

Informe de Sostenibilidad



EMPRESAS
BANMEDICA



Informe de Sostenibilidad



Ficha Técnica

Proceso de elaboración del informe:

Este documento presenta el Informe de Sostenibilidad de las Empresas Banmédica Colombia correspondiente al período fiscal del primero de enero al 31 de diciembre de 2024. **De forma voluntaria, los contenidos se alinean con los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB).**

Para Grupo Empresarial Banmédica Colombia, la elaboración de este Informe implica una evaluación de la gestión y el desempeño en relación con las prioridades de sostenibilidad.

EMPRESAS
BANMEDICA



PERIODO REPORTADO: 2024.

FECHA DEL REPORTE ANTERIOR: 2023.

CICLO DE ELABORACIÓN DEL INFORME: ANUAL.

COORDINACIÓN EDITORIAL Y GESTIÓN

DE LA INFORMACIÓN:

GERENCIA DE RELACIONES CORPORATIVAS:

Luisa Fernanda Mesa.

Documento elaborado por Empresas Banmédica Colombia con la asesoría de Kaizen Consultorias & Servicios / www.kaizengmg.com

FOTOGRAFÍA: Reporte gráfico equipo de marketing.

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN: VML Colombia.

Contenido

Intro

Saludo de la gerencia general de empresas Branmédica Colombia

Pag. 8

Carta del presidente

Pag. 10

Nuestras prioridades en sostenibilidad

Pag. 12

Nuestra historia

Pag. 14

01

Un compromiso con la salud y con la vida

Pag. 20

¿Quiénes somos?

Pag. 23

Portafolio de productos y servicios

Pag. 29

Evaluación de servicios

Pag. 42

Patologías crónicas y sustancias controladas

Pag. 44

02

Somos Memorables

Pag. 56

Gestión de personas

Colmédica, CMC, Aliansalud

Pag. 61

Rotación

Colmédica, CMC, Aliansalud

Pag. 71

Seguridad y salud en el trabajo

Colmédica, CMC, Aliansalud

Pag. 72

Diversidad e inclusión

Colmédica, CMC, Aliansalud

Pag. 73

Proceso de atracción y retención de profesionales en salud

Clínica del Country y Clínica La Colina

Pag. 74

Rotación

Clínica del Country y Clínica La Colina

Pag. 82

Seguridad y salud en el trabajo

Clínica del Country y Clínica La Colina

Pag. 82

03

Aportamos al planeta

Pag. 92

Gestión de residuos

Colmédica, CMC

Pag. 100

Eficiencia energética y cambio climático

Colmédica, CMC

Pag. 102

Gestión de residuos

Clínica del Country y Clínica La Colina

Pag. 104

Eficiencia energética y cambio climático

Clínica del Country y Clínica La Colina

Pag. 106

Gestión de residuos

Imágenes Diagnósticas

Pag. 107

Eficiencia energética y cambio climático

Imágenes Diagnósticas

Pag. 109

Gestión de residuos

Aliansalud

Pag. 110

Eficiencia energética y cambio climático

Aliansalud

Pag. 110

04

Nuestro compromiso con la integridad y el buen gobierno

Pag. 114

Seguridad de la Información

Colmédica

Pag. 127

Protección de los datos personales

Colmédica

Pag. 130

Seguridad de la información

Clínica del Country y Clínica La Colina

Pag. 131

Protección de los datos personales

Clínica del Country y Clínica La Colina

Pag. 135

Riesgos

Pag. 136

05

Innovamos para ti

Pag. 140

06

Estos son nuestros indicadores

Pag. 158



Saludo de la Gerencia General de Empresas Banmédica Colombia

Carta del presidente

Empresas Banmédica Colombia



Estimados grupos de interés:

Durante tres décadas, el Grupo de Empresas Banmédica Colombia se ha destacado por mantener el propósito de brindar la más completa oferta de servicios, desde el aseguramiento en salud hasta la prestación de servicios de alta complejidad hospitalaria, a miles de colombianos y ha consolidado un grupo empresarial robusto, con un modelo integral para el cuidado de la salud, a través de empresas de reconocida trayectoria y experiencia.

Nuestro compromiso es mejorar la calidad de vida de los colombianos mediante la gestión integral de sus necesidades en salud, a través de negocios independientes que se complementan entre sí: Colmédica (medicina prepagada), Centros Médicos Colmédica (servicios ambulatorios), Clínica del Country y Clínica La Colina (prestación hospitalaria), Imágenes Diagnósticas del Country (imágenes diagnósticas especializadas en tomografía y resonancia magnética) y Aliansalud (EPS).

Hoy puedo expresar con orgullo que nuestras marcas son altamente valoradas principalmente por nuestros usuarios y pacientes, por quienes trabajamos incansablemente. Somos fieles a nuestra promesa de valor, al impulsar e innovar en servicios de salud y facilitar el acceso a los mismos a través de una amplia red de prestación que incluye tanto una red propia como una red externa, diversificando los canales de atención, de la mano de la calidad y el profesionalismo del personal asistencial y administrativo. Nos enfocamos en ampliar accesibilidad y resolutivez ante nuestros usuarios y pacientes, y privilegiamos la libre elección de prestadores y especialistas.

Nuestros servicios integrales en salud se materializan a través de:

- **Aseguramiento en Salud:** por medio de diversos planes de Colmédica medicina prepagada, que ofrecen coberturas y protección financiera para familias y clientes corporativos, frente a cualquier requerimiento de salud. Desde cobertura ambulatoria y hospitalaria, acceso a especialistas y exámenes diagnósticos hasta, a través de una red propia y una red externa con el fin de diversificar las alternativas de acceso para nuestros usuarios según su preferencia, Aliansalud EPS como actor en el sistema de salud público.

- **Red de Centros Médicos:** los Centros médicos Colmédica (CMC), desplegados estratégicamente en las principales ciudades del país, ofrecen atención primaria y servicios ambulatorios como consultas médicas especiali-

zadas, apoyo diagnóstico y terapéutico, consulta prioritaria y exámenes especializados, incluidos laboratorios.

- **Clínicas de alta complejidad:** Las Clínicas del Country y La Colina prestan servicios de alta complejidad en áreas críticas como Urgencias, Hospitalización, Unidades de Cuidado Intensivo (UCI), Cirugía, Laboratorio, Patología, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa, con un enfoque de vanguardia que incorpora tecnología e investigación en los tratamientos terapéuticos con manejo multidisciplinario en cardiología, oncología, trasplantes de médula ósea, renal y osteomuscular, cirugía metabólica, neurociencias, ortopedia y columna, entre otras especialidades.

- **Imágenes Diagnósticas:** En Imágenes Diagnósticas del Country desarrollamos una oferta especializada en la realización de estudios de diagnóstico como resonancia magnética y tomografía computarizada, cruciales para el diagnóstico preciso de diversas enfermedades y patologías.

Hemos logrado avances significativos en infraestructura y tecnología, como la inversión en equipos biomédicos de última generación, la ampliación de áreas críticas, las Unidades de Cuidados Intensivos, la ampliación de cobertura geográfica de más CMC en ciudades intermedias, alianzas estratégicas y certificaciones en el caso de la Acreditación Icontec que reflejan nuestra excelencia y liderazgo en el sector.

Nos enfocamos en un modelo de atención digital que ha permitido agilizar procesos internos y a la vez mejorar la experiencia de nuestros usuarios y pacientes. Para 2025, proyectamos transformaciones importantes como la implementación de un modelo de protección de datos unificado y un sistema de gestión de seguridad de la información más robusto, lo que asegura una cultura organizacional centrada en la seguridad, la prevención y la transparencia. Así mismo, hemos realizado inversiones en la modernización tecnológica, al incorporar soluciones de inteligencia artificial; y sumado a todo lo anterior, continuaremos aportando al desarrollo de investigación clínica, en la búsqueda de impulsar los tratamientos para nuestros pacientes y así facilitar la gestión de su salud, lo cual a su vez aporta al país.

Nuestra huella se construye con el mejor equipo humano, cuyos miembros con un alto sentido de responsabilidad y búsqueda de la excelencia no solo

contribuyen a nuestra misión, sino que logran que seamos memorables para nuestros usuarios y pacientes, además de fortalecer nuestro entorno con su dedicación y pasión por lo que hacen. Hoy también nos sentimos orgullosos de contar con prácticas sólidas de gobierno corporativo que trascienden el cumplimiento normativo e incorporan la promoción de la diversidad y la inclusión; el compromiso con la ética, la transparencia, la libre competencia y la integridad, así como una atención especial a la seguridad de los datos y la gestión eficiente de la cadena de suministro. Nuestras prácticas empresariales responsables están orientadas a atender poblaciones vulnerables en zonas rurales, por eso llevamos servicios de salud gratuita y de calidad a través de brigadas de salud con médicos especialistas en alianza con la Patrulla Aérea.

Por lo anterior, y como gerente del Grupo empresarial Banmédica Colombia, junto con los cerca 6.000 colaboradores que me acompañan en la gestión de nuestras empresas, a través de nuestro permanente compromiso con la prestación de servicios de salud de alta calidad, queremos compartir en este informe la importancia de la sostenibilidad para el modelo de negocios y la cultura corporativa, impulsando un enfoque de servicios integrales y eficientes que busca mejorar continuamente la experiencia a usuarios y pacientes, con el compromiso de atender las necesidades de nuestros grupos de interés, velando por actuar siempre bajo prácticas empresariales transparentes y, en la misma medida, minimizar los impactos en nuestro entorno para lograr “Cero Emisiones” como apuesta a una sociedad y un planeta saludables, entre otras metas. Creemos que la sostenibilidad y la resiliencia no son tareas separadas, sino que son parte integral de la misión y fundamentales en la estrategia empresarial y la cultura organizacional.

Para finalizar, quiero presentarles el Informe de Sostenibilidad de Empresas Banmédica Colombia 2024, en el que expresamos nuestros esfuerzos y logros, y refleja nuestro compromiso con la excelencia, la innovación, la responsabilidad social y ambiental.

Atentamente,

Santiago Salazar

Country Manager Empresas Banmédica Colombia



Nuestras prioridades en Sostenibilidad

Como Grupo Empresarial Banmédica Colombia nos destacamos por trabajar en un firme compromiso con la sostenibilidad. Entendemos que las decisiones que tomamos hoy tienen un impacto significativo en el bienestar de nuestros usuarios, pacientes, grupos de interés y comunidades en general. Por ello, tenemos prioridades claras y estratégicas que definen nuestro compromiso con la sostenibilidad, las cuales abordan aspectos cruciales para brindar un servicio de salud innovador y eficiente, el cuidado del medio ambiente, el reconocimiento de nuestra gente y la implementación de prácticas empresariales responsables.

Este Informe detalla cómo estas prioridades se han integrado en nuestra estrategia y operaciones del día a día. Nuestra meta es promover soluciones de salud eficientes, oportunas y modernas que faciliten el acceso de nuestros usuarios y pacientes a servicios médicos de alta calidad, mientras colaboramos para construir comuni-

dades más saludables. Además, nos esforzamos por minimizar nuestro impacto ambiental mediante la reducción de emisiones y la promoción de prácticas de ecoeficiencia en nuestras instalaciones.

El reconocimiento y la valoración de nuestro equipo son fundamentales para nosotros, por eso trabajamos incansablemente para crear una cultura inclusiva y de apoyo que permita a cada miembro alcanzar su máximo potencial. Finalmente, mantenemos un compromiso inquebrantable con prácticas de negocios responsables, que garantizan la integridad, la ética y la gestión eficiente de nuestros recursos.

A lo largo de este Informe, exploraremos cómo cada una de estas prioridades se traduce en acciones concretas y resultados medibles, subrayando nuestro enfoque integral hacia la sostenibilidad y nuestro esfuerzo constante por mejorar y evolucionar en cada área.



Nuestras prioridades en Sostenibilidad

» Somos memorables



Valoramos y celebramos a nuestros colaboradores, promovemos una cultura donde cada miembro del equipo sea apreciado, valorado y capacitado para alcanzar su máximo potencial. Formamos un equipo tan diverso como las comunidades a las que servimos, con el objetivo de brindar soluciones integrales de salud y fortalecer la fuerza laboral con talento diverso.

» Aportamos al planeta

Reconocemos el impacto significativo que el entorno tiene en la salud de nuestros grupos de interés y estamos comprometidos con reducir nuestra huella ambiental. Nos enfocamos en la reducción de nuestras emisiones y de los consumos de agua y energía, y en liderar iniciativas de ecoeficiencia relacionadas con el manejo de residuos sólidos.

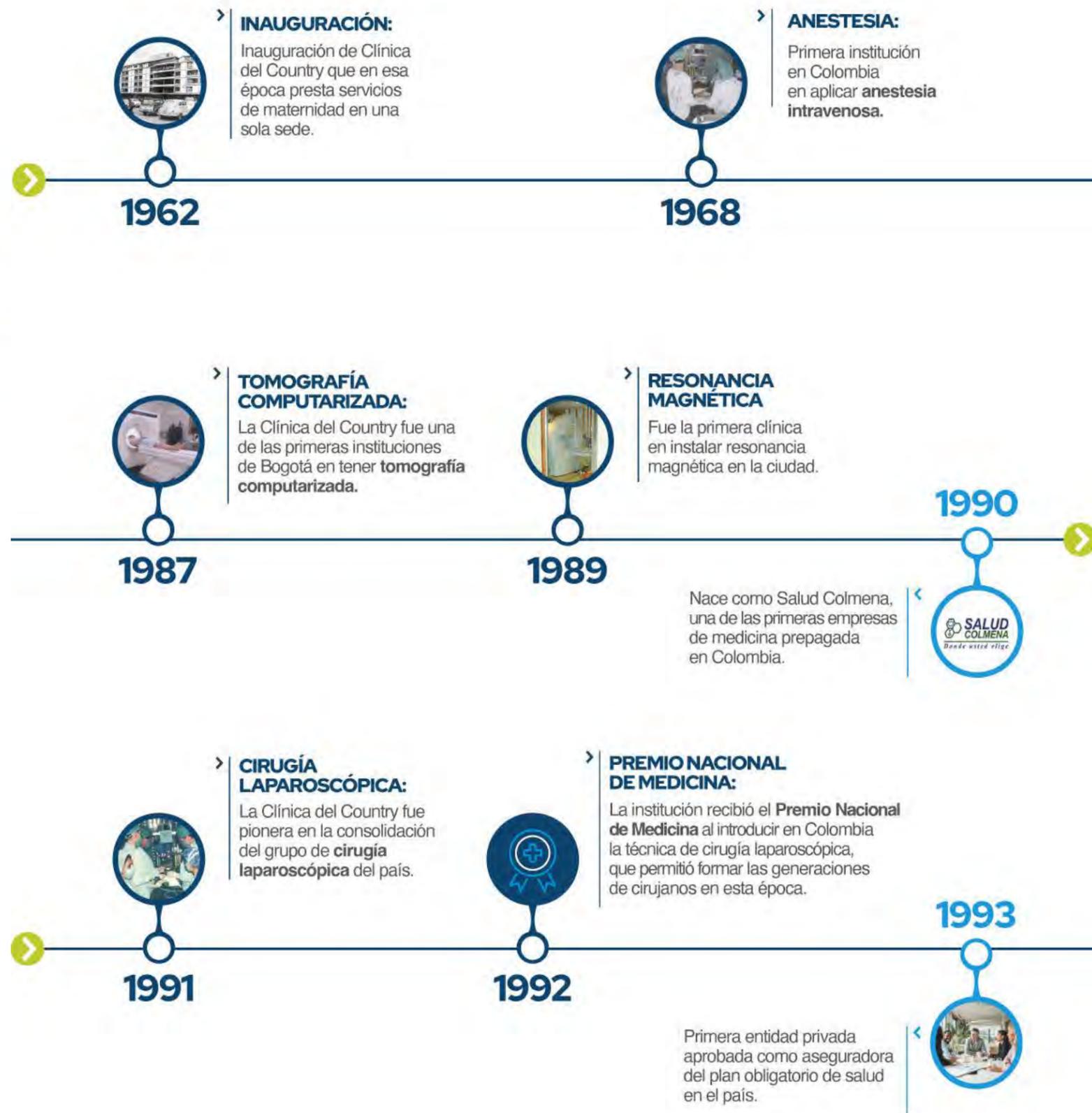
» Nuestro compromiso con la integridad y el buen gobierno

Instrumentamos prácticas robustas de gobierno corporativo que incluyen el cumplimiento normativo, el código de conducta, el código de buen gobierno, la promoción de la diversidad e independencia en el Directorio, el compromiso con la ética y la integridad, y una atención especial a la seguridad de los datos y la gestión eficiente de la cadena de suministro.

» Innovamos para ti

Nuestro enfoque de innovación se centra en mejorar la experiencia de los usuarios y pacientes en la prestación de nuestro servicio de salud. Estamos orientados a anticipar y satisfacer las necesidades individuales mediante la instrumentación de un servicio innovador, respaldado por tecnología de vanguardia e infraestructura avanzada. Nos dedicamos a la investigación y el desarrollo de soluciones digitales y tratamientos clínicos para ofrecer una experiencia integral y positiva en la atención médica.

Nuestra historia

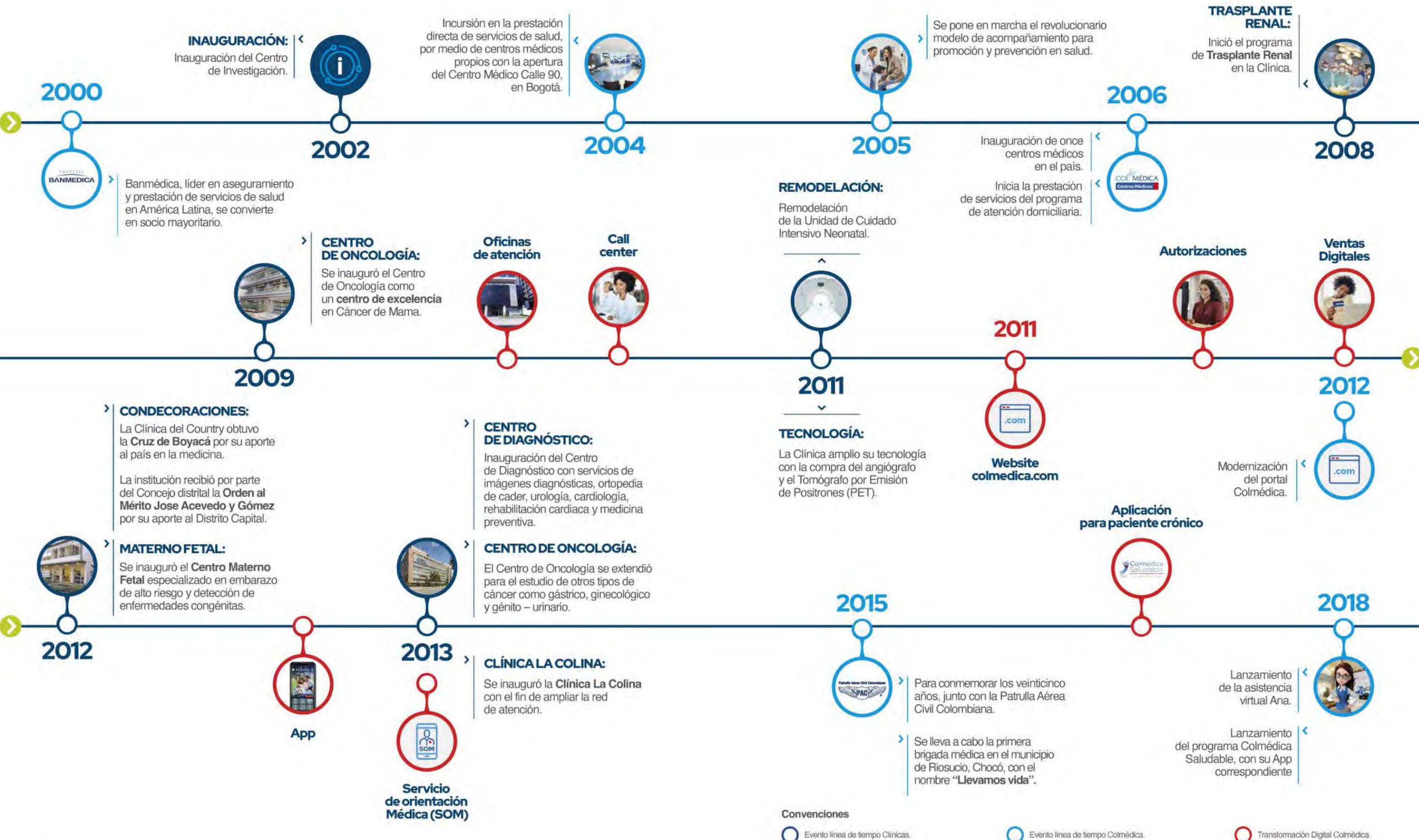


Convenciones

○ Evento línea de tiempo Clínicas.

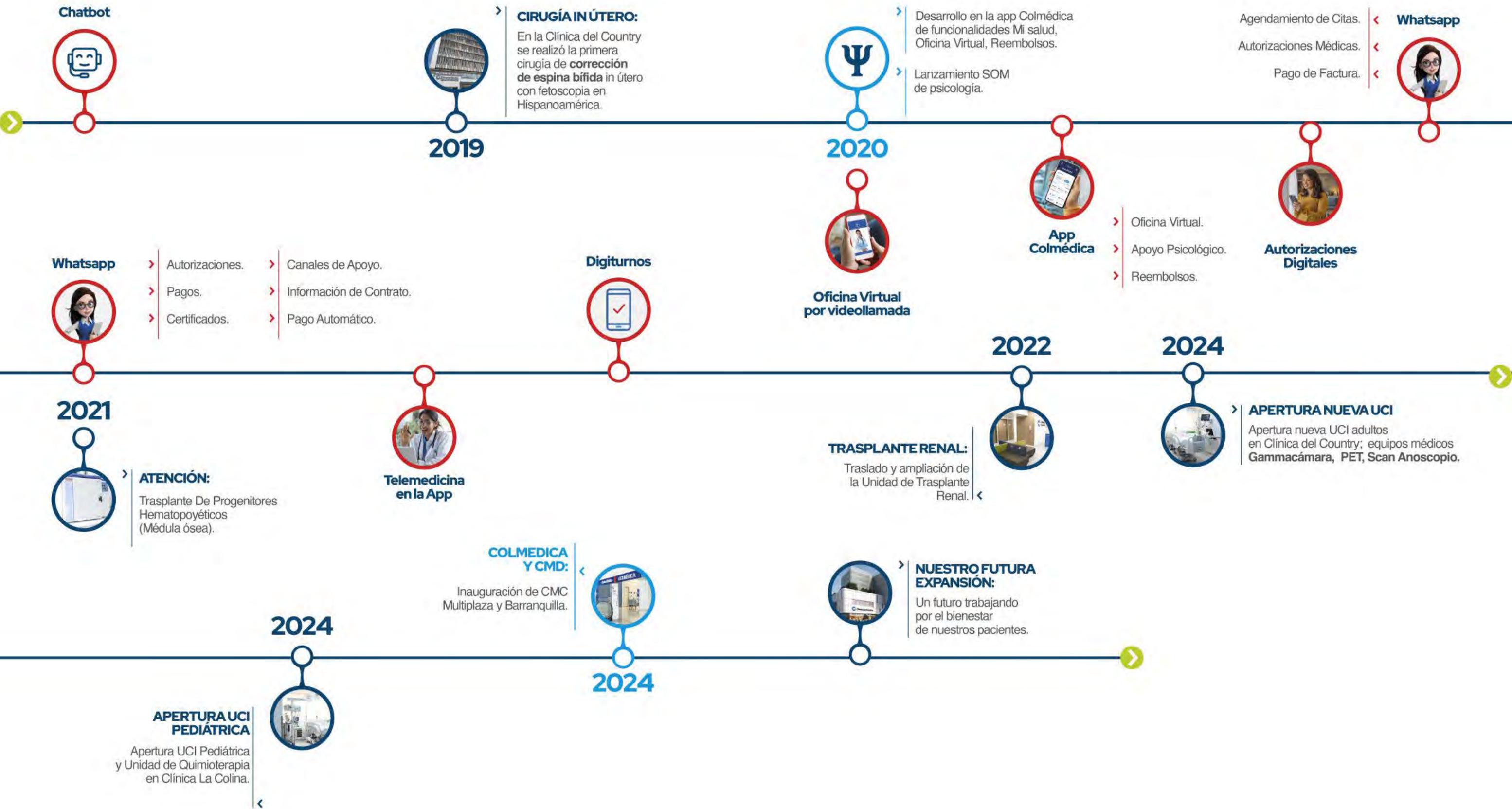
○ Evento línea de tiempo Colmédica.

○ Transformación Digital Colmédica.



Convenciones

- Evento línea de tiempo Clínicas.
- Evento línea de tiempo Colmedica.
- Transformación Digital Colmedica.



Convenciones

○ Evento línea de tiempo Clínicas.

○ Evento línea de tiempo Colmédica.

○ Transformación Digital Colmédica.

“ Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos ”



En el grupo de Empresas Banmédica Colombia trabajamos bajo una misión unificada: “Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos”; este compromiso se traduce en un modelo integral de servicios de salud. Nos dedicamos a brindar integralidad de servicios, al facilitar el acceso y la gestión a las necesidades de salud para usuarios y pacientes a través de marcas locales de amplia trayectoria y reconocimiento.

Nuestro compromiso es mejorar la calidad de vida y la salud de las personas, por medio de negocios independientes que se complementan entre sí: desde servicios de aseguramiento en salud con nuestros productos de medicina prepagada y EPS, pasando por la prestación de servicios de salud ambulatorios y de primer nivel en nuestra red propia de CMC; complementamos la oferta en prestación con servicios hospitalarios de alta complejidad en nuestras Clínicas (Clínica del Country y Clínica La Colina), acompañados de imagenología especializada en tomografía y resonancia magnética prestados en ambiente ambulatorio y hospitalario (Imágenes Diagnósticas del Country) y ampliando la oferta de servicios con una red externa de primer nivel a través de nuestra guía médica que contiene especialistas y prestadores de servicios a nivel nacional.

Somos reconocidos como empresas líderes en el sector salud por nuestra confiabilidad, excelencia en servicio, calidad y cercanía a los usuarios y pacientes, todo esto respaldado por una sólida condición financiera.

Nuestra visión se alinea y se complementa con el propósito único y distintivo que posee cada una de las organizaciones que conforman el Grupo empresarial Empresas Banmédica Colombia. Esta alineación fortalece nuestra cohesión interna, permite que avancemos de manera conjunta hacia objetivos en común y asegura un impacto positivo y significativo de nuestras operaciones hacia la sociedad, en el modelo de salud y en las familias colombianas.

Nuestro modelo de atención se basa en cuatro componentes esenciales:

CALIDAD

Se fundamenta en el principio de Excelencia en el Servicio y Atención a sus usuarios y pacientes. La organización mantiene estándares de calidad transversales en toda su red, respaldados por certificaciones ISO 9001 (calidad de procesos) e ISO 14001 (medio ambiente). Así mismo, para la selección de nuestra red externa se llevan a cabo validaciones exhaustivas y normativas de calidad; siempre con la seguridad de que los prestadores seleccionados cumplan nuestros estándares.

ACCESO

Se enfoca en la disponibilidad geográfica y la cercanía a los servicios de salud a través de una red amplia y suficiente a nivel nacional que combina centros médicos propios en las principales ciudades del país con una red externa de médicos e instituciones prestadoras adscritas a nivel nacional. Adicionalmente, con acceso 24/7 en casa por atención domiciliaria, así como orientación médica telefónica o virtual desde cualquier lugar del mundo.

INTEGRALIDAD

El objetivo es que los usuarios y pacientes encuentren, a través del amplio portafolio y servicios, solución a todas las necesidades y requerimientos de salud en sus diferentes etapas de vida, incluidas consultas médicas con más de cien especialidades, medios diagnósticos y tratamientos médicos ambulatorios y hospitalarios, quirúrgicos y no quirúrgicos, así como los requeridos para la adecuada rehabilitación y la mejor recuperación del paciente en procura de una mejor calidad de vida.

CONVENIENCIA

Fortalecemos nuestro modelo de servicio centrado en el usuario y paciente, a través de herramientas digitales que permitan la autogestión. Con nuestras iniciativas de transformación digital, buscamos revolucionar la manera como generamos valor para nuestros usuarios y pacientes. Estamos comprometidos en satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés brindando mayor simplicidad, conectividad y transparencia en la atención médica. Trabajamos para cambiar fundamentalmente la forma como las personas interactúan con nuestros servicios de salud, implementando nuevas funcionalidades en los canales de atención, que responden a las expectativas en constante evolución de nuestros usuarios y pacientes, al tiempo que mejoramos los resultados, el acceso y la eficiencia en la prestación del servicio de salud, al proporcionar facilidades como atención médica domiciliaria, telemedicina y profundizar los canales digitales como primera opción de uso para transacciones de autogestión que privilegian la omnicanalidad.



¿Quiénes somos?

Como parte del grupo Banmédica Chile, el Grupo Empresarial Banmédica Colombia está conformado por las siguientes sociedades: Banmédica Colombia S. A. S., Colmédica Medicina Prepagada S. A., Unidad Médica y de Diagnóstico S. A., Administradora Country S. A. S., Administradora Clínica La Colina S. A. S., Inverclinco S. A. S., Country Scan S. A. S., Resonancia Magnética de Colombia S. A. S., Resonancia Magnética del Country S. A. S. y Aliansalud EPS S. A.; y en el presente informe nos referiremos al desempeño de la Gestión en sostenibilidad durante el período 2024, para las sociedades: Colmédica Medicina Prepagada, Unidad Médica y de Diagnóstico S. A., Clínica del Country y Clínica La Colina, Imágenes Diagnósticas del Country y Aliansalud (Entidad Promotora de Salud).



• Descripción de los negocios.

HC-DY-000A



Misión

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.



Visión

Ser reconocida como la Compañía de salud más confiable, por su excelencia, la calidad de sus servicios y su solidez financiera.

Ser en el 2028 la institución preferida por los usuarios de Colmédica y demás partes interesadas, liderando la prestación de servicios ambulatorios, a través de procesos eficientes e innovadores, gestionando el riesgo en salud de nuestros usuarios, bajo estándares de calidad y seguridad del paciente; brindando la mejor experiencia a nuestros clientes.

Ser reconocida como la compañía de salud más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera.

