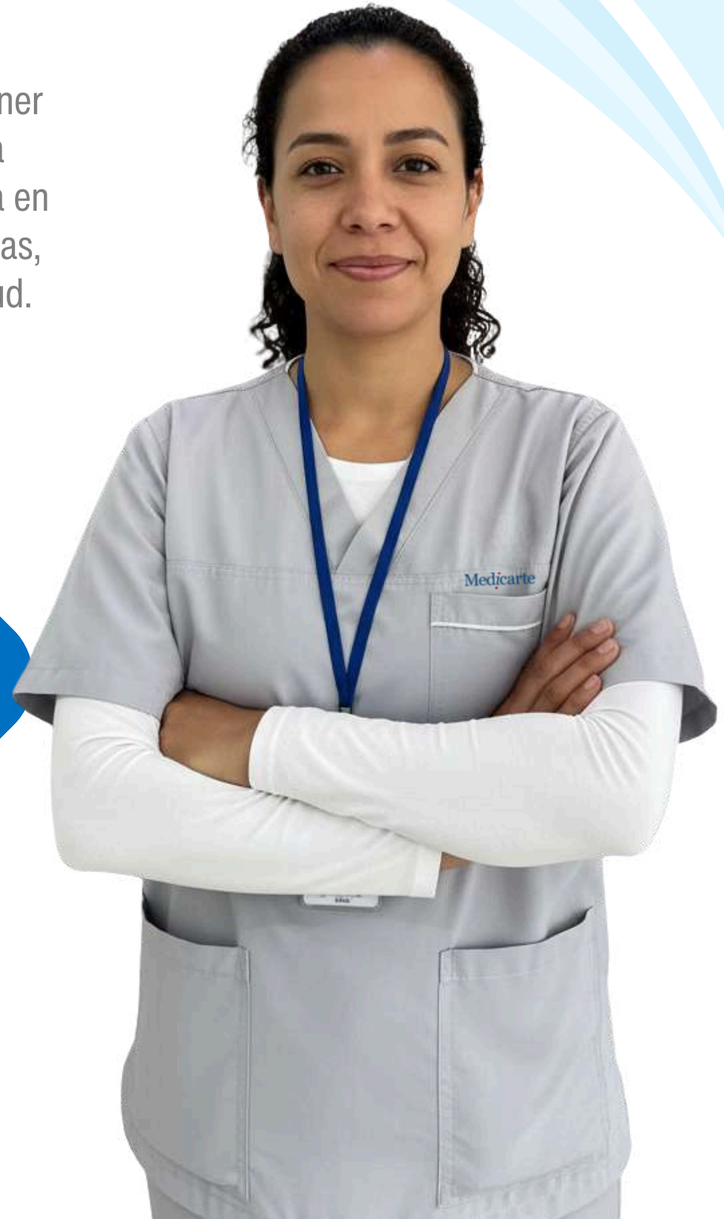
Orienta la gestión hacia lo más relevante

Mayor anticipación

Permite responder a riesgos y cambios del entorno con oportunidad

Coherencia y confianza

Alinea expectativas, estrategia y rendición de cuentas



Hitos relevantes:
nuestra evolución en sostenibilidad

La madurez de nuestra estrategia de sostenibilidad es el resultado de un camino constante de aprendizaje e integración. La siguiente línea de tiempo refleja cómo hemos consolidado nuestro modelo de gestión:

2019

Presentamos nuestra primera Memoria de Gestión y Sostenibilidad bajo estándares GRI.

PRIMER HITO

2020

Consolidamos el modelo de relacionamiento y articulamos la matriz de materialidad con FEMSA Salud.

SEGUNDO HITO

2021

Consultamos a grupos de interés sobre temas materiales y elementos de sostenibilidad.

TERCER HITO

2022

Actualizamos el manual de responsabilidad social y sostenibilidad.

CUARTO HITO

2023 y 2024

Fortalecimos la sinergia con la estrategia de sostenibilidad de FEMSA.

QUINTO HITO

2025

Lanzamos la Política de derechos humanos y laborales e iniciamos el proceso de certificación en debida diligencia en derechos humanos.

SEXTO HITO

¿Qué cambia gracias a la materialidad?

- ✓ Priorizamos inversiones y esfuerzos.
- ✓ Mejoramos la gestión de riesgos.
- ✓ Fortalecemos confianza y transparencia.

Matriz de materialidad
y temas materiales
GRI 3-2

Nuestros temas materiales conectan tres niveles de valor en un solo marco: lo que esperan nuestros grupos de interés, lo que exige el entorno del sector salud y lo que necesitamos fortalecer como organización para sostener resultados. Por eso, esta matriz se alinea con los ODS priorizados, los objetivos estratégicos de Medicarte y los temas materiales de FEMSA Salud, asegurando coherencia entre gestión, impacto y rendición de cuentas.

Temas materiales priorizados:

Hemos agrupado nuestras prioridades en seis dimensiones estratégicas que reflejan nuestro compromiso con la excelencia y la humanización:

Comunidad

Sostenibilidad financiera

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

Comunidad

Seguridad del paciente

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

Comunidad

Humanizarte

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

Comunidad

Gestión del conocimiento, innovación e investigación

13. Innovación e investigación
14. Formación y desarrollo

Gente

Compromiso social

15. Seguridad y salud en el trabajo
16. Clima organizacional
17. Calidad de vida

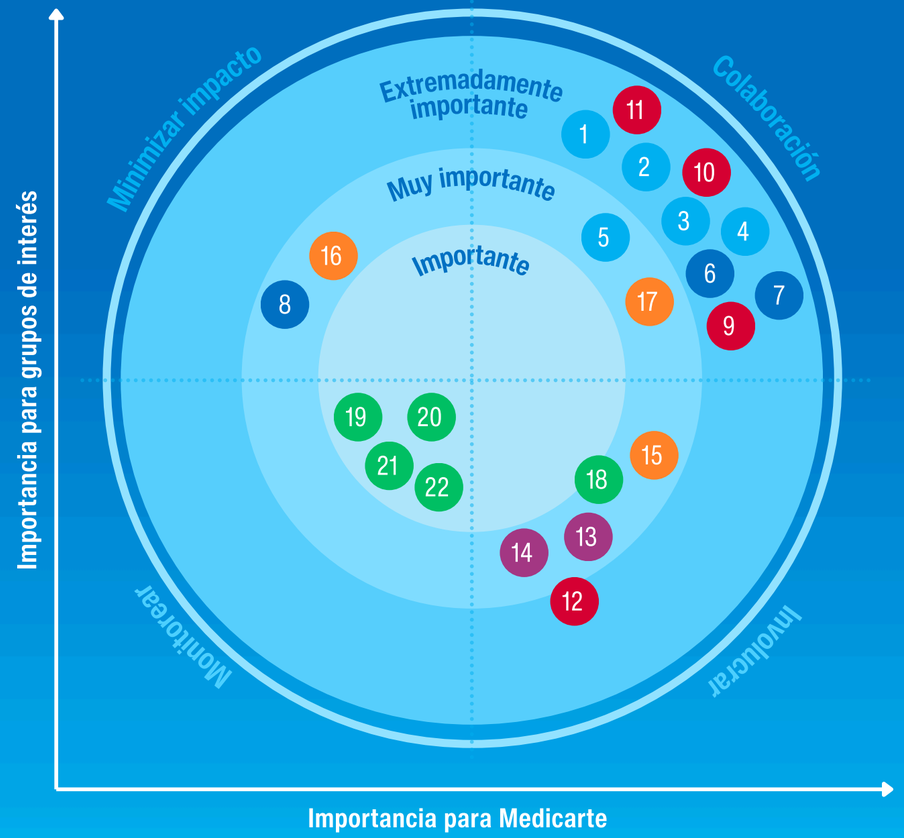
Planeta

Compromiso ambiental

18. Gestión de residuos
19. Energía
20. Agua
21. Emisiones
22. Cambio climático

Priorización estratégica: la matriz de materialidad

Esta matriz no es un listado: es una brújula. Nos ayuda a priorizar lo que más importa para generar valor sostenible: cuidar mejor a las personas, fortalecer la confianza y sostener el impacto en el tiempo.





Creemos que la sostenibilidad cobra sentido cuando se traduce en decisiones: priorizar estos temas nos permite enfocar recursos y esfuerzos en aquello que más mejora la experiencia, la continuidad del cuidado, la seguridad del paciente y la viabilidad del modelo.

Agenda Global:

Nuestra contribución a los ODS

GRI 2-23 GRI 2-24

En Medicarte, el desarrollo sostenible es el núcleo de nuestra ruta estratégica. Trabajamos para contribuir al desarrollo de un mejor país, garantizando que cada acción institucional genere un impacto positivo, duradero y alineado con los desafíos globales. Nuestro compromiso con los ODS se traduce en una idea simple: cada acción debe generar valor real y medible para las personas, el sistema de salud y el entorno.

Sinergia por el impacto colectivo

Nuestra estrategia no opera de forma aislada. Hemos articulado nuestras metas con cuatro marcos fundamentales para asegurar la generación de valor compartido:

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** La brújula de nuestra contribución al bienestar global.
- **Pacto Global de las Naciones Unidas:** Adhesión a los diez principios sobre derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.
- **Sostenibilidad enraizada (FEMSA):** Alineación con los pilares corporativos de Gente, Comunidad y Planeta.
- **Objetivos estratégicos y temas materiales:** Foco en los 22 asuntos críticos para nuestros grupos de interés y los 5 objetivos organizacionales.

Los 10 ODS
priorizados por Medicarte

Hemos seleccionado diez objetivos clave donde nuestra gestión técnica y humana tiene la mayor capacidad de transformación:

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

DERECHOS HUMANOS

ESTÁNDARES LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

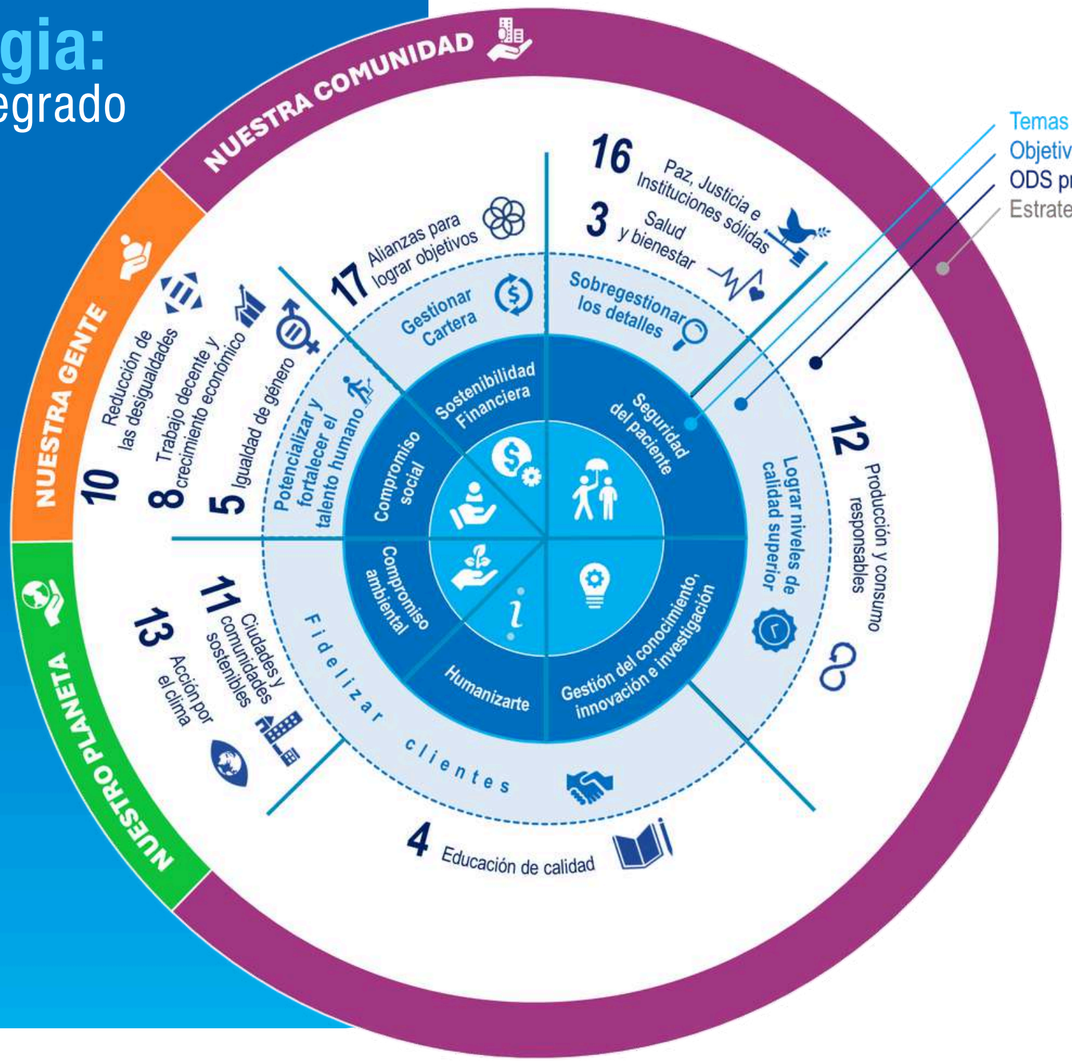
ODS



Esta integración nos permite abordar desafíos en salud, sociales, económicos y ambientales con una misma lógica de gestión: priorizar, ejecutar, medir y mejorar.

Nuestra Estrategia:
un modelo de valor integrado

En Medicarte, la estrategia no se queda en intención: se traduce en una ruta clara para crear valor en salud. Este mapa integra, en una sola mirada, lo que priorizamos como organización y cómo lo conectamos con el impacto que buscamos generar en nuestros grupos de interés.



Una estrategia, cuatro conexiones:

- **Centro (propósito):** la atención centrada en la persona como núcleo de decisión.
- **Segundo nivel (temas materiales):** lo que más importa por impacto y expectativas de grupos de interés.
- **Tercer nivel (focos estratégicos):** nuestros objetivos y apuestas de gestión (lo que movemos para mejorar).
- **Capa externa (ODS y estrategia FEMSA):** la contribución global y la alineación corporativa que guía y fortalece nuestro camino.

Matriz de valor:
estrategias y programas
GRI 2-24

En 2025 conectamos nuestros ODS priorizados con iniciativas que generan valor en salud: mejores resultados clínicos, mejor experiencia, continuidad del cuidado, talento humano fortalecido, operación responsable y alianzas que sostienen el impacto.

3 SALUD Y BIENESTAR

ODS 3 | Salud y bienestar

Valor que generamos: modelos de atención y farmacoterapia avanzada para mejores desenlaces con enfoque de gestión integral del riesgo.

Iniciativas clave

- Modelos de atención para patologías complejas + gestión individual del riesgo
- Farmacoterapia avanzada y centros de referencia (enfermedades huérfanas)
- Humanizarte + gestión del conocimiento y educación continua

Evidencia de valor 2025

- **92%** Adherencia terapéutica global
- **81%** control de la enfermedad
- **75%** calidad de vida óptima
- **4,7**/5 en satisfacción global
- **243.819** personas atendidas
- **99%** percepción atención humanizada
- **1.752** productos de nuevo conocimiento

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

ODS 4 | Educación de calidad

Valor que generamos: educación y comunicación para empoderar, prevenir y mejorar autocuidado con experiencias memorables.

Iniciativas clave

- Programa ECpS + contenidos (magazín, podcast, revista, *fact sheets*)
- Activaciones presenciales y grupos de apoyo
- Acompañamiento desde Humanizarte y Gestión del Conocimiento.

Evidencia de valor 2025

- **1.573** producción educación y comunicación para la salud
- **+20%** tasa de interacción en redes sociales
- **4.178** personas participantes en actividades educativas
- **98%** satisfacción actividades educativas

Matriz de valor: estrategias y programas

ODS 5 | Igualdad de género

Valor que generamos: equidad, diversidad e inclusión para un entorno laboral positivo y justo.

Iniciativas clave

- Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG) + comunicación incluyente
- Bienestar, convivencia y prevención de acoso laboral/sexual

Evidencia de valor 2025

- Reconocimiento: recertificación Sello Plata Equipares (primera IPS en lograrlo)
- **55%** reducción de la brecha salarial (2022-2025)
- **81%** de la fuerza laboral son mujeres
- **79%** de beneficiarios de formación fueron mujeres
- **0%** eventos acoso
- **Lanzamiento Política** de derechos humanos y laborales
- **Inicio proceso de certificación** en debida diligencia en derechos humanos

ODS 8 | Trabajo decente y crecimiento económico

Valor que generamos: bienestar y desarrollo para equipos seguros, productivos y comprometidos

Iniciativas clave

- Bienestar integral + movilidad y estilos de vida saludable
- Convivencia y prevención de acoso + fortalecimiento cultural
- Formación y desarrollo continuo

Evidencia de valor 2025

- **97,5%** cumplimiento de estándares SG-SST
- **779** personas beneficiadas programa bienestar integral
- **+50** horas medias de formación
- **100%** de satisfacción en trabajo remoto
- **0%** tasa accidentes laborales por 200.000 horas trabajadas
- **Lanzamiento Política** de derechos humanos y laborales
- **Inicio proceso de certificación** en debida diligencia en derechos humanos

Matriz de valor: estrategias y programas

ODS 10 | Reducción de las desigualdades

Valor que generamos: igualdad de oportunidades y atención sin discriminación, con entornos seguros e inclusivos.

Iniciativas clave

- Sistema de gestión de igualdad de género + cultura de inclusión (JEDI).
- Comunicación incluyente y acciones de convivencia.
- Educación en salud multicanal para acceso a información.

Evidencia de valor 2025

- **80%** son mujeres a nivel nacional
- **70%** del equipo directivo son mujeres
- **69%** entre 30 y 50 años
- **58%** viven principalmente Bogotá
- **Modelo JEDI:** implementación con 11 compromisos clave
- **Lanzamiento Política** de derechos humanos y laborales
- **Inicio proceso de certificación** en debida diligencia en derechos humanos

ODS 11 | Ciudades y comunidades sostenibles

Valor que generamos: gestión responsable de residuos y protección ambiental para entornos más saludables.

Iniciativas clave

- Sistema de Gestión Ambiental + diagnóstico y seguimiento.
- Cultura ambiental + colaboración sectorial (Ruta Enfermedades Huérfanas).

Evidencia de valor 2025

- Economía circular: **47%** de residuos aprovechados (**56.466 kg**) vs 43% en 2024
- **100%** cumplimiento normativo ambiental
- Evitamos la emisión de **163,1 TonCO_2**, que equivalen a **9,7 árboles**
- **567** proveedores locales

Matriz de valor: estrategias y programas

ODS 12 | Producción y consumo responsables

Valor que generamos: reducción de riesgos en la atención y disminución del impacto ambiental, con buenas prácticas.

Iniciativas clave

- Seguridad del paciente + farmacovigilancia + vigilancia epidemiológica.
- Uso racional/ optimización terapéutica + gestión ambiental integrada.

Evidencia de valor 2025

- Eficiencia farmacéutica: auditoría del **100%** de prescripciones
- Optimización terapéutica: reducción del **34%** costo promedio de tratamientos biológicos (dosis/intervalo)
- **42%** de ahorro en costos de tratamiento con el uso de biosimilares
- **Certificación en buenas prácticas** INVIMA para central de mezclas en Cali
- **0,04** tasa de incidentes y eventos adversos por 100 atenciones
- **567** proveedores locales

ODS 13 | Acción por el clima

Valor que generamos: eficiencia en recursos y reducción de huella ambiental para contribuir a la acción climática.

Iniciativas clave

- Sistema de Gestión Ambiental + cálculo de huella de carbono.
- Acciones de mitigación y seguimiento de impactos.

Evidencia de valor 2025

- Mitigación de **163,1** toneladas de CO_2e evitadas por reciclaje.
- **214** toneladas de CO_2e como huella de carbono
- Gestión de vertimientos de aguas residuales no domésticas a la red de alcantarillado **conforme a los requisitos normativos.**
- **175** colaboradores trabajan desde casa

Matriz de valor: estrategias y programas

ODS 16 | Paz, justicia e instituciones sólidas

Valor que generamos: cultura de ética, cumplimiento y buen gobierno para reducir riesgos legales, reputacionales y de corrupción.

Iniciativas clave

- Gestión de riesgos + cumplimiento y gobierno corporativo
- Código/línea ética + comités estratégicos + estrategia de sostenibilidad

Evidencia de valor 2025

- **Auditoría externa:** Ernst & Young sin salvedades.
- **Gobernanza activa:** comités de Ética, Riesgos y Gobierno Organizacional en operación.
- Cumplimiento legal: **exoneración** de responsabilidad ambiental (AMVA).
- **Lanzamiento Política** de derechos humanos y laborales
- **Inicio proceso de certificación** en debida diligencia en derechos humanos
- **67%** grupos de interés fueron capacitados en políticas anticorrupción

ODS 17 | Alianzas para lograr objetivos

Valor que generamos: alianzas que fortalecen capacidades, mejoran resultados y sostienen el impacto a largo plazo.

Iniciativas clave

- Alianzas con instituciones de salud/académicas + Cuenta de Alto Costo + Ruta Enfermedades Huérfanas
- Diálogo con grupos de interés + sinergias con Cruz Verde y FEMSA Salud

Evidencia de valor 2025

- Gestión colaborativa: crecimiento del **28%** de los pacientes en los programas principales
- **Participación en el Proyecto sectorial:** “Ruta de Enfermedades Huérfanas”.
- **Alianza comercial/corporativa:** estrategias consolidadas con Cruz Verde Colombia y FEMSA Salud.
- **27.389** unidades donadas en actividades por voluntariado
- **71** acciones comunitarias
- **19** actividades de voluntariado con **287** voluntarios participantes
- **567** proveedores locales

Esta estrategia funciona como un **sistema conectado**: lo material orienta las prioridades, los objetivos movilizan la gestión y los ODS nos ayudan a evidenciar el impacto. Así garantizamos coherencia entre lo que prometemos, lo que medimos y lo que mejoramos.

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

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Director General



Gobernanza y ética

La gobernanza y la ética son el fundamento que hace posible la generación de valor: protegen la confianza, orientan decisiones responsables y aseguran la sostenibilidad de nuestro modelo.



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Medicarte en una mirada:
identidad y valor

GRI 2-1 GRI 2-28 GRI 2-6

En **Medicarte S.A.S**, nuestra estructura jurídica como Sociedad por Acciones Simplificada y nuestra naturaleza como entidad privada con fines de lucro son los habilitadores que nos permiten reinvertir en la excelencia del sistema de salud. Como parte integral de la **división salud de FEMSA** y de **Cruz Verde Colombia**, consolidamos una propuesta de valor que abarca servicios ambulatorios y domiciliarios de baja, media y alta complejidad, asegurando una cobertura integral para cada etapa del cuidado.

Somos FEMSA Salud:
propósito compartido

Nuestra gobernanza se respalda en la solidez y los 130 años de trayectoria de FEMSA, cuya misión es la generación de valor económico y social transformador. Como parte de la división salud con presencia en Chile, Colombia, Ecuador y México, operamos bajo el compromiso de ser el mejor empleador y un vecino ejemplar para las comunidades.

Estamos plenamente alineados con el propósito superior de **FEMSA Salud: mejorar la vida y la salud de las personas**. Este compromiso cobra vida a través de una cultura centrada en las personas, donde el cuidado de pacientes, familias y colaboradores es la prioridad absoluta. Al fomentar una atención humanizada de alta calidad y un equilibrio genuino entre la vida profesional y personal, fortalecemos el bienestar de nuestro equipo y nuestra capacidad de crear valor sostenible en el tiempo.

Somos Medicarte

Somos FEMSA

Nuestra historia:
evolución hacia la **excelencia**

Nuestra trayectoria es el relato de una transformación constante impulsada por el propósito superior de **generar valor social en Colombia**. Cada etapa de nuestra historia refleja un compromiso inquebrantable con la innovación y la humanización, consolidándonos como un referente que evoluciona para mejorar la vida y la salud de las personas.

Hitos de impacto y crecimiento

2008
Fundación de Medicarte con la apertura de nuestra sede central en 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 y Droguería Chapinero y apertura de Droguerías en Bogotá: Américas, Colina Campestre, Centum.

2019
- Cruz Verde Colombia adquiere el 75% de las acciones de Medicarte.
- Certificación Centros de Referencia para atención de Enf. 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.
- Traslado Drog. Chapinero
- Reconocimiento Equipares: Compromiso por la igualdad.
- Certificación Equipares: Sello Plata Equidad Laboral. **Primera IPS en el país**.

2024
- Traslado IPS Chapinero a Centro 93.
- Recertificación Equipares: Sello Plata en Equidad Laboral.
- Recertificación Centros de Referencia para la atención de Enf. Huérfanas en la sede de Bogotá.

2025
- Recertificación Equipares: Sello Plata en Equidad Laboral.
- Traslado IPS Barrancabermeja
- Certificación Buenas Prácticas de Elaboración Central de Mezclas: Cali.
- Ampliación sede Medellín.

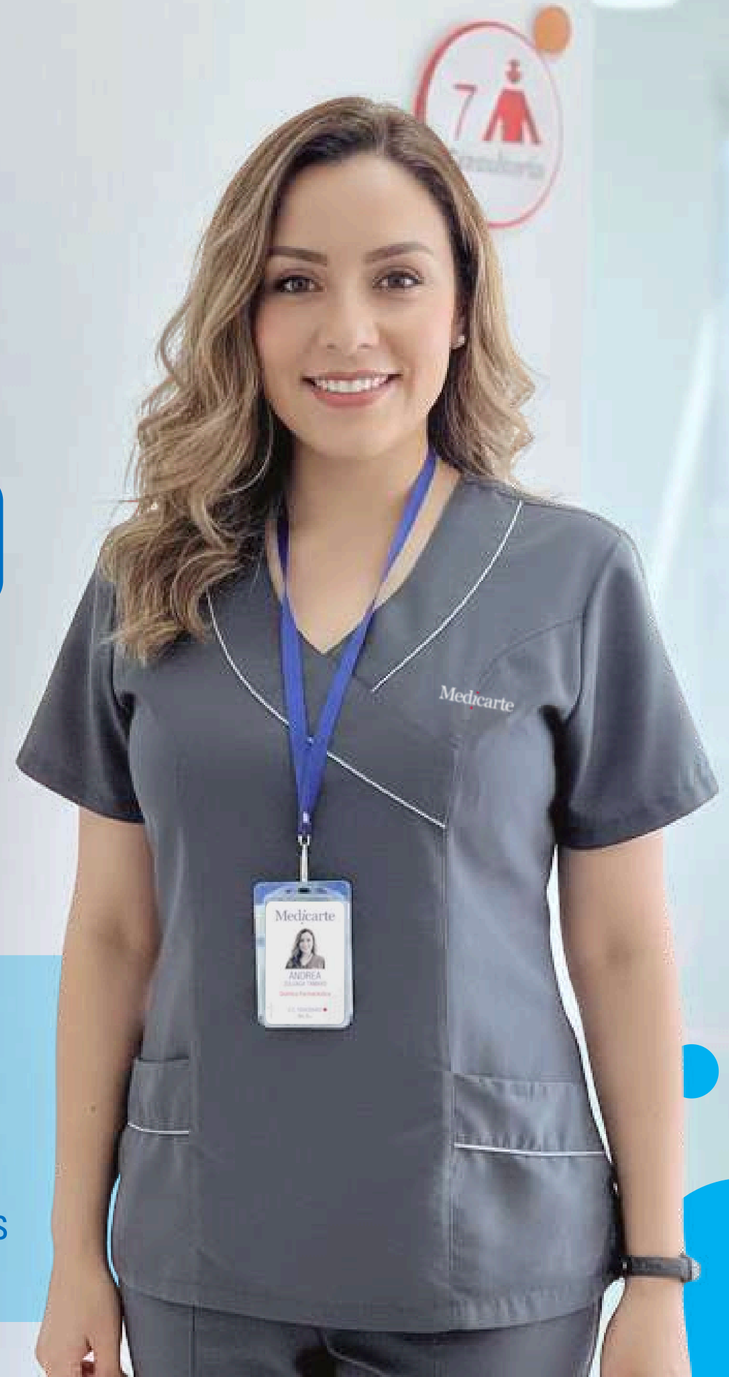
Direccionamiento estratégico

GRI 2-23

Hacia el 2028, en Medicarte consolidamos una **planificación estratégica integral** que trasciende la gestión operativa para convertirse en un **motor de generación de valor social y clínico**. Nuestra ruta está plenamente alineada con los pilares de FEMSA Salud y Cruz Verde Colombia, asegurando que cada acción institucional contribuya a los objetivos globales de sostenibilidad y excelencia.

¿Qué priorizamos?

- **Calidad** superior en servicios y procesos.
- **Humanización** como estándar de atención.
- **Innovación** y mejora continua para resolver mejor y más rápido.



Valor que se ve:
Experiencias memorables para nuestros grupos de interés y un modelo de atención que impacta positivamente la vida de las personas y sostiene resultados en el tiempo.

Nuestro modelo de valor:
empatía que se convierte en resultados

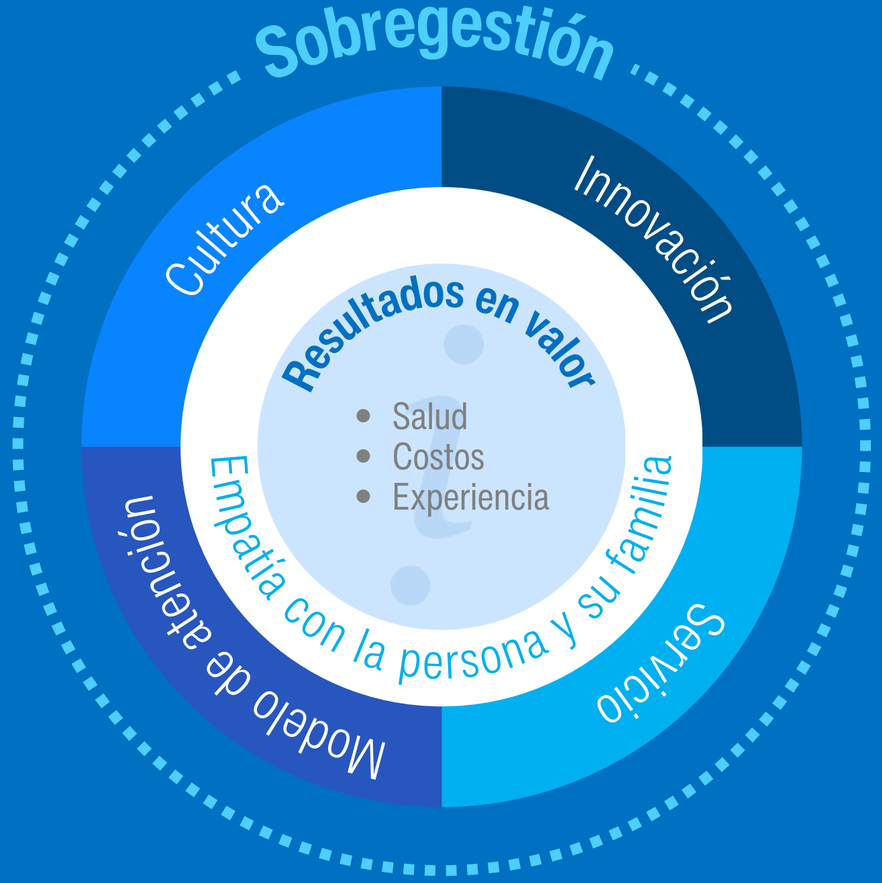
En Medicarte, el valor nace de una idea sencilla: entender a la persona y su contexto para tomar mejores decisiones clínicas y operativas. Por eso, nuestro modelo integra cuatro capacidades que se refuerzan entre sí —cultura, innovación, servicio y modelo de atención— y se sostienen con la sobregestión de los detalles. El resultado se mide donde importa: salud, costos y experiencia.

Resultados que buscamos:

Salud: mejores desenlaces y continuidad del cuidado.

Costos: eficiencia con uso racional de recursos.

Experiencia: humanizada y confiable.



Identidad estratégica y valor en salud

Nuestra **misión: Humanizarte**



CUIDARTE

Acompañamos a las familias que atendemos con **gestión integral del riesgo**, asegurando una atención personalizada, especializada, continua, segura e integral, con cuidado humanizado y de alta calidad.



APOYARTE

Reconocemos la experiencia y las emociones de cada persona. Brindamos un servicio basado en empatía, compasión y respeto, facilitando el acceso oportuno y el acompañamiento permanente con un trato cálido.



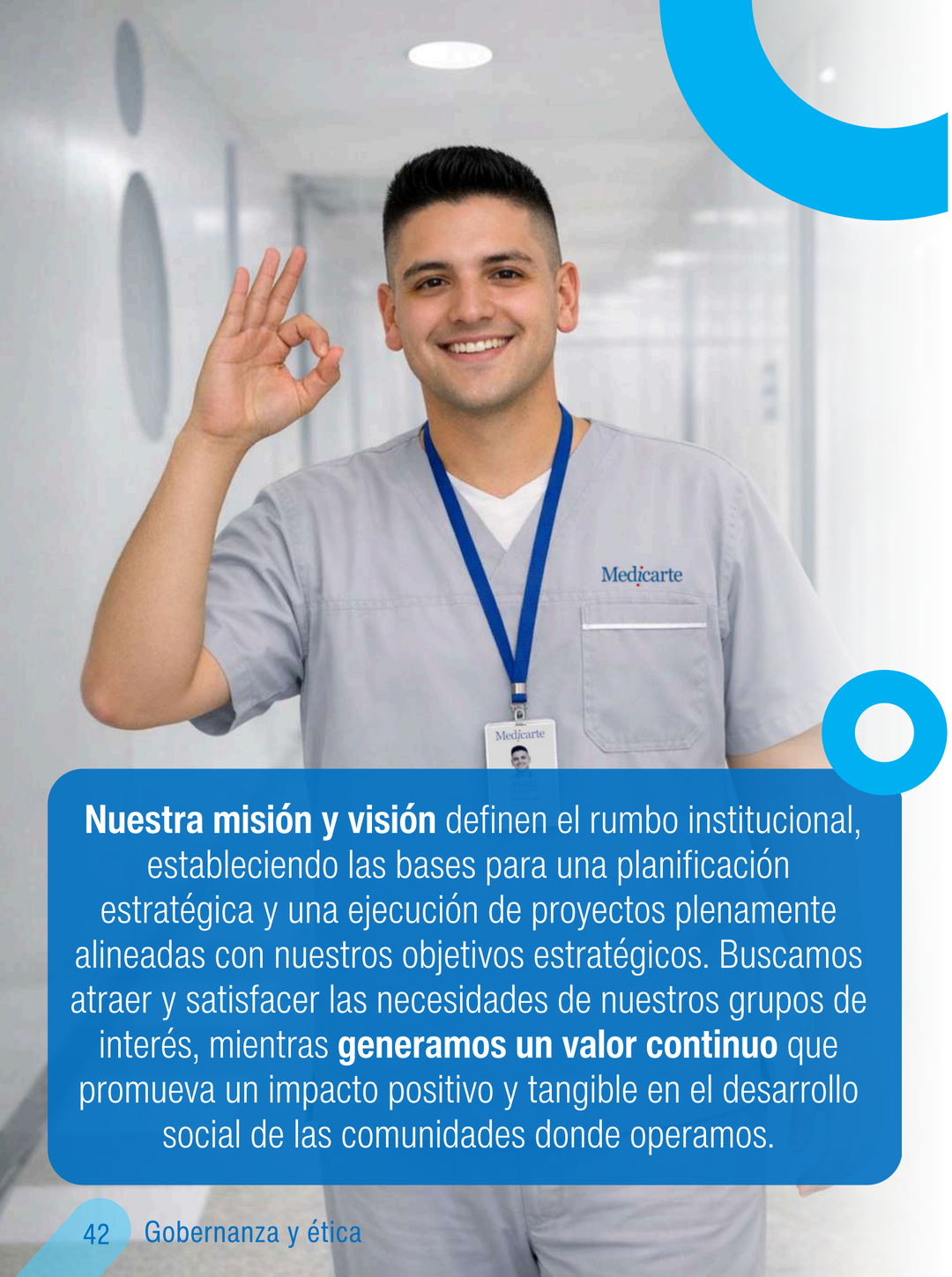
INFORMARTE

Promovemos una comunicación clara y útil: queremos **comprenderte y que nos comprendas**. Entregamos información que empodera a pacientes y familias y fortalece decisiones informadas con transparencia y confianza.

Nuestra **visión 2028**

Contribuir al liderazgo regional con el **Modelo Gefarma** (Gestión Farmacoterapéutica Avanzada), logrando de forma demostrable **cuatro excelencias**:

1. Ser reconocidos por nuestros **altos estándares** de desempeño
2. La **satisfacción** de 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 institucional, estableciendo las bases para una planificación estratégica y una ejecución de proyectos plenamente alineadas con nuestros objetivos estratégicos. Buscamos atraer y satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, mientras **generamos un valor continuo** que promueva un impacto positivo y tangible en el desarrollo social de las comunidades donde operamos.

Nuestros **atributos corporativos**

Nuestros atributos son la base de nuestra identidad y guían la conducta institucional. Se ven en lo cotidiano y se miden en resultados **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.

Excelencia

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

Rapidez

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



Nuestros **objetivos estratégicos**

Cinco prioridades que orientan la ejecución y la medición del valor que generamos:

Potencializar y fortalecer el talento humano

Desarrollar cultura, aprendizaje y crecimiento para nuestro equipo.

Lograr niveles de calidad superior

Mejora continua e innovación; la acreditación como camino, no como fin.

Sobregestionar los detalles

Excelencia asistencial y operativa para elevar la experiencia y la satisfacción.

Fidelizar los clientes

Relaciones basadas en claridad, cercanía y transparencia con pacientes, familias y aliados.

Gestionar la cartera

Sostenibilidad financiera mediante administración eficiente de recursos para crecer con estabilidad.

Nuestra **propuesta de valor**

En Medicarte acompañamos a personas con enfermedades complejas y tratamientos de alto costo con un modelo que integra **gestión clínica y farmacoterapéutica avanzada**, para lograr mejores resultados en salud, una experiencia humanizada y un uso más eficiente de los recursos del sistema.

Lo hacemos posible con:

Conocimiento que se convierte en mejora

Gestión continua del conocimiento para innovar y estandarizar buenas prácticas.

Atención continua y a la medida

Cuidado diferenciado, seguro y de alta calidad, adaptado a cada paciente y su entorno.

Talento humano especializado y cercano

Equipos entrenados, empáticos y comprometidos con la seguridad.



*Nuestra propuesta de valor se traduce en un servicio integral que **optimiza desenlaces, fortalece la confianza y contribuye a la sostenibilidad del sistema de salud**.*

Medicarte

Una organización **centrada en las personas**

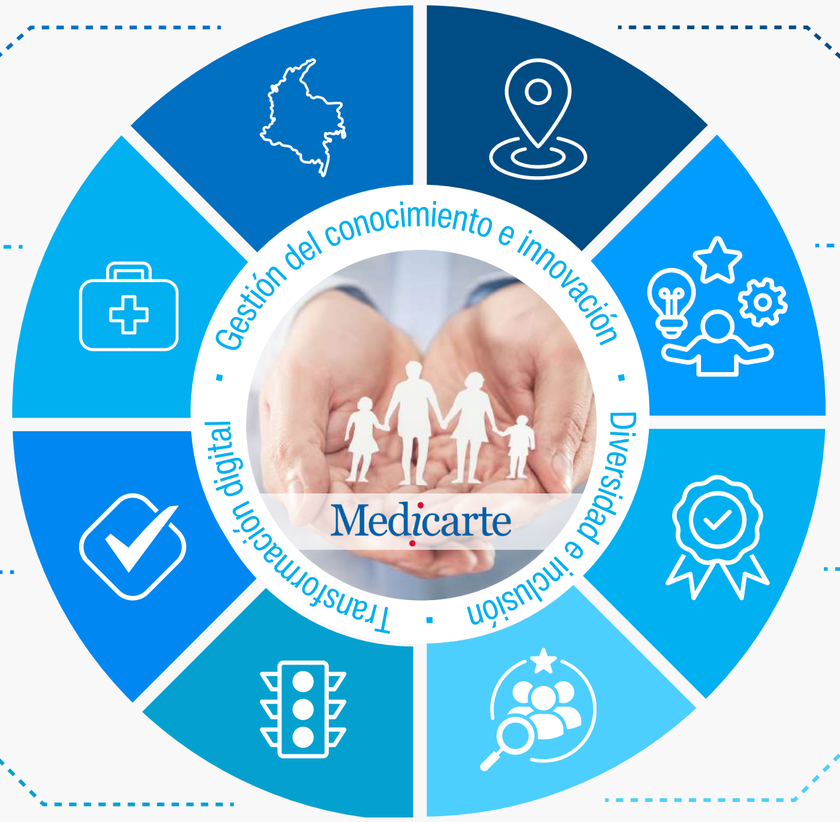
GRI 2-6

Ubicación
Presencia en **18 ciudades** de Colombia con 21 IPS, 5 droguerías y 10 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 **17 años** de experiencia de servicio

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

Estructura de gobierno:

GRI 2-9 GRI 2-10

Nuestra estructura de gobierno es el soporte que convierte la estrategia en decisiones consistentes y medibles. A través de ella aseguramos transparencia, cumplimiento y gestión del riesgo, para sostener un modelo que genere valor en salud, social, ambiental y económico.

Arquitectura de liderazgo y decisión:

Nuestra gobernanza opera de manera articulada para asegurar un proceso de toma de decisiones colaborativo que genere bienestar para todos nuestros grupos de interés.

1. **Máximo órgano social:** la Asamblea General de Accionistas lidera la organización, estableciendo el rumbo estratégico y los compromisos de largo plazo.
2. **Dirección y ejecución:** la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo actúan como los puentes entre la estrategia global de FEMSA Salud y la operación local de Medicarte.
3. **Gestión operativa:** el Comité Directivo supervisa la ejecución diaria para garantizar que los estándares de calidad y humanización se cumplan en cada sede.
4. **Comités especializados:** riesgos, Auditoría y Control, Gobierno Organizacional, y Ética y Conducta.

Esta articulación fortalece una **toma de decisiones ágil, transparente y responsable**, y asegura coherencia entre misión, visión, objetivos y políticas, generando confianza y sostenibilidad para nuestros grupos de interés.

Asamblea General de Accionistas

GRI 2-9 GRI 2-16

Máximo órgano social de Medicarte y orienta decisiones que marcan el rumbo estratégico y la sostenibilidad de la organización. Sus reuniones ordinarias y extraordinarias permiten definir lineamientos clave y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.



Transparencia y participación: entregamos a los accionistas información clara, relevante y oportuna, promoviendo transparencia, deliberación responsable y una gobernanza alineada con la generación de valor.

Junta Directiva

GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-11 GRI 2-13

La Junta Directiva es el principal órgano de administración. Supervisa la definición estratégica, acompaña la gestión, controla la operación y fortalece una gobernanza efectiva, asegurando coherencia entre el propósito institucional, los objetivos estratégicos y los principios de sostenibilidad.



Liderazgo con integridad: sus miembros participan activamente en el Comité Ejecutivo, aportando visión y criterio para decisiones que impactan el desempeño y el crecimiento de Medicarte. La Junta está conformada por profesionales con trayectoria e integridad, seleccionados bajo los lineamientos de FEMSA Salud para responder a las necesidades estratégicas del negocio y del sector, fortaleciendo una toma de decisiones sólida y sostenible.

Miembros de la Junta Directiva

Principales



Jacobo Caller Celestino

- Director General FEMSA Salud
- Director Patrimonial



Julio César Martínez De Vivero

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



Paula Marcela Cardona Ruiz

- Gerente Legal Cruz Verde Colombia
- Directora Patrimonial

Suplentes



Jhon Gerney Chamorro Sanchez

- Gerente Financiero y Administrativo Cruz Verde Colombia
- Director Patrimonial



Omar González Carranza

- Chief Financial Officer Femsa Salud México
- Director Patrimonial



Alejandro Gil Ortiz

- Director Jurídico y Secretarías 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 GRI 2-14

La Junta Directiva orienta su gestión con principios que aseguran decisiones objetivas, independientes y responsables, alineadas con los valores de Medicarte y con la generación de valor sostenible.

Principios que guían la toma de decisiones:



Diligencia y honestidad:

Actuamos con integridad, transparencia y responsabilidad, protegiendo los intereses de la organización y el bienestar de la sociedad.

01

Equidad e imparcialidad:

Garantizamos un trato justo a todos los accionistas y grupos de interés, priorizando decisiones equilibradas y sostenibles.

02

Cumplimiento normativo y ético:

Velamos por el cumplimiento de la ley, los estatutos y el Código de Buen Gobierno, promoviendo rendición de cuentas y transparencia.

03

Independencia y objetividad:

Tomamos decisiones con criterio técnico y estratégico, evitando influencias indebidas.

04

Los miembros de la Alta Dirección de Medicarte evalúan y aprueban los informes de sostenibilidad, los cuales son preparados y presentados a la Junta Directiva. Este proceso fortalece la **transparencia, la rendición de cuentas y la alineación** con la estrategia organizacional y los temas materiales priorizados.

Comités especializados de la Junta Directiva

GRI 2-9

Nuestra Junta Directiva cuenta con comités especializados que profundizan el análisis, anticipan riesgos y fortalecen decisiones estratégicas, para sostener un modelo confiable y orientado a valor.

Comité de riesgos

Identifica y mitiga amenazas potenciales para asegurar la continuidad de la atención.

Comité de auditoría y control

Garantiza la transparencia financiera y operativa bajo estándares internacionales.

Comité de ética y conducta

Custodia nuestra cultura institucional, gestionando la línea ética y el cumplimiento de nuestros valores.

Comité de gobierno organizacional

Asegura que nuestras políticas internas evolucionen al ritmo de las necesidades del sector salud.



Aseguramos una gestión coherente que no solo busque rentabilidad, sino que fortalezca nuestra sostenibilidad y nuestro impacto transformador en el sistema de salud colombiano.

Equipo Corporativo

Miembros del Equipo Directivo:

GRI 2-13

El Equipo Directivo es un habilitador clave de nuestra generación de valor: fortalece capacidades, lidera el análisis y toma decisiones que aseguran un crecimiento sostenible en salud, desarrollo social, cuidado ambiental y sostenibilidad económica.

Como parte del Comité de Dirección, impulsa la ejecución de la estrategia y asegura la alineación de la gestión con los objetivos organizacionales y de sostenibilidad, promoviendo resultados consistentes y un impacto duradero.



Jairo Andrés Toro Cortés
Gerente Farmacéutico

Formación:
- Químico Farmacéutico
- Magister en Administración de Empresas

2019* · Medellín

Andrea del Carmen Liscano
Directora Médica

Formación:
- Médica
- Especialista en Auditoría en Salud
- Especialista en Gerencia de Servicios de Salud
- Magister en Administración de Empresas (énfasis en Salud)

2019* · Cali

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Director General

Formación:
- Médico
- Especialista en Gerencia de Salud Ocupacional
- Especialista en Mercadeo y Finanzas
- PDD Inalde

2017* · Medellín

María Fernanda Ochoa Florián
Directora Administrativa

Formación:
- Estadística
- Especialista en Administración (énfasis Calidad y Competitividad)
- Magister en Administración de Empresas (énfasis en Finanzas Corporativas)

2022* · Cali

Enfoque Jurídico
Asesor Jurídico

2017*

**Año de ingreso a Comité Directivo*

Equipo Regional

Diana Patricia Marulanda Cardona
Gerente Regional Antioquia

Formación:
- Enfermera
- Especialista en Administración en Servicios de Salud
- Magister en Economía de Salud
- PDD Inalde

2019* · Medellín

Erika Lucía Calvo Castellanos
Gerente Regional Norte

Formación:
- Médica
- Especialista en Gerencia de la Salud

2019* · Bucaramanga

Juan Carlos Ríos Villa
Gerente Regional Eje Cafetero

Formación:
- Administrador de Empresas
- Especialización en Gerencia de Mercadeo

2022* · Bogotá, vive en Pereira

Carolina Hernández Pinillos
Gerente Regional Centro

Formación:
- Odontóloga
- Especialista en Auditoría en Salud
- Magister en Calidad
- PDD Inalde

2017* · Medellín, vive en Bogotá

María Fernanda Daza Robles
Gerente Regional Occidente

Formación:
- Estadística
- Especialista en Logística Integral

2021* · Cali

**Año de ingreso a Comité Directivo*

Evaluación de nuestros directivos:

GRI 2-17 GRI 2-18

La evaluación del liderazgo es una herramienta de mejora continua que fortalece la coherencia entre estrategia, cultura y resultados. En Medicarte, este ejercicio se apoya en el Comité de Sostenibilidad —integrado por altos directivos de distintas unidades de negocio de FEMSA y representantes de la Asamblea General de Accionistas— cuyos miembros cuentan con formación en sostenibilidad, temas materiales y la estrategia FEMSA, lo que respalda decisiones informadas y alineadas con el desarrollo sostenible.

¿Qué se evalúa?

Diversidad de perfiles:	Equilibrio de conocimientos y experiencia para enriquecer decisiones.
Diversidad e inclusión:	Pluralidad de perspectivas como motor de gestión integral.
Alineación con valores corporativos:	Coherencia con principios éticos e institucionales.
Compromiso y responsabilidad:	Dedicación y disponibilidad para el ejercicio del rol.

¿Cómo se evalúa?

Anualmente se realiza una evaluación integral del desempeño de la Junta Directiva que incluye autoevaluación, evaluación por pares y evaluación externa, fortaleciendo la transparencia, el aprendizaje y la capacidad de liderazgo frente a los retos estratégicos.

Con esta estructura de gobierno aseguramos claridad en roles, rigor en el control y una ejecución disciplinada de nuestras decisiones.

Medicarte es una comunidad que, asume la responsabilidad de cuidar la vida ayudando a las personas a descubrir sentido incluso en la enfermedad, reconociendo su libertad para afrontar y su capacidad de trascender a través del cuidado, el servicio y el encuentro humano.



Diana Patricia Marulanda Cardona
Gerente Regional Antioquia

Compromisos y políticas institucionales

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

Integridad y cumplimiento

Política de remuneración

GRI 2-19 GRI 2-20

Promesa de valor: remuneración transparente, competitiva y alineada con roles y responsabilidades.

Alcance y criterios:

- **Junta Directiva:**
  - Directores no independientes: sin remuneración (hace parte de sus funciones).
  - Directores independientes: pueden recibir honorarios fijos si la Junta lo aprueba; no constituye salario ni vínculo laboral.
- Alta Gerencia:
  - Recursos humanos define la remuneración fija según formación, experiencia, trayectoria y desempeño.
  - Rangos competitivos del sector y alineados con FEMSA Salud.
  - La Junta Directiva aprueba el incremento anual.

Política Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno

Promesa de valor: integridad como base de la confianza y de la sostenibilidad del modelo.

Qué garantiza: prevención y gestión del riesgo de fraude/corrupción/soborno, con cumplimiento obligatorio para administradores, directivos, colaboradores y terceros (clientes, proveedores, contratistas).

Política de administración de riesgos

Promesa de valor: anticipación y gestión de los riesgos para proteger la continuidad del servicio y sostener un modelo confiable y resiliente.

Qué garantiza: sistema integral (SIGR) alineado con FEMSA Salud y la Circular Externa 20211700000004-5 de 2021, que incorpora enfoque preventivo en procesos y proyectos, define controles y estrategias para reducir probabilidad e impacto, y compromete a colaboradores y proveedores en la identificación, reporte y gestión bajo una cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Política de derechos humanos y laborales

Promesa de valor: dignidad humana y trabajo decente como base del cuidado.

Qué garantiza: respeto y protección de derechos humanos y laborales; cumplimiento de legislación laboral y de seguridad social; libertad de asociación; rechazo a trabajo infantil/forzoso y a toda discriminación; cero tolerancia a acoso, violencia y tratos crueles; entornos inclusivos, seguros y saludables; debida diligencia para prevenir y mitigar impactos.

Compromisos y políticas institucionales

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

Calidad y seguridad

Política de prestación de servicios de salud

Promesa de valor: atención integral y humanizada para personas con condiciones crónicas y complejas.

Qué garantiza: disponibilidad de recursos y trabajo articulado con red de salud, entes territoriales y aseguradoras; enfoque en:

- Protección específica y detección temprana.
- Cuidado y gestión del riesgo.
- Diagnóstico oportuno, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos.

Política de humanización

Promesa de valor: trato digno y cuidado con calidez, convicción y compasión.

Qué garantiza: atención centrada en la persona, comunicación asertiva y respeto por el consentimiento; promueve responsabilidad, excelencia y oportunidad en la atención, fortaleciendo relaciones empáticas con pacientes, familias y equipos.

Política de seguridad del paciente

Promesa de valor: atención segura como condición mínima de calidad.

Qué garantiza: identificación y reducción de riesgos, gestión de incidentes y eventos adversos, buenas prácticas y mejora continua; promueve una cultura justa, educativa y no punitiva.

Política de calidad

Promesa de valor: calidad clínica y de servicio para resultados consistentes y confiables.

Qué garantiza:

- Calidad primaria: seguridad y eficacia del medicamento y su correcta aplicación.
- Calidad secundaria: entorno físico y experiencia de servicio.
- Sustentada en legalidad, transparencia y ética.

Compromisos y políticas institucionales

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

Sostenibilidad

Política de responsabilidad social empresarial

Promesa de valor: generar impacto positivo medible en lo social, ambiental y económico.

Qué garantiza:

- Gestión responsable de recursos y residuos.
- Contribución al desarrollo social y fortalecimiento de capacidades.
- Promoción de autocuidado, prevención y salud.
- Eficiencia en el uso de recursos para sostener la operación.

Política alineada con la estrategia de sostenibilidad de FEMSA.

Política de gestión del conocimiento en salud

Promesa de valor: decisiones informadas basadas en evidencia para mejores desenlaces.

Qué garantiza: generación, organización, transferencia y actualización del conocimiento para impulsar mejora continua, investigación e innovación; bajo principios de transparencia, calidad, colaboración e innovación.



Sistema ético:
la infraestructura de la integridad

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

En Medicarte, **la ética es una forma concreta de generar valor:** protege la confianza, cuida la relación con nuestros pacientes y aliados, y respalda decisiones clínicas y administrativas coherentes con nuestro propósito de humanizar la salud. Por eso, más que “cumplir”, trabajamos para que la integridad sea visible en el día a día: en cómo actuamos, cómo decidimos y cómo respondemos cuando aparece una duda o una alerta.



Nuestro **sistema ético**

Nuestro Sistema Ético integra cuatro componentes que se complementan y se refuerzan entre sí:

Código de Ética:
Pautas de comportamiento esperado para todo nuestro equipo.

Línea Ética:
Canal formal y seguro para la recepción de reportes sobre conductas contrarias a nuestros valores.

SISTEMA ÉTICO

Marco normativo:
Conjunto de leyes y políticas internas que aseguran nuestra legalidad y transparencia.

Comité de ética:
Órgano encargado de vigilar, investigar y sancionar cualquier desviación de nuestra filosofía de integridad.

Ciclo de gestión de la Cultura Ética:



Prevención:

Promovemos directrices y lineamientos que sostienen un comportamiento honesto, íntegro y transparente.

Vigilancia:

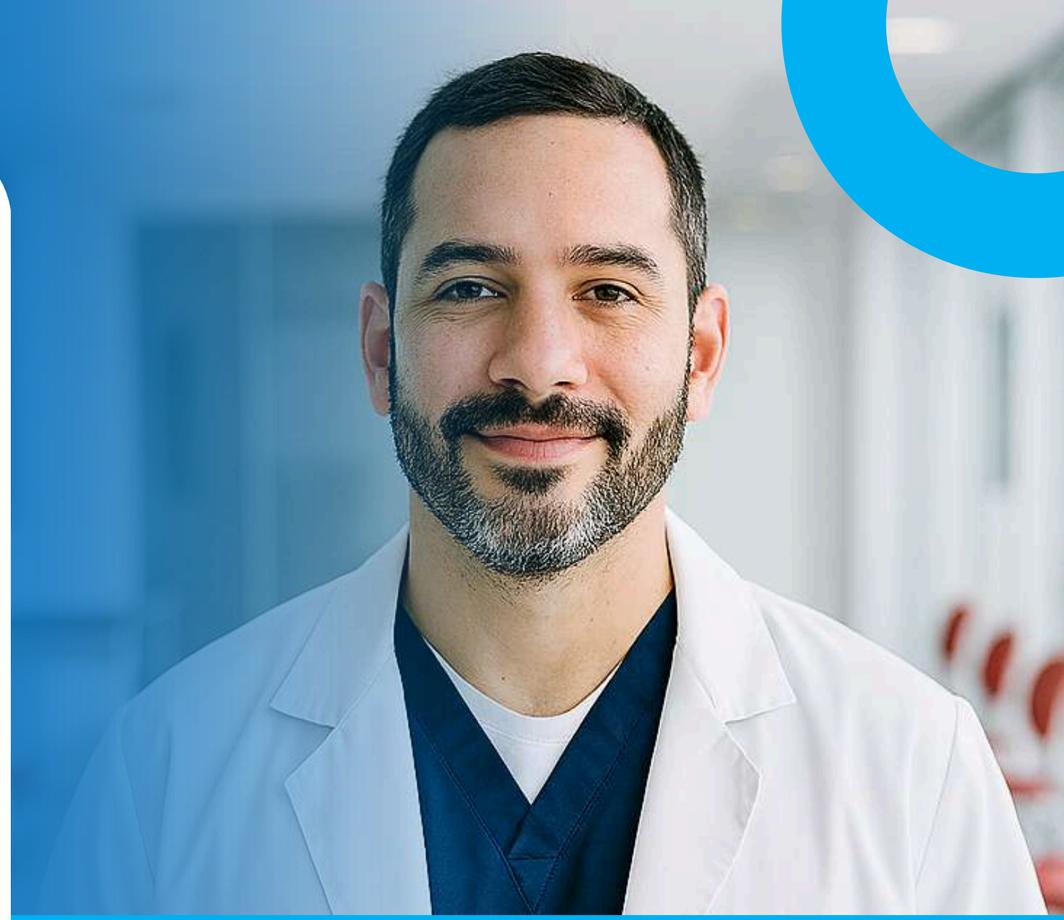
Monitoreamos el cumplimiento de la cultura ética mediante procesos de seguimiento y la gestión del Comité de Ética.

Detección:

Identificamos conductas contrarias al Código de Ética y al Marco Normativo e impulsamos su análisis e investigación conforme a los procedimientos definidos.

Retroalimentación:

Convertimos los hallazgos en acciones de mejora (informes, medidas correctivas y ajustes de control) para fortalecer la cultura y disminuir la recurrencia.



Esta filosofía trasciende los resultados operativos, promoviendo una conducta íntegra que se traduce en valor sostenible para cada paciente, colaborador/ra y aliado de nuestra red.

Código de **Ética y Conducta**

GRI 205-1 GRI 205-2

Es la piedra angular de nuestra cultura corporativa. Proporciona la base para todas nuestras políticas y procedimientos, guiando a cada colaborador y colaboradora hacia la transparencia y fomentando una sólida cultura de la legalidad en cada acción.

Código de **Buen Gobierno Corporativo**

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

Este código fortalece nuestra gobernanza a través de:

- **Buenas prácticas de gestión:** Mediante comités especializados que aseguran decisiones eficientes y colaborativas.
- **Transparencia radical:** Estableciendo medidas para la ética empresarial y la gestión correcta de la información.
- **Confianza e integridad:** Fomentando una cultura basada en la responsabilidad y el compromiso social.

Nuestros **Compromisos de integridad**

Mantener la confidencialidad
Protegemos la información sensible y personal, asegurando la privacidad de los datos de pacientes, colaboradores y aliados estratégicos.

Prevenir los conflictos de interés
Fomentamos la imparcialidad en la toma de decisiones para garantizar la objetividad en todas las actividades de la organización.

Combatir la corrupción
Adoptamos una política de cero tolerancia frente a cualquier acto ilícito, promoviendo la honestidad y la legalidad.

Prevenir el lavado de activos
Implementamos controles rigurosos para evitar la financiación de actividades ilícitas, cumpliendo con la normativa vigente y estándares internacionales (LA/FT).

Fortalecer la gestión
Establecemos comités especializados que actúan como mecanismos de control, apoyo y mejora continua organizacional.

Línea Ética:

Un canal de transparencia 24/7

GRI 2-26

La Línea Ética es la herramienta fundamental que permite a cualquier persona reportar irregularidades, garantizando la detección oportuna de conductas que contravengan nuestros principios.

Este mecanismo de denuncia está habilitado de forma permanente, las 24 horas, los 365 días del año, a través de nuestro portal web institucional: www.medicarte.com.co.

Garantías del canal

Confidencialidad: El sistema asegura el anonimato y la protección de la identidad de quien reporta.

Seguridad: Es un entorno blindado para informar sobre situaciones que puedan afectar la integridad organizacional.

Vigilancia: Las denuncias son gestionadas bajo el modelo de vigilancia del Comité de Ética FEMSA, asegurando un proceso de investigación estandarizado e imparcial.

¿Qué se puede **reportar en la Línea Ética**?

El alcance de este canal cubre diversas categorías de riesgos éticos, operativos y humanos:

Integridad y fraude

- Conflicto de interés
- Corrupción
- Falsos reportes, fraude o hurto
- Malversación de activos
- Manipulación de estados financieros

Normatividad y poder

- Incumplimiento de normativas
- Abuso de autoridad
- Omisión de controles
- Revelación de información privilegiada

Clima y derechos

- Ambiente laboral inadecuado
- Acoso sexual y laboral
- Discriminación
- Derechos humanos



Gestión de **conflictos de interés:**

GRI 2-15

Tomamos decisiones con criterio clínico, técnico y ético, cuidando la confianza de pacientes, clientes, aliados y del equipo. Un conflicto de interés no solo afecta una decisión: puede afectar la credibilidad del modelo y el valor que generamos.

Nuestro principio: En Medicarte, ningún interés personal o de terceros debe influir en el juicio, la objetividad, la lealtad o el cumplimiento de responsabilidades de colaboradores/as, directivos/as y terceros vinculados.

¿Qué consideramos **conflicto de interés**?

Se presenta cuando una persona, por ejemplo:

- Usa información confidencial para obtener beneficios personales o para terceros.
- Tiene intereses o relaciones que comprometen su imparcialidad al decidir.
- Desarrolla actividades externas que interfieren con su rol o responsabilidades.

¿Cómo lo **gestionamos**?

- **Declaración y reporte oportuno** cuando exista un posible conflicto.
- **Análisis y orientación** a través de instancias definidas de gobernanza y comités especializados.
- **Medidas de manejo** (prevención, control, recusación, reasignación o decisiones según corresponda).
- **Cultura de transparencia**: prevenir es parte del cuidado institucional.



Decidir con integridad también es cuidar: protege a las personas, la institución y la sostenibilidad del sistema.

Estado de cumplimiento en 2025

GRI 2-27

El cumplimiento es parte de nuestra propuesta de valor: protege la seguridad del paciente, la confianza de nuestros grupos de interés, la continuidad del servicio y la sostenibilidad del modelo **Humanizarte**.

Cómo lo vivimos en 2025:

Transparencia y anticorrupción
GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3

Fortalecemos nuestra cultura ética mediante la capacitación y el monitoreo proactivo:

- **Capacitación:** el 66,8% del personal y grupos de interés fueron formados en políticas anticorrupción.
- **Matriz de Riesgos:** se identificaron 64 riesgos residuales de corrupción, con un 59,4% en nivel bajo, gestionados bajo monitoreo continuo.
- **Incidencias:** al cierre de 2025, no se registraron incidentes de corrupción que derivaran en despidos o cancelaciones de contratos con socios de negocio.

Privacidad y datos personales
GRI 418-1

Operamos bajo un Programa de Gestión Integral de Datos Personales (PGIDP) basado en la confidencialidad y la seguridad:

- **Resultados:** no se presentaron reclamaciones por violaciones de privacidad ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ni terceros.

Cumplimiento normativo y financiero
GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 415-1

Aseguramos la integridad financiera y legal mediante controles internos y externos:

- **Gestión fiscal:** supervisada por Auditoría Interna FEMSA y Revisoría Fiscal externa bajo estándares SOX.
- **Neutralidad política:** en cumplimiento con nuestro sistema ético, nos abstuvimos de realizar contribuciones a partidos políticos o representantes.
- **Propiedad intelectual:** garantizamos el uso exclusivo de software legal, cumpliendo rigurosamente la Ley 603 de 2000.

Riesgos y legalidad
GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 206-1

- **SARLAFT:** implementamos controles rigurosos contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- **Riesgos:** promovimos una cultura de sensibilización y capacitación en gestión de riesgos.
- **Competencia:** no recibimos notificaciones ni infracciones relacionadas con competencia desleal o monopolios.
- **Sostenibilidad:** cumplimos plenamente con la normativa ambiental vigente, reafirmando nuestro compromiso con el planeta GRI 2-27.

Durante 2025, mantuvimos un estado de cumplimiento satisfactorio en nuestras obligaciones laborales, de seguridad social y regulatorias, consolidando una **gestión eficiente y transparente**.

En Medicarte todas las personas del equipo sumamos para que cada paciente reciba sus medicamentos con oportunidad, seguridad y altos estándares de calidad



Andrés Toro Cortés

Gerente Farmacéutico

Modelo de creación de valor

Transformamos nuestra capacidad operativa en resultados de salud superiores mediante un modelo de negocio centrado en el paciente y la eficiencia clínica. A través de una cadena de valor integrada y una infraestructura en constante evolución, gestionamos riesgos y capitalizamos oportunidades para garantizar la sostenibilidad del sistema de salud.



Modelo de negocio:
generación de valor sostenible
GRI 2-6

En Medicarte, el modelo de negocio trasciende la operatividad para convertirse en un motor de valor sostenible. Nuestra estructura está diseñada para alinear cada acción institucional con la excelencia clínica, asegurando que la rentabilidad sea siempre una consecuencia de "hacer las cosas bien".

Propósito de valor: Generar valor sostenible para nuestros grupos de interés, integrando excelencia clínica, humanización y eficiencia operativa en cada punto del proceso de atención en salud.



Gestión integral del riesgo y modelos de atención

Seguimiento continuo y decisiones basadas en evidencia para un cuidado resolutivo.

Gestión farmacoterapéutica avanzada

Uso seguro y eficiente de medicamentos, con foco en adherencia y resultados.

Experiencia Humanizarte

Trato digno, comunicación clara y acompañamiento que cuida a la persona y su entorno.

Cadena de suministro confiable

Continuidad y oportunidad en insumos críticos para sostener la atención con calidad.

Mejora continua y datos

Aprendizaje institucional para ajustar, estandarizar y elevar el desempeño.

¿A quién le **generamos valor**?

Pacientes y familias
Mejores desenlaces y una experiencia de cuidado cercana y segura.

Clientes y aliados
Gestión confiable, medible y articulada con el sistema.

Colaboradores/as
Un entorno que impulsa bienestar, desarrollo y orgullo por el servicio.

Sistema y comunidad
Eficiencia y sostenibilidad para que el cuidado sea posible en el tiempo.

¿Qué **garantiza el modelo**?



Continuidad, calidad y seguridad en la atención, con una operación que protege recursos y fortalece la sostenibilidad del sistema.

¿Cómo lo **medimos**?

- Desenlaces clínicos
- Adherencia
- Satisfacción / Experiencia
- Oportunidad
- Seguridad de paciente
- Eficiencia farmacoterapéutica
- Continuidad de abastecimiento
- Sostenibilidad financiera

Filosofía de gestión:

“El servicio está en nuestro ADN”

Nuestro modelo no se limita a un manual; es una filosofía de vida, una forma de cuidar, que rige nuestro actuar diario bajo las siguientes convicciones:



Experiencia y cercanía

1

Recorrido centrado en la persona

Diseñamos cada interacción bajo el modelo “*Patient Journey*”: antes, durante y después de la atención.

2

Espacios que dignifican

Nuestros entornos y procesos están hechos para facilitar el cuidado, con calidez, seguridad y respeto.

3

Cada paciente y su familia primero

Cada decisión se toma preguntándonos: ¿esto mejora su experiencia y su bienestar?

Agilidad y simplicidad

4

Mentalidad ágil, atención cercana

Actuamos con sencillez y rapidez: resolvemos sin trámites innecesarios y con foco en lo importante.

5

Organización liviana, impacto alto

La jerarquía nace del paciente: acercamos las decisiones a donde ocurre el cuidado.

Sostenibilidad y eficiencia

6

Sostenibilidad que se nota

La rentabilidad es consecuencia de hacer las cosas bien: con calidad, eficiencia y responsabilidad.

7

Personas al servicio de personas

Nuestro equipo marca la diferencia: tratamos a cada paciente como nos gustaría que trataran a los nuestros.

8

Valor en salud, sin perder el sentido

Generar valor no compite con nuestra misión: la fortalece y la hace sostenible en el tiempo.

Ética en decisiones

9

La confianza es nuestro mayor activo

Cumplimos lo que prometemos, cuidamos la información y respondemos con transparencia.

10

Decidimos con un “triple filtro”

Justicia, opinión pública y familia: actuar con tranquilidad y con orgullo.

Nuestro **enfoque de gestión**

GRI 2-23



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

Gestión de la enfermedad

+

Gestión farmacoterapéutica

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

Valor en salud

mejores resultados en salud, mejor experiencia y uso responsable de los recursos

Nuestra **oferta de servicios:**
soluciones especializadas en salud

GRI 2-6

En Medicarte, diseñamos servicios de salud que se adaptan a la singularidad de cada paciente, cubriendo niveles de baja, media y alta complejidad. Bajo un modelo de atención humanizada, garantizamos calidad y seguridad en cada etapa del tratamiento.



Alcance y complejidad

Nuestra capacidad resolutiva nos permite gestionar un portafolio diverso con un enfoque en la especialización:

Cantidad de servicios según nivel de complejidad

Capacidad instalada:
infraestructura para la excelencia

Contamos con una robusta red de atención diseñada para la comodidad y seguridad de nuestros grupos de interés:

Servicios Farmacéuticos de IPS	**20**	**unidades**
Salas de procedimientos	**20**	**espacios especializados**
Sillas de aplicación	**127**	**puestos habilitados en salas de procedimientos**
Consultorios	**114**	**espacios para medicina y otras profesiones de la salud**
Droguerías independientes	**5**	**servicios farmacéuticos autónomos**

Servicios habilitados **y especialidades**



Nuestra oferta integral asegura que cada paciente reciba una atención diferencial según su condición:

258 Consulta Externa

Disponemos de un amplio espectro de especialidades que incluyen:

- 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
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Psicología
- Psiquiatría
- Reumatología
- Urología

41 Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica

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

7 Certificaciones de alta calidad

- **Central de Mezclas:** con certificación en Buenas Prácticas de Elaboración (BPE)
- **Centros de Referencia:** especializados en la atención de Enfermedades Huérfanas, siendo **referentes nacionales** en la materia.

Gracias a nuestra capacidad instalada y especialización, logramos transformar la prestación de servicios en una experiencia de cuidado segura, efectiva y profundamente humana.

Cadena de valor

Los 11 eslabones de valor

GRI 2-6

Nuestra cadena de valor es un ecosistema diseñado para **garantizar la eficiencia, seguridad y continuidad en la prestación de servicios de salud y farmacéuticos.** Este flujo integra desde la selección estratégica de aliados hasta el seguimiento clínico, asegurando que cada etapa aporte al bienestar del paciente y a la sostenibilidad del sistema.

Entradas:
el motor de nuestra operación

Contamos con la participación activa de actores clave que inician nuestro ciclo de valor:

- **Pacientes, cuidadores y familiares:** el centro de nuestro modelo de atención.
- **Clientes y aseguradoras:** aliados en la gestión del riesgo en salud.
- **Proveedores y laboratorios:** socios estratégicos en el abastecimiento de alta complejidad.
- **Talento humano:** profesionales especializados comprometidos con la humanización.



1

Selección
de proveedores y compras estratégicas

En 2025, fortalecimos la relación directa con 32 laboratorios farmacéuticos, logrando que el **70% de la compra total** sea negociada sin intermediarios.

Impacto: Negociamos con aliados como Cruz Verde, Sanofi, Novartis, Pfizer, Roche, entre otros, quienes concentran el **80%** del volumen de compra y aseguran la adherencia al tratamiento.

Sostenibilidad: Redujimos sobrecostos por compras urgentes y optimizamos la logística para disminuir despachos parciales y residuos.

32 proveedores
siendo los principales y más estratégicos: Sanofi, Novartis, Pfizer, Roche, Amgen, Astrazeneca, Multicare, Abbvie, Novonordisk, RC2, Bayer y Cruz Verde.

32 Laboratorios

Adquisición

Gestionamos un portafolio robusto de **120.329 SKU** en colaboración con Cruz Verde, ofreciendo una oferta diversificada y competitiva para nuestros clientes.



2



3

Recepción

Verificamos rigurosamente el cumplimiento legal y de calidad de cada producto que ingresa a nuestro inventario. Durante 2025, actualizamos el sistema BOPOS para mejorar la eficacia de las actas de recepción.

Almacenamiento

Implementamos mejoras en la infraestructura física y tecnológica para la conservación de medicamentos.

Capacidad: Contamos con 206 equipos de monitoreo (neveras, ambiente y transporte), lo que representa un crecimiento del 18% frente a 2024.

Seguridad: Aplicamos el principio FEFO *(First Expired, First Out)* y alertas para medicamentos LASA y de alto riesgo (MAR).



4

Nuestra Cadena:
Los 11 eslabones de valor

20 Servicios Farmacéuticos en IPS

5

Control de inventarios

La integridad de nuestros activos es prioridad. En 2025, logramos un indicador de c**onfiabilidad de inventarios del 99,3%**, apoyado en la reportería del sistema BOPOS.

Dispensación

Operamos a través de 20 servicios farmacéuticos en IPS, 10 farmacias unificadas y 5 droguerías, soportados por el sistema CYGNUS.

Educación: Brindamos capacitación personalizada y digital sobre el uso seguro de medicamentos y pautas de administración.

Digitalización: Iniciamos la fase de pruebas para la digitalización total de documentos, optimizando la auditoría y radicación para 2026.

10 Farmacias unificadas

5 Droguerías

6

7

Central de mezclas de medicamentos

Reafirmamos nuestra excelencia técnica obteniendo la **certificación INVIMA en Buenas Prácticas de Elaboración (BPE) para la sede Cali** en 2025, sumándose a las centrales operativas en Pereira, Bogotá y Medellín

Distribución

Sincronizamos las áreas de Enfermería y Farmacia para asegurar que los suministros lleguen a su destino con puntualidad y seguridad en todas nuestras sedes nacionales.

8

9

Facturación y eficiencia financiera

2025 se consolidó como el año con la mayor facturación en la historia de la compañía, registrando un **incremento del 18%** respecto al año anterior.

Nuestra Cadena:
Los 11 eslabones de valor

10

Seguimiento farmacoterapéutico y gestión clínica

Nuestros programas integrales de salud, farmacovigilancia y adherencia empoderan al paciente y garantizan que las terapias alcancen los resultados sanitarios esperados mediante una gestión eficaz del riesgo.

Auditorías internas

Realizamos evaluaciones semestrales sistemáticas para asegurar el cumplimiento de la normativa nacional y el mantenimiento de nuestro sistema de calidad.

11

Salidas:
impacto y cobertura generada

El resultado final de nuestra cadena es una red de atención robusta que incluye:

- Dispensación ambulatoria y domiciliaria de alta confiabilidad.
- Salas de administración de medicamentos especializadas.
- Atención médica y farmacéutica centrada en la resolución clínica.



Marketing y etiquetado:
compromiso con la transparencia y regulación

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

En Medicarte, nuestra comunicación y gestión de productos se rigen por la ética y el cumplimiento estricto de la normativa sanitaria. Dada la naturaleza de nuestra operación, no ofrecemos servicios o productos sujetos a normativas de etiquetado comercial, ni realizamos actividades de publicidad, promoción o patrocinio.

Nuestro enfoque de valor se centra en **asegurar que cada insumo utilizado en la atención clínica sea seguro y legalmente conforme**. Durante el 2025, los resultados de nuestra gestión técnica fueron:



Gestión de portafolio:
Administramos un total de 120.329 códigos de medicamentos, dispositivos médicos y nutriciones.



Cumplimiento legal:
El 100% de estos códigos cuentan con el registro sanitario vigente ante las autoridades competentes.



Seguridad del paciente:
Esta cobertura total garantiza que la prestación de nuestros servicios se realice bajo los más altos estándares de seguridad y legalidad.

Cambios significativos durante el 2025

GRI 2-6 GRI 203-1

Detallamos los hitos que marcaron la evolución de Medicarte durante el 2025, un año caracterizado por la expansión física, la madurez digital y el fortalecimiento del talento humano. Estas acciones no solo optimizan nuestra operación, sino que consolidan nuestra capacidad de generar impacto social y valor económico en el sistema de salud.

Cambios administrativos

Transformación y crecimiento

1 Certificaciones de excelencia y gestión especializada

Buenas Prácticas de Elaboración (BPE) – centrales de mezclas

Obtuvimos certificación INVIMA BPE para la central de mezclas de la sede Cali, junto al mantenimiento de certificaciones en Bogotá, Medellín y Pereira.

Mantenimiento de licitación pública – Acuerdo Marco de Precios

Continuidad del acuerdo para tratamiento de hemofilia y otros trastornos de la coagulación con Colombia Compra Eficiente (Agencia Nacional de Contratación Pública).

Sello Plata Equipares

Consolidamos la certificación del Sello Plata, reafirmando nuestro liderazgo en equidad laboral.



Cambios administrativos
Transformación y crecimiento

2 Transformación digital e innovación

La digitalización dejó de ser un proyecto para convertirse en una ventaja competitiva tangible.

Gestión proactiva

Consolidado como referente digital, este modelo aseguró ingresos cercanos a $11.000 millones, optimizando recursos y garantizando el cuidado poblacional.

Proyecto Mottora

Implementado en Medellín y Bogotá, generó ahorros de $99 millones y redujo emisiones de CO_2, optimizando tiempos de atención en programas de Hepatitis C y Alto Costo.

Atención domiciliaria

Piloto de digitalización mediante una App con historia clínica de enfermería y firma digital, reduciendo drásticamente el uso de papel y tiempos de proceso.

Experiencia del paciente

Renovación del sistema *Digiturnos* para una atención más ágil y estandarizada.

Cambios administrativos
Transformación y crecimiento

3 Gestión del riesgo y analítica para decisiones oportunas

Herramientas analíticas clave

Construcción de tableros BI para seguimiento del riesgo actuarial y planes de acción asociados a riesgos, fortaleciendo el control y la gestión preventiva.

Ajustes operativos en convenios

Optimización operativa orientada a mitigar riesgo y garantizar continuidad del negocio.

Optimización e integración organizacional

Fortalecimiento de equipos y capacidades para mejorar la respuesta ante los desafíos del sector.



Cambios administrativos
Transformación y crecimiento

4 Optimización administrativa y financiera

Fortalecimiento de facturación

Incrementamos nuestra planta a 20 facturadores especializados con presencia regional y líderes de sede en los puntos de mayor volumen, garantizando cierres oportunos y una gestión de ingresos eficiente.

Visión 2026

Avanzamos en el proyecto de Digitalización de Soportes y desarrollos para la nueva línea de Venta a Particulares, diversificando nuestras fuentes de recaudo.

Impacto en el sector:

Estos cambios reflejan una Medicarte más **ágil, tecnificada y robusta**, preparada para los desafíos de la territorialización del sistema de salud bajo la Resolución 1789 de 2025.

Cambios de infraestructura

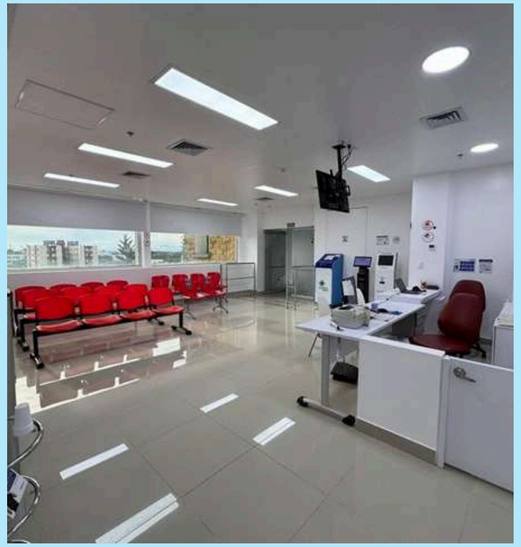
Expansión y mejora continua

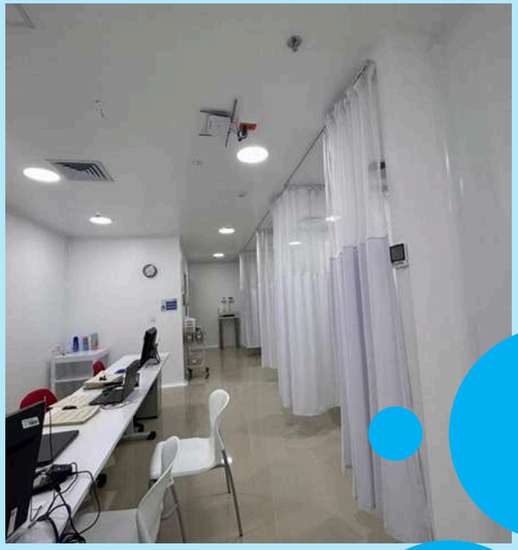
Durante 2025 fortalecimos nuestra red asistencial para garantizar un acceso oportuno y una operación sostenible. Incorporamos más de 635 m^2 adicionales en todo el país para responder al crecimiento de la demanda y elevar los estándares de bienestar de las personas que atendemos, sus familias y nuestro equipo de trabajo.

1 Traslado y ampliación **sede Barrancabermeja**

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

- Triplicó el área física hasta alcanzar 236 m^2.
- Mejoró las condiciones laborales para nuestros colaboradores y colaboradoras.
- Garantizó un entorno moderno y normativamente adecuado, priorizando la seguridad y el bienestar de las personas atendidas.



Cambios de infraestructura

Expansión y mejora continua

2

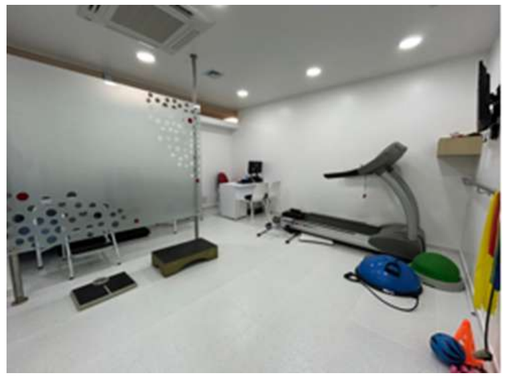
Ampliación de capacidad en la **sede Medellín**

Finalizamos la ampliación de la sede Medellín, respondiendo al crecimiento de la demanda y fortaleciendo la experiencia del paciente, con:

- Sala de aplicaciones más grande, con 6 nuevos módulos para infusión de medicamentos.
- Seis nuevos consultorios: 1 de medicina especializada y 5 para otros profesionales de la salud.
- Mayor capacidad en sala de espera y área de recepción.
- Área de vacunación, con proyección de habilitación en 2026.







3

Infraestructura y expansión en **Regional Centro**

Fortalecimos la infraestructura para garantizar continuidad, oportunidad y sostenibilidad operativa:

- Creación del área de vacunación en Bogotá Centum, incorporando un consultorio médico específico y un área de almacenamiento de vacunación.
- Inicio del proyecto para las próximas aperturas de infraestructura destinadas a ampliar la cobertura total en la Región Funcional Centro, que comprende Bogotá, Cundinamarca, Boyacá, Tolima y Huila.

Cambios de infraestructura

Expansión y mejora continua

4

Optimización de la **sede Bucaramanga**

Se amplió el área de consulta en 80m^2 adicionales, permitiendo mejorar la accesibilidad, la comodidad y la experiencia de los pacientes y sus familiares:

- Nuevos Espacios: Se habilitaron tres consultorios médicos adicionales y nuevos puestos de recepción.
- Confort: Se amplió la sala de espera para mejorar la comodidad de los pacientes durante su estancia.





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

Principales **riesgos y retos**
para el 2026
GRI 3-3

Riesgos y oportunidades en el sector salud

El sector salud en Colombia enfrenta en 2026 un entorno altamente dinámico, marcado por presiones financieras, cambios regulatorios y transformaciones operativas. En este contexto, Medicarte identifica oportunidades para fortalecer **la eficiencia, la sostenibilidad y la calidad de la atención**, y define riesgos prioritarios a mitigar para proteger la continuidad del servicio y la confianza de nuestros grupos de interés.



Oportunidades: impulsando la salud basada en valor

- Transformación digital segura e IA aplicada a la gestión de riesgos y a la toma de decisiones.
- Aporte sistemático a la sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, basado en evidencia científica y en los mejores desenlaces en salud.
- Ajustes estratégicos en convenios y modelos de contratación, para responder a las condiciones del entorno y preservar sostenibilidad.
- Resiliencia climática e infraestructura adaptable, fortaleciendo la continuidad operativa.
- Eficiencia operacional, con foco en productividad y eliminación de reprocesos.
- Uso estratégico y seguro de la información clínica y farmacoterapéutica, apoyado en analítica avanzada, para fortalecer la gestión del riesgo y la sostenibilidad del modelo de atención.
- Fortalecimiento de la resiliencia institucional y la continuidad operativa frente a eventos que puedan comprometer la prestación de servicios.
- Optimización y expansión del modelo de atención domiciliaria especializada como alternativa costo-efectiva para el sistema de salud.
- Expansión de la organización hacia nuevos segmentos del mercado mediante la diversificación del portafolio de servicios y el desarrollo de capacidades diferenciales.

Riesgos a mitigar

Identificamos y gestionamos activamente las amenazas que podrían impactar nuestra operación y rentabilidad:

- Crisis financiera del sector: monitoreamos los riesgos de iliquidez derivados de la insuficiencia estructural del financiamiento del sistema de salud y la ralentización en el pago de Presupuesto Máximo a las EPS.
- Gestión del recaudo: mitigamos el riesgo financiero garantizando el recaudo efectivo de los servicios prestados bajo condiciones de mercado fluctuantes.
- Incertidumbre normativa: mantenemos una vigilancia constante frente a la evolución regulatoria y la implementación de cambios estructurales en el sistema de salud.
- Ciberseguridad: gestionamos los riesgos asociados a la seguridad de la información y el uso ético de la inteligencia artificial en el entorno clínico.
- Estrategia de mitigación: continuamos promoviendo mecanismos de contratación por riesgo compartido, lo que favorece una mayor liquidez y sostenibilidad para todos los actores de la cadena de salud.
- Riesgos asociados a protección de datos personales, seguridad de la información y uso de inteligencia artificial en salud.



Retos estratégicos para el 2026

Enfrentamos el 2026 con una agenda clara: innovación, expansión, sostenibilidad y excelencia en la atención. Nuestros retos se enfocan en acelerar la transformación digital, fortalecer el conocimiento y optimizar procesos operativos y estratégicos para sostener el modelo basado en valor.

1

Eficiencia operativa y financiera

El fortalecimiento del flujo de caja y la transparencia en el ciclo de ingresos son prioridades críticas.

Gestión de ingresos: garantizaremos la facturación y radicación de cuentas alineadas con los ajustes normativos, asegurando un recaudo efectivo para mitigar riesgos en el flujo de caja.

Optimización de recursos: gestionaremos eficientemente los inventarios y las cuentas por pagar/cobrar para mejorar el capital de trabajo.

Resiliencia ante el mercado: implementaremos estrategias para gestionar fluctuaciones en tarifas derivadas del IPC y cambios en la regulación de precios.

2

Transformación digital e innovación en salud

Apalancamos la tecnología para mejorar desenlaces clínicos y autonomía del usuario.

Tecnologías emergentes: optimizaremos el uso de inteligencia artificial y plataformas digitales para fortalecer la gestión clínica y mejorar la toma de decisiones basada en evidencia.

Analítica y telemedicina: potenciaremos el análisis de datos para una toma de decisiones más precisa y una mayor calidad del servicio.

Interoperabilidad y gestión proactiva: fortaleceremos la interoperabilidad clínica y administrativa mediante la integración de sistemas, y potenciaremos la gestión proactiva mediante la actualización de herramientas para una identificación oportuna y trámites más ágiles con aseguradoras.

3

Excelencia clínica y expansión territorial

Buscamos ser el referente nacional en el manejo de patologías complejas.

Enfermedades huérfanas: consolidaremos la ruta de atención integral para enfermedades crónicas y raras.

Presencia nacional: ampliaremos nuestra cobertura territorial con programas de alto impacto social.

4

Crecimiento estratégico y diversificación

Innovación en servicios de salud: uno de nuestros principales retos será desarrollar y fortalecer nuevas modalidades de servicio que respondan a las necesidades de nuestros grupos de interés.

Captación temprana: fortaleceremos la detección de patologías en la red de IPS primarias para asegurar accesos oportunos a tratamientos.

5

Cultura y sostenibilidad social

Equidad laboral: Trabajamos para obtener la certificación Sello Oro de Equipares, reafirmando nuestra cultura de inclusión.

Educación en salud: Reforzaremos los procesos de formación para pacientes y cuidadores en modalidades virtuales y presenciales.

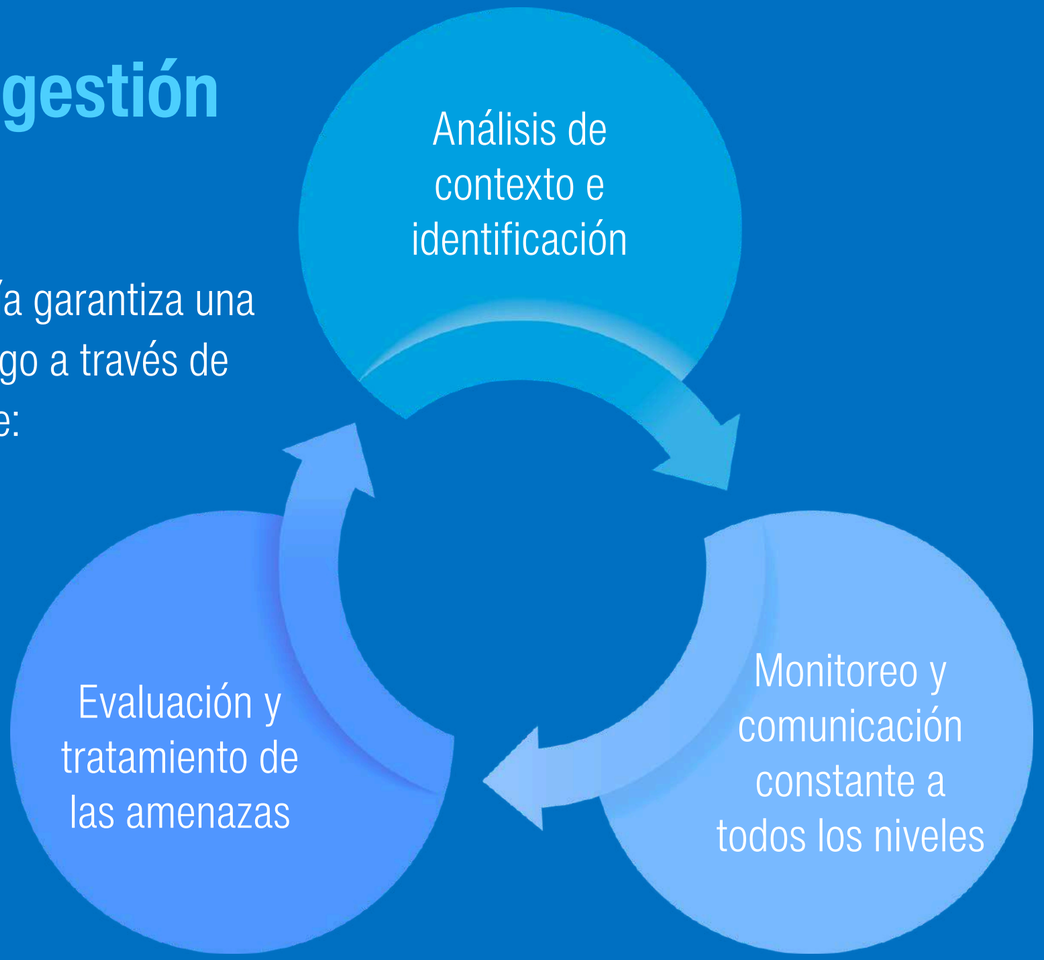
Gestión integral de **riesgos e impactos**

GRI 2-25

El Sistema Integrado de Gestión del Riesgo (SIGR) de Medicarte no es solo un marco normativo, sino una capacidad estratégica que se despliega mediante la gestión por procesos y una cultura organizacional preventiva. Basado en estándares internacionales como ISO 31000, este sistema permite anticipar eventos que puedan afectar la sostenibilidad y el cumplimiento institucional.

El ciclo de gestión del SIGR

Nuestra metodología garantiza una visión 360° del riesgo a través de un ciclo continuo de:



Subsistemas priorizados

Para asegurar una operación informada, articulamos metodológicamente los siguientes frentes:

Salud y operacional: Blindando la calidad de la atención clínica.

Liquidez y crédito: Asegurando la solvencia financiera.

Actuarial y grupo: Alineando las proyecciones con los estándares de FEMSA Salud.

SARLAFT y SICOF: Previniendo el lavado de activos y garantizando el control interno.

Durante el último año, el sistema alcanzó hitos significativos en madurez y capacidades analíticas:

Analítica avanzada: implementamos tableros de BI para el seguimiento en tiempo real del riesgo actuarial y la gestión de planes de acción.

Cultura del riesgo: publicamos una parrilla de comunicación con 21 piezas educativas (videos, tutoriales e historietas) dirigidas a públicos internos y externos.

Formación masiva: capacitamos a 2.789 personas en gestión de riesgos y continuidad del negocio, con una destacada participación femenina del 75%.

Transparencia con el usuario: realizamos sesiones formativas con la Asociación de Usuarios, fortaleciendo la confianza y la comprensión de nuestro modelo de protección.

Control riguroso: evaluamos el 100% de los controles asociados a riesgos de criticidad alta y extrema, emitiendo recomendaciones estratégicas para su fortalecimiento.

*Medicarte es la presencia cálida que sostiene, inspira y acompaña el camino de cada paciente, haciendo que **Humanizarte** cobre sentido en cada acción y que sea nuestro compromiso con el bienestar y la excelencia*



Erika Lucía Calvo Castellanos
Gerente Regional Norte

Impacto en la atención en salud

En Medicarte, la calidad no es un indicador aislado, sino el resultado de un compromiso profundo con la seguridad y la dignidad de quienes nos confían su salud. Este capítulo detalla nuestra gestión integral para alcanzar la acreditación y la excelencia, integrando la *filosofía humanizarte*, priorizamos una gestión clínica de excelencia que impulsa el aprendizaje continuo y la mejora constante.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

- Comunidad

ODS priorizados

- 12 Producción y consumo responsables

Objetivos estratégicos

- Lograr niveles de calidad superior

Temas materiales

- Seguridad del paciente
- Gestión del conocimiento, innovación e investigación

Atención diferencial centrada en la persona

GRI 2-25 GRI 3-3

En Medicarte, brindamos una atención diferencial que integra la **continuidad en el cuidado** con una gestión enfocada totalmente en cada paciente. Nuestro modelo asegura pertinencia, seguridad y accesibilidad, fortaleciendo la calidad del servicio mediante la mejora continua y procesos operativos eficientes.

¿Cómo lo hacemos?

Promovemos una comunicación efectiva y diferencial, adaptando nuestras estrategias para responder a las necesidades individuales. Nuestra atención se orienta a **comprender, acompañar y resolver**, brindando soluciones efectivas que aseguren una experiencia de bienestar integral.



Cultura de seguridad y bienestar

La calidad y el servicio son los principios fundamentales que guían cada interacción en Medicarte. Nuestras acciones nacen de una cultura profundamente arraigada en la seguridad del paciente, considerada el eje central de nuestra labor. Priorizamos el bienestar integral a través de:

Experiencia humanizada

Ofrecemos soluciones que mejoran la experiencia del paciente, sus cuidadores y familias, fortaleciendo la confianza institucional.

Gestión del riesgo

Implementamos un enfoque basado en procesos que minimiza riesgos y optimiza los desenlaces en salud.

Atención digna y cálida

Nuestra atención se caracteriza por ser oportuna, respetuosa y adaptada a las necesidades individuales de cada persona.



Valor que protegemos

La seguridad de cada paciente es una condición esencial del valor en salud: protege la confianza, reduce eventos evitables y sostiene la continuidad del cuidado.

Compromiso con la excelencia

En Medicarte, la **Acreditación en Salud** es la herramienta estratégica para elevar nuestros estándares y consolidar un modelo de atención basado en valor. Este proceso nos permite medir nuestra capacidad de generar desenlaces clínicos superiores, garantizando que cada mejora impacte positivamente la seguridad y el bienestar las personas atendidas y sus familias.

Nuestra ruta hacia la **acreditación**

El camino recorrido refleja un compromiso histórico con la mejora continua:



Preparación y cimentación
(2017 - 2018)

Inicio del proceso y primer ciclo de autoevaluación.

Profundización y consolidación
(2019 - 2023)

Ejecución de ciclos de autoevaluación (segundo al cuarto) para fortalecer la calidad asistencial y cerrar brechas de mejora.

Madurez operativa
(2024 - 2025)

Cierre de ciclos de mejora y fortalecimiento de estándares en preparación para la evaluación externa.

META 2026

Avanzaremos en nuestro sexto ciclo de autoevaluación, fortaleciendo y consolidando la cultura de mejoramiento continuo.

Estrategias impulsadas en 2025

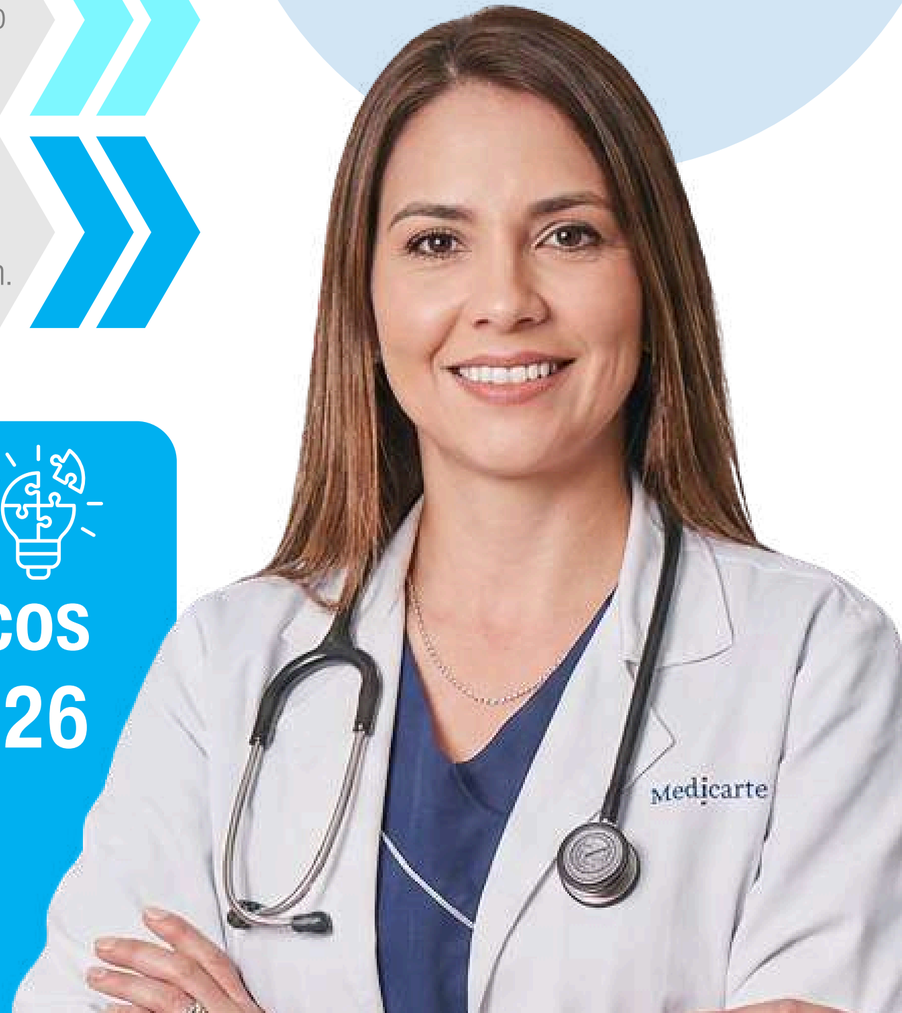
Para asegurar niveles superiores de calidad, durante el 2025 fortalecimos acciones tácticas enfocadas en la cultura organizacional:

Sensibilización: campañas de comunicación para comprometer a los equipos con los estándares de excelencia.

Seguimiento sistemático: jornadas de monitoreo para verificar el cumplimiento riguroso de la normativa.

Alineación documental: actualización de procesos para garantizar que nuestra operación sea coherente con los requisitos de la acreditación.

Para Medicarte, 2026 es un año clave para consolidar ***crecimiento, excelencia y generación de valor.***



Retos estratégicos 2026

Cultura de mejoramiento: garantizaremos una cultura basada en los estándares de acreditación, manteniendo altos niveles de seguridad y calidad en la atención en salud.

Responsabilidad social: fortalecer el impacto social mediante el modelo de FEMSA, integrando el bienestar comunitario en nuestra gestión de riesgos.

Centros de referencia para la atención de enfermedades huérfanas

Acompañamos a personas con enfermedades huérfanas con un modelo que prioriza lo que más importa: seguridad, continuidad del tratamiento y acceso oportuno, para proteger resultados en salud y calidad de vida.



Lo que hacemos

Garantizamos una **atención especializada y segura** para pacientes con hemofilia A y B, enfermedad de Von Willebrand, esclerosis múltiple y artritis psoriásica.

Nuestros centros, ubicados estratégicamente en **Medellín, Bogotá y Pereira**, fortalecen una **gestión integral** de tratamientos complejos y de alto impacto. Aseguramos el uso adecuado de los medicamentos y una atención accesible y oportuna, con trazabilidad y acompañamiento.



Pilares de la gestión especializada

Nuestra labor se fundamenta en tres ejes que garantizan la excelencia clínica:

Organización

Contamos con una infraestructura optimizada y diseñada específicamente para responder a las necesidades críticas de estos pacientes.

Gestión de la prestación

Aseguramos un acceso eficiente y oportuno a medicamentos de alto costo, eliminando barreras en el inicio y continuidad del tratamiento.

Seguimiento y evaluación

Implementamos un monitoreo continuo para fortalecer la adherencia terapéutica, un factor determinante para el éxito de los tratamientos en enfermedades huérfanas.

Central de mezclas:
Precisión y seguridad farmacoterapéutica

Infraestructura con **excelencia certificada**

Contamos con una red de centrales de mezclas alineadas con las Buenas Prácticas de Elaboración (BPE), avaladas por el INVIMA. Durante el 2025, alcanzamos un hito estratégico al ampliar nuestra capacidad operativa y técnica:

Certificación en Cali: Logramos la certificación en BPE para la sede de Cali, permitiendo su apertura y garantizando medicamentos seguros en la región suroccidente.

Garantía de calidad: Mantenemos las certificaciones vigentes en **Bogotá, Medellín y Pereira**, asegurando la continuidad de la excelencia en la preparación de mezclas parenterales y medicamentos citostáticos.



Valor que generamos

Aseguramos medicamentos preparados con estándares que protegen lo esencial: **seguridad** del paciente, **calidad** del tratamiento y **confianza** en cada proceso.

Impacto en la **atención integral**

La operación de nuestras centrales de mezclas impacta directamente en la seguridad del paciente al:

Eliminar errores de dosificación: asegurando preparaciones exactas según la prescripción médica.

Asegurar la esterilidad: mediante procesos controlados en áreas clasificadas que cumplen con la normativa vigente.

Optimizar el flujo de atención: facilitando que los medicamentos lleguen listos para su administración en las salas de procedimientos o el domicilio.



Este avance respalda una atención integral, segura y de alta calidad, alineada con nuestro modelo basado en valor.

Programa de **Seguridad del paciente**



Valor que protegemos

En Medicarte, la seguridad de cada paciente es parte esencial del valor en salud: protege la vida, fortalece la confianza y asegura que cada atención sea segura, humanizada y consistente. Por eso, colocamos al **paciente, sus familiares y cuidadores** en el centro de nuestra gestión y abordamos la seguridad como una estrategia integral de excelencia y gestión del riesgo.

¿Qué es y cómo opera?

Nuestro Programa de Seguridad del Paciente consolida prácticas, controles y acciones de mejora continua para fortalecer la calidad en cada etapa del proceso asistencial. Permitiéndonos integrar cultura, prevención, gestión del riesgo y aprendizaje institucional, enfocado en la **experiencia y bienestar de las personas.**

Adopción de estándares globales

Como eje fundamental de nuestra seguridad clínica, hace varios años adoptamos e implementamos las **Metas Internacionales de Seguridad del Paciente**. Durante el 2025 fortalecimos las estrategias asociadas para asegurar la mejora continua en la calidad de nuestros servicios y blindar cada etapa del proceso asistencial mediante seis objetivos críticos:

Identificación correcta



Protocolos estrictos para asegurar que cada intervención se realice al paciente indicado.

Procedimientos seguros



Garantizar que cada procedimiento se realice en el sitio anatómico y al paciente correcto.

Comunicación efectiva



Procesos claros de transferencia de información para evitar errores en la atención.

Prevención de infecciones



Reducción del riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud mediante protocolos de higiene y bioseguridad.

Seguridad en medicamentos



Especial atención en el manejo de medicamentos de alto riesgo, garantizando dosis y vías correctas.

Prevención de caídas



Evaluación constante del riesgo para minimizar incidentes físicos durante la estancia en nuestras sedes.

Bajo el enfoque basado en valor, entendemos que la seguridad no es opcional; es la base que permite alcanzar los mejores desenlaces clínicos al menor riesgo posible. Nuestra estrategia nos permite reducir la variabilidad clínica y los eventos adversos, protegiendo tanto la vida del paciente como la sostenibilidad de nuestra operación.

El **Programa de Seguridad del Paciente** se sustenta en cuatro fundamentos esenciales que guían nuestra práctica clínica diaria:

01

El riesgo siempre está presente

Reconocemos que existe la posibilidad de sufrir un evento adverso en cualquier proceso asistencial, lo que nos mantiene en un estado de vigilancia constante.

02

Cultura de reporte activo y no punitivo

El número de eventos reportados refleja nuestro compromiso con la transparencia; fomentamos un entorno donde el error es una oportunidad de aprendizaje, no de castigo.