Ser un pilar en la provisión de servicios de salud de alta calidad, accesibles y convenientes.

Ser reconocida como una Entidad Promotora de Salud sostenible, eficiente y confiable por la excelencia y calidad de sus procesos, con un talento humano que mediante su óptimo desempeño garantice la mejor atención a sus usuarios.



Número Colaboradores

1.562

766 Colaboradores

2.499 Colaboradores

200 Colaboradores

183

1.059 Médicos

1.416 Médicos

12 Médicos



Ciudades donde presta servicios

120

13
(Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Chía, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pereira, Villavicencio y Yopal)

Clínica del Country
Clínica La Colina
(Bogotá)

1
(Bogotá)

1
(Bogotá)



Sedes de atención al público administrativas y red de prestadores

23 oficinas de atención al público
5 sedes administrativas
Prestadores *: 4815

32 centros médicos:
242 Consultorios Médicos.
72 Unidades Dentales.
Profesionales de la salud en CMC: 937

Camas: 255
Salas de cirugía: 12
2 salas de partos

Camas: 151
5 Salas de Cirugía
1 sala de partos

2 servicios hospitalarios
(Clínica del Country
y Clínica La Colina)
3 sedes

1 PBS (Plan de Beneficios en Salud)
que cuenta con:
18 consultorios médicos
y unidades dentales



Salas cirugía ambulatoria

4 quirófano ubicados en la Torre Colmedica Torre Santa Bárbara.



Atenciones en salud 2024

2.2 millones de servicios al año
• 3.962 cirugías
• 16.000 hospitalizaciones
• 2.9 millones exámenes de apoyo diagnóstico
• 1.3 millones de consultas médicas
• 35.000 atenciones de urgencias y prioritarias

3.7 millones de atenciones
• Laboratorio clínico: 48%
• Consulta externa: 20%
• Odontología: 9%
• Atención prioritaria: 8%
• Otros: 15%

Pacientes admitidos: 28.149
• Servicios de urgencias: 187.985
• Cirugías realizadas: 23.723
• Partos y Cesareas: 2.464
• Imágenes Diagnósticas: 216.614
• Consulta externa: 54.044

43.516 pacientes intrahospitalarios
142.446 estudios de tomografía
y resonancia magnética

Atenciones hospitalarias: 56.786
Atenciones ambulatorias: 5.108.941



Equipos médicos

3 Tomógrafos
2 resonadores

• Cirugía robótica Da Vinci Xi
• Gammacámara y PET Scan
• Anoscopio
• Biopsia por Fusión
• Neurofisiología Internalizada
• Banco Hematopoyético y Trasplante de Médula Ósea
• Cirugías Peritoneales Avanzadas o cirugía de citorreducción más HIPEC o Sugarbaker.
• Verde de Indocianina (ICG) para Videoangiografía
• Intraoperatoria

• Radiología Convencional: 6
• Ecógrafo: 13
• Mamógrafo: 2
• Densitómetro: 1
• Angiografía: 1
• Fluoroscopia: 2
• Radiología portatil: 5
• Arco C: 5
• Gammacámara: 1
• PET Scan: 1
• Resonador magnético: 8
• Tomógrafo: 5



Vehículos para atención

38 Automóviles híbridos para atención domiciliaria
1 ambulanciamedicalizada

Colmédica Medicina Prepagada S. A.

Colmédica Medicina Prepagada continúa destacándose como una de las principales compañías de aseguramiento privado en salud del país, con más de treinta años de experiencia. Desde sus inicios, ha sido reconocida por su constante innovación en la prestación de servicios de salud y calidad en la atención a sus usuarios, lo que la convierte en pionera y marca hitos en su sector. Su compromiso con la salud y el bienestar de los usuarios es evidente a través de su valiosa contribución.

La operación de Colmédica se fundamenta en el principio de Excelencia en el Servicio y Atención a sus afiliados, que constituye un valor diferenciador clave en el mercado de planes voluntarios de salud. La responsabilidad y la integridad de su capital humano juegan un papel esencial en este propósito, lo que asegura la calidad de todos los servicios ofrecidos. Para la organización, contar con talento calificado, comprometido y motivado es de vital importancia para asegurar un crecimiento continuo y la satisfacción de los usuarios.

Su compromiso con la salud y el bienestar de los usuarios ha sido una constante, al impulsar e innovar en planes de medicina prepagada y facilitar el acceso a los servicios de salud a través de una red propia y externa; diversificar los canales de atención de la mano de la calidad y el profesionalismo de su personal administrativo y asistencial, y ofrecer un enfoque de accesibilidad y resolutivez ante las crecientes necesidades de salud de los usuarios.

De esta manera, Colmédica se destaca como una empresa especializada en ofrecer soluciones integrales en salud, que asegura que cada afiliado encuentre la alternativa que mejor se ajusta a sus necesidades y requerimientos individuales y familiares.

Finalmente, Colmédica Medicina Prepagada es matriz de la Unidad Médica y de Diagnóstico IPS (UMD), entidad que administra los CMC, y que exploraremos con mayor detalle en las siguientes secciones del presente informe.



VISIÓN

Ser reconocida como la compañía de salud más confiable, por su excelencia, la calidad de sus servicios y su solidez financiera.

Unidad Médica y de Diagnóstico S. A. (UMD) – Centros Médicos Colmédica (CMC).

La UMD (propietaria de los CMC) es una empresa líder en prestación de servicios de salud ambulatorios de primer nivel, comprometida con el bienestar y la salud integral de los usuarios. La UMD cuenta con su red de prestación de servicios de salud ambulatorios de primer nivel que opera y administra todos los CMC desplegados estratégicamente en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Chía, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pereira, Villavicencio y Yopal.

En los últimos años, hemos expandido significativamente nuestra oferta de servicios para proporcionar tratamientos de mayor complejidad y cobertura a través de los CMC en los que contamos con equipos multidisciplinares de profesionales, que nos permiten ofrecer una amplia gama de servicios ambulatorios, incluidas más de 36 especialidades médicas, ocho especialidades odontológicas y cinco paramédicas (nutrición, psicología, optometría, terapia física y terapia respiratoria), toma de muestras de laboratorio clínico y especializado, imagenología simple y especializada, exámenes especializados de diagnóstico en diferentes especialidades, atención domiciliaria, terapias, odontología general y especializada, vacunación, telemedicina y procedimientos menores, con lo cual se garantiza una atención oportuna tanto a los usuarios de Colmédica Medicina Prepagada como a quienes se atienden en nuestros CMC de manera particular.



Aliansalud EPS S. A.

Aliansalud es una Entidad Promotora de Salud (EPS) Aliansalud EPS, se encuentra actualmente habilitada por resolución 2024310010002279-6 de 2024 de la Supersalud, para para operar en la ciudad de Bogotá D.C. como prestador del Plan de Beneficios en Salud (PBS). Aliansalud cuenta con oficinas de atención al afiliado y ofrece a sus usuarios servicios de salud a través de IPS de atención primaria, una amplia red de instituciones hospitalarias de primer nivel, centros de diagnóstico, laboratorios de amplio reconocimiento y farmacias, en donde se procura una excelente atención médica con personal calificado para prestar un servicio eficiente a sus usuarios.

El manejo administrativo que ha tenido nuestra EPS la ha convertido en una de las mejor administradas del país. Brinda servicios a sus afiliados en instituciones ambulatorias, atención en medicina general y especializada, exámenes simples y especializados, odontología básica, urgencias, hospitalización y cirugía en instituciones de alta calidad y suministro de medicamentos, entre otros servicios.

Aliansalud garantiza la aplicación de la normatividad definida en su funcionamiento como Entidad Promotora de Salud. Su principal propósito es entregar a sus afiliados las prestaciones contempladas en el PBS de forma eficiente y eficaz, para lo cual integra a prestadores de gran reconocimiento, a partir de construir relaciones efectivas con ellos que aseguren una adecuada atención. Adicionalmente, el equipo humano con que cuenta Aliansalud es altamente calificado y trabaja con enfoque permanente en aportar valor a través de la excelencia en el desempeño, lo que la diferencia por la calidad y el cuidado en el servicio al cliente.

VISIÓN

Ser en 2028 la institución preferida por los usuarios de Colmédica y demás partes interesadas, al liderar la prestación de servicios ambulatorios a través de procesos eficientes e innovadores, gestionar el riesgo en salud de nuestros usuarios bajo estándares de calidad y seguridad del paciente, y brindar la mejor experiencia a nuestros clientes.



VISIÓN

Ser reconocida como una Entidad Promotora de Salud sostenible, eficiente y confiable por la excelencia y la calidad de sus procesos, con un talento humano que mediante su óptimo desempeño garantice la mejor atención a sus usuarios.



Clínica del Country y Clínica La Colina (Las Clínicas).

El objetivo de nuestras Clínicas es mantener un posicionamiento en el mercado privado, al crecer su actividad en especialidades estratégicas de alta complejidad como oncología, neurociencias, medicina cardiovascular, trasplantes, obesidad y metabolismo, cirugía de columna y ortopedia, junto al desarrollo de un modelo de atención hospitalario y ambulatorio con la mejor tecnología de vanguardia y la búsqueda de la excelencia operacional.

En cualquier caso, el enfoque de nuestros servicios se fundamenta en la resolución de patologías de diversa índole y complejidad y en el desarrollo de otras actividades e iniciativas como: programas de prevención secundaria que integran la educación del paciente y su familia, diferentes iniciativas de responsabilidad social, programas de prevención y servicios de diagnóstico para la detección temprana de enfermedades, y programas de vacunación, entre otros.

En síntesis, nuestra estrategia se centra en la innovación continua, competitividad en el mercado de salud y adaptación proactiva a las necesidades cambiantes, lo que asegura atención excepcional y sostenible para nuestros pacientes.

VISIÓN > Ser reconocida como la compañía de salud más confiable en Colombia por la excelencia y la calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera

Imágenes Diagnósticas del Country (IM Dx).

Imágenes Diagnósticas del Country (Im Dx) consolidó su liderazgo como grupo especializado en diagnóstico avanzado por tomografía computarizada (TC) y resonancia magnética (RM), al integrar bajo una sola marca a Resonancia Magnética del Country S. A. S., Resonancia Magnética de Colombia S. A. S. y Country Scan S. A. S. Esta unificación no solo refuerza una identidad institucional sólida y coherente, sino que también proyecta una marca reconocida por su trayectoria, confiabilidad y excelencia, y consolida nuestro posicionamiento como referente en el sector salud para pacientes, entidades y aliados estratégicos.

Nuestra propuesta de valor se sustenta en la entrega de diagnósticos precisos y clínicamente útiles, respaldados por un equipo médico con formación avanzada, tecnología de última generación y procesos orientados a la oportunidad, la seguridad y la humanización de la atención. Esto nos ha permitido generar valor real en la toma de decisiones clínicas y mejorar la experiencia del paciente a lo largo del ciclo de atención.



Como parte de nuestra evolución institucional, en 2024 inauguramos la nueva sede Bella Suiza, con lo que ampliamos la capacidad instalada y fortalecimos nuestra presencia institucional. Con esta apertura, consolidamos una infraestructura integrada de cinco puntos de atención estratégicamente ubicados en el nororiente de Bogotá: Clínica del Country, Clínica La Colina, Edificio Imágenes Diagnósticas, Almirante Colón y Bella Suiza. Esta distribución geográfica favorece un acceso más equitativo y oportuno a nuestros servicios de diagnóstico avanzado.

Nuestra atención está dirigida a una amplia diversidad de usuarios, incluidos pacientes particulares, pólizas, aseguradoras del régimen contributivo y medicinas prepagadas, lo que ha permitido consolidar una base sólida de atención directa y fortalecer la confianza en nuestra marca.



Portafolios de Productos y Servicios

Dadas la diversidad y la independencia que existen en la naturaleza de nuestros negocios, en términos de portafolios ofrecemos una variedad de propuestas, así:

| | Colmédica | CMC | Clínicas | IMDi | Almirante |
|----------------|-----------|-----|----------|------|-----------|
| Productos | X | | | | |
| Servicios | | X | X | X | X |
| Especialidades | | X | X | X | |

» Portafolio de Productos.

Colmédica.

Colmédica ofrece un amplio portafolio de planes de medicina prepagada que cuenta con características que incluyen elección de médicos e instituciones de la guía de prestadores adscritos y la libre elección. Planes para atención ambulatoria, hospitalaria, domiciliaria y odontológica. Cuenta con red propia de atención ambulatoria mediante los CMC y con una amplia red de profesionales y prestadores adscritos, lo que la convierte en una empresa especializada en ofrecer múltiples alternativas de acceso a los servicios de salud de altísima calidad, trayectoria y reconocimiento; que salvaguarda siempre la protección y el cuidado de nuestros usuarios y aplica prácticas de excelencia.

Nuestra oferta está conformada por productos de diferentes gamas y tipos de servicios (coberturas) que responden a necesidades y expectativas de nuestros usuarios en cuanto a opciones de atención en las mejores instituciones ambulatorias y hospitalarias del país, acceso a profesionales de salud de alta calidad incluidos en nuestra guía médica, e inclusive a especialistas y demás prestadores fuera de esta, al tratarse de planes con alternativa de uso por libre elección.

En cuanto a las coberturas, las diferentes líneas presentan productos con alcance a prevención, diagnóstico, atención y tratamientos médicos, incluidos medios de diagnóstico y tratamiento que están a la par con avances científicos y tecnología de punta. En este sentido, nuestra propuesta de valor asegura la actualización de los productos existentes con nuevas coberturas y el diseño de otros que mantienen a la vanguardia nuestra oferta comercial para atender otros segmentos de la población y nuevas necesidades de cobertura, en respaldo a la atención de riesgos en salud.

Así como nuestras alternativas se ajustan a los diferentes presupuestos familiares y ámbitos geográficos, también responden a las necesidades de atención de nuestros usuarios en sus diferentes ciclos de vida; por ello las tarifas varían conforme se comportan los riesgos en diferentes grupos etarios.

Estos planes se agrupan en tres categorías: robustos (servicios ambulatorios y hospitalarios), hospitalarios y livianos (planes netamente de servicios ambulatorios, domiciliarios, odontológicos, o de patologías específicas como el oncológico).



Robustos:

Nuestro portafolio incluye diversas características como diferentes tipos de habitación (ej. individual), servicios hospitalarios y ambulatorios, opciones de selección de profesionales e IPS de guía médica o libre elección, cobertura a nivel nacional o exclusiva en Bogotá con atención de urgencias a nivel nacional, y límites de edad de ingreso y diferenciación de pagos moderadores según la gama:

Gama Zafiro:

Son planes diseñados para ofrecer a nuestros usuarios coberturas amplias y suficientes para atender las necesidades en salud (ejemplo, coberturas económicas), a través de la guía o la libre elección. En algunos productos se accede exclusivamente a los servicios ambulatorios a través nuestros CMC. Con acceso a instituciones VIP, habitación individual o tipo suite, según el plan y topes establecidos algunos servicios (medicamentos ambulatorios para cáncer, odontología postrauma, prótesis y material osteosíntesis). En algunos productos se accede exclusivamente a los servicios ambulatorios a través de los CMC.

Gama Rubí:

Estos productos tienen limitación a unas instituciones hospitalarias manteniendo la habitación individual con topes establecidos para algunos servicios. En algunos productos se accede exclusivamente a los servicios ambulatorios a través nuestros CMC.

Gama Esmeralda:

Acceso a la red de prestadores de la Gama Rubí con habitación compartida y topes establecidos para algunos servicios. En algunos productos se accede exclusivamente a los servicios ambulatorios a través nuestros CMC.



Hospitalarios:

Para un mercado objetivo que da prioridad a la atención de sus servicios a nivel hospitalario contamos con alternativas que contemplan coberturas de alto costo y maternidad y sin ellas y con alternativas de acceder a la red de prestadores establecida.



Livianos:

Contamos con planes enfocados a la prestación de servicios específicos como es el caso de los odontológicos, domiciliarios, ambulatorios y patologías específicas para el tratamiento del cáncer.

Estamos comprometidos con el respaldo al patrimonio familiar de quienes confían en Colmédica, a partir de asumir responsablemente la gestión de riesgos en salud conforme a lo contratado por cada usuario con la Compañía, brindando tranquilidad ante cualquier eventualidad de salud, con respaldo institucional para el óptimo funcionamiento de la red y demás recursos requeridos según el producto elegido.



» Portafolio de Productos.

Colmédica y Centros Médicos Colmédica.

HC-MC-240a.4

Servicios de Atención al Usuario.

Colmédica, a través de sus CMC y su red externa provee servicios de atención al usuario, mediante un modelo que le permite acceder de forma directa a los servicios que requiera (según la cobertura del plan al que este afiliado). En general accede a la consulta médica para la totalidad de las especialidades, de forma directa, al seleccionar el prestador de su conveniencia, por horario, ubicación y necesidad en salud.

Colmédica dispone de una extensa red que incluye los CMC, clínicas, hospitales y centros ambulatorios de atención de altísimo nivel. Además de esta infraestructura, colaboramos estrechamente con médicos adscritos, quienes son profesionales independientes que complementan nuestra red de servicios. Esta complementariedad nos permite ofrecer una cobertura integral y accesible que garantiza atención médica de calidad para todos nuestros afiliados.

| Guía Médica | Número |
|--|--------|
| Total Ciudades | 120 |
| Total Red | 5.752 |
| Clínicas y Hospitales | 371 |
| Centros de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico | 1.040 |
| Profesionales de la Salud en la guía | 3.404 |
| Profesionales de la salud en CMC | 937 |

Para conformar nuestra red externa, Colmédica sigue un riguroso proceso de selección que se basa en varios criterios clave, entre ellos la experiencia, la formación académica (para el caso de nuestros profesionales médicos) y la calidad, así como la introducción de nuevas IPS de alta tecnología o relevancia en el sector, la revisión semestral que lleva a cabo nuestro equipo de Convenios Médicos, en la que se evalúa la suficiencia de la red por especialidad y los indicadores de oportunidad, a partir de lo cual se puede determinar si es necesario incluir nuevos profesionales, clínicas u hospitales en nuestra red.

Durante el proceso de selección para fortalecer nuestra red externa, se llevan a cabo validaciones exhaustivas tanto normativas como de calidad; aseguramos siempre que los prestadores seleccionados cumplan nuestros estándares de calidad y que se complete satisfactoriamente el proceso contractual y de negociación, para garantizar una colaboración mutuamente beneficiosa.

Para algunos servicios, el prestador gestiona la autorización, que lo habilita para el pago directamente con Colmédica a través de nuestra plataforma web o a través del APP, este modelo aplica para la atención en consulta prioritaria, la atención de urgencias y los servicios hospitalarios en los diferentes prestadores de la red.

Esta atención genera un número consecutivo que le permite acceder a servicios complementarios de diagnóstico sin que deba tramitar autorizaciones; entre esos servicios están laboratorios clínicos, radiología simple, citologías, electrocardiogramas, entre otros.

En el caso de los CMC, se dispone para el usuario de dos tipos de acceso:

Consulta programada

Para citas médicas y odontológicas en las diferentes especialidades y subespecialidades en instalaciones de los CMC.

Atención prioritaria:

Diseñada para resolver eventos agudos que requieren atención médica prioritaria de baja complejidad (categorías 4 y 5 de triage), con el objetivo de que el paciente sea atendido en menos de una hora, y así evitar las largas esperas comunes en los servicios de urgencias hospitalarias. Este servicio no se clasifica como "urgencias" por la normativa, ya que no opera 24 horas ni cumple todos los requisitos de habilitación para un servicio de urgencias hospitalario. Este servicio se presta tanto en instalaciones de los centros médicos como en el domicilio del afiliado.

Para el acceso a servicios de mayor complejidad como exámenes de diagnóstico especializado, cirugías, procedimientos diagnósticos intervencionistas, etc., el usuario debe tramitar la respectiva autorización, que le permite acceder a la prestación del servicio por parte del prestador en el momento de la atención. Las autorizaciones están en un documento físico o digital, o se puede emitir un número a través de la línea telefónica, el cual puede ser consultado por el prestador en la plataforma de Colmédica.



Acceso a otros servicios:

ofrecemos a nuestros usuarios facilidad de acceso a través de diversas rutas como, por ejemplo:



Servicio de Orientación Médica (SOM) - línea 24 horas - video SOM:

Un profesional de la salud estará atento a brindar orientación médica; evaluará cada caso y, según el criterio del profesional, dará las recomendaciones para el manejo no farmacológico de la situación de salud en casa, mientras el usuario acude a una cita médica, o bien le indicará la institución hospitalaria en donde podrá ser atendido, o autorizará el envío de un médico general domiciliario o ambulancia para urgencias vitales, de acuerdo con las coberturas del plan de medicina prepagada.

El usuario se puede contactar las 24 horas del día, los 365 días del año por nuestros canales de atención: Línea de Asistencia Colmédica o videollamada, a través de la App Colmédica, en la funcionalidad "Servicio de Orientación Médica (SOM)", opción "Orientación médica por videollamada".



Acompañamiento usuarios oncológicos:

Con miras a facilitar el proceso de atención médica y autorizaciones, en cada etapa del proceso para los usuarios con diagnóstico de cáncer existe el modelo de acompañamiento que pretende brindar apoyo continuo al usuario y su familia, se tienen disponibles canales especiales de comunicación con el fin de facilitar y agilizar los trámites internos; de igual forma, se coordinan los procesos con médicos e instituciones adscritas.

El usuario y su familia reciben la llamada de una enfermera del programa que les informa sobre los beneficios y pone los canales de comunicación y el correo electrónico para trámites administrativos, de igual forma reciben llamada por parte de la psicóloga del programa, con el fin de brindar apoyo y orientar la atención por parte de la red de prestadores en caso de ser necesario.



Atención de urgencias:

No requiere autorización previa por parte del usuario, se puede acceder directamente a las instituciones de la red adscrita en las diferentes ciudades de atención; si de la atención de urgencias se deriva una hospitalización y/o procedimiento quirúrgico, la institución adscrita prestará los servicios requeridos y tramitará internamente la autorización de acuerdo con la cobertura del contrato de medicina prepagada, por medio de la Línea de Asistencia Colmédica o por internet, sin participación del usuario o su familia.

Prestación de servicios y coberturas frente a las condiciones preexistentes y el estado de salud de los usuarios y pacientes.

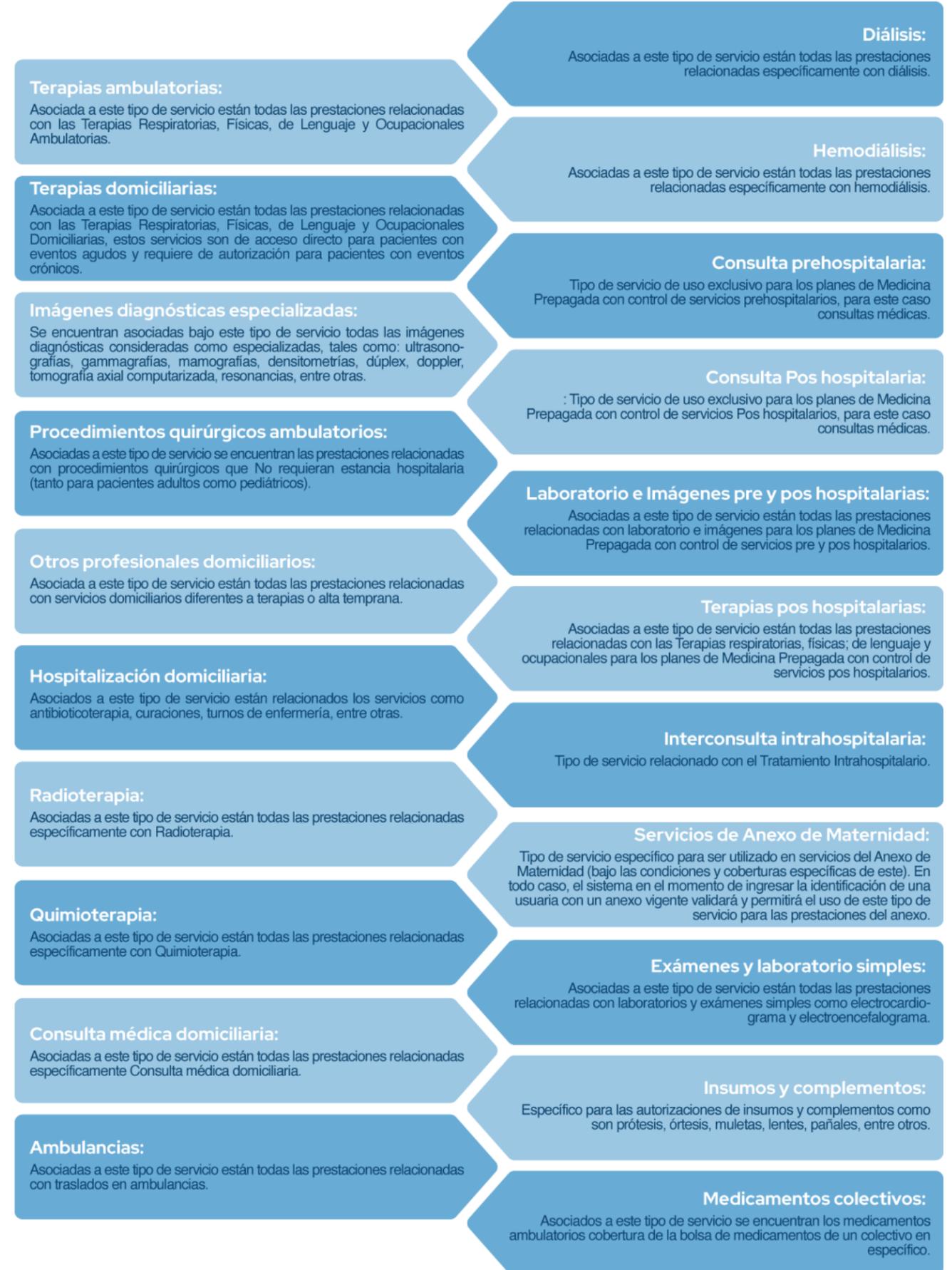
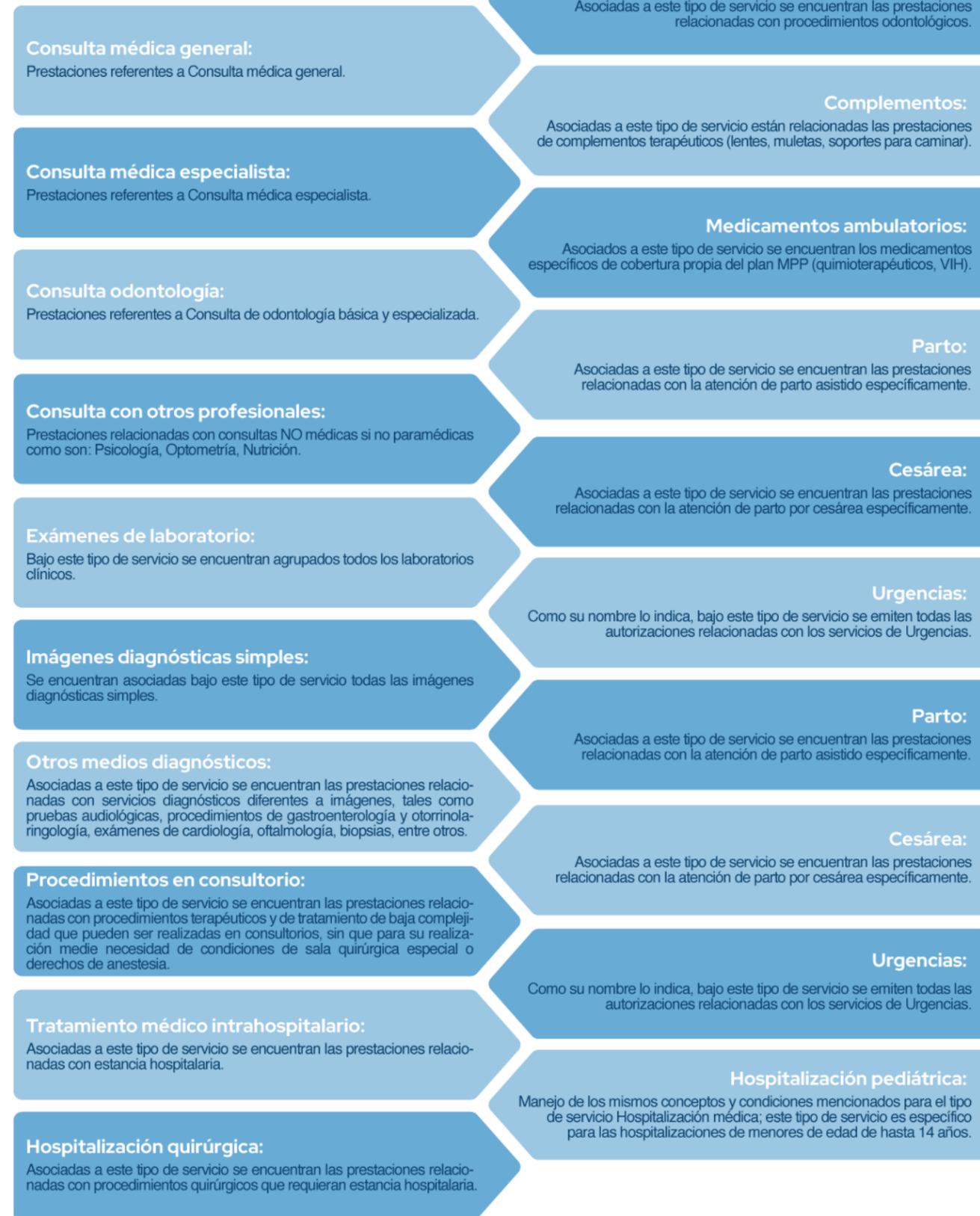
En Colmédica contamos con un proceso continuo y sistemático de revisión integral de las solicitudes de ingreso de nuevos usuarios a los planes de medicina prepagada, así como los cambios de plan de los usuarios actuales. El objetivo general es revisar estas solicitudes con base en criterios de riesgo médico y políticas definidas por la compañía. Buscamos que los usuarios

aprobados cumplan los criterios de asegurabilidad y que las solicitudes se respondan en los tiempos establecidos.

En temas de monitoreo, contamos con procedimientos para el monitoreo al cumplimiento del acceso de coberturas, en los cuales se detallan la metodología, el proceso de evaluación y el sistema de monitoreo. El objetivo es garantizar una gestión adecuada de las autorizaciones.

Servicios asistenciales.

Tipos de servicio Actualmente, encontramos los siguientes tipos de servicio:



Clínica del Country y Clínica La Colina.

En las Clínicas, orientamos nuestros servicios y capacidades de atención especializada a través de modelos integrales, equipos interdisciplinarios y una orientación centrada en el paciente, que garantiza el éxito y la mejora continua en la prestación de servicios médicos hospitalarios:

Nuestras especialidades médicas estratégicas de alta complejidad y servicios:

Centro de Oncología

Con un modelo de atención integral de pacientes dentro de una ruta que involucra a cirujanos de las diversas especialidades oncológicas como Cirugía de seno y tejidos blandos, Cirugía gastrointestinal, Ginecología y Urología oncológica, entre otros; así como oncólogos clínicos, especialistas en dolor y cuidados paliativos, médicos de atención hospitalaria, consulta y Unidad de quimioterapia, enfermeras oncólogas, nutricionistas y psico-oncólogas. El centro de Oncología de las clínicas integra un modelo donde cuenta con oncólogos clínicos especializados por patología (gastrointestinal, pulmón y urología) y a la vez con cirujanos oncológicos supra especializados por patología.

Neurociencias

Articula las especialidades relacionadas con Neurología, Psiquiatría, Fisiología, Neurología pediátrica y Neurocirugía.

Trasplante Renal

En la Clínica del Country contamos con una Unidad de Trasplantes de alta complejidad que logra excelentes desenlaces clínicos por medio de un grupo interdisciplinario en salud con dedicación, experiencia, conocimiento y alto nivel académico. Es un servicio que además cuenta con telemedicina para el seguimiento de las cohortes de pacientes.

Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos

En la Clínica del Country contamos con una Unidad de trasplante de progenitores hematopoyéticos, una de las más grandes del país con experiencia en trasplantes hematopoyéticos autólogo, alogénico con donante relacionado familiar, haploidéntico con donante familiar y no relacionado con donante no familiar.

Medicina Cardiovascular

Para pacientes ambulatorios, localizado en el centro Almirante Colón, en un espacio cómodo, confortable y seguro. Con consultas institucionales de la Clínica del Country, de las especialidades de Cardiología, Electrofisiología y Cirugía cardiovascular.

Medicina Nuclear

Detecta enfermedades en etapas tempranas, evalúa el funcionamiento de órganos y sistemas, y ayuda a planificar tratamientos.

Cirugía general y subespecialidades

El servicio de Cirugía general institucional de las Clínicas está conformado por un grupo de cirujanos generales, 24/7 de manera presencial, y un grupo de cirujanos generales adscritos, que junto con el grupo de Urgencias conforman la lista de disponibilidad para atender las interconsultas de Hospitalización y Cuidado Intensivo y los procedimientos quirúrgicos derivados de estos, además de los de Urgencias. Este mismo grupo se encarga de conformar las listas de disponibilidad para el paso de accesos vasculares centrales y ayudantías quirúrgicas especializadas. La Clínica del Country se ha caracterizado por ser líder en cirugía general y en pared abdominal.

Cirugía de Columna

El servicio de cirugía de columna, con altos estándares de calidad en la atención médica, da prioridad a la seguridad del paciente y la eficiencia en los procedimientos quirúrgicos, lo cual se ve reflejado en la disminución de los eventos adversos adultos y pediátricos.

Gastroenterología

Prestamos servicios de consulta institucional y realizamos de manera secuencial procedimientos de alta complejidad endoscópica como la Cirugía de Tercer Espacio, la Cirugía de Neoplasias Tempranas por vía endoscópica y los procedimientos de Ecoendoscopia.

Ginecología y Obstetricia y Oncológica:

Busca de garantizar la más alta calidad y estándares de resultados materno-perinatales, así como garantizar la mayor seguridad y calidad en la práctica de la salud femenina, tanto clínica como quirúrgica.

Pediatría

En el ámbito intrahospitalario enfoque multidisciplinario para pacientes menores de 18 años.

Unidad de Cuidado Intensivo

Se incluye con alta tecnología (terapia ECMO, equipos de monitorización continua, ventilación mecánica, bombas de infusión de última generación, etc.), insumos, medicamentos y acciones sobre el bienestar de los individuos y sus familias por medio de la gestión de los principales riesgos en cuidado crítico y la efectividad de los recursos.

Hospitalización

Servicio esencial que ofrece atención médica integral, segura y de alta calidad para pacientes que requieren internamiento, con un enfoque en la recuperación y el bienestar del paciente y su familia con servicios de apoyo. Especial enfoque en pacientes clasificados como Código Rubí con el fin de identificar la población con mayor posibilidad de presentar riesgos clínicos y asistenciales.

Urgencias

Contamos con un modelo de atención especializada y un grupo base presencial de especialistas en Medicina de emergencias (jefes de turno), Medicina interna, Cirugía general, Medicina familiar y Ortopedia, además de un grupo de médicos hospitalarios encargado del abordaje inicial y la resolución de la gran mayoría de las necesidades de nuestros usuarios. Ellos trabajan de forma articulada con un grupo de especialidades y subespecialidades no presenciales para que de forma integral completen dicha tarea.

Ginecología y Obstetricia y Oncológica:

Busca de garantizar la más alta calidad y estándares de resultados materno-perinatales, así como garantizar la mayor seguridad y calidad en la práctica de la salud femenina, tanto clínica como quirúrgica.

Servicios de Apoyo:

Rehabilitación, Psicología, Nutrición, Terapia y Trabajo social.

El equipo de Servicios de Apoyo está compuesto por las áreas de Rehabilitación, Nutrición clínica, Psicología y Trabajo social.

Servicios Clínicos



-  Anestesia
-  Atención del Parto
-  Cardiología
-  Cardiología Pediátrica
-  Cirugía Cardiovascular
-  Cirugía de Cabeza y Cuello
-  Cirugía de la Mano
-  Cirugía de Mama y Tumores Tejidos Blandos
-  Cirugía de Mano
-  Cirugía de Tórax
-  Cirugía Dermatológica
-  Cirugía Endovascular Neurológica
-  Cirugía Gastrointestinal
-  Cirugía General
-  Cirugía Ginecológica
-  Cirugía Maxilofacial
-  Cirugía Oftalmológica
-  Cirugía Oncológica
-  Cirugía Oncológica Pediátrica
-  Cirugía Ortopédica
-  Cirugía Otorrinolaringología
-  Cirugía Pediátrica
-  Cirugía Plástica Oncológica
-  Cirugía Plástica y Estética
-  Cirugía Urológica
-  Cirugía Vascolar
-  Cirugía Vascolar y Angiológica
-  ColoProctología
-  Cuidado Básico Neonatal
-  Cuidado Intensivo Adultos
-  Cuidado Intensivo Neonatal
-  Cuidado Intensivo Pediátrico
-  Cuidado Intermedio Adultos
-  Cuidado Intermedio Neonatal
-  Cuidado Intermedio Pediátrico
-  Cuidado Intermedio de Cuello Uterino y Ginecológicas
-  Cuidado Intermedio de Tejidos Blandos
-  Dermatología
-  Dermatología Oncológica
-  Diagnóstico Vascolar
-  Dolor y Cuidados Paliativos
-  Endocrinología
-  Enfermería
-  Fisioterapia
-  Fonoaudiología y/o Terapia del Lenguaje
-  Gastroenterología
-  Genética
-  Geriátria
-  Gestión Pre-Transfusional
-  Ginecología Oncológica

-  Ginecoobstetricia
-  Hematología
-  Hematología Oncológica
-  Hemodinamia e Intervencionismo
-  Hospitalización Adultos
-  Hospitalización Pediátrica
-  Imágenes Diagnósticas Ionizantes
-  Imágenes Diagnósticas No Ionizantes
-  Infectología
-  Laboratorio Clínico
-  Medicina Física y Rehabilitación
-  Medicina General
-  Medicina Interna
-  Medicina Nuclear
-  Nefrología
-  Nefrología Pediátrica
-  Neonatología
-  Neumología
-  Neumología Pediátrica
-  Neurocirugía
-  Neurología
-  Neuropediatría
-  Nutrición y Dietética
-  Oncología Clínica
-  Oncología y Hematología Pediátrica
-  Ortopedia Oncológica
-  Ortopedia Pediátrica
-  Ortopedia y/o Traumatología
-  Otorrinolaringología
-  Otras Cirugías
-  Otras Consultas de Especialidad
-  Patología
-  Pediatría
-  Psicología
-  Psiquiatría
-  Quimioterapia
-  Reumatología
-  Servicio Farmacéutico
-  Servicio Farmacéutico Coloproctología Cirugía General
-  Tejidos Blandos
-  Terapia Ocupacional
-  Terapia Respiratoria
-  Toma de Muestras
-  Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
-  Urgencias
-  Urología
-  Urología Oncológica
-  Vacunación

Imágenes Diagnósticas.

Nuestro modelo asistencial y de servicios se basa en la atención continua al paciente intrahospitalario, un componente esencial que representa una parte significativa de nuestra operación. Este servicio, disponible 24/7 en las clínicas Country y La Colina, se soporta en protocolos clínicos consolidados, flujos de trabajo coor-

dinados y tecnología adaptada a entornos críticos, garantizando diagnósticos seguros, oportunos y de alto valor clínico.

Así mismo, en nuestras otras sedes de atención en la ciudad de Bogotá prestamos los siguientes servicios:

| Portafolio de Servicios | Prácticas Especializadas |
|--|--|
| Resonancia de mamas. | Realización de biopsias asistidas por resonancia magnética. |
| Biopsia de mamas guiada por resonancia. | Estudios de artroresonancia guiadas por ultrasonido. |
| Resonancia de Corazón. | Estudios de planificación operatoria con neuroimágenes avanzadas. |
| Resonancia Multiparamétrica de próstata. | Estudios de resonancia magnética funcional, tractografías y segmentación de lesiones y estructuras intracraneales (hipocampos, tálamos, etc.). |
| Resonancia Fetal. | |
| Resonancia Funcional. | Extensión de prácticas neuroimagen avanzada. |



Aliansalud.

En términos de productos y servicios, Aliansalud (EPS) garantiza la aplicación de la normatividad definida en su funcionamiento como entidad promotora de salud. Su principal propósito es entregar a sus afiliados las prestaciones contempladas en el PBS, de forma eficiente y eficaz, para lo cual integra a prestadores de gran reconocimiento, a partir de construir relaciones efectivas con ellos que aseguren una adecuada atención. Adicionalmente, el equipo humano con que cuenta Aliansalud es altamente calificado y trabaja con enfoque permanente en aportar valor a través de la excelencia en el desempeño, lo que la diferencia por la calidad y el cuidado en el servicio al cliente.

Cuenta con oficinas de atención al afiliado y ofrece a sus usuarios servicios de salud a través de IPS de atención primaria, una amplia red de instituciones hospitalarias de primer nivel, centros de diagnóstico, laboratorios de amplio reconocimiento y farmacias, en donde se procura una excelente atención médica con personal calificado para prestar un servicio eficiente a sus usuarios.

Nuestra EPS cumple con los indicadores técnicos y financieros exigidos y brinda a sus afiliados prestación de servicios en instituciones ambulatorias, atención en medicina general y especializada, exámenes simples y especializados, odontología básica, urgencias, hospitalización y cirugía en instituciones de alta calidad, y suministro de medicamentos, entre otros servicios.



Nuestra infraestructura biomédica, en permanente actualización, incluye equipos de última generación cuidadosamente seleccionados. Se destaca el tomógrafo multicorte de 128 cortes con doble energía, que ha ampliado nuestras capacidades diagnósticas al ofrecer mayor resolución espacial, escaneos más rápidos y una reducción significativa en la dosis de radiación, optimizando la seguridad del paciente sin comprometer la calidad de imagen. Asimismo, hemos incorporado la plataforma Advanced Visualization Workspace (AVW) con la configuración más avanzada disponible en el mercado. Esta herramienta permite reconstrucciones 3D, análisis cuantitativos estructurados e informes multimedia, fortaleciendo la toma de decisiones clínicas en casos complejos.



Evaluación de servicios

La organización evalúa la calidad y el desempeño de sus planes de salud en cada región de operación mediante un sistema integral de calificación e indicadores, tanto exigidos por las autoridades jurisdiccionales como definidos internamente, que abarcan el acceso, la calidad de la atención, la satisfacción del paciente y la asequibilidad. En cumplimiento de la Resolución 256 de 2016, los CMC y las Clínicas reportan trimestralmente al Ministerio de Salud de Colombia indicadores clave como la Oportunidad en el acceso a consultas y procedimientos (con datos consolidados para Aliansalud EPS entre 2020 y 2024), el nivel de satisfacción del usuario, su disposición a recomendar los servicios, y la ocurrencia de caídas en la atención.

Adicionalmente, la organización monitorea la calidad de la prestación de servicios de salud a través de tableros de Auditoría Médica que reflejan resultados anuales de calidad para ambas entidades desde 2019 hasta 2024, y se monitorea el **Net Promoter Score (NPS)**, incluidos valores relacionales y transaccionales para Colmédica y Aliansalud EPS de 2020 a 2024, lo que sustenta un proceso de evaluación y mejora continua en la calidad de la atención de salud de los usuarios.



| Empresa | Indicador NPS | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------|---------------|------|------|------|------|------|
| Colmédica | Relacional | 59 | 53 | 55 | 58 | 61 |
| | Transaccional | 77 | 74 | 72 | 79 | 81 |
| Aliansalud EPS | Relacional | 29 | 39 | 23 | 36 | 42 |
| | Transaccional | 43 | 52 | 38 | 46 | 52 |

Por otro lado, para el caso de los CMC, de acuerdo con la Resolución 256 de 2016 reportamos los siguientes indicadores por cada ente territorial:



Oportunidad: La oportunidad se refiere a los tiempos de espera para acceder a los servicios de salud como consulta de medicina general, medicina interna, ginecología, obstetricia, odontología general, cirugía general y pediatría.



Satisfacción: Es la medida de cuán contentos están los usuarios con la atención recibida, incluidos aspectos como la amabilidad del personal, la claridad de la información proporcionada, la privacidad y la comodidad.

| | I Trim 2024 | II Trim 2024 | III Trim 2024 | IV Trim 2024 | Total 2024 |
|--------------|-------------|--------------|---------------|--------------|------------|
| Satisfacción | 95,60% | 95,70% | 95,30% | 95,30% | 95,50% |



Recomendaría: Es la medida en que los usuarios están dispuestos a recomendar los servicios de salud a familiares, amigos o conocidos.

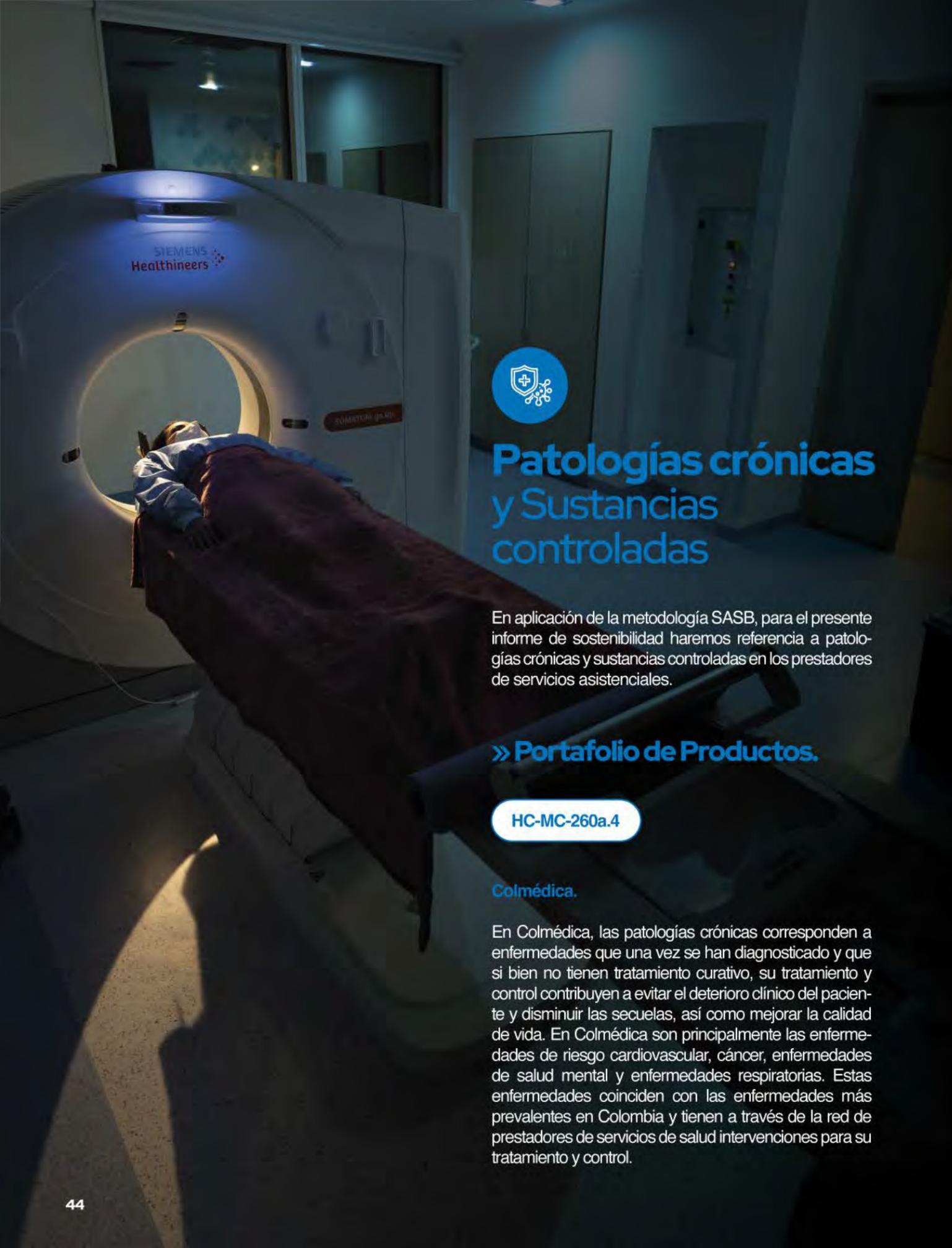
| | I Trim 2024 | II Trim 2024 | III Trim 2024 | IV Trim 2024 | Total 2024 |
|--------------|-------------|--------------|---------------|--------------|------------|
| Recomendaría | 95,60% | 95,60% | 95,00% | 95% | 95,30% |



Caídas en la atención: Son los incidentes en los que un paciente se desliza, tropieza o cae al suelo, lo que puede resultar o lesiones o daños.

| | Primer trimestre | | Segundo trimestre | | Tercer trimestre | | Cuarto trimestre | |
|-------|------------------|------------|-------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| | Caídas | Atenciones | Caídas | Atenciones | Caídas | Atenciones | Caídas | Atenciones |
| Total | 7 | 284.990 | 9 | 488.419 | 1 | 501.271 | 3 | 477.146 |

| | I Trim 2024 | II Trim 2024 | III Trim 2024 | IV Trim 2024 | Total 2024 |
|-------------------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|------------|
| Tasa de caída de pacientes x 10.000 | 0,25 | 0,18 | 0,02 | 0,06 | 0,11 |



Patologías crónicas y Sustancias controladas

En aplicación de la metodología SASB, para el presente informe de sostenibilidad haremos referencia a patologías crónicas y sustancias controladas en los prestadores de servicios asistenciales.

» Portafolio de Productos.

HC-MC-260a.4

Colmédica.

En Colmédica, las patologías crónicas corresponden a enfermedades que una vez se han diagnosticado y que si bien no tienen tratamiento curativo, su tratamiento y control contribuyen a evitar el deterioro clínico del paciente y disminuir las secuelas, así como mejorar la calidad de vida. En Colmédica son principalmente las enfermedades de riesgo cardiovascular, cáncer, enfermedades de salud mental y enfermedades respiratorias. Estas enfermedades coinciden con las enfermedades más prevalentes en Colombia y tienen a través de la red de prestadores de servicios de salud intervenciones para su tratamiento y control.

| Estrategia/programa | Intervenciones | Indicadores de evaluación |
|--------------------------------|---|---|
| Riesgo cardiovascular | Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud. | <p>Cobertura de pacientes con HTA/DM en programa: 2023: 53,2 % 2024: 60,4 %</p> <p>Adherencia de pacientes RCV a programa 2024: 67 %</p> <p>Indicadores Metabólicos 2024: Control TA: 88 % Control Hemoglobina Glicosilada: 71 %</p> <p>Tasa de Hospitalización por descompensación RCV pacientes programa 2024: 1,22 %</p> |
| Salud materno perinatal | Garantizar la atención prenatal oportuna y adecuada. Gestión de acompañamiento a cada una de las usuarias en la campaña Mamá Colmédica, con el fin de garantizar la realización de actividades del control prenatal, identificación de condiciones de riesgo o alarma en las pacientes y seguimiento de la gestación. Seguimiento a los bebés después del nacimiento, en relación con el cumplimiento a las citas de control de crecimiento y desarrollo y el esquema de vacunación de enfermedades inmunoprevenibles de acuerdo con la edad. | <p>2024</p> <p>Cobertura de Estrategia Mamá Colmédica: 94 %</p> <p>Razón de mortalidad materna: NINGUNA</p> <p>Tasa de mortalidad perinatal: 8,7 x 1000 nacidos vivos Bogotá: 11,9 x 1.000 nacidos vivos</p> <p>Cobertura de pacientes con controles prenatales (Mínimo 4): 100 %</p> |
| Salud mental | Colmédica realiza acciones para verificar y mejorar la continuidad del tratamiento médico, farmacológico o terapéutico, como primer factor de riesgo y de complicación; proporciona una orientación completa y clara sobre las mismas, realiza psicoeducación al paciente, familia y cuidadores sobre información básica de su enfermedad, refuerza su responsabilidad en los procesos de tratamiento para que puedan ser agentes activos de la rehabilitación, y evita recaídas. | <p>Efectividad de la comunicación de la campaña 2024: 75 %</p> <p>Proporción de pacientes re-hospitalizados de la cohorte 2024: 14 % 2023: 24 %</p> |
| Cáncer | Colmédica realiza campañas para realizar las pruebas de tamizaje a la población objeto para cáncer de mama, cáncer de cuello uterino, cáncer de próstata, cáncer de colon. Seguimiento psicológico de los casos diagnosticados por psicología. | <p>Cobertura de pruebas de tamizaje 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobertura de mamografías - cáncer de mama: 73 % Colombia Cobertura de CCv o VPH - cáncer de cuello uterino: 62 % Colombia Cobertura de Antígeno Prostático - cáncer de próstata: 74 % Colombia <p>Cobertura seguimiento psicológico de los casos diagnosticados por psicología: 49 %</p> |

| Estrategia/programa | Intervenciones | Indicadores de evaluación |
|-------------------------|--|---|
| Policonsultantes | Colmédica analiza los casos de los pacientes definidos como policonsultantes, para identificar oportunidades de intervención en procura de garantizar la atención oportuna y pertinente que dé respuesta a las necesidades del paciente. | <ul style="list-style-type: none"> Proporción de usuarios policonsultantes intervenidos susceptibles 2024: 14 % Proporción de usuarios policonsultantes susceptibles 2024: 52 % |



CMC.

Para las patologías crónicas dentro de los CMC se trabaja en dos programas:

HC-MC-260a.4

| Estrategia/programa | Intervenciones | Indicadores de evaluación |
|------------------------------|---|---|
| Riesgo cardiovascular | Las patologías incluidas son hipertensión arterial, diabetes mellitus, dislipidemia y obesidad. Los pacientes son captados por los profesionales del Centro Médico quienes identifican los diagnósticos, también desde el asegurador para los pacientes con diagnóstico previo de enfermedad crónica (candidato para el programa) o pacientes que debutan con eventos hospitalarios, reportados por el asegurador para captarlos y darles manejo ambulatorio. | <ul style="list-style-type: none"> • Cohorte RCV- Crecimiento anual: 34 % • Consolidado de ingresos por mes: 1.529 • Composición de la cohorte: <ul style="list-style-type: none"> - RCV diabetes: 6 % - RCV Dislipidemia: 30 % - RCV Hipertensión: 50 % - RCV Obesidad: 7 % - RCV HTA + Diabetes: 7 % • Tasa de hospitalización <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios programa/100 usuarios: 1,22 - Usuarios no programa/ 100 usuarios: 2,8 |

| Estrategia/programa | Intervenciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|----|---|----|---|---|---|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|--|
| Pacientes con cáncer en tres líneas priorizadas: seno, cérvix y tiroides | Los pacientes son captados por resultados de ayudas diagnósticas que sugieran la patología, pacientes diagnosticados dentro de la consulta (pueden tener pruebas de diagnóstico externas) o pacientes con el antecedente ya establecido. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicadores de evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ruta de patología mamaria <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes procesadas 2024: 19.773 • Clasificación de mamografías <table border="1"> <tr><td>4A</td><td>6</td></tr> <tr><td>4B</td><td>2</td></tr> <tr><td>4C</td><td>1</td></tr> <tr><td>6</td><td>1</td></tr> </table> • Clasificación de ecografías <table border="1"> <tr><td>4A</td><td>33</td></tr> <tr><td>4B</td><td>43</td></tr> <tr><td>4C</td><td>2</td></tr> <tr><td>5</td><td>2</td></tr> <tr><td>6</td><td>2</td></tr> </table> • Consolidado de adscritos 2024: 52,1 % • Biopsias e IHQ 2024: <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos cáncer de seno: 48 • Indicador de oportunidad general: 17,15 % • Promedio de días de atención ruta de seno: <ul style="list-style-type: none"> - Primera consulta: 3,14 - Biopsia: 5,83 - Reporte biopsia: 4,70 - Reporte IHQ: 5,57 - Control: 5,97 • Promedio de CCV y VPH <ul style="list-style-type: none"> - Citología: 11.556 - VPH: 5.913 | 4A | 6 | 4B | 2 | 4C | 1 | 6 | 1 | 4A | 33 | 4B | 43 | 4C | 2 | 5 | 2 | 6 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de proporción de pacientes con valoración por especialista: <ul style="list-style-type: none"> - % valoradas: 93,5 - % sin valoración: 6,5 • Valoración por ginecología: 90,74 • Proporción de pacientes con seguimiento efectivo por parte del programa: <ul style="list-style-type: none"> - % seguimiento: 96,8 - % sin seguimiento: 3,2 • Seguimientos efectivos: 95,22 % • Proporción de pacientes con seguimiento por parte del programa: <ul style="list-style-type: none"> • Colposcopias: 70,25 % realizadas <ul style="list-style-type: none"> • Ruta de patología tiroidea <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes procesadas (Eco de cuello, Tiroides y Cuello AR): 6.540 • Ecografía de cuello, Tiroides: 6.540 • Base de datos Cáncer de Tiroides: 45 • Consolidado de adscritos <ul style="list-style-type: none"> - Adscritos: - Total críticos: - % Adscritos: • Valoración por especialista: <ul style="list-style-type: none"> - Endocrino: 244 - Cx Cabeza y cuello: 242 |
| 4A | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4B | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4C | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4A | 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4B | 43 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4C | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Positividad CCV: % Positividad VPH/PCR: % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Usuaris con cáncer confirmado: 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

HC-MC-260a.4

Aliansalud ha dado prioridad al manejo integral de patologías crónicas de alto impacto en salud pública, a través de programas estructurados y centrados en el usuario se desarrollan intervenciones con enfoque preventivo, diagnóstico oportuno y seguimiento clínico personalizado. Estos programas se apoyan en una red de IPS de diferentes niveles de complejidad, estrategias de educación en salud y canales de comunicación personalizados, en busca de mejorar la adherencia y continuidad del tratamiento. Se destacan indicadores favorables en cobertura, adherencia y resultados clínicos, con énfasis en mortalidad materna cero, altos niveles de control metabólico en enfermedades crónicas y cobertura plena en tratamientos críticos como VIH y hemofilia.

Las patologías crónicas definidas como prioritarias por el número de pacientes, la obligatoriedad de reporte y control, y el impacto en salud son:



Riesgo cardiovascular precursoras (HTA, DM) y Enfermedad renal crónica.

EPOC.

Artritis reumatoide.

Cáncer.

VIH.

Enfermedades huérfanas.

Hemofilia y trastornos de la coagulación.

Cáncer menores 18 años.

Salud mental.

Salud materno perinatal: Aunque no se trata de una patología crónica, su impacto en salud es muy importante por lo que se prioriza.

| Programa | Intervenciones | Indicadores |
|---|--|---|
| Salud materno perinatal | Garantizar la atención prenatal oportuna y adecuada. Gestión de acompañamiento a cada una de las usuarias en la campaña Mamá Aliansalud, con el fin de garantizar la realización de actividades del control prenatal, identificación de condiciones de riesgo o alarma en las pacientes y seguimiento de la gestación. Seguimiento a los bebés después del nacimiento, en relación con el cumplimiento a las citas de control de crecimiento y desarrollo y el esquema de vacunación de enfermedades inmunoprevenibles de acuerdo con la edad. | Razón de Mortalidad Materna: NINGUNA Tasa de Mortalidad Perinatal: 8,7 x 1000 nacidos vivos Bogotá: 11,9 x 1.000 nacidos vivos Cobertura de pacientes con Controles prenatales (Mínimo 4): 100 % Tamización de gestantes con Hepatitis B, VDRL y VIH: 98,9 % |
| Riesgo cardiovascular precursoras y ERC | Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud. | Cobertura de pacientes con HTA/DM en programa: 2023: 89% 2024: 91 % Indicadores Metabólicos 2024: Control TA: 88 % Control Hemoglobina Glicosilada: 71 % |
| EPOC | Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud. | % Adherencia a GPC EPOC: 75 % |
| Artritis reumatoide | Atención de pacientes con enfoque integral, a partir del DX y el tratamiento instaurado. Se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud. Si se requiere escalamiento terapéutico será valorado en IPS con recurso de reumatología. | Proporción de pacientes sin actividad de la enfermedad: 85 % Adherencia a Guía Práctica Clínica pacientes con MD biológico: 100 % |
| Cáncer | Aliansalud realiza valoraciones de p y m por curso de vida y c pruebas de tamizaje, los casos sospechosos deben ir a confirmación o descarte y continuar la ruta de atención en IPS de nivel 3 o 4 de complejidad. | Cobertura de pruebas de tamizaje 2024: Cobertura de mamografías -cáncer de mama: 73 % Colombia 39 % Cobertura de CCv o VPH - cáncer de cuello uterino: 62 % Colombia 52 % Cobertura de Antígeno Prostático - cáncer de próstata: 74 % Colombia 42 % |

| Programa | Intervenciones | Indicadores |
|--|--|--|
| VIH | Atención de pacientes en IPS ambulatoria especializada en el manejo de la enfermedad con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud | Cobertura de pacientes con TAR: 100 % Proporción de pacientes con Carga viral indetectable: 88 % Proporción de pacientes con linfocitos CD4 mayor a 200: 94,1 % |
| Enfermedades huérfanas | Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud. | Cobertura de seguimiento de pacientes en tratamiento activo para enfermedad huérfana: 95 % |
| Hemofilia y trastornos de la coagulación | Atención de pacientes en IPS ambulatoria especializada en el manejo de la enfermedad con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud. | Tasa de sangrado de pacientes en profilaxis con sangrado espontáneo: ningún caso. Pacientes con Hemofilia Severa en profilaxis con factor de coagulación: 100 % |
| Cáncer menores 18 años | Atención de pacientes menores de 18 años en IPS ABA, con la sospecha DX se remite a IPS de 3 nivel de complejidad para confirmación o descarte e inicio de tratamiento de manera prioritaria. Seguimiento de los servicios requeridos e indicadores de salud. | Seguimiento pacientes menores de 18 años con cáncer: 100 % Mortalidad de pacientes con cáncer: 3 % |
| Salud mental | Atención en IPS especializada de Salud mental, manejo interdisciplinario. | Seguimiento de pacientes en cohortes de seguimiento de Salud mental: 78 % (efectividad) |

Aliansalud también realiza seguimiento personalizado en las cohortes de pacientes con casos o patologías especiales.