03

Aprendizaje y mejora contínua

El análisis de los reportes nos permite implementar acciones correctivas con un enfoque educativo, fortaleciendo el sistema ante futuras eventualidades.

04

Autogestión del riesgo

La seguridad es responsabilidad de todos: antes, durante y después de la atención. Cada rol aporta al control del riesgo y a la protección del paciente, su familia y el equipo.

Resultados de gestión y auditoría durante el 2025

- **84** **Rondas de seguridad** para la identificación y prevención de riesgos.
- **84** Auditorías de **paciente trazador**, asegurando el cumplimiento de los estándares de atención.
- **97%** **Análisis de incidentes y eventos adversos**, promoviendo acciones correctivas y preventivas.
- **58** **Auditorías internas** para fortalecer la gestión de calidad.
- **126** **Auditorías a proveedores**, garantizando estándares óptimos en la cadena de suministro.

Cultura de seguridad:
De la vigilancia al aprendizaje

Reconocimiento del riesgo:

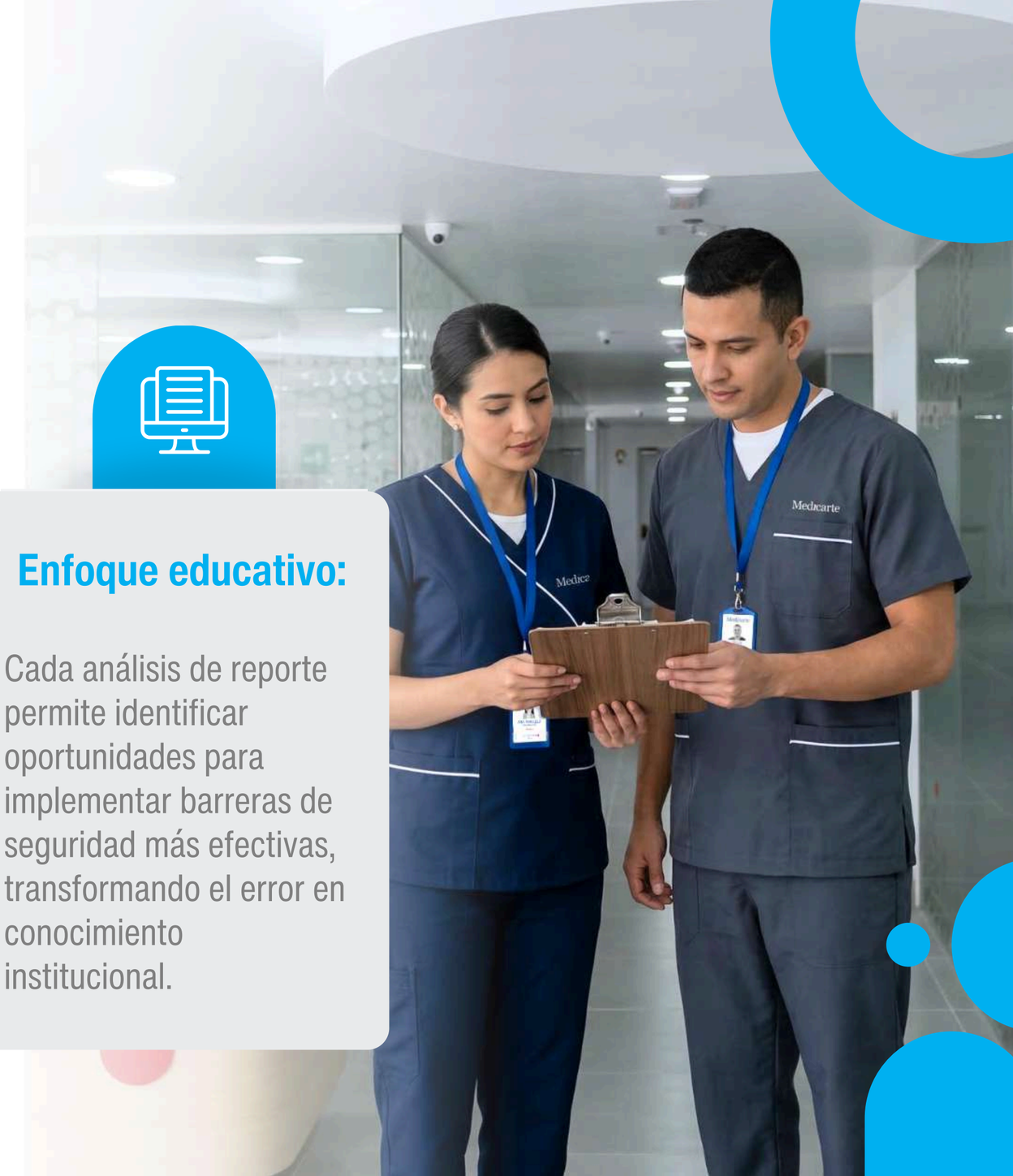
Admitimos que la posibilidad de un evento adverso está siempre presente, lo que nos obliga a mantener una autogestión del riesgo antes, durante y después de la atención.

Transparencia:

Fomentamos una cultura de reporte activo donde el número de eventos registrados refleja nuestro compromiso con la honestidad clínica y la mejora constante.

Enfoque educativo:

Cada análisis de reporte permite identificar oportunidades para implementar barreras de seguridad más efectivas, transformando el error en conocimiento institucional.



Gestión de incidentes y eventos adversos:
Transparencia para la excelencia

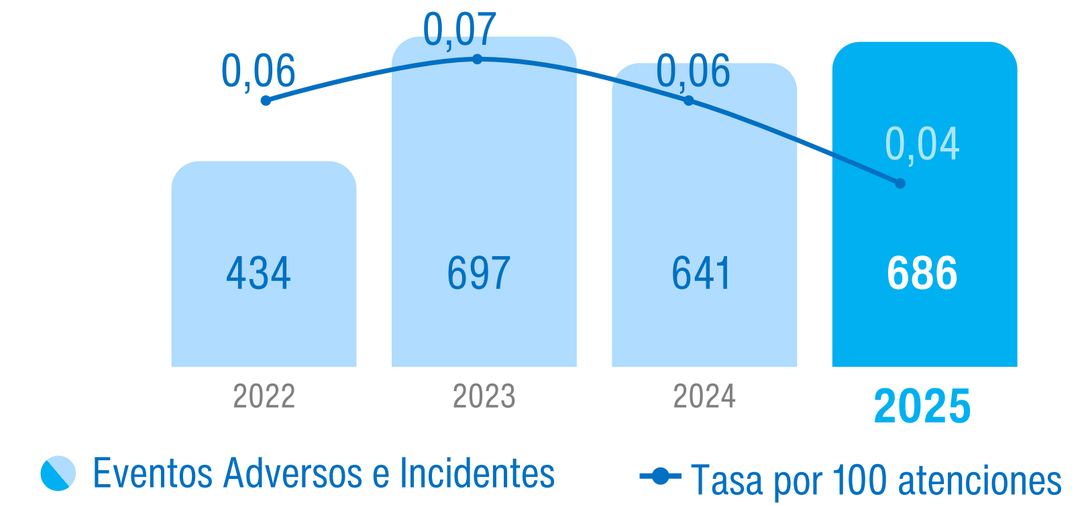
En Medicarte, aseguramos una cultura de seguridad proactiva donde cada incidente es analizado rigurosamente. Este compromiso con la transparencia y aprendizaje continuo nos permite anticipar riesgos y fortalecer nuestras barreras de seguridad, garantizando que el valor entregado al paciente sea sinónimo de bienestar, calidad y confianza.

Nuestra gestión durante el año 2025 refleja una tendencia de control y mejora continua en la seguridad clínica:

- Logramos una tasa de eventos adversos de **0,04 por cada 100 atenciones**, con disminución del 32% respecto a 2024, consolidando una operación altamente

- Registramos un **aumento del 7%** en la cantidad de reportes de incidentes y eventos adversos frente a 2024, alcanzando un total de **686 reportes**.

Incidentes y Eventos Adversos



*Lejos de ser un indicador negativo, este incremento de reportes **evidencia una cultura de seguridad más madura**, basada en la honestidad y el aprendizaje, mientras que la disminución de la tasa por 100 atenciones demuestra un comportamiento más controlado del riesgo y la efectividad de las acciones preventivas.*

Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente, *nuestras estrategias 2025*

1 Evaluación y mejora continua

Utilizamos herramientas de diagnóstico para cerrar brechas operativas y alinearnos con estándares superiores:

Clima de seguridad: aplicamos la Encuesta de Clima de Seguridad del Paciente 2025 para medir la percepción y el compromiso interno.

Ciclo PHVA: realizamos una autoevaluación de Buenas Prácticas bajo el enfoque de Planear-Hacer-Verificar-Actuar, ejecutando planes de mejora específicos.

Referenciación: fortalecimos la referenciación comparativa para adoptar las mejores prácticas del sector en seguridad clínica.

Eje de acreditación: alineamos la estrategia para minimizar el riesgo de eventos adversos, contribuyendo directamente al bienestar social.

2 Capacitación y cultura organizacional

Transformamos el conocimiento en acción mediante la sensibilización del personal:

Talleres prácticos: desarrollamos capacitaciones para el personal asistencial sobre el reporte y análisis técnico de incidentes.

Material digital: creamos contenidos enfocados en la premisa *"Seguridad del paciente desde el comienzo"* para reforzar el aprendizaje continuo.

Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente, *nuestras estrategias* ***2025***

3 Prevención y metodologías de reporte

Implementamos herramientas innovadoras para transitar de la búsqueda activa al reporte voluntario consciente:

Semana de la seguridad: alineados con la OMS, realizamos conversatorios y jornadas bajo el lema institucional *"Seguridad del paciente desde el comienzo"*.

Trigger Tool: socializamos el manual de herramientas de reporte y análisis con enfoque *trigger tool* para mejorar la identificación de indicios de eventos adversos.

Auditoría especializada: incorporamos listas de chequeo específicas para el programa de seguridad en las auditorías internas.

4 Incorporación de nuevas prácticas

Robustecimos el monitoreo constante de la operación:

Evaluación de frecuencia: implementamos una estrategia sistemática para evaluar la periodicidad de los eventos adversos y monitorear aspectos clave de seguridad.

Prácticas complementarias: incorporamos la totalidad de las prácticas de seguridad complementarias que aplican a nuestro modelo de atención.

Medicarte es un aliado para conservar la salud de sus pacientes, comprometido con la excelencia siempre



Diana Paola Toro Cortés
Coordinadora de Calidad

Programa Humanizarte:
El corazón de nuestra atención

Humanizarte es nuestra forma de crear valor en salud desde lo más esencial: una experiencia digna, cercana y segura que fortalece la confianza, mejora la continuidad del cuidado y aporta a la calidad de vida de pacientes, cuidadores y familias.



Filosofía en acción

Humanizarte transforma la atención en experiencia: cuida el vínculo, mejora la calidad de vida y sostiene el valor que entregamos.

Nuestro modelo de humanización se despliega a través de tres pilares fundamentales que transforman la experiencia de salud en un proceso cercano y digno:



Cuidarte

Seguridad y especialidad

Atención personalizada: ofrecemos un cuidado diferenciado e integral que reconoce la individualidad de cada paciente.

Gestión del riesgo: garantizamos una atención especializada y segura, orientada a generar impactos positivos y medibles en la calidad de vida de las familias.

Continuidad: aseguramos que el proceso de cuidado sea fluido y sin interrupciones, fortaleciendo la confianza en el sistema.



Apoyarte

Acceso y acompañamiento

Acceso preferencial: facilitamos una entrada prioritaria y diferenciada a nuestros servicios, adaptando los trámites administrativos a las realidades de cada paciente.

Gestión eficiente: alineamos nuestra operación para responder con agilidad a las necesidades de pacientes, cuidadores y familiares.

Cercanía: brindamos un acompañamiento permanente con una atención cálida y respetuosa durante todo el proceso asistencial.



Informarte

Comunicación y empoderamiento

Claridad: proporcionamos información suficiente y relevante para que el equipo de salud y los pacientes comprendan cada etapa del tratamiento.

Toma de decisiones: fortalecemos el empoderamiento de las familias y del sistema de salud mediante el intercambio de datos valiosos y transparentes.

Comunicación sobre **Deberes y Derechos**



Para Medicarte, empoderar a cada paciente a través del conocimiento es una pieza fundamental del modelo de salud basado en valor. Garantizar que cada persona comprenda sus derechos y asuma sus deberes permite una relación de confianza, mayor adherencia a los tratamientos y resultados clínicos más efectivos.

Alcance e impacto durante el 2025:

Gestión masiva: logramos el envío de **494.786 mensajes** enfocados en fortalecer el conocimiento de los pacientes sobre el marco que rige su atención.

Valoración del usuario: la educación brindada por nuestros profesionales de la salud fue calificada positivamente, lo que refuerza la efectividad de nuestra comunicación personalizada.

Compromiso institucional: estas acciones consolidan un modelo de atención transparente, donde la información fluye para mejorar la experiencia integral del usuario.

Para responder a las necesidades individuales y garantizar la accesibilidad, utilizamos diversos canales de contacto:

- **Atención directa:** Entrega de información personalizada por parte del equipo asistencial y vía telefónica.
- **Canales digitales:** Uso intensivo de WhatsApp, mensajes de texto (SMS), correo electrónico y nuestra página web institucional.
- **Entorno físico:** Información constante en carteleras, entrega de plegables impresos y emisión de videos informativos en las pantallas de nuestras sedes.
- **Interacción social:** Difusión de contenidos educativos a través de nuestras redes sociales oficiales.

Nuestro acompañamiento **Psicosocial**



Entendemos que el entorno familiar, académico y laboral es el ecosistema donde se construye la salud. Por ello, nuestra intervención psicosocial busca proporcionar las herramientas necesarias para enfrentar el proceso de salud con dignidad y confianza.

¿Qué hicimos en 2025?

Logramos **1.345 evaluaciones** del estado situacional y psicosocial del paciente y su entorno, para orientar apoyos pertinentes y oportunos.

Estas evaluaciones permiten identificar barreras y facilitadores en la vida diaria del paciente que impactan directamente en su adherencia y calidad de vida.

Nuestro compromiso psicosocial

Atención a la multidimensionalidad: latendemos las necesidades mentales, emocionales, sociales y espirituales de cada paciente de manera personalizada.

Bienestar del entorno: brindamos apoyo integral a cuidadores y familias, promoviendo su adaptación y equilibrio emocional durante el proceso de cuidado.

Empoderamiento: fortalecemos la capacidad de autogestión del paciente, permitiéndole ser un actor principal en la mejora de su propia calidad de vida.

Atención brindada por el equipo psicosocial

	2023	2024	2025
Psicología	18.687	17.521	22.576
Trabajo social	13.333	11.604	12.772

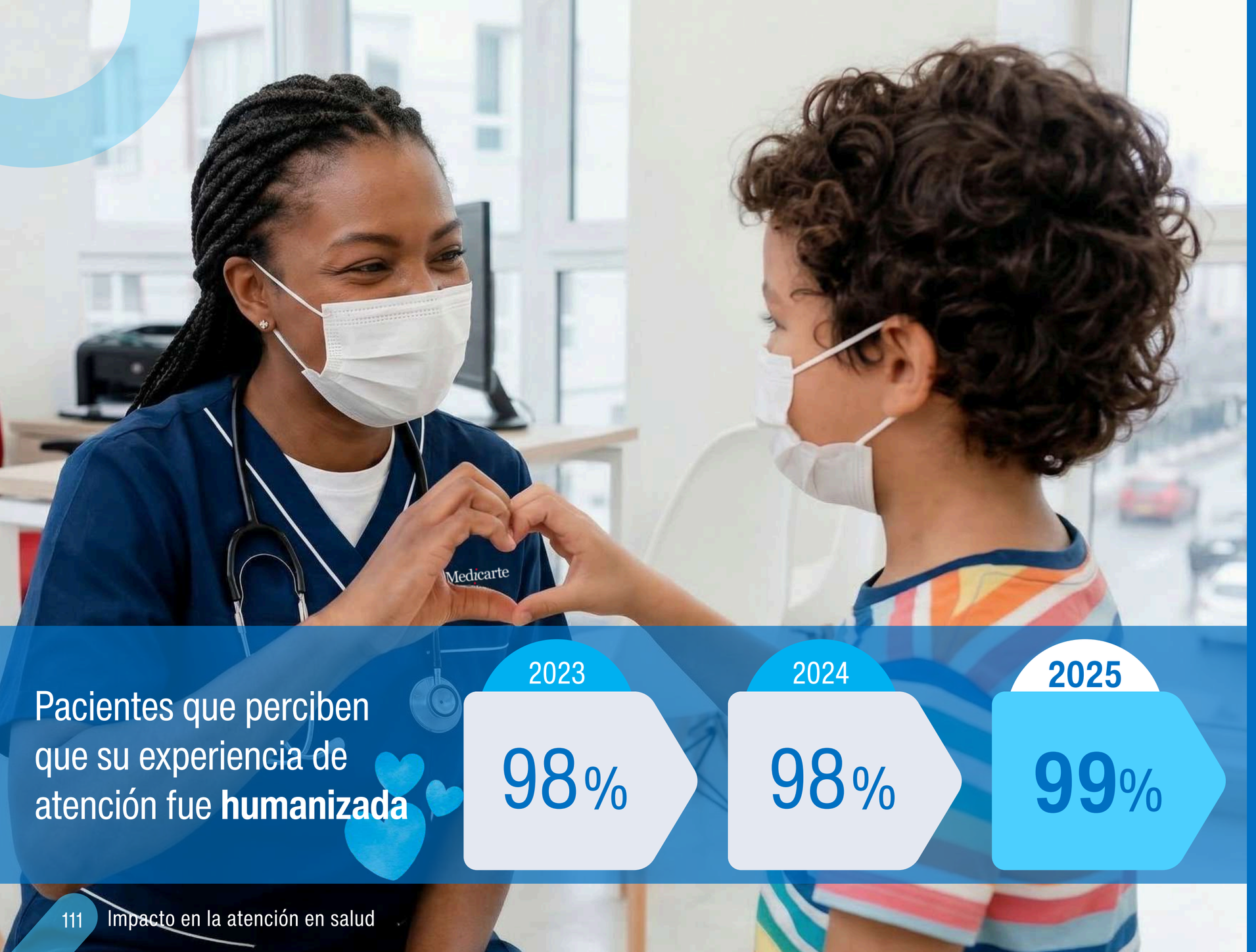
Este acompañamiento es la materialización de nuestras líneas de acción Apoyarte, Cuidarte e Informarte, donde el servicio técnico de excelencia se une con la calidez humana para generar experiencias de salud memorables.

Durante el 2025, alcanzamos un hito histórico en la satisfacción emocional de nuestros usuarios:



El **99%** de nuestros pacientes percibió que su atención fue humanizada, superando el 98% registrado en los años 2023 y 2024.

Este resultado demuestra una tendencia creciente y sólida hacia la excelencia en el trato digno, respetuoso y cálido.



Pacientes que perciben que su experiencia de atención fue **humanizada**

2023	2024	2025
98%	98%	99%

Nuestros resultados reflejan la consistencia en la calidad de nuestros servicios y el valor de nuestras estrategias de humanización: una atención más cercana, segura y con impacto positivo en la experiencia de quienes cuidamos.

Satisfacción
de nuestros pacientes

Para Medicarte, la voz del paciente es el motor que impulsa la mejora continua y la validación de nuestro ***modelo de salud basado en valor****. Medir la satisfacción nos permite optimizar los procesos administrativos y clínicos para generar experiencias memorables que fortalezcan la confianza en nuestros servicios.*



Nuestro enfoque de servicio se fundamenta en principios que garantizan una atención integral, eficiente y centrada en las necesidades reales de cada persona.

Accesibilidad
Garantizamos que nuestros servicios de salud estén disponibles para todos de manera equitativa.

Oportunidad
Proveemos la atención y los tratamientos en el momento adecuado, evitando esperas innecesarias que afecten la salud.

Seguridad
Minimizamos los riesgos en cada etapa del proceso asistencial, protegiendo la integridad del paciente.

Pertinencia
Aseguramos que cada servicio y procedimiento responda estrictamente a las necesidades clínicas reales del usuario.

Continuidad
Mantenemos un seguimiento integral y fluido durante todo el proceso de atención para evitar fragmentaciones en el cuidado.

Valoraciones de nuestros pacientes sobre la atención recibida

Buscamos medir la experiencia del paciente como un indicador directo de valor en salud: confianza, continuidad del tratamiento, seguridad clínica y calidad percibida del servicio.



Promesa de valor

Una escucha estructurada y objetiva que se traduce en mejoras clínicas y administrativas priorizadas, para ofrecer una atención más accesible, oportuna, segura, pertinente y continua.

¿Cómo lo hacemos?

Aplicamos una encuesta con firma externa especializada, que permite una lectura independiente y comparable de la percepción de las personas a quienes atendemos.

Dimensiones de la experiencia del paciente:

Amabilidad:	Trato digno, confianza y vínculo terapéutico
Información:	Comprensión, decisiones informadas y adherencia
Oportunidad:	Menos barreras, menor deterioro y mayor continuidad
Seguridad del paciente:	Reducción de riesgos y eventos prevenibles
Infraestructura:	Accesibilidad, confort y condiciones seguras
Percepción general:	Síntesis del desempeño global del servicio



Los resultados obtenidos en 2025 consolidan nuestra posición como un referente de confianza, lealtad y excelencia humana en el sector salud.

4.89 Amabilidad
4.54 Información
4.67 Oportunidad
4.81 Seguridad paciente
4.82 Infraestructura
4.71 Percepción

Confianza, Lealtad y Recomendación

El impacto de nuestra gestión se traduce en vínculos sólidos y duraderos con quienes atendemos:

Lealtad

4.84 Alcanzamos una calificación histórica de 4.84, el punto más alto en los últimos 8 años.

Recomendación

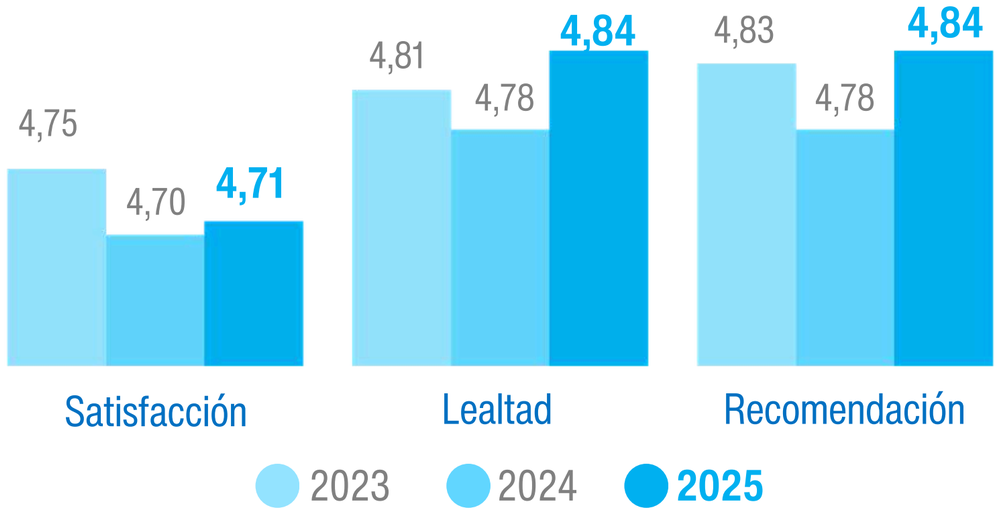
4.84 Obtuvimos un 4.84, igualando el máximo histórico de 2024 y demostrando que nuestros pacientes son los principales promotores de nuestra calidad

Net Promoter Score (NPS):

80 Logramos un NPS de 80, manteniéndonos en niveles de excelencia mundial en servicio.

La evaluación externa de la calidad es el termómetro que mide el éxito de nuestro modelo de atención diferencial centrada en la persona

Percepción sobre la calidad de la atención



A lo largo de los años, Medicarte ha mantenido una consistencia notable en sus indicadores de satisfacción, lealtad y recomendación, superando sistemáticamente los desafíos del entorno.

Nuestros resultados: **gestión basada en valor**

01 Priorizamos planes de mejora (PHVA) por impacto en experiencia y seguridad.

02 Ajustamos procesos de atención y administrativos para reducir brechas.

03 Fortalecemos prácticas de humanización y comunicación clínica.

04 Retroalimentamos equipos para sostener una cultura de servicio y calidad.

La voz de nuestros pacientes

GRI 2-25 GRI 2-26

Estamos comprometidos con una gestión efectiva y transparente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS). Este mecanismo nos permite comprender de manera detallada las expectativas y experiencias de nuestros usuarios, fortalecer la confianza y orientar la mejora continua del servicio.

Desempeño y oportunidad 2025

Durante el 2025, consolidamos un proceso ágil para la atención de las solicitudes de nuestros grupos de interés:

Indicador de gestión:
Alcanzamos una tasa de solo **10,7 PQRS** por cada 1.000 atenciones.

Propósito del monitoreo: este indicador es una herramienta clave para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad asistencial, asegurando una experiencia centrada en las necesidades del paciente.

Mejora continua: la gestión de estas solicitudes impulsa la optimización de los procesos tanto administrativos como clínicos en todas nuestras sedes.

Nuestros **canales de escucha**

Este ecosistema de escucha asegura que Medicarte no solo preste un servicio de salud, sino que construya una **relación de confianza y valor** con cada persona.



Atención directa

Nuestro personal brinda orientación personalizada en cada una de las sedes.

Portal web

Plataforma digital disponible para que los usuarios registren sus peticiones desde cualquier lugar.

Buzones físicos

Espacios destinados en nuestras instalaciones para la recolección de sugerencias y comentarios.

Línea telefónica

(Call center)

Línea telefónica de atención disponible las 24 horas, 365 días del año para brindar soporte continuo.

Redes sociales

@MedicarteContigo

Canales abiertos para recibir comentarios y mantener una comunicación fluida con la comunidad.

La escucha activa de nuestros usuarios se traduce en una gestión detallada de cada interacción. Durante el 2025, observamos un incremento significativo en el volumen de reportes captados, lo que refleja el fortalecimiento de nuestros canales de comunicación y la confianza de las personas para expresar sus inquietudes y reconocimientos.

Tipo de PQRS

Riesgo **simple**	**7.613**
Riesgo **prioritario**	63
Riesgo **vital**	2

	2025	2024
Felicitaciones o agradecimientos	856 (5%)	829
Quejas o reclamos	11.353 (65%)	3.855
Sugerencias	348 (2%)	178
Peticiones	4.669 (27%)	1.134
Solicitud de información	249 (2%)	49
TOTAL	17.505	6.045

El aumento de las PQRS responde a la implementación del nuevo canal transaccional y a situaciones de abastecimiento de moléculas en Colombia.



Esta gestión transparente nos permite fortalecer la calidad del servicio, asegurando una experiencia centrada en la persona y sus necesidades.



Fortaleciendo la participación social en salud

En Medicarte, reconocemos que la participación social es un pilar fundamental para la transparencia, la legitimidad de nuestra gestión y la mejora continua de nuestros servicios. Bajo el enfoque basado en valor, la voz de la comunidad es un insumo crítico para asegurar que los desenlaces en salud y las experiencias de atención respondan a las expectativas reales de las personas.

Compromiso con la escucha activa

Nuestra relación con los usuarios trasciende la atención clínica, fomentando espacios de diálogo constructivo y empoderamiento:

Asociación de Usuarios: durante el 2025, mantuvimos reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios, garantizando un canal directo y formal de comunicación.

Resolución de inquietudes: estos espacios permitieron conocer de primera mano las necesidades y preocupaciones de la comunidad, facilitando soluciones ágiles y concertadas.

Transparencia informativa: proporcionamos información detallada sobre nuestros procesos asistenciales, administrativos y de seguridad, fortaleciendo la confianza en la institución.

Formación en riesgos: como hito destacado, involucramos a la Asociación en sesiones formativas sobre el Modelo SIGR, permitiendo que los usuarios comprendan cómo protegemos su seguridad y bienestar.

En Medicarte trabajamos cada día para ser un lugar seguro y amable para cada paciente y cada persona del equipo, trabajamos por un lugar mejor para todas las personas



Sandra Ramírez Pérez
Líder de auditoría clínica

Programa de **auditoría y mejoramiento**

GRI 3-3



Programa de **mejoramiento de la calidad**

En Medicarte, el PAMEC es el sistema que traduce nuestra cultura de calidad y seguridad en acciones medibles de mejora continua, para asegurar una atención más segura, oportuna y confiable.

Nuestro programa es el motor que asegura la alineación con nuestro objetivo de acreditación en salud, garantizando un entorno seguro y eficiente que maximiza el valor entregado a nuestros pacientes y sus familias.

Estrategias implementadas
en el ciclo de mejora

Para alcanzar estándares de calidad superiores, ejecutamos un despliegue táctico de evaluación y optimización en todos nuestros niveles operativos:

Auditorías integrales

Realizamos ejercicios de auditoría interna y externa para verificar el cumplimiento normativo y técnico.

Evaluación de terceros

Ejecutamos auditorías a proveedores para garantizar estándares óptimos en toda nuestra cadena de suministro.

Gestión de centros de referencia

Verificamos las condiciones de habilitación de nuestros centros especializados, asegurando la idoneidad en la atención de enfermedades huérfanas.

Cultura de aprendizaje

Fomentamos espacios como la *Semana de la Seguridad del Paciente*, donde el personal fortalece sus competencias para prevenir incidentes y mejorar la atención.

La ejecución de nuestro programa de mejoramiento se fundamenta en **cinco pilares** que aseguran la integridad y efectividad de nuestras decisiones:

Promoción y autocontrol

Fomentamos la responsabilidad individual como primera barrera de calidad en cada proceso.

Enfoque preventivo

Orientamos nuestras acciones a la minimización proactiva de riesgos en la atención asistencial.

Confianza y respeto

Construimos una cultura organizacional basada en la transparencia y el trato digno entre colaboradores y pacientes.

Sencillez y confiabilidad

Diseñamos procesos ágiles y seguros que faciliten la operación y brinden certeza al usuario.

Validez en la información

Aseguramos que los datos captados sean precisos para una toma de decisiones estratégica y acertada.

Impulsamos la evaluación y optimización permanente de procesos clínicos, farmacéuticos y administrativos, asegurando estándares superiores en la atención en salud.

Auditoría Clínica:

excelencia basada en datos y resultados

La auditoría clínica es un componente estratégico del sistema de gestión de la calidad en Medicarte. Su enfoque trasciende la revisión administrativa para centrarse en la evaluación sistemática de los procesos asistenciales, priorizando los resultados en salud, la seguridad del paciente y la eficiencia operativa.

A través de la revisión estructurada de historias clínicas y la validación de tratamientos, aseguramos que cada intervención sea pertinente, efectiva y continua, alineándose perfectamente con nuestro enfoque basado en valor.



Propósito de valor

Aseguramos que cada decisión clínica y administrativa genere mejores resultados en salud, mayor seguridad y continuidad del cuidado, con uso eficiente de recursos y alta trazabilidad.



¿Cómo lo hacemos?

Análisis interdisciplinario de casos: brindamos acompañamiento permanente en el análisis de casos clínico-administrativos para identificar causas raíz de desviaciones y optimizar los flujos de atención.

Retroalimentación oportuna: transformamos los hallazgos en insumos para la mejora continua, promoviendo acciones correctivas y preventivas en los equipos asistenciales.

Evaluación de adherencia: monitoreamos periódicamente la adherencia a las Guías de Práctica Clínica (GPC) y la calidad de los registros en la historia clínica electrónica.

Fortalecimiento tecnológico: trabajamos junto al área de tecnología para incorporar variables clínicas y administrativas en el software institucional, mejorando el seguimiento de cohortes y la trazabilidad de la atención.

Este ejercicio reduce la variabilidad, fortalece la gestión del riesgo clínico y mejora la pertinencia del tratamiento, impactando directamente **tres dimensiones de valor**:

01

Valor clínico

Atención efectiva, pertinente y segura, orientada a resultados en salud.



02

Valor en experiencia

Continuidad, claridad y coherencia del cuidado para el paciente y su entorno.



03

Valor en sostenibildad

Uso adecuado de recursos y decisiones trazables, alineadas con estándares y normativa.





¿Cómo se gobierna?

Articulación con el Sistema de Gestión de la Calidad y el mejoramiento institucional.

Escalamiento de hallazgos a comités organizacionales y seguimiento de planes de mejora.

Integración con tecnología para asegurar que la información soporte decisiones y medición.

Hitos
y logros destacados en el 2025

- Ejecución del 100% de las actividades planeadas en el proceso de mejoramiento institucional.
- Aporte sistemático en desarrollos tecnológicos y fortalecimiento de procesos ante cambios normativos.
- Mejoramiento significativo en el nivel de adherencia a las Guías de Práctica Clínica (GPC).

La auditoría clínica como un motor clave en la excelencia asistencial.

Desafíos
estratégicos para el 2026

Nuestros retos se orientan a consolidar la transformación organizacional y la experiencia del usuario:

- Asegurar la consistencia en la medición del desempeño y la mejora de métricas de eficiencia operativa.
- Fortalecer la articulación entre procesos para garantizar el cumplimiento de las metas institucionales.
- Identificar desviaciones en actividades clínicas críticas para mitigar riesgos operacionales.
- Mejorar la funcionalidad de los sistemas de información para optimizar la trazabilidad y la evaluación del desempeño clínico.

En Medicarte no solo cuidamos pacientes: acompañamos vidas con conocimiento, calidez y propósito.

Andrea Liscano Bermúdez
Directora Médica



Valor en salud: resultados que importan

Evolucionamos hacia un modelo de salud basado en valor donde la gestión integral del riesgo y la eficiencia operativa se traducen en desenlaces clínicos superiores. Priorizamos el acceso oportuno y el seguimiento farmacoterapéutico riguroso para garantizar que cada tratamiento impacte positivamente la calidad de vida de nuestros pacientes y sus familiares.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

- Comunidad

ODS priorizados

- 3 Salud y Bienestar
- 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

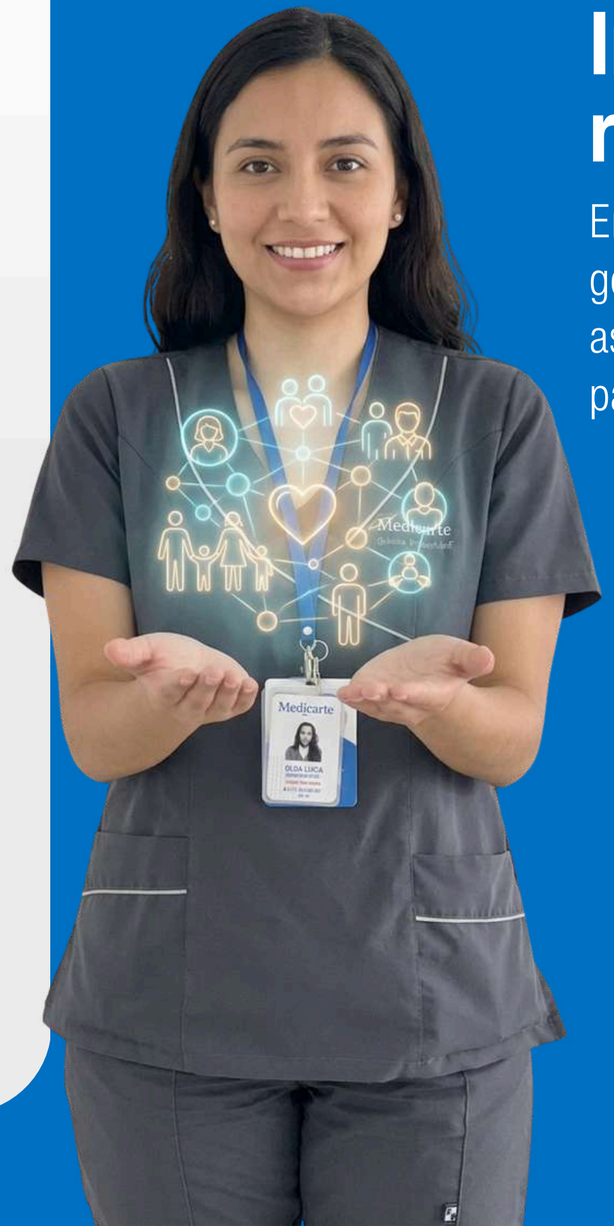
Objetivos estratégicos

- Sobregestionar los detalles

Temas materiales

- Seguridad del paciente
- Gestión del conocimiento, innovación e investigación

En 2025 avanzamos hacia un modelo de **reporte basado en valor:** medimos resultados clínicos, experiencia del paciente, continuidad del cuidado y eficiencia en el uso de recursos. Esta mirada integra **Humanizarte con evidencia**: no solo cuánto hicimos, sino **qué cambió para las personas y cómo protegimos la sostenibilidad del sistema**.



Innovación y gestión del riesgo centradas en valor

En Medicarte articulamos la seguridad clínica con la generación de valor social, para que la excelencia asistencial se traduzca en beneficios reales para cada paciente, su familia y su entorno.

¿Cómo lo hacemos?

Generamos espacios de innovación, desarrollo y conocimiento orientados a ofrecer **servicios de salud de alta calidad,** con una atención segura, eficiente y humanizada.



Conoce nuestra apuesta

En Medicarte, **innovamos para transformar la salud**: fortalecemos la gestión del riesgo individual y promovemos que cada paciente construya un plan de vida a partir del conocimiento de su condición clínica. Este enfoque impulsa el empoderamiento, la resiliencia y el equilibrio en la vida diaria, mejorando resultados en salud y reduciendo complicaciones.

Nuestra gestión clínica se sustenta en intervenciones oportunas, continuas y pertinentes, diseñadas para maximizar el bienestar sostenido del paciente. **Para garantizar resultados de alto impacto, basamos nuestras acciones en:**

Evidencia científica: Aplicación de conocimientos actualizados en cada decisión clínica.

Guías de Práctica Clínica (GPC): Implementación de protocolos consensuados por el equipo asistencial.

Procesos estandarizados: Ejecución de flujos clínico-administrativos que aseguran el uso eficiente de los recursos y la mejora continua del desempeño organizacional.



Resultado esperado

Transformamos la atención especializada en resultados tangibles que importan: mayor bienestar, mejor experiencia y más capacidad de autocuidado para nuestros pacientes y grupos de interés.

Nuestro enfoque diferencial impulsa atributos clave en el proceso de recuperación:

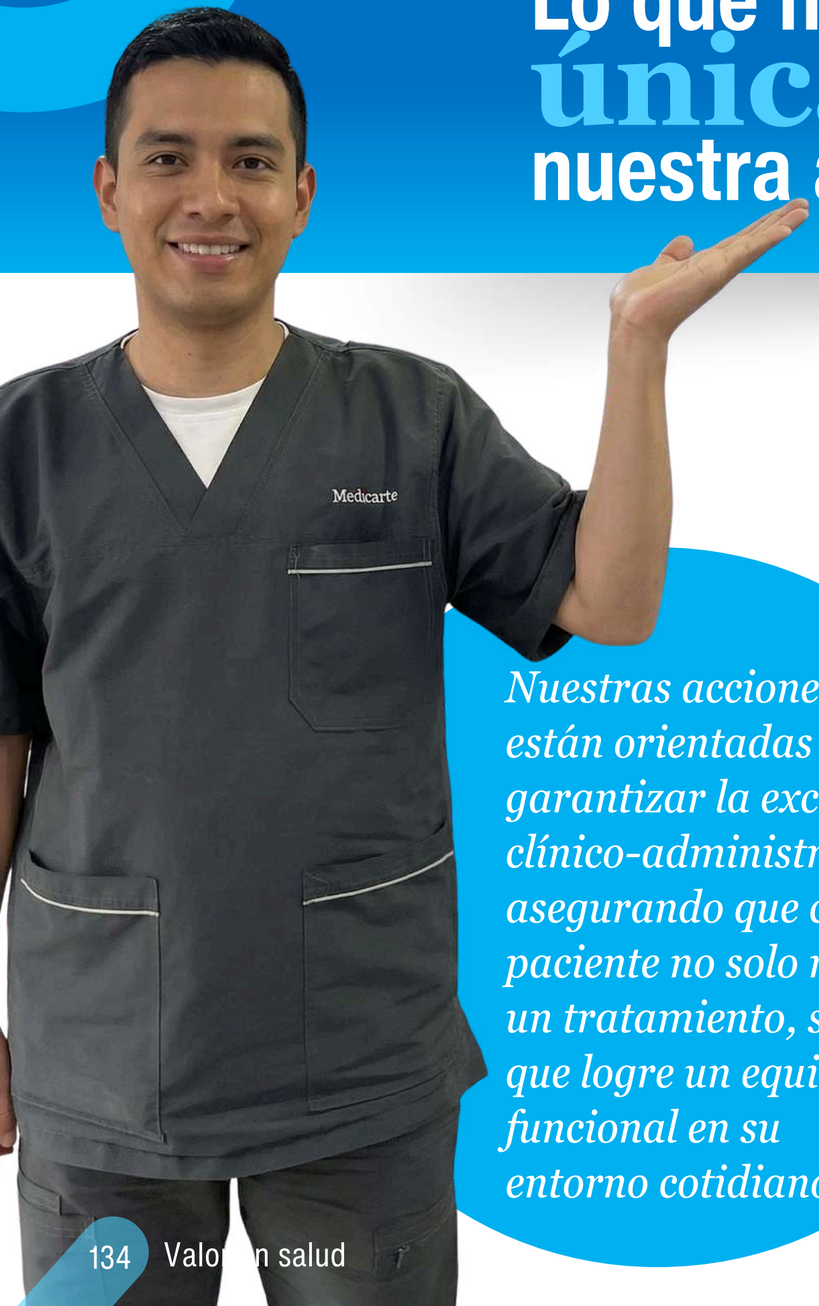
Empoderamiento: Cada paciente asume un rol activo en la toma de decisiones sobre su tratamiento.

Resiliencia: Fortalecemos la capacidad del usuario para afrontar los desafíos de su patología.

Equilibrio: Buscamos la estabilidad en la vida diaria del paciente, integrando su salud con sus entornos familiares y laborales.

Resultados superiores: Al mejorar el autoconocimiento, optimizamos los resultados en salud y logramos una reducción efectiva de complicaciones.

Lo que hace **única** nuestra atención



Nuestras acciones están orientadas a garantizar la excelencia clínico-administrativa, asegurando que cada paciente no solo reciba un tratamiento, sino que logre un equilibrio funcional en su entorno cotidiano.

Brindamos una atención integral de calidad, distinguiéndonos por principios que garantizan la seguridad y el valor en cada interacción:

- **Empatía:** Priorizamos un trato humano, cercano y digno.
- **Responsabilidad:** Actuamos bajo un compromiso ético inquebrantable.
- **Eficiencia:** Optimizamos los recursos para asegurar una respuesta oportuna.
- **Seguridad:** Aplicamos estrategias rigurosas para minimizar riesgos asistenciales.
- **Gestión del riesgo:** Centramos nuestros esfuerzos en la prevención y el control efectivo de las enfermedades.
- **Pertinencia:** Adaptamos cada servicio a las necesidades clínicas específicas de cada paciente.
- **Costo-efectividad:** Garantizamos tratamientos de alto valor clínico con una gestión económica eficiente.

Riesgo en Salud:

Un enfoque integral para generar valor sostenible

En Medicarte, la gestión integral del riesgo en salud busca transformar la atención en resultados que importan: mejor desenlace clínico, mayor adherencia, más bienestar y una experiencia de cuidado segura y humanizada, sostenida en el tiempo y alineada con el plan de vida de cada persona.



Dimensiones de la gestión del riesgo:

Abordamos la salud desde una perspectiva de **360 grados**, evaluando y desarrollando continuamente programas que impactan tres áreas críticas:

Riesgo CLÍNICO

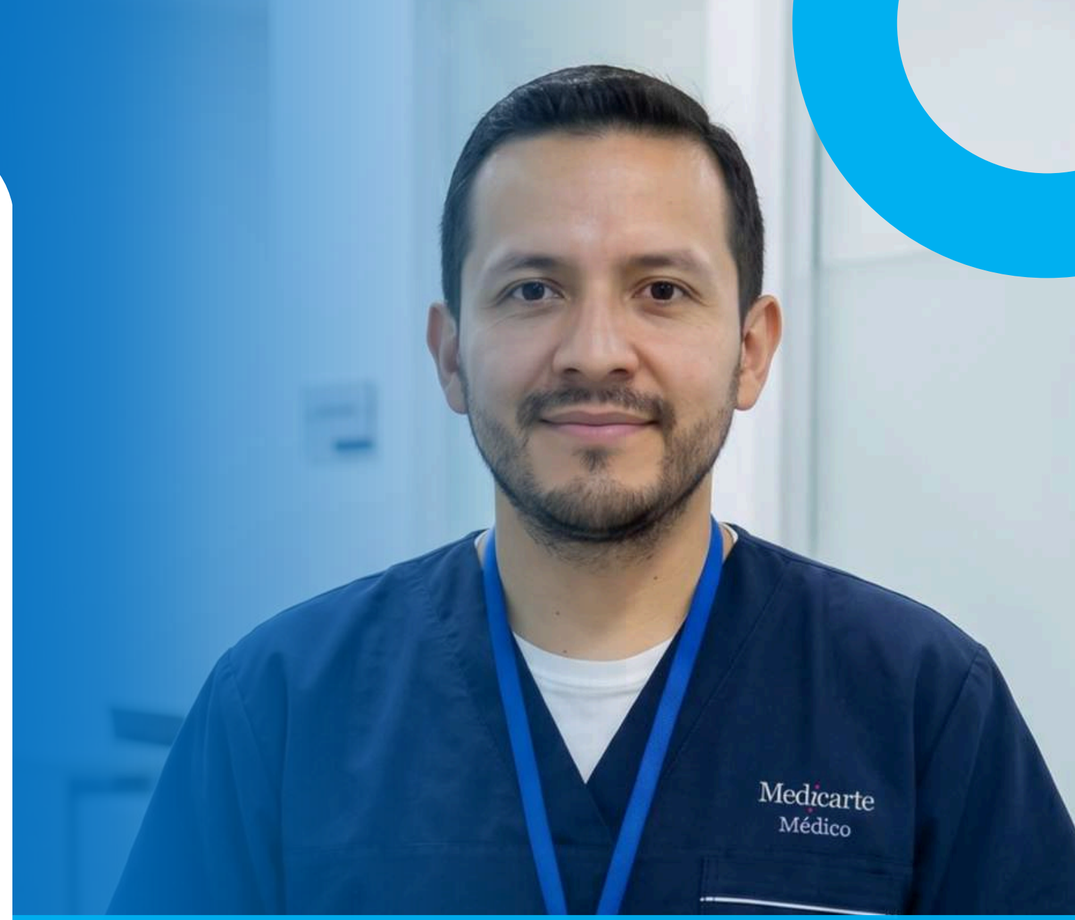
Implementación de protocolos basados en evidencia para prevenir complicaciones y asegurar desenlaces superiores.

Riesgo FARMACOTERAPÉUTICO

Uso de farmacoterapia avanzada para garantizar que el tratamiento sea seguro, efectivo y adaptado a la biología del paciente.

Riesgo PSICOSOCIAL

Intervención en el entorno mental, emocional y social que rodea a cada persona, reconociendo su impacto en la recuperación.



Buscamos obtener los mejores resultados en salud, asegurando calidad, seguridad, bienestar y experiencias memorables.

Valor en Salud
a través de un modelo **centrado en las personas**

Para entregar una atención centrada en la persona, articulamos una red de servicios que operan de manera coordinada:

Educación y comunicación	Empoderamiento de pacientes y cuidadores.
Atención interdisciplinaria	Asegurando una gestión integral, coordinada y efectiva.
Seguridad del paciente y farmacovigilancia	Monitoreo estricto para minimizar riesgos asociados al uso de medicamentos y a la atención en salud.
Articulación con aseguradoras	Fortalecimiento de la continuidad del cuidado.
Gestión del riesgo en salud	Priorizando la prevención y el control de enfermedades.
Gestión y auditoría clínica	Garantizando calidad y seguridad en los servicios de salud.
Suministro y administración de medicamentos	Altos estándares de seguridad.
Navegación de pacientes	Acompañamiento contínuo para facilitar el tránsito por el sistema de salud.
Gestión del conocimiento	Transformación de datos y experiencia en innovación y mejores prácticas.



Evolución de nuestra población

Durante el 2025, brindamos servicios de salud a **243.819 personas a nivel nacional**, alcanzando un crecimiento del 21,8% en comparación con el año anterior. El crecimiento de nuestra población refleja más acceso a atención especializada, mayor capacidad de acompañamiento continuo y una gestión del riesgo que se sostiene en el tiempo. En un modelo basado en valor, esto significa más personas con seguimiento y cuidado oportuno, con procesos que protegen la seguridad y la experiencia.

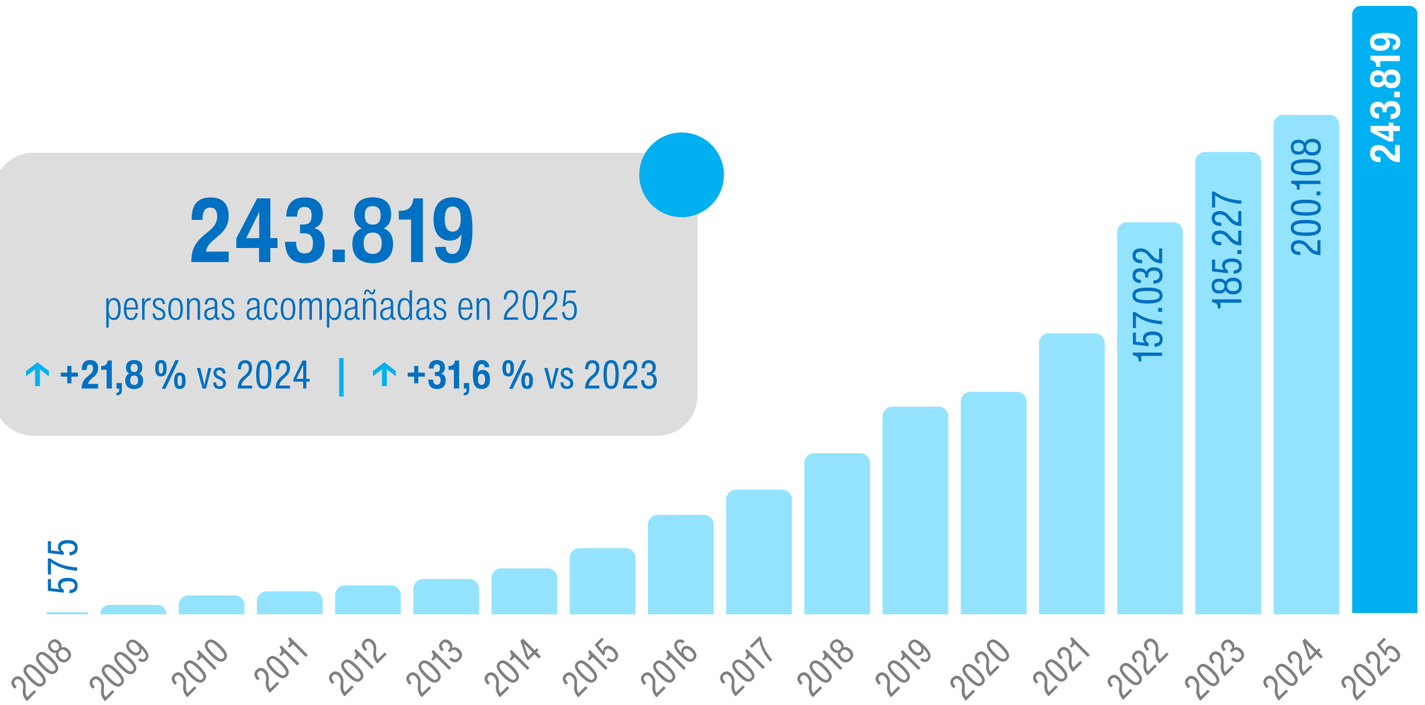
Este avance no solo representa volumen: **implica el reto y la responsabilidad de sostener continuidad, seguridad clínica, oportunidad y acompañamiento humanizado a escala**, fortaleciendo capacidades (talento, tecnología, cadena de suministro y gestión clínica) para que el crecimiento se traduzca en resultados en salud y mejor experiencia para nuestros grupos de interés.

GRI 2-6 GRI 416-1

243.819

personas acompañadas en 2025

↑ **+21,8 %** vs 2024 | ↑ **+31,6 %** vs 2023



Evolución de nuestra población

Pasamos de atender a

575 pacientes en 2008

a proteger la salud de **más de**

243.000 personas en 2025

¿Cómo lo logramos?

Nuestro modelo se sustenta en una **visión holística de la atención**, que permite comprender los contextos clínicos y sociales, favorecer la toma de decisiones compartidas y alinear expectativas entre los actores del cuidado.



Relacionamiento estratégico y comprensión profunda:

Articulamos la escucha activa de pacientes, familias, cuidadores y aseguradores para alinear expectativas y necesidades.



Resultados en salud:

La gestión integral que impacte positivamente la adherencia a los tratamientos y la continuidad del cuidado.



Eficiencia:

Optimizando el uso de recursos mientras garantizamos una experiencia de atención coherente con el modelo de atención centrada en la persona.

Perfil poblacional

El perfil demográfico en 2025 es un reflejo directo de nuestra especialización en patologías de alta complejidad y cronicidad, donde el 75% de la población atendida son mujeres y el 72% son adultos mayores de 60 años. Este panorama no solo responde a la biología de las enfermedades crónicas, sino también a la evolución de nuestros convenios estratégicos con aseguradoras, quienes confían en nuestro modelo para la gestión de sus cohortes más vulnerables.

Nuestra población se caracteriza por un **marcado predominio femenino y un proceso de envejecimiento acelerado** en comparación con el año anterior:



60 años o más

↑ 72 %

mostrando un incremento notable frente al **52 %** registrado en 2024.



18 a 59 años

↓ 24 %

disminuyendo su participación respecto al **42 %** del año anterior.



Menores de edad

↓ 2 %

con una menor representación, frente al **6 %** reportado en 2024.

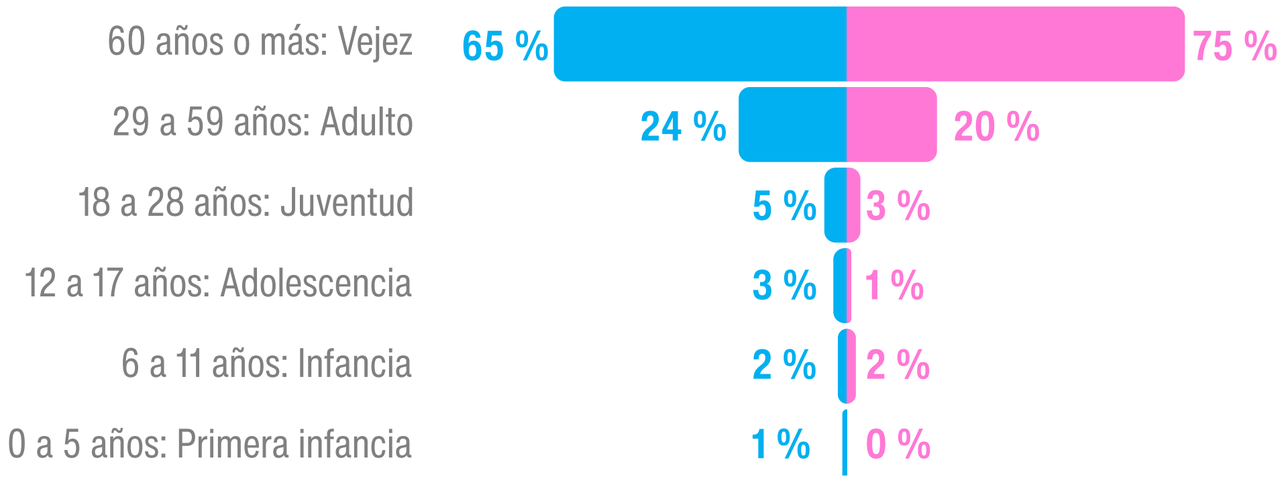
Este patrón poblacional nos exige traducir el crecimiento en continuidad del cuidado, seguridad y resultados en salud, priorizando estrategias que respondan al envejecimiento y al predominio femenino de la población bajo nuestro cuidado.

Distribución por sexo

25 % Hombres

75 % Mujeres

Sobre este total, la distribución por edad es:



Fieles a nuestro propósito, utilizamos estos datos para **optimizar los resultados en salud y reducir complicaciones**, asegurando que cada paciente, sin importar su edad o género, reciba una atención que responda a sus necesidades reales y potencie su calidad de vida.

Este perfil nos orienta a enfocar la gestión en lo que realmente sostiene el valor en salud:

Continuidad terapéutica como eje: en especial en personas de 60 años o más, donde la interrupción del tratamiento puede aumentar complicaciones y deterioro funcional.

Seguridad del paciente y riesgo farmacoterapéutico: fortalecemos el control de riesgos asociados a polifarmacia, medicamentos LASA/MAR, adherencia y eventos prevenibles, para asegurar tratamientos seguros y consistentes.

Educación y autogestión: promovemos que paciente y cuidador sean coequipos del plan de vida, con información clara, acompañamiento y herramientas que faciliten decisiones informadas y sostenibles.

Modelos diferenciales según condición: ajustamos estrategias según el tipo de necesidad clínica: cronicidad en población envejecida, funcionalidad y continuidad en edad productiva y alta criticidad terapéutica.

Cobertura y capacidad de respuesta

El 78% de nuestra población atendida se concentra en Bogotá, Medellín y Bucaramanga, consolidándose como las principales ciudades de cobertura. La tasa de crecimiento promedio a nivel nacional en 2025 fue del 22%; sin embargo, varias ciudades registraron incrementos superiores, reflejando una mayor demanda y el fortalecimiento operativo de la atención, especialmente a partir de la consolidación de la dispensación de medicamentos y el trabajo conjunto con los clientes para responder a sus necesidades.

Este comportamiento nos permite priorizar la planeación de servicios y recursos en las ciudades de mayor concentración, y, al mismo tiempo, consolidar capacidades operativas en las zonas de mayor crecimiento para asegurar que el aumento de población se traduzca en continuidad del tratamiento, oportunidad en la dispensación y una experiencia segura y humanizada.

Sedes	2023	2024	2025		%Crec*
Bogotá	105.949	118.326	145.554	59,70%	23%
Medellín	29.661	28.039	29.307	12,00%	5%
Bmanga	8.029	7.511	15.259	6,30%	103%
Apartado	1.191	1.166	11.174	4,60%	858%
Cali	11.163	12.177	10.454	4,30%	-14%
Bqlla	5.911	6.246	5.324	2,20%	-15%
Rionegro	3.769	4.636	4.886	2,00%	5%
Pereira	5.519	5.428	4.787	2,00%	-12%
Manizales	3.089	3.575	3.129	1,30%	-12%
Cartagena	2.295	2.786	2.802	1,10%	1%
Villavicencio	129	527	2.382	1,00%	352%
Armenia	3.059	2.928	2.276	0,90%	-22%
Tunja	1.194	1.814	2.221	0,90%	22%
Bmeja	1.082	1.580	1.613	0,70%	2%
Ibagué	1.603	1.560	1.442	0,60%	-8%
Popayán	1.186	1.160	689	0,30%	-41%
Cajicá	367	508	345	0,10%	-32%
Montería	31	141	175	0,10%	24%
Total	185.227	200.108	243.819	100,00%	22%

*Variaciones respecto a 2024

Crecimiento por **aliados estratégicos**

Nuestra capacidad para generar valor en salud se fundamenta en la solidez de nuestras alianzas estratégicas. El 88% de nuestra población atendida se concentra en convenios con EPS Sura, Aliansalud EPS, Compensar EPS y Ecopetrol. Esta concentración refleja la relevancia de consolidar relaciones estratégicas y modelos de trabajo colaborativo que sostengan la continuidad del cuidado, la eficiencia y los resultados en salud.

Estrategias clave para la sostenibilidad y el valor:

Para gestionar este volumen poblacional, hemos fortalecido cinco pilares estratégicos que alinean los resultados clínicos con la eficiencia financiera:

1. **Modelos contractuales de valor:** implementamos convenios de riesgo compartido y pagos fijos para alinear incentivos con los aseguradores y promover el uso eficiente de los recursos.
2. **Monitoreo institucional:** participamos activamente en comités colaborativos para el seguimiento sistemático de resultados clínicos, garantizando transparencia en la toma de decisiones.
3. **Gobernanza clínica:** fortalecimos los *staffs* clínicos como espacios de decisión colegiada, integrando riesgos psicosociales y farmacoterapéuticos para optimizar la pertinencia de las terapias.
4. **Educación y empoderamiento:** consolidamos programas de educación continua para pacientes y familias, promoviendo la autogestión y mejorando la adherencia terapéutica.
5. **Uso adecuado de tecnologías:** desarrollamos guías institucionales para la optimización de terapias bajo criterios de seguridad, efectividad y costo-efectividad.



Este enfoque integral prioriza un relacionamiento que no se limita a la operación: busca la reducción de la variabilidad clínica y el fortalecimiento de la gobernanza como los motores que aseguran la sostenibilidad del modelo de atención ante los desafíos del sistema de salud actual.

Cliente		2023	2024	2025		%Crec*
EPS Sura	EPS Sura	65.811	67.356	89.308	36,60%	33%
Aliansalud EPS	Aliansalud EPS	66.370	72.376	79.021	32,40%	9%
Compensar EPS	Compensar EPS	9.343	19.839	22.995	9,40%	16%
Ecopetrol	Ecopetrol	3.371	4.179	22.929	9,40%	449%
Sanitas EPS (Sup. CV)**	Sanitas EPS (Sup. CV)**	28.142	21.280	12.301	5,00%	-42%
Famisanar EPS	Famisanar EPS	1.703	2.217	4.958	2,00%	124%
Otros	Otros	5711	6.241	4.566	1,90%	-27%
Nueva EPS	Nueva EPS	1159	2.519	3.479	1,40%	38%
SOS EPS	SOS EPS	2.787	3.262	3.340	1,40%	2%
EPM	EPM	413	419	472	0,20%	13%
Univalle	Univalle	240	257	279	0,10%	9%
F. Militares	F. Militares	139	163	171	0,10%	5%
Comfenalco Valle	Comfenalco Valle	38	0	0	0,00%	-
Total		185.227	200.108	243.819	100,00%	22%

*Variaciones respecto a 2024
**Sup CV: aplicación supervisada convenio Cruz Verde

Crecimiento por programa: confianza y gestión clínica

En 2025, el crecimiento de nuestros programas confirma que los modelos de atención están respondiendo con enfoque de valor: continuidad del tratamiento, seguridad, oportunidad y resultados en salud. El incremento por encima de la media nacional en cohortes de alta complejidad refleja confianza de pacientes y aseguradores y valida la efectividad de nuestra gestión clínica orientada a resultados.

La complejidad crece por encima del promedio:

El crecimiento acelerado en huérfanas (+139%) y oncología (+167%) señala una mayor necesidad de rutas con alta criticidad donde la continuidad, la seguridad farmacoterapéutica y el acompañamiento especializado son determinantes.

Consolidación del seguimiento longitudinal:

El aumento en esclerosis múltiple (+42%), talla baja (+34) y trastornos hereditarios de la coagulación (+31%) confirma expansión en cohortes que requieren seguimiento continuo y consistencia terapéutica.

Volumen estable con dinámica diferencial:

Programas de mayor volumen como autoinmunes (+23%) y otras (+23%) crecen en línea con el promedio, sosteniendo el alcance nacional del modelo.

Este incremento poblacional en programas de alto costo no es solo un indicador de volumen, sino un reflejo de una gestión clínica óptima: **Validación del Modelo, Especialización del Cuidado y Sostenibilidad.**



Programa		2023	2024	2025		%Crec*
Otras	Otras	119.790	118.340	145.140	59,50%	23%
	Autoinmunes	25.547	27.417	33.662	13,80%	23%
	Osteoporosis	21.758	29.282	27.900	11,40%	-5%
	Enf. Huérfanas	3.223	4.919	11.771	4,80%	139%
	Enf. Dermatológicas	4.731	9.034	9.134	3,70%	1%
	Esclerosis Múltiple	2.352	3.160	4.492	1,80%	42%
	Talla Baja	2.927	3.087	4.142	1,70%	34%
	T. Hereditarios Coagulación	2.873	2.520	3.293	1,40%	31%
	Oncología	1.300	1.008	2.694	1,10%	167%
	Hepatitis C	767	1.118	1.340	0,50%	20%
	VIH	50	223	251	0,10%	13%
Total		185.318	200.108	243.819	100,00%	22%

*Variaciones respecto a 2024

¿Qué debemos priorizar para sostener el valor en 2026?

Escalamiento seguro del modelo en cohortes de alta criticidad:

Reforzar capacidades clínicas y farmacoterapéuticas, asegurando abastecimiento, trazabilidad, seguridad del paciente y continuidad terapéutica sin interrupciones.

Gestión proactiva de continuidad y adherencia en programas de seguimiento:

Fortalecer educación, navegación del paciente, autorizaciones y seguimiento farmacoterapéutico para mantener control clínico y evitar discontinuidades.

Revisión específica del comportamiento de los programas:

Evaluar dinámica de demanda/cohortes y condiciones operativas o contractuales para sostener el objetivo de valor de los programas: prevención, continuidad y reducción de eventos evitables.



NUESTROS DIFERENCIADORES

Lo que nos hace únicos y nos mueve a generar mejores resultados en salud.



Nuestra **Gente**

Contamos con un equipo humano altamente capacitado y comprometido con una atención centrada en la persona, que convierte el conocimiento clínico en acompañamiento cercano, seguro y oportuno.



Nuestros **Modelos**

Implementamos modelos de atención innovadores y basados en evidencia, que fortalecen la gestión integral del riesgo y optimizan el manejo de enfermedades crónicas y huérfanas, con foco en continuidad y resultados en salud.



Nuestra **Gestión**

Priorizamos la eficiencia operativa y la mejora continua para sostener un servicio de alta calidad, con procesos confiables que respaldan seguridad del paciente, oportunidad y uso responsable de recursos.



Nuestros **Aliados**

Construimos relaciones estratégicas con aseguradores, proveedores y actores clave del sistema para fortalecer el acceso a tratamientos, la articulación de rutas y la sostenibilidad del modelo de atención.

Personas en el centro, ciencia que guía, gestión que transforma, alianzas que construyen.

Resultados de nuestra **gestión en atención salud**

GRI 2-6 GRI 416-1

Atenciones por nuestro equipo de salud

Para Medicarte, la capacidad operativa es el vehículo que permite materializar nuestra promesa de valor en salud. Durante el 2025, la consolidación de nuestros modelos de atención y la optimización de los convenios con nuestros clientes se tradujeron en un incremento de la cobertura y una marcada especialización del servicio.

En el último año, realizamos un total de 328.604 atenciones, logrando un crecimiento sostenido del 5% en comparación con el 2024. Este aumento refleja no solo una mayor capacidad instalada, sino una gestión focalizada en patologías de alta complejidad.



Total de atenciones y porcentaje por tipo de consulta



Mantenemos un **modelo híbrido** que favorece acceso y continuidad

El comportamiento de nuestras atenciones evidencia una transición estratégica hacia servicios de alto nivel y una gestión integral del riesgo farmacoterapéutico.

Equipo de Salud	2023	2024	2025		%Crec*
Especialistas	85.046	106.503	125.463	38,20%	18%
Profesionales Apoyo	95.287	99.097	93.360	28,40%	-6%
Prof. Química Farmacéutica	56.481	48.654	54.618	16,60%	12%
Medicina General	54.860	54.967	51.187	15,60%	-7%
Odontología	3.831	3.108	3.976	1,20%	28%

*Variaciones respecto a 2024

Aplicaciones de medicamentos

El volumen y la estabilidad de las aplicaciones reflejan nuestra capacidad de garantizar continuidad terapéutica, seguridad en la administración y acceso oportuno, especialmente en cohortes crónicas de alta carga clínica y farmacoterapéutica.

Total de aplicaciones

1

417.268 aplicaciones de medicamentos

Logrando un crecimiento del 7 % frente a las 390.046 registradas en 2024.

Capacidad de respuesta

2

34.772 aplicaciones promedio/mes

Asegurando la oportunidad en la prestación del servicio a nivel nacional.

Concentración por patologías

3

71 % de la actividad

enfocada en el manejo de enfermedades autoinmunes, osteoporosis, psoriasis y trastornos hereditarios de la coagulación.

Atención en sede

4

53 % de aplicaciones en nuestras instalaciones

Permitiendo que cada paciente cuente con el soporte directo de todo el equipo interdisciplinario.

Atención domiciliaria

5

47 % aplicaciones en el hogar de el/la paciente

Facilitando la adherencia para nuestra población de adultos mayores y personas con movilidad reducida.

Seguridad y vías de administración

6

69 % subcutánea | **27 %** intrevenosa

La vía subcutánea sigue siendo la más utilizada, mientras que la administración intravenosa se mantiene.

Total de aplicaciones y porcentaje por lugar de aplicación



Esta distribución ha permanecido estable en los últimos años, validando la preferencia de nuestros pacientes por opciones flexibles de cuidado.

Nuestra estrategia no solo optimiza los resultados clínicos, sino que responde a la necesidad de una población donde el **72% tiene 60 años o más**, grupo para el cual la atención domiciliaria representa una **mejora sustancial en su calidad de vida** y en la seguridad frente a riesgos externos.



Dispensación de medicamentos

En Medicarte, la dispensación es mucho más que la entrega de una fórmula; es el eslabón crítico para asegurar que la estrategia terapéutica se materialice en resultados de salud. Durante el 2025, este proceso experimentó una transformación masiva, alcanzando un crecimiento del 171% frente al año anterior. Este incremento sin se sustenta en la optimización de nuestros convenios y la confianza de nuestros clientes:

Volumen histórico

1

877.210

Dispensaciones de medicamentos durante el año

Alianzas estratégicas

2

El ajuste en los modelos contractuales con Ecopetrol, EPS Sura y Aliansalud EPS fue el motor de este crecimiento.

Hito Aliansalud EPS

3

Este aliado se posicionó como el de mayor volumen transaccional, sumando un total de **1.851.308 atenciones** bajo el modelo de Droguerías.

Dispensación en sede

4

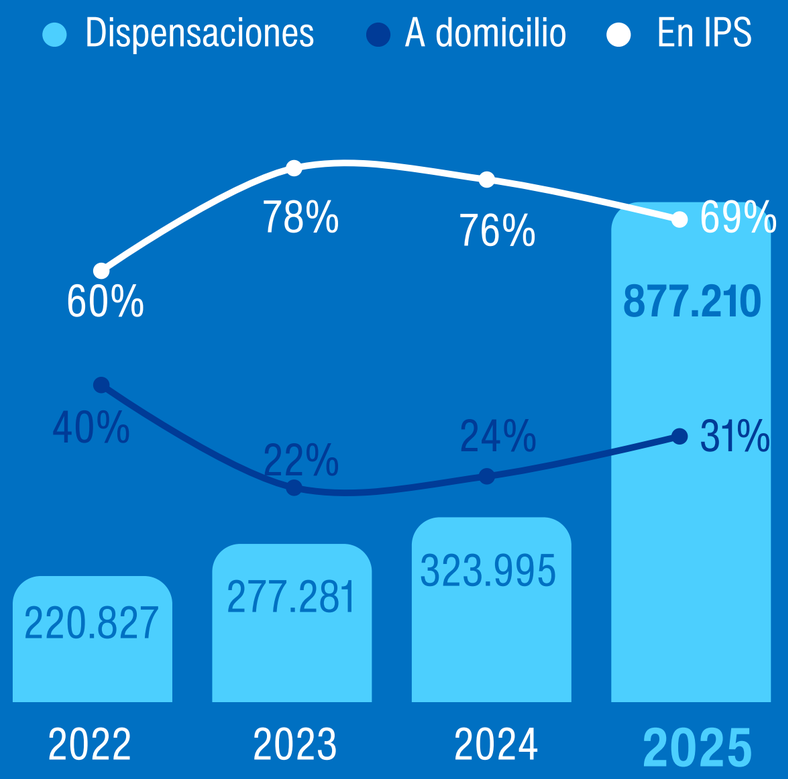
69 % La mayoría de pacientes prefieren retirar sus medicamentos en la IPS por la facilidad para resolver dudas con el equipo de salud.

Dispensación a domicilio

5

31 % Este canal estratégico creció un 30% respecto al año anterior, consolidándose como una herramienta vital para nuestra población.

Total de dispensaciones y porcentaje por lugar de entrega



En Medicarte no solo entregamos medicamentos; entregamos conocimiento y seguridad:

Educación activa:

Brindamos información clara sobre el uso adecuado de los medicamentos y la identificación oportuna de signos de alarma.

Seguridad en el uso:

El fortalecimiento de la supervisión por parte de nuestro equipo de Química Farmacéutica asegura que cada entrega cumpla con los estándares de seguridad requeridos.

Calidad de vida:

Al potenciar la entrega domiciliaria, garantizamos mayor comodidad y una adherencia terapéutica superior, factores determinantes para el éxito de los tratamientos de alto costo.

Medicarte transforma vidas con una atención humana e integral; desde la gestión clínica contribuimos a fortalecer y visibilizar su impacto.

Mile Yohana Rojas Rojas

Líder Gestión Clínica THC



Nuestros **modelos de atención en salud:** *cuidado que trasciende*

En Medicarte, siempre hemos creído que la salud es mucho más que la ausencia de enfermedad; es la base de la libertad humana. Durante el 2025, nos propusimos un desafío: **dejar de medir solo lo que hacemos para empezar a medir lo que transformamos.**

Nuestra gestión no se resume en el número de aplicaciones o consultas; se resume en las manos que volvieron a crear, en los jóvenes que no abandonaron sus aulas y en las familias que recuperaron la tranquilidad de un futuro estable.

¿Cómo opera nuestro modelo?

Gestionamos la prestación de servicios de manera sistémica y basada en evidencia, asegurando altos estándares técnico-científicos con un enfoque humanizado. Nuestro **modelo de gestión del riesgo en salud** articula tres dimensiones esenciales para garantizar la **continuidad del cuidado: clínica, psicosocial y farmacoterapéutica.**



Nuestra gestión se enfoca en **cuatro pilares:**

Promover la salud:
Acciones educativas para fomentar hábitos de vida saludables.

Optimizar la gestión clínica:
Garantizar diagnósticos tempranos y la pertinencia de las intervenciones.

Prevenir y tratar complicaciones:
Reducir riesgos en salud (clínicos, psicosociales y farmacoterapéuticos) así como riesgos operativos, y mejorar la adherencia terapéutica.

Facilitar la rehabilitación:
Recuperar la funcionalidad para mejorar la calidad de vida de cada paciente.

Humanizarte como método

Consolidamos un modelo de atención orientado a la creación de valor, basado en relaciones de confianza, empatía y compasión, así como en un acompañamiento permanente que guía de forma articulada las decisiones clínicas y administrativas.



Gestión resolutiva y segura de los procesos asistenciales.

Empoderamiento de cada paciente y su red de apoyo.

Comunicación y educación continua para una toma de decisiones informada

Nuestra ecuación *de valor*

Para nosotros, la sostenibilidad no es un indicador aislado: **es el resultado de una fórmula integral**

Valor social =

$$\frac{\text{Impacto clínico} + \text{Bienestar emocional} + \text{Productividad}}{\text{Ética}}$$

Esta ecuación guía nuestra evolución hacia un sistema de salud de alto desempeño, donde el resultado que importa es la transformación positiva de la realidad de nuestros pacientes y sus familias.

Del modelo a los resultados:

Gestión del cuidado crónico

En 2025 continuamos orientando la operación hacia lo que realmente importa: resultados en salud, continuidad del cuidado y sostenibilidad del modelo de atención. Este enfoque nos permitió alinear objetivos terapéuticos con el plan de vida de cada persona, mejorar la oportunidad y pertinencia de las intervenciones y avanzar en metas clínicas y administrativas propias de un modelo de atención crónica de alto valor.

Modelos de atención		0.5%	61.8%	18.8%	18.4%	0.4%
		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
		Valoraciones por especialistas y otros profesionales	Aplicación y dispensación básica de medicamentos	Seguimiento médico, clinimetrías y atención farmacéutica	Gestión transdisciplinaria e intervenciones domiciliarias	Gestión total del riesgo, detección temprana y abordaje de comorbilidades
	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

Para transformar estas cifras en bienestar real, centramos nuestras acciones en tres ejes:



Activación del paciente y cuidador:

Fortalecimos las capacidades de autogestión y el conocimiento de la condición clínica. Esto favorece la toma de decisiones informadas, aumenta la resiliencia y asegura una adherencia terapéutica superior a lo largo del curso de la enfermedad.



Equipos clínicos proactivos:

Consolidamos competencias en gestión del riesgo para garantizar intervenciones anticipatorias y coordinadas. Utilizamos rutas estandarizadas por riesgo y comorbilidad, siempre bajo el rigor de la evidencia científica.



Gobernanza y articulación:

Integramos los puntos de atención con los actores del sistema de salud mediante la estrategia de navegación de pacientes. Esta sincronización asegura metas compartidas y un monitoreo sistemático de indicadores clínicos, operativos y de experiencia.

Para Medicarte, el cierre del 2025 marca el inicio de una etapa de **evolución estratégica.** Nuestros retos para el 2026 están diseñados para consolidar un modelo de atención que no solo sea eficiente, sino que sea profundamente humano y capaz de adaptarse a las transformaciones del entorno.

Para lograrlo, enfocaremos nuestros esfuerzos en:



Adaptarnos oportunamente al marco normativo del sistema de salud, asegurando la alineación del modelo de atención con las disposiciones vigentes, la sostenibilidad financiera y la continuidad del servicio, sin comprometer la calidad ni la seguridad del paciente.



Mantener fidelidad al propósito del cuidado del paciente crónico, reforzando un enfoque integral, centrado en la persona, basado en gestión del riesgo, evidencia científica y activación del paciente, su cuidador y familiares.



Fortalecer la alineación y el desempeño de los equipos clínicos y administrativos, promoviendo trabajo interdisciplinario, corresponsabilidad y toma de decisiones basada en datos.



Garantizar resultados clínicos y generación de valor, mediante el seguimiento sistemático de indicadores de calidad, seguridad, resultados clínicos y experiencia, consolidando la confianza de pacientes, aseguradores y demás grupos de interés.

Impacto y resultados de los **programas especiales**

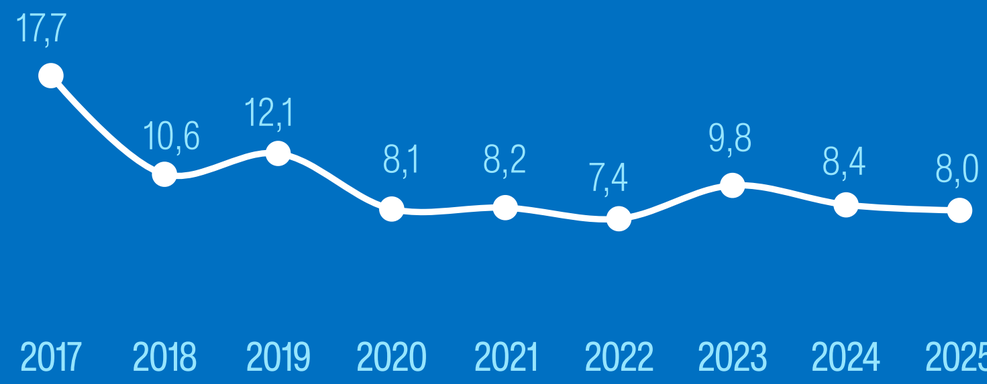
GRI 2-6 GRI 416-1

Oportunidad en la atención:
El valor de la respuesta oportuna

En Medicarte, entendemos que la oportunidad es clave para generar valor en salud. Más allá de asignar una cita, garantizamos el acceso en el momento clínico adecuado, priorizando la primera consulta en el menor tiempo posible para responder de manera efectiva a la complejidad de las patologías que gestionamos.

Oportunidad en Especialistas:
Agilidad en la alta complejidad

Durante el 2025, logramos optimizar los tiempos de respuesta, alcanzando un **promedio general de 8 días** para la primera consulta con especialistas, superando el desempeño de los dos años anteriores.



Este resultado es clave, ya que la intervención temprana del especialista orienta la ruta de bienestar del paciente crónico, mejora el acceso, reduce el riesgo de progresión clínica, fortalece la continuidad del cuidado y optimiza la experiencia del paciente y su familia.

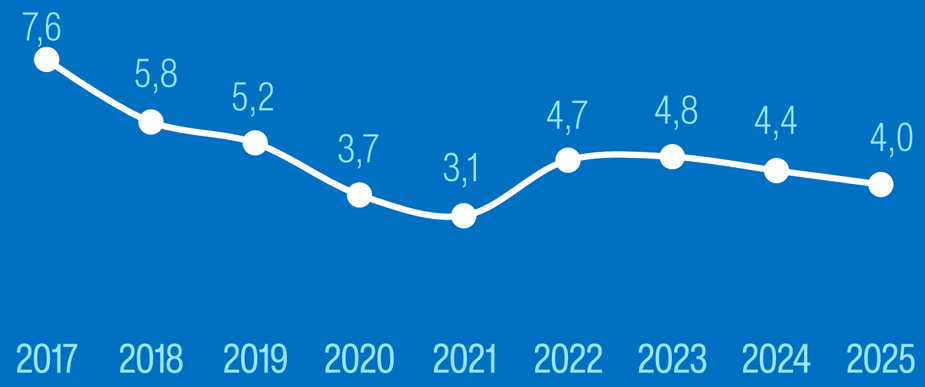
Oportunidad en especialistas

Especialistas	2023	2024	2025
Reumatología	22,2	14,6	12,6
Hematología	8,7	6,6	8
Neurología	6,5	17,8	7,4
Ginecología	8,9	10,9	5,6
Ortopedia	10,8	5,8	7
Dermatología	9,3	13,6	11,1
Fisiatría	9,6	10,1	7
Genética	8,5	4,5	6,6
Gastroenterología	5,3	8	6,1
Alergología	6,9	4,8	6,7
Psiquiatría	8,7	5	8,5
Infectología	1	2,3	5,1

Especialistas	2023	2024	2025
Hepatología	12,6	6,7	2
Medicina Interna	6,4	3,2	6,2
Pediatría	6,6	3,2	3,1
Dolor y cuidados paliativos	4,7	6,6	7,8
Endocrinología	8,8	6,6	8,8
Endocrinología pediátrica	15	9,5	9,2
Hematología pediátrica	9,8	8,5	8,3
Reumatología pediátrica	26,9	20,3	16,7
Urología	8,3	10,8	11,4
Otorrinolaringología	-	8,2	12,3
Neumología pediatría	-	6,9	8,6
Neumología	-	6,7	6,3

Oportunidad en profesionales de apoyo: *Cuidado integral*

La gestión del riesgo psicosocial y farmacoterapéutico depende de la articulación de nuestro equipo interdisciplinario. En 2025, logramos una oportunidad promedio de 4 días en este grupo.



Un acceso ágil a estos profesionales no solo complementa la intervención médica, sino que favorece la adherencia terapéutica, la comprensión del entorno del paciente y una visión integral de sus necesidades.

Profesionales de apoyo	2023	2024	2025
Medicina General	4,2	3,8	**4,3**
Odontología	9,1	3,8	**2,6**
Nutrición	6,6	8,9	**5,2**
Prof. Química Farmacéutica	3,2	2,6	**2,1**
Trabajo social	2,9	2,1	**1,7**
Psicología	3	6,3	**4,3**
Fisioterapia	4,6	3,8	**6,8**
Neuropsicología	5	4,2	**5,3**

Resultados en salud

Un modelo que transforma realidades

Tratamos anualmente a más de **200.000** pacientes, proporcionando esquemas terapéuticos especializados y adaptados a las necesidades biológicas y sociales de cada persona.



81%

de nuestros/as pacientes se mantiene dentro de los objetivos terapéuticos definidos para sus enfermedades.

75%

de pacientes con enfermedades crónicas y complejas reportan una mejora significativa en su calidad de vida tras recibir tratamiento.

No solo tratamos **condiciones;**

restauramos

la capacidad de cada paciente para soñar y participar activamente en su entorno.



Programas de atención:

*Resultados que **generan valor***

Nuestro modelo busca sostener resultados que importan para cada paciente, cuidador, sus familiares y el sistema: **control de la enfermedad, mejor calidad de vida y uso racional de recursos**, a través de una gestión integral y continua de una condición crónica de alto impacto.



Artritis Reumatoide

Control clínico que se traduce en valor

En artritis reumatoide, el valor en salud es lograr que las personas vivan con **menos inflamación, más funcionalidad y mejor calidad de vida**, con continuidad terapéutica y decisiones clínicas que también protejan la sostenibilidad del sistema.

Alcance y crecimiento

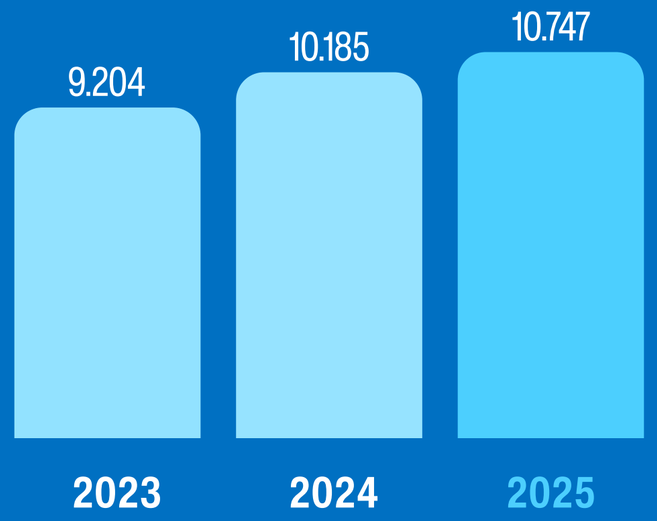
10.747 **Pacientes en 2025**
+ 6 % vs 2024

Este crecimiento no es solo volumen: es una señal de confianza de pacientes y aseguradores en un modelo que prioriza continuidad, seguimiento y decisiones clínicas basadas en evidencia.

7,3 % **del total CAC**

Participación de los pacientes reportados ante la Cuenta de Alto Costo (CAC) que están bajo nuestro cuidado integral.

Crecimiento Población



Artritis Reumatoide

Resultados en salud y experiencia

Control de la enfermedad

82% de pacientes alcanzaron el objetivo terapéutico (remisión o baja actividad), logrando una estabilidad que previene el daño articular irreversible.

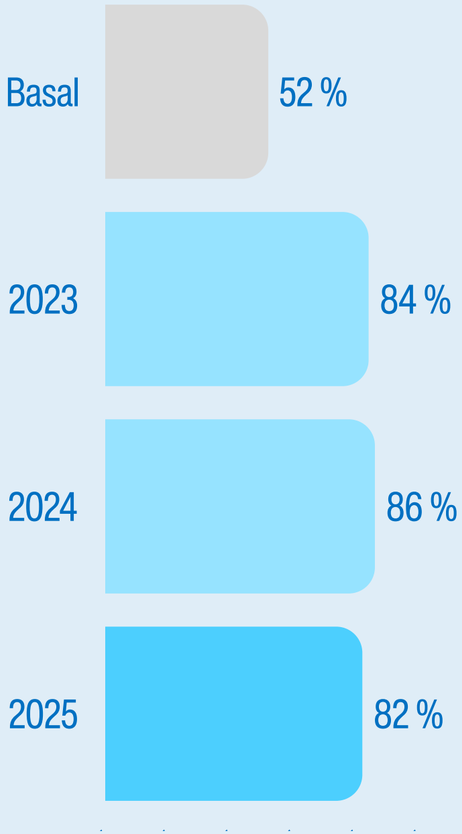
Calidad de vida

80% de pacientes mantuvo funcionalidad en rangos de normalidad y suficiencia, evidenciando una **mejora de 4 puntos** respecto al año previo y un impacto positivo en su calidad de vida.

Uso racional de recursos

3% de los pacientes en terapia biológica ingresó a un protocolo de optimización de este grupo, **el 82% se mantuvo dentro del objetivo terapéutico**, demostrando que es posible lograr buenos resultados clínicos con mayor eficiencia en el uso de recursos.

DAS-28 en objetivo terapéutico



¿Qué priorizamos hacia adelante?

- Sostener el control clínico con seguimiento continuo y decisiones basadas en evidencia.
- Elevar la experiencia y calidad de vida como desenlace central.
- Ampliar la optimización responsable cuando sea clínicamente apropiada, sin comprometer seguridad ni efectividad.

Impacto de valor en salud: *La voz de cada paciente*

En Medicarte evaluamos los resultados de nuestros programas más allá del control clínico, incorporando dimensiones que reflejan el impacto real del tratamiento y nuestro cuidado en la vida de las personas.

En **Artritis Reumatoide**, nuestro éxito no se mide en consultas o aplicaciones, sino en los **más de**

$752
millones de pesos

en bienestar y productividad que le devolvimos a nuestros pacientes y al país.

Bienestar y salud

90 %

de pacientes consideró que el dolor y la inflamación estuvieron controlados la mayor parte del año.

95 %

afirmó que tener la enfermedad bajo control mejoró su estado de ánimo.

94 %

se sintió capaz de realizar actividades diarias, como vestirse, cocinar o comer, sin ayuda de terceros, liberando una carga para los cuidadores.

Impacto económico y social

86 %

de pacientes protegieron sus ingresos al no tener que incurrir en gastos adicionales de medicamentos.

1.107

días de incapacidad evitados gracias al control clínico, lo que equivale a devolverle a la sociedad 13 días de vida productiva por cada paciente al año.

3

ingresos a urgencias por dolor e inflamación evitados gracias al aumento en la estabilidad clínica, optimizando el uso de recursos hospitalarios.

Nota técnica: Los resultados se basan en un muestreo por conveniencia con un nivel de confianza del 90%, capturando la percepción directa de los pacientes en los principales nodos de atención de Medicarte 2024-2025; para el programa de AR se encuestaron 84 personas y se aplicó la metodología de retorno social de la inversión (SROI) permitiéndonos monetizar el impacto de nuestro modelo de atención.

En nuestro programa de Artritis Reumatoide

Cada paciente atendido en el programa de AR genera casi

$ 9 millones/año
de valor social promedio.

Si proyectamos este impacto a nuestra población total de 10.747 pacientes, **Medicarte le devuelve a la sociedad un valor potencial superior a los**

$ 96 millones de pesos

Este valor no es una cifra contable, sino la suma de **independencia recobrada, salarios no perdidos y ahorros** de bolsillo para las familias colombianas.



En Medicarte, no solo gestionamos enfermedades; rehabilitamos la libertad humana a través de la ciencia y la empatía.

Trastornos Hereditarios de la Coagulación

Atención especializada y acompañamiento continuo

En THC, el valor se mide en lo que evitamos: sangrados, dolor, daño articular, urgencias y hospitalizaciones. Nuestro modelo acompaña de forma continua a cada paciente, asegurando adherencia, seguimiento especializado y continuidad terapéutica para proteger su funcionalidad, su autonomía y su calidad de vida

Alcance y crecimiento

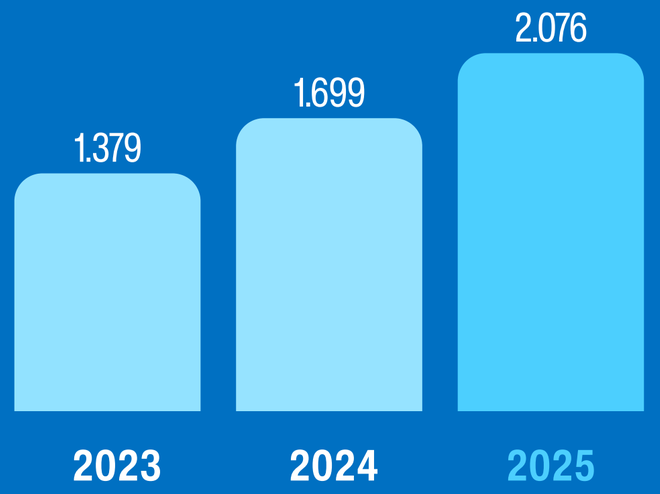
2.076 **Pacientes en 2025**
+ 22 % vs 2024

Este incremento se explica principalmente por nuevos modelos de negociación orientados a sostener la continuidad del cuidado.

28 % **del total CAC**

Participación de los pacientes reportados ante la Cuenta de Alto Costo (CAC) consolidándonos como referente en el manejo integral de esta patología.

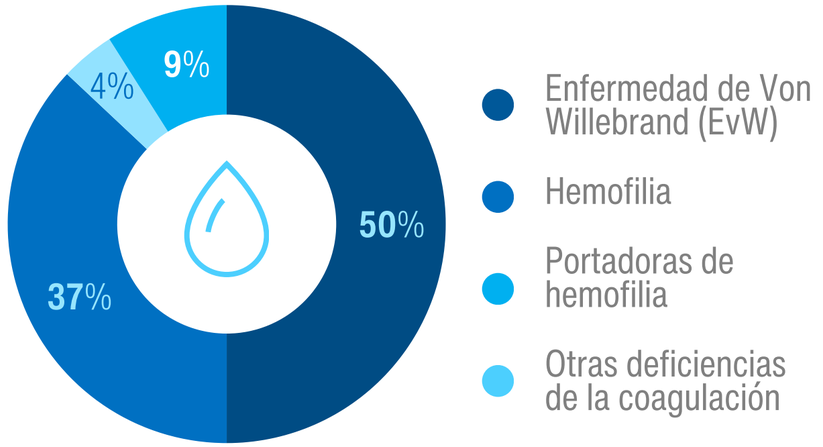
Crecimiento Población



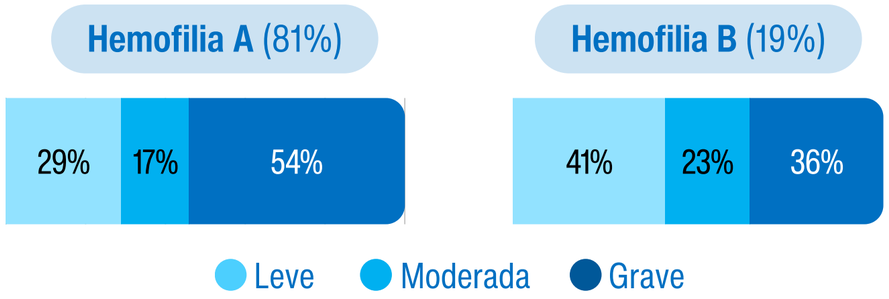
Trastornos Hereditarios de la Coagulación

Caracterización de la población

Distribución diagnóstica del programa



Entre pacientes con hemofilia



Resultados clínicos que importan

La efectividad de nuestra profilaxis y la adherencia terapéutica han permitido alcanzar hitos históricos en 2025:

0,01

MÍNIMO HISTÓRICO

en **sangrado articular** en pacientes **sin inhibidores**, superando el umbral objetivo.

-0,03

TASA DE SANGRADO GENERAL

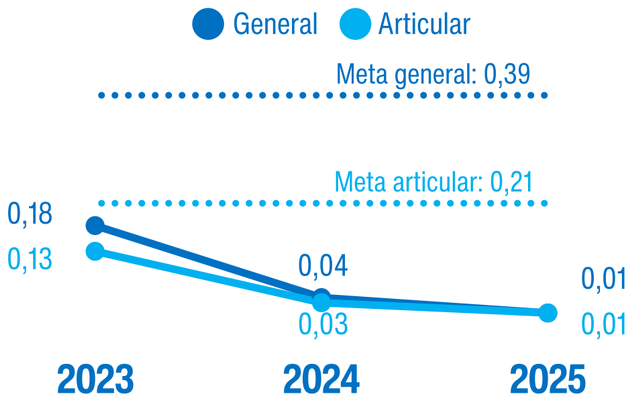
Reducción de 0,03, reflejando un control clínico superior.

0

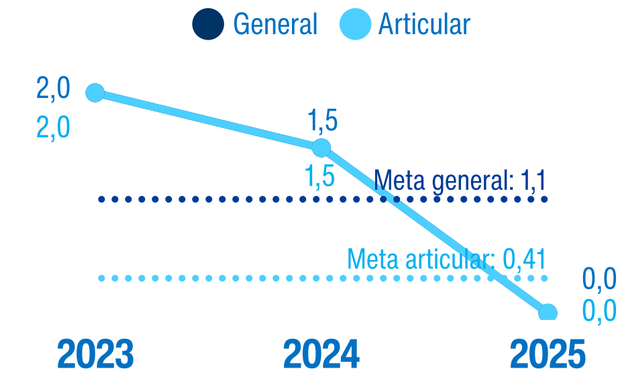
ÉXITO EN ALTA COMPLEJIDAD

Tasa de sangrado de 0 en pacientes **con inhibidores**, la población de mayor reto terapéutico.

Tasa de sangrado espontánea en pacientes hemofílicos en profilaxis **sin inhibidores**



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



¿Cómo sostenemos el valor?

Programa THC

Reforzamos nuestra operación para asegurar un impacto positivo en la vida de cada paciente y la sostenibilidad del sistema de salud:

Enfoque en el paciente

Empoderamiento

Programas educativos para fomentar la autonomía y resiliencia.

Fortalecimiento de la autoaplicación

Capacitación técnica para reducir complicaciones y mejorar la adherencia.

Enfoque familiar

Atención psicosocial periódica que aborda desde la carga emocional hasta la dinámica laboral y escolar.

Gestión clínica inteligente

Estratificación del riesgo

Atención diferenciada para el uso eficiente de recursos.

Uso racional de tecnologías

Gestión farmacoterapéutica para la efectividad y sostenibilidad.

Articulación del sistema

Navegación del paciente

Coordinación ágil entre equipos clínicos y administrativos (IPS/EPS).

Riesgo compartido

Interacción continua con aseguradores para alinear incentivos.



Estos resultados sostienen la promesa del programa:

Menos sangrados - Mayor funcionalidad - Mejor calidad de vida

mediante continuidad terapéutica, seguimiento especializado y un modelo de atención integral que también protege la sostenibilidad del sistema.

Hemofilia

Impacto de valor en salud:
La voz de cada paciente

En Medicarte, el éxito terapéutico en Hemofilia se mide en libertad para vivir el día a día, en autonomía para decidir y en la tranquilidad de las familias. Creamos valor cuando el cuidado va más allá del tratamiento clínico y se traduce en bienestar, seguridad y calidad de vida.

En **Hemofilia**, menos sangrados y hospitalizaciones se traducen en más continuidad de vida, menos daño articular y menor carga económica.

El éxito terapéutico se mide en **autonomía, tranquilidad familiar** y más de **más de**

$ 2 mil
millones de pesos

generados en **sostenibilidad para cada paciente y el sistema de salud.**

Bienestar y salud

90 %

de pacientes percibió que sus articulaciones le permitieron moverse con libertad y no requirió cirugías ortopédicas durante el año, evitando procedimientos complejos y el consumo intensivo de factor por eventos agudos.

93 %

de pacientes vive con mayor tranquilidad y menor temor a sufrir lesiones, gracias al acompañamiento continuo de Medicarte.

5,23

días promedio al año que perdieron los pacientes por la enfermedad, manteniendo una integración escolar y laboral.

Impacto económico y social

-27% -24%

Reducción del 27% en ingresos a urgencias y del 24% en días de hospitalización por sangrados, reflejando un uso más inteligente y racional de los recursos de salud.

91 %

de las familias evitó gastos de bolsillo asociados a transporte de emergencia y medicamentos adicionales, reduciendo la carga económica del cuidado.

Nota técnica: Los resultados se basan en un muestreo por conveniencia con un nivel de confianza del 90%, capturando la percepción directa de los pacientes en los principales nodos de atención de Medicarte 2024-2025; para el programa de hemofilia se encuestaron 76 personas y se aplicó la metodología de retorno social de la inversión (SROI) permitiéndonos monetizar el impacto de nuestro modelo de atención.



En Medicarte, el verdadero valor social nace al convertir la medicina de alto costo en **cuidado con sentido humano**.

Cada paciente atendido en el programa de Hemofilia genera, en promedio, cerca de

$ 31 millones al año

en **valor social**.

Gestionar el **28%** de la hemofilia en el país es una responsabilidad técnica; transformar ese cuidado en más de

$ 64 mil millones en valor social

al proyectarlo a nuestra población de **2.076 pacientes**, es la manifestación más concreta de nuestro compromiso con el bienestar colectivo.

En nuestro programa de Hemofilia

Esclerosis múltiple

Estabilidad neurológica y valor sostenido

En Esclerosis Múltiple, el valor se expresa en menos recaídas, menor progresión de discapacidad y mejor calidad de vida. Nuestro modelo prioriza continuidad terapéutica, seguimiento clínico estructurado y decisiones basadas en evidencia para sostener estabilidad neurológica y proteger funcionalidad.

Alcance y crecimiento

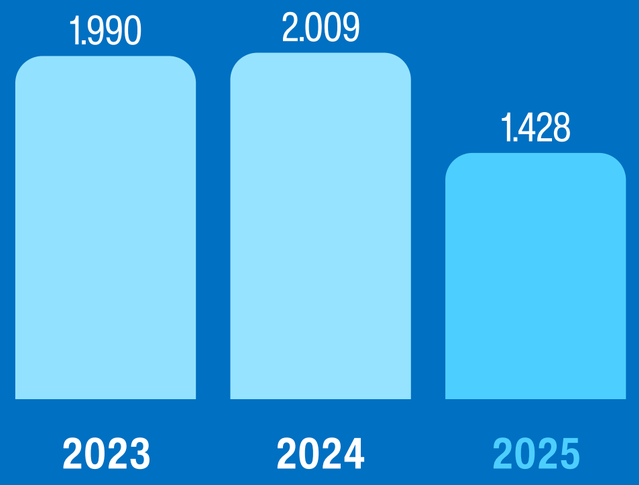
1.428 **Pacientes en 2025**
- 29 % vs 2024

Este comportamiento responde a un ajuste en convenios, relacionamiento y acuerdos estratégicos con los clientes para asegurar la continuidad de un cuidado de excelencia.

38 % **del total CAC**

de los pacientes con EM reportados en la Cuenta de Alto Costo (CAC) están bajo nuestra gestión, lo que nos posiciona como un actor clave en el control de esta patología.

Crecimiento Población



Esclerosis Múltiple

Resultados clínicos y calidad de vida

Nuestro enfoque basado en evidencia alcanza resultados que redefinen el éxito terapéutico en EM, logrando frenar la discapacidad y los eventos agudos:

TASA CERO RECAÍDAS

0,03

tasa de recaídas en 2025

Un estándar superior: Logramos un control excepcional de la actividad de la enfermedad, situando a nuestros pacientes significativamente por debajo de los valores reportados de manera estándar en la literatura médica internacional.

ESTABILIDAD NEUROLÓGICA

79%

de pacientes se mantuvieron estables (EDSS normal o mínimo)

+ 13 % vs 2024

Esto sugiere una disminución drástica de la velocidad de progresión neurológica y mantenimiento exitoso de la enfermedad.

CALIDAD DE VIDA ÓPTIMA

75%

de pacientes reportaron calidad de vida óptima

+ 3 % vs 2024

Esto gracias a la personalización de su plan terapéutico.

OPTIMIZACIÓN TERAPÉUTICA CON CONTROL CLÍNICO

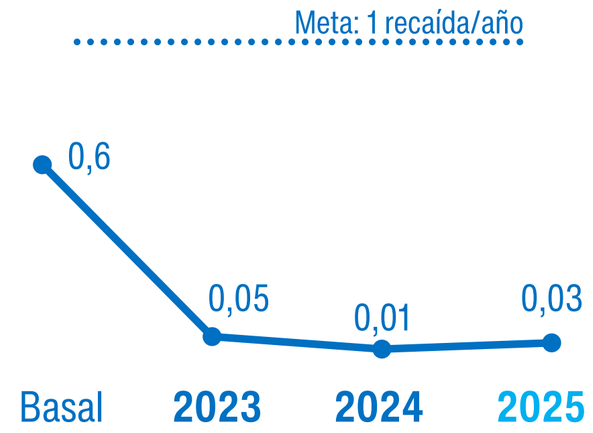
85%

de pacientes en estrategia de optimización se mantuvieron dentro del objetivo clínico esperado

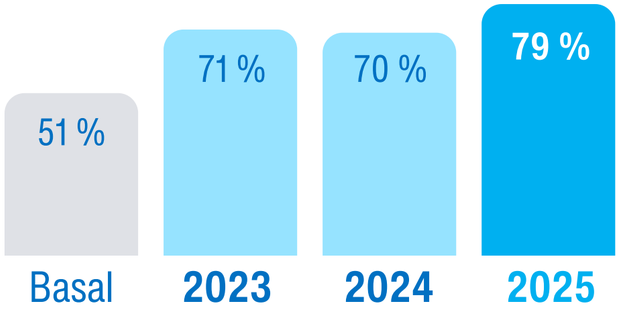
+ 21 % vs 2024

Eficiencia verificada: El significativo aumento respecto a la medición anterior demuestra que es posible lograr la máxima eficacia clínica con uso racional de recursos.

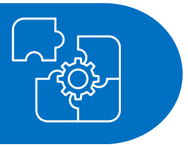
Tasa de recaídas



Mantenimiento EDSS en normal y mínimo



¿Qué sostiene estos resultados?



Modelo integral y especializado: foco en diagnóstico oportuno, reducción de progresión y mejora de la calidad de vida.



Estratificación del riesgo y atención diferenciada: uso eficiente de recursos, prevención de complicaciones evitables y menor discapacidad a largo plazo.



Acceso oportuno y continuidad a TME: gestión del staff para acceso sostenido a Terapias Modificadoras de la Enfermedad (TME), con protocolos de escala terapéutica temprana en enfermedad activa.



Seguimiento clínico estructurado: medición continua de resultados, tanto interna como en co-creación con aseguradores.



Educación y empoderamiento: paciente y cuidador como co-equipos del plan de vida.

Aun con variaciones contractuales en población, los desenlaces se mantuvieron sólidos: **baja tasa de recaídas, alta estabilidad neurológica y mejora en calidad de vida**, sosteniendo un modelo que combina continuidad terapéutica y eficiencia clínica.

Esclerosis Múltiple

Impacto de valor en salud:
La voz de cada paciente

Nuestro modelo de atención integral busca transformar la incertidumbre diagnóstica en una ruta clara de bienestar, con un propósito central: **proteger el capital neurológico y preservar la independencia de cada persona.**

En 2025, el programa de Esclerosis Múltiple demostró que la gestión intensiva y oportuna de la enfermedad es el pilar para prevenir la discapacidad permanente. **El éxito de nuestro modelo radica en frenar la progresión neurológica y preservar la funcionalidad y la independencia de las personas.**

Bienestar y salud

74 %

de pacientes mantuvo su autonomía funcional (caminar y equilibrio), evitando la dependencia física y su costo social y económico a largo plazo.