» Sustancias controladas:

Colmédica.

HC-DY-260a.1

Frente a la prescripción, dispensación y gestión de sustancias y medicamentos controlados dentro de la organización, en Colmédica brindamos el siguiente abordaje:



| | |
|--|--|
| | <p>Programas para Trastornos por abuso de sustancias: Hemos implementado programas específicos para identificar a pacientes con trastornos por abuso de sustancias y proporcionarles la atención adecuada. Para los CMC, existen dos canales principales de identificación:</p> |
| | <p>Desde la prescripción: Cuando se identifica una fórmula de medicamento de control especial, el paciente se incluye en una base de seguimiento farmacológico para aplicar pruebas de adherencia y detectar posibles riesgos de abuso para reporte al asegurador. En 2024, se identificaron 46 pacientes bajo este seguimiento.</p> |
| | <p>Seguimiento a la administración en el CMC: Para medicamentos utilizados en sedación (ej. salas de gastroenterología) o en ambulancias medicalizadas, existen procedimientos que aseguran la entrega "mano a mano", el control individual de cada paciente prescrito y la verificación mensual por parte del químico farmacéutico sobre los consumos y soportes para el reporte al Fondo Nacional de Estupefacientes.</p> |
| | <p>Almacenamiento y Eliminación seguros: Se cuenta con políticas y procedimientos establecidos para garantizar el almacenamiento seguro de estas sustancias, con mínimos riesgos de desvío o uso indebido, así como los protocolos para su eliminación segura y conforme a la normativa.</p> |
| | <p>Antagonistas de Opioides: Se abordan las políticas y programas relacionados con la prescripción de antagonistas de opioides (como naloxona y naltrexona) u otros medicamentos que contrarrestan sus efectos, lo que sugiere un enfoque proactivo en la gestión de riesgos de sobredosis.</p> |
| | <p>Capacitación: Se cuenta con plan de capacitación que detalla las actividades que se llevan a cabo para el personal involucrado en el manejo y suministro de sustancias controladas. Se especifica a qué cargos se imparte la formación y se cuantifica el número de colaboradores capacitados por empresa y por tema. Esto subraya el compromiso con la formación continua y la adherencia a protocolos.</p> |

Clínicas.

HC-DY-260a.1

En las Clínicas se ha implementado un modelo integral para la gestión de medicamentos de control especial, alineado con la normatividad nacional y con procedimientos definidos en todas las etapas del ciclo: selección, adquisición, almacenamiento, distribución, uso y disposición final. Este modelo incluye controles estrictos, trazabilidad digital y física, capacitación continua del personal asistencial y farmacéutico (con más de 470 colaboradores capacitados en el último año), y medidas de seguridad como almacenamiento bajo llave, mezclas estandarizadas y unidosis. La prescripción cumple todos los requisitos normativos, y la dispensación se verifica rigurosamente. Además, se cuenta con protocolos para la eliminación diferenciada de residuos, reporte mensual a entes de control, disponibilidad de antídotos y entrenamiento médico para la detección de abuso o dependencia.



Aliansalud.

HC-DY-260a.1

En Aliansalud, el abordaje para la administración de sustancias y medicamentos controlados considera:

- Proceso de Autorización:

- Se sigue un proceso riguroso para la emisión de autorizaciones de medicamentos financiados por la UPC, con énfasis en la validación y la verificación de las prescripciones de medicamentos de control especial, de conformidad con la Resolución 1478 de 2006, que establece normas para el control, el seguimiento y la fiscalización de estas sustancias.

- Se cuenta con manual que detalla este proceso de emisión de autorizaciones.

- Las auditorías periódicas y las políticas internas están diseñadas para asegurar una gestión clínica responsable y la seguridad del usuario.

En resumen, en las Empresas Banmédica contamos con lineamientos que ofrecen una visión integral de cómo la organización aborda la gestión de medicamentos controlados, desde la definición de políticas y programas de atención hasta la capacitación del personal, el control de la dispensación y los desafíos operativos que se presentan en este ámbito crítico de la salud.



Logros

Complementariedad de los servicios.

Como grupo empresarial nos hemos propuesto desarrollar sinergias entre nuestras empresas con miras a facilitar, integrar y mejorar el servicio a nuestros afiliados y pacientes salvaguardando ante todo nuestra propuesta de valor de libre elección para que los usuarios puedan escoger opciones de prestador y especialista en nuestra amplia red, según su preferencia y conveniencia. A continuación, algunas de las iniciativas que de manera transversal aúnan esfuerzos de parte de nuestros diferentes negocios:

Rutas Integrales de Atención - Colmédica - CMC - Clínicas.

En un esfuerzo por mejorar la atención de usuarios y pacientes y garantizar una mayor integralidad en los servicios, se han diseñado e implementado las Rutas Integrales de Atención (RIA), por medio de las cuales se ha desarrollado un modelo de atención y servicios para ciertas patologías buscando agilizar y dar acompañamiento personalizado en trámites, acceso, direccionamiento a especialistas, estandarización de protocolos médicos, manejo multidisciplinario, durante las diferentes etapas de la enfermedad.

Las RIA de Colmédica - CMC - Clínicas constituyen un modelo innovador que une de forma efectiva al asegurador y al prestador con un objetivo común: ofrecer al paciente atención rápida, idónea, ética y profundamente humanizada. La comunicación permanente y estructurada entre ambos actores es el motor que garantiza que cada paciente reciba un servicio oportuno, seguro y de alta calidad.

Todas las rutas comparten los mismos principios: atención integral que contempla al paciente en todas sus dimensiones, humanización del cuidado basada en la empatía y el respeto, uso de tecnología de última generación, capacidad resolutoria inmediata y una comunicación constante entre asegurador y prestador. Este modelo no solo reduce complicaciones y costos, sino que también eleva la satisfacción del paciente,



con lo que se consolida como una ventaja competitiva en la red de salud.

- **RIA Materno-Perinatal:** Esta ruta busca el acompañamiento a la mujer desde la gestación hasta el posparto, integrando educación, prevención y seguimiento con tecnología avanzada para la detección temprana de riesgos y la resolución inmediata de complicaciones.

- **RIA de acompañamiento en oncología general:** Es una de las más robustas; garantiza valoraciones en menos de 24 horas, acceso a todas las subespecialidades oncológicas y un manejo integral que incluye tratamiento médico, apoyo psicológico, soporte social y programas de bienestar. Todo esto se desarrolla en instalaciones diseñadas para la comodidad del paciente y su familia, con tecnología de última generación para diagnóstico y tratamiento, y la capacidad de manejar complicaciones sin demoras.

- **RIA de Gastroenterología:** Ofrece consultas prioritarias y procedimientos en menos de 24 horas, un espectro completo de diagnóstico y tratamiento con tecnología de última generación. Incluye no solo procedimientos endoscópicos diagnósticos y terapéuticos, sino también toda la gama de técnicas avanzadas en gastroenterología —desde estudios funcionales digestivos de alta precisión hasta intervenciones mínimamente invasivas—, que garantizan la resolución oportuna de complicaciones en el mismo nivel de atención. El modelo integra un equipo multidisciplinario que asegura una atención integral y humanizada, centrada en el bienestar y la pronta recuperación del paciente.

Modelo de cirugía ambulatoria - Integra Colmédica - Clínicas.

En el quinto piso de la Torre Colmédica Santa Bárbara (calle 122) hemos querido responder al compromiso con una atención en salud centrada en el paciente, eficiente, segura y sostenible. Este modelo se fundamenta en la prestación de servicios quirúrgicos ambulatorios de alta calidad, en un entorno diseñado para ofrecer una experiencia médica más ágil, cercana y accesible, con la rigurosidad clínica y estándares de seguridad del paciente que nos caracteriza.

El centro de cirugía ambulatoria se ha diseñado y puesto en marcha a partir de la trayectoria y experiencia de la Clínica La Colina en el manejo de pacientes quirúrgicos. El modelo integra el conocimiento operativo y asistencial de ambas organizaciones, y consolida una alternativa ambulatoria que amplía las posibilidades de atención para nuestros usuarios. Bajo este enfoque, el paciente puede acceder a procedimientos quirúrgicos en un entorno menos complejo, cuando así lo indique el criterio médico, lo que garantiza continuidad en su atención y mejores condiciones para su recuperación.

El modelo opera actualmente con cuatro quirófanos, en los que se atienden procedimientos quirúrgicos de mediana complejidad en múltiples especialidades médicas como:

| | |
|--|-----------------------|
|  | Otorrinolaringología. |
|  | Ortopedia. |
|  | Urología. |
|  | Cirugía general. |
|  | Cirugía vascular. |
|  | Ginecología. |
|  | Cirugía plástica. |
|  | Cirugía de seno. |
|  | Manejo del dolor. |

Uno de los principales objetivos del modelo es optimizar las rutas de atención, al permitir que ciertas intervenciones se realicen en un entorno ambulatorio, lo que reduce el tiempo de permanencia del paciente en el sistema de salud, evita su ingreso a instituciones hospitalarias de alta complejidad —donde los ciclos de atención son más extensos— y minimiza el riesgo de exposición a patógenos multirresistentes. Este enfoque no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también genera eficiencias operativas y contribuye a la sostenibilidad.

La implementación de este modelo se alinea con nuestros principios de innovación en servicios de salud y con nuestra apuesta por ampliar el acceso a atención quirúrgica segura, efectiva y oportuna, manteniendo la calidad como eje central en todo el proceso.



En Empresas Banmédica seguimos fortaleciendo nuestra capacidad de prestación con inversiones estratégicas que responden a las necesidades actuales y futuras de nuestros pacientes y que reafirman nuestro compromiso con la calidad, la innovación y la sostenibilidad del sistema de salud. Durante el último período, hemos impulsado mejoras clave en infraestructura, tecnología médica y nuevos servicios de atención especializada, entre las que cabe citar:

- **Internalización de Laboratorio clínico de la Clínica del Country y de la Clínica La Colina.**
- **Renovación tecnología de angiografía.**

- **Renovación de columnas quirúrgicas en la Clínica del Country.**

•Nuevas prestaciones en las Clínicas:

- Trasplante hepático adulto.
- Centro especializado de metabolismo y obesidad.
- Programa de prevención cardiovascular.
- Monitoreo remoto de dispositivos cardiovasculares.
- Cirugía robótica.

• **Implementar programas preventivos específicos para pacientes, como aquellos con reemplazos articulares, para enseñarles el autocuidado y mejorar su calidad de vida posprocedimiento. Para el futuro, la Clínica del Country está abriendo un centro de rehabilitación ambulatoria que permitirá formalizar programas de promoción y prevención de niveles 2 y 3, incluidas rehabilitación cardiopulmonar, de piso pélvico, neurológica y un programa para pacientes ginecológicos, lo que se plantea como compromiso y reto para 2025.**

• Desde Imágenes Diagnósticas, buscaremos:

- **Avanzar** hacia un modelo de operación más inteligente y conectado mediante la actualización de los sistemas RIS-PACS, que permitan mayor interoperabilidad, trazabilidad y análisis en tiempo real.

- **Reforzar** la identidad digital mediante una nueva página web más intuitiva, accesible y alineada con la transformación institucional iniciada en Bella Suiza.

- **Desarrollar** la presencia en redes sociales mediante estrategias de posicionamiento digital, contenido educativo e institucional, y promoción de servicios para fortalecer la conexión con pacientes actuales y potenciales.

- **Reposicionar** la propuesta de valor incorporando tecnologías avanzadas en cuatro ejes estratégicos: medicina cardiopulmonar, neurorradiología, imágenes de la mujer y oncología.

- **Implementar** soluciones de inteligencia artificial en áreas de alta demanda como radiografía de tórax y tomografía de cráneo, para optimizar flujos operativos y mejorar la eficiencia diagnóstica.

- **Continuar** expandiendo la oferta de estudios avanzados en RM y TC, consolidando el papel de la institución como centro de referencia en imagenología de alta complejidad.

- Infraestructura y Recursos.

- **Consolidar** un modelo digital integrado que contemple: autogestión de citas (autoagendamiento), consulta en línea de resultados y el uso de asistentes virtuales o chatbots para atención automatizada.

- **Fortalecer** el uso de herramientas de inteligencia de negocio (BI) para monitorear indicadores en tiempo real.

- **Consolidar** un modelo omnicanal que permita al paciente interactuar con la institución por medio de canales integrados: web, teléfono, redes sociales y mensajería instantánea.

- **Expandir** la cobertura diagnóstica mediante nuevas alianzas con aseguradoras, redes médicas y convenios institucionales.

- **Optimizar** cada punto del ciclo de atención, mejorando la asignación de citas, la lectura remota, el acceso a resultados digitales, y reduciendo trámites físicos.

• **Desde los CMC nuestro gran reto se centra en el crecimiento, tanto en infraestructura como en nuevos servicios. Particularmente para 2025-2026, nuestra hoja de ruta contempla:**

| | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| CM Chia Plaza Mayor. (nuevo) | CM Colina II. (nuevo) |
| Chia Belenus. (ampliación) | CM Medellín. (ampliación) |
| Cali Pacific Mall. (nuevo) | CM Cali Integral. (ampliación) |
| Villavicencio. (ampliación) | CM Bucaramanga. (ampliación) |
| CM Centro Internacional. (nuevo) | CM Yopal. (ampliación) |

• **Crecimiento en el mercado particular, afiliados Colmédica: servicios no cobertura planes Colmédica.**

| | |
|---|--------------------------|
|  | Servicios odontológicos. |
|  | Vacunación. |
|  | Chequeos ejecutivo. |

“ Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos ”

Reconocemos que nuestros más de 6.000 colaboradores a nivel nacional son la base fundamental de nuestra misión: “Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos” y somos conscientes de que su bienestar, desarrollo y compromiso son esenciales para la excelencia en el servicio que ofrecemos y prestamos día a día, por lo que este capítulo tiene gran significancia para nuestros negocios. Profundizaremos en cómo aunamos esfuerzos para cumplir el compromiso de potenciar el capital humano de manera transversal, abordando aspectos clave como atracción y retención del talento, seguridad y salud en el trabajo, promoción activa de la diversidad y la inclusión, el fomento continuo del bienestar laboral y el mantenimiento inquebrantable de una cultura de integridad profesional; y a través de este compromiso, construir un equipo cohesionado, resiliente y memorable.

Este año damos un paso significativo al integrar el desempeño de todas nuestras Empresas y esto permite consolidar las iniciativas de talento humano y presentar indicadores que reflejan el impacto colectivo, trascendiendo la perspectiva de unidades independientes; aun cuando esto presenta retos en la armonización de los datos, dada la diversidad en las trayectorias de las empresas del grupo empresarial, y en particular de Imágenes Diagnósticas, que, como nuestra adquisición más reciente, se encuentra en un proceso activo y exitoso de adaptación y alineación con las directrices corporativas.

Por tanto, en este capítulo buscamos compartir con nuestros grupos de interés las iniciativas, avances y logros, a partir de una visión robusta y equilibrada de nuestro compromiso con la sostenibilidad, desde la gestión del talento en todas las facetas de nuestra operación.

Nuestros pilares en talento humano son los siguientes:



Desarrollaremos cada uno de estos pilares, las diferentes iniciativas implementadas en las Empresas, el soporte tecnológico utilizado, los logros alcanzados en 2024 y los retos o planes para 2025, con el fin de reflejar una gestión del talento humano integral y la evolución dentro del Grupo Empresarial Banmédica.

Nuestro foco en la **gestión de personas** abarca la atracción y la retención de talento, lo cual es propiciado a través de nuestras marcas locales sólidas, reconocidas por ofrecer condiciones laborales altamente competitivas y una cultura organizacional inclusiva que impulsa el desarrollo, el crecimiento profesional y la humanización en la prestación de servicios de salud. Esta estrategia se complementa con el fortalecimiento de fuentes de talento sostenibles y programas de

referidos que promueven vínculos laborales duraderos y alineados con los valores corporativos.

En Colmédica, CMC y Aliansalud, privilegamos la promoción y el movimiento interno de sus colaboradores. Un alto porcentaje de posiciones se cubren con personal ya existente en las compañías, lo que fomenta el desarrollo de carrera y el crecimiento profesional dentro de la organización.

Por otro lado, hemos invertido esfuerzos en una minuciosa elaboración y revisión de los perfiles de cargo (casi quinientos perfiles actualizados) para asegurar la efectividad y máxima alineación en la búsqueda de candidatos.

01 Para la atracción de Talento llevamos a cabo:

Procesos "in-house":
La mayoría de los procesos de atracción se realizan internamente, apoyándose en "headhunters" solo para perfiles estratégicos o muy especializados que no se encuentran internamente.

Filtros rigurosos y formación de líderes:
Se aplican filtros profundos en las entrevistas. Los líderes son capacitados para ir más allá de los conocimientos técnicos y evaluar habilidades blandas (soft skills) y competencias culturales (liderazgo, empatía, servicio), así como el historial y las proyecciones personales del candidato, con miras a asegurar que la persona que ingresa encuentre lo que busca y se adapte a la cultura de la empresa.

02 Retención de Talento:

Para cambios de cargo:
Se ha implementado un programa de formación para colaboradores que asumen nuevas responsabilidades, especialmente aquellos que pasan a papeles de liderazgo sin experiencia previa en manejo de personal. Esta formación cubre aspectos como comunicación, delegación, coordinación de tareas y evaluación de desempeño, en busca de potenciar su éxito en la nueva posición y fortalecer su retención.

Casos de éxito:
La implementación de estas formaciones ha generado casos de éxito importantes en los procesos internos, lo que contribuye a la efectividad y retención del personal.

03 Medición e Indicadores:

Medición:
Se miden los tiempos de cubrimiento de vacantes y la efectividad del proceso de selección, en categorías por tipo de población (comercial, asistencial, administrativa).

Monitoreo:
Se monitorea la rotación de personal, incluida la rotación voluntaria.

En resumen, la Gestión de Personas en Empresas Banmédica Colombia busca ser un pilar de estrategia de negocio, que fomenta el crecimiento interno y la selección asertiva, con un enfoque en el desarrollo y el bienestar del colaborador para asegurar su permanencia y su éxito dentro de la organización.

Para nosotros, el cuidado de nuestros colaboradores es fundamental, por lo que la **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** es prioridad. En ese sentido, todas las empresas de Banmédica cuentan con un alto nivel de madurez y sistemas de gestión, lo que asegura el cumplimiento de la legislación existente en esta materia; y en cuanto al manejo de accidentes de trabajo, el manejo es estricto y acorde a lo establecido en Colombia, como que los accidentes laborales están regulados por el Sistema General de Riesgos Laborales, el cual busca proteger la salud y seguridad de los trabajadores (Decreto 1295 de 1994 -modificado por la Ley 1562 de 2012-); garantizamos la aplicación de este marco legal mediante:

Afiliación a la ARL:

Todos los colaboradores están afiliados a una ARL desde el primer día, lo que asegura cobertura total ante cualquier accidente.

Investigación del accidente:

La compañía investiga cada caso para entender qué ocurrió y evitar que se repita. En esta investigación se incluyen:

- Notificación oportuna del FURAT a partes interesadas.
- Afiliación del trabajador.
- Versión del colaborador.
- Lecciones aprendidas y evidencias (fotos, testimonios, registros de formación, etc.).

Reporte inmediato:

La compañía reporta de inmediato cualquier accidente a la ARL mediante el Formulario Único de Reporte de Accidente de Trabajo (FURAT)

Prevención y mejora continua:

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que nos ayuda a mantener condiciones laborales seguras. Esto contribuye a un entorno seguro y saludable.

Prestaciones asistenciales y económicas:

La ARL ofrece:

- Atención médica inmediata.
- Pago de incapacidades.
- Indemnización o pensión, si aplica.
- Apoyo en campañas de prevención.

En **Diversidad e Inclusión** reconocemos la riqueza que aporta la pluralidad a nuestros equipos y nos esforzamos por fomentar una cultura donde cada colaborador se sienta valorado y respetado. Si bien mantenemos un enfoque común en la inclusión, entendemos y contextualizamos las particularidades de las diversas unidades

de negocio. A través de este compromiso, buscamos potenciar el talento y asegurar que la diversidad sea un motor de innovación y bienestar para toda la organización, promoviendo la creación de entornos equitativos e inclusivos en todas nuestras operaciones.

Colmédica, CMC y Aliansalud.



Gestión de personas

SV-PS-000.A

| Empresa | Colmédica | CMC | Aliansalud | |
|-------------------------|-------------------------|-------|------------|-----|
| Número de colaboradores | 1.562 | 1.825 | 183 | |
| Jornada Completa | 1,553 | 441 | 183 | |
| Jornada Parcial | 9 | 1.384 | - | |
| Temporal | 20 | 25 | 18 | |
| Contrato | Fijo | 14 | - | 5 |
| | Indefinido | 1.478 | 717 | 169 |
| | Aprendiz Lectivo | 36 | 25 | 3 |
| | Prestación de Servicios | - | 1.059 | - |
| | Aprendiz productivo | 24 | 24 | 6 |

HC-DY-320a.2

Colmédica, CMC y Aliansalud retienen a sus profesionales de la salud a través de una propuesta de valor que integra el bienestar integral, el desarrollo continuo y una cultura organizacional basada en la inclusión, la diversidad

y la humanización. Se promueven oportunidades de crecimiento, reconocimiento al desempeño y acciones específicas para fortalecer la permanencia del talento clave, lo que genera compromiso y sentido de pertenencia.

» Descripción del proceso de atracción y retención de profesionales en salud.

El proceso de Atracción de Talento está fundamentado en nuestros valores corporativos:

Nuestros Valores Corporativos



Estos principios guían cada etapa del proceso, lo que asegura que cada candidato viva una experiencia respetuosa, transparente y alineada con la cultura organizacional.



Integridad:

Actuamos con ética, honestidad y coherencia en todas nuestras decisiones y acciones durante el proceso.



Compasión:

Mantenemos una actitud empática y humana hacia cada postulante, que valora su historia y motivaciones.



Relaciones:

Fomentamos una comunicación abierta, efectiva y respetuosa con cada persona involucrada.



Innovación:

Mejoramos continuamente nuestros procesos para ofrecer una experiencia ágil, actualizada y centrada en el candidato.



Desempeño:

Buscamos identificar y atraer al mejor talento, enfocados en la excelencia y la calidad del servicio en salud.



Inclusión:

Promovemos la equidad de oportunidades para todas las personas, reconociendo la diversidad como una ventaja estratégica.

» Ruta del proceso de atracción de talento:

El proceso de Atracción de Talento está fundamentado en nuestros valores corporativos:



Trabajamos intensamente en desarrollar programas que impulsen la atracción de talento permitiendo adaptar las empresas a las expectativas y necesidades del mercado laboral tales como:

La implementación de programas robustos para atraer talento responde a necesidades estratégicas y operativas fundamentales, derivadas de la naturaleza del negocio y de los retos actuales del mercado laboral, entre los que cabe resaltar:





Asegurar la sostenibilidad de la organización y su operación diaria:

La calidad y la continuidad de los servicios dependen directamente de contar con talento humano calificado y alineado con la cultura de servicio, cuidado y empatía propias del sector salud. La atracción de talento no es un proceso transaccional, sino estratégico, pues garantiza la sostenibilidad de la operación, la calidad asistencial y el cumplimiento de estándares de habilitación y acreditación requeridos en salud.



Responder a la alta competencia por talento en el sector salud:

Existe un contexto de escasez de talento asistencial, especialmente en enfermería y especialidades médicas como radiología, derivado de la migración internacional de profesionales hacia países con mejores condiciones laborales y la disminución de jóvenes que eligen carreras de salud. Este déficit representa un riesgo para la continuidad operativa. Por ello, se implementan programas de atracción diferenciados y alianzas con universidades para asegurar flujos futuros de talento.



Fortalecer el desarrollo interno y la movilidad como estrategia de atracción:

La promoción y la movilidad interna (que alcanza hasta el 90 % de cobertura en algunas unidades) son en sí mismas un atractivo para el talento. El saber que la organización invierte en su crecimiento profesional y liderazgo genera sentido de pertenencia, retiene conocimiento crítico y se convierte en un mensaje claro de marca empleadora para potenciales candidatos externos.



Garantizar la alineación cultural y la experiencia organizacional:

Los procesos de atracción buscan no solo cubrir vacantes, sino garantizar la selección de personas que compartan los valores de la organización y se adapten a su cultura centrada en el cuidado, la humanización del servicio y la excelencia técnica. Este factor asegura un impacto positivo en la experiencia del paciente, usuario o cliente, y reduce riesgos de rotación temprana.



Cumplir los requerimientos regulatorios y estándares internacionales:

La atracción de talento competente permite a las empresas cumplir las exigencias normativas de habilitación, acreditación y certificación de calidad que son esenciales en la prestación de servicios de salud y en la operación de aseguradoras.



Responder a la visión estratégica de sostenibilidad corporativa:

Empresas Banmédica concibe la atracción de talento como parte integral de su sostenibilidad, al ser la base para materializar su propósito organizacional. Esto se conecta con los pilares estratégicos de la sostenibilidad del grupo (sistema de salud moderno, nuestra gente y cultura, salud ambiental y práctica de negocio responsable) y con la necesidad de preparar a la organización para afrontar los retos futuros.



Jornada flexible equipo administrativo:

Con el fin de fomentar el bienestar integral de nuestros colaboradores y promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y la personal, implementamos una jornada flexible bajo el esquema Suplementaria dos días a la semana.

Esta flexibilidad no solo responde a las mejores prácticas en gestión del talento, sino que también contribuye a mayores productividad, compromiso y satisfacción del equipo. Además, contempla rangos de horarios que se adaptan a las necesidades individuales de los colaboradores, lo que genera un entorno laboral más humano, eficiente y alineado con nuestros valores organizacionales.

IMPLEMENTACIÓN

Este modelo combina presencialidad y trabajo remoto de manera rotativa dos días a la semana en sede rotando los días por gerencias.

EFFECTIVIDAD:

Impactamos 534 colaboradores en el año 2024.



Teletrabajo:

Conscientes de los nuevos desafíos del entorno laboral y comprometidos con ofrecer condiciones de trabajo que promuevan la productividad, el bienestar y la flexibilidad, hemos implementado diversas modalidades de teletrabajo: autónoma, suplementaria y móvil. Estas opciones permiten adaptar la forma de trabajo a las características del cargo, las necesidades del colaborador y los objetivos del área.

IMPLEMENTACIÓN

La modalidad autónoma permite desarrollar funciones de manera 100 % remota, la modalidad suplementaria combina días de trabajo en casa con días presenciales, y la modalidad móvil permite ejecutar tareas desde distintos lugares según la naturaleza del rol. Este enfoque flexible fortalece la confianza, la autonomía y el compromiso del equipo, al tiempo que mejora la eficiencia operativa y la satisfacción laboral.

EFFECTIVIDAD:

Impactamos 1.534 colaboradores.