99 %

de pacientes reportó sentirse acompañado emocionalmente, destacando mayor seguridad y reducción de la incertidumbre frente a su salud.

83 %

de pacientes permaneció estable y sin brotes graves gracias a la intervención oportuna.

Impacto económico y social

73 %

de pacientes logró mantenerse activo en su trabajo o profesión, sin que la fatiga limitara su desempeño.

9,73

de días laborales por familia fue el **ahorro promedio** logrado gracias al adecuado control de la enfermedad, permitiendo a las familias recuperar tiempo productivo y mantener una carga mínima de 0,27 días, frente al estándar de 10 días en pacientes sin control.

Nota técnica: Los resultados se basan en un muestreo por conveniencia con un nivel de confianza del 90%, capturando la percepción directa de los pacientes en los principales nodos de atención de Medicarte 2025; para el programa de EM se encuestaron 84 personas.

Aunque fue necesario un aumento en la hospitalización para el manejo de casos complejos (con 46 días adicionales de estancia frente a 2024), **el beneficio funcional y social obtenido superó los costos operativos,** confirmando la efectividad del modelo intensivo de cuidado.



Nuestro compromiso es transformar la complejidad clínica en **años de vida independiente y funcional** para la población con Esclerosis Múltiple.

En nuestro programa de Esclerosis Múltiple

Psoriasis

Bienestar y crecimiento con control clínico

En psoriasis, el valor se traduce en control de la enfermedad, mejora real en calidad de vida y continuidad terapéutica, con un uso responsable de recursos en terapias de alto costo.

Alcance y crecimiento

En 2025, nuestra capacidad de gestión se expandió de manera histórica, respondiendo a la necesidad de miles de colombianos de acceder a una dermatología de alta especialización:

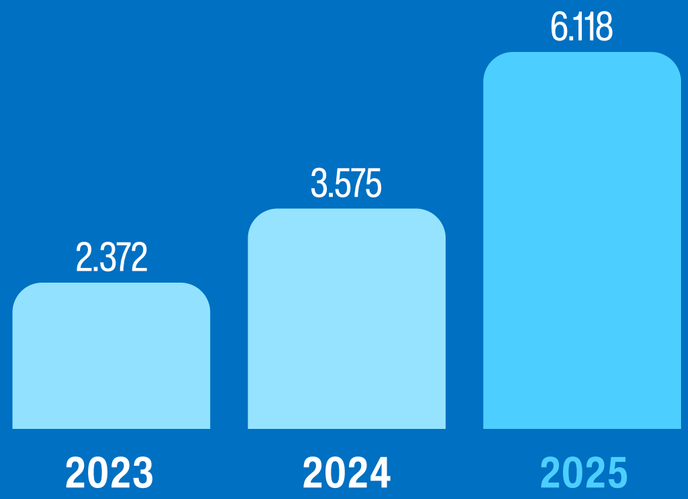
6.118 **Pacientes en 2025**
+ 71 % vs 2024

Este cambio representa un crecimiento disruptivo.

Motor del crecimiento

Este incremento es fruto de una articulación estratégica con nuestros aseguradores, enfocada en la confirmación diagnóstica temprana y la garantía de uso adecuado de medicamentos de alta tecnología.

Crecimiento Población



Psoriasis

Resultados clínicos y calidad de vida

EFECTIVIDAD CLÍNICA

82 %

de nuestros pacientes alcanzó su objetivo terapéutico (PASI)

Esto significa que la gran mayoría ha logrado una reducción significativa o total de las placas de psoriasis, recuperando la salud cutánea.

BIENESTAR PERCIBIDO

71 %

de pacientes reportan que la enfermedad tiene poco o ningún impacto en su calidad de vida

Este dato es el indicador más potente de nuestro cuidado humanizado.

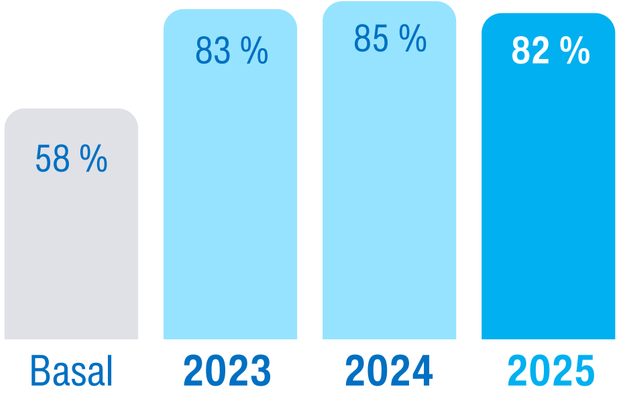
MODELO DE OPTIMIZACIÓN

67%

de los pacientes en protocolos de optimización de terapia biológica mantuvo sus metas clínicas.

Implementamos estrategias de eficiencia en las que el 13% de la cohorte ingresó a protocolos de uso racional de terapia biológica, aportando a la sostenibilidad financiera del sistema de salud.

PASI en objetivo terapéutico



¿Qué sostiene el desempeño del programa?

Psoriasis

Liderazgo especializado: modelo integral liderado por Dermatología, con soporte de psicología, nutrición y química farmacéutica para abordar al paciente como un todo.

Rutas diferenciadas: estratificamos la severidad para garantizar que cada paciente reciba el escalamiento terapéutico adecuado en el momento oportuno, optimizando el uso de biológicos y terapias sistémicas.

Blindaje a la continuidad: procesos ágiles que reducen brechas administrativas, asegurando que el tratamiento no se interrumpa. Esto es clave para evitar recaídas y complicaciones sistémicas.

Gestión basada en valor: articulación con aseguradores bajo modelos de alineación de incentivos, promoviendo la sostenibilidad del alto costo a través de resultados en salud medibles.



Crecimos en cobertura y sostuvimos resultados clínicos relevantes: el control medido por PASI y la mejora en calidad de vida confirman un modelo que combina continuidad terapéutica, seguimiento especializado y decisiones costo-efectivas.

Hepatitis C

Curación con adherencia y valor para el sistema

En Hepatitis C, el valor es concreto y medible: curar, asegurar adherencia, cortar la transmisión y prevenir complicaciones futuras. Nuestro modelo integra gestión clínica, psicosocial y farmacoterapéutica para lograr resultados sostenibles para el paciente y el sistema.

Alcance y crecimiento

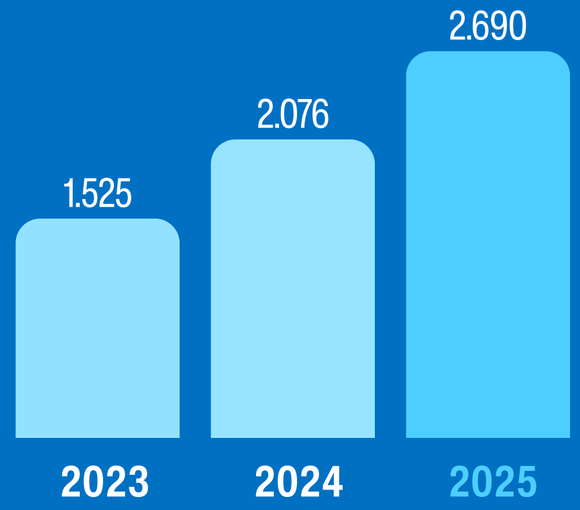
Nuestra cohorte ha mantenido un crecimiento sostenido, consolidándonos como un aliado de los aseguradores en la búsqueda de la curación de esta patología:

2.690 **Pacientes en 2025**
+30 % vs 2024
Un incremento histórico.

Gestión 2025: durante este año, **614 nuevos pacientes iniciaron su tratamiento** con Antivirales de Acción Directa (AAD), lo que representa una oportunidad de vida y cura.

40 % del total CAC
de los pacientes reportados en la Cuenta de Alto Costo (CAC) están bajo nuestra gestión, consolidándonos como el actor clave en el control de esta patología.

Crecimiento Población



Hepatitis C

Resultados clínicos y calidad de vida

El éxito en Hepatitis C es absoluto cuando se logra la Respuesta Viral Sostenida (RVS). Nuestros indicadores de 2025 demuestran una adherencia excepcional y el cumplimiento de las metas nacionales:

TASA DE CURACIÓN GLOBAL

95%

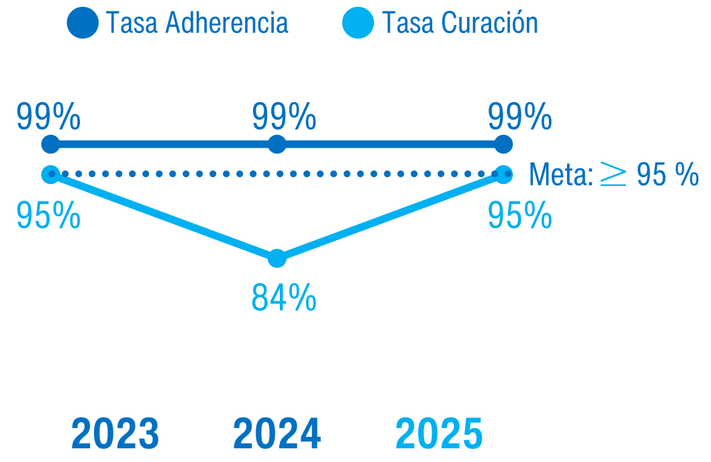
Alcanzamos esta alta tasa de curación, cumpliendo rigurosamente con los estándares establecidos por la Cuenta de Alto Costo (CAC).

TASA DE ADHERENCIA TERAPÉUTICA

99%

Registramos este extraordinario resultado, fruto de un seguimiento estrecho y una educación terapéutica que empodera a cada paciente.

Tasa de curación y adherencia al tratamiento



¿Qué sostiene el desempeño?

Hepatitis C

Nuestro modelo no solo entrega medicamentos; gestiona la eliminación del virus a través de seis ejes estratégicos:

Detección temprana y búsqueda activa: trabajo articulado con el aseguramiento para diagnosticar a tiempo y reducir la transmisión.

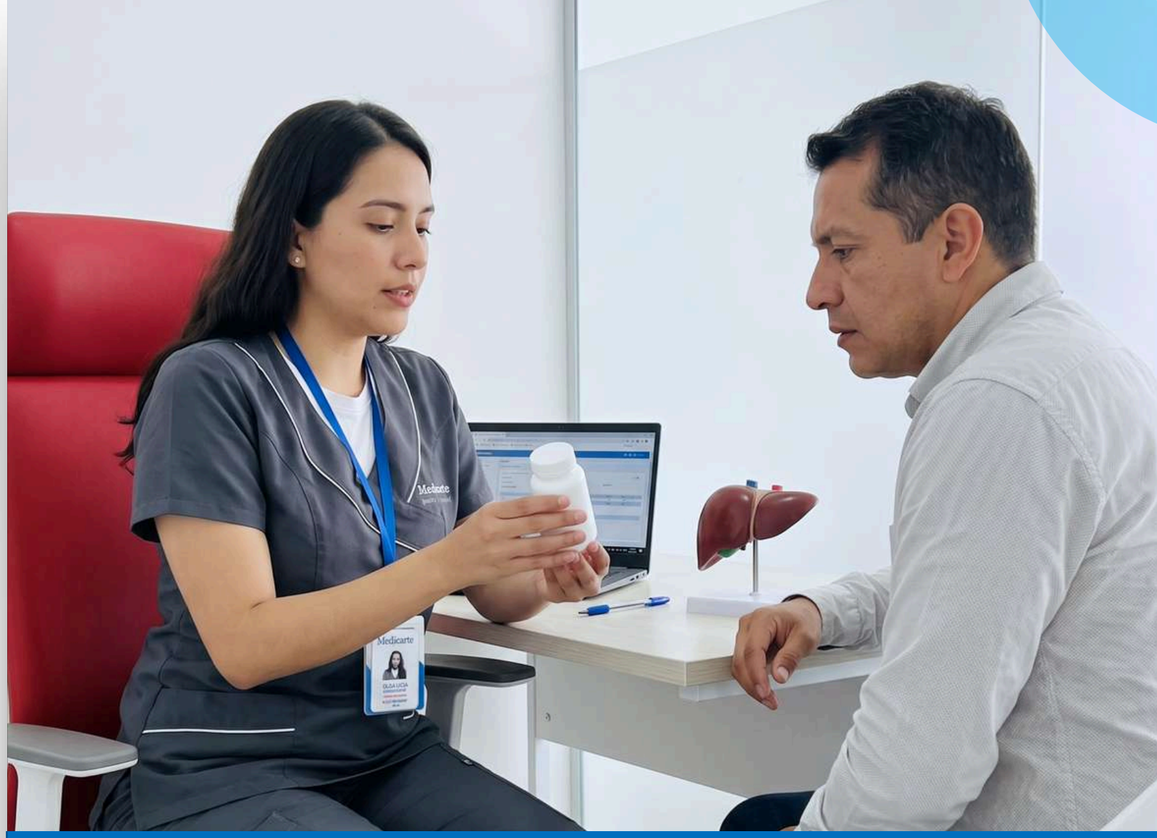
Cumplimiento de la ruta integral: garantizamos que el paciente navegue sin barreras administrativas hacia el acceso oportuno de su tratamiento.

Educación y empoderamiento: pacientes activos y adherentes, con menor riesgo de recaída o reinfección.

Seguimiento posterior a curación: monitorizamos al paciente tras eliminar el virus para prevenir complicaciones tardías y asegurar su calidad de vida.

Gestión farmacoterapéutica y seguridad del paciente: protegemos la seguridad del paciente a través de un control riguroso de interacciones y efectividad.

Comunicación sistemática: mantener un flujo de información continuo entre el equipo clínico y el asegurador para una gestión de valor real.



En 2025 consolidamos un programa que transforma el riesgo en resultados: alta adherencia y curación sostenida permiten prevenir complicaciones, reducir transmisión y generar valor clínico y social en el largo plazo. **Curar al 95% de nuestra cohorte** es nuestra mayor contribución a la sostenibilidad del sistema y al bienestar de la sociedad.

Enfermedad de Gaucher

Atención huérfana con impacto en calidad de vida

En una patología huérfana como Gaucher, el valor se expresa en estabilidad clínica, continuidad terapéutica y calidad de vida, con un acompañamiento cercano que reduzca barreras y sostenga resultados a largo plazo.

Alcance y crecimiento

El 2025 marcó un hito en la expansión de nuestra gestión para esta condición de alta complejidad, consolidando la confianza de pacientes y el sistema de salud:

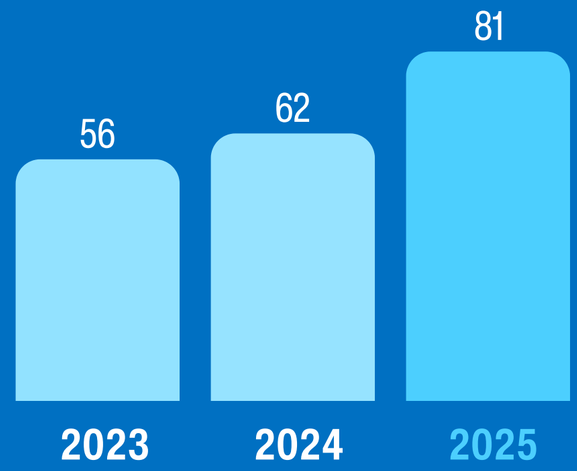
81 **Pacientes en 2025**
+31 % vs 2024

Un incremento importante en pacientes bajo nuestro cuidado integral.

30 % del total CAC

de los pacientes de Gaucher, reportados en la Cuenta de Alto Costo (CAC) están bajo nuestra gestión, lo que nos posiciona como un referente en atención, seguimiento y control de esta patología huérfana.

Crecimiento Población



Enfermedad de Gaucher

Impacto en la calidad de vida

CALIDAD DE VIDA ÓPTIMA

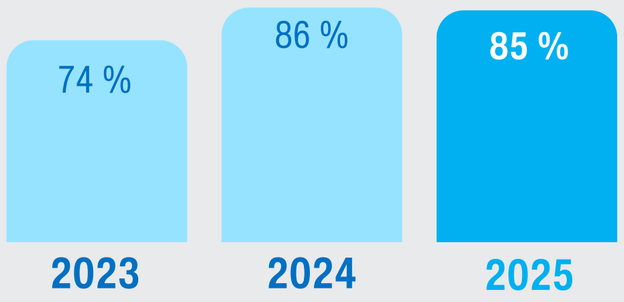
85%

de pacientes reportó una calidad de vida óptima en 2025, evidenciando el impacto del tratamiento y del manejo integral

ESTABILIDAD DE LA COHORTE

Los avances en el diagnóstico temprano y la atención integral han sido determinantes para lograr una estabilización clínica sostenida, evitando complicaciones óseas y viscerales irreversibles.

Calidad de vida óptima



¿Qué sostiene estos resultados?

Diagnóstico y atención integral: el avance en diagnóstico temprano, tratamiento y atención integral ha sido determinante para la estabilización clínica.

Seguimiento personalizado: fortalecimos estrategias de acompañamiento y seguimiento para mejorar desenlaces en salud y sostener la adherencia terapéutica.



Crecimos en cobertura y sostuvimos un indicador central para una enfermedad huérfana: calidad de vida, respaldada por continuidad terapéutica, seguimiento personalizado y una **atención integral centrada en la persona**.

Gestión de otros programas

Diversificación y excelencia clínica

En Medicarte evaluamos los resultados de nuestros programas más allá del control clínico, incorporando dimensiones que reflejan el impacto real del tratamiento y nuestro cuidado en la vida de las personas.

Durante 2025, hemos impulsado mejoras estratégicas en diversas patologías, utilizando la gestión del riesgo como eje para garantizar una atención integral que se traduce en valor: continuidad del cuidado, acceso oportuno, calidad de vida y seguimiento farmacoterapéutico.

Osteoporosis

Continuidad y prevención

Nuestro programa de mayor alcance poblacional se consolida como un modelo de eficiencia operativa y seguimiento farmacoterapéutico a gran escala.

40.415 **Pacientes en 2025**
+23 % vs 2024

Es la cohorte total de pacientes bajo nuestra gestión.

Modelo de atención: Operamos bajo un **esquema simplificado** que optimiza los tiempos de gestión y garantiza un monitoreo constante del tratamiento.

73% **de pacientes reporta una calidad de vida óptima**

Impacto en vida: este excelente resultado valida que la simplicidad en el acceso no compromete la efectividad del resultado clínico.



Oncología

Navegación para reducir barreras de acceso

En el manejo del cáncer, el tiempo es el factor más crítico. Por ello, nuestra estrategia se centra en derribar las barreras administrativas que separan al paciente de su terapia.

376
Pacientes en 2025

Nos aseguramos de que cada paciente reciba un enfoque oportuno y humano para cada etapa de su tratamiento.

Diferenciador de valor:

Continuidad en la gestión clínica con navegación del paciente como herramienta clave para reducir brechas administrativas y mejorar la oportunidad del cuidado.

Enfoque:

Atención integral, oportuna y coordinada durante el proceso terapéutico.



VIH

Consolidación del modelo integral

2025 fue un año de aprendizaje y estructuración para nuestro programa de VIH, enfocándonos en conocer profundamente las necesidades de esta población para diseñar soluciones a medida.

35
Pacientes en 2025

Propósito de valor:

Con esta cohorte, hemos sentado las bases operativas necesarias para escalar el programa y optimizar sus resultados en el próximo periodo.

Fase de consolidación:

Nos centramos en el desarrollo de estrategias adaptadas, estableciendo un **modelo de atención integral robusto**.

Durante 2025, fortalecimos la gestión del riesgo y la gestión clínica como habilitadores de valor: una articulación permanente con los equipos de los clientes nos permitió asegurar **continuidad del cuidado, decisiones basadas en datos y resultados clínicos medibles**, optimizando el uso de recursos sin perder el foco en la experiencia de cada paciente.

Estrategia de **navegación de pacientes**

En Medicarte, la Navegación de Pacientes se ha consolidado como una estrategia maestra para garantizar que nadie recorra el camino de la enfermedad en soledad. Más que un proceso administrativo, es un acompañamiento proactivo que actúa como un **"GPS asistencial"**, eliminando las barreras que suelen fragmentar el sistema de salud.



¿Cómo transformamos la atención?

Nuestra estrategia se basa en un acompañamiento personalizado y humano, diseñado para orientar a paciente y cuidador en cada etapa de su tratamiento.



Coordinación integral:

Facilitamos la transición entre los diferentes niveles de atención, reduciendo la discontinuidad y asegurando que el plan terapéutico se cumpla sin interrupciones.



Empoderamiento y autogestión:

Educamos al paciente en la comprensión de su patología y en el uso adecuado de los servicios, fomentando una adherencia sólida y responsable.



Reducción de barreras:

Identificamos y eliminamos obstáculos administrativos o logísticos que impiden el acceso oportuno a medicamentos y procedimientos.

La navegación no solo mejora la percepción del paciente; es una herramienta de **gestión de riesgo clínico** que genera resultados medibles para el sistema:

Clínica



Intervención temprana ante riesgos y mejor control de síntomas.

Operativa



Disminución de hospitalizaciones evitables y urgencias no programadas.

Económica



Optimización en el uso de recursos y mayor efectividad farmacoterapéutica.

Humana



Mejora sustancial en la experiencia del paciente y reducción de la fatiga del cuidador.

A través de esta estrategia, hemos logrado que la complejidad del sistema de salud no sea una carga adicional para el paciente. Al simplificar los procesos y brindar un soporte constante, garantizamos que el enfoque se mantenga dónde debe estar: **en la recuperación y el bienestar de la persona.**

En Medicarte, navegar un paciente es garantizar que la **ruta de atención** sea tan clara y humana que el único foco sea su salud.



En Medicarte somos más que una familia; trabajamos cada día comprometidos con el bienestar de cada paciente, con excelencia, calidez y empatía.

Angela Adriana Peralta
Líder de Gestión Clínica THC



Gestión farmacoterapéutica avanzada

Eficacia, seguridad y valor sostenible

GRI 2-6 GRI 416-1



Valor que generamos

En salud, gran parte del resultado clínico y de la calidad de vida depende de una farmacoterapia efectiva, segura y sostenible. En Medicarte, entendemos la Atención Farmacéutica como una respuesta vital a la necesidad social de pacientes con patologías de alto impacto, donde la seguridad del paciente y la costo-efectividad no son opciones, sino imperativos éticos.

¿Cómo lo hacemos?

Nuestro enfoque trasciende la dispensación. Buscamos obtener el máximo beneficio clínico minimizando los riesgos, garantizando que el acceso a medicamentos de alta tecnología sea un proceso fluido, seguro y transparente.

Los 4 pilares de nuestra gestión estratégica:



Cadena de suministro:

Gestión proactiva para garantizar que el medicamento correcto esté en el lugar y momento exacto, eliminando barreras de acceso.



Excelencia operacional:

Rigor absoluto en la administración y dispensación, asegurando que cada proceso técnico cumpla con los más altos estándares de calidad.



Liderazgo basado en datos:

Decisiones basadas en evidencia para optimizar resultados y recursos.



Trazabilidad tecnológica:

Seguimiento farmacoterapéutico y control de riesgos.

Gobernanza farmacéutica

Para garantizar una gestión transparente y centrada en el paciente, operamos a través de comités especializados. Estos órganos analizan evidencia científica y operativa para proteger la seguridad y efectividad de cada tratamiento:

- 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 precios
- Comité de validaciones

Al hablar de **Gestión Farmacoterapéutica Avanzada**, no solo nos referimos a la logística de medicamentos, sino al arte de asegurar que cada molécula cumpla su propósito: **mejorar la vida del paciente de forma segura y sostenible.**

Gestión de MIPRES
Trazabilidad y acceso oportuno

En Medicarte, la gestión de la plataforma MIPRES trasciende el cumplimiento de un requisito legal; es el mecanismo que garantiza la trazabilidad, transparencia y, sobre todo, el acceso efectivo de nuestros pacientes a las tecnologías en salud que requieren.

Resultados 2025: Gestión y cumplimiento

101.677

direccionamientos emitidos

impulsados principalmente por la incorporación de nuevas tecnologías cubiertas por la UPC.

Distribución por asegurador

64% EPS SURA

32% EPS Aliansalud

4% Otras EAPB

(Famisanar, Compensar, SOS, EPM, Nueva EPS y Salud Bolivar)

90%

de reportes exitosos en el sistema de información MIPRES

a diciembre de 2025, como resultado de un seguimiento continuo

Este desempeño refleja un alto nivel de cumplimiento normativo y una gestión oportuna del proceso regulatorio, **fortaleciendo la confiabilidad de la información y apoyando la continuidad del tratamiento**.

Reto 2026

Continuidad en un entorno regulatorio en cambio

El panorama regulatorio en Colombia presenta una evolución significativa a través de la Circular Externa No. 044 de 2025 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social. En Medicarte, estamos trazando la hoja de ruta para este cambio estructural.

Integración PBS en ámbito ambulatorio:

El objetivo central para 2026 es la adopción progresiva y efectiva de la prescripción de medicamentos financiados con recursos de la UPC (PBS) mediante la plataforma.

Ajustes estructurales y tecnológicos para asegurar interoperabilidad con MIPRES.

Gestión preventiva de riesgos para garantizar continuidad, oportunidad y calidad en la atención, con cumplimiento estricto de la normatividad vigente.



Nuestra meta es convertir el cambio regulatorio en una ventaja competitiva, utilizando la tecnología para asegurar que cada prescripción sea una ruta segura y oportuna hacia la salud de nuestros pacientes.

Centros de referencia de farmacia

Especialización en enfermedades huérfanas

En enfermedades huérfanas, el valor se construye con tres garantías: **acceso oportuno, seguridad farmacoterapéutica y seguimiento riguroso**. Nuestros Centros de Referencia aseguran una atención integral donde cada **paciente y su familia están en el centro**, con educación para una dispensación informada y un monitoreo continuo que protege resultados clínicos y sostenibilidad del sistema.

Evaluación continua de la adherencia al tratamiento

Verificación de la efectividad y seguridad de la farmacoterapia

Garantía de la pertinencia terapéutica individualizada



Alcance y distribución poblacional:

992
Pacientes atendidos en 2025

+5 %
crecimiento vs 2024

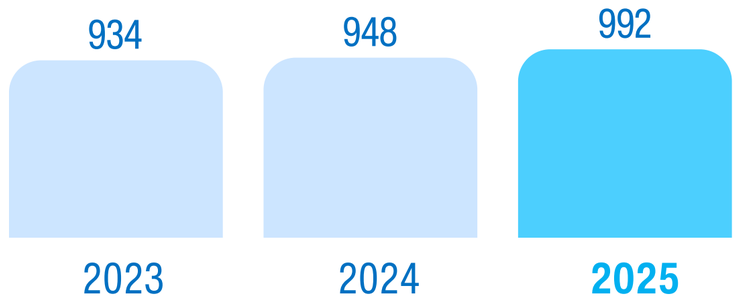
Durante el 2025, la cohorte de pacientes que cumple criterios de centro de referencia en farmacia para enfermedades huérfanas alcanzó un total de 992 pacientes atendidos, lo que representa un crecimiento del 5% en comparación con el año anterior.

El programa de **enfermedades desmielinizantes concentra el 74% de pacientes**, reflejando su relevancia dentro de nuestro modelo de atención especializada.

La atención se concentra estratégicamente en tres sedes principales, garantizando cobertura y oportunidad:

- **Medellín 72%**
- **Bogotá 23%**
- **Pereira 5%**

Población atendida



Nuevos ingresos al programa en 2025

- **55%** Esclerosis Múltiple
- **25%** Enfermedad de Von Willebrand
- **15%** Hemofilia tipo A
- **5%** Hemofilia tipo B

Gestión integral de medicamentos:
Indicadores de seguridad

La seguridad y el uso adecuado de los medicamentos son principios transversales. Los resultados de 2025 reflejan una gestión proactiva y niveles de riesgo significativamente bajos, todos situándose muy por debajo de las metas máximas establecidas:

Indicadores de calidad	Meta	2023	2024	2025
Proporción de problemas relacionados con el uso de medicamentos	≤ 2%	0,37%	0,14%	0,19%
Proporción de pendientes generados	≤ 1%	0,02%	0,08%	0,02%
Proporción de reacciones adversas a medicamentos	≤ 2%	0,49%	0,08%	0,01%
Proporción de fallos terapéuticos	≤ 5%	0,18%	0,02%	0,18%

Gracias a la vigilancia activa y la optimización de procesos en nuestros Centros de Referencia, garantizamos 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 proactiva de la adherencia farmacéutica

Compromiso con la autogestión y el cuidado individualizado

La adherencia no es un número: **es continuidad del cuidado, control de riesgos farmacoterapéuticos y mejores desenlaces**. Con gestión proactiva, convertimos la complejidad administrativa del sistema en una garantía clínica: **que cada paciente reciba, use y sostenga su tratamiento de forma segura**.

¿Qué hicimos?

Implementamos **intervenciones individualizadas** que fortalecen autogestión, autocuidado y adherencia, con seguimiento activo para anticipar interrupciones, resolver barreras y sostener la continuidad terapéutica.



Evolución tecnológica y optimización operativa

Durante el año 2025, el fortalecimiento de las herramientas digitales fue un motor clave para la eficiencia del programa. La **optimización del aplicativo de Gestión Proactiva** permitió alcanzar hitos operativos significativos:

Agilidad en la información:

Reducción sustancial en los tiempos de carga de datos, permitiendo una toma de decisiones más rápida.

Gestión integral de medicamentos:

Mejoras en las funcionalidades de búsqueda y administración, garantizando un control más riguroso de los inventarios y suministros.

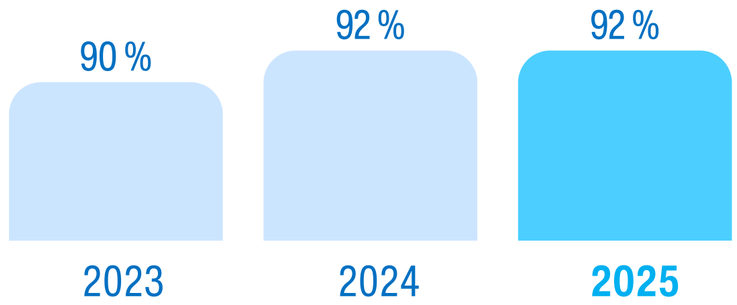
Visibilidad y seguimiento:

Mejora en la trazabilidad de los casos, lo que incrementó el volumen de pacientes gestionados y fortaleció la continuidad asistencial.

Resultados de impacto y adherencia global

A pesar de los desafíos administrativos y financieros del sistema de salud en 2025, el programa mantuvo una solidez notable, logrando estabilizar y mejorar los niveles de adherencia en la mayoría de las sedes.

Nivel de adherencia global



Los resultados obtenidos en 2025 reafirman la efectividad de las intervenciones individuales y el soporte tecnológico. La **estabilidad del 92% en la adherencia global** es un indicador contundente del éxito en la gestión del riesgo farmacoterapéutico.

Durante el año 2025 llevamos a cabo:

433.998 Órdenes generadas

380.667 Órdenes gestionadas

88% Gestión alcanzada

92% Adherencia global



Continuamos enfocados en la optimización de estos procesos para garantizar que la farmacoterapia no solo sea oportuna, sino que se traduzca en **resultados en salud sostenibles y una mejor calidad de vida** para nuestra población.

Seguimiento farmacoterapéutico

Excelencia en seguridad y cuidado humano

El valor de un medicamento no está solo en la prescripción, sino en lo que ocurre después: **adherencia, seguridad, efectividad y acompañamiento continuo**. El seguimiento farmacoterapéutico (SFT) asegura que cada paciente reciba un tratamiento realmente útil para su condición, reduciendo riesgos y fortaleciendo resultados en salud.



Propósito

Nuestro programa de SFT es el corazón de nuestra atención farmacéutica, donde transformamos la dispensación técnica en un **acto de cuidado humanizado basado en la confianza**, asegurando terapias seguras, efectivas y con continuidad mediante seguimiento activo y oportuno.

Para garantizar resultados óptimos en salud, nuestra estrategia se despliega en cuatro frentes críticos:

1. **Cuidado continuo para grupos de riesgo:**
   Seguimiento cercano a pacientes crónicos y de alta complejidad, anticipándonos a los riesgos para priorizar su bienestar.

2. **Prevención y promoción de la salud:**
   Educación a pacientes y familias sobre uso adecuado, signos de alarma y prevención de efectos adversos.

3. **Apoyo al cumplimiento:**
   Monitoreo constante de la adherencia terapéutica y ajustes oportunos en colaboración con el equipo médico.

4. **Atención a problemas relacionados con los medicamentos:**
   Identificación y resolución de dificultades en el uso del tratamiento, ajustando esquemas según evolución y seguridad del paciente.

Crecimiento y fortalecimiento

El 2025 fue un año de expansión sin precedentes para la seguridad del paciente. Logramos fortalecer la presencia de nuestros químicos farmacéuticos en el proceso asistencial, ampliando la cobertura especialmente en pacientes polimedicados y con patologías cardiovasculares bajo el convenio con EPS Aliansalud.

28.804
Consultas SFT en 2024

51.908
Consultas SFT en 2025

80 % **Crecimiento cobertura**

39% **Cobertura Bogotá**

30% **Cobertura Medellín**

Cobertura de consultas SFT

Seguridad del paciente:
Detección que previene

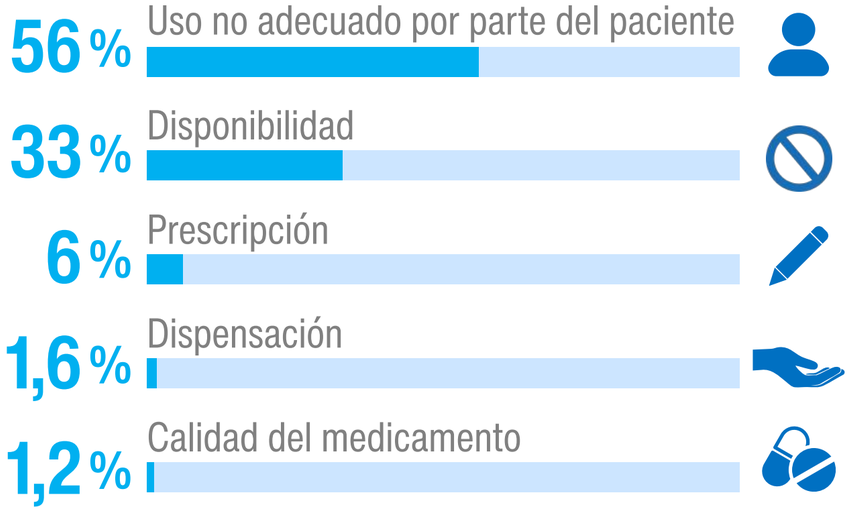
Una de las cifras más reveladoras de este año es el incremento en el reporte de problemas relacionados con el uso de medicamentos (PRUM). Este aumento no representa un fallo, sino un éxito en la vigilancia activa y el fortalecimiento de la cultura de seguridad.

Dato clave:

94 % aumentaron los **reportes de PRUM**, pasando de 3.201 a **6.225 en 2025**.

Este aumento refleja mayor cobertura y, sobre todo, mayor capacidad de detectar y gestionar riesgos antes de que se conviertan en eventos adversos.

Principales causas de PRUM durante el 2025:



El crecimiento del SFT fortaleció la farmacoterapia en la vida real: más seguimiento significa más seguridad, mejor continuidad y decisiones clínicas más oportunas para proteger resultados en salud.

Farmacovigilancia activa

Detectar para proteger

En Medicarte, la farmacovigilancia convierte el seguimiento en seguridad: identificar temprano, actuar a tiempo y aprender rápido. No buscamos “más reportes” por sí mismos; buscamos más protección, mejores decisiones clínicas y tratamientos cada vez más seguros y efectivos para la vida real.



Propósito del programa

Buscamos detectar, evaluar y prevenir cualquier riesgo asociado al uso de medicamentos, asegurando que la innovación terapéutica siempre vaya de la mano con la protección del paciente.

Objetivos clave:

1. Identificar factores de riesgo como interacciones o errores de medicación.
2. Reducir morbilidad y riesgos asociados a medicamentos.
3. Gestionar y detectar problemas relacionados con los medicamentos.
4. Promover el uso adecuado y racional de los medicamentos.
5. Detectar, evaluar y prevenir eventos adversos y fallos terapéuticos.

Resultados 2025:

Lo que cambió y por qué importa

El 2025 marcó un hito histórico en nuestra capacidad de detección. Registrar más eventos no significa que seamos "menos seguros"; por el contrario, refleja que tenemos ojos en todas partes y un sistema de captura más sensible.

Crecimiento exponencial

78%

fue el incremento en el reporte de Eventos Adversos a Medicamentos (EAM), pasando de 2.694 casos en 2024 a 4.807 en 2025.

Motores del avance

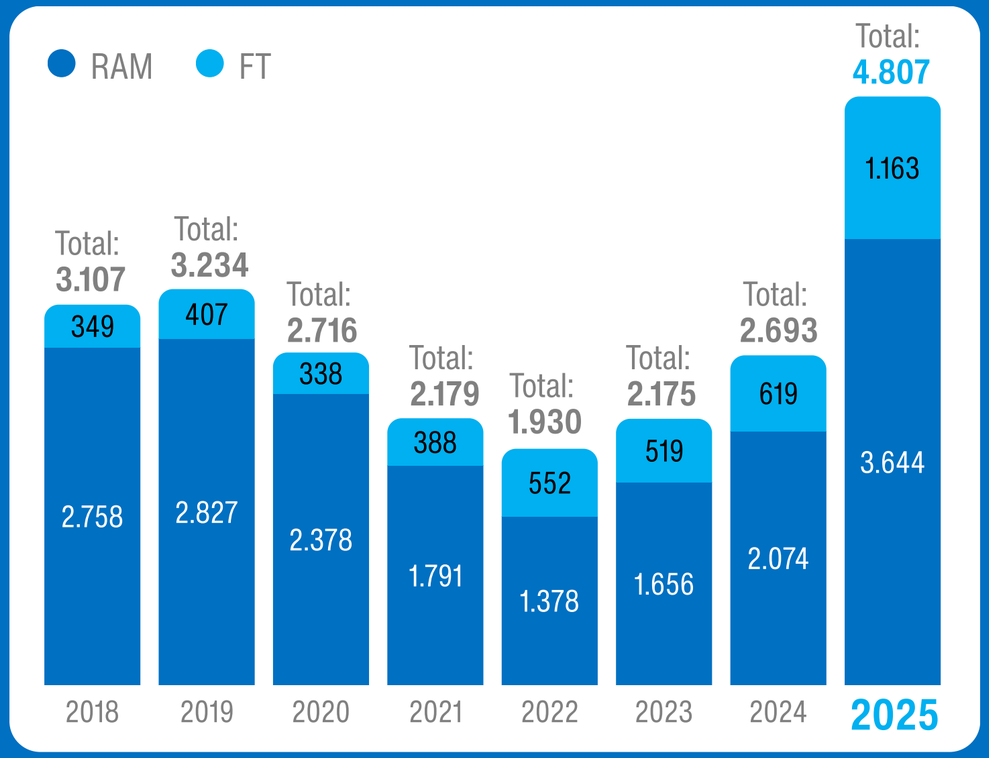
Este salto se debe a la implementación del sistema RPA (automatización robótica de procesos) creado en 2024, sumado al empoderamiento del paciente y la vigilancia intensiva en los servicios farmacéuticos.

Compromiso profesional

100%

de los casos fueron evaluados por nuestro equipo de profesionales en química farmacéutica, con un promedio de 117 reportes gestionados por cada profesional.

Eventos Adversos a Medicamentos



Nuestros resultados de 2025, con un índice de reportes del **9%** en la población con seguimiento farmacoterapéutico, **se alinean perfectamente con la literatura** científica internacional (que estima rangos entre 0,7% y 35%).



Clasificación y gestión del riesgo

La madurez del programa nos permite entender no solo cuántos eventos ocurren, sino su naturaleza exacta para intervenir de forma oportuna.

Clasificación de eventos adversos en 2025

76%
Reacciones Adversas a Medicamentos (RAM)

24%
Fallos Terapéuticos (FT)

9%
Índice de reporte de eventos adversos

Gravedad: **93%** de las reacciones fueron clasificadas como **No Serias**, lo que permite una gestión ambulatoria sin riesgo crítico para la vida.

Causalidad: **66%** se clasificaron como casos **Probables**, confirmando una relación técnica directa entre el medicamento y el efecto observado.

Seguridad y efectividad de terapias de alto impacto

En Medicarte, orientamos nuestro trabajo diario a asegurar que cada tratamiento sea seguro, efectivo y bien tolerado. Durante 2025, desarrollamos un análisis detallado del desempeño de los tratamientos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que fortalecieran tanto la experiencia del paciente como los resultados obtenidos a lo largo de su proceso terapéutico.

Seguridad y tolerabilidad (RAMs)

46 % **de las RAM** concentradas en Medicamentos modificadores de la enfermedad (**DMARDs**), como el metotrexato, adalimumab y rituximab.

<0,23 Índice RAM por paciente

Terapias altamente seguras y bien toleradas

Síntomas frecuentes: Trastornos gastrointestinales y cutáneos leves.

Efectividad clínica (FTs)

33 % de los reportes **de fallo terapéutico** fueron por **adalimumab**, pero al ser altamente prescrito su **índice de fallo por paciente es apenas del 0,07**, sugiriendo una efectividad clínica sólida

Causas de fallo:

46 % asociados a la efectividad intrínseca de la **intervención.**

29 % por condiciones individuales e inesperadas del **paciente.**

Más detección significa más seguridad:

En 2025 fortalecimos la capacidad de identificar y gestionar eventos adversos para proteger a cada paciente, mejorar la tolerabilidad de los tratamientos y consolidar una cultura de aprendizaje continuo.

En Medicarte garantizamos la continuidad del tratamiento farmacológico de cada paciente mediante una gestión clínica y administrativa anticipada



David Zea Acosta

Subdirector de Gestión Farmacéutica

Resultados que transforman

En 2025, fortalecimos nuestros procesos e implementamos estrategias basadas en evidencia, **lograndо resultados tangibles en calidad del servicio, seguridad del paciente y eficiencia en la gestión de tratamientos.**

GRI 2-6 GRI 416-1

EFICIENCIA POR OPTIMIZACIÓN

34 %

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

PRESCRIPCIONES CON CRITERIOS

100 %

de **prescripciones con criterios de uso adecuado y basado en evidencia,** logrados a través de auditorías clínicas, juntas de staff y capacitación médica.

AHORRO POR BIOSIMILARES

42 %

menos en el costo de tratamientos gracias a la **inclusión de biosimilares** en comparación con medicamentos de referencia.

ACCESO A BIOSIMILARES

+13 mil

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

Resultados clínicos comparables entre biosimilares y biológicos originales.

93 % equivalencia en **seguridad**

97 % equivalencia en **eficacia**

$ 1.111.647 millones en facturación

Nuestros indicadores de operación reflejan un **crecimiento del 24%** en la facturación respecto al año anterior.

Proyectamos un 2026 enfocado en consolidar nuevas oportunidades de creación de valor, impulsadas por la **innovación y el crecimiento sostenible**, reafirmando nuestro compromiso con una atención que genere **mejores resultados en salud, optimice recursos y ponga a las personas en el centro del cuidado**.

Tu vida, nuestro viaje

Ruta de generación de valor

Este mapa representa el **viaje del paciente** a lo largo del ecosistema Medicarte en 2025 y refleja cómo transformamos la atención en creación de valor, mejores resultados en salud, experiencia humanizada y nuestro aporte a la sostenibilidad del sistema.



Flujo de **Promesa de valor**
¿Qué necesita el paciente?

Flujo de **Resultados en salud**
¿Qué hace Medicarte?

Flujo de **Sostenibilidad**
¿Qué valor generamos?

1 Ingreso e identificación de necesidades

Reducir incertidumbre, iniciar la ruta correcta desde el primer contacto.

Acción de valor

- Expansión geográfica
- Transformación digital
- Búsqueda activa y rutas diferenciales
- Articulación con clientes

Valor generado

- **243.819** personas atendidas + App Medicarte: Oficina virtual
- **21 IPS** en 18 ciudades
- **75%** mujeres; **72%** con 60 años o más
- **+22%** crecimiento programas

2 Navegación y acceso oportuno

Ser atendido a tiempo, sin barreras y con claridad sobre su ruta de cuidado diferencial.

Acción de valor

- Navegación de paciente
- Gestión autorizaciones y direccionamientos
- Oportunidad asistencial
- Gestión del riesgo clínico, psicosocial y farmacoterapéutico

Valor generado

- **Oportunidad:** especialistas **8** días - apoyo **4** días
- **MIPRES: 101.677** (**90%** éxito)
- **Atenciones: 328.604** (**86%** presenciales)
- **Aplicaciones: 417.268** (**47%** domiciliarias)
- **Dispensaciones: 877.210** (**31%** domiciliarias)

DIAGNÓSTICO Acceso sin barreras, **certeza desde el primer contacto**.



3 Valoración integral y definición del plan

Entender su enfermedad, su tratamiento y su rol: "ser co-equipo".

Acción de valor

- Objetivos y plan de vida
- Atención centrada en la persona
- Humanizarte
- Apoyo psicosocial y gestión de la adherencia

Valor generado

1.345 evaluaciones psico-sociales (situacionales y de entorno)

22.576 atención **psicología**
12.772 atención trabajo **social**

494.786 mensajes sobre **derechos y deberes**

4 Tratamiento y cuidado continuo

Adherencia y el autocuidado: Acceso sostenido, eliminación de barreras administrativas y seguimiento.

Acción de valor

- Pertinencia clínica y toma de decisiones
- Gestión proactiva adherencia
- Modelos basado evidencia
- Cadena suministro

Valor generado

92 %: adherencia global a medicamentos

100 %: Prescripciones con criterios de pertinencia

148: Productos (modelos, algoritmos y gestión del riesgo)

32: Laboratorios farmacéuticos y alianza con Cruz Verde

120.329: SKU en portafolio

ACTIVACIÓN Y CONTINUIDAD Comprender, adherirse y sostener el cuidado para una **vida con calidad**.



5 Resultados clínicos: “desenlaces que importan”

Lograr el mejor desenlace clínico posible con uso racional de recursos.

Acción de valor

- Gestión farmacotepéutica
- Optimización biológicos y uso biosimilares
- Seguimiento clínico
- Gestión conocimiento

Valor generado

- **81 %** control de enfermedad; <0,05 tasa de sangrado
- **78 %:** control de enfermedad en optimización
- **97 %:** eficacia y **93 %** seguridad en biosimilares
- **51.908** consultas de seguimiento farmacoterapéutico
- **1.752** productos de nuevo conocimiento

6 Experiencia y confianza

Trato digno, claridad, oportunidad, seguridad y resolución.

Acción de valor

- Programa Seguridad paciente y farmacovigilancia
- Escucha activa
- Educación para autocuidado y autogestión
- Programa Humanizarte

Valor generado

- **4.807 Eventos Adversos Medic.**; RAM 76% y FT 24%
- **0,04** incidentes y eventos adversos por 100 atenciones
- **4,71 Satisfacción** general
- **99 %** percepción atención humanizada
- **1.573** contenidos educativos; + 20% interacción redes sociales
- **10,7 PQRS** por cada 1.000 atenciones

7 Valor social y sostenibilidad

Productividad preservada, costos evitados y menor carga para familias y sistema.

Valor generado

- **75 %** calidad de vida **óptima**
- **AR: 82%** en objetivo terapéutico; **EM: 0,03** tasa de recaídas; **PS: 82%** PASI en objetivo; **VHC: 95%** curación; **THC: 0,03** tasa sangrado general y **0** en inhibidores.
- **34%:** ahorro con optimización de biológicos
- **42%** ahorro en costos con biosimilares
- **24** productos de investigación y científicos
- **47%** residuos aprovechados; 56.466 kg (Economía circular)
- **$ 64 mil millones** de pesos aprox. en valor social en THC y **$ 96 mil millones** en AR.

Acción de valor

- Resultados en salud, experiencia y eficiencia
- Decisiones con evidencia y sostenibilidad
- Atención basada en valor
- Conocimiento e investigación aplicada

Autonomía y vida plena

El viaje del paciente en Medicarte no termina en la entrega de medicamento; culmina cuando los datos clínicos y las encuestas de calidad de vida confirman que hemos devuelto a una persona con control de su salud y productiva a la sociedad, protegiendo financieramente al sistema de salud en el proceso.



Nuestro compromiso va más allá del tratamiento: **generamos valor que transforma vidas y construye futuro.**

“Medicarte es excelencia clínica con alma humana. Cuidamos a cada persona que atendemos, con precisión clínica y profunda comprensión del ser humano y de su entorno. Nos hacemos parte de su vida”

Carolina Hernández Pinillos

Gerente Regional Centro



Innovación y conocimiento

Nuestro compromiso social se articula con una planeación estratégica que integra investigación, gestión del conocimiento y transformación digital, permitiéndonos convertir el saber institucional en soluciones innovadoras y sostenibles para el sistema de salud. A partir de decisiones basadas en evidencia científica, brindamos una atención integral, humanizada y de alta calidad, generando valor para pacientes, familias y comunidades.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

- Comunidad

ODS priorizados

- 4 Educación de Calidad
- 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles
- 13 Acción por el clima

Objetivos estratégicos

- Fidelizar clientes
- Humanizarte

Temas materiales

- Gestión del conocimiento, innovación e investigación
- Compromiso ambiental

Posicionamiento y reputación GRI 3-3

Generación de valor sostenible

Nuestro posicionamiento se construye cuando los resultados son verificables. En 2025, estos reconocimientos ratifican la confianza del sistema y el impacto de nuestro modelo de atención

Reconocimientos a la excelencia técnica y humana

Nuestra gestión fue evaluada por entes externos, confirmando que **nuestro modelo de atención es un estándar de calidad** en Colombia:



Recertificación
Equipares

Sello Plata en
Equidad Laboral

Primera IPS en el país



Certificación INVIMA
Buenas Prácticas de Elaboración

Central de mezclas en
sede Cali



Reconocimiento Experiencia Exitosa en
Humanización con enfoque diferencial

Secretaría de salud de Caldas
a **sede Manizales**

Liderazgo en Gestión del Riesgo

14 Nominaciones
Cuenta de Alto Costo

Nos destacamos nuevamente en el escenario nacional posicionándonos como **una de las IPS con los mejores resultados en la gestión del riesgo clínico** del país.

Hepatitis C

1 — 1er Puesto **Medellín**

3 — 3er Puesto **Bogotá**

Artritis Reumatoide

Hasta 300 pacientes	1 — 1er Puesto **Tunja**	2 — 2do Puesto **Popayán**	4 — 4° Puesto **Bog. Chapinero**
300 a 1200 pacientes	5 — 5° Puesto: **Rionegro**		
Más de 1200 pacientes	4 — 4° Puesto: **Bogotá CIMA**		



Tecnología de la información

Innovación segura que genera valor

GRI 3-3

En Medicarte, la tecnología ha dejado de ser una herramienta de soporte para convertirse en el corazón estratégico de nuestra evolución. Durante 2025, entendimos que la verdadera transformación digital no consiste solo en automatizar procesos, sino en utilizar la innovación como un puente para humanizar la atención y blindar la confianza de nuestros pacientes.

Innovación digital para la salud:
Eficiencia, trazabilidad y experiencia

En 2025, la transformación digital se tradujo en resultados tangibles: más agilidad operativa, mejor trazabilidad clínica y administrativa, mayor seguridad de la información y experiencias más fluidas para el paciente, con eficiencia en el uso de recursos y soporte a la sostenibilidad del modelo.

	INICIATIVA	ÁMBITO DE IMPACTO	BENEFICIO PRINCIPAL
1	Módulo de **historia clínica para Hepatitis C**	Clínico	Control riguroso y excelencia en resultados.
2	Estandarización del acceso y monitoreo - **Mi Turno** (7 sedes)	Experiencia	Reducción de tiempos de espera y eficiencia en el servicio.
3	**MVP** Digitalización de atención domiciliaria	Ambiental Humano	Integridad de la información, cero papel y mayor tiempo con el paciente.
4	**Cygnus Digital** Fase 1	Administrativo	Auditoría ágil y trazabilidad financiera.
5	Implementación **RIPS**	Administrativo	Continuidad y estabilidad en la facturación institucional y en el reporte mensual.

Seguridad de la información:
Confianza que sostiene el cuidado

En el sector salud, la privacidad no es solo un requisito legal, es una promesa de cuidado. Durante 2025, en Medicarte robustecimos nuestra infraestructura digital para asegurar que la información de cada paciente, cliente y colaborador esté protegida bajo los más altos estándares globales de ciberseguridad.

	INICIATIVA	ENFOQUE TÉCNICO	BENEFICIO PRINCIPAL
1	**CyberArk** Fase 2	Control de identidades y acceso seguro	Auditoría integral y prevención de intrusiones en servidores.
2	**Veracode** Fase 2	Seguridad en código	Software libre de vulnerabilidades y desarrollo proactivo.
3	**Capacitaciones**	Cultura organizacional	Talento humano alineado con estándares éticos y de seguridad.

Estas iniciativas fortalecen un entorno digital confiable y resiliente, donde la información se gestiona con rigor para sostener el acceso, la continuidad del tratamiento y la transparencia del modelo de atención.

Infraestructura tecnológica:
Continuidad y escalabilidad para sostener el cuidado

La vanguardia tecnológica no es una meta estática, sino una condición necesaria para garantizar la continuidad del negocio y la seguridad de nuestra operación. En 2025, ejecutamos mejoras críticas en nuestra infraestructura, transformando los cables y servidores en estabilidad, eficiencia y escalabilidad para todas nuestras sedes.