Iniciativas de desarrollo de liderazgo:

| Programa | Descripción general | Implementación Participación Efectividad | Métricas |
|--|--|--|---|
| Iniciativas de desarrollo de liderazgo | <p>Liderazgo hoy:</p> <p>Transformando juntos Este programa hace parte del compromiso anual que tenemos con el desarrollo integral de los líderes de las empresas Banmédica Colombia. (Gerentes y subgerentes).</p> | <p>Implementación:</p> <p>Módulo 1: Pensamiento estratégico, se desarrolló el 9 y el 23 de octubre.</p> <p>Módulo 2: Influencia y persuasión, se desarrolló el 13 y el 27 de noviembre.</p> <p>Participación: 13 líderes Colmédica. 3 líderes UMD.</p> | <p>Metodología: 4,8</p> <p>Contenido: 5</p> <p>Facilitador: 4,8</p> |
| | <p>Escuela de Líderes Colmédica</p> <p>El programa tiene como objetivo entregar herramientas de liderazgo a la siguiente línea jerárquica de líderes de la compañía (jefes y coordinadores).</p> | <p>Implementación:</p> <p>Módulo 1: Liderazgo transformacional, febrero.</p> <p>Módulo 2: Trabajo en Equipo, marzo</p> <p>Módulo 3: Comunicación asertiva, abril.</p> <p>Módulo 4: Táctica y Estrategia, mayo.</p> <p>Módulo 5: Generalidades Colmédica, junio.</p> <p>Participación: 89 líderes Colmédica. 10 líderes UMD. 2 líderes Aliansalud.</p> | <p>Recomendación del programa a otro</p> <p>Compañero: 9,8</p> <p>Metodología: 4,8</p> <p>Contenido: 4,8</p> <p>Facilitador: 4,8</p> |
| | <p>Universidad Colmédica: Diploma de Liderazgo con Fundamentos de Coaching</p> <p>Esta formación tiene como objetivo desarrollar las habilidades necesarias para mejorar el desempeño de equipos de trabajo mediante el coaching, planeación estratégica, la competitividad organizacional mediante las estrategias de marketing.</p> | <p>Implementación:</p> <p>Módulo 1: Coaching ontológico y empresarial (20 horas)</p> <p>Módulo 2: El Liderazgo y la Planeación Estratégica (20 horas)</p> <p>Módulo 3: Comunicación como herramienta del liderazgo (20 horas)</p> <p>Participación: 18 colaboradores de Colmédica</p> | <p>NA</p> |

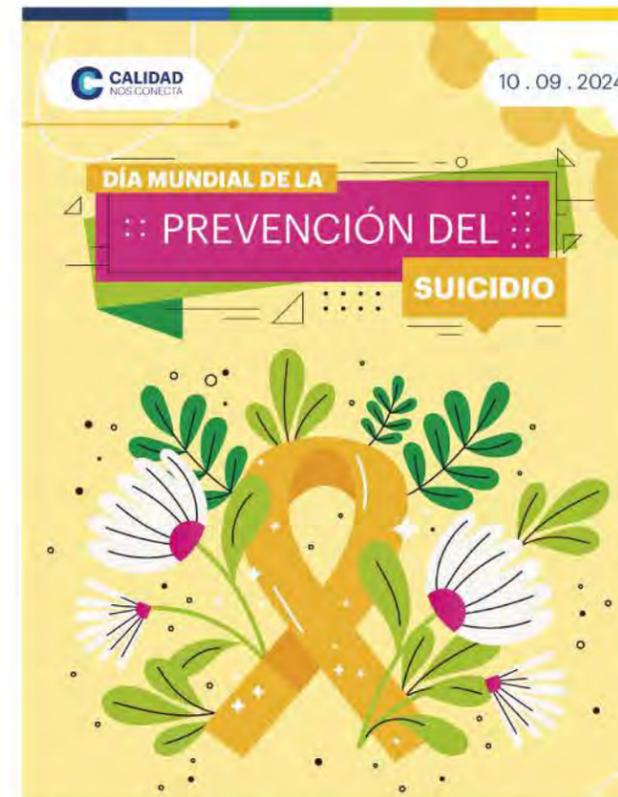
Las formaciones en liderazgo, dirigidas a la Alta Dirección, gerentes, subgerentes, jefes y coordinadores, buscan fortalecer las habilidades directivas y de gestión, para fomentar un liderazgo coherente con nuestros valores y orientado a la excelencia en la atención y el desarrollo de equipos.



Programas de reembolso de préstamos:

| Programa | Descripción general | Implementación Participación Efectividad | Métricas |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Programas de reembolso de préstamos | <p>Préstamo Auxilios Educativos</p> | <p>Adicional al auxilio otorgado por la compañía, se otorga un préstamo sin interés a los colaboradores que adelantan estudios técnicos, tecnológicos y profesionales, diplomados, especializaciones y/o maestrías, con el fin de ayudar a solventar los pagos de estudios superiores, lo que mejora su nivel académico y su desempeño profesional. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio.</p> | <p>Aliansalud: Pregrado: 2 Diplomado: 1</p> <p>UMD: Pregrado: 3 Especializaciones y/o maestrías: 2</p> <p>Colmédica: Pregrado: 13 Diplomado: 2 Especializaciones y/o Maestrías: 10</p> |
| | <p>Préstamo de Calamidad Doméstica</p> | <p>Préstamo sin interés de máximo \$300.000 para apoyar al colaborador a solventar gastos ocasionados por eventos inesperados que no se tengan presupuestados en los gastos mensuales. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio</p> | <p>Aliansalud: 2</p> <p>UMD: 10</p> <p>Colmédica: 43</p> |
| | <p>Póliza exequial</p> | <p>Cobertura y respaldo económico en caso de fallecimiento. Se pueden afiliar familiares por consanguinidad, afinidad y otros. La compañía realiza el pago de la totalidad de la póliza y se descuenta al colaborador sin interés. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio</p> | <p>Aliansalud: 41</p> <p>UMD: 105</p> <p>Colmédica: 379</p> <p>Banmédica: 2</p> |
| | <p>Póliza Plan Familia</p> | <p>Cobertura de eventos catastróficos en el hogar. El costo de la póliza depende del valor asegurado. La compañía realiza el pago de la totalidad de la póliza y se descuenta al colaborador sin interés. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio</p> | <p>Aliansalud: 2</p> <p>UMD: 4</p> <p>Colmédica: 33</p> <p>Banmédica: 7</p> |

| Programa | Descripción general | Implementación Participación Efectividad | Métricas |
|-------------------------------------|----------------------|--|---|
| Programas de reembolso de préstamos | Póliza de vehículos | Cobertura todo riesgo para vehículos. El valor del seguro depende del modelo y valor del carro según Fasecolda. La compañía realiza el pago de la totalidad de la póliza y se descuenta al colaborador sin interés. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio | <p>Aliansalud: 9</p> <p>UMD: 19</p> <p>Colmédica: 184</p> <p>Banmédica: 8</p> |
| | Tratamientos médicos | Préstamos para tratamientos médicos, odontológicos, vacunación, óptica y chequeos ejecutivos, para el colaborador, hermanos, padres, hijos y esposo(a) o cónyuge en los Centros médicos de la compañía. Depende del rango salarial. | <p>Aliansalud: 2</p> <p>UMD: 5</p> <p>Colmédica: 12</p> |



Sensibilizar sobre el Día Mundial para la Prevención del Suicidio y combatir el estigma asociado a esta problemática. Busca educar al público sobre la importancia de abordar abiertamente el tema, ofreciendo estrategias claras para combatir el estigma y desmitificando creencias erróneas sobre el suicidio. Además, la pieza proporciona pasos concretos y accesibles para ayudar a alguien en riesgo, y vitalmente, promueve la acción al dirigir a las personas a recursos de apoyo profesional como líneas telefónicas y servicios de salud mental, lo que reafirma el compromiso de la organización con el bienestar integral de su comunidad.



Recuerda que no estás solo y que hay recursos y personas dispuestas a ayudarte

Línea de Orientación Psicológica
 (601) 7423488
 Horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 de lunes a viernes

Educar y sensibilizar sobre el proceso del "duelo" en el contexto de la salud mental, al proporcionar una guía práctica para su manejo. La pieza busca normalizar las emociones asociadas a las diferentes etapas del duelo (negación, ira, culpa, tristeza y aceptación), y desmitificar las causas que pueden originarlo, demostrando que es válido y natural sentirlo por diversas pérdidas, no solo las de un ser querido. Fundamentalmente, la comunicación tiene como fin empoderar a las personas con herramientas para afrontar el duelo de manera saludable y, lo más importante, recordarles que no están solas, ofreciendo acceso directo a la Línea de Orientación Psicológica como un recurso de apoyo vital.



Primeros auxilios psicológicos para fin de año

Las festividades pueden ser emotivas y traer consigo nostalgia, estrés o presión social. Apoyar emocionalmente a quienes lo necesitarán es clave para el bienestar colectivo.



Si alguien presenta angustia severa o pensamientos de autolesión, sugiere buscar ayuda profesional. Recuerda que escuchar y acompañar puede marcar la diferencia en estas fechas.

¡Cuidemos de nuestra salud emocional juntos!



Apoyo a la salud mental y física "Programa Activamente"

Cada vez somos más conscientes de la importancia de cuidar la salud integral de las personas, lo que abarca el bienestar físico y emocional. Por eso, en torno al **Día Mundial de la Salud Mental**, que se celebra el **10 de octubre**, queremos resaltar algunos puntos clave.

IMPORTANCIA

La **Organización Mundial de la Salud (OMS)** define la salud mental como un estado de bienestar que permite enfrentar desafíos, desarrollar habilidades y contribuir a la comunidad. Es un proceso continuo influenciado por factores internos y externos, como emociones y condiciones sociales. Cada persona vive estas experiencias de manera única, lo que afecta su capacidad de afrontamiento. La salud mental es fundamental, ya que su ausencia puede impactar la salud física y causar enfermedades crónicas, por lo que es esencial cuidarla igual que el cuerpo.

Busca concienciar a los colaboradores sobre la importancia de la salud mental, al proporcionarles información clara y accesible sobre cómo identificar señales de alerta y, más importante aún, cómo cuidarla de manera proactiva. Además, busca ofrecer un recurso vital de apoyo al divulgar los canales de atención y las líneas telefónicas disponibles (como la de la ARL y la línea psicológica), lo que asegura que los colaboradores tengan a su alcance las herramientas necesarias para buscar ayuda profesional cuando lo requieran. En esencia, la comunicación promueve una cultura de bienestar integral y responsabilidad personal en el cuidado de la salud mental.

Proporcionar una guía práctica de **primeros auxilios psicológicos para fin de año**, un período que, si bien es festivo, también puede generar emociones complejas como nostalgia, estrés y presión social. La pieza busca capacitar a los colaboradores para que puedan brindar apoyo emocional a sus compañeros, amigos y familiares a través de consejos claros y directos. Al hacer énfasis en la importancia de la escucha activa, la validación emocional y el fomento de la conexión social, la comunicación promueve una cultura de cuidado colectivo, lo que asegura que, en caso de angustia severa, se sepa cuándo y cómo recomendar la búsqueda de ayuda profesional. En esencia, es un llamado a la acción para cuidarse mutuamente y dar prioridad a la salud emocional durante las celebraciones.

| Programa | Descripción general | Implementación Participación Efectividad | Métricas |
|----------------------------------|--|---|---|
| Apoyo a la salud mental y física | Nuestro programa de salud mental y física promueve el bienestar emocional de los colaboradores a través de estrategias de prevención, acompañamiento psicológico y desarrollo de habilidades para el manejo de situaciones que afectan su equilibrio mental. Nuestro objetivo es crear un entorno laboral sano, empático y de apoyo constante. | Se intervino en temas como: comunicación asertiva y manejo de conflicto, manejo de emociones, salud mental en el trabajo, conciliación trabajo - vida personal, autocuidado y técnicas de relajación, atención de crisis psicosociales, gestión del tiempo, gestión del duelo, prevención del suicidio. | Se ejecutaron sesenta actividades enfocadas a promover la salud física y mental dirigidas a todos los colaboradores de la compañía sin importar su modo de contratación, estas actividades se ejecutaron durante todo el año 2024 y tuvieron una cobertura promedio del 45 %. |

Programas de mentoría:



Descripción general: Como parte de nuestra estrategia de Talento y Desarrollo, contamos con expertos externos en mentoría (mentores) que acompañan a nuestros colaboradores, para impulsar su adaptación, fortalecimiento de habilidades y preparación para enfrentar nuevos retos dentro de la organización.

Implementación: Desarrollamos programas de mentoría que promueven el aprendizaje continuo, el intercambio de experiencias y la transferencia de conocimiento organizacional. Este modelo no solo refuerza una cultura colaborativa y de aprendizaje, sino que también contribuye al alineamiento estratégico de los equipos, al fortalecimiento del sentido de pertenencia y a la proyección de líderes que encarnen nuestros valores corporativos y visión institucional.

Empleo a tiempo parcial: Contamos con la modalidad de contratación de trabajadores a



través de empresas de servicios temporales, lo que nos permite incorporar personal especializado para proyectos específicos con flexibilidad en la duración y la dedicación. Esta estrategia optimiza la gestión del talento y recursos, adaptándose a las necesidades puntuales de la organización.



Rotación

Monitoreamos de cerca el indicador de rotación para comprender la dinámica de nuestro capital humano y asegurar que nuestras estrategias de atracción y, especialmente, de retención de talento sean efectivas. Nuestro enfoque en el crecimiento interno y el desarrollo profesional continuo contribuye a fomentar un ambiente laboral estable y atractivo, que impacta directamente en la permanencia de nuestros colaboradores y en la consolidación de equipos de alto desempeño.

HC-DY-330a.1



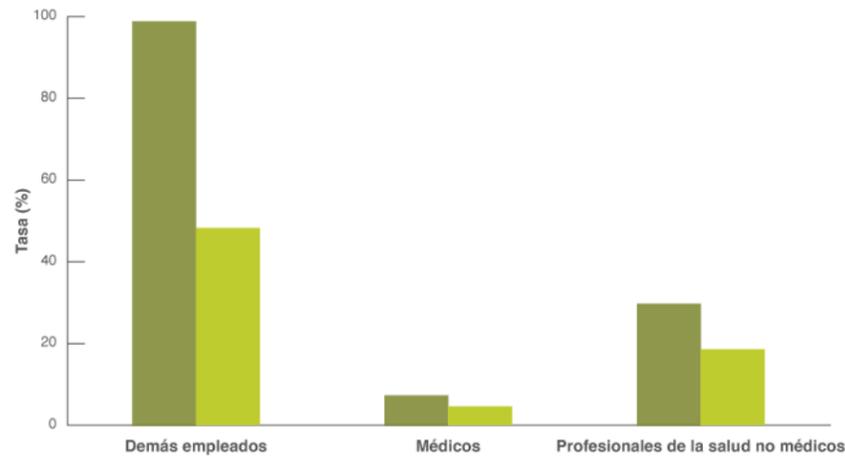
Promedio de colaboradores año 2024:

2.329

| Rol | Voluntaria | Involuntaria | Tasa Voluntaria (%) | Tasa Involuntaria (%)* |
|--------------------------------------|------------|--------------|---------------------|------------------------|
| Demás colaboradores | 230 | 111 | 9,88 | 4,77 |
| Médicos | 16 | 9 | 0,69 | 0,39 |
| Profesionales de la salud no médicos | 68 | 42 | 2,92 | 1,8 |
| Total | 314 | 162 | 13,5 | 6,96 |

Nota: Esta información incluye a Colmédica, CMC y Aliansalud / (*).

*Dentro de la presente categoría se incluye: justa causa, sin justa causa, por pensión, por mutuo acuerdo o fallecimiento.



Tasa de Rotación por Rol (2024)



Seguridad y Salud en el Trabajo

HC-DY-320a.1

La **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** es un aspecto clave en nuestro compromiso con la seguridad y la salud en el trabajo, que refleja el número de incidentes laborales registrables por cada cien empleados en un período determinado, el cual nos permite evaluar de manera integral el desempeño de nuestras políticas de seguridad y la efectividad de los programas de prevención tanto para nuestros empleados directos como para el personal contratado.

En el caso de Colmédica, como asegurador, nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) aborda una perspectiva más amplia y estratégica. Esto implica no solo la gestión interna de la seguridad de nuestros colaboradores, sino también la

supervisión y el cumplimiento de los estándares de SST en sus prestadores de servicios de salud asociados. El SG-SST de Colmédica debería enfocarse en establecer lineamientos claros, auditar el cumplimiento de normativas de seguridad en la red centros médicos y fomentar una cultura de prevención que se extienda a todos sus colaboradores y proveedores. La capacidad de Colmédica para influir y monitorear la gestión de riesgos en toda su cadena de valor es clave para asegurar un entorno de trabajo seguro y una atención de calidad para sus afiliados.

Los resultados de accidentalidad durante 2024 se reflejan en los siguientes indicadores:

| Compañía | Planta | No. Accidentes | Tasa de accidentalidad (%) |
|------------|--------|----------------|----------------------------|
| Colmédica | 1.563 | 19 | 1,22 % |
| CMC | 767 | 28 | 3,65 % |
| Aliansalud | 184 | 1 | 0,54 % |
| Banmédica | 9 | 0 | 0,00 % |



Diversidad e Inclusión

En Colmédica reconocemos el valor que la diversidad y la inclusión aportan a nuestra organización, enriqueciendo nuestros equipos con distintas habilidades, perspectivas y experiencias. Por ello, hemos diseñado un enfoque integral que busca generar oportunidades laborales significativas en diversas áreas de la compañía, especialmente en roles administrativos y de soporte, donde el talento y las capacidades de las personas son el factor más importante.

Nuestro objetivo es crear un entorno de trabajo accesible y equitativo, al proporcionar las herramientas y el apoyo necesario para que cada colaborador pueda desarrollar su máximo potencial. A través de programas de adaptación de puestos de trabajo, sensibilización del personal y alianzas con organizaciones especializadas, buscamos derribar barreras y fomentar una cultura corporativa que celebra la diversidad.

Clinica El Country y Clínica La Colina (Las Clínicas).

SV-PS-000.A

| Empresa | Número de colaboradores | Jornada Completa | Jornada parcial | Contrato | | Médicos Adscritos Prestación de Servicios |
|-----------------------|-------------------------|------------------|-----------------|------------|------|---|
| | | | | Indefinido | Fijo | |
| Clinica del Country | 1.749 | 1.672 | 77 | 1.742 | 7 | 764 |
| Clinica La Colina | 750 | 686 | 64 | 748 | 2 | 652 |
| Imágenes Diagnósticas | 200 | 69 | 129 | 200 | - | 12 |





Proceso de atracción y retención de profesionales en salud

El proceso de Atracción de Talento Humano se realiza con candidatos que pueden ser internos y/o externos, y se fundamenta en los siguientes principios:



Los procesos de atracción surten la siguiente ruta:



» Programas implementados.



Se revisa con los líderes de área que los teletrabajadores presenten el cumplimiento de las actividades programadas con la premisa de que la carga de trabajo y los criterios de resultados del trabajador son equivalentes a los exigidos a quienes trabajan de forma presencial en las instalaciones de las Clínicas.

Otro indicador relevante es la garantía de igualdad de trato. Las Clínicas se comprometen a garantizar la igualdad de trato de los trabajadores en términos salariales y frente a cualquier condición laboral pactada con los trabajadores presenciales, siempre y cuando la labor y/o la situación fáctica sea similar.

Iniciativas de desarrollo de liderazgo.

Descripción general: ¡En las Clínicas estamos comprometidos con el desarrollo integral de nuestros colaboradores! Sabemos que en ellos se sostiene la evolución constante para seguir siendo una institución referente en salud en Colombia y Latinoamérica. Para asegurar el logro de nuestros propósitos, las personas que hacen parte de nuestra organización son esenciales, por esto debemos promover escenarios que promuevan su desarrollo personal y profesional.

El liderazgo y la gestión centrada en las personas son pilares de nuestra cultura organizacional. Un líder de las Clínicas del Country y La Colina es un impulsor del cambio; si no hay cambio no hay liderazgo, no hay evolución, por esta razón propiciamos espacios para desarrollar el potencial de nuestros equipos.

Objetivo: Desarrollar y fortalecer las competencias necesarias para liderar equipos de trabajo de manera eficiente y efectiva, alineado con el propósito y comportamientos del modelo de liderazgo de Clínica del Country y Clínica La Colina.



Iniciativas:

01 **Seleccionar el Mejor Talento.**

02 **Conversaciones Previas: ¿Qué hace a un líder?.**

03 **Liderazgo hoy, Transformar juntos.**

04 **Conectar nuestro Talento.**



Participación:

¿Quiénes hacen parte de la academia de liderazgo?

Nuestro programa de liderazgo está basado en la mejora continua, por ello es cíclico, de avance, conforme a la programación establecida, y de acuerdo con el cargo, fecha de ingreso, y plan de sucesión.



Cargos directivos, gerentes, subgerentes.



Jefes, líderes médicos, coordinadores.



Líderes y sucesores.



Efectividad:

El modelo de liderazgo de las Clínicas y sus principales necesidades se construyeron a partir del análisis generado a las encuestas de experiencia al colaborador que se aplican semestralmente dentro de las Clínicas. Lo anterior ha generado mejoras importantes en los siguientes índices de medición:

Índice de efectividad del jefe:

Es una métrica que evalúa el desempeño y la capacidad de liderazgo basado en poder identificar factores clave como habilidades de liderazgo (comunicación efectiva, feedback, escucha activa, resolución de obstáculos entre otros).

Líder al servicio:

Los líderes se centran en crear un entorno en el que los equipos de trabajo puedan prosperar, fomentando el crecimiento y la ayuda a los demás colaboradores y colegas como una prioridad (compasión, relaciones, entre otros).

Apoyo de los líderes:

Está enfocado en fomentar y promover el crecimiento personal y profesional, al brindar el apoyo necesario para que el equipo de trabajo alcance las metas y objetivos con eficacia y eficiencia (adaptación al cambio, toma de decisiones, compromiso con la calidad).



Apoyo salud mental y física:

Descripción general: Las Clínicas han desarrollado como parte de la gestión de seguridad y salud en el trabajo el sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial que se denomina equilibrio laboral, y dentro de las estrategias de la gerencia de personas uniendo los procesos de bienestar y SST se genera la iniciativa de salud mental denominada “Vitalmente”, que reúne todas las actividades de promoción y prevención relacionadas con la salud mental.



Implementación:

Estrategia

Fortalecimiento de redes de Apoyo
Ruta de Contención emocional, participación de la familia en actividades, referenciaci



Campañas prevención consumo de tabaco, alcohol y SPA



Acciones de Calidad de vida, bienestar y salud
Reconocimientos, beneficios, política de desconexión laboral, teletrabajo, salas de lactancia.



Acompañamiento en situaciones difíciles
Kit de condolencias, sesiones de escucha, crédito por calamidad.



Desarrollo de habilidades psicosociales
Talleres de experiencia socioemocional.



Liderazgo como factor protector
FeedBack con líder inmediato, academia de liderazgo, talleres manejo de emociones y manejo en crisis.



Detección temprana
Política de prevención de acoso laboral, reporte de casos centinela, acercamiento con casos blanco y seguimiento casos de salud diagnosticados.



Claridad del Rol
Descriptores de cargo, acercamiento a líderes y equipos, gestión del desempeño.





Actividad Promoción de la risa y prevención del estrés



Actividad prevención Acoso Laboral



Talleres de Experiencia Socio-emocional



Talleres Grupos Objeto



Prevención del suicidio y manejo de emociones



Prevención consumo tabaco, alcohol y SPA

RUTA DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PARA NUESTROS COLABORADORES
Equilibrio Laboral

Siempre que en situaciones podemos encontrarnos en situaciones difíciles que pueden traerle inseguridad, ansiedad y una gran variedad de dudas o pensamientos negativos. Por eso, queremos compartir contigo nuestra ruta de contención emocional.

1 SI PRESENCIAS U OBSERVAS EN UN COMPAÑERO DE TRABAJO SITUACIONES COMO:

- Comportamientos de riesgo y tristeza permanente o aguda.
- Manifestar pensamientos de suicidio.
- Exposición constante de pensamientos negativos.
- Reacciones agresivas.
- Aislamiento social repentino.

2 ESTAMOS CONTIGO

3 LEVANTA LA MANO

Si tú o algún compañero de tu equipo de trabajo se encuentra en alguna de estas situaciones puedes reportarlo a tu jefe inmediato o/a a la Gerencia de Personas para brindarte un acompañamiento.

4 TE ACOMPAÑAMOS

Desde la Gerencia de Personas realizamos contigo un acompañamiento para conocer el origen de las situaciones de alerta, recordando que para nosotros lo más importante es la seguridad y protección. Adicionalmente guiaremos a las líneas de atención psicológica disponibles.

5 ATENCIÓN SALUD MENTAL EN VIGILANCIAS

En caso de que se identifiquen condiciones repetitivas de riesgo como: sobreesfuerzo, heterogeneidad, exceso de trabajo, se activará la Ruta de Atención de Salud Mental del servicio de Urgencias.

6 TE ORIENTAMOS

En caso de que tu médico tratante te de recomendaciones específicas, desde la Gerencia de Personas realizaremos el seguimiento para asegurar su cumplimiento en tu lugar de trabajo.

RECUERDA QUE NO ESTÁS SOLO, ESTAMOS PARA AYUDARTE Y ACOMPAÑARTE EN TODO MOMENTO.

Si necesitas orientación psicológica puedes comunicarte a los siguientes números telefónicos: 0212 250 1000 o al correo electrónico: 0212 250 1000. La confidencialidad de las conversaciones.

Línea de Atención: 0212 250 1000
WhatsApp: 011 221 2713
Línea Internacional: +56 20 622 2073

SST

Al día con Seguridad y Salud en el Trabajo

Edición 7

¡Queremos que estés actualizado con toda la información de Seguridad y Salud en el Trabajo! En este espacio podrás encontrar noticias, información sobre riesgos en nuestras Clínicas, Emergias y mucho más.

DUELO

Manual para el acompañamiento y abordaje del duelo.

Equilibrio Laboral

EL ABCDE DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

SST

Al día con Seguridad y Salud en el Trabajo

Edición 43

¡Queremos que estés actualizado con toda la información de Seguridad y Salud en el Trabajo! En este espacio podrás encontrar noticias, información sobre riesgos en nuestras Clínicas, Emergias y mucho más.

PSICOTIPS

Vive desde el autoconocimiento

Resultados y Logros

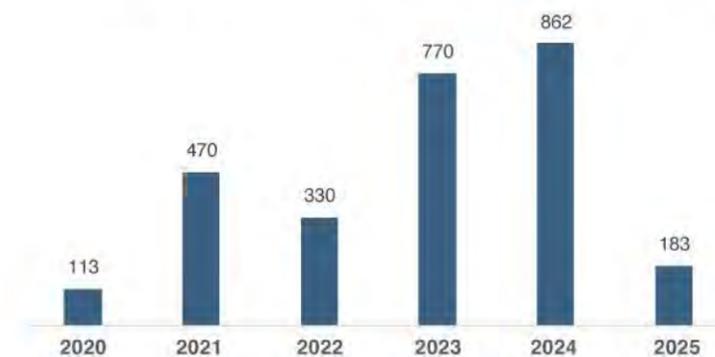


Factor protector

Seguimiento y acercamiento



Días de Ausentismo por Enfermedad Mental



- Para el año 2025 se ve la reducción de las incapacidades por enfermedades relacionadas con la salud mental.
- El Sistema de Vigilancia Epidemiológico (SVE) Psicosocial - Equilibrio laboral ha realizado seguimiento a los casos Blancos que detectan en la encuesta de riesgo psicosocial (estrés), casos centinela los colaboradores que solicitan apoyo y no tienen un diagnóstico de salud mental y a los casos de salud diagnosticados con algún trastorno asociado a la salud mental.
- En la encuesta de equilibrio laboral (Batería de riesgo Psicosocial) se identificó en 2024 como factor protector la dimensión de las recompensas.



Rotación

El indicador de rotación nos permite analizar la eficacia de nuestras políticas de gestión de personas, al evaluar la estabilidad de nuestra fuerza laboral y la pertinencia de las iniciativas orientadas al bienestar y desarrollo profesional de nuestros equipos.

HC-DY-330a.1

| Empresa | Rotación General | Rotación Voluntaria | Rotación Involuntaria | Rotación Médicos |
|---|------------------|---------------------|-----------------------|------------------|
| Clínica del Country y Clínica La Colina | 12,94 % | 9,25 % | 2,75 % | 3,1 % |
| Empresas Imágenes Diagnósticas | 29,23 % | 21,54 % | 7,18 % | - |

*La rotación involuntaria corresponde a los despidos por justa causa, sin justa causa, pensionados, fallecimientos y mutuos acuerdos.



Seguridad y Salud en el Trabajo

Para las Clínicas, la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) robusto es crucial dados la complejidad y los riesgos inherentes a la atención en salud. Esto incluye la exposición a agentes biológicos, químicos, radiaciones, y la manipulación de equipos médicos, entre otros. Nuestro SG-SST se enfoca en la evaluación y el control de estos riesgos específicos, la vigilancia epidemiológica

de la salud de los colaboradores, el manejo de emergencias y la promoción de un ambiente laboral seguro y saludable. La correcta gestión de incidentes y accidentes, junto con la investigación exhaustiva de sus causas, permite la mejora continua del sistema y la prevención de futuras ocurrencias, y protege tanto a los profesionales de la salud como a los pacientes.

Los resultados de accidentalidad en 2024, se reflejan en los siguientes indicadores:

| Compañía | Planta | Tasa de accidentalidad (%) |
|----------|---------------------|----------------------------|
| Directos | Clínica del Country | 0,2 |
| | Clínica La Colina | 0,2 |
| Terceros | - | 6,1 |

En las Clínicas hemos direccionado las oportunidades de inclusión hacia las áreas administrativas y de soporte. Estas posiciones, que son esenciales para el buen funcionamiento de nuestras operaciones, permiten la contratación y el desarrollo profesional de personas

con discapacidad. Este enfoque nos permite enriquecer nuestros equipos con diversos talentos y perspectivas, fortaleciendo y creando sinergias al interior de los equipos de trabajo.



HC-DY-320a.1

Imágenes Diagnósticas.

Se encuentra en una fase inicial de alineación al Grupo, por lo que sus prácticas están en proceso de acoplamiento a las demás empresas del grupo, y están en proceso de implementar y consolidar sus procesos de gestión de personas.



Logros



Logro de 119 movimientos internos (2024) y 12 % de mujeres en papeles de liderazgo en Colmédica, lo que demuestra avance en equidad y desarrollo de carrera.



Actualización de perfiles de cargo (aproximadamente quinientos perfiles revisados) para garantizar asertividad en atracción y selección de talento.



Desarrollo de plataformas de formación virtual y presencial (Universidad Colmédica, Educo) con diplomados en gerencia de enfermería, liderazgo y habilidades técnicas para sostenibilidad del talento.



Alta promoción interna de personal en Colmédica: el 90 % de las posiciones son mixtas y un porcentaje significativo se cubre con talento interno.



Avances en programas de bienestar con enfoque integral en dimensiones del ser, hacer y sentir (Activamente en aseguradoras, Vitalmente en clínicas), alineados al propósito organizacional y bienestar emocional de los colaboradores.



Fortalecimiento de procesos de selección con formación a líderes en entrevistas basadas en soft skills, historia personal y alineación cultural.



Implementación de evaluaciones de desempeño conectadas con la estrategia organizacional, que cubren al 100 % de colaboradores en clínicas.



Implementación de programas de formación para nuevos cargos de liderazgo que incluyen comunicación, delegación, coordinación de tareas y orientación a resultados.



Identificación de iniciativas valiosas como Humanizando la Salud, y formación continua en habilidades blandas y técnicas como parte de la cultura corporativa y de sostenibilidad.

Responsabilidad Social.

Como parte fundamental de nuestra misión, y con el objetivo de promover vidas más saludables, nos hemos propuesto a llevar atención médica de alta calidad a las regiones del país que más lo requieren. Estamos convencidos de que trabajando juntos y con un enfoque humanitario podemos hacer una diferencia significativa en las vidas de muchas personas.

Hace nueve años aceptamos la invitación que nos hizo la Patrulla Aérea Civil Colombiana (PAC) de llevar a un equipo médico del mayor nivel profesional para contribuir con recursos y conocimiento en las zonas del país de difícil acceso y con escasa infraestructura en salud. Así nació la iniciativa "Llevamos vida", una colaboración entre Colmédica, las Clínicas y la PAC. Gracias a esta colaboración, llevamos salud y bienestar a las comunidades que enfrentan mayores desafíos.

Hasta ahora, más de 9.500 personas han participado en las jornadas organizadas por la iniciativa "Llevamos vida", en las que se han llevado a cabo cerca de 17.000 consultas médicas especializadas y casi 1.600 procedimientos no quirúrgicos. Además, aproximadamente 1.500 niños han recibido atención en nutrición y se han donado 10.000 medicamentos y 1.000 pares de gafas con fórmula óptica. Cada jornada incluye alrededor de doscientas consultas de optometría, quinientas de pediatría, 150 de nutrición, cuarenta de dermatología, cincuenta de control prenatal y nutrición de mujeres embarazadas y 150 implantes de planificación familiar.

La selección de los municipios que se benefician de estas jornadas se basa en indicadores clave como la pobreza multidimensional, la desnutrición infantil y la mortalidad materna. También se da prioridad a áreas donde es posible colaborar con los gobiernos locales para garantizar la continuidad de los tratamientos ofrecidos.

En 2023 realizamos una nueva jornada en Chimichagua, Cesar. Este evento marcó la decimoquinta intervención de esta serie de iniciativas, que comenzaron en 2015. Desde entonces, esta alianza ha llevado servicios de salud a diversas localidades apartadas, como Riosucio, en Chocó; Cumaribo, en Vichada, y Arauca, en Arauca.

En Chimichagua, según datos del DANE, viven aproximadamente 14.421 menores de 18 años, que constituyen alrededor del 36 % de la población del municipio. Además, el índice de pobreza multidimensional en

esta localidad es del 87 %, lo que subraya la necesidad crítica de que estas organizaciones brinden atención médica gratuita y especializada a la comunidad.





| Chimichagua, Cesar | Población con riesgo materno perinatal alto y problemas de desnutrición |
|--------------------|--|
| Cifras relevantes | Más de 370 consultas médicas especializadas. |
| | Más de 400 tratamientos médicos. |
| | Más de 370 procedimientos no quirúrgicos. |
| | Más de 260 niños y niñas atendidos. |
| | 42 % de los beneficiarios son niños y niñas menores de 18 años. |
| | Más de 30 implantes anticonceptivos insertados. |
| | 116 niños atendidos en pediatría y nutrición. |
| | Más de 70 exámenes de tamizaje para la detección de enfermedades cancerígenas. |

La brigada médica fue llevada a cabo del 8 al 10 de septiembre de 2023. Esta edición contó con el desplazamiento de aproximadamente treinta voluntarios, incluidos profesionales de la salud de siete especialidades: ginecología, urología, medicina interna, pediatría, nutrición, optometría y dermatología. Las Clínicas también se unieron con equipamiento médico de última generación, añadiendo servicios vitales y de alta calidad, para el tamizaje de cáncer de cuello uterino.

En 2024 llevamos a cabo las siguientes jornadas:

| <p>San Martín de Loba, Bolívar (23 al 25 de febrero)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 45 profesionales de la salud participantes • 60 procedimientos quirúrgicos • 350 pacientes atendidos • 38 cirugías generales y 6 de urología • 45 consultas y 20 procedimientos en dermatología • 71 ecografías • 57 implantes anticonceptivos • 137 consultas en pediatría y medicina familiar • 214 consultas en optometría • 62 consultas de cáncer de próstata y 60 pruebas • 314 tratamientos médicos donados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------|-----------|-----------|----|-------------|----|-----------|----|-----------|----|---------------|----|-------------------|---|------------------|----|--------------|----|------------------------|------------|
| <p>La Primavera, Vichada (13 y 14 de septiembre)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 38 voluntarios • 704 atenciones médicas • 487 consultas médicas especializadas • 194 procedimientos no quirúrgicos • 205 tratamiento médicos • 15 implantes anticonceptivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>En junio, 16 voluntarios participaron en una jornada de salud en el Comando 4 de la Fuerza Aérea Colombiana en Melgar, y brindaron:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 163 consultas médicas, desglosadas en la tabla a continuación • 48 tamizajes de riesgo cardiovascular <table border="1"> <thead> <tr> <th>Especialidad</th> <th>Consultas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ortopedia</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Ginecología</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Pediatría</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Nutrición</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Neurociencias</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Medicina familiar</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Medicina interna</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Oftalmología</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Total consultas</td> <td>163</td> </tr> </tbody> </table> | Especialidad | Consultas | Ortopedia | 39 | Ginecología | 16 | Pediatría | 32 | Nutrición | 23 | Neurociencias | 13 | Medicina familiar | 6 | Medicina interna | 12 | Oftalmología | 22 | Total consultas | 163 |
| Especialidad | Consultas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ortopedia | 39 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ginecología | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pediatría | 32 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nutrición | 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Neurociencias | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medicina familiar | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medicina interna | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Oftalmología | 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total consultas | 163 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |





Brigada Médica y de Educación

Comando Aéreo N° 4 en Melgar

FUERZA AÉREA COLOMBIANA

163
Consultas

48
Tamizajes riesgo cardiovascular

16
Voluntarios

Neurociencias
Pediatría
Ortopedia
Medicina Interna
Medicina Familiar

Ginecología
Terapia Física
Oftalmología
Nutrición
Educación

Retos

- 1

Generar indicadores consistentes y comparables en todos los negocios para temas como diversidad, inclusión, bienestar y gestión de personas.
- 2

Resolver la trazabilidad de indicadores en algunas organizaciones, especialmente en inclusión y rotación en las unidades de Imágenes Diagnósticas.
- 3

Diseñar estrategias frente al déficit futuro de talento asistencial (enfermería, radiólogos) ante la baja elección de estas carreras en nuevas generaciones y la migración internacional del personal de salud.



**Aportamos
al Planeta**

La sostenibilidad ambiental, en el sector salud, es un pilar estratégico que trasciende el cumplimiento normativo. Representa un compromiso integral con el bienestar de las personas y la salud de las comunidades, dado que la calidad ambiental está estrechamente relacionada con la prevención de enfermedades y la promoción de entornos sanos y seguros. Las operaciones de las Empresas Banmédica Colombia implican un consumo importante de recursos energéticos, generación de residuos y emisiones con potencial impacto en el entorno, lo que refuerza la importancia de una gestión responsable y sostenible. Este enfoque nos permite fortalecer y consolidar iniciativas, así como crear sinergias en la organización como parte de la propuesta de valor a nuestros grupos de interés.

En cada una de nuestras Empresas, la gestión de los aspectos relacionados con el medio ambiente hace parte integral de la visión y del propósito superior de brindar atención de excelencia con responsabilidad. En este sentido, a lo largo del presente capítulo, destacaremos iniciativas orientadas a:



Gestión integral de residuos



Eficiencia energética y cambio climático



Gestión del recurso hídrico



Iniciativas ambientales

En este capítulo, desarrollaremos las iniciativas, programas y data que soportan nuestros procesos de monitoreo y seguimiento, sin embargo, nos encontramos en un dinámico proceso de consolidación y fortalecimiento de las iniciativas de sostenibilidad en todas nuestras empresas. Es por esto que aprovechamos la experiencia consolidada y las prácticas robustas de entidades como Colmédica a través de sus CMC y las Clínicas, que sirven como un valioso referente y punto de partida para seguir impulsando la armonización y el desarrollo continuo en todas nuestras operaciones, extendiendo las mejores prácticas a todo nuestro ámbito empresarial.

Así, parte de nuestra expansión y compromiso continuo, la unidad de Imágenes Diagnósticas, nuestra adquisición más reciente, se encuentra en un proceso activo y exitoso de adaptación y alineación con nuestras directrices de sostenibilidad.



Este capítulo consolida los logros del año 2024 y los retos para el año 2025, lo que muestra cómo las Empresas integran este enfoque en la operación diaria no solo para generar eficiencias y mitigar riesgos, sino también para fortalecer su reputación, cumplir los compromisos corporativos de UnitedHealth Group (UHG), y aportar a un sistema de salud más sostenible para todos.

Daremos inicio con la **gestión integral de residuos**, que es un componente esencial para garantizar la seguridad sanitaria, proteger la salud pública y minimizar el impacto ambiental de las operaciones. En Colombia, esta gestión se rige por un marco normativo robusto que exige un manejo responsable de los residuos desde su generación hasta su disposición final.

De manera general, el proceso se inicia con la identificación y la caracterización de los diferentes tipos de residuos generados, que incluyen residuos biosanitarios, cortopunzantes, químicos, farmacéuticos, ordinarios y reciclables. Esta identificación permite diseñar estrategias específicas de manejo para cada tipo, lo que garantiza el cumplimiento de los estándares de seguridad y salud ocupacional, así como la mitigación de impactos ambientales. Posteriormente, se implementan la clasificación y la segregación en la fuente, etapa crítica que consiste en la separación adecuada de los residuos según su naturaleza, peligrosidad y tratamiento requerido. Este proceso involucra la disposición en recipientes codificados y la capacitación continua del personal para asegurar el cumplimiento de protocolos, y contribuye así a la eficiencia en las etapas siguientes.



Finalmente, la gestión contempla recolección interna, almacenamiento temporal, recolección externa, transporte y disposición final, en coordinación con gestores autorizados por las autoridades ambientales pertinentes, lo que garantiza que los residuos peligrosos reciban el tratamiento correspondiente (incineración, esterilización, encapsulamiento, entre otros) y que los residuos reciclables puedan reincorporarse a cadenas productivas bajo esquemas de economía circular. Entre las principales iniciativas para asegurar una adecuada gestión de residuos se destacan los programas de sensibilización sobre segregación en la fuente, implementados en todas las Empresas, las cuales buscan fortalecer la cultura ambiental y mejorar la eficiencia en las etapas posteriores de recolección, almacenamiento y disposición final.

Este enfoque integral no solo da cumplimiento a las obligaciones legales vigentes, sino que también refleja el compromiso de la organización con la protección ambiental, la seguridad de los colaboradores, pacientes y usuarios, y la sostenibilidad del sistema de salud en su conjunto.

FN-IN-410b.1

La eficiencia energética y cambio climático son pilares relevantes para la sostenibilidad de la organización, debido a su alta dependencia de recursos energéticos para la operación continua de infraestructuras críticas y la prestación de servicios seguros y de calidad. Este sector, además de garantizar el cuidado de la salud de las personas, tiene la responsabilidad de minimizar su huella ambiental y contribuir a la mitigación del cambio climático y al cumplimiento de los compromisos establecidos por UHG frente a la descarbonización.

En este contexto, la estrategia energética de la organización se articula con la meta de Net Zero establecida por UHG, que se fundamenta en la medición y la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero en los alcances 1, 2 y 3. Este enfoque permite identificar las principales fuentes de emisión, priorizar acciones y avanzar en la reducción progresiva de su huella de carbono.

Asimismo, se promueve la sensibilización de colaboradores y el fortalecimiento de una cultura organizacional comprometida con el consumo responsable y la adopción de iniciativas que contribuyen a la reducción de emisiones.

El agua es un recurso esencial para la operación de nuestras Empresas, dado su uso en procesos de atención, limpieza, desinfección, servicios generales y bienestar de pacientes y colaboradores. La gestión eficiente y responsable del **recurso hídrico** es fundamental no solo para garantizar la continuidad operativa y la seguridad sanitaria, sino también para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con agua limpia y saneamiento, salud y bienestar, y producción y consumo responsables.

HC-DY-130a.1

En este contexto, la organización implementa diferentes estrategias para el manejo integral del recurso hídrico, enfocadas en tratamiento, reutilización y uso eficiente del agua. En Colmédica a través de los CMC, por ejemplo, se operan plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) y planta de tratamiento de aguas lluvias (PTALL) en la sede de la calle 122 de la ciudad de Bogotá, lo que permite la reutilización de efluentes tratados y la instalación de dispositivos ahorradores como inodoros de bajo consumo.

En las Clínicas se han implementado sistemas internos de gestión hídrica que incluyen PTAR y dispositivos ahorradores de agua.

Este enfoque integral del recurso hídrico refleja el compromiso de la organización con el uso responsable del agua, la mitigación de impactos ambientales y la protección de este recurso vital para la salud y el bienestar de las comunidades a las que sirve.

Además de nuestras iniciativas en gestión de residuos, eficiencia energética y cambio climático, y gestión del recurso hídrico, hemos implementado diversas iniciativas que ratifican nuestra intención de crear valor ambiental y social. Estas acciones complementarias abarcan áreas clave como la economía circular, las compras sostenibles, el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y el reconocimiento de buenas prácticas, lo que consolida un enfoque integral y transversal en nuestras operaciones. Además de las áreas clave ya mencionadas, las Empresas están explorando y fortaleciendo otras iniciativas estratégicas en su compromiso ambiental. Se busca consolidar o implementar un robusto SGA que optimice el desempeño y garantice el cumplimiento normativo.

Por su parte, el SGA continúa consolidándose: en 2024 se destaca la recertificación de conformidad con la norma internacional ISO 14001 en sus CMC de

Bogotá y Chía, y el reto será ampliar la cobertura a los CMC de Barranquilla, Ibagué y Multiplaza en la ciudad de Bogotá.

FN-IN-410b.1

La Política de nuestro SGA demuestra el compromiso de nuestras Empresas con el desarrollo sostenible, la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente. Sus objetivos incluyen:

-  **Cumplimiento de requisitos legales y normativos ambientales.**
-  **Reducción de impactos ambientales.**
-  **Uso eficiente de recursos naturales.**
-  **Gestión adecuada de residuos.**
-  **Fomento de la educación ambiental y participación de colaboradores.**
-  **Mejora continua del desempeño ambiental.**
-  **Implementación de acciones para mitigar los efectos del cambio climático y adaptación a sus desafíos.**

Asimismo, se están evaluando aspectos relacionados con la protección de la biodiversidad, al reconocer la importancia de mitigar cualquier impacto de nuestras operaciones en los ecosistemas.



Reserva forestal.

A través de Colmédica hemos adquirido un predio en compañía de la Universidad del Tolima y Acción Fiduciaria S. A., como vocera del Fideicomiso Fondo Ambiental, con un área de 552.051 m2, ubicado en la zona de los Bosques de Galilea, en el departamento de Tolima. Se trata del bosque medio andino más extenso, mejor representado y en mejor estado de conservación de Colombia, y uno de los más importantes de los Andes tropicales. Cumple un papel de regulador hídrico muy relevante tanto amortiguando el efecto de las lluvias concentradas del verano, como captando precipitaciones horizontales durante el invierno.

Nuestra participación en esta iniciativa ratifica nuestro compromiso con el medioambiente y con la biodiversidad, la preservación del recurso hídrico y, en general, con el ecosistema.

Nuestra intención es preservar este bosque para que, junto con la Universidad del Tolima y demás actores involucrados, podamos hacer de este lugar un "laboratorio viviente", y preservar el invaluable valor del bosque por su biodiversidad y por los servicios medioambientales que presta.



Beneficios tributarios tramitados en 2024 por adquisición de vehículos híbridos por valor

COP \$125.064.159.

Antecedentes de la inversión:

Donaciones:

- La Junta Directiva autorizó la adquisición de un lote en la reserva natural de Galilea, Villarrica, Tolima, cerca de la cuenca hidrográfica del río Prado.
- La inversión total ascendió a **\$3.900.000.000 COP.**

- Colmédica donó los porcentajes adquiridos sobre los lotes 64, 102 y 111 a la Universidad del Tolima el primero de julio de 2010, mediante escritura pública número 4140. El valor del acto de donación fue de **\$3.958.856.720 COP.**

- La donación está condicionada al uso restringido que la categoría ambiental de la reserva impone.

- El Lote 124, del cual Colmédica adquirió el **33 %** en septiembre de 2010, tiene un valor neto en libros de **\$36.465.660.**

- La zona es de conservación, lo que implica mayores restricciones para desarrollos urbanísticos.

- Las actividades permitidas incluyen preservación, control y vigilancia, y actividades de investigación autorizadas por Cortolima.

- Las actividades no permitidas son aquellas que no cumplen los criterios de conservación ambiental.

Esta donación a entidades dedicadas a la protección ambiental o a la educación e investigación en esta rama, como universidades públicas, es acorde con las restricciones de uso de la reserva.

Por otro lado, se mantienen los esfuerzos en la optimización del uso de papel, en busca de la reducción del consumo en todas las Empresas y la implementación de alternativas más sostenibles. El objetivo de dicho proyecto es digitalizar los documentos que se emplean en cada uno de los procesos, iniciando con los consentimientos informados de los CMC. El porcentaje de reducción de 2024 vs. 2023 ha sido del 15 %.

Finalmente, se están desarrollando programas que promueven un estilo de vida saludable en conexión con la protección del medio ambiente, educando a pacientes y colaboradores sobre la interdependencia entre la salud humana y la calidad de nuestro entorno.

En materia de economía circular, hemos puesto en marcha programas como el compostaje de residuos orgánicos y aprovechamiento textil que detallaremos más adelante, los cuales tienen un componente hacia la circularidad, que promueven la reincorporación de materiales a cadenas productivas y reducen la generación de desechos. Adicionalmente, se avanza en la actualización del manual de compras sostenibles, con el objetivo de robustecer los criterios ambientales en los procesos de adquisición y ampliar los programas de formación para el personal involucrado, lo que genera capacidades que fortalezcan la sostenibilidad en toda la cadena de valor.

FN-IN-410b.1.

En primer lugar, nuestra política de compras sostenibles busca reducir los impactos ambientales negativos de nuestras adquisiciones, así como aplicar criterios de sostenibilidad en las decisiones de compra. Los compromisos incluyen:

- Promover compras de bienes y servicios más amigables con el medio ambiente.
- Sensibilizar a los colaboradores sobre el consumo responsable.
- Reducir impactos negativos de las compras.



- Incrementar progresivamente las compras sostenibles.
- Realizar seguimiento continuo a los objetivos de compras sostenibles.
- Se da prioridad al análisis del ciclo de vida; la producción más limpia; el equilibrio entre aspectos ambientales, económicos y sociales (sostenibilidad); la ausencia de sustancias nocivas, y el cumplimiento de la legislación ambiental colombiana.

Manual de compras sostenibles.

Establece los procedimientos y condiciones para implementar prácticas de compras sostenibles con el objetivo principal de reducir los impactos ambientales negativos generados por la adquisición de productos y servicios. El manual está alineado con los requisitos de la norma ISO 14001:2015 de SGA, que integra la sostenibilidad en la planificación de compras, la gestión de riesgos ambientales, los objetivos ambientales y la evaluación del desempeño mediante seguimiento y auditorías internas. Promueve la mejora continua a través de revisiones anuales y capacitaciones.



Los aspectos más relevantes del manual incluyen:

Propósito fundamental:

Participar en la protección y el cuidado del medio ambiente mediante estrategias de desarrollo sostenible. La compra de productos y servicios sostenibles es vista como un factor clave para la reducción de emisiones de dióxido de carbono, la disminución del consumo de recursos naturales y materiales tóxicos y la promoción de un ciclo de vida sostenible para los productos.

Objetivos específicos:

- Servir como elemento de orientación para todas las personas involucradas en los procesos de compra de la compañía.
- Informar a los colaboradores sobre los lineamientos y su contribución para aumentar las compras sostenibles.
- Establecer criterios claros para la identificación y la evaluación de las compras sostenibles⁶.

Marco de referencia:

Se basa en la guía GTC ISO 20400:2017 para establecer los criterios y lineamientos necesarios para realizar compras sostenibles, con miras a mejorar continuamente la sostenibilidad social, económica y ambiental de la compañía.

Alcance y aplicación:

El manual abarca los procedimientos y conceptos para la implementación de la política de compras sostenibles y debe ser conocido y aplicado por todas las partes interesadas relevantes dentro de la compañía⁷.

En nuestro manual de compras, contemplamos la importancia de las compras sostenibles, entendiendo que el proceso satisface las necesidades de bienes y servicios, alcanzando un rendimiento basado en el ciclo de vida, observando los beneficios económicos, sociales y ambientales. Por lo anterior, en el momento de seleccionar un bien o servicio se propende por:

- Adquirir bienes y servicios que generen el menor impacto ambiental posible a lo largo de todo su ciclo de vida.
- Adquirir bienes y servicios que utilicen, en lo posible, un mínimo de recursos no renovables y/o bajas emisiones que minimicen los efectos de cambio climático.
- Adquirir bienes y servicios ecológicamente optimizados.

En 2024, aproximadamente el 15 % del total de las compras fueron sostenibles, incluidos proveedores con certificación ISO 14001. La Política de Compras Sostenibles busca reducir impactos negativos, promover la educación en consumo responsable y dar prioridad a productos con menor impacto ambiental en su ciclo de vida.

Finalmente, se resalta la obtención de reconocimientos durante el año, reflejo del esfuerzo continuo por consolidar un modelo de operación responsable, eficiente y

sostenible, en línea con los compromisos corporativos de Empresas Banmédica y UnitedHealth Group (UHG).

Adicionalmente contamos con valoración de criterios ambientales donde se evalúa a proveedores participantes en diferentes procesos de licitación de obras de infraestructura o adquisición de equipos de alto impacto para las Clínicas. Producto de esta evaluación se entrega una valoración a cada uno de los participantes que tiene un peso en la calificación final de proveedor.



Colmédica a través de los Centros Médicos Colmédica (CMC).



Gestión de Residuos

Implementamos un proceso integral que además cuenta con la información sobre **la generación y el manejo de residuos** a nivel nacional, lo que permite diseñar estrategias específicas de manejo orientadas a una gestión cada vez más eficiente, tendiente a buscar la minimización de estos.

Como parte de nuestra operación, generamos diferentes tipos de residuos médicos. Estos residuos provienen principalmente de los siguientes servicios:

-  Toma de muestras de laboratorio clínico.
-  Radiología odontológica.
-  Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas.
-  Inyectología.
-  Terapia respiratoria.
-  Cirugía general.
-  Farmacia.

Los tipos de residuos que generamos son descritos a continuación:

| Tipo de residuo | Descripción |
|---------------------------|---|
| Anatomopatológicos | Son aquellos residuos como partes del cuerpo, muestras de órganos, tejidos o líquidos humanos, generados con ocasión de la realización de necropsias, procedimientos médicos, remoción quirúrgica, análisis de patología, toma de biopsias o como resultado de la obtención de muestras biológicas para análisis químico, microbiológico, citológico o histológico. |
| Biosanitarios | Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados y descartados durante la ejecución de las actividades que tienen contacto con fluidos corporales de alto riesgo: Drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas, sistemas cerrados y abiertos de drenajes, medios de cultivo o cualquier otro elemento desechable que la tecnología médica introduzca. |
| Cortopunzantes | Son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden ocasionar un accidente, entre estos se encuentran: limas, lancetas, cuchillas, agujas, restos de ampollas, pipetas, hojas de bisturí, vidrio o material de laboratorio como tubos capilares, de ensayo, tubos para toma de muestra con laboratorio, láminas portaobjetos y laminillas cubreobjetos, aplicadores, cito cepillos, cristalería entera o rota, entre otros. |
| Fármacos | Son aquellos medicamentos vencidos, deteriorados y/o excedentes de sustancias que han sido empleadas en cualquier tipo de procedimiento, dentro de los cuales se incluyen los residuos producidos en laboratorios farmacéuticos de producción y dispositivos médicos que no cumplen los estándares de calidad, incluidos sus empaques. Cabe resaltar que este tipo de desechos provienen de las operaciones del centro médico y de los contenedores dispuestos en algunas sedes para los usuarios. |
| Cárpulas de anestesia | Son cilindros de cristal o plástico que contiene el anestésico local a base de lidocaína o epinefrina. |
| Contenedores presurizados | Son los empaques presurizados de gases anestésicos, medicamentos, óxidos de etileno y otros que tengan esta presentación, llenos o vacíos. |
| Metales pesados | Son objetos, elementos o restos de estos en desuso, contaminados o que contengan metales pesados como: plomo, cromo, cadmio, antimonio, bario, níquel, estaño, vanadio, zinc, mercurio. También se incluyen los residuos procedentes del servicio de odontología en procesos de retiro o preparación de amalgamas. |
| Reactivos | Son aquellos que por sí solos y en condiciones normales, al mezclarse o al entrar en contacto con otros elementos, compuestos, sustancias o residuos, generan gases, vapores, humos tóxicos, explosión o reaccionan térmicamente y ponen en riesgo la salud humana o el medio ambiente. |

Los residuos médicos generados son dispuestos según su tipo y características de peligrosidad. Las prácticas de disposición incluyen:

| | |
|--|--|
| <p>Incineración:</p>  <p>Aplicada a residuos biocontaminados, cortopunzantes y anatomopatológicos.</p> | <p>Tratamiento específico de residuos químicos:</p>  <p>Dependiendo del riesgo y composición.</p> |
| <p>Inactivación y disposición en relleno sanitario:</p>  <p>Alternativa utilizada principalmente para residuos biológicos, tras su tratamiento previo.</p> | <p>Residuos peligrosos de la atención en salud:</p>  <p>El tratamiento debe ser de acuerdo con el tipo de residuos. Los residuos biocontaminados y cortopunzantes pueden ser incinerados o inactivados y posteriormente entregados al relleno sanitario. En el caso de los residuos químicos anatomopatológicos deben ser incinerados.</p> |

A continuación, presentamos nuestros datos asociados a la gestión de residuos.

HC-DY-150a.1 HC-DY-150a.2

| Total residuos No Peligrosos (Kg) | Total residuos Administrativo (Kg) | Total, Residuos Biológicos (Kg) | Total Residuos Químicos (Kg) | Residuos Incineración (Kg) | Residuos Relleno Sanitarios (Kg) | Celda de Seguridad (Kg) |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| 59.912,70 | 1.712,95 | 67.921,34 | 3.074,80 | 6.576,85 | 10.5010,72 | 1.230,50 |



Eficiencia energética y cambio climático

Respecto a los temas de **eficiencia energética y cambio climático**, en primer lugar, nos gustaría detallar las fuentes de energía que utilizamos para nuestra operación y los consumos asociados:

HC-DY-130a.1

| Empresa | Descripción | Consumo |
|-----------------------------|--|---------------|
| Energía eléctrica | Todas las sedes de Colmédica y CMC tienen como fuente principal la energía eléctrica. | 4.407.310 kWh |
| Energía solar | Las siguientes sedes cuentan con paneles solares para la generación de electricidad fotovoltaica. | - |
| | Colmédica de calle 63, Bogotá. | 4.082 kWh |
| | Colmédica de calle 63, Bogotá. | 3,862 kWh |
| | CMC de la Calle 122, Torre Santa Barbara. | 4,433 kWh |
| Combustibles fósiles | Los CMC y Colmédica cuentan con plantas eléctricas, abastecidas principalmente por diésel. Sin embargo, solo se administran por parte de la organización las plantas que se encuentran en los edificios propios, las cuales son: <ul style="list-style-type: none"> • Villavicencio. • Neiva. • Calle 93. • Calle 63. • Alto Prado antiguo Barranquilla. • Cali Tequendama. • Calle 122. • CMC Chapinero. • Capital Center. • Colina. | 8.425 kWh |

Durante 2024, tanto en los CMC como en Aliansalud se implementaron acciones concretas para avanzar en este propósito, entre las que se destacan las siguientes medidas asociadas a la eficiencia energética:

| | | |
|--|--|--|
| <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paneles solares en la sede de CMC Calle 122 Torre Santa Bárbara y de Colmédica en la oficina administrativa Calle 63 y 63A. • Uso de luces LED en las sedes de Colmédica, CMC, y Aliansalud. • Sensores de movimiento en las áreas de las sedes de Colmédica, CMC y Aliansalud. | <p>Tecnología:</p> <p>Compra de vehículos híbridos para la flota de atención domiciliaria, que reemplazan progresivamente los vehículos a gasolina.</p> | <p>Cultura organizacional:</p> <p>Campañas de sensibilización al personal frente al consumo de energía para las sedes de CMC y Colmédica.</p> |
|--|--|--|



Gestión de Residuos



En las Clínicas, contamos con un programa de gestión integral de residuos que nos permite brindar un manejo adecuado a los residuos generados.

Implementamos un proceso integral que además cuenta con la información sobre la generación y el manejo de residuos a nivel nacional, lo que permite diseñar estrategias específicas de manejo orientadas a una gestión cada vez más eficiente, tendiente a

buscar la minimización de estos y el impacto que generan su tratamiento y su disposición final, razón por la cual buscamos diferentes alternativas a la incineración de residuos para evitar el aumento de nuestra huella de carbono.

Como parte de nuestra operación, los tipos de residuos que generamos son descritos a continuación:

| Tipo de residuo | Descripción |
|---------------------------|---|
| Anatomopatológicos | Son aquellos residuos como partes del cuerpo, muestras de órganos, tejidos o líquidos humanos, generados con ocasión de la realización de necropsias, procedimientos médicos, remoción quirúrgica, análisis de patología, toma de biopsias o como resultado de la obtención de muestras biológicas para análisis químico, microbiológico, citológico o histológico. |
| Biosanitarios | Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados y descartados durante la ejecución de las actividades que tienen contacto con fluidos corporales de alto riesgo: drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas, sistemas cerrados y abiertos de drenajes, medios de cultivo o cualquier otro elemento desechable que la tecnología médica introduzca. |
| Cortopunzantes | Son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden ocasionar un accidente, entre estos se encuentran: limas, lancetas, cuchillas, agujas, restos de ampollitas, pipetas, hojas de bisturí, vidrio o material de laboratorio como tubos capilares, de ensayo, tubos para toma de muestra con laboratorio, láminas portaobjetos y laminillas cubreobjetos, aplicadores, cito cepillos, cristalería entera o rota, entre otros. |
| Otros residuos peligrosos | Son aquellos residuos que por sus propiedades físico- químicas pueden generar algún impacto negativo, dentro de las propiedades están: reactivos, inflamables, tóxicos. Tales como: envases de medicamentos, residuos de envases de reactivos, reactivos líquidos, colorantes, citotóxicos, entre otros. |

Los residuos médicos generados son dispuestos según su tipo y características de peligrosidad. Las prácticas de disposición incluyen:

Incineración:



Aplicada a residuos, cortopunzantes y anatomopatológicos.

Inactivación y disposición en relleno sanitario:



Alternativa utilizada principalmente para residuos biológicos, tras su tratamiento previo.