COMPONENTE	HITO	VALOR GENERADO
1 Mantenimiento	890 equipos intervenidos	Rendimiento óptimo y vida útil extendida.
2 Seguridad física	23 sedes con biometría	Control de acceso y protección de activos.
3 Conectividad	Wi-Fi CIMA, infraestructura integral sede Bucaramanga y habilitación tecnológica operación Ecopetrol.	Agilidad en la gestión de información.
4 Soporte técnico	Red nacional de atención	Respuesta inmediata ante incidentes.

Estas mejoras consolidan una plataforma tecnológica más estable y segura, que respalda la operación clínica y administrativa, mejora la resiliencia institucional y protege la continuidad del cuidado.

Optimización de sistemas de información:
Interoperabilidad y continuidad

En un entorno donde los datos clínicos salvan vidas, la optimización de nuestras *plataformas core* ha sido prioritaria para garantizar que la información fluya con la misma agilidad que nuestra atención. Durante 2025, consolidamos sistemas de información más inteligentes, interconectados y, sobre todo, altamente confiables.

PILAR DE OPTIMIZACIÓN	HITO LOGRADO	BENEFICIO ESTRATÉGICO
1 **Interoperabilidad** (SURA)	Automatización de notificaciones	Agilidad en la entrega de pendientes y transparencia.
2 **Disponibilidad**	**99,5 %** de tiempo en línea	Garantía de continuidad asistencial y administrativa.
3 **Flujo de información**	Conectividad estratégica	Reducción de la fragmentación en el ciclo del paciente.

La optimización de nuestros sistemas de información no es solo una mejora técnica; es la garantía de que el flujo de datos nunca sea un obstáculo para el flujo de la salud. En 2025, conectamos procesos para liberar el potencial de nuestro equipo humano.

Hoja de ruta 2026

Evolución digital

Seguiremos liderando iniciativas disruptivas que no solo optimicen procesos, sino que posicionen a Medicarte como el referente indiscutible de salud de vanguardia en Colombia.

La meta es que nuestra tecnología sea tan avanzada que resulte invisible para el paciente, permitiendo una conexión humana sin fricciones.

Resiliencia y seguridad

En un ecosistema digital cada vez más complejo, profundizaremos en la protección de nuestros activos digitales.

La robustez de nuestra infraestructura será el cimiento de un entorno de confianza absoluta para pacientes, aseguradores y equipo de trabajo.

Calidad humana y tecnológica

La innovación en Medicarte siempre tiene nombre y apellido.

Seguiremos integrando soluciones tecnológicas con un propósito transparente: mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes, asegurando que cada bit de información contribuya a un día más de bienestar.

Para nosotros, la tecnología no es un fin en sí mismo,
sino el medio que nos permite estar presentes, de ***forma segura y eficiente****, en cada paso del viaje de nuestros pacientes.*

Planeación y proyectos

Arquitectura del cuidado y el futuro

GRI 3-3

Valor que generamos

En Medicarte convertimos la estrategia en resultados: fortalecemos la calidad y humanización de la atención, mejoramos la eficiencia operativa y ampliamos capacidades para que el paciente reciba un servicio oportuno, seguro y coherente en todas nuestras sedes.



¿Qué impulsamos en 2025?

Lideramos iniciativas que transformaron la operación y nos consolidaron como una organización innovadora y orientada a la excelencia, enfocada en optimizar procesos sin perder lo esencial: la **cercanía con cada paciente y su familia.**

¿Cómo se refleja en la experiencia?

Cada proyecto se diseñó para reducir fricciones, mejorar tiempos, fortalecer la continuidad del cuidado y generar un **impacto positivo y sostenible en la vida** de las personas bajo nuestro cuidado.

Iniciativas de transformación digital:

Estabilizar para crear valor

En 2025 priorizamos una transformación digital con enfoque práctico: aplicativos más estables, procesos más ágiles y mejor trazabilidad, para sostener la continuidad del cuidado y eficiencia operativa.

¿En qué nos enfocamos?

Concentramos los esfuerzos en una etapa de estabilización, optimización y mejora continua de las plataformas existentes, fortaleciendo el desempeño y alineación con las necesidades operativas y estratégicas.

Optimización de la ATENCIÓN DOMICILIARIA

Dentro de nuestra hoja de ruta tecnológica, el proyecto de Atención Domiciliaria destaca como un hito de transformación que lleva la clínica directamente al hogar del paciente, eliminando las barreras del entorno tradicional.

Alcance:
Implementación en las sedes estratégicas de Medellín y Bogotá.

Hardware:
Despliegue de dispositivos móviles tipo Tablet para el equipo de enfermería.

Innovación:
Integración de un módulo de Historia Clínica Digital con capacidad de Firma Digital para consentimientos informados.

Valor que generamos: Eficiencia clínica, sostenibilidad y trazabilidad y seguridad documental

Experiencia al usuario:
Cercanía que se mide

En Medicarte, entendemos que la experiencia del usuario es el reflejo directo de nuestra promesa ***"Cerca Siempre"***. Durante 2025, transformamos la atención al cliente en una estrategia de generación de valor, migrando de un modelo reactivo a uno proactivo, humanizado, ágil y profundamente inclusivo.

¿Qué fortalecimos?

Licitación del servicio de call center:
Incorporamos criterios de valor agregado para fortalecer la experiencia del paciente y acelerar la transformación digital del servicio.

Ruta hacia autogestión:
Avanzamos hacia la gestión de citas mediante asistentes virtuales y canales apoyados en tecnología para mejorar eficiencia operativa y autonomía del paciente.

Eficiencia en la COMUNICACIÓN

Nuestra gestión de canales no solo busca volumen, sino efectividad. ***Cada llamada contestada es una barrera de acceso derribada.***

214.540 Llamadas entrantes	**94% de atención** efectiva y **79% nivel de servicio**, garantizando respuesta oportuna
348.427 Llamadas salientes	**+9% de crecimiento**, vital para la confirmación de citas y reducción del ausentismo
35.509 WhatsApp	**+1% crecimiento** sostenido para una comunicación ágil y asincrónica
88% Efectividad global	**Alta precisión** en el contacto proactivo con cada paciente

Inclusión y humanización

El valor en salud también se mide por la capacidad de **adaptar el servicio a las necesidades reales** de la población.

Caracterización de discapacidad:

Identificamos y caracterizamos a **1.600 pacientes** con discapacidades temporales o permanentes. Esto nos permite diseñar rutas de acceso inclusivas y programaciones de atención que facilitan su llegada y estancia en nuestras sedes.

Cercanía digital:

Lanzamos el programa de fidelización con tarjetas virtuales de temporada, reforzando el vínculo emocional y humano con nuestros usuarios.

Precisión de contacto:

Actualizamos más de **3.400 datos básicos**, asegurando que nuestra comunicación sea eficaz y que la información clínica llegue siempre a su destino.

Autogestión digital:

implementamos estrategias como **Chatbot e IVR** consultivo, promoviendo autonomía y agilidad para nuestros pacientes



En 2025 avanzamos hacia una experiencia más humana y digital: canales más efectivos, pacientes más autónomos y una atención más inclusiva, que fortalece la continuidad del cuidado y la confianza.

Visión 2026

*El valor de **estar cerca siempre***

En 2026 profundizaremos un modelo que combine cercanía y eficiencia: interacciones más simples para el paciente, sedes más seguras y confiables, y procesos más ágiles que sostengan la continuidad del cuidado y la sostenibilidad del negocio.

Inteligencia al servicio de cada paciente: evolución digital

Infraestructura como garantía de seguridad

Eficiencia operativa para la sostenibilidad

*Nuestro compromiso es claro: **más cercanía, más confianza, más bienestar.***

“En Medicarte convertimos el conocimiento y la evidencia en cuidado humanizado que genera valor, bienestar y transforma la vida de nuestra población”

Natalia Duque Zapata
Subdirectora Gestión del Conocimiento



Gestión del conocimiento en salud

Ciencia aplicada que crea valor

GRI 3-3

Valor que generamos

La gestión del conocimiento convierte la evidencia en mejores decisiones: más oportunidad, precisión y calidad en la atención, fortaleciendo resultados en salud, eficiencia y confianza para nuestros grupos de interés.



¿Qué es para Medicarte?

La **Unidad de Gestión del Conocimiento** se consolida como un pilar estratégico para generar, preservar y aplicar conocimiento en salud, asegurando que cada decisión se tome con rigor técnico y enfoque humano, en beneficio de pacientes, familias, colaboradores/as, proveedores y comunidad.

¿Cómo lo hacemos?

Nuestro modelo está centrado en las personas y promueve una cultura de aprendizaje, investigación e innovación que sostiene la sostenibilidad del cuidado. Para ello, operamos un proceso integral que incluye:

IDENTIFICACIÓN Y ADQUISICIÓN

Capturamos las mejores prácticas y la evidencia científica más reciente.

CREACIÓN Y TRANSFORMACIÓN

Adaptamos el conocimiento global a la realidad local de nuestros pacientes y sedes.

APLICACIÓN Y TRANSFERENCIA

Aseguramos que el saber llegue al proceso de atención, mejorando la seguridad y la efectividad de cada tratamiento.

Nuestro impacto

Consolidamos el conocimiento como una herramienta práctica para transformar la atención: decisiones mejor informadas, modelos más efectivos y valor compartido con la comunidad.

PACIENTES Y FAMILIAS

Empoderamiento a través de información clara para la autogestión de su salud.

NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

Fomento de una cultura de aprendizaje continuo que garantiza la vanguardia asistencial.

COMUNIDAD Y SECTOR SALUD

Generación de evidencia que contribuye a la transformación y sostenibilidad del sistema.

Modelo de Gestión del Conocimiento en Salud



A través de este modelo, fomentamos la investigación y la innovación como herramientas de desarrollo. No solo buscamos ser una IPS que presta servicios, sino un referente de pensamiento en salud que comparte valor con la sociedad.

Cultura

Objetivo de valor

Fomentar el aprendizaje como motor de mejora continua.

Investigación

Objetivo de valor

Generar evidencia que valide la efectividad de nuestras intervenciones.

Sostenibilidad

Objetivo de valor

Optimizar procesos basados en conocimiento para reducir el desperdicio y el error.

Líneas estratégicas:

El ecosistema de generación de valor

Estas cinco líneas estratégicas representan nuestra hoja de ruta para asegurar que el saber institucional se traduzca en una ventaja competitiva y social.

1

Línea
Modelos de atención

2

Línea
Información técnica

3

Línea
Resultados en salud

4

Línea
Educación y comunicación en salud

5

Línea
Investigación e innovación

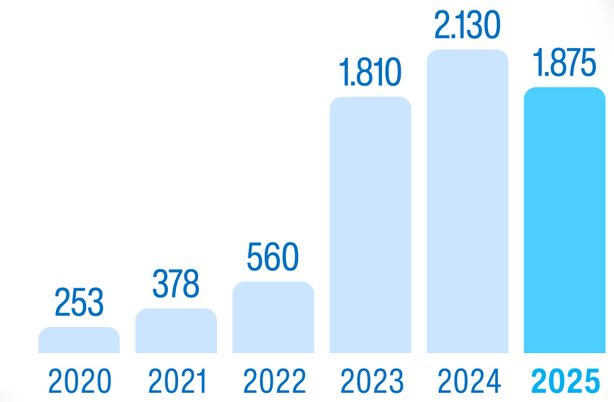
Nuestros resultados en 2025

En 2025 registramos **1.875 productos de nuevo conocimiento**. Aunque se observa una disminución frente a 2024 del 12%, esta variación se explica principalmente por una menor producción de material infográfico.

Priorizamos la pertinencia y la aplicabilidad del conocimiento sobre la cantidad de piezas.

Orientamos la producción hacia contenidos y herramientas con mayor capacidad de soportar decisiones, fortalecer modelos de atención y aportar a resultados en salud.

Productos de nuevo conocimiento



1.875
Productos en 2025



*El conocimiento solo adquiere su verdadero valor cuando **se comparte y se aplica** para mejorar la vida de los demás. En Medicarte, investigamos para innovar y aprendemos para cuidar mejor.*

1 Línea Modelos de atención

Diseñamos y fortalecemos **modelos centrados en la persona, basados en evidencia, orientados a resultados y en la gestión del riesgo** en salud.



Aporte de valor

Garantiza que cada paciente reciba una atención homogénea y de alta calidad, independientemente de la sede, reduciendo la variabilidad clínica y optimizando el uso de recursos.

Nuestra **hoja de ruta** se define en:

Revisión de la literatura → Diseño del modelo → Estructuración de los puntos clave → Validación → Implementación

*Medicina basada en la **evidencia** y en el **valor***

Durante el 2025 logramos

105 Productos

Modelos integrales + Algorítmos Gestión del Riesgo + Farmacocinética

2 Línea Información técnica

Proveemos **soporte técnico para decisiones** seguras, trazables y oportunas en la gestión clínica y farmacéutica. Adicionalmente, generamos **informes de alto impacto** que permiten evidenciar el desempeño de la organización en gestión, sostenibilidad e innovación.



Aporte de valor

Convierte el dato en información estratégica. Una información técnica sólida es el cimiento de la seguridad del paciente y la transparencia ante los entes reguladores.

Durante el 2025 alcanzamos

50 Productos

Vías clínicas y protocolos + Tamización y adopción Guías de Práctica Clínica + Pasaporte para pacientes + Memoria de Gestión y Sostenibilidad

*En Medicarte, **la información técnica es la brújula que guía nuestra excelencia**. Al unir la ciencia con la experiencia, garantizamos que la seguridad del paciente sea siempre un resultado predecible y no una coincidencia.*

3 Línea Resultados en salud

Medimos, analizamos y aprendemos de los desenlaces por medio del **análisis avanzado de datos y de alto valor** para mejorar continuamente y sostener la generación de valor. A través del ranking de gestión del riesgo en salud, consolidamos indicadores clave de los programas, promoviendo una gestión transparente y el mejoramiento entre sedes.

En el transcurso del año 2025:

97 Productos

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

Aporte de valor

Es el eje del modelo de salud basada en valor, desde donde impulsamos decisiones basadas en evidencia para ofrecer una atención proactiva y de alta calidad, impactando positivamente la seguridad y el bienestar de los pacientes y demostrando que la inversión en salud se traduce en más años de vida y productividad para la sociedad.

En Medicarte, los datos tienen rostro humano.

Medir resultados en salud es la forma más honesta de demostrar que nuestra inversión no es un gasto, sino una siembra de bienestar y productividad para el país.



4 Línea Educación y Comunicación en Salud

Transformamos el conocimiento en herramientas educativas y de comunicación que empoderan a pacientes, cuidadores y familias, fortaleciendo la autogestión de su condición de salud y promoviendo una mayor adherencia a los tratamientos.



Aporte de valor

La educación es el motor de la adherencia. Un paciente informado es un paciente autónomo, capaz de gestionar su propio autocuidado y reducir complicaciones evitables.

Logramos en 2025:

- **25 Magazines** — Profundización técnica para pacientes y cuidadores
- **209 Stands y Grupos de apoyo** — Fortalecimiento del tejido social y apoyo emocional
- **79 Videos** — Contenido dinámico para la comprensión de patologías complejas
- **1.344 Infografías** — Claridad visual para estilos de vida saludables, guías de tratamiento y autocuidado
- **11 Pódcast** — Educación accesible en cualquier momento y lugar

***En Medicarte, educar es cuidar**. Al entregar herramientas de conocimiento, no solo entregamos información; entregamos libertad y seguridad para que nuestros pacientes vivan plenamente.*

Impacto de las estrategias presenciales 2025

Educación que ***transforma***

STANDS

Aprendió algo nuevo

61 %

Satisfacción

99 %

GRUPOS DE APOYO

Aprendió algo nuevo

99 %

Satisfacción

100 %















Nuestro portafolio de educación

Nuestros programas están estructurados para empoderar al paciente, cuidadores y familiares en el manejo de su patología, reduciendo la incertidumbre y mejorando la calidad de vida.

Trastornos Hereditarios Coagulación	Educación enfocada en la prevención de sangrados y la autoaplicación segura.
Enfermedades reumáticas	Enfocada en la preservación de la movilidad y el manejo del dolor crónico.
Enfermedades de la piel	Estrategias para el cuidado integral y la mejora de la autoestima y calidad de vida.
Enfermedades desmielinizantes	Soporte educativo para la gestión de síntomas y la optimización de la capacidad funcional.
Hepatitis C	Orientación hacia la curación y la prevención de la transmisión.
Enfermedades huérfanas	Acompañamiento especializado en condiciones de baja prevalencia y alta complejidad diagnóstica.
Cuidando a cuidadores	Un pilar de valor social que reconoce y apoya el rol vital de la familia en el proceso de recuperación.
Cápsulas informativas	Contenido ágil y pedagógico para una actualización constante sobre salud y bienestar.

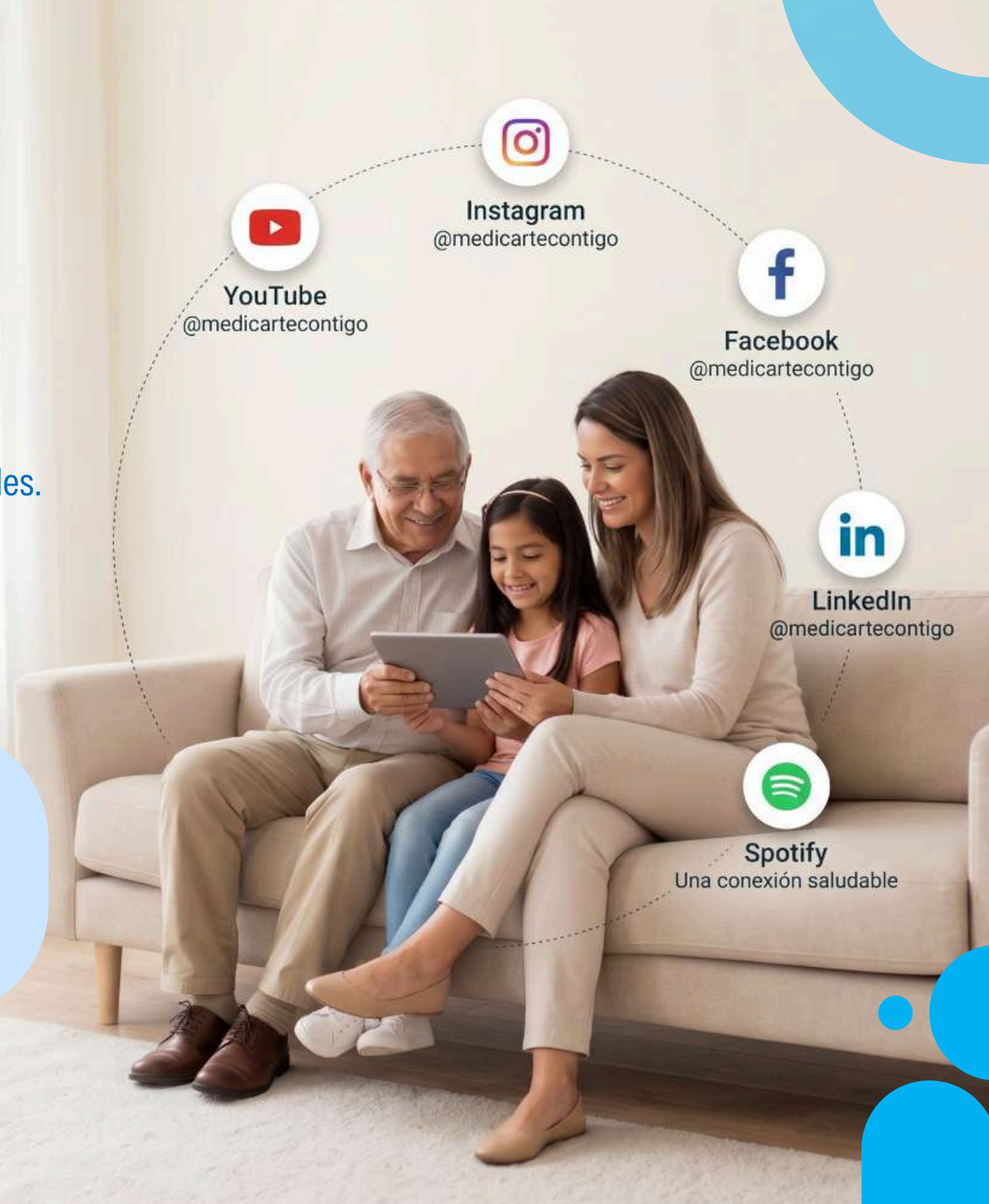
La educación virtual amplía el acceso al conocimiento y fortalece la autogestión: pacientes y cuidadores más informados toman mejores decisiones, sostienen la adherencia y enfrentan su condición con mayor confianza.

Nuestra Comunidad

Bienestar que se comparte

En Medicarte, el concepto de salud trasciende las paredes de nuestras sedes. Durante 2025, nos consolidamos como un motor de bienestar colectivo, fomentando una cultura de cuidado que abraza no solo al paciente, sino también a sus cuidadores, familias y a la comunidad en general.

Nuestra estrategia se fundamenta en la filosofía Humanizarte, *donde la evidencia científica se traduce en un lenguaje cercano, transformando la información técnica en hábitos de vida que salvan vidas.*



Ecosistema digital

@medicartecontigo

Nuestra comunidad no tiene fronteras. A través de nuestras redes sociales, construimos un espacio de encuentro, aprendizaje y empoderamiento.
No se trata solo de publicar contenido, sino de democratizar el acceso a la salud especializada.

Canales activos:

- YouTube
- Instagram
- Facebook
- LinkedIn
- Spotify

Propósito:
Ofrecer información veraz frente a la desinformación digital, permitiendo que nuestra comunidad tome decisiones basadas en ciencia y bienestar.

Impacto social:
Al estar presentes en las plataformas que nuestros usuarios usan a diario, logramos que la salud sea sostenible y accesible, integrando el autocuidado en la rutina cotidiana.

	YouTube @medicartecontigo	Instagram @medicartecontigo	Facebook @medicartecontigo	LinkedIn @medicartecontigo	Spotify Una conexión saludable
Seguidores	10.690 ↑ 7% (9.944 en 2024)	4.693 ↑50% (3.111 en 2024)	11.799 ↑260% (3.269 en 2024)	4.300 ↑ 78% (2.411 en 2024)	94 ↑ 108% (45 en 2024)
Alcance (cuentas alcanzadas)	272.951	1.081.614	6.883.164	59.964	568
Tasa Crecimiento (crecimiento audiencia)	7%	41%	69%	47%	53%
Tasa Fidelización (interacciones vs seguidores)	53%	239%	305%	274%	217%
Tasa Viralidad (interacciones vs alcance)	2%	1%	1%	20%	36%
Otros (cuentas alcanzadas)	10.808 horas		8.147 Me gusta		463 reproducciones

En 2025, nuestras acciones de comunicación se enfocaron en ***promover cambios positivos*** *a nivel individual y colectivo, alineados con nuestros valores corporativos.*



El valor de educar con propósito

Cada una de estas acciones digitales refleja nuestro compromiso con la generación de bienestar.

Escalabilidad:
Llegar a pacientes en zonas remotas con la misma calidad educativa que en las grandes sedes.

Continuidad:
Ofrecer recursos que el paciente puede consultar en su momento de necesidad, fortaleciendo su autonomía.

Eficiencia social:
Reducir la incertidumbre y el estrés asociado a la enfermedad mediante información veraz y accesible.

Durante el año 2025 logramos:

100%
Satisfacción de pacientes, cuidadores y familiares en **actividades virtuales**

100%
Cumplimiento de planeación de actividades virtuales y presenciales

95%
Aprendieron algo nuevo en las actividades virtuales

5 Línea Investigación e innovación

Impulsamos **estudios clínicos y evaluativos aplicados** que responden a necesidades reales, generan evidencia útil y promueven soluciones escalables y sostenibles.



Aporte de valor

Asegura la sostenibilidad a largo plazo. A través de la investigación e innovación, no solo aplicamos el conocimiento existente, sino que creamos nuevo conocimiento que posiciona a la organización como un referente científico nacional e internacional.

Total de investigaciones en 2025

74 Productos

50 Revisiones de la literatura + **22** Investigaciones propias + **2** Investigaciones externas colaborativas

La calidad de nuestra producción científica está respaldada por un proceso de supervisión riguroso. Cada proyecto es sometido a la evaluación del Comité de Investigaciones en Salud, asegurando que la innovación nunca comprometa la integridad.

10 Estudios

Proyectos de investigación evaluados por el comité de investigación en el año 2025

Nuestro enfoque abarca el ciclo completo del conocimiento:

Desde la planificación y ejecución de estudios hasta la integración inmediata de sus resultados en la práctica clínica diaria.



Decisiones basadas en evidencia

Garantizamos que cada protocolo asistencial esté respaldado por hallazgos científicos vigentes y validados.



Excelencia metodológica

Contamos con un equipo especializado que vela por el cumplimiento de los más altos estándares éticos y normativos, asegurando que nuestra producción científica sea íntegra y de calidad global.



Integración clínica

Lo que hoy es un hallazgo en un estudio, mañana es una mejora en el manejo de nuestros pacientes.

El Grupo de Investigación Medicarte (GIM) concentra sus esfuerzos en áreas donde la innovación puede marcar una diferencia crítica en la vida del paciente y en la sostenibilidad del sistema.

Líneas de profundización clave:



Enfermedades autoinmunes e inflamatorias



Alteraciones hematológicas



Gestión farmacoterapéutica

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

Reconocimiento a la excelencia científica y al valor aplicado: Hitos 2025

Nuestra labor investigativa trascendió las fronteras, obteniendo reconocimientos en los escenarios académicos más prestigiosos a nivel nacional e internacional.



2do Puesto

en el **Congreso Colombiano de Atención Farmacéutica 2025**, realizado en Medellín, Colombia, con la ponencia oral:

Persistencia en la estrategia de optimización de terapia en pacientes con enfermedades autoinmunes sistémicas

Aporte de valor en EFICIENCIA:

Demuestra que la optimización terapéutica sostenida mantiene la eficacia clínica **optimizando el uso de recursos**.

3er Puesto

en el **Congreso Latinoamericano de Dermatología - RADLA 2025**, realizado en Punta del Este, Uruguay, con la ponencia oral:

Uso de metotrexato oral y subcutáneo en pacientes con psoriasis en un centro especializado de Colombia: estudio de vida real

Aporte de valor en PERTINENCIA:

Resultados de evidencia de vida real para **mejorar los resultados clínicos** y la personalización del tratamiento.

Top 5%

mejores investigaciones en el **ISPOR Europe 2025**, realizado en Glasgow, Escocia, con el poster:

Comportamiento de precios del adalimumab de referencia tras la entrada de biosimilares: evidencia del mercado colombiano

Aporte de valor en SOSTENIBILIDAD:

Genera evidencia económica clave para políticas de acceso y la **adopción informada de biosimilares.**

El aporte de valor:
Más que datos, respuestas



La investigación en Medicarte genera un **retorno social y científico incalculable**:

Posicionamiento internacional

Al generar conocimiento de alto impacto, nos proyectamos como una organización de vanguardia ante la comunidad científica global.

Seguridad del paciente

La innovación nos permite identificar de manera proactiva nuevas formas de mitigar riesgos y optimizar la recuperación.

Sostenibilidad del sistema

Investigar nos permite encontrar la vía más costo-efectiva para el tratamiento de enfermedades de alta complejidad, asegurando que los recursos del sistema se utilicen donde generan mayor bienestar.

Innovación y desarrollo:

Experiencias que mejoran el cuidado

Innovamos para que la atención sea más clara, más cercana y más efectiva. Al fortalecer capacidades, productos y procesos, elevamos la calidad del servicio y sostenemos un modelo que crea bienestar para pacientes, cuidadores y comunidad.



¿Cómo lo hacemos?

Contenido de alto valor que traduzca evidencia en acciones concretas.

Experiencias memorables que fortalezcan confianza, adherencia y participación.

Innovación en productos, servicios y procesos para mejorar calidad y sostenibilidad en un entorno cambiante.

En Medicarte, la investigación y la innovación no son actividades aisladas, sino los pilares estratégicos que alimentan nuestra excelencia clínica.

No solo aplicamos el conocimiento; lo generamos.

Nuestras publicaciones
durante el año 2025



Factsheet en VIH

Una publicación especializada enfocada en entregar información técnica, precisa y de alto valor sobre esta condición.



Revista Medicarte Contigo
Edición Bienestar

Una edición dedicada a promover la salud integral y el equilibrio en la vida de nuestros pacientes y comunidad.

Impacto: 98%

Tasa de visualización alcanzada por ambos productos, lo que confirma la relevancia del contenido y la eficacia de nuestros canales de difusión.

Los 4 pilares del mañana:
Retos 2026

Buscamos convertir el conocimiento en una herramienta de precisión que aporte a la sostenibilidad del sistema y el bienestar integral. Nuestros compromisos estratégicos se centrarán en **cuatro ejes transformadores**:

01
Analítica de datos y vigilancia tecnológica



02
Consolidación del impacto científico



03
Cultura de difusión e interdisciplinariedad



04
Bienestar integral y educación virtual



*“Medicarte es **empatía**, porque comprendemos verdaderamente, las necesidades en salud de cada paciente, y hacemos todo lo que está en nuestras manos para lograr su recuperación”*

María Fernanda Daza Robles

Gerente Regional Occidente



Comunidad

Nuestro compromiso social nos impulsa a generar valor más allá de la atención clínica. Este compromiso se materializa en experiencias memorables que fortalecen el tejido social y promueven la corresponsabilidad en el cuidado, construyendo impactos positivos y sostenibles en los territorios donde operamos.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

Comunidad

ODS priorizados

4 Educación de Calidad

11 Ciudades y Comunidades Sostenibles

13 Acción por el clima

Objetivos estratégicos

Fidelizar clientes

Humanizarte

Temas materiales

Gestión del conocimiento, innovación e investigación

Compromiso ambiental

Experiencias exitosas y memorables:

Bienestar que se siente y se mide

GRI 3-3

En Medicarte, buscamos transformar la atención en un proceso humano, cercano y significativo. Nos enfocamos en generar experiencias valiosas que impacten positivamente a nuestros grupos de interés, entendiendo que cada contacto es una oportunidad para fortalecer la confianza y el bienestar.

Experiencias nacionales

Ruta de atención en enfermedades huérfanas y raras:

Inclusión que crea acceso

En enfermedades huérfanas y raras, el valor se mide en acceso oportuno, continuidad del cuidado y reducción de barreras para pacientes y cuidadores. Esta ruta fortalece la corresponsabilidad del sistema y mejora la experiencia de quienes viven condiciones de alta complejidad.

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.

El valor de la articulación en 2025:

Este proyecto no solo representa una mejora operativa; es un avance en el valor social y la equidad. Al actuar juntos, el sector público y privado, logramos que la atención deje de ser un camino fragmentado para convertirse en una ruta fluida, donde la continuidad del tratamiento es la prioridad absoluta.

Cuando el sistema se articula, el paciente avanza: esta ruta impulsa un modelo de inclusión que reduce fricciones, mejora el acceso y sostiene la continuidad del cuidado en el tiempo.



Medicarte Contigo:
Una conexión saludable

En Medicarte, educar también es cuidar. A través de contenidos cercanos y basados en evidencia, fortalecemos la autogestión, la adherencia y la confianza de pacientes, cuidadores y familias. Por eso, creamos iniciativas que van más allá de la consulta y acompañan a la comunidad en su día a día.

Revista Medicarte Contigo

Una herramienta digital disponible en nuestro sitio web con artículos sobre patologías, tratamientos y recomendaciones de autocuidado.

- **Contenido especializado:** ofrece artículos profundos sobre diversas patologías y avances médicos.
- **Empoderamiento:** brinda consejos prácticos de autocuidado y recomendaciones útiles para la vida diaria.
- **Propósito:** refuerza nuestro compromiso con la difusión de información veraz, permitiendo que los pacientes y sus familias tomen decisiones informadas y seguras.



Medicarte Contigo: *Una conexión saludable*

Podcast: Una conexión saludable

Un espacio en plataformas como Spotify y YouTube donde profesionales abordan temas clave para el bienestar físico y mental.

- **Voz de expertos:** profesionales de la salud abordan temas de bienestar físico y mental con un lenguaje cercano.
- **Accesibilidad:** permite que el contenido de calidad llegue a más personas en cualquier momento y lugar.
- **Impacto:** ofrece respuestas a inquietudes comunes y consejos prácticos que fortalecen nuestra relación con la comunidad.



Porque en Medicarte creemos en una atención que trasciende lo clínico: *construimos confianza, acompañamos con propósito y dejamos herramientas reales para vivir mejor.*

Nuestros logros

4 Temporadas del pódcast

23 Episodios

4 Publicaciones de la revista

Innovación digital al servicio de nuestros pacientes:

App Medicarte

La App Medicarte acerca el cuidado a la vida diaria: **facilita el acceso, mejora la comunicación y fortalece la continuidad del tratamiento.** Su propósito es simple y potente: que cada paciente y su familia tengan **más control, más claridad y más acompañamiento.**

¿Para qué sirve?

- Acceso más fácil a servicios e información.
- Autogestión para reducir barreras y tiempos.
- Continuidad terapéutica con herramientas que apoyan la adherencia.

Funcionalidades que transforman la experiencia:

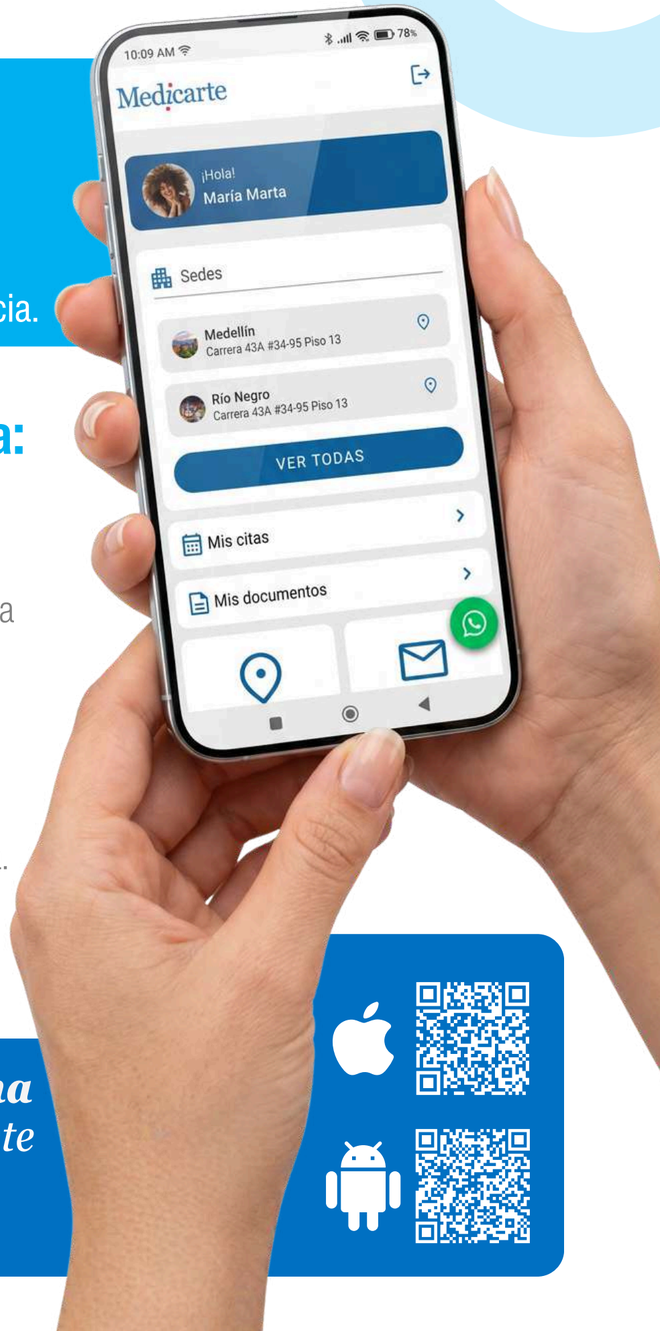
Programación de citas médicas: agendar y gestionar citas con especialistas de forma sencilla, según necesidad y disponibilidad.

Actualización de información personal: mantener datos al día para una comunicación más efectiva y registros más confiables.

Solicitud de servicios a domicilio: mayor comodidad y accesibilidad, especialmente en pacientes con movilidad reducida.

Visualización de tratamientos y medicamentos asignados: control del plan terapéutico para fortalecer seguimiento y adherencia.

Recordatorio de toma de medicamentos: alertas configurables que ayudan a sostener la adherencia y mejorar resultados.



Con la App Medicarte, avanzamos hacia una atención más cercana y conectada: *el paciente participa más, se organiza mejor y sostiene su tratamiento con mayor autonomía.*

Experiencias regionales

Hábitos de vida saludable:
Regional Centro

Promover hábitos saludables en entornos educativos fortalece el autocuidado y previene riesgos antes de que se conviertan en enfermedad. Esta jornada aportó valor social al crear capacidades en la comunidad, fomentar decisiones informadas y acercar la salud a la vida cotidiana.

¿Qué hicimos?

Participamos en la actividad de **Hábitos de Vida Saludable**, desarrollada en la Institución Educativa Canavita, en el marco de una iniciativa promovida por FEMSA. Medicarte contribuyó con un equipo multidisciplinario conformado por Trabajo Social, Químico Farmacéutico, Fisioterapia y Nutrición, desarrollando una intervención integral y participativa orientada a la promoción del bienestar y la prevención en la comunidad educativa.





Nuestros resultados e impacto:

Esta actividad permitió consolidar el rol de Medicarte como un actor comprometido con la prevención y la salud comunitaria.

- **Fortalecimiento del conocimiento:** los participantes adquirieron capacidades críticas para la gestión de su propia salud y la prevención de enfermedades.
- **Visibilidad del talento:** se destacó el valor estratégico y el rol social de nuestro equipo multidisciplinario.
- **Responsabilidad social:** el impacto positivo reforzó la percepción de Medicarte como una institución líder en compromiso comunitario y bienestar integral.

Experiencias regionales

Banco de fórmulas:

Menos barreras, más continuidad del tratamiento

Regional Antioquia

El Banco de Fórmulas reduce fricción administrativa para proteger lo esencial: **acceso oportuno y continuidad terapéutica.** Al centralizar la información prescrita, aceleramos autorizaciones, evitamos reprocesos y disminuimos el riesgo de interrupciones en tratamientos.

¿Cómo lo hacemos?

Creamos un repositorio donde se almacenan formulaciones realizadas por prescriptores externos o por usuarios con modelo de atención básico, disponible para equipos de gestión, enfermería y farmacia.

¿Por qué lo hacemos?

- Agilizar autorización de medicamentos y mejorar acceso oportuno.
- Optimizar la gestión administrativa y reducir reprocesos.
- Fortalecer adherencia terapéutica al evitar interrupciones.
- Reducir consumo de papel y mejorar trazabilidad.
- Mejorar comunicación y soporte con aseguradores y prescriptores aliados.

Resultados: Impacto en la salud y la operación

- **Gestión centralizada:** la disponibilidad de información en tiempo real ha permitido una trazabilidad clara, disminuyendo los reprocesos y organizando la gestión asistencial.
- **Continuidad del tratamiento:** al reducir las demoras administrativas, se evitan interrupciones en la toma de medicamentos, un factor crítico para el éxito clínico en patologías complejas.
- **Optimización de tiempos:** los equipos de farmacia y enfermería cuentan ahora con procesos más cortos y eficientes, permitiendo dedicar más tiempo a la atención directa del paciente.

Experiencias regionales

Co-creando conocimiento a través de la educación creativa

Regional Occidente

Cuando la educación se vive en el día a día, el paciente no solo entiende: participa, se empodera y sostiene mejor su tratamiento. En **Ibagué**, la educación creativa fortaleció la experiencia en sede y elevó la satisfacción del paciente a un nivel de excelencia.

¿Cómo lo hacemos?

El corazón de este programa radica en la rotación del liderazgo educativo, lo que asegura una diversidad de enfoques y una conexión humana genuina:

- **Liderazgo compartido:** cada mes, un colaborador diferente de la sede asume la responsabilidad de diseñar y ejecutar la actividad educativa.
- **Creatividad aplicada:** el responsable elabora herramientas didácticas creativas que integran al paciente de forma activa, rompiendo con los modelos tradicionales de educación pasiva.
- **Personalización:** la educación se adapta al contexto de la sede, haciendo que el paciente se sienta escuchado y guiado de manera única.

Nuestros resultados e impacto:

Este enfoque participativo ha generado un impacto profundo en la cultura de la sede y en los indicadores de calidad:

- **Atención del paciente:** pacientes siempre atentos y motivados a participar en las dinámicas.
- **Apropiación del saber:** respuestas proactivas en evaluaciones verbales de conocimiento.
- **Satisfacción del usuario: puntaje de 5.0**, el máximo nivel de excelencia percibida en la sede.
- **Vínculo humano:** fortalecimiento del compromiso del personal con el bienestar del paciente.

*Esta iniciativa demuestra que **la innovación social no siempre requiere grandes inversiones** tecnológicas, sino un alto grado de compromiso humano.*

En Medicarte creemos que el cuidado en salud tiene el poder de transformar comunidades. Comprometidos con el propósito de FEMSA, compartimos la convicción de que la salud es un habilitador fundamental del desarrollo. Por ello, contribuimos a esta meta mediante iniciativas que fortalecen capacidades locales, promueven hábitos saludables, amplían el acceso a la atención y fomentan la corresponsabilidad en el cuidado de la salud y el bienestar de las personas.



Meta FEMSA al 2030:

20 millones de personas beneficiadas por nuestras iniciativas de apoyo a las comunidades.

Comunidad

Comunidad:

Construir bienestar que trasciende

GRI 3-3

Entendemos la salud como un compromiso integral: generar bienestar también es fortalecer el tejido social, ampliar capacidades de autocuidado y acercar oportunidades a quienes enfrentan mayores barreras.

En 2025, fortalecimos nuestra alianza con Cruz Verde y FEMSA para desplegar acciones de voluntariado y responsabilidad social orientadas a comunidades vulnerables.

¿Cómo lo materializamos?



Promoción de acceso a la salud mediante jornadas y espacios comunitarios.



Formación y capacitación para fortalecer autocuidado y bienestar.



Atención integral a través de jornadas de salud y acompañamiento.



Donaciones de medicamentos e insumos esenciales como apoyo directo a necesidades prioritarias.

*Cada acción reafirma nuestra convicción: **crear valor en salud** también significa estar presentes en el territorio, cuidar con cercanía y contribuir a un bienestar sostenible para quienes más lo necesitan.*

Huerta Guerreros y Guerreras:

Sembrando seguridad alimentaria

Valor que generamos

Acompañamos iniciativas que fortalecen el bienestar desde la raíz: seguridad alimentaria, autocuidado y salud comunitaria, integrando educación y prevención para crear capacidades sostenibles en el territorio.

¿Qué hicimos?

Unimos esfuerzos con Cruz Verde, Micetectura y la Huerta Guerreros y Guerreras en Suba Bilbao, Bogotá, una iniciativa orientada a promover la seguridad alimentaria mediante alimentos orgánicos y locales.

Realizamos un taller de nutrición especializado y una jornada de toma de signos vitales. Este espacio fue fundamental para sensibilizar a los asistentes sobre la relación entre el consumo de alimentos orgánicos y la prevención de enfermedades crónicas.





175
Personas **beneficiadas**



4
Voluntarios y voluntarias



*Esta intervención **conecta salud y comunidad**: acompaña con educación, previene riesgos y fortalece prácticas de bienestar que permanecen más allá de la jornada.*

LAPIS

Lugar **A**migable para la **P**rimera **I**nfancia

“Guardianes de la Naturaleza”

Fundación FEMSA + Coca-Cola FEMSA

Valor que generamos

Aportamos a la salud desde el inicio de la vida: promovemos crecimiento y desarrollo, prevención temprana y bienestar integral en entornos protectores para la primera infancia.

¿Qué hicimos?

Participamos en la inauguración y entrega del LAPIS *“Guardianes de la Naturaleza”* en Tocancipá, en el marco del programa LAPIS de Fundación FEMSA.

- **Toma de peso y talla:** realizamos seguimiento nutricional básico para identificar el estado de crecimiento y bienestar de los participantes.
- **Actividades recreativas y deportivas:** promovimos el juego, el movimiento y hábitos saludables desde la infancia.



300
Niños y niñas **beneficiados**

3
Voluntarios y voluntarias

*Esta iniciativa **fortalece el bienestar desde la primera infancia**, integrando educación, actividad física y seguimiento básico de crecimiento como base para una vida más saludable.*

Programa Cambiando Vidas:

Empoderando a quienes cuidan

Valor que generamos

Cuidar a quien cuida mejora la continuidad del cuidado y el bienestar familiar: fortalece capacidades, reduce carga emocional y mejora la calidad del acompañamiento en contextos de discapacidad.

¿Qué hicimos?

En el marco del Día Internacional de la Enfermería y como parte del programa Cambiando Vidas, nuestra trabajadora social lideró un taller de pautas de cuidado dirigido a cuidadoras y cuidadores de niñas y niños con discapacidad, en alianza con **Cruz Verde y la Fundación Proyecto Unión**.

- Fortalecer capacidades de cuidado en el hogar.
- Promover el autocuidado del cuidador.
- Brindar herramientas prácticas para el acompañamiento en contextos de discapacidad.



***Esta acción aporta bienestar sostenible**: cuando el cuidador está acompañado y preparado, el cuidado se vuelve más seguro, humano y consistente para toda la familia.*

Programa Cambiando Vidas:

Voluntariado con propósito y humanización

Valor que generamos

Acompañamos a comunidades vulnerables con acciones que fortalecen el cuidado integral: salud oral, apoyo psicosocial y capacidades de cuidado, promoviendo bienestar, dignidad y redes de apoyo para niñas, niños y sus familias que viven con VIH.

¿Qué hicimos?

Participamos en dos jornadas de voluntariado junto a la **Fundación Eudes**, organización que acompaña población vulnerable con VIH, especialmente niñas, niños y sus familias.

Primera jornada:

Feria de servicios comunitarios

Durante esta actividad inicial, Medicarte integró su talento humano para ofrecer una atención integral en salud en el marco de la feria de servicios de la Fundación.

- **Atención Odontológica:** brindamos servicios de salud oral a los menores y sus familias.
- **Apoyo Psicosocial:** ofrecimos acompañamiento emocional, fortaleciendo la salud mental de la comunidad atendida.
- **Valor generado:** prevención, bienestar emocional y acompañamiento humanizado.



Programa
Cambiando Vidas:

Voluntariado con propósito y humanización

Segunda jornada: Fortalecimiento para cuidadores

Desarrollamos un espacio educativo diseñado para quienes sostienen el cuidado diario de los más vulnerables

- **Taller de pautas de cuidado:** nuestra trabajadora social lideró este encuentro dirigido a cuidadores de niñas y niños en situación de vulnerabilidad.
- **Enfoque integral:** el taller se centró en el fortalecimiento del rol del cuidado, la promoción del autocuidado y la atención integral.
- **Programa cambiando vidas:** esta acción se ejecutó en alianza estratégica con Cruz Verde, reflejando la unión de esfuerzos para el bienestar social.
- **Valor generado:** Más capacidades para cuidar, mayor bienestar familiar y continuidad del cuidado en el hogar.



Resultados e impacto:

186
Personas **beneficiadas**

5
Voluntarios y voluntarias

*Estas jornadas **reflejan nuestro compromiso con la humanización, el fortalecimiento comunitario y la promoción del bienestar social**, llevando salud y acompañamiento donde más se necesita.*

Respuesta humanitaria y solidaridad:

Donación de medicamentos

Valor que generamos

Contribuimos a que la salud llegue a tiempo donde más se necesita: esta alianza fortalece la capacidad de respuesta ante emergencias y apoya acciones de prevención y bienestar en comunidades afectadas.

Alianza estratégica

En 2025 iniciamos una alianza con la **Fundación Cadena**, organización humanitaria internacional que responde a emergencias, desastres y crisis humanitarias. Trabajar con una entidad con experiencia y presencia territorial permite que la ayuda se distribuya de manera oportuna, con enfoque en prevención, desarrollo sostenible y educación.

Resultados de la gestión



Realizamos una entrega masiva de recursos técnicos y clínicos para fortalecer la capacidad de respuesta en salud: **27.389 unidades de medicamentos**, insumos médicos y otros productos esenciales.

Esta alianza es el reflejo de una salud sin fronteras. Al donar ***más de 27.000 unidades de medicamentos e insumos****, reafirmamos que el valor de Medicarte reside en nuestra capacidad de ser un motor de esperanza y soporte técnico en los momentos de mayor necesidad.*

Impacto Social 2025

Sembrando bienestar y equidad

Nuestro **reto en 2026** es ampliar el alcance de estas iniciativas, asegurando que el bienestar llegue a territorios aún más remotos y a comunidades con mayores necesidades.



Sostenibilidad y acceso

La donación de $140 millones en productos e insumos médicos permitió que comunidades en situación de vulnerabilidad contaran con recursos críticos para la continuidad de sus tratamientos.

Cultura del voluntariado

Con 44 horas dedicadas por nuestro equipo, fomentamos una cultura organizacional donde el talento humano de Medicarte pone sus conocimientos al servicio de quienes más lo necesitan.

Fortalecimiento del tejido social

A través de las 5 jornadas realizadas, logramos impactar a 661 personas de forma directa, promoviendo el autocuidado y la prevención como herramientas de empoderamiento.

“Medicarte es una organización que cuida a quienes cuidan, impulsando bienestar emocional y entornos laborales saludables que se reflejan en una atención más empática, innovadora y transformadora para la comunidad”



María Clara Gaitán Guillén

Gerente de Recursos Humanos

Cruz Verde Colombia

Gente y cultura

Las personas son el eje fundamental de nuestra organización. Por ello, promovemos de manera continua una cultura basada en el trabajo en equipo, la diversidad, la inclusión y el respeto por los derechos humanos, impulsando el desarrollo del talento, la seguridad y la formación continua para avanzar hacia una atención en salud más humanizada y de alta calidad.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

Gente

ODS priorizados

5 Igualdad de género

8 Trabajo decente y crecimiento económico

10 Reducción de desigualdades

Objetivos estratégicos

Potencializar y fortalecer el talento humano

Temas materiales

Compromiso social

Talento Humano

El motor detrás de cada logro

GRI 3-3

Tenemos la certeza de que el pilar fundamental de nuestra gestión es el equipo humano. Invertir en su desarrollo trasciende lo estratégico; representa un compromiso genuino con su bienestar integral, el de sus familias y la construcción de su futuro.

El valor de nuestra gente

En Medicarte, no solo gestionamos carreras; acompañamos proyectos de vida. Nuestras políticas son la garantía de que cada paso que damos hacia la excelencia lo damos cuidando a las personas que lo hacen posible.

¿Cómo lo materializamos?

Para asegurar que cada colaborador y colaboradora cuente con oportunidades reales de crecimiento y un entorno seguro, implementamos un conjunto de políticas transversales que rigen nuestro actuar diario.

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

Talento que genera valor

Nuestro principal diferenciador



El éxito de Medicarte no reside únicamente en la tecnología o en los procesos clínicos, sino en la calidad humana y profesional de quienes dan vida a la organización. Nuestros diferenciadores en la gestión del talento son los pilares que nos permiten construir un entorno de alto desempeño, donde la excelencia se vive desde adentro hacia afuera.

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

Nuestro reconocimiento no está solo en lo que hacemos, sino en cómo lo hacemos: **con personas que se sienten valoradas, crecen y cuidan mejor.**

Nuestra gente:
el valor empieza en quienes cuidan

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

Para nosotros, cada colaborador y colaboradora es el pilar fundamental que sostiene nuestra promesa de valor. Nos enorgullece fomentar un ambiente donde la diversidad es valorada, respetada y celebrada, permitiendo que cada persona se exprese con autenticidad y ponga su talento al servicio del crecimiento colectivo y del bienestar de nuestros pacientes.

La diversidad de nuestro equipo y su presencia regional fortalecen la atención: equipos más cercanos al paciente, perspectivas complementarias y una cultura más innovadora, inclusiva y humana.

Para el 2025: **1.143**

Colaboradores y colaboradoras

▼ 6% vs 2024 (1.212)

899	201	43
Directos	**Indirectos**	**Aprendices**
		etapa lectiva y productiva
▲ 8 % vs 2024 (832)	▼ 41 % vs 2024 (341)	▲ 10 % vs 2024 (39)

Colaboradores y colaboradoras directos:

GÉNERO

- **79%** Mujeres
- **21%** Hombres

GRUPOS DE EDAD

- **26 %** Menores de 30 años
- **69 %** Entre 30 y 50 años
- **5%** Mayores de 50 años

POR REGIONAL

- **58%** Regional CENTRO — Principalmente Bogotá
- **20%** Regional ANTIOQUIA — Principalmente Medellín
- **9%** Regional NORTE — Principalmente B/manga
- **7%** Regional OCCIDENTE — Principalmente Cali
- **6%** Regional EJE CAFETERO — Principalmente Pereira

Compromiso con el cuidado integral

Nos comprometemos activamente a proteger, preservar y mejorar la seguridad, la salud y la calidad de vida de todo nuestro equipo por igual, cobijando bajo los mismos estándares de bienestar al personal directo, indirecto y aprendices. **GRI 403-8**

80 % Personal **asistencial**

20 % Personal **administrativo**

Cuidar a quienes cuidan es parte del modelo: la estabilidad del talento humano fortalece la continuidad operativa y la calidad del servicio en todas las sedes.