Residuos peligrosos de la atención en salud: El tratamiento debe ser de acuerdo con el tipo de residuos. Los residuos biocontaminados y cortopunzantes pueden ser incinerados.

A continuación, presentamos nuestros datos asociados a la gestión de residuos:

HC-DY-150a.1

HC-DY-150a.2

| Total tBiosanitarios (Kg) | Total Cortopunzantes (Kg) | Total Anatomopatológicos (Kg) | Total Medicamentos |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 282.250 | 2.977 | 38.595 | 20.797 |

Por otro lado, fuera de la gestión de residuos médicos, contamos con iniciativas que nos gustaría resaltar, tales como:

• **Producción de compost:** Iniciamos un proyecto de producción de compost a partir de residuos orgánicos, a partir de la adquisición de una compostera se genera en abono orgánico, utilizado como abono para fertilizar nuestros jardines.

• **Aprovechamiento textil:** En 2024 se cambió la disposición final de residuos textiles, que antes se incineraban, a una empresa que los aprovecha para darles un segundo uso en comunidades vulnerables. Esto resultó en un ahorro por no incineración de \$1.328.625 por 1.063 kg en Clínica La Colina y \$4.628.000 por 3.703 kg en Clínica del Country, y contribuye a la economía circular.

- **Digitalización documental:** Iniciaron un proyecto de digitalización para reducir el uso de papel impreso.

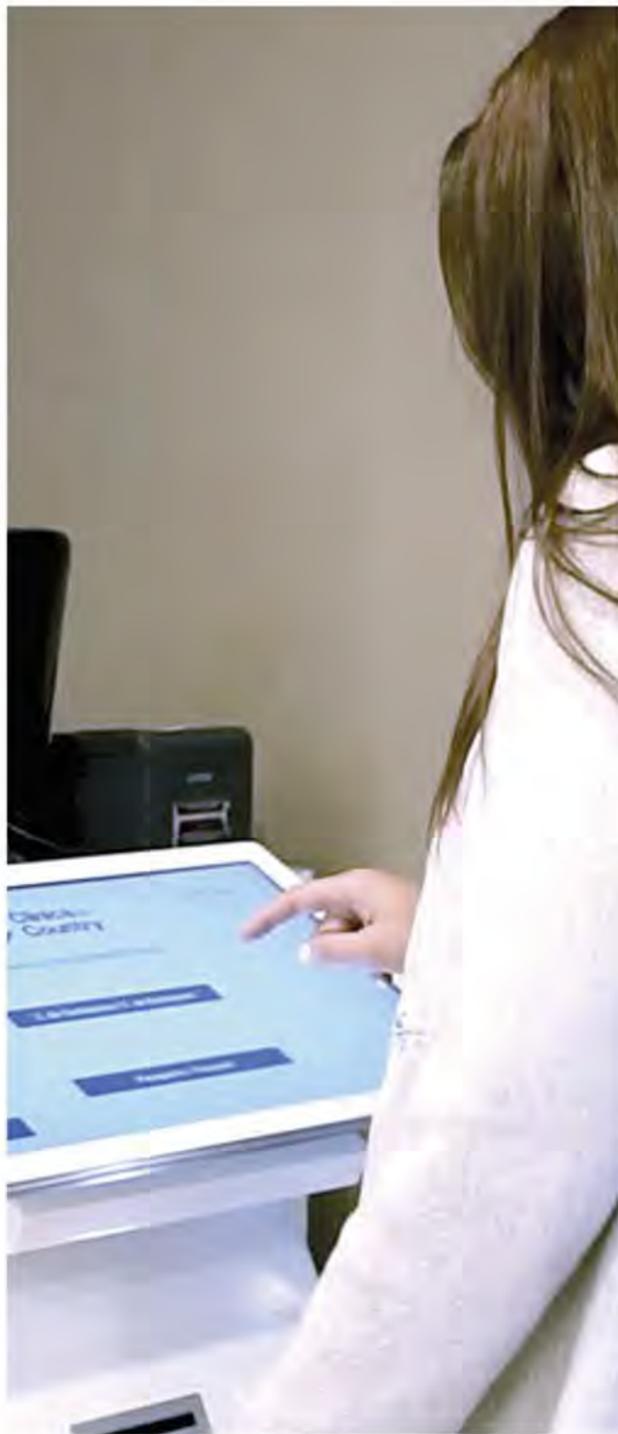
- **Aprovechamiento de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE):** Programa de RAEE implementado en alianza con LITO, quien certifica su disposición final segura y ambientalmente responsable. A través de dicho programa se obtienen “puntos verdes” por cada entrega a un gestor autorizado. Estos puntos se destinan a actividades sociales y ambientales. Se entregaron 2.063 kg en Clínica del Country (437.750 puntos verdes) y 1.783 kg en Clínica La Colina (366.150 puntos verdes), destinados a restauración ecológica, conservación de la Amazonia y apoyo a niños con cáncer.

- **Impacto del reciclaje:** El reciclaje de papel, plástico, metales y vidrio evitó el consumo de 18.288 metros cúbicos de agua, la tala de 758 árboles, el consumo de 475.840 KWh de energía eléctrica y la emisión de 256.322 Kg de CO2.

- **Recuperación de residuos:** clasificación de residuos. Contamos con un tercero que recupera el material aprovechable a través de un proceso de inspección manual en el centro de almacenamiento central. De esta manera, buscamos tener mayor recuperabilidad de los residuos. En las Clínicas, con el material reciclado (papeles, plástico, metales, vidrio) se evitó consumir 18.288 metros cúbicos de agua, la tala de 758 árboles, el consumo de 475.840 KWh de energía eléctrica y la emisión de 256.322 Kg de CO2 a la atmósfera.

- **Gestión de mobiliario en desuso,** con prioridad a la venta a proveedores especializados para su reaprovechamiento y evitar su disposición como residuo ordinario.

- **Demoliciones** ejecutadas cumpliendo las metas de aprovechamiento establecidas por las autoridades competentes, que aseguran la valorización de materiales.



Eficiencia energética y cambio climático

En cuanto a **eficiencia energética y cambio climático**, detallamos las fuentes de energía que utilizamos para nuestra operación y los consumos asociados:

HC-DY-130a.1

| Fuente de energía | Descripción | Consumo |
|------------------------------------|--|---|
| Energía eléctrica | Clínica del Country Carrera 15. | 528.220 kWh |
| | Clínica del Country Carrera 16. | 3.979.176 kWh |
| | Clínica del Country San Sebastián. | 6.115 kWh |
| | Clínica del Country Centro de Oncología. | No contabilizado, incluido en el canon. |
| | Clínica del Country Centro Servicios Ambulatorios. | 22.300 kWh |
| | Clínica del Country Unidad Médica 1. | 4.680 kWh |
| | Clínica del Country Centro Diagnóstico. | 70.710 kWh |
| | Clínica de la Colina Sede Principal. | 2.182.756 kWh |
| | Clínica de la Colina Sede Centro Servicios Ambulatorios. | 23.954 kWh |
| Combustibles fósiles (Gas natural) | Clínica del Country Carrera 15. | 12.627 Gal 467.199 kWh |
| | Clínica del Country Carrera 16. | 116.530 Gal 4.311.610 kWh |
| | Clínica de la Colina Sede Principal. | 70.343 Gal 2.602.691 kWh |
| Combustibles fósiles (gasolina) | Clínica del Country Carrera 16. | 365,85 Gal 13.536 kWh |

Imágenes Diagnósticas.



Gestión de Residuos



Hemos implementado un proceso integral de residuos de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable.

Como parte de nuestra operación, los tipos de residuos que generamos son los siguientes:

| Tipo de residuo | Descripción |
|-----------------|---|
| Biosanitarios | Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados y descartados durante la ejecución de las actividades que tienen contacto con fluidos corporales de alto riesgo: drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas, sistemas cerrados y abiertos de drenajes, medios de cultivo o cualquier otro elemento desechable que la tecnología médica introduzca. |
| Cortopunzantes | Son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden ocasionar un accidente, entre estos se encuentran: limas, lancetas, cuchillas, agujas, restos de ampollas, pipetas, hojas de bisturí, vidrio o material de laboratorio como tubos capilares, de ensayo, tubos para toma de muestra con laboratorio, láminas portaobjetos y laminillas cubreobjetos, aplicadores, cito cepillos, cristalería entera o rota, entre otros. |

Los residuos médicos generados son dispuestos según su tipo y características de peligrosidad. Las prácticas de disposición incluyen:

Incineración:



Aplicada a residuos biocontaminados, cortopunzantes y anatomopatológicos.

Residuos peligrosos de la atención en salud:



El tratamiento debe ser de acuerdo con el tipo de residuos. Los residuos biocontaminados y cortopunzantes pueden ser incinerados, o inactivados y posteriormente entregados al relleno sanitario. En el caso de los residuos químicos anatomopatológicos deben ser incinerados.

Inactivación y disposición en relleno sanitario:



Alternativa utilizada principalmente para residuos biológicos, tras su tratamiento previo.

A continuación, presentamos nuestros datos asociados a la gestión de residuos:

HC-DY-150a.1

HC-DY-150a.2

| Total Biosanitarios (Kg) | Total Cortopunzantes (Kg) |
|--------------------------|---------------------------|
| 3.671,91 | 99,67 |



Eficiencia energética y cambio climático

Las fuentes de energía que utilizamos para nuestra operación y los consumos asociados con la eficiencia energética y cambio climático, están resumidos a continuación:

HC-DY-130a.1

| Fuente de energía | Descripción | Consumo |
|-----------------------------|--|----------------------|
| Energía eléctrica | Imágenes Diagnósticas Resonancia Magnética del Country sede Edificio Principal. | 246.469 kWh |
| | Imágenes Diagnósticas Resonancia Magnética del Country sede Almirante. | 60.035 kWh |
| Combustibles fósiles (ACPM) | Imágenes Diagnósticas Resonancia Magnética del Country sede Edificio Principal. | 250 Gal 9,250 kWh |



Gestión de Residuos

Implementamos un **proceso integral de residuos** de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable. En Aliansalud, nuestro compromiso con la gestión ambiental se refuerza a través de una estrategia de comunicación interna proactiva y constante. Se envían mailings mensuales dedicados a la sensibilización en temas ambientales, que buscan no solo informar, sino también activar la participación de todos los colaboradores. Un eje central de estas comunicaciones es la promoción y el refuerzo de la adecuada segregación de residuos, vital para minimizar nuestro impacto en el entorno. Más allá de la gestión de desechos, estos boletines abordan también otras áreas críticas como la eficiencia energética, el uso responsable del agua y el fomento de hábitos de consumo consciente. Esta iniciativa periódica es fundamental para consolidar una cultura ambiental arraigada en la organización, que contribuye directamente a nuestros objetivos de sostenibilidad y al cumplimiento de nuestras políticas ambientales.



HC-DY-150a.1

HC-DY-150a.2



Eficiencia energética y cambio climático

Respecto a los temas de **eficiencia energética y cambio climático**, compartimos las fuentes de energía que utilizamos para nuestra operación y los consumos asociados:



| Fuente de energía | Descripción | Consumo |
|--------------------------|---|--------------------|
| Energía eléctrica | Todas las sedes de Aliansalud tienen como fuente principal la energía eléctrica (Plaza Central, Pisos 2 y 3). | 118.963 kWh |
| Energía solar | Las siguientes sedes cuentan con paneles solares para la generación de electricidad fotovoltaica. | |
| | Colmédica de calle 63, Bogotá. | 4.082 kWh |
| | Colmédica de calle 63ª, Bogotá. | 3.862 kWh |
| | CMC de la Calle 122, Torre Santa Barbara. | 4.433 kWh |



Logros

En Empresas Banmédica Colombia nos enfocamos en varias iniciativas que fortalecen nuestro compromiso con una gestión responsable y sostenible.

A través de nuestros CMC trabajamos incansablemente en la reducción de emisiones de dióxido de carbono (CO₂eq) y nos comprometemos a reducir en 60 % para el año 2030 y alcanzar la carbono-neutralidad en 2035, con miras a minimizar las emisiones generadas durante la prestación del servicio, transporte o demás actividades de la organización:

- Se logró una reducción de **1,18 TonCO₂eq en emisiones de CO₂e por combustible de fuentes móviles** en comparación con 2023.
- Se obtuvo una reducción de **0,56 TonCO₂eq en emisiones de CO₂e por fuentes fijas** en comparación con 2023.
- Se evitó la emisión de **65 TonCO₂eq por residuos recuperados**.

En lo referente a la gestión de otros residuos, tales como el consumo de papel, logramos una disminución del 4 % en 2024 comparado con 2023, producto de los proyectos de desmaterialización de documentos (consentimientos informados y firmas electrónicas). Otro ejemplo de nuestras iniciativas es el manejo adecuado de residuos por medio de la recopilación de pilas y medicamentos vencidos, mediante la instalación de contenedores en nueve CMC en 2024. Este programa involucra a usuarios y colaboradores y se proyecta iniciar su medición en 2025.

En las Clínicas, al igual, hemos llevado iniciativas tales como: reducción de uso de anestésicos altamente contaminantes como el desflurano, al reemplazarlo por sevoflurano (excepto cuando es necesario para reducir la mortalidad), lo que ha optimizado costos y reducido las emisiones de alcance 1, y representa un avance importante en la mitigación de emisiones de alto potencial de calentamiento global y refleja el compromiso de la organización con el cuidado ambiental y la salud de las personas.



Así mismo, la implementación de campos quirúrgicos sostenibles minimiza los desechos y contribuye a mitigar los efectos del cambio climático en la salud.

Con respecto a la evaluación de proveedores, hemos incluido criterios ambientales en la calificación de proveedores para obras de infraestructura, y se estableció que todos los procesos de invitación a cotizar incluyan una evaluación ambiental. También se aplicó una evaluación a proveedores sobre los impactos ambientales de sus operaciones, identificando que ninguno de los dos proveedores revisados presentaba impactos negativos significativos.

A nivel de consumos y gracias a nuestras iniciativas hemos obtenido los siguientes resultados:



Reducción entre 3.000 y 5.000 kWh al año por cada una de las sedes.



Ahorro energético de hasta 75 % en comparación con bombillas tradicionales. La sustitución de bombillas incandescentes y halógenas por LED, junto con sensores de movimiento, mejora la eficiencia y reduce la huella ambiental.



Reducción del consumo de combustible de hasta en 36 % respecto a vehículos a gasolina. La renovación de la flota con vehículos híbridos disminuye los costos operativos y las emisiones de gases contaminantes.



Retos

Como retos nos motiva seguir fortaleciendo nuestro desempeño en la gestión de los temas que hemos considerado más relevantes para nuestra operación, y compartimos parte de nuestras iniciativas para el año 2025:

Considerando la nueva legislación nacional, estamos desplegando estrategias internas para adoptar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Asimilables a ordinarios (PGIRSA).

Así mismo, para efecto de seguir consolidando data, hemos propuesto la implementación de mediciones ambientales en más CMC y Aliansalud, ampliando cobertura y consolidando de manera robustas nuestro SGA.

A nivel operativo, seguimos buscando eficiencias y oportunidades para la reducción en la generación de residuos y de emisiones en todas las Empresas, entre las que cabe citar:



Evaluar alternativas de aprovechamiento para los residuos textiles.



Fortalecer la separación en la fuente y aumentar la recuperabilidad de materiales.



Minimizar la incineración mediante la búsqueda de soluciones de aprovechamiento y tratamientos más sostenibles.



Sustituir progresivamente refrigerantes R22 por opciones con menor impacto climático.



Recircular el agua tratada para riego y limpieza, así como iniciar el aprovechamiento de aguas lluvias en otras sedes.



**Nuestro compromiso
con la integridad
y buen gobierno**



01



Seguridad de la Información.

02



Protección de datos personales.

03



Riesgos corporativos.

04



Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).

05



Sistema de Administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación al terrorismo y financiación de proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM).

El compromiso con la integridad en Empresas Banmédica Colombia se traduce en acciones concretas que garantizan la seguridad de la información, la protección de los datos personales, la gestión efectiva de los riesgos organizacionales y la transparencia y ética profesional. Este enfoque está respaldado por una estructura corporativa común a todas las Empresas que se implementa de forma transversal a todos nuestros negocios, apalancado en un programa de protección de datos unificado, oficiales y coordinadores transversales, un sistema de gestión de seguridad de la información robusto, aunado a un ambiente de control enmarcado dentro de la gestión integral de nuestros riesgos.

Esta visión integral se articula tanto en Colmédica, CMC, las Clínicas, Imágenes Diagnósticas del Country y en Aliansalud EPS, que manejan una misma metodología de trabajo, políticas institucionales, matrices de riesgos por negocio, y procesos de seguimiento y control, que permiten abordar los desafíos normativos, tecnológicos y éticos de forma coherente e integrada. A través de comités especializados, indicadores de seguimiento, monitoreo periódico y un fuerte enfoque de capacitación, fortalecemos nuestra cultura organizacional centrada en la seguridad, la prevención y la transparencia, pilares fundamentales en el contexto actual del sector salud.

En este capítulo abordaremos los siguientes aspectos clave para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de las Empresas Banmédica en Colombia:

Cada uno de estos aspectos es fundamental para construir una estructura empresarial robusta y ética, capaz de responder a los riesgos emergentes del entorno, con controles sólidos y soporte en tecnología avanzada.

Comenzamos con la Seguridad de la Información, un tema que se ha convertido en una prioridad para las Empresas, debido al aumento de ciberamenazas y la creciente importancia de proteger los datos sensibles. En esta línea, abordaremos los alcances de este tema, su interoperabilidad a nivel Empresas Banmédica Colombia, los logros alcanzados en 2024 y los retos previstos para 2025. La adopción de tecnologías de vanguardia y el fortalecimiento de los mecanismos de protección de la información son elementos esenciales para mantener la confianza de nuestros usuarios y pacientes, así como la estabilidad de las operaciones.

Dada la naturaleza de nuestro negocio, la **seguridad de la información** se convierte en una función crítica y transversal que impacta directamente la calidad del servicio, la confianza de los usuarios y pacientes, la sostenibilidad del negocio y el cumplimiento normativo.

En Colmédica, CMC, las Clínicas, Im DX y en Aliansalud, manejamos información altamente sensible y estratégica: historias clínicas, resultados diagnósticos, condiciones de salud, datos biométricos, datos financieros, pólizas y reclamaciones. Esta información, al estar expuesta a múltiples riesgos —como accesos no autorizados, ciberataques, pérdida de integridad,

suplantación o uso indebido—, requiere medidas de protección sólidas y adaptadas al entorno.

Adicionalmente a lo descrito, la coexistencia de los diversos negocios que integran nuestras Empresas implica retos adicionales, tales como:


En Colmédica,
la seguridad de los datos está ligada al análisis actuarial, la trazabilidad de trámites administrativos y la interoperabilidad con entidades externas y gubernamentales.


En las Clínicas, CMC, Im Dx,
la operación es intensiva en datos clínicos en tiempo real, con múltiples puntos de entrada digital (consultorios, sistemas de imágenes, historias clínicas electrónicas).

En este contexto, la seguridad de la información permite alcanzar objetivos como:



Para lograr nuestros objetivos, hemos implementado una arquitectura robusta de seguridad de la información, con políticas, procedimientos, controles tecnológicos, gestión de vulnerabilidades y cultura organizacional, alineados a riesgos específicos del sector y a la dinámica de una operación integral en salud, en estrecha alineación con los catorce lineamientos base definidos por UHG.

A nivel de Empresas Banmédica Colombia, durante el período 2024, fortalecimos nuestras capacidades de ciberseguridad mediante la consolidación y el robustecimiento de nuestros lineamientos, gestión proactiva de vulnerabilidades y mecanismos de monitoreo permanente. Estos esfuerzos contribuyen al cumplimiento normativo, y también a generar confianza entre nuestros grupos de interés y asegurar la continuidad operativa de los servicios.

HC-MC-230a.1

En Empresas Banmédica Colombia **la protección de los datos personales** es un compromiso con la confianza que nos han depositado las personas a quienes servimos, por ello actuamos con responsabilidad

en el uso de la información, debido a la naturaleza de las operaciones de nuestras Empresas, que implica tratar o tener acceso a datos personales periódicamente. Esta información puede referirse a pacientes, usuarios o afiliados, pero también puede extenderse a los datos personales relacionados con nuestros propios colaboradores, personal médico, postulantes a empleo y otros.

Asimismo, en las Empresas tratamos diferentes categorías de datos para cada uno de estos titulares y, en cuanto a datos personales sensibles, gestionamos volúmenes significativos de información, la cual dependiendo de cada negocio puede incluir historiales clínicos, diagnósticos, tratamientos, resultados de exámenes y ayudas diagnósticas, perfiles de riesgo médico, datos financieros, entre otros, tanto de los usuarios de Colmédica y Aliansalud como los pacientes de las Clínicas Country y La Colina, CMC e Imágenes Diagnósticas del Country. La convergencia de estos dos modelos de negocio incrementa la complejidad en el tratamiento de los datos personales, al implicar distintos momentos de contacto y una diversidad de actores y canales internos y externos. En este contexto, garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos personales se convierte en un pilar esencial para:



SV-PS-230a.2

Para nosotros, la protección de los datos personales también es un compromiso organizacional que integra de manera transversal los procesos, las personas —responsables de gestionar la información de los titulares— y la tecnología, lo que garantiza un manejo ético, seguro y confiable de la información. Por ello, hemos desarrollado políticas, procedimientos y controles específicos que se adaptan a los distintos entornos operativos y que buscan asegurar que todo tratamiento de datos personales se realice de conformidad con la regulación aplicable y los lineamientos corporativos, cubriendo todo el ciclo de vida de del dato personal el cual abordaremos más adelante.

Contamos con equipos especializados que brindan soporte a las Empresas, la estructura está conformada y liderada por el Oficial de Cumplimiento de las Empre-

sas Banmédica Colombia, de quien depende el oficial de protección de datos personales, un coordinador y profesionales responsables, todos con alcance transversal, compartiendo flujos de trabajo y actividades de monitoreo.

SV-PS-230a.2

El ciclo de vida del dato en las Empresas está estructurado conforme a los principios éticos y legales establecidos por la Ley 1581 de 2012, con el objetivo de garantizar la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información en cada una de sus etapas. Tanto en el ámbito clínico como en el asegurador, el tratamiento de datos personales se inicia con una recolección basada en la autorización de tratamiento de datos personales del titular, ya sea mediante canales físicos o digitales, y continúa con un uso estrictamente limitado a finalidades legítimas para el desarrollo



de su actividad de prestación o el aseguramiento de los servicios de salud, como atención médica, auditoría, gestión del riesgo en salud, facturación y seguimiento clínico. El almacenamiento se realiza bajo medidas de seguridad y trazabilidad en medios electrónicos o físicos, según la naturaleza del dato y los plazos legales establecidos. La eliminación, cuando aplica, sigue criterios técnicos y normativos, utilizando proveedores certificados para destrucción física o mecanismos internos de supresión digital.

Estas prácticas, integradas al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), son esenciales para mitigar riesgos como accesos no autorizados o pérdida de información, y reflejan el compromiso institucional con un tratamiento de datos responsable, legal y transparente en el contexto altamente regulado del sector salud.

La gestión de **riesgos corporativos** es una función estratégica y transversal para cualquier organización que aspire a operar de manera sostenible, resiliente y confiable. En el caso de una empresa del sector salud que combina aseguramiento en salud con servicios asistenciales, la importancia de esta gestión se multiplica debido a la complejidad de sus procesos, la sensibilidad de la información que maneja y el impacto directo que sus decisiones pueden tener en la salud y el bienestar de miles de personas.

En este entorno, los riesgos no son solamente financieros o reputacionales: abarcan aspectos clínicos, tecnológicos, éticos, operacionales, regulatorios y de cumplimiento normativo. El enfoque integral de gestión de riesgos permite identificar, evaluar, monitorear y mitigar estos riesgos, asegurando que la organización actúe con anticipación, eficiencia y responsabilidad frente a posibles contingencias.

Una adecuada gestión de riesgos corporativos permite:



En el caso de Empresas Banmédica Colombia, la gestión de riesgos se articula mediante metodologías comunes, herramientas compartidas como Almera y subsistemas especializados para riesgos financieros, de salud, tecnológicos y de cumplimiento. Esta integración permite responder con agilidad y cohesión frente a los desafíos del sector salud, manteniendo el equilibrio entre eficiencia operativa, calidad asistencial y responsabilidad empresarial.

De conformidad con la Circular Externa 2021170000004-5 de 2021 (Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) de los grupos B, C1, C2 y D1 públicos, privados y mixtos vigilados por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) de manera obliga-

toria, y para los demás grupos de forma voluntaria como buenas prácticas), Circular Externa 004 de 2018 (para Entidades Promotoras de Salud (EPS) del régimen contributivo y subsidiado, y las entidades adaptadas, excluidas las EPS indígenas (EPSI)), y Circular Externa No. 202215100000051-5 de 2022 (Entidades promotoras de salud del régimen contributivo que administren planes complementarios de salud, empresas de medicina prepagada, empresas de servicio de ambulancia prepagada), emitidas por la SNS el Sistema Integrado de Administración del Riesgo (SIAR), incluye ocho subsistemas para la gestión de diferentes tipos de riesgos, los cuales se presentan a continuación:



¹En el contexto de la salud, Almera se refiere a una plataforma y un sistema de gestión integral diseñado para ayudar a las organizaciones de salud a integrar sus estrategias con las operaciones diarias, que facilita la implementación, evaluación y mantenimiento de sistemas de calidad, alineados con los sistemas de control interno, administración de riesgos y gestión. Almera también se utiliza para la gestión documental, el seguimiento de planes estratégicos a través de tableros de mando, y la gestión de riesgos.

4



Riesgo reputacional

Considera la posibilidad de daños a la imagen y credibilidad de la entidad debido a eventos negativos como mala atención al paciente, incidentes de seguridad o problemas de comunicación.

5



Riesgo de cumplimiento:

Se refiere a la probabilidad de incumplimiento de normatividad, estándares de calidad y protocolos, tanto internos como externos, que pueden generar sanciones o pérdida de confianza.

9



Riesgo de grupo:

Corresponde a la posibilidad de pérdida que surge como resultado de participaciones de capital o actividades u operaciones con entidades que forman parte del mismo grupo empresarial.



Riesgo de seguridad de la información:

Involucra la posibilidad de vulneración de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la entidad y sus pacientes, a través de ataques cibernéticos o errores internos.



Riesgo estratégico:

Considera la posibilidad de que la entidad no logre cumplir sus objetivos estratégicos debido a cambios en el mercado, competencia, o fallas en la planificación a largo plazo.

8



Riesgo de salud:

Se relaciona con la posibilidad de que la entidad no cumpla los estándares de calidad en la atención de salud, lo que puede llevar a complicaciones en los pacientes, errores en el diagnóstico o tratamiento, o incluso la muerte.

7

Dichos riesgos, que incluyen factores tanto internos como externos, requieren una planificación y gestión cuidadosas, así como un seguimiento continuo efectuado por nuestros equipos de riesgos en cada una de nuestras Empresas.

Por último, nos enfocaremos en **la transparencia y la ética profesional**, este aspecto abarca el comportamiento ético de los individuos dentro de la organización, así como su cumplimiento de los estándares y regulaciones establecidos. En este apartado, profundizaremos en la interoperabilidad entre las Empresas Banmédica Colombia y la importancia del seguimiento y el cumplimiento de las regulaciones aplicables.

Dada nuestra naturaleza de negocio, interactuamos de forma permanente con usuarios, pacientes, prestadores externos, proveedores, entidades regulatorias y socios estratégicos. Cada una de estas interacciones conlleva decisiones que pueden afectar la integridad, la reputación y el patrimonio. Por tanto, actuar con transparencia y ética profesional impacta directamente en la calidad del servicio, la legitimidad institucional y la reputación de la marca.

En este contexto, nos permite:

Tomar decisiones responsables y centradas en el bienestar del usuario y del paciente, incluso en escenarios complejos donde confluyen variables clínicas, financieras y regulatorias.

Prevenir riesgos de corrupción, conflictos de interés o malas prácticas, especialmente en procesos sensibles como contratación médica, autorizaciones de servicios, pagos o adjudicación de proveedores.

Fomentar relaciones justas y transparentes con terceros, pacientes, asegurados y entes de control, lo cual fortalece la gobernanza y la rendición de cuentas.



Garantizar el cumplimiento normativo, reforzando el control sobre estándares sectoriales, códigos de conducta y políticas de buen gobierno.

Construir una cultura organizacional coherente, donde los principios éticos estén incorporados en todos los niveles, desde la atención al usuario y el paciente hasta la toma de decisiones estratégicas.

En las Empresas contamos a nivel transversal con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) que consolida políticas, procedimientos y lineamientos orientados a garantizar la integridad profesional en todos los niveles. Este programa incluye el Código de Conducta, la Política Anticorrupción, la Política de Conflictos de Interés, entre otras. Su objetivo es promover una cultura ética que regule comportamientos, prevenga malas prácticas y asegure la toma de decisiones responsables y alineadas con los valores corporativos.

SV-PS-510a.1

Dentro del PTEE se incluyen procedimientos de monitoreo y evaluación periódica de las políticas y programas de integridad. Se realizan auditorías internas y externas, autoevaluaciones anuales de efectividad, revisiones de cumplimiento de requisitos normativos y medición de indicadores clave. Los resultados son reportados a la Alta Dirección (Gerencia General) y Junta Directiva, para la toma de decisiones y mejora continua.

Al ser un componente transversal, a continuación detallaremos los principales elementos:

Código de Conducta aplicable a todos los colaboradores, contratistas y terceros vinculados. Establece los principios éticos, valores organizacionales y estándares de comportamiento esperados en los marcos laboral, comercial y social. Incluye temas como respeto mutuo, no discriminación, trato digno, integridad, prevención de conflictos de interés, anticorrupción y confidencialidad. Además, define las vías de denuncia y los procedimientos disciplinarios en caso de incumplimiento.

Política de conflictos de interés, que define, identifica y regula las situaciones en las que los intereses personales, familiares o económicos de un colaborador puedan interferir con sus deberes y responsabilidades laborales. La política establece la obligación de declarar posibles conflictos, los procedimientos de análisis y mitigación por parte del área de cumplimiento, y las medidas aplicables en caso de hallazgos. Su objetivo es garantizar decisiones objetivas, transparentes y libres de sesgo.