Composición del equipo - GRI 2-8

189 **Colaboradores/as vinculados directamente a la prestación de servicios de salud**

en un equipo multidisciplinario que incluye: medicina especializada, odontología, apoyo psicosocial, nutrición y terapia física, entre otros, en nuestras sedes.

195 **Colaboradores/as tercerizados**

en áreas clave de soporte: soporte técnico, jurídica, transporte y limpieza, fundamentales para sostener la operación diaria.

70 **Reemplazos promedio mes con Manpower**

Para cubrir ausencias por vacaciones, licencias y otras necesidades, garantizando estabilidad en la operación y continuidad del servicio.

- **47 %** Prestación servicios **profesionales**
- **13 %** **Recuperar**
- **7 %** Temporal **Manpower**
- **1 %** **P&S**
- **1 %** **Enfoque jurídico**
- **1 %** **Transp. de valores Atlas**

Tipo de contrato

		♀	♂
INDEFINIDO			
887	Tiempo completo	713	174
12	Medio tiempo	9	3
0	Otro tiempo	0	0
APRENDIZAJE			
43	Tiempo completo	33	10

99% de colaboradores/as trabaja a **tiempo completo**, con jornada de 44 horas semanales.

100% de hombres y mujeres contratados cuentan con contrato a **término indefinido**, garantizando condiciones laborales estables y equitativas.

Estabilidad y retención del talento:

Continuidad que sostiene el cuidado

Durante el año 2025

GRI 401-1

1,7% TASA ROTACIÓN

▼ 12 % vs 2024 (1,9%)

77% 146 Retiros

23% 44 Retiros

Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
28%	70%	4%
54 Retiros	133 Retiros	3 Retiros

Retener talento clave protege lo que más importa en salud: continuidad del cuidado, equipos con experiencia, menor reproceso y mejor experiencia del paciente. En 2025 fortalecimos factores internos que favorecen la permanencia y reducen la rotación por retiro voluntario.

1,7% Rotación por retiro voluntario

Por debajo de la meta: 2,9%

La rotación laboral se concentró en:

56 % Bogotá **16** % Medellín

Perfil de permanencia:

La distribución de antigüedad refleja la dinámica y estabilidad del equipo:

55%	Menos de **1** año
32%	Entre **1** y **3** años
7%	Entre **3** y **5** años
6%	Más de **5** años

Principales motivos de retiro:

Identificamos los factores predominantes en el **83%** de los retiros, lo que nos permite orientar acciones de mejora enfocadas en fortalecer la experiencia y retención del talento:

22%	Crecimiento profesional
20%	Motivos presonales
15%	Conciliación vida laboral y personal
13%	Cultura o ambiente de trabajo
13%	Liderazgo o jefatura

Roles con mayor rotación:

El **87% de las renuncias** se concentraron en los siguientes roles:

53%	Auxiliar de servicio farmacéutico
12%	Auxiliar de enfermería
9%	Enfermero/a junior
8%	Administrativos
5%	Médico/a general

Dinamismo en la gestión del talento:

*Contratación **eficiente y sostenible***

Durante el año 2025

22% **TASA CONTRATACIÓN**

▼ 37 % vs 2024 (35%)

73%
245 Ingresos

27%
93 Ingresos

Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
51%	**48%**	**1%**
172 Ingresos	**163** Ingresos	**3** Ingresos

En 2025 consolidamos una contratación más estratégica: incorporamos talento donde se necesitaba, fortalecimos el relevo generacional y sostuvimos la operación con eficiencia, alineados con la continuidad del cuidado y la sostenibilidad del modelo.

338 **nuevas contrataciones directas** incluyendo aprendices en etapa lectiva y productiva.



Durante 2025 disminuyó la contratación frente al periodo anterior por:

- Menor necesidad de reemplazos asociados a desvinculaciones.
- Optimización de la planta de personal, mejorando eficiencia y estabilidad.

Igualdad de oportunidades:

*Crecer **con mérito** y **sin sesgos***

Movilidad interna en 2025

PROMOCIONES

86% **30** mujeres

14% **5** hombres

TRASLADOS HORIZONTALES

60% **3** mujeres

40% **2** hombres

Crecer con mérito y sin sesgos fortalece nuestra cultura y nuestra capacidad de cuidar: la movilidad interna impulsa desarrollo, retención y un servicio más humano y consistente en cada sede.

Valor que generamos:

La igualdad de oportunidades fortalece la sostenibilidad del cuidado: equipos que crecen con reglas claras desarrollan capacidades, retienen conocimiento y elevan la experiencia del paciente. En 2025 consolidamos un enfoque de desarrollo interno basado en mérito, transparencia e inclusión.

¿Cómo garantizamos oportunidades justas?

#CreceConNosotros y Job Posting:

Fortalecimos la difusión de vacantes internas a través de correo corporativo y plataforma SAP.

Red global de crecimiento FEMSA Salud:

Incluimos oportunidades de Cruz Verde Colombia y de las unidades de negocio de FEMSA Salud en diferentes países, ampliando el alcance de movilidad y desarrollo.

Prevención de sesgos:

Promovimos procesos de selección y movilidad orientados a disponibilidad equitativa del talento en áreas y procesos, con enfoque inclusivo y diverso.

Actualización de roles:

Realizamos una revisión integral de nombres de cargos y niveles, actualizando la clasificación de 15 colaboradores/as a nivel nacional para reflejar mejor funciones, responsabilidades y rutas de desarrollo.

- Estandarización hoja de vida
- Pruebas psicotécnicas
- Pruebas técnicas de conocimiento
- Entrevista por competencias
- Matriz de selección ponderada
- Evaluación del desempeño

Apoyo a la **familia** de nuestra gente

¿Qué garantizamos?

Nos comprometemos a fomentar un entorno que facilite la conciliación vida laboral-familiar, asegurando:

- Acceso equitativo a beneficios de bienestar.
- Acompañamiento y respaldo en etapas clave de la vida familiar.
- Condiciones que favorezcan la permanencia y el bienestar integral.

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

GRI 401-3

	Derecho	Acogidos	Regresan	Permanecen 12 meses después	Tasa de Regreso	Tasa de Retención
	25				84 %	86 %
	24	24	20	18	83 %	90 %
	1	1	1	0	100 %	0 %

*Acompañar el crecimiento de las familias es la esencia de nuestra cultura; que el **86% de madres y padres** continúen con nosotros refleja un entorno que equilibra alto desempeño y bienestar, **fortaleciendo un proyecto de vida sostenible dentro y fuera del trabajo**.*



Flexibilidad laboral:

Nuevas formas de trabajar

Durante el año 2025

175 TRABAJO EN CASA

▲ **14** % vs 2024 (153)

Suplementario

39 %

Trabajo en oficina al menos dos días a la semana

Autónomo

61 %

Trabajo en casa con flexibilidad de asistir a oficina ocasional.

Promovemos esquemas de trabajo innovadores que equilibran de manera óptima la productividad organizacional y el bienestar integral de nuestro equipo. La implementación de opciones de trabajo flexible ha generado resultados altamente positivos, ofreciendo una mayor agilidad laboral y mejorando de forma directa la conciliación entre la vida personal, familiar y profesional.

Nuestra estructura laboral se adaptó para responder tanto a las necesidades de la atención clínica directa en nuestras sedes como a la transformación digital de los procesos de soporte:

81 % En modalidad **PRESENCIAL**

Concentra a nuestro equipo asistencial y operativo que garantiza el cuidado directo, el soporte farmacéutico y la interacción humana en el viaje de nuestros pacientes.

19 % En modalidad **TELETRABAJO**

Implementada principalmente en cargos administrativos a nivel nacional. Esta modalidad registró un aumento del 14% respecto al año 2024, consolidando la evolución tecnológica de la organización.

Resultados 2025:

Aplicamos una encuesta para evaluar el impacto del teletrabajo en la calidad de vida. Los resultados confirman una percepción altamente positiva:

96 % reporta mejor calidad de vida con la modalidad de teletrabajo.

100 % expresa satisfacción con la modalidad de teletrabajo.

Beneficios más valorados por nuestro equipo:

- Menos tiempo en desplazamientos
- Ahorro en gastos personales (transporte, alimentación, etc.)
- Más tiempo en familia
- Mejor conciliación entre vida laboral y personal

*La flexibilidad laboral refleja que la excelencia en la gestión se construye sobre la **confianza y el compromiso**, por lo que continuamos ajustando nuestras estrategias para responder a las necesidades del talento sin afectar la calidad del servicio.*

Seguridad y salud en el trabajo

Un compromiso con la vida y la prevención

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

En Medicarte, la protección y el bienestar de nuestro equipo son condiciones no negociables. Aplicamos altos estándares en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), garantizando entornos laborales óptimos, seguros y saludables que mitiguen los riesgos y promuevan el autocuidado en cada una de nuestras sedes a nivel nacional.

Cumplimiento normativo y alcance del sistema:

Marco legal base: diseñado e implementado bajo los requisitos del Decreto 1072 de 2015 y los Estándares Mínimos de la Resolución 0312 de 2019.

Cobertura total: fieles a nuestra política de equidad, el sistema ampara y protege sin distinción a toda la fuerza laboral de la organización: empleados directos, prestadores de servicios independientes, aprendices y contratistas.

Para descentralizar la prevención y consolidar una cultura de seguridad participativa, contamos con **cuatro comités** clave que representan, gestionan y velan por la salud física y psicosocial de **nuestras 1.143 personas:**

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

Hito 2025:

Realizamos con éxito la elección y renovación del Comité de Convivencia Laboral, cumpliendo la Resolución 3461 de 2025 y garantizando una representación activa y paritaria de los colaboradores y colaboradoras.

Gestión de riesgos y prevención:
El enfoque proactivo del cuidado

¿Cómo lo hacemos?

Nos enfocamos de manera decidida en la identificación temprana de peligros laborales y en la evaluación continua de riesgos, priorizando la mitigación oportuna a través de controles específicos y generales en cada uno de nuestros entornos de trabajo.

Reporte oportuno

Canales para identificar y notificar riesgos, incidentes, accidentes y sospechas de enfermedad laboral, activando de manera inmediata acciones preventivas y correctivas.

Cultura preventiva

Campañas dinámicas que convierten la norma en hábitos de autocuidado (ergonomía, pausas activas y bioseguridad).

Mejora continua

Análisis permanente de información para ajustar estrategias y responder a las necesidades reales del talento.



Nuestro compromiso va más allá del estricto cumplimiento normativo:
*Buscamos asegurar que cada persona de nuestro equipo se sienta e**scuchada, protegida y respaldada**.*

Accidentes de trabajo

GRI 403-9

Empleados directos

2,5 % TASA DE **ACCIDENTES LABORALES** por 200.000 horas trabajadas

▼ 40% vs 2024 (4,2%)

23	0 %
Eventos LEVES	Eventos GRAVES

9.950.187

Horas hombre trabajadas

Principales causas identificadas:

- Punciones
- Caídas al mismo nivel
- Caída de objetos

Para mitigar estas causas y mantener la tasa en niveles mínimos, implementamos un ecosistema de protección basado en la jerarquía de controles de seguridad:

Controles de ingeniería

Adecuaciones estructurales que eliminan riesgos en la fuente, como pisos antideslizantes, mejor iluminación y dispositivos de seguridad para cortopunzantes.

Inspección y mantenimiento

Auditorías periódicas y mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar condiciones seguras en infraestructura y equipos.

Controles administrativos

Estandarización de procesos y fortalecimiento de capacitaciones para reducir la exposición al riesgo y promover prácticas seguras.

Protección personal (EPP)

Dotación continua y especializada de elementos de bioseguridad adaptados a cada labor.

Accidentes de trabajo

Empleados **in**directos

0 % TASA DE **ACCIDENTES LABORALES**

por 200.000 horas trabajadas

▼ **100**% vs 2024 (0,4%)

0	0 %	675.544
Eventos LEVES	Eventos GRAVES	Horas hombre trabajadas

En 2025, extendimos con éxito nuestra cultura preventiva a la cadena de valor, consolidando un entorno de protección absoluta para nuestros aliados estratégicos. Una operación segura es una operación confiable: mantener cero accidentes en personal indirecto refuerza nuestro compromiso con entornos de trabajo seguros y con una prestación de servicios estable, sin interrupciones evitables.

Enfermedad Laboral

GRI 403-10

0 % TASA DE **ENFERMEDAD LABORAL**

▶ **0**% vs 2024 (0%)

Gracias a la intervención oportuna sobre los factores de riesgo físicos y psicosociales, la organización presenta un indicador de excelencia a nivel nacional.

Para proteger la salud de nuestro equipo, desarrollamos actividades de **capacitación y sensibilización** orientadas a la prevención de enfermedades relacionadas con el trabajo y a la promoción del bienestar físico y mental.

Estas acciones se realizaron en articulación con la **ARL y consultores externos especializados**, quienes brindaron actividades de: promoción y prevención, asesoría, asistencia técnica, de acuerdo con los riesgos identificados en la evaluación del SG-SST.

Fortalecer condiciones de trabajo seguras y saludables es una prioridad en nuestra gestión, promoviendo ***entornos que protegen a las personas, facilitan su desempeño y reducen de manera sostenida los riesgos*** *ocupacionales en todas nuestras sedes.*

Gestión de la salud de nuestro equipo

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

En Medicarte, la gestión de la salud trasciende la prevención de accidentes en la jornada diaria; constituye un modelo estratégico de bienestar que abarca la cobertura médica integral, la formación continua y el aseguramiento de la calidad de vida de todo nuestro equipo. Al potenciar las competencias individuales de cuidado, transformamos la seguridad laboral en una cultura institucional viva.

Cobertura en salud y bienestar extendido:

Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud: Cumplimiento estricto de las directrices de la Ley 100 de 1993, asegurando la vinculación oportuna al régimen contributivo de salud.

Planes Complementarios de Salud: Promovemos y facilitamos el acceso a alternativas como planes complementarios. Esto nos permite ofrecer opciones de atención preferencial y ágil, impactando de forma directa y positiva en el bienestar físico y mental de los colaboradores/as y sus familias.

Formación y sensibilización en SST:

La educación y la comunicación abierta se consolidaron como las herramientas más potentes para interiorizar la cultura del autocuidado en Medicarte. Como parte del Plan Anual de Formación, desplegamos una estrategia integral de capacitación combinando canales presenciales y virtuales, asegurando la cobertura de nuestro equipo asistencial en sedes, administrativo y en teletrabajo.



Riesgos biológicos



Riesgos osteomusculares



Riesgos psicosociales

Portafolio de capacitación y entrenamiento 2025:

- Cultura y cumplimiento del SG-SST
- Riesgo biológico y bioseguridad
- Ergonomía y prevención osteomuscular
- Salud mental, habilidades socioemocionales y entorno psicosocial
- Estilos de vida y promoción de la salud
- Prevención del consumo de sustancias
- Emergencias, seguridad vial y preparación para respuesta
- Teletrabajo seguro

Nuestros logros durante 2025:



Excelencia en SG-SST

97,5%
de cumplimiento en estándares evaluados por ARL Sura.

Innovación preventiva

Finalistas reconocimiento ARL Sura con el proyecto "Quien más pierde, **gana**", enfocado en hábitos saludables y reducción de riesgos.

Cultura de bienestar

Realización de la **Semana Nacional de la Salud**, promoviendo prevención, salud mental y estilos de vida saludables.

Control del riesgo

Actualización de la **matriz IPVER** en todas las sedes, fortaleciendo controles frente a riesgos críticos.

Seguridad en la cadena

Auditorías a terceros que garantizan estándares homogéneos y mantienen 0% de accidentes en personal indirecto.

Seguiremos fortaleciendo la seguridad, la salud y la calidad de vida de nuestra gente, consolidando un ***entorno seguro, saludable y productivo.***



Gente

En Medicarte, el “cómo” hacemos las cosas es nuestra mayor ventaja competitiva. Nos comprometemos a seguir cuidando a quienes cuidan, transformando la estabilidad laboral en un indicador de confianza mutua. **Bajo la visión de sostenibilidad de FEMSA**, construimos un entorno laboral moderno, equitativo y profundamente humano, porque el éxito de nuestra organización reside en el **bienestar de las personas que lo hacen posible**.

Bienestar y calidad de vida:

Un **vínculo** con nuestros valores

El bienestar del equipo es un habilitador directo de calidad: cuando las personas se sienten acompañadas, su experiencia mejora y se fortalece la continuidad del servicio para pacientes, cuidadores y familias.

En 2025 reafirmamos nuestro compromiso a través de la continuidad del **Programa de Bienestar Integral,** orientado a fortalecer la experiencia de las personas y a consolidar su conexión con los valores de la organización.

Nuestro programa busca impactar positivamente todas las dimensiones del ser humano, abarcando los siguientes componentes clave:

Políticas y programas de bienestar:
Iniciativas estructurales que respaldan la estabilidad, la salud y la protección de todo el personal.

Fomento de la cultura organizacional:
Estrategias que fortalecen la identidad corporativa, diseñadas y adaptadas para el personal asistencial y administrativo a nivel nacional.

Actividades enfocadas en el desarrollo personal y profesional:
Herramientas de aprendizaje y crecimiento que potencian el mérito y la evolución profesional dentro de la organización.

Convenios y beneficios para el equipo:
Alianzas estratégicas diseñadas para aportar valor al presupuesto familiar, la recreación y la seguridad de nuestras personas.

¿Cómo aseguramos su impacto?

Con el objetivo de diferenciarnos en el sector salud y evolucionar de manera constante, realizamos evaluaciones periódicas de nuestras iniciativas de bienestar. Este ejercicio de escucha directa nos permite garantizar que cada programa, convenio o beneficio genere un impacto positivo, real y medible en la calidad de vida de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Durante el año 2025, el programa benefició a un total de:

779
personas



21 % 79 %



Nuestra promesa es clara

Brindar condiciones que impulsen el **desarrollo, el bienestar y el disfrute** de nuestra gente y sus familias, como parte de una cultura que reconoce y cuida a quienes cuidan.

Beneficios que se sienten

Vida laboral | equilibrio y reconocimiento

Valor generado: más tiempo de calidad, reconocimiento por trayectoria y transición laboral más humana.

Conexiones sociales | vínculos que sostienen

Valor generado: pertenencia, conexión familiar y una cultura que se vive más allá del rol laboral.

Bienestar financiero | estabilidad y decisiones informadas

Valor generado: mayor estabilidad, menor estrés financiero y mejores decisiones para el hogar.

Bienestar psicológico | acompañamiento y cuidado emocional

Valor generado: soporte oportuno, prevención de desgaste y bienestar emocional sostenido.

Durante el año 2025, alcanzamos:

Valoramos profundamente la dedicación, la constancia y el compromiso de nuestro equipo. Durante el 2025, un total de **53 colaboradores y colaboradoras** cumplieron quinquenios de servicio y fueron galardonados con una placa conmemorativa junto con días de descanso remunerado.

5 AÑOS	10 AÑOS	15 AÑOS
1 día libre	2 días libres	3 días libres
40 personas beneficiadas	12 personas beneficiadas	1 persona beneficiada

*Este reconocimiento celebra la dedicación y refuerza una cultura donde **la trayectoria importa**: cuidar a nuestra gente también es darles tiempo para vivir mejor.*

Clima organizacional

Escuchar para mejorar

GRI 404-3

Un clima organizacional saludable es un habilitador directo de valor: fortalece el bienestar, la retención del talento, la cultura de seguridad y, en consecuencia, la experiencia y continuidad del cuidado que entregamos.

¿Por qué es importante esta medición?

Seguimiento de impacto:

Nos permite evaluar con precisión el impacto y la efectividad de las mejoras e iniciativas implementadas a lo largo de 2025.

Validación de ruta:

Funciona como un faro estratégico que asegura que la organización camina por la ruta correcta hacia la consolidación de un entorno laboral positivo, constructivo y humano.

Garantía de evolución:

Nos permite apalancar el mejoramiento continuo de los procesos internos, transformando la percepción de nuestro equipo en planes de acción específicos que impacten positivamente el día a día laboral.

El clima organizacional en Medicarte no se limita a un porcentaje en una encuesta; ***se vive en el respeto cotidiano, en la flexibilidad que otorgamos y en el orgullo de pertenecer****. En 2026, la medición nos permitirá evidenciar un entorno laboral seguro, productivo y orientado al bienestar de las personas.*

FEMSA Salud | Chile Colombia Ecuador México

CONSTRUYENDO UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Sistema de Gestión de Igualdad de Género

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

La diversidad y la equidad no son solo principios: son una ventaja para el cuidado. Un equipo más justo e inclusivo impulsa innovación, fortalece el aprendizaje colectivo y eleva la empatía con pacientes y familias. En términos de valor, esto se traduce en una cultura más humana, mejores decisiones y mayor sostenibilidad del talento.

Nuestra evolución hacia la equidad laboral: de política a cultura medible

En 2025, obtuvimos la recertificación en el Sello Plata en Equidad Laboral de Equipares, demostrando la continuidad del cumplimiento de requisitos y la implementación de estrategias que aseguran la igualdad y equidad en todos los procesos de RRHH. Se asumirán nuevos retos y métricas para apostarle a la adquisición del sello oro en el 2026.



2019

2022

Política Regional de Inclusión y Diversidad

Consolidamos una base de respeto y no discriminación por género, edad, raza, creencias religiosas, ideología política, condición socio-económica, discapacidad u orientación sexual.

2023

Inclusión en la práctica

Fortalecimos un entorno donde cada persona tiene voz, su identidad es respetada y puede desarrollar su máximo potencial.

2024

Hito país: Equipares

Obtuvimos el Sello Plata en Equidad Laboral - Equipares Empresarial, siendo la primera IPS del país en alcanzar este reconocimiento.

Evolución a enfoque integral JEDI

Alineamos la política al marco Justicia, Equidad, Diversidad e Inclusión (JEDI) y definimos 11 compromisos que orientan nuestras acciones. Además, logramos la recertificación del Sello Plata.

2025

Recertificación y continuidad

Recertificamos el Sello Plata Equipares, evidenciando la consistencia del sistema y la incorporación de prácticas de equidad en los procesos de recursos humanos.

Nuestra proyección estratégica:

A partir de la madurez alcanzada en 2025, asumiremos nuevos retos organizacionales con una meta clara: apostarle a la adquisición del **Sello Oro** de Equipares en el año 2026.

Modelo JEDI:

Un enfoque integral

JEDI FEMSA

Justicia: ajustamos sistemas y reglas para asegurar oportunidades justas para todos y todas.

Equidad: garantizamos condiciones de igualdad considerando el contexto y necesidades de cada persona.

Diversidad: reconocemos y valoramos diferencias que enriquecen el trabajo y la toma de decisiones.

Inclusión: creamos entornos donde cada persona se siente valorada, respetada y bienvenida.

En Medicarte reconocemos que el verdadero valor está en las personas. Celebramos la diversidad como una fortaleza que impulsa el crecimiento y la innovación, y seguimos construyendo un entorno donde el talento, el respeto y la equidad son la base de una organización más inclusiva, humana y sostenible.



Nuestros 11 compromisos

01

Impulsar la diversidad y la inclusión

Promover activamente espacios de trabajo donde todas las personas se sientan bienvenidas y valoradas.

02

Diseñar procesos equitativos desde el origen

Garantizar igualdad de oportunidades y acceso a beneficios desde la forma en que definimos, comunicamos y ejecutamos los procesos.

03

Asegurar igualdad de condiciones con enfoque diferencial

Adaptar recursos y acompañamientos al contexto individual para que el punto de partida sea justo para todos y todas.

04

Valorar y celebrar las diferencias

Reconocer la diversidad como una ventaja que fortalece equipos, mejora el aprendizaje y enriquece la toma de decisiones.

05

Eliminar barreras y prejuicios

Superar sesgos, remover prácticas discriminatorias y asegurar oportunidades reales de crecimiento y desarrollo.

06

Cumplir y superar la normativa

Alinear nuestras prácticas a estándares nacionales e internacionales de no discriminación, igualdad de trato, derechos y oportunidades.

07

Extender la inclusión a toda nuestra cadena de valor

Integrar estos principios con colaboradores y colaboradoras, clientes, proveedores, accionistas y comunidad.

08

Cultivar liderazgos integradores

Fortalecer líderes que promuevan la diversidad, escuchen perspectivas distintas y movilicen equipos con respeto y justicia.

09

Educar y sensibilizar de forma continua

Formar en igualdad de derechos, diversidad, eliminación de sesgos y corresponsabilidad como parte de nuestra cultura.

10

Garantizar canales de denuncia confiables

Comunicar y asegurar mecanismos efectivos, transparentes y confidenciales para reportar situaciones contrarias a estos principios.

11

Medir, evaluar y mejorar constantemente

Revisar políticas, prácticas e indicadores para avanzar de manera sostenida hacia una cultura genuinamente inclusiva y diversa.

Durante 2025, alcanzamos logros clave que evidencian el desempeño y la solidez de nuestra gestión:



79%
mujer como fuerza laboral

0%
eventos de discriminación

0%
eventos acoso laboral

0%
eventos acoso sexual

Equidad que se vuelve práctica: **nuestras acciones en 2025**

1. **Selección sin sesgos:** incorporamos selección anónima en etapas del proceso de contratación para reducir sesgos y privilegiar el mérito.
2. **Comunicación inclusiva:** adoptamos lenguaje incluyente y eliminamos imágenes o mensajes sexistas en comunicaciones internas y externas.
3. **Vacantes con enfoque de balance:** publicamos vacantes promoviendo la participación del género subrepresentado en áreas/roles donde aplica.
4. **Alianzas para diversidad:** fortalecimos alianzas con instituciones para ampliar la contratación de personas diversas y ampliar el acceso a oportunidades.
5. **Liderazgo con enfoque de equidad:** impulsamos un programa de liderazgo femenino y formación en equidad de género para fortalecer capacidades y movilidad.
6. **Entornos seguros:** reforzamos la garantía de espacios libres de acoso, violencia y discriminación, con enfoque preventivo y de respuesta.
7. **Conciliación y corresponsabilidad:** promovimos el equilibrio vida laboral-personal-familiar, impulsando prácticas que favorecen la corresponsabilidad.

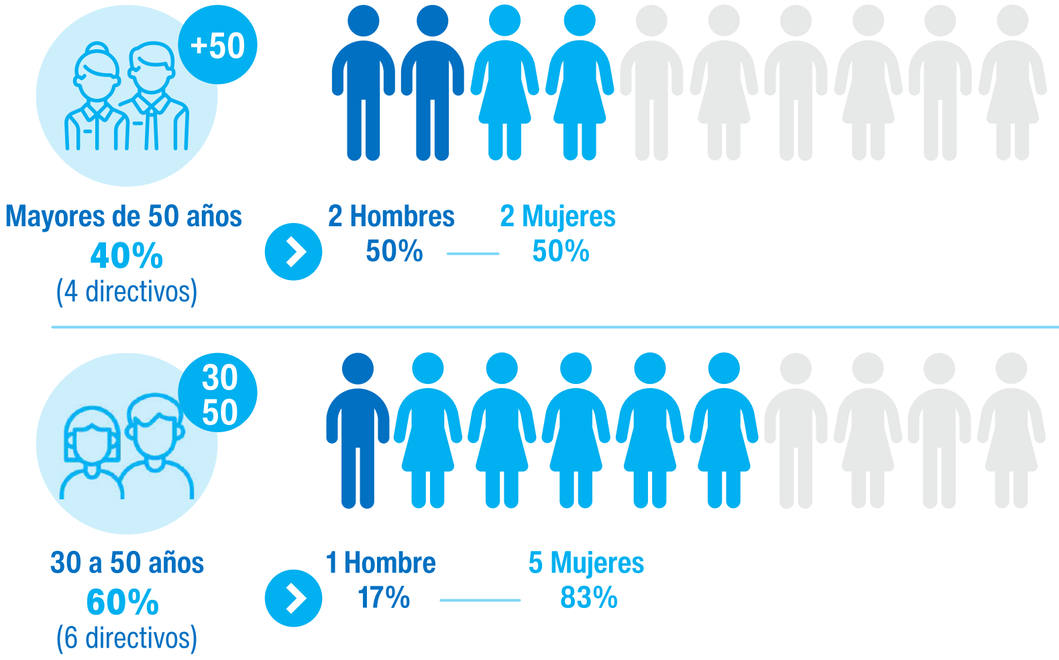
Seguimos avanzando para que cada persona pueda crecer, aportar y ser reconocida con justicia:
un modelo de trabajo más inclusivo también crea un cuidado más humano.

Nuestro equipo directivo:
*Liderazgo diverso que **crea valor***

Un equipo directivo diverso fortalece la toma de decisiones: integra perspectivas regionales y de género, mejora la lectura del territorio y consolida una cultura más humana e inclusiva. Nuestro equipo directivo se encuentra conformado por una notable mayoría femenina que impulsa la estrategia corporativa:



COMPOSICIÓN POR EDAD Y GRUPO ETARIO



Compromiso FEMSA 2030:
alcanzar 40% de representación femenina en cargos ejecutivos en todas las unidades de negocio.

En Medicarte estamos comprometidos con esta meta global.
Nuestros resultados reflejan avances concretos en la promoción de la equidad y la diversidad, consolidando un entorno donde el talento femenino impulsa el crecimiento y la sostenibilidad de la organización.

Liderazgo diverso que amplía la mirada:

Nuestro equipo directivo es multirregional y cuenta con roles de alcance nacional operando desde diferentes ciudades, fortaleciendo visión estratégica y representatividad.



Medellín	**2** mujeres **2** hombres
Cali	**3** mujeres
Bucaramanga	**1** mujer
Bogotá	**1** hombre

Distribución de nuestra gente por generación:

La diversidad generacional fortalece nuestra capacidad de adaptarnos, aprender y mejorar: equipos con miradas complementarias impulsan innovación, agilidad y una atención más humana y cercana. Esta combinación de experiencia, juventud y alta preparación técnica nos permite construir un entorno laboral más justo, respetuoso y sostenible para todos y todas.

BB	**Baby Boomer** (nacidos entre 1945 - 1964)	0%
X	**Generación X** (nacidos entre 1965 - 1981)	15%
Y	**Generación Y** (nacidos entre 1982 - 1994)	50%
Z	**Generación Z** (nacidos entre 1995 - 2015)	35%

Más del **38%** de nuestro equipo, tanto asistencial como administrativo, cuenta con formación profesional, especialización o maestría, lo que **fortalece los estándares de calidad en la atención** y asegura la rigurosidad en la gestión e implementación de procesos clínicos y administrativos de alta complejidad.

La gran mayoría de nuestra fuerza laboral pertenece de forma combinada a las generaciones Y y Z, lo que inyecta de manera constante una **cultura de innovación, dinamismo, agilidad y transformación digital** en nuestros servicios.

*Nuestros esfuerzos conjuntos en **equidad laboral, inclusión y diversidad** nos permiten construir un entorno más justo, respetuoso y sostenible para todos y todas, **donde el conocimiento de cada generación suma.***

Compensación y equidad salarial

*Justicia que **retiene talento***

Una compensación justa y competitiva sostiene la continuidad del cuidado: atrae y retiene talento clave, fortalece el compromiso y reduce brechas, construyendo un entorno laboral más equitativo y sostenible.

¿Cómo lo garantizamos?

Contamos con un sistema de compensación orientado a equidad interna y competitividad externa, soportado en la **metodología de la firma internacional HAY**, que evalúa cada rol con criterios técnicos y comparables:

Conocimiento y experiencia:

Evaluación objetiva del perfil académico, las competencias técnicas y la trayectoria requeridas para el desempeño óptimo de las funciones.

Solución de problemas:

Análisis del grado de autonomía, complejidad del pensamiento y capacidad analítica necesaria para resolver los retos operativos o asistenciales del rol.

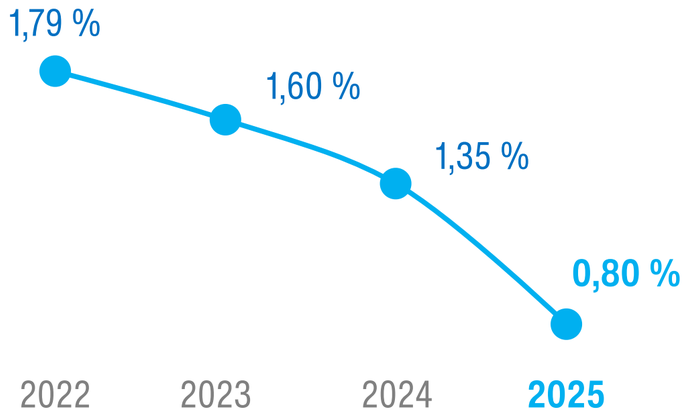
Nivel de resposabilidad:

Medición del impacto de las decisiones del cargo sobre los resultados estratégicos, la seguridad de los pacientes y el cumplimiento de las metas de la organización.

Brecha salarial:

Avances significativos hacia el cierre de brechas

Logramos una reducción del **55%** entre 2022 y 2025, evidenciando avances en equidad de género y fortaleciendo criterios de justicia salarial. Este descenso sostenido evidencia avances significativos en la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres que ocupan posiciones con el mismo nivel de contribución.



↓55%
Reducción acumulada de brecha salarial entre 2022 y 2025

Indicadores clave 2025

En Medicarte, 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.

Ratio de compensación total anual en el 2025

GRI 2-21 GRI 405-2

0,97
Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

22,4
Ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada

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

Reducir brechas no es solo un indicador: es una señal de coherencia institucional. Impulsa confianza, mejora la experiencia del colaborador/a y refuerza una cultura donde el mérito y la contribución se reconocen con transparencia.

Formación y desarrollo

Aprendizaje que se convierte en mejor cuidado

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

El aprendizaje continuo impacta lo esencial: equipos más preparados entregan una atención más segura, más humana y consistente, y fortalecen la sostenibilidad del modelo al reducir errores evitables y mejorar el desempeño.

¿Cómo lo hacemos?

Un proceso estructurado, inclusivo y pertinente

Para asegurar que la formación responda a necesidades reales), seguimos un proceso que conecta el aprendizaje con resultados:

- **Mapeo de necesidades** para construir un plan de formación estratégico y pertinente.
- **Segmentación por perfiles y roles,** asegurando contenidos ajustados a la realidad de cada cargo.
- **Universalidad,** garantizando acceso equitativo para todo el equipo.
- **Comité de formación,** que valida, mejora y asegura la calidad de los programas formativos.

¿Cómo garantizamos inclusión y pertinencia?

- **Formación para todos y todas:** diseñada para personal asistencial y administrativo, sin distinción de rol, modalidad de contratación o género.
- **Capacitación sin barreras:** sesiones adaptadas al perfil de cada cargo, para que el aprendizaje sea aplicable y alineado con responsabilidades.
- **Inclusión y equidad:** promovemos un entorno de aprendizaje abierto y accesible, asegurando igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional.

Así impulsamos el aprendizaje en Medicarte:

Formamos con flexibilidad y propósito para sostener el desempeño: cada modalidad está diseñada para que el aprendizaje sea accesible, aplicable y alineado con la seguridad, la calidad y la continuidad del cuidado.



Virtual sincrónica
Sesiones en tiempo real con interacción directa.



Virtual asincrónica
Contenidos disponibles en plataforma digital para el aprendizaje autónomo.



Virtuales mixtas
Encuentros en tiempo real con posibilidad de acceder a los contenidos después.



Presencial
Sesiones teórico-prácticas en nuestras sedes.

Estas modalidades aseguran que cada persona adquiera las competencias necesarias para desempeñar su rol con excelencia, en coherencia con sus responsabilidades y las necesidades priorizadas por la organización.

Durante el año 2025, logramos:

50%
Virtuales sincrónicas

38%
Virtuales asincrónicas

10%
Presenciales

2%
Virtuales mixtas

98%
Satisfacción
Calificación sobresaliente por parte de nuestro personal

El conocimiento solo duplica su valor cuando se comparte y se transforma en un acto de cuidado. En Medicarte, conectar la formación continua con la práctica clínica diaria es nuestra mayor promesa de valor: ***educamos con rigor y ética para cuidar con excelencia****, demostrando que un equipo que aprende unido transforma la salud del país.*

Media de horas de formación

En 2025, presentamos una disminución del **52%** en la media general de horas de formación en comparación con el año 2022.

	2022	2023	2024	2025		
General	74	63	112	**54**		
Femenino	32	22	74	**52**		
Masculino	20,6	19	63	**37**		
Otro	-	47	112	**49**		
Gerentes	22	21	48	**51**	39	25
Coordinador o jefe	19	12	54	**40**	40	40
Líder	42	19	86	**40**	58	45
Analista	23	18	69	**34**	55	42
Auxiliar	45	22	63	**54**	43	23
Operativo	42	21	75	**58**	58	58

*En 2025 priorizamos consolidar la transición tecnológica para asegurar que la formación siga siendo accesible, pertinente y medible. El reto 2026 será convertir esa estabilización en crecimiento: **más horas con mayor impacto**, enfocadas en competencias que se reflejen en el servicio y en el bienestar del equipo.*

Formación y crecimiento profesional:

Invertir tiempo para mutliplicar valor

01

Inversión en formación:
Más de **2mil millones de pesos**, principalmente en tiempo asignado para el aprendizaje, reconociendo que aprender también es parte del trabajo.

02

Optimización del tiempo para aprender:
Implementamos separación de agendas y cuadros de turnos, facilitando la participación sin afectar la continuidad del servicio.

03

Formación como base del crecimiento:
Reforzamos el aprendizaje continuo como ruta para fortalecer competencias y habilitar oportunidades de desarrollo y movilidad.

04

“Estar al día paga”:
Activamos un incentivo para completar actividades formativas y sostener el avance en el plan de aprendizaje.

05

Alianzas para desarrollo y movilidad:
Consolidamos opciones académicas con SENA y Cajas de Compensación, ampliando alternativas de formación y crecimiento dentro de la organización.

06

“Un café con el equipo directivo”:
Acercamos al personal nuevo a nuestra cultura de Humanizarte, fortaleciendo pertenencia, claridad institucional y conexión con el propósito.



Alianzas y movilidad interna

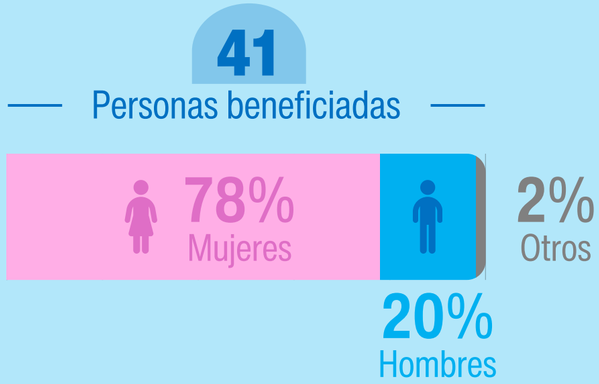
Consolidamos una gestión que impulsa el aprendizaje continuo y la equidad de oportunidades, apoyada en incentivos formativos y en alianzas que amplían el acceso a formación pertinente y certificable para nuestra gente.

Alianza con el SENA

Formación con propósito

Fortalecimos alianzas con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para ampliar las opciones académicas disponibles para nuestro equipo. Facilitamos el desarrollo de nuevas competencias clave y abrimos rutas claras de movilidad interna y planes de carrera para nuestra gente.

Impacto 2025:



Acompañar, motivar y desarrollar habilidades no es solo una tarea: es nuestra manera de demostrar que ***las personas son el centro de todo lo que hacemos****. Cada acción busca generar confianza, bienestar y esperanza para que, juntos, brindemos un servicio con calidad, calidez y humanidad a pacientes, cuidadores, familias y clientes.*

En Medicarte el servicio se combina con un alto estándar técnico, atención empática, accesible y consciente de las realidades de cada persona



Jhon Gelmer Henao Montoya

Generalista de Recursos Humanos



Derechos Humanos

*Un compromiso con la **dignidad humana***

GRI 2-23 GRI 3-1 GRI 3-3

En Medicarte entendemos que el respeto por los Derechos Humanos es un **habilitador esencial para la generación de valor sostenible**. Nuestra gestión no solo busca cumplir estándares normativos, sino proteger la dignidad de las personas, fortalecer la confianza y garantizar resultados en salud a lo largo de toda la cadena de valor.

Derechos humanos y laborales

Como institución prestadora de servicios de salud, reconocemos el impacto directo de nuestra operación sobre pacientes, cuidadores, familiares, colaboradores/as, proveedores, aliados y comunidades, por lo que integramos los Derechos Humanos como eje transversal de nuestra estrategia, en alineación con los Principios Rectores de las Naciones Unidas y los lineamientos corporativos de FEMSA (Política corporativa de derechos humanos y laborales y el Código de Ética).

Alcance del enfoque en derechos humanos:

Garantizando una gestión integral a lo largo de toda la cadena de valor



Para Medicarte, ***los Derechos Humanos son un eje transversal de nuestra sostenibilidad y de nuestro gobierno corporativo****. Rechazamos de manera categórica cualquier forma de discriminación, acoso, trato indigno, trabajo forzoso o infantil, abuso de poder o conductas que atenten contra la dignidad humana, tanto en la operación directa como en la cadena de valor.*

Como IPS, orientamos nuestra gestión a:

- Garantizar acceso equitativo, oportuno y seguro a los servicios de salud.
- Respetar y proteger los derechos de nuestro equipo, pacientes y familiares.
- Salvaguardar la privacidad y la protección de datos personales.
- Promover condiciones laborales justas, seguras y dignas.
- Fortalecer una cultura basada en enfoque diferencial, diversidad y respeto.

Valor generado

Esta gestión de Derechos Humanos contribuye directamente a:

- Fortalecer la confianza de los grupos de interés.
- Reducir riesgos operativos y reputacionales.
- Mejorar la calidad y seguridad del servicio.
- Promover entornos laborales justos y seguros.
- Impulsar una cultura organizacional ética y sostenible.

Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos: *Del compromiso a la acción*

Durante 2025, iniciamos el proceso de certificación en debida diligencia en Derechos Humanos, con el acompañamiento de Humane-Biz y el patrocinio de Ecopetrol, adoptando un enfoque preventivo, sistemático y basado en evidencia, orientado a identificar, gestionar y mitigar impactos reales y potenciales.

Hito 2025:

La Política de Derechos Humanos y Laborales de Medicarte fue aprobada en octubre de 2025, habilitando el despliegue institucional del proceso.

Nuestra ruta estratégica

Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos

Fase II: Marco e identificación

1

Compromiso y marco institucional

Formalizamos nuestro compromiso mediante la adopción formal de la Política de Derechos Humanos y la adhesión al Código de Ética de FEMSA, estableciendo estándares claros de respeto, no discriminación e integridad en toda la organización.

2

Formación y cultura organizacional

Implementamos una estrategia transversal de capacitación y sensibilización dirigida a todos los niveles, fortaleciendo una cultura basada en el respeto, la ética y la corresponsabilidad.

3

Identificación y evaluación de riesgos

Realizamos un análisis estructurado de riesgos e impactos, incorporando la percepción de los grupos de interés y abordando temas clave como:

- Derechos de los pacientes
- Condiciones laborales y bienestar del talento humano
- No discriminación e igualdad de trato
- Cadena de suministro
- Relación con comunidades

Nuestra ruta estratégica

Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos

Fase II: Despliegue de acciones

4 Integración y gestión de los riesgos en la operación

Los riesgos identificados fueron incorporados en el sistema de gestión de riesgos y procesos institucionales, definiendo acciones de prevención, mitigación y remediación dentro de la operación clínica, administrativa y de soporte.

Líneas de acción implementadas:

- **Condiciones laborales y bienestar del talento:** fortalecimiento de mecanismos de monitoreo de la jornada laboral, promoción de prácticas de desconexión y desarrollo de estrategias de bienestar integral, incluyendo intervenciones en riesgo psicosocial, salud mental y promoción de estilos de vida saludables.
- **Prácticas laborales justas y transparencia:** actualización y socialización de lineamientos de vinculación y contratación, garantizando prácticas claras, respetuosas y alineadas con los principios de dignidad y legalidad.
- **Cultura de respeto y no tolerancia a conductas indebidas:** consolidación de mecanismos de reporte y gestión de situaciones contrarias a la dignidad humana, asegurando procesos formales, confidenciales y con medidas correctivas cuando son requeridas.
- **Relación con comunidades y grupos de interés:** fortalecimiento de estrategias de comunicación y divulgación de canales de atención, facilitando la interacción transparente y el acceso a mecanismos de quejas y retroalimentación.
- **Promoción del autocuidado y la corresponsabilidad:** desarrollo de iniciativas continuas de sensibilización y participación del talento en actividades de seguridad y salud, promoviendo una cultura preventiva y de cuidado activo.



La implementación de estas acciones permitió:

- Anticipar y mitigar riesgos en derechos humanos antes de su materialización
- Fortalecer la confianza del equipo de trabajo, comunidades y aliados
- Mejorar las condiciones laborales y la experiencia del talento
- Garantizar entornos de trabajo más seguros, respetuosos y equitativos
- Consolidar una gestión ética que aporta a la sostenibilidad del negocio

Nuestra ruta estratégica

Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos

Fase III: Aseguramiento y metas

5

Canales de queja, reporte y atención

Como canal formal, accesible y confiable, disponemos de la Línea Ética corporativa para la recepción de quejas, denuncias o inquietudes relacionadas con posibles vulneraciones a Derechos Humanos. Este mecanismo garantiza confidencialidad, debido proceso y no represalia, y activa las acciones correctivas, de mejora o remediación cuando corresponda.

6

Seguimiento y mejora continua

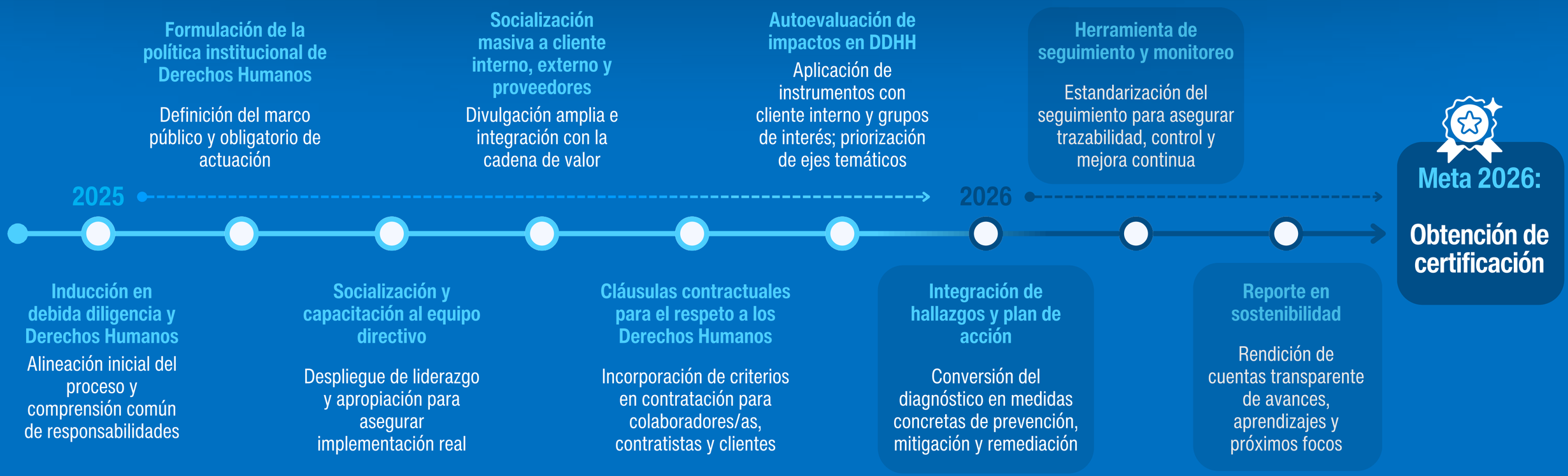
Implementamos un esquema de monitoreo permanente y reporte transparente en la memoria de gestión y sostenibilidad, alineado con estándares GRI, asegurando la evolución continua del sistema.

Proyección 2026

La ruta definida consolida una evolución progresiva del modelo hacia su madurez, con el objetivo de **alcanzar en 2026 la certificación en debida diligencia en Derechos Humanos**, reflejando una gestión verificable, alineada a estándares internacionales y orientada a la creación de valor sostenible.

Línea de tiempo:
Proceso de certificación en Debida Diligencia en DDHH

A continuación, se detalla la ruta cronológica e hitos clave para alcanzar el sello de compromiso internacional:



Gestionar los Derechos Humanos en Medicarte es generar valor en salud: *proteger la dignidad de las personas fortalece nuestros resultados, nuestra sostenibilidad y el propósito que nos moviliza como organización.*

*En Medicarte te acogemos como lo hace el amanecer del Eje Cafetero: con un susurro de montaña, el abrazo tibio del café recién colado y la ternura que inspira nuestra misión de **Apoyarte** e **Informarte** para **Cuidar** tu salud con dignidad y cercanía*



Juan Carlos Ríos Villa

Gerente Regional Eje Cafetero

Planeta

En Medicarte entendemos que el cuidado del planeta es parte esencial de la generación de valor en salud. Por eso, gestionamos de manera responsable el uso de recursos como el agua, la energía y los residuos, integrando prácticas sostenibles que contribuyen a la protección del entorno y al bienestar de las generaciones presentes y futuras.



Estrategia sostenibilidad FEMSA

Planeta

ODS priorizados

11 Ciudades y Comunidades Sostenibles

13 Acción por el clima

Objetivos estratégicos

Fidelizar clientes

Temas materiales

Compromiso ambiental

SIGAME

Gestión ambiental para una operación más sostenible

GRI 2-23 GRI 3-3

Valor que generamos

Con el Sistema de Gestión Ambiental (SIGAME) identificamos, evaluamos y gestionamos impactos y riesgos ambientales de nuestras actividades para sostener un modelo de atención más responsable. Buscamos fortalecer la calidad de los servicios de salud de alta complejidad mediante la adopción de prácticas sostenibles, la consolidación de ambientes de trabajo seguros y la optimización rigurosa en el uso de los recursos naturales en todas nuestras sedes.

Nuestros 7 Compromisos Ambientales

1. **Cumplimiento normativo:** garantizamos de forma estricta el cumplimiento de la legislación ambiental vigente en Colombia para asegurar un comportamiento institucional óptimo y transparente.
2. **Mejora continua:** fomentamos activamente una cultura organizacional basada en la revisión y optimización constante de nuestras prácticas y procesos ambientales.
3. **Prevención de la contaminación:** trabajamos de manera decidida en la reducción de residuos desde su origen y en la protección de los ecosistemas locales.
4. **Gestión de residuos y reciclaje:** implementamos estrategias eficientes de economía circular y segregación para minimizar el impacto ambiental de los desechos institucionales.
5. **Sensibilización y educación:** promovemos campañas continuas de concienciación ambiental para fortalecer en nuestro equipo una cultura de respeto profundo por el planeta.
6. **Protección de los recursos naturales:** diseñamos y ejecutamos iniciativas específicas para reducir el consumo de energía eléctrica, agua potable y otros insumos críticos de la operación.
7. **Monitoreo y seguimiento:** evaluamos y auditamos constantemente el desempeño de nuestras acciones para garantizar un impacto positivo y medible en el entorno.

*Nuestro compromiso es crecer de manera sostenible: **minimizar nuestra huella** y asegurar que cada mejora ambiental se traduzca en bienestar para las personas y cuidado del entorno donde operamos.*

¿Cómo generamos valor a través del SIGAME?

Servicios sostenibles: Mejorar de forma continua la calidad de nuestros servicios a través de la adopción activa de prácticas sostenibles en cada una de nuestras sedes.

Bienestar con eficiencia ambiental: Fomentar el bienestar integral de nuestros colaboradores y colaboradoras, garantizando que desempeñen sus labores en un ambiente de trabajo seguro, saludable y ecoeficiente.

Alineación estratégica: Optimizar las condiciones ambientales institucionales, alineando de manera rigurosa la operación diaria de la compañía con los principios globales de sostenibilidad.

Desarrollo equilibrado: Equilibrar el desarrollo y crecimiento organizacional con la responsabilidad ambiental, respondiendo con empatía a las necesidades socioeconómicas tanto de la organización como de la comunidad en general.

Principios de nuestro enfoque en Gestión Ambiental

Nuestro enfoque ambiental busca que cada mejora sea tangible: reducir impactos, optimizar recursos y asegurar una operación responsable que contribuya al bienestar de nuestros grupos de interés y su entorno.

Conservación y preservación del medio ambiente: cuidamos los recursos naturales desde el uso responsable de energía, agua e insumos, priorizando prácticas que reduzcan nuestra huella.

Cumplimiento normativo estricto: operamos con rigor legal y trazabilidad, asegurando que cada sede actúe alineada con los estándares ambientales vigentes.

Mejora continua del desempeño ambiental: optimizamos procesos y fortalecemos controles para reducir impactos, prevenir riesgos y evolucionar hacia una operación cada vez más ecoeficiente.

Principio de precaución: anticipamos riesgos y actuamos de forma preventiva para proteger la biodiversidad y promover un desarrollo sostenible en nuestras actividades.

GAGAS

Gobernanza ambiental con enfoque preventivo

El Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria (GAGAS) lidera la gestión ambiental para asegurar una operación cumplida, segura y sostenible: reduce riesgos ambientales, fortalece el desempeño en sedes y mantiene la confianza de nuestros grupos de interés.



Planificación: definimos estrategias y acciones concretas orientadas a minimizar los impactos ambientales desde el origen de nuestras actividades.

Aplicación: implementamos medidas operativas y preventivas para garantizar un desempeño ambiental óptimo en cada una de nuestras sedes.

Evaluación: medimos los resultados obtenidos y analizamos a fondo las oportunidades de mejora en el uso de los recursos.

Auditoría: verificamos de forma rigurosa el cumplimiento normativo y la eficacia de las acciones ambientales desplegadas.

Mejoramiento: ajustamos y optimizamos los procesos internos para fortalecer continuamente nuestra sostenibilidad institucional.

Resultados clave en 2025:

100 % GRI 2-27
de cumplimiento de la normativa ambiental, evaluación y verificación sin infracciones

0 GRI 2-27
sanciones ambientales durante el periodo, reflejando consistencia institucional en el cumplimiento regulatorio

Ejes clave de nuestra gestión ambiental:
Eficiencia que protege el entorno



Gestión del agua
uso responsable y control operativo

Optimizamos el consumo de agua proveniente de la red pública mediante buenas prácticas, controles operativos y sensibilización continua.

Valor generado:

- Menor presión sobre el recurso hídrico.
- Mayor eficiencia en la operación y entornos de trabajo más sostenibles.



Economía circular y gestión de residuos
control, trazabilidad y aprovechamiento

La gestión integral de residuos es uno de nuestros focos principales. En cumplimiento del PGIRASA, aseguramos la correcta: segregación, almacenamiento, transporte, tratamiento y disposición final.

Valor generado:

- Reducción del riesgo ambiental y sanitario.
- Mayor trazabilidad y aprovechamiento responsable de residuos.



Acción por el clima
eficiencia energética y reducción de emisiones

Reconocemos el cambio climático como un desafío global y contribuimos a través de:

- Optimización del consumo energético y adopción de tecnologías más eficientes.
- Medición de huella de carbono y estrategias para reducir emisiones.

Valor generado:

- Menor impacto indirecto de la operación.
- Cultura organizacional orientada a eficiencia y responsabilidad climática.

Logros en sostenibildiad ambiental en 2025:

Consolidamos una gestión ambiental que traduce la sostenibilidad en resultados operativos: menos impacto, más eficiencia y mayor control de riesgos ambientales, sin comprometer la calidad del servicio.

Gestión integral de residuos:

- Dimos cumplimiento a los lineamientos del PGIRASA, fortaleciendo la segregación y el manejo responsable de residuos.
- Optimizamos el manejo de residuos sólidos mediante estrategias sostenibles y un uso más eficiente de los recursos económicos.

47 % de aprovechamiento en residuos

1

Uso responsable de recursos:

- Medimos y analizamos indicadores ambientales asociados a energía eléctrica, agua potable y combustibles fósiles.
- Impulsamos campañas de sensibilización y promoción de buenas prácticas para fomentar el uso eficiente de energía y agua.

100 % de cumplimiento

2

Cultura ambiental:
educación que se convierte en hábito

- Desarrollamos un programa de formación en gestión integral de residuos dirigido a toda la organización.
- Implementamos estrategias de comunicación y sensibilización para fortalecer la cultura ambiental en el equipo.

3

Innovación en residuos:

- Diseñamos un programa para el manejo de residuos generados en el hogar por pacientes en programas de autoaplicación, extendiendo prácticas seguras más allá de la sede.

163,1 ton CO_2e evitadas

4

Huella de carbono:

- Continuamos con la medición y evaluación del impacto ambiental de nuestras operaciones para diseñar estrategias de reducción de emisiones.

214,4 ton CO_2e emitidas

5

Con estas acciones avanzamos hacia un modelo ambiental más maduro: ***medimos, prevenimos y mejoramos****, asegurando que el crecimiento de Medicarte se mantenga en armonía con el planeta y con las comunidades donde operamos.*

Nuestro desempeño ambiental

GRI 301-2

Alineamos nuestra estrategia ambiental con el eje Planeta de FEMSA para minimizar el impacto de nuestras operaciones y hacer más eficiente el uso de recursos. En Medicarte, cuidar la salud también implica operar con responsabilidad ambiental y dejar una huella más liviana en el país.

Nuestro desempeño ambiental se mide en decisiones prácticas: *prevenir, optimizar y reciclar para crecer de forma sostenible y proteger el entorno que hace posible la vida.*

4 frentes clave para un futuro sostenible:

Prevención y control de la contaminación:

Optimizamos procesos y reducimos residuos para disminuir impactos y riesgos ambientales.

1

Gestión eficiente de recursos naturales:

Promovemos el uso responsable del agua y la energía, reforzando prácticas de consumo eficiente.

2

Economía circular y reducción de desechos:

Impulsamos el reciclaje y aprovechamiento de materiales como papel, cartón, plásticos, vidrio y metales, fortaleciendo la circularidad en nuestras sedes

3

Sensibilización ambiental:

Fortalecemos una cultura sostenible dentro y fuera de la organización, para que el cambio sea cotidiano y consistente.

4

Nuestro impacto ambiental durante el año 2025:

Economía circular

47 % **Residuos aprovechados en reciclaje**

▲ 9 % vs 2024 (42.563 kg)

56.466 kg

de residuos reciclados, fortaleciendo un modelo de economía circular.

163,1 TonCO_2

evitadas gracias al reciclaje. Contribución directa a la mitigación del impacto ambiental.

9,7 árboles

equivalencia reportada por captura de emisiones.

En Medicarte trabajamos para lograr un equilibrio entre nuestro crecimiento y la preservación del entorno, convencidos de que cuidar la salud también implica proteger el planeta. Este compromiso se refleja en nuestra alineación con la ***meta de FEMSA de alcanzar cero residuos enviados a relleno sanitario al 2030****, avanzando hacia una gestión ambiental más eficiente, responsable y sostenible.*

Uso de recursos y desempeño ambiental en 2025

Gestión del agua

GRI 303-4 GRI 303-5

5.786 m³ Consumo de agua

▼ 1% vs 2024 (5.846m³)

70%
Concentración del consumo en sedes: Bogotá, Medellín y Bucaramanga

100%
Fuente de suministro: red pública de acueducto municipal (agua potable)

Uso principal
actividades domésticas y operativas, como aseo, sanidad, limpieza y desinfección

81%
cobertura de sedes con medición

Acciones para uso eficiente del agua:

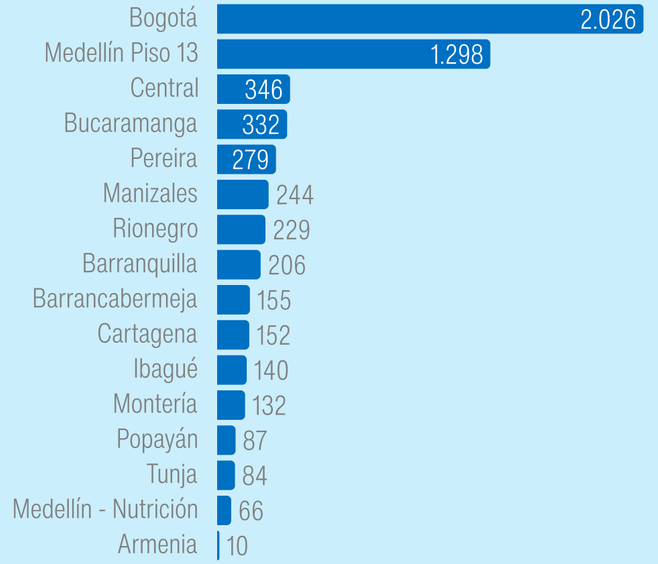
Gestión preventiva: monitoreo y control

- Inspecciones periódicas a redes internas de distribución para detectar fugas y optimizar el consumo.
- Canales de reporte de daños y reparación oportuna.
- Cuantificación del consumo por sede para identificar variaciones y oportunidades de ahorro.

Cultura de uso responsable: concienciación ambiental

- Campañas de sensibilización para promover el ahorro y uso eficiente del agua en el equipo de trabajo.
- Buenas prácticas para cuidar el recurso, incluyendo:
  - Evitar desecho de medicamentos al alcantarillado.
  - Reducir uso de papel y toallas desechables en sanitarios.

Consumo anual de agua en m3 a nivel nacional



¿Cómo manejamos los vertimientos?

El **100% del agua utilizada** en nuestras operaciones es conducida a las redes de alcantarillado municipal, asegurando un manejo adecuado y estandarizado de los residuos líquidos en cada sede.

*Combinamos **controles operativos y cultura ambiental** para que el consumo de agua sea más eficiente, trazable y coherente con nuestro compromiso de crecer cuidando el planeta.*

Uso de recursos y desempeño ambiental en 2025

Gestión de la energía

GRI 302-1

1.199.331 kW

Consumo de energía

▲ 4% vs 2024 (1.156.016 kW)

70% concentración de consumo

en las sedes: Bogotá, Medellín, Barrancabermeja, Barranquilla, Bucaramanga y Cali.

Principales focos de consumo:

Sistemas de iluminación, equipos biomédicos, equipos informáticos y equipos de refrigeración en sedes.

158 litros de diésel en fuentes fijas

asociado al funcionamiento de equipos específicos (plantas eléctricas propias en Cali, Bogotá Chapinero y Villavicencio).

Acciones para la eficiencia energética:

Control operativo: optimización de sistemas eléctricos

- Inspecciones periódicas de infraestructura y mantenimiento para asegurar el desempeño y la eficiencia energética.
- Monitoreo y cuantificación por sede para identificar sedes de mayor consumo y oportunidades de ahorro.

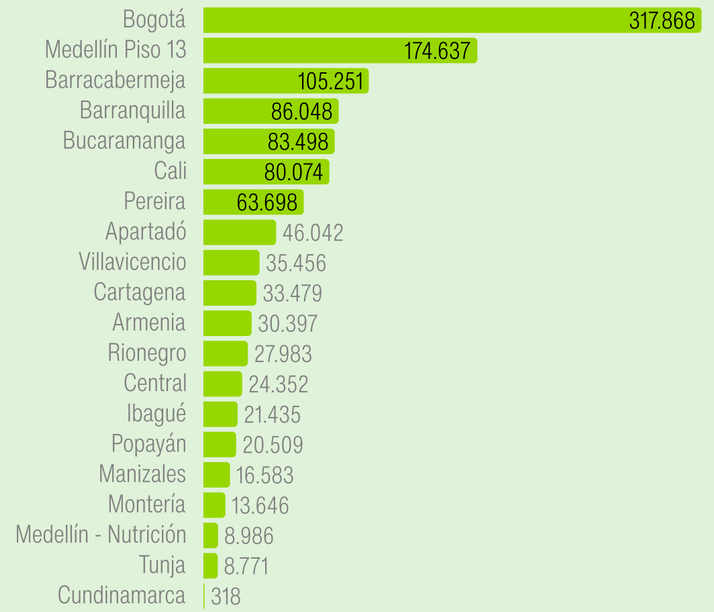
Mejoras tecnológicas y equipos eficientes

- Reemplazo de equipos de refrigeración obsoletos por unidades con más del 50% de ahorro en consumo energético.
- Adquisición de equipos de refrigeración con criterios de eficiencia energética.
- Implementación de iluminación LED en instalaciones, reduciendo consumo eléctrico.
- Sistemas de enfriamiento sostenibles y refrigerantes de bajo impacto ambiental.

Sostenibilidad que se vuelve cultura: ahorro energético

- Campañas de concienciación para promover prácticas de ahorro entre colaboradores y colaboradoras.
- Criterios de eficiencia energética incorporados en la compra de nuevos equipos.

Consumo de energía a nivel nacional en kw/año



Estas acciones consolidan una operación más ecoeficiente: *controlamos el consumo, modernizamos tecnología y fortalecemos hábitos para crecer cuidando el planeta.*

Impulsamos la sostenibilidad en Medicarte integrando el equilibrio con nuestro planeta, el compromiso con nuestra comunidad y el bienestar en nuestra gente



Stefany Negrete Cogollo

Ingeniera ambiental

Gestión de residuos

Segregación segura y economía circular

GRI 306-2

Una gestión responsable de residuos protege dos cosas a la vez: la seguridad sanitaria (pacientes, familias y equipo) y el desempeño ambiental. En Medicarte aseguramos la correcta segregación, tratamiento y disposición final de residuos clínicos y administrativos, con trazabilidad y cumplimiento normativo.

Tipos de residuos y su tratamiento

No peligrosos

Tipo de residuo	Aprovechables	No aprovechables	Orgánicos aprovechables
Tratamiento	Plantas de aprovechamiento	Relleno sanitario	Relleno sanitario
Disposición final	Reciclaje	Relleno sanitario	Relleno sanitario
Valor	Economía circular y reducción de huella	Control operativo y cumplimiento	Manejo controlado y disposición conforme a lineamientos vigentes

Peligrosos

Tipo de residuo	Infecciosos Biosanitarios, cortopunzantes	Químicos Fármacos	Origen administrativo Pilas, baterías, tubos de lámpara
Tratamiento	Incineración Desactivación de alta eficiencia	Incineración	Programas posconsumo
Disposición final	Relleno de seguridad Relleno sanitario	Relleno de seguridad	Posconsumo
Valor	Eliminación segura del riesgo biológico Mitigación del riesgo con control sanitario	Control de riesgos químicos y prevención de contaminación	Responsabilidad extendida y manejo especializado

Compromiso que transforma:

Una gestión responsable y sostenible

RESIDUOS NO PELIGROSOS

Fortalecemos reciclaje y aprovechamiento para minimizar impacto.

RESIDUOS PELIGROSOS

Aseguramos eliminación segura mediante incineración, desactivación y posconsumo, según corresponda.

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

Mejoramos prácticas de separación y recolección para aumentar eficiencia y trazabilidad.

En Medicarte, tenemos la certeza de que proteger la salud de las personas exige, proteger el planeta. **Reducir nuestra huella ambiental y promover una cultura de sostenibilidad** dentro y fuera de la organización demuestra que la excelencia en salud se construye con ética y responsabilidad.

Durante el año 2025, logramos:

72 % **Residuos Generados que son No Peligrosos**

▲ 4% vs 2024 (99.254 kg)

120.803 kg Residuos generados en total

25%
Relleno Sanitario

47%
Reciclaje

Nuestros resultados reflejan una gestión eficiente y consciente, que contribuye a un sistema de salud más responsable y sostenible.

Disposición final de nuestros residuos:

Tipo de destinación	Kilogramos	Porcentaje	Variación
Reciclaje	56.466 kg	47 %	▲ Aumentó
Relleno Sanitario	30.183 kg	25 %	▼ Disminuyó
Incineración	18.010 kg	15 %	▲ Aumentó
Desactivación de alta eficiencia	14.934 kg	12 %	▼ Disminuyó
Otros sistemas	1.208 kg	1 %	▲ Aumentó

Gestión de control: Auditoría a residuos peligrosos

- **100%** de proveedores auditados encargados del tratamiento y disposición de residuos peligrosos.
- **9** gestores cubren toda la operación.

Resultados clave:

- 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

Valor que generamos

Medir nuestra huella es una forma de cuidar el futuro: nos permite tomar decisiones más eficientes, reducir impactos y avanzar hacia una operación más sostenible, sin perder de vista la calidad del servicio en salud.

Nuestra postura

Nos alineamos con la estrategia ambiental de FEMSA, adoptando acciones concretas para gestionar recursos con eficiencia y reducir emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

62,9 tCO_2e
Emisiones directas alcance 1

Emisiones directas por uso de combustibles fósiles y gases refrigerantes

+

151,6 tCO_2e
Emisiones indirectas alcance 2

Emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica

=



214,4 tCO_2e
Nuestra huella de carbono

Nota: La medición se realizó bajo el enfoque de consolidación operacional utilizando la metodología del GHG Protocol. Avanzamos en la medición de emisiones de alcance 3 para una gestión más integral de nuestra huella de carbono.

En 2025, el aumento de emisiones estuvo impulsado por factores operativos puntuales (uso de plantas eléctricas en sedes específicas) y por la gestión técnica de refrigerantes asociada a mantenimiento y renovación tecnológica.



Nuestro enfoque está dirigido hacia una operación más limpia, eficiente y responsable, porque ***cuidar la salud también implica proteger el medio ambiente.***

Acciones para mitigar emisiones:
Decisiones que reducen huella

Menos combustibles fósiles en operación:

Retiramos del inventario un vehículo de transporte que utilizaba combustible fósil.

1

Teletrabajo como palanca de mitigación:

Fortalecimos el teletrabajo para reducir emisiones indirectas asociadas a desplazamientos.

2

Gestión responsable del consumo energético:

Campañas de ahorro y uso eficiente en sedes.

3

Mitigación, control y compensación:

Acciones orientadas a reducir progresivamente nuestra huella climática.

4

Refrigeración más eficiente y de menor impacto:

Incorporamos criterios de sostenibilidad en la adquisición de equipos, priorizando:

- Mayor eficiencia energética.
- Tecnologías con refrigerantes de bajo impacto ambiental.
- Disposición responsable de equipos obsoletos.

5

Espacios de conciencia ambiental y cultura sostenible

Hábitos que reducen huella

La sostenibilidad se logra cuando se vuelve cultura. En 2025 fortalecimos la educación ambiental para impulsar cambios de comportamiento, mejorar la segregación desde la fuente y promover un uso más responsable de los recursos en el día a día.

Formación y sensibilización ambiental:
Lo que activamos

Campañas permanentes sobre segregación correcta de residuos, evitando contaminación cruzada y facilitando el tratamiento adecuado.

Webinars educativos para colaboradores y colaboradoras en temas clave: Gestión de residuos, uso responsable del agua y prácticas de sostenibilidad en el entorno laboral.

Sensibilización continua por los medios de comunicación internos y externos, reforzando el mensaje de sostenibilidad en el *"día a día".*

Semana de la sostenibilidad en alianza con Cruz Verde

- **615 colaboradores y colaboradoras** de Cruz Verde y Medicarte se sumaron a las actividades.
- **9** webinars en temáticas como: Reducción de emisiones, gestión del tiempo, enfermedades huérfanas con enfoque integral de salud y sostenibilidad.
- **Talleres presenciales** y espacios de diálogo.
- Voluntariados
- Actividades lúdicas, juegos y concursos con **491 participantes.**
- Concursos para promover creatividad y sensibilidad ambiental.

Gestión responsable de residuos de medicamentos

Reforzamos buenas prácticas para la segregación y disposición final adecuada de residuos de medicamentos, evitando riesgos ambientales y protegiendo el entorno.

Con educación, participación y hábitos sostenibles, avanzamos en una operación más responsable: cada práctica diaria suma para ***reducir el impacto, fortalecer la seguridad ambiental y sostener una cultura*** *alineada con SIGAME y el eje Planeta.*



Retos ambientales 2026:
Avanzar de la gestión al impacto

Fortalecer SIGAME:

Robustecer prácticas internas con foco en mejora continua, cumplimiento normativo y eficiencia operativa.

Impulsar economía circular:

Extender la gestión de residuos con potencial de aprovechamiento a todas las sedes, promoviendo reutilización, reciclaje y reducción.

Uso eficiente de recursos:

Diseñar e implementar medidas concretas para optimizar agua, energía y materiales, involucrando a todas las áreas.

Reducir huella climática:

Desarrollar acciones de prevención, mitigación y compensación para disminuir progresivamente emisiones asociadas a la operación.

Alinear metas FEMSA – Eje Planeta:

Contribuir activamente a los compromisos corporativos, avanzando hacia una gestión ambiental más eficiente, innovadora y participativa.

En Medicarte buscamos día a día la sostenibilidad del Sistema de Salud a través de mejores prácticas clínicas, operativas y de servicio, que redundan en mejores resultados en salud, mayores eficiencias y experiencias memorables para cada paciente y su familia

María Fernanda Ochoa Florián

Directora Administrativa



Desempeño Financiero

En Medicarte, el desempeño financiero es un habilitador clave de la generación de valor en salud, sustentado en la eficiencia operativa y la solidez del modelo, lo que nos permite asegurar crecimiento sostenible y contribuir al bienestar de nuestros grupos de interés.



Estrategia sostenibilidad FEMSA	ODS priorizados	Objetivos estratégicos	Temas materiales
Comunidad	17 Alianzas para lograr los objetivos	Sostenibilidad Financiera	Sostenibilidad Financiera

Integridad y transparencia financiera:

Confianza que se verifica

GRI 3-3

La solidez financiera se construye con información confiable. Por eso, garantizamos que nuestros reportes sean claros, comparables y verificables, fortaleciendo la rendición de cuentas y la confianza de accionistas, clientes, entes de control y demás grupos de interés.

Como Institución Prestadora de Servicios de Salud de alta complejidad, entendemos que la claridad en el manejo de los recursos es la base fundamental para dar sostenibilidad a nuestro propósito de cuidar vidas con la más alta calidad y calidez humana.

Marcos normativos y rigor técnico

GRI 2-3 GRI 2-5

Estándares globales: nuestra información financiera se elabora rigurosamente conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas oficialmente en Colombia.

Vigilancia y control: el reporte y consolidación de los datos se alinean estrictamente con todas las disposiciones, circulares y exigencias normativas establecidas por las autoridades de vigilancia y control competentes en el territorio nacional.

Auditoría: la información correspondiente al periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 fue auditada de manera independiente por Ernst & Young Audit S.A.S., reafirmando nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la integridad de la información financiera.

Estado de resultados

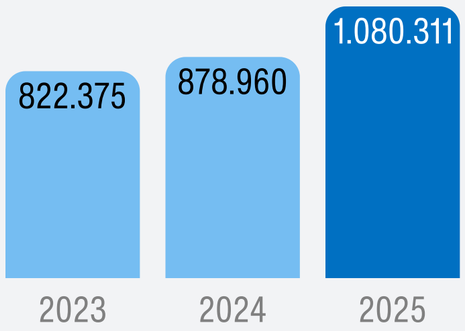
Crecimiento con sostenibilidad

GRI 201-1

** Variaciones en millones COP*

En 2025 consolidamos un desempeño financiero positivo que respalda lo más importante: continuidad del cuidado, capacidad de respuesta operativa y sostenibilidad de nuestros servicios de salud.

Ingresos operacionales



$ 1.080.311 millones

Ingresos 2025

▲ **22,9%** vs 2024 (878.960 millones)

+ 18,7 puntos porcentuales

▲ Superando la meta presupuestal

Utilidad del negocio

$44.874
millones

Utilidad antes de impuestos

$28.055
millones

Utilidad neta final
(Después de impuestos)

+14,4
puntos porcentuales, consolidando la eficiencia en el manejo de recursos

Cumplimiento presupuestal

Factores que explican el desempeño

Gestión integral del riesgo, fortaleciendo la adherencia y la continuidad del tratamiento.

Ampliación de convenios y alianzas, que robustecen nuestras líneas de servicio.

Mayor proporción de compras directas, optimizando costos e incorporación de proveedores.

Provisión de cartera ajustada al riesgo, con enfoque en recuperabilidad y control financiero.

Eficiencia operativa, mediante el fortalecimiento de procesos internos.

Balance general

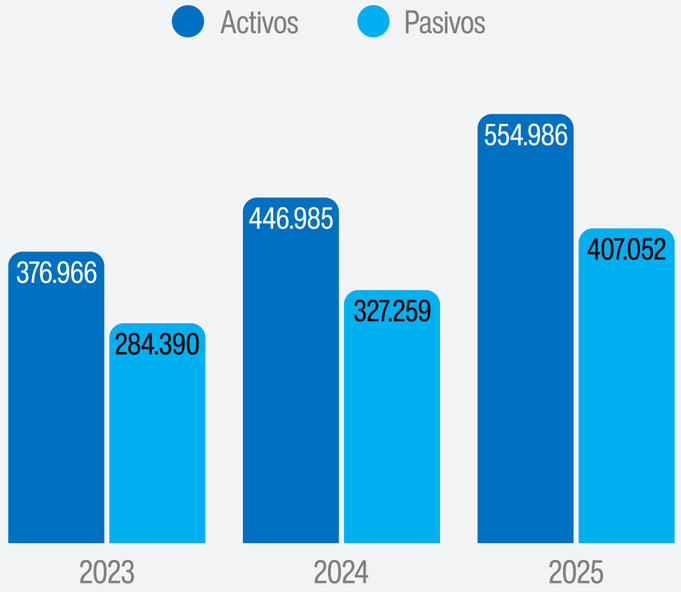
Crecimiento con gestión responsable del riesgo

GRI 201-1

** Variaciones en millones COP*

En 2025 fortalecimos la base financiera que sostiene la continuidad del cuidado: crecimos en activos, gestionamos pasivos acorde con la dinámica del sector y consolidamos un patrimonio más robusto, manteniendo la transparencia y el control del riesgo.

Evolución financiera en 2025



Motor del crecimiento de activos: **principalmente cuentas por cobrar**.

Activos

$ 554.986 millones

▲ **24,2%** vs 2024 (446.985 millones)

Pasivos

$ 407.052 millones

▲ **24,4%** vs 2024 (327.259 millones)

Patrimonio

$ 147.934 millones

▲ **23,7%** vs 2024 (119.617 millones)

Análisis detallado de activos

Cuentas por cobrar

$ 377.589 millones

▲ **25,7%** vs 2024 (300.505 millones)

explicado por la lentitud en el flujo de recursos, especialmente en cartera de presupuestos máximos.

Deterioro de cartera

$ 54.649 millones

Saldo a 2025

Calculado según NIIF 9, con concepto de pérdida esperada. Informado a Junta Directiva y monitoreado por Comité Ejecutivo.

Activos por impuestos corrientes

$ 36.914 millones

Incluyendo anticipos y saldos a favor de impuestos como renta, IVA e industria y comercio.

Inventarios de medicamentos e insumos

$ 78.892 millones

al 31 de diciembre 2025

Propiedad, planta y equipo

$ 20.069 millones

Valor neto

Incluyendo construcciones revaluadas, depreciación y deterioro acumulado

Activos intangibles netos

$ 8.763 millones

Correspondientes a licencias, seguros, software y proyectos

Pasivos y Patrimonio

Pasivo total

$ 407.052 millones

▲ **$ 79.683** millones vs 2024

Incluye: acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, cuentas por pagar a relacionadas, beneficios a empleados, pasivos por impuestos corrientes, no financieros, arrendamientos, y demás rubros clasificados y revelados bajo NIIF. El aumento se relaciona principalmente con el comportamiento del flujo de recursos de clientes, que impacta cuentas por pagar comerciales y a relacionadas.

Patrimonio de los accionistas

$ 147.934 millones

▲ **23,7%** vs 2024 (119.617 millones)

Impulsado por la utilidad neta del ejercicio y la confianza en la sostenibilidad del negocio.



Los Estados Financieros y los informes asociados al ejercicio 2025 fueron **revisados de manera rigurosa**, sin identificarse hallazgos materiales que afecten la comprensión de la situación patrimonial, financiera o de operación de Medicarte.

Asimismo, se evaluó la eficacia de los controles internos y la solidez de los sistemas de divulgación y control de la información financiera, concluyendo que operan de forma adecuada y confiable, en coherencia con los principios contables vigentes y con nuestro compromiso de transparencia y rendición de cuentas.

Gestión de cartera

GRI 201-1

** Variaciones en millones COP*

Nuestra gestión de cartera protege lo esencial: sostener la continuidad del servicio, mantener la operación estable y fortalecer decisiones financieras basadas en trazabilidad y riesgo. Durante 2025, el sistema de salud en Colombia enfrentó un escenario crítico por el lento giro de recursos, especialmente en la financiación de servicios y tecnologías No PBS a través de presupuestos máximos.

Comportamiento de la cartera

La **deuda total** pasó de $337.572 a

$ 432.452 millones

en 2025 *(no incluye cartera con entidades relacionadas)*, con un incremento de **$94.880 millones.**

Del total,

51%

corresponde a cartera asociada a **presupuestos máximos**, reflejando dificultades estructurales en el giro oportuno de estos recursos.

Estrategias implementadas

Mejoras en el ciclo atención–facturación–radicación:
Integración y optimización del ciclo operativo con enfoque en reducción de tiempos y menos reprocesos.

Automatización y tablero de indicadores:
Procesos clave automatizados y seguimiento con indicadores para lograr mayor trazabilidad, eficiencia y oportunidad en el ciclo del ingreso.

Mejora continua y soporte jurídico:
Acciones orientadas a optimizar el recaudo y la gestión integral de cartera, incorporando herramientas y procesos jurídicos cuando se requiere.

En 2025 reforzamos una gestión de cartera más técnica y trazable, enfocada en sostener la operación y responder con eficiencia a los retos de liquidez del sistema.

En Medicarte creemos que una buena gestión financiera también es una forma de cuidar; por eso trabajamos con responsabilidad y transparencia para que más personas accedan a servicios de salud seguros y humanizados

Oneida Arandia Yasno
Subdirectora de Ingresos



Prácticas de adquisición

*Desarrollo local que **sostiene el servicio***

GRI 204-1

Nuestras compras no solo aseguran abastecimiento: fortalecen la continuidad operativa, reducen fricciones logísticas y movilizan valor económico en los territorios donde operamos. Priorizar proveedores colombianos, nacionales y locales, nos permite responder con oportunidad a la demanda, sostener la calidad del servicio y contribuir al desarrollo regional.

Distribución del gasto en proveedores

Durante el año 2025:

La **estrategia de contratación** reflejó un compromiso claro con el apoyo al tejido empresarial colombiano, inyectando recursos directos en las economías locales para fortalecer el desarrollo empresarial regional y promover relaciones comerciales sostenibles.

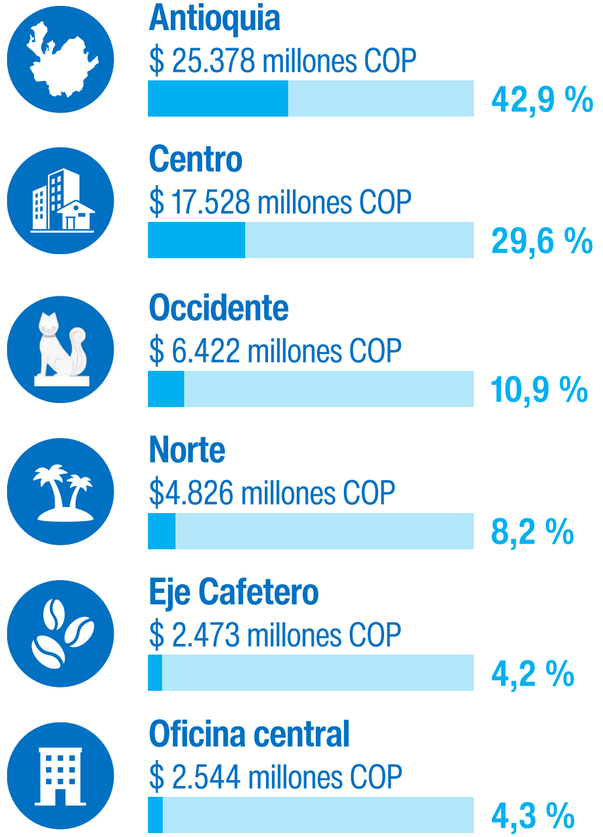
Alta participación de proveedores colombianos, con presencia en ciudades como Bogotá, Medellín y otras regiones, lo que asegura continuidad del servicio y dinamiza la economía local.

Contratación diversificada de proveedores locales según las necesidades de cada ciudad, fortaleciendo cadenas de suministro regionales y relaciones comerciales sostenibles.

Inversión total consolidada: La sumatoria general del gasto en la cadena de suministro durante el periodo ascendió a $59.172 millones COP.

¿Dónde se concentra la participación?

La regional **Antioquia y Centro** concentran el **72,5%** de la ejecución total.



Creemos firmemente que comprar local no solo dinamiza el desarrollo económico, sino que también es una forma de contribuir activamente al bienestar y la salud de nuestro país.



Proveedores con impacto positivo

Más del 90% de nuestras compras son locales, avanzando desde hoy hacia la meta FEMSA 2030 y fortaleciendo la economía y el empleo en nuestro entorno.

Este compromiso refleja nuestro enfoque en relaciones responsables, justas y sostenibles, que fortalecen la competitividad de nuestros proveedores, impulsan la economía local, generan empleo y consolidan una cadena de valor diversa y resiliente.

Hechos posteriores al cierre del ejercicio

A la fecha de emisión de este informe, no se han identificado acontecimientos posteriores al 31 de diciembre de 2025 que afecten el normal funcionamiento de Medicarte, ni que tengan un impacto material sobre sus resultados financieros o su posición patrimonial.



Evolución previsible de la sociedad:
Continuidad y ruta 2026

Con base en el reconocimiento oportuno de los hechos económicos, la adecuada gestión de los recursos y las revelaciones incluidas en los Estados Financieros conforme a los principios contables aplicables se mantiene válido el supuesto de negocio en marcha. En consecuencia, se presume que Medicarte continúa operando normalmente y conserva la capacidad para desarrollar sus actividades en el futuro previsible.

Ruta 2026: Crecimiento sostenible con foco en valor

Para 2026, Medicarte cuenta con un plan estratégico de corto plazo orientado a consolidar un crecimiento sostenible, apoyado en calidad, eficiencia e innovación en salud, con los siguientes objetivos:

- Sostener liderazgo en la Cuenta de Alto Costo (CAC): fortalecer resultados en salud, calidad y experiencia del paciente para mantener un posicionamiento destacado.
- Evolucionar la experiencia del paciente: impulsar innovación y transformación digital en los procesos de atención, incorporando estándares de alto desempeño.
- Ampliar la población atendida y el alcance clínico: fortalecer relaciones con clientes actuales y potenciales e incorporar nuevas patologías al modelo de atención.
- Optimizar ciclo del ingreso y capital de trabajo: mejorar liquidez y sostener la operación con mayor estabilidad financiera.
- Generar eficiencias tecnológicas y operativas: reducir costos y gastos mediante mejoras que incrementen la competitividad institucional.
- Asegurar creación de valor económico: avanzar hacia la meta de EBIT proyectada para 2026, preservando la sostenibilidad financiera de 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 con socios y administradores

Transparencia y condiciones de mercado

La transparencia en operaciones con socios y administradores fortalece la confianza, reduce riesgos de gobierno corporativo y asegura decisiones alineadas con la sostenibilidad del negocio.

Durante el ejercicio 2025, las operaciones realizadas por Medicarte con sus accionistas y administradores se efectuaron en condiciones de mercado, en cumplimiento de las políticas internas, el marco legal vigente y los principios de buen gobierno corporativo.

Todas las transacciones fueron:

- Autorizadas por los órganos competentes.
- Formalizadas conforme a los procedimientos establecidos.
- Reveladas de manera adecuada en las notas a los estados financieros 2025.

Estructura accionaria: Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S. posee el 100% de la participación accionaria de Medicarte S.A.S.

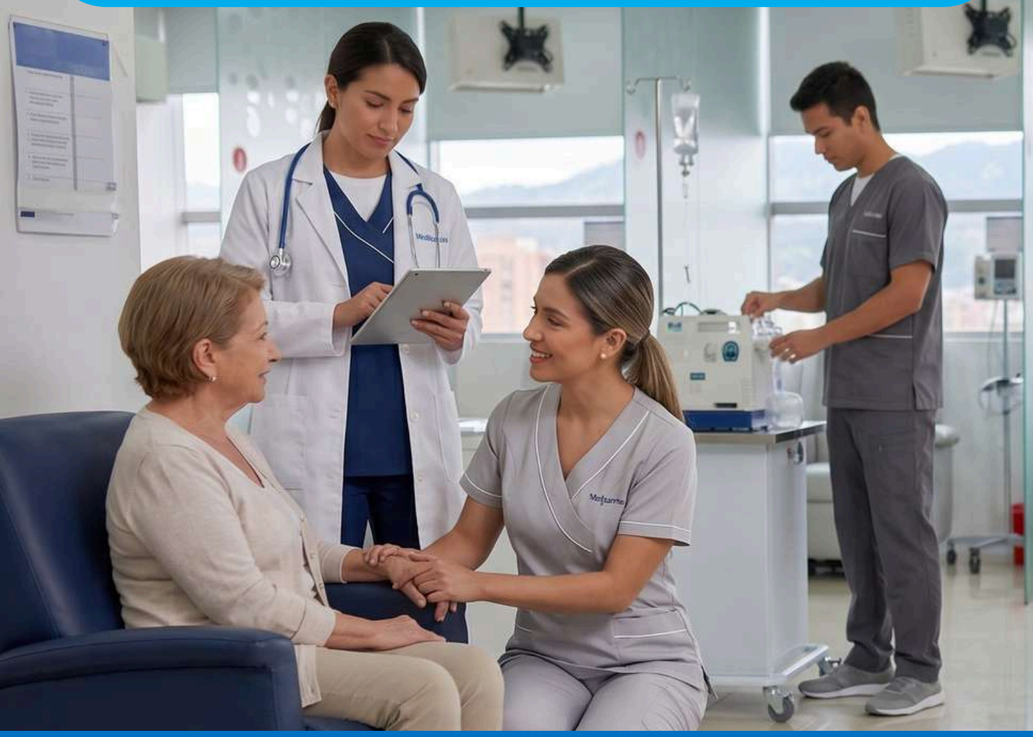
Nuestro compromiso es ***cumplir con integridad*** *para servir con sostenibilidad.*



Nuestro **desempeño económico** en 2025

GRI 201-1

Cifras en miles COP



$ 54.950.715

Pago a colaboradores y colaboradoras

$ 949.076.880

Pago a proveedores

$ 1.080.310.796 GRI 201-1

Valor económico directo generado

Representa los ingresos operacionales obtenidos durante el ejercicio.

$ 132.978.567 GRI 201-1

Valor económico distribuido

Corresponde a los pagos realizados por salarios y beneficios, adquisición de bienes y servicios, impuestos, inversiones sociales, entre otros.

$ 947.332.229 GRI 201-1

Valor económico retenido

Refleja los recursos que permanecen en la organización para su sostenibilidad y crecimiento futuro.

Gestionamos los recursos con **responsabilidad y transparencia** para sostener la continuidad del cuidado, fortalecer la cadena de valor y contribuir al desarrollo económico del país.

Cada peso distribuido es una inversión en lo que sostiene la salud: talento humano, calidad y seguridad, bienestar y calidad de vida. Así, el desempeño económico se convierte en impacto colectivo: fortalece nuestras capacidades, dinamiza la cadena de valor y **contribuye al desarrollo del país**.

Estados Financieros

GRI 201-1

Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2025.

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Situación Financiera

	Nota	Al 31 de diciembre de 2025	2024
		(Cifras expresadas en miles de pesos)	
Activos			
Efectivo y equivalentes de efectivo	4	**$ 12,613,453**	$ 2,298,970
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	5	**377,589,339**	300,505,879
Activos por impuestos corrientes	6	**36,913,919**	30,036,355
Inventarios, neto	7	**78,891,836**	77,639,442
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	12	**8,183,767**	498,624
Total activos corrientes		**514,192,314**	410,979,270
Activo por derecho de uso, neto	8	**11,960,398**	7,158,581
Propiedades y equipo, neto	9	**20,069,452**	19,043,079
Activos intangibles, neto	10	**8,763,488**	9,784,437
Activos por impuestos diferidos, neto	6	**–**	20,222
Total activos no corrientes		**40,793,338**	36,006,319
Total activos		**$ 554,985,652**	$ 446,985,589
Pasivos			
Pasivos corrientes			
Pasivo por derecho de uso	8	**$ 2,691,224**	$ 5,941,772
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	11	**200,781,074**	83,527,587
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	12	**165,610,512**	214,656,313
Pasivos por impuestos corrientes	6	**21,380,013**	16,185,193
Beneficios a empleados	13	**5,861,940**	5,353,013
Total pasivos corrientes		**396,324,763**	325,663,878
Pasivo por derecho de uso	8	**9,740,161**	1,704,959
Pasivo por impuesto diferidos, neto	6	**986,931**	–
Total pasivos no corrientes		**10,727,092**	1,704,959
Total pasivos		**407,051,855**	327,368,837
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		**97,218,737**	70,178,881
Resultado integral del año		**28,055,262**	27,039,856
Otro resultado integral		**1,936,128**	1,674,345
Total, patrimonio	14	**147,933,797**	119,616,752
Total pasivos más patrimonio		**$ 554,985,652**	$ 446,985,589

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER. Fecha: 2026.03.06 13:08:25 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE — Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE. Fecha: 2026.03.06 12:19:47 -05'00'

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

ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO — Firmado digitalmente por ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO. Fecha: 2026.03.06 14:43:33 -05'00'

Andrés Santiago Vargas Lozano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 316745 –T
Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR–530
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2026)

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Resultados

	Nota	Años terminados al 31 de diciembre de 2025	2024
		(En miles de pesos)	
Ingresos de actividades ordinarias	15	**$ 1,080,310,796**	$ 878,960,511
Costo de ventas	16	**(995,007,543)**	(811,114,169)
Utilidad bruta		**85,303,253**	67,846,342
Gastos de administración y ventas	17	**(40,312,567)**	(25,041,733)
Otros ingresos	18	**48,767**	224,480
Otros gastos	19	**(393,449)**	(162,850)
Utilidad en actividades de la operación		**44,646,004**	42,866,239
Gastos financieros, neto	20	**228,401**	(505,081)
Utilidad antes de impuesto a las ganancias		**44,874,405**	42,361,158
Impuesto sobre la renta	6		
Corriente		**(16,485,795)**	(13,191,561)
Diferido		**(333,348)**	(2,129,741)
Utilidad Neta		**$ 28,055,262**	$ 27,039,856

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER. Fecha: 2026.03.06 13:08:43 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE — Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE. Fecha: 2026.03.06 12:20:44 -05'00'

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

ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO — Firmado digitalmente por ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO. Fecha: 2026.03.06 14:43:53 -05'00'

Andrés Santiago Vargas Lozano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 316745 –T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR–530
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2026)

Estados Financieros

GRI 201-1

Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2025.

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Otros Resultados Integrales

	Nota	Años terminados al 31 de diciembre de 2025	2024
Utilidad del año		**$ 28,055,262**	$ 27,039,856
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificaran al resultado del año antes de impuestos			
Revaluación de edificaciones		**2,978,659**	2,043,070
Otro resultado integral que no se reclasificaran al resultado del periodo antes de impuestos		**2,978,659**	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	**(1,042,531)**	(368,725)
Total, impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del año		**(1,042,531)**	(368,725)
Total, otros resultados integrales		**1,936,128**	1,674,345
Resultados integrales totales		**$ 29,991,390**	$ 28,714,201

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER Fecha: 2026.03.06 13:09:09 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE — Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE Fecha: 2026.03.06 12:21:11 -05'00'

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

ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO — Firmado digitalmente por ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO Fecha: 2026.03.06 14:44:07 -05'00'

Andrés Santiago Vargas Lozano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 316745 –T
Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR–530
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2026)

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Cambios en el Patrimonio

	Capital suscrito y pagado	Prima en colocación de acciones	Reserva legal	Resultado integral del año	Resultados ejercicios anteriores	Otro Resultado Integral	Total, patrimonio
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**
Traslado del resultado anterior	**–**	**–**	**–**	**(27,039,856)**	**27,039,856**	**–**	**–**
Resultado integral del año	**–**	**–**	**–**	**28,055,262**	**–**	**261,783**	**28,317,045**
Saldo al 31 de diciembre de 2025	**$ 9,572,489**	**$ 10,270,181**	**$ 881,000**	**$ 28,055,262**	**$ 97,218,737**	**$ 1,936,128**	**$ 147,933,797**

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER Fecha: 2026.03.06 13:09:30 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE — Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE Fecha: 2026.03.06 12:21:34 -05'00'

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

ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO — Firmado digitalmente por ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO Fecha: 2026.03.06 14:44:21 -05'00'

Andrés Santiago Vargas Lozano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 316745 –T
Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR–530
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2026)

Medicarte S.A.S.

Estados Individuales de Flujos de Efectivo

	Nota	Años terminados al 31 de diciembre de 2025	2024
Flujos de efectivo por las actividades de operación:			
Resultado del año		$ **28,055,262**	$ 27,039,856
Ajustes para conciliar el resultado con el efectivo neto provisto por las actividades de operación			
Depreciaciones y amortizaciones	9 y 10	**6,474,012**	5,719,096
Amortización activo por derecho de uso	8	**5,964,955**	5,291,275
Intereses de pasivos por derecho de uso	8	**773,938**	639,328
Deterioro de cartera	5	**14,707,149**	3,086,637
Impuesto de renta y complementarios	6	**16,485,795**	13,191,561
Impuesto diferido	6	**333,348**	2,129,741
Bajas de propiedades y equipo	9	**–**	7,498,140
Bajas intangibles		**–**	265,447
Provisión inventarios	7	**1,145,170**	175,834
Recuperación deterioro de cartera	5	**(141,927)**	(194,488)
		73,797,702	64,666,593
Cambios en activos y pasivos:			
Aumento en deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	5	**(99,333,825)**	(61,888,416)
Aumento en inventarios	7	**(2,397,565)**	(9,517,503)
Aumento en acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	12	**68,207,686**	45,870,590
Aumento en beneficios a los empleados	13	**508,927**	1,172,879
Disminución activos por derecho de uso	8	**(10,766,772)**	(3,677,622)
Aumentos pasivos por derecho de uso	8	**10,766,641**	3,677,622
Aumento en impuesto a las ganancias pagado	6	**(18,168,539)**	(19,140,764)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación		**22,614,255**	21,339,213
Flujos de efectivo por actividades de inversión:			
Adquisición de propiedades y equipo	9	**(3,589,282)**	(10,820,377)
Adquisición de activos intangibles y diferidos	10	**(1,954,565)**	(3,057,183)
Efectivo neto usado en actividades de inversión		**(5,543,847)**	(13,877,560)
Flujos de efectivo por actividades de financiación:			
Pagos por arrendamiento financiero	8	**(6,755,925)**	(6,007,701)
Efectivo neto usado en las actividades de financiación		**(6,755,925)**	(6,007,701)
Aumento de efectivo		**10,314,483**	1,453,952
Efectivo al inicio del año		**2,298,970**	845,018
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del año		$ **12,613,453**	$ 2,298,970

Las notas 1 a 24 a los estados financieros individuales hacen parte integral de los mismos.

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER Fecha: 2026.03.06 13:09:50 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE — Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE Fecha: 2026.03.06 12:21:58 -05'00'

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

ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO — Firmado digitalmente por ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO Fecha: 2026.03.06 14:44:35 -05'00'

Andrés Santiago Vargas Lozano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 316745 –T
Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR–530
(Véase mi informe del 6 de marzo de 2026)

Medicarte S.A.S.

Certificación de los Estados Financieros individuales

Medellín, 06 de marzo de 2026

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 2025, 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 2025, 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.

JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER — Firmado digitalmente por JUAN CARLOS RODRIGUEZ JAILLIER Fecha: 2026.03.06 13:10:36 -05'00'

Juan Carlos Rodríguez Jaillier
Representante Legal

JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE — Firmado digitalmente por JOSE MANUEL RODRIGUEZ FRAILE Fecha: 2026.03.06 12:22:55 -05'00'

José Manuel Rodríguez Fraile
Contador Público
Tarjeta Profesional 232010–T

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 2025 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 de la Compañía al 31 de diciembre de 2025, los resultados de sus operaciones y los flujos 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 de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF); de diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de incorrección material, bien sea por fraude o error; de seleccionar y de aplicar las políticas contables apropiadas; y, de establecer estimaciones contables razonables en las circunstancias.

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

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá, D.C.
Avenida Carrera 72 No. 81B – 13
Piso 15, Torre Fura
Connecta 80 Conexión Empresarial
Tel: +57 (601) 484 7000

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

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali – Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N – 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502
Tel: +57 (602) 387 6688

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 – 61
Edificio Centro Empresarial
Las Americas II Oficina 311
Tel: +57 (605) 310 0444

A member firm of Ernst & Young Global Limited

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

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

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

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

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Shape the future
with confidence

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 2024, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por otro revisor fiscal designado por Ernst & Young Audit S.A.S., sobre los cuales expresó su opinión sin salvedades el 18 de marzo de 2025.

Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios

Fundamentado en el alcance de mi auditoría, no estoy enterado 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 2025, 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; 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 6 de marzo de 2026.

ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO
Firmado digitalmente por ANDRES SANTIAGO VARGAS LOZANO
Fecha: 2026.03.06 14:43:15 -05'00'

Andrés Santiago Vargas Lozano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 316745 -T
Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Bogotá, Colombia
6 de marzo de 2026

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Agradecimientos



Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a **nuestros accionistas**, por su respaldo y confianza durante el año 2025. Su acompañamiento ha sido clave para sostener nuestro propósito y seguir construyendo una organización sólida, con visión de futuro y compromiso sostenible.

A nuestros colaboradores y colaboradoras, gracias. Cada logro de Medicarte tiene detrás su entrega, su criterio y su humanidad. Su vocación y profesionalismo hacen posible que la atención se traduzca en valor real: seguridad, continuidad, confianza y experiencias memorables para quienes cuidamos.

A nuestros pacientes, cuidadores y familias, gracias por permitirnos acompañarlos. Ustedes son el centro de nuestra razón de ser y la brújula de nuestras decisiones. Su confianza nos impulsa a mejorar, innovar y mantener una atención cada vez más cercana, clara y humanizada.

A nuestros clientes, gracias por la alianza y el trabajo colaborativo. Compartir metas y construir soluciones conjuntas fortalece la continuidad del cuidado y contribuye a la sostenibilidad del sistema de salud. A nuestros proveedores y aliados estratégicos, gracias por ser parte de esta cadena de valor. Su compromiso, calidad y disposición fortalecen nuestra operación y nos permiten responder con oportunidad y excelencia.

A todos ustedes, gracias por ser parte esencial de esta historia. Su confianza y colaboración nos inspiran a seguir avanzando con convicción, aprendiendo del camino y respondiendo con responsabilidad a 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 18 de marzo de 2026, se realizó la presentación a la Junta Directiva del presente informe, reflejando el compromiso con la transparencia, la gobernanza y la sostenibilidad de la organización.

Tabla de contenido GRI

GRI 1

Declaración de uso	Medicarte ha preparado el informe de acuerdo con los Estándares GRI para el período que abarca desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025.
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	4, 10, 37				
	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	8, 10, 336				
	GRI 2-4 Actualización de la información	10				

Tabla de contenido GRI

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	336, 350		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	4, 5, 37, 45, 66, 70, 72, 76, 138, 149, 162, 197, 216				
	GRI 2-7 Empleados	4, 279				
	GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados	279, 280				
	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición	46, 47, 50				
	GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	46, 47				
	GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	47				
	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	17, 49				

Tabla de contenido GRI

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	47, 51				
	GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	49				
	GRI 2-15 Conflictos de interés	60, 62				
	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	47				
	GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	53				
	GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	53				
	GRI 2-19 Políticas de remuneración	55				
	GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración	55				

Tabla de contenido GRI

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	303				
	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	11				
	GRI 2-23 Compromisos y políticas	27, 39, 42, 55, 56, 57, 58, 69, 310, 319				
	GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	27, 30, 55, 56, 57				
	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	58, 86, 90, 116				
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	58, 61, 116				
	GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	63, 321				
	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	37				

Tabla de contenido GRI

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	15, 17				
	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	17, 23, 310				
	GRI 3-2 Lista de temas materiales	10, 25				
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	18, 19, 20, 23, 55, 56, 57, 83				
	Tema Material: Seguridad del paciente					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	90, 121				
	Tema Material: Humanizarte					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	90, 121				

Tabla de contenido GRI

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	223, 224, 230, 236				
	Tema Material: Compromiso ambiental					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	319				
	Tema Material: Compromiso social					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	259, 267, 277, 310				
	Tema Material: Sostenibilidad financiera					
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	336				
Temas económicos						
GRI 201: Desempeño económico 2016	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	337, 338, 340, 346, 347, 348, 349				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	GRI 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	76				

Tabla de contenido GRI

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	342				
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	60, 63				
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	60, 63				
	GRI 205-3 Incidentes de corrupción y medidas tomadas	63				
GRI 206: Competencia desleal 2016	GRI 206-1 Competencia desleal: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	63				
GRI 207: Fiscalidad 2019	GRI 207-1 Enfoque fiscal	63				
	GRI 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	63				

Tabla de contenido GRI

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas ambientales						
GRI 301: Materiales 2016	GRI 301-2 Porcentaje de los materiales usados que son materiales reciclados	324				
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	326				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	GRI 303-4 Vertidos de agua	325				
	GRI 303-5 Consumo de agua	325				
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	330				
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	330				
	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	330				
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	328				

Tabla de contenido GRI

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas sociales						
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	281				
	GRI 401-3 Permiso parental	284				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales	286				
	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	286				
	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	286				
	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	290, 304				
	GRI 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	290				

Tabla de contenido GRI

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 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	290				
	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	279, 280				
	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	288				
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	289				
GRI 404: Formación y educación 2016	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	304				
	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	304				
	GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	295				

Tabla de contenido GRI

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas sociales						
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	GRI 405-1 Diversidad e igualdad de oportunidades: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	296				
	GRI 405-2 Diversidad e igualdad de oportunidades: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	296, 303				
GRI 406: No discriminación 2016	GRI 406-1 No Discriminación: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	296				
GRI 415: Política Pública 2016	GRI 415-1 Política Pública: Contribución a partidos y/o representantes políticos	63				
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	138, 149, 162, 197, 216				

Tabla de contenido GRI

Estándar GRI / indicador propio	Contenido	Ubicación	Omisión			N° Ref. Estándar Sectorial GRI
			Requisitos mínimos	Motivo	Explicación	
Temas sociales						
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-1 Marketing y etiquetado: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	75				
	GRI 417-2 Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	75				
	GRI 417-3 Marketing y etiquetado: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	75				
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	63				

Medicarte

Memoria de Gestión y Sostenibilidad 2025

® Unidad de Gestión del Conocimiento Medicarte

Vigilado Supersalud

@medicartecontigo