Política anticorrupción y antisoborno, la cual establece la postura de cero tolerancia frente a actos de corrupción y soborno; define conductas prohibidas, responsabilidades, mecanismos de prevención, canales de denuncia y sanciones aplicables. Además, integra estándares internacionales como la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) (o Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero) y la Ley 1778 de 2016 en Colombia, promoviendo integridad en las relaciones con funcionarios públicos, contratistas y terceros.

El Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento es el canal oficial para la recepción de consultas, denuncias o reportes de irregularidades. Está disponible en el sitio web y en los intranets corporativos, y garantiza confidencialidad, anonimato y seguimiento oportuno. La herramienta donde se administran las denuncias es suministrada por un tercero independiente, lo cual refuerza la confianza de los colaboradores y partes interesadas para reportar sin temor a represalias. En el área de cumplimiento se garantiza la confidencialidad de las denuncias recibidas, que protege la identidad de los denunciantes y prohíbe cualquier tipo de represalia. Estos principios están consagrados en el Código de Conducta, el Procedimiento de Investigaciones y denuncias y las políticas internas, lo que refuerza la cultura de integridad y confianza en los mecanismos de reporte.

Las Empresas cuentan con un Programa de Formación y Capacitación en ética, cumplimiento y prevención de riesgos, de carácter obligatorio para todos los colaboradores. Incluye cursos virtuales, sesiones presenciales, cápsulas informativas y actividades de ética y cumplimiento durante la semana. Estos espacios buscan fortalecer la cultura organizacional, actualizar al personal en normativa aplicable y reforzar los valores institucionales.



Subsistema de LAFT_FPADM.

Nuestra organización implementa un robusto sistema integral que tiene como objetivo principal prevenir y controlar que los servicios de la compañía sean utilizados para canalizar recursos provenientes de actividades ilícitas. A través de la aplicación de políticas rigurosas, procedimientos de debida diligencia y constantes monitoreos, garantizamos la transparencia en nuestras operaciones. Este compromiso no solo responde a las exigencias regulatorias, sino que también refuerza la solidez de la empresa y la confianza de nuestros usuarios y aliados, lo que consolida un entorno de negocio ético y seguro.

En el marco de la transparencia y las buenas prácticas corporativas, la implementación de este Sistema es una prioridad para todo el grupo, en busca de prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo, con el fin de inspirar confianza en sus clientes y usuarios.

En ese orden y siguiendo las directrices y circulares de la SNS contamos con las políticas, procedimientos y metodologías para gestionar los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo. Su propósito es evitar que las Empresas del Grupo sean utilizadas para el ocultamiento o legalización de bienes de origen ilícito, con lo que se protege el riesgo reputacional, operacional y legal, como se describe a continuación:

Política, Manual y Procedimientos Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), que regula la identificación, la evaluación, el monitoreo y el control de estos riesgos. Se aplican procesos de conocimiento de clientes y contrapartes (KYC), segmentación de riesgos, análisis de operaciones inusuales, reporte a la UIAF y capacitación periódica al personal. Su objetivo es proteger a la organización de ser utilizada para actividades ilícitas y cumplir con el marco regulatorio colombiano.

Programa de libre competencia.

Contamos con un **programa de libre competencia**, el cual se refiere a las políticas y procedimiento para asegurar que nuestras prácticas comerciales se ajusten a las leyes de competencia para evitar situaciones que puedan restringir, impedir o entorpecer la libre competencia.

La importación del programa de libre competencia en:



Así mismo se establecen claramente los Actos de Competencia Desleal y Prácticas Restrictivas, definidas como aquellos comportamientos individuales o acuerdos, tácitos o expresos, secretos, que se llevan a cabo entre competidores o miembros de la misma cadena de valor que tienen por objeto o efecto afectar la libre competencia, lo que impacta el mercado y a los consumidores. En el sector las principales prácticas restrictivas son los acuerdos contrarios a la libre competencia, actos contrarios a la libre competencia, abuso de la posición dominante y otras conductas anticompetitivas.

Como lo hemos mencionado en otros apartes, todas las Empresas Banmédica Colombia operan bajo lineamientos comunes: cuentan con políticas y matrices

alineadas, oficiales de cumplimiento y comités especializados que sesionan periódicamente para evaluar riesgos, monitorear controles y dar respuesta a los cambios regulatorios. Esta arquitectura institucional robusta ha permitido mejorar la postura de cumplimiento, fortalecer la cultura interna y dar pasos importantes hacia el involucramiento estratégico de todas las empresas, incluida Imágenes Diagnosticas, que fue adquirida a mediados de 2023.

A nivel de las Empresas Banmédica buscamos manejar los anteriores aspectos de manera integrada y transversal, sin embargo, a continuación, presentaremos el detalle de los enfoques que se manejan en cada una de ellas.

Colmédica.



Seguridad de la Información



En lo que respecta a **seguridad de la información**, hemos implementado un sistema robusto que abarca:



Gobernanza y políticas de seguridad: articulada mediante los siguientes elementos:

Un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en evolución, que integra:

- Políticas formales de seguridad.
- Procedimientos de control técnico y organizacional.
- Roles y responsabilidades claras.

Comités de Seguridad de la Información, que revisan periódicamente los incidentes, alertas, indicadores y planes de mejora.

Alineación con estándares y marcos regulatorios internacionales, entre ellos:

- ISO/IEC 27001:2022 como base estructural.
- NIST Cybersecurity Framework, aplicado como marco referencial con sus cinco funciones: identificar, proteger, detectar, responder y recuperar.
- Aplicación de prácticas de referencia como OWASP, MITRE ATT&CK, CIS Benchmarks, entre otros.

Uso de herramientas tecnológicas que refuerzan la gobernanza como:

- CyberArk para gestión de accesos privilegiados.
- Security Operations Center (SOC) para monitoreo continuo.
- Se implementan mecanismos como MFA (autenticación multifactor, que añade pasos adicionales para verificar la identidad del usuario), MDM (gestión de dispositivos móviles, que permite controlar y proteger celulares y tabletas corporativas), WAF (firewall de aplicaciones web, que protege sitios y aplicaciones frente a ataques en línea) y segmentación de redes (división lógica de la red para limitar el movimiento de amenazas), todo ello bajo un enfoque de defensa en profundidad que asegura múltiples capas de protección en la infraestructura tecnológica.



Además, en Colmédica avanzamos progresivamente hacia modelos de Zero Trust y está en nuestras proyecciones obtener certificaciones como ISO 27001 o SOC 2 Tipo II, consolidando una cultura de cumplimiento regulatorio y madurez en seguridad digital.



Gestión de riesgos y vulnerabilidades: Se implementa en dos dimensiones:

Identificación:

- Monitoreo continuo de infraestructura mediante la herramienta Tanium, que permite identificar vulnerabilidades en sistemas operativos, firmware y software instalado.
- Evaluación constante de desarrollos propios mediante Fluid Attacks, con análisis estático y dinámico de aplicaciones, API, apps móviles, y microservicios.
- Uso de la plataforma Bright en los escaneos de CI/CD por parte de UHG.
- Realización de pruebas de Ethical Hacking semestrales.

Gestión y mitigación:

- Clasificación de vulnerabilidades según criticidad.
- Aplicación de parches de forma automatizada o a través de intervención directa por especialistas.
- Desarrollo de planes de acción ante hallazgos críticos, con seguimiento de su ejecución.
- En el desarrollo de software, las vulnerabilidades son gestionadas por las fábricas de desarrollo a través de un sistema de tickets y enmarcadas en procesos DevSecOps.

Estas acciones nos permiten mantener un ecosistema digital resiliente y alineado con estándares internacionales de gestión de riesgos.



Operación segura y defensa cibernética: La protección operativa de nuestra infraestructura TI y la capacidad de respuesta ante amenazas se basan en un enfoque integral que incluye:

Prevención:

- Pruebas periódicas de ingeniería social y simulacros de crisis.
- Inteligencia de amenazas, ejercicios forenses y gestión de incidentes.
- Restricción de accesos, refuerzo de autenticación y microsegmentación de redes.

Protección activa:

- Monitoreo y alertas desde el SOC.
- Herramientas como Firewalls, EDR (Endpoint Detection and Response), WAF y controles automatizados.
- Control de acceso privilegiado mediante CyberArk y protección móvil a través de MDM.

Respuesta y recuperación:

- Planes de continuidad y recuperación.
- Equipos especializados de respuesta a incidentes.
- Protocolos de comunicación y gestión de crisis.



Estas acciones se diseñan considerando las tendencias observadas en el sector salud, como:

- Ataques automatizados masivos diarios.
- Incidentes de phishing y ransomware dirigidos al sector.
- Amenazas globales adaptadas a entornos regionales.

El enfoque adoptado nos permite una respuesta ágil, eficaz y con mínima interrupción a los servicios esenciales.



Concienciación, cultura y capacitación: Reconocemos que la seguridad es una cuestión no solo tecnológica, sino también cultural. Por ello, hemos implementado un programa transversal de sensibilización y educación en seguridad, que incluye:

- Formaciones periódicas a colaboradores internos y proveedores.
- Campañas mensuales de ciberseguridad.
- Cursos virtuales y cápsulas educativas.
- Simulacros de ataques de ingeniería social y pruebas de phishing.

Este enfoque busca construir una cultura de seguridad compartida que impacte a todos los niveles organizacionales, desde usuarios finales hasta personal técnico y directivo. La concienciación no solo refuerza la prevención, sino que aumenta la capacidad de detección temprana y respuesta frente a incidentes.



Protección de datos personales

HC-MC-230a.1

En cuanto a **protección de datos personales** nuestro compromiso ha sido plasmado a través de políticas, las cuales buscan, en términos generales, garantizar el derecho al habeas data, al regular recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados. A nivel específico, manejamos los siguientes aspectos destacados:



| Colmédica | CMC | Aliansalud |
|---|---|--|
| Aplica principios como legalidad, finalidad, libertad, veracidad, seguridad, confidencialidad y acceso restringido. | Distingue entre datos públicos, privados, sensibles y de menores, con tratamiento diferenciado. | Categorías de datos tratados: Identifica información personal, sensible, financiera, de salud y de menores de edad. |
| Establece derechos del titular como conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal. | Consentimiento informado: Obligatoriedad de obtener autorización previa, expresa e informada del titular para el tratamiento. | Garantiza mecanismos de seguridad, confidencialidad, y procesos de rectificación y supresión. |
| Define procedimientos de consulta, quejas y reclamos, así como responsables del tratamiento de los datos. | Atención a titulares: Establece canales específicos para ejercer derechos y presentar peticiones o reclamos. | Facilita el acceso a la política y a los canales para ejercer derechos, incluidas solicitudes de supresión y oposición al tratamiento. |

Clinica del Country y Clínica La Colina.

Como lo hemos mencionado, nuestras Clínicas, como entidades responsables del cuidado de la salud y custodias de grandes volúmenes de información crítica, enfrentan un entorno cada vez más complejo de amenazas cibernéticas, regulaciones estrictas y expectativas crecientes de transparencia. La protección de los sistemas clínicos, las historias clínicas y la infraestructura tecnológica que soporta los servicios médicos es un imperativo técnico, ético y social. Una falla en la seguridad puede traducirse en interrupciones del servicio, violaciones de privacidad, afectación al bienestar de los pacientes y pérdida de reputación institucional.



Seguridad de la Información

Frente a este contexto, hemos estructurado un enfoque de **seguridad de la información** en torno a cuatro ejes estratégicos que integran la visión operativa, tecnológica y humana:





Gobernanza y políticas de seguridad.

Definen el marco normativo y los principios rectores para una gestión integral y responsable de los activos de información.



Gestión de riesgos y vulnerabilidades.

Permite anticiparse a amenazas, identificar brechas y aplicar controles para mitigar impactos en los sistemas clínicos.



Concienciación, cultura y capacitación.

Fortalece el papel del recurso humano como primera línea de defensa, fomentando hábitos seguros y compromiso institucional con la protección de los datos.



Operación segura y defensa cibernética.

Asegura la continuidad del servicio médico a través de buenas prácticas técnicas, procedimientos estandarizados y monitoreo constante.



Estos cuatro pilares están interrelacionados y contribuyen directamente al cumplimiento de nuestros compromisos en sostenibilidad, ética, cumplimiento normativo y servicio seguro a nuestros pacientes. Desde esta visión integral, la seguridad de la información se consolida como un elemento esencial para la resiliencia y calidad del sistema de salud.

Gobernanza y políticas de seguridad.



Gobernanza y Políticas de Seguridad de la Información: La gestión de la seguridad de la información dentro de las Clínicas está articulada a través de la Política de Seguridad de la Información, que establece el marco normativo y estratégico para proteger los activos de información frente a amenazas internas y externas. Esta política tiene como objetivo garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información mediante un enfoque basado en riesgos, en concordancia con los principios de la norma ISO/IEC 27001. Establece las directrices que deben cumplir todas las áreas, proveedores y usuarios que interactúan con los sistemas de información, incluidos:

- La clasificación de la información por niveles de criticidad.
- La implementación de controles de acceso, tanto físicos como lógicos, que limitan el ingreso a la información únicamente al personal autorizado.
- El diseño de planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres, con la seguridad de que los servicios críticos permanezcan operativos incluso en situaciones adversas.
- El compromiso con el cumplimiento legal y regulatorio, incluidas normas locales e internacionales en protección de datos personales, como la Ley 1581 de 2012 en Colombia.

Además, se definen los papeles y responsabilidades de cada actor del ecosistema digital, desde los usuarios finales hasta los equipos de TI y seguridad, lo que garantiza una estructura clara de gobernanza y rendición de cuentas.

Gestión de Riesgos y Vulnerabilidades Tecnológicas.



La protección de la información requiere un enfoque preventivo y sistemático frente a las amenazas que pueden comprometer los sistemas. Para ello, implementamos una metodología estructurada de gestión de riesgos basada en la Matriz de Riesgo de Seguridad TI, que permite:

- Identificar amenazas emergentes y vulnerabilidades conocidas.
- Evaluar su probabilidad de ocurrencia y nivel de impacto.
- Asignar controles preventivos, detectivos y correctivos según criterios técnicos y estratégicos.

En complemento, se aplican procedimientos técnicos clave como:

- Procedimiento de Gestión de Vulnerabilidades Técnicas: Establece el proceso mediante el cual se detectan, priorizan y corrigen debilidades en infraestructura y software. Incluye la identificación mediante escaneos automatizados, la validación por expertos, y la aplicación de soluciones como reconfiguración, actualización o segmentación de redes.
- Procedimiento de Parchado en Servidores, Escritorios y Portátiles: Regula la aplicación sistemática de actualizaciones de seguridad (parches) en todos los activos tecnológicos. Este proceso es esencial para cerrar brechas conocidas y evitar que sean explotadas por actores maliciosos.

Ambos procedimientos se articulan con planes de auditoría y seguimiento, lo cual fortalece la resiliencia tecnológica de la organización.

Operación Segura y Defensa Cibernética.

La sostenibilidad digital depende no solo de la prevención, sino también de la capacidad para operar de manera segura y reaccionar con agilidad ante incidentes. En este sentido, los lineamientos para la Seguridad de las Operaciones definen estándares técnicos y administrativos para garantizar una operación controlada y resiliente. Entre los aspectos más relevantes se encuentran:

- La aplicación de controles de acceso lógico y físico, restringiendo el uso de la información a usuarios autenticados y monitoreados.
- La adopción de herramientas de monitoreo de eventos e incidentes, que permiten detectar patrones anómalos, alertar sobre posibles intrusiones y responder de forma oportuna.
- La implementación de mecanismos de respaldo y restauración de información, para asegurar la disponibilidad de datos críticos ante eventos como ciberataques, fallos técnicos o desastres naturales.
- La segregación de funciones en ambientes productivos, desarrollo y pruebas, evitando interferencias no autorizadas.

Además, se promueve una cultura organizacional de seguridad, donde la protección de la información es una responsabilidad compartida y transversal a toda la institución.

Concienciación, Capacitación y Cultura de Seguridad.

Una estrategia robusta de seguridad no se limita a la tecnología, se apalanca en la formación de habilidades y en la importancia de fortalecer la conciencia del riesgo cibernético entre los colaboradores, entre las que cabe citar:

- Desarrollo de campañas de sensibilización, entrenamientos y simulacros de phishing para educar al personal sobre buenas prácticas y respuestas ante incidentes.
- Promoción del uso responsable de la tecnología, el manejo ético de datos personales y la denuncia oportuna de eventos sospechosos.
- Integración del enfoque de seguridad en todas las áreas del negocio, incluidas las áreas administrativas, con énfasis en los principios de privacidad, ética y responsabilidad digital.

Esto permite generar un entorno de confianza, tanto para usuarios internos como para pacientes, proveedores y entidades reguladoras, alineando la ciberseguridad con los objetivos de la organización.



Protección de datos personales

HC-MC-230a.1

Otro de nuestros grandes enfoques se centra en la **protección de los datos personales** en ese sentido nuestras Clínicas cuentan con unos lineamientos rectores que buscan garantizar la protección de los datos personales de pacientes, usuarios, empleados y demás partes relacionadas, en cumplimiento con la normativa colombiana sobre habeas data. A continuación, presentaremos los aspectos destacados de nuestras políticas:

En las Clínicas contamos con políticas sólidas para la protección de datos personales, especialmente en lo relacionado con la información clínica de nuestros pacientes. Estas se fundamentan en principios rectores como legalidad, finalidad, libertad, veracidad, seguridad, confidencialidad, transparencia y, en el caso de La Colina, acceso y circulación restringida. En las Clínicas hemos definido procedimientos internos que regulan el ciclo de vida del dato personal, desde la autorización para su tratamiento, la custodia y el control de acceso a las historias clínicas, hasta la disposición final de la información. Igualmente, hemos asignado responsabilidades claras para el cumplimiento norma-

tivo, incluida la figura del Oficial de Protección de Datos en la Clínica del Country, y la definición de obligaciones específicas para responsables y encargados en la Clínica La Colina. Adicionalmente, las dos clínicas disponen de canales formales de atención a los titulares, con tiempos de respuesta alineados con lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). En el caso particular de La Colina, se hace un énfasis especial en el reconocimiento de los derechos de los titulares, quienes pueden conocer, actualizar, rectificar, revocar autorizaciones y presentar quejas ante la autoridad competente.



Imágenes Diagnósticas.

- **Protección de derechos:** Garantiza los derechos de los titulares de datos personales, como acceso, corrección, supresión y revocatoria de la autorización, en cumplimiento con la normatividad colombiana.
- **Principios de tratamiento:** Establece principios como legalidad, finalidad, libertad, seguridad y confidencialidad para asegurar un tratamiento adecuado, especialmente de datos sensibles como los clínicos.

- **Obligaciones institucionales:** Define los deberes de la organización como responsable del tratamiento, incluidos la recolección con autorización, custodia segura, atención a reclamos y cumplimiento normativo.
- **Seguridad y transferencias:** Exige medidas técnicas y administrativas de seguridad y regula la transferencia o transmisión de datos a terceros, lo que garantiza niveles adecuados de protección.



Riesgos

Por otra parte, en nuestras Clínicas han establecido una **Política del Subsistema de Riesgo Operacional** como parte fundamental de la estrategia para proteger y fortalecer nuestros procesos organizacionales. Esta política responde a la necesidad de anticipar, identificar, mitigar y monitorear riesgos que puedan comprometer el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos, así como la confianza de los grupos de interés.

Entre los principales lineamientos establecidos en la política se destacan:

- La identificación proactiva de eventos de riesgo derivados de fallas en los procesos, sistemas o personas, tanto de origen interno como externo.
- La implementación de controles internos preventivos, detectivos y correctivos, orientados a reducir la probabilidad e impacto de dichos riesgos.
- La promoción activa de una cultura organizacional basada en la ética, la integridad y la rendición de cuentas, mediante mecanismos de prevención, detección y denuncia de actos de corrupción u opacidad en todas sus formas.
- La articulación de la gestión del riesgo con la estrategia institucional, que permite mantener la operación dentro de niveles de riesgo aceptables y sostenibles.

Este subsistema aplica a todas las áreas de la organización, incluidas las gerencias de Operaciones, Comercial y Mercadeo, Financiera, Gestión Humana, Tecnología y Jurídica. Cada una de estas áreas es responsable de reportar, documentar y dar seguimiento a los eventos de riesgo, los cuales son registrados con información detallada que facilita el análisis y la toma de decisiones.

Además, la política establece un ciclo estructurado de gestión del riesgo que comprende tres fases clave:



Logros

- SV-PS-230a.1
- SV-PS-230a.2

Como Empresas Banmédica Colombia, queremos compartirles algunos de nuestros logros más representativos, resultado del esfuerzo y la dedicación de cada una de nuestras organizaciones:

En seguridad de la información logramos:



En nuestros centros médicos, iniciamos la caracterización de procesos clave orientados a la adopción de ISO 27001, como parte del proceso de integración de esta empresa a nuestra organización.

En todas nuestras organizaciones tuvimos resultados importantes en materia de protección de datos personales, tales como:

Violaciones de datos:



Finalmente, en Las Clínicas, fortalecimos la gestión de riesgos y controles, mediante la documentación de las matrices de riesgos y controles del subsistema de protección de datos, con monitoreo semestral y actualización anual. De igual manera, identificamos y evaluamos los riesgos macro asociados a infraestructura tecnológica, ciberataques, fugas de información y accesos no autorizados, fortaleciendo el nivel de madurez creciente del sistema y la cultura de seguridad. Por otra parte, logramos la incorporación formal de las Clínicas al ecosistema de protección de datos del grupo Banmédica Colombia.

En Colmédica, alcanzamos el cumplimiento regulatorio sostenido de todos los frentes críticos: habilitación, vigilancia, control y reportes al sistema de salud, donde a través de auditorías internas y externas logramos un avance en madurez de procesos, sin hallazgos críticos repetidos. En ese sentido, mantuvimos los indicadores de riesgo legal y reputacional bajo control y llevamos a cabo un seguimiento efectivo a planes de mejoramiento, con cumplimiento del 95 % de las acciones correctivas.



SV-PS-230a.1

SV-PS-230a.2

En seguridad de la información logramos:



Retos

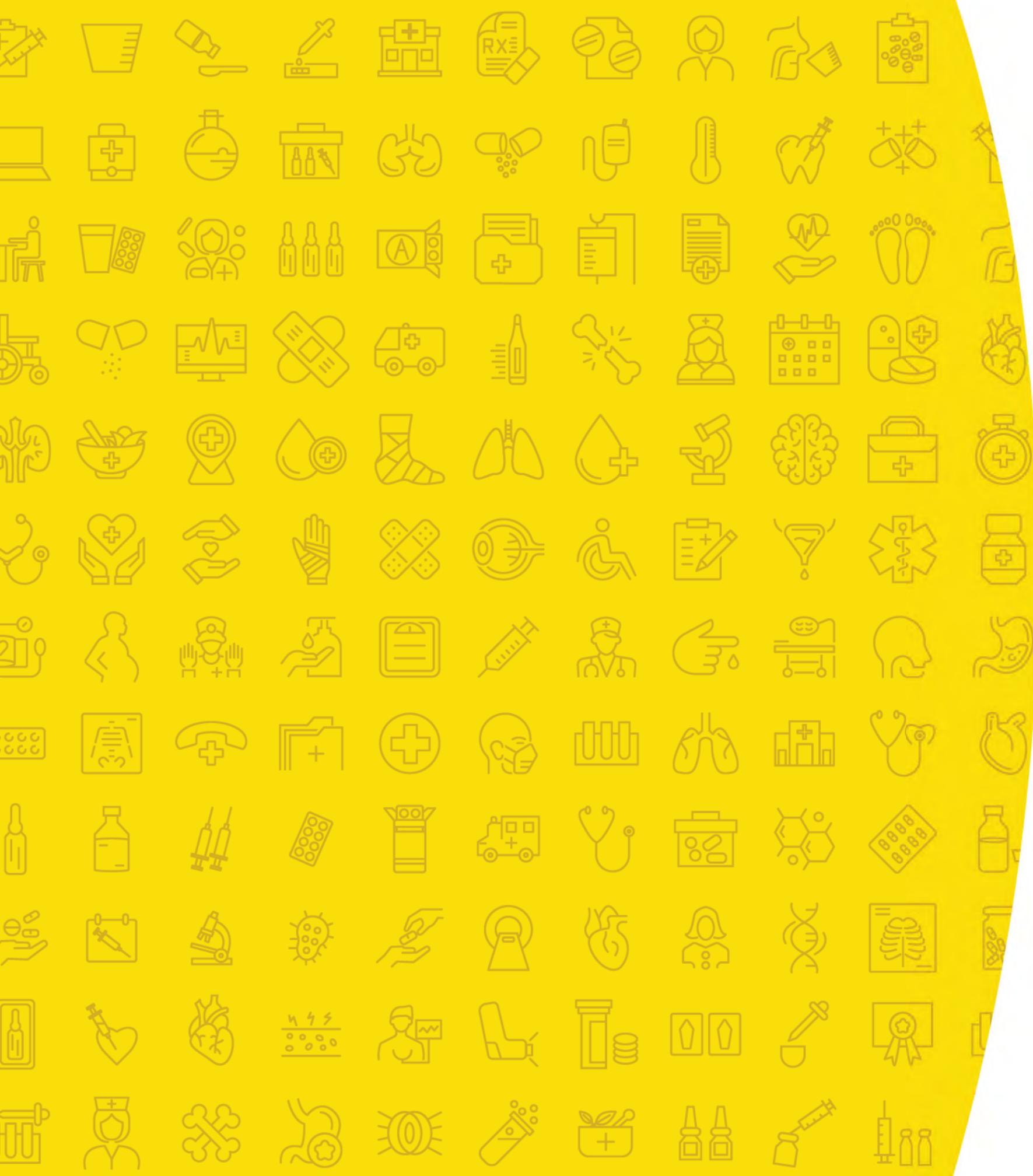
Como parte de nuestro mejoramiento continuo, queremos compartir algunas de las iniciativas previstas:

En Colmédica, le apuntamos a la documentación de procesos para ISO 27000 y a la integración de subsistemas en Imágenes Diagnósticas. Por otro lado, en temas regulatorios, invertiremos esfuerzos para dar seguimiento a las obligaciones de la Ley 2300 (contenido comercial), así como a la consolidación de la cultura organizacional basada en transparencia.

Para los CMC, buscamos consolidar el modelo documental y la implementación de las políticas y el mejoramiento de indicadores de madurez.

En las Clínicas, nos enfocaremos en la gestión de vulnerabilidades y en la auditoría tecnológica, así como en el fortalecimiento del componente documental y la participación más activa en comités de cumplimiento corporativo. Participación y Cultura en Cumplimiento Colmédica.





**Innovamos
para ti**



En Empresas Banmédica Colombia innovamos para transformar la experiencia de nuestros usuarios, pacientes, colaboradores y aliados anticipándonos a sus necesidades y superando sus expectativas. Entendemos la innovación como un motor estratégico para la sostenibilidad, y avanzar hacia servicios de salud más eficientes, accesibles, resolutivos y centrados en mejorar la experiencia de nuestros grupos de interés. Implementamos soluciones tecnológicas, digitales y asistenciales que nos permiten ofrecer un servicio de salud de alta calidad, seguro, humano y con tecnología de vanguardia.

De esta manera, entendemos y abordamos la innovación a través de dos pilares fundamentales. El primero es la transformación digital de todas las empresas, que busca empoderar a nuestros usuarios y pacientes para autogestionar sus necesidades de salud, y el segundo es la incorporación de nuevas tecnologías en cuanto a equipos médicos y prácticas terapéuticas en busca de mejorar el impacto y los resultados en salud.

Durante 2024, consolidamos avances significativos en innovación médica y transformación digital. Invertimos en procedimientos y equipos de última generación que fortalecen nuestras capacidades diagnósticas y terapéuticas, lo que nos permite realizar intervenciones de alta complejidad con mayor precisión y seguridad para los pacientes. La implementación de microscopios neuroquirúrgicos, gammacámaras, PET-CT y nuevas técnicas de biopsia por fusión, así como el desarrollo de centros especializados en oncología, metabolismo y trasplantes, nos posicionan como referentes en medicina avanzada en la región y contribuyen a salvar vidas con tecnología de punta y excelencia clínica.

De manera complementaria, avanzamos en la transformación digital de nuestras clínicas, aseguradoras y unidades de diagnóstico, automatizando procesos

clínicos y administrativos clave para mejorar la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera. La integración de inteligencia artificial y machine learning en procesos asistenciales y de gestión nos permite anticipar necesidades, optimizar la atención y apoyar la toma de decisiones clínicas de manera más ágil y segura. Asimismo, fortalecimos nuestros canales digitales y físicos con aplicaciones móviles personalizadas, tótems inteligentes, sistemas de turnos virtuales y herramientas digitales que facilitan la autogestión y mejoran la experiencia de los usuarios en cada punto de contacto.

Con nuestras iniciativas de transformación digital, buscamos revolucionar la manera como generamos valor para nuestros usuarios y pacientes. Estamos comprometidos en satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés brindando mayor simplicidad, conectividad y transparencia en toda nuestra cadena de valor de servicios integrales en salud. Trabajamos para cambiar fundamentalmente la forma como las personas interactúan con nuestros servicios, implementando nuevas funcionalidades en los canales de atención, que responden a las expectativas en constante evolución de nuestros usuarios y pacientes, al tiempo que mejoramos los resultados, el acceso y la eficiencia en la prestación del servicio de salud.

Cada una de estas iniciativas que describiremos a continuación refleja el compromiso de evolucionar junto al sistema de salud, contribuyendo a su modernización y sostenibilidad y reafirmando nuestra razón de ser: cuidar la vida y la salud de las personas con calidad, innovación y calidez humana.

Colmédica.

En términos de innovación, la estrategia de la Compañía se enfoca en la **implementación y el fortalecimiento de los canales digitales** para la atención de los usuarios, por medio de la omnicanalidad. Reconociendo la necesidad de reducir brechas, la estrategia da prioridad a **la actualización tecnológica y la mejora de la usabilidad** de las plataformas existentes. Esto se materializa en el relanzamiento de las páginas web y en el desarrollo de una **atención multicanal robusta**, que incluye la disponibilidad de canales de autoservicio vía WhatsApp, automatización del IVR y aplicaciones web para gestiones como el agendamiento de consulta externa y el acceso a imágenes diagnósticas. El objetivo primordial es **facilitar el acceso al servicio**, la autogestión de los usuarios y acercar la atención al usuario y paciente de manera más eficiente y conveniente, además de contribuir a la **sostenibilidad del negocio** mediante la optimización de procesos y la generación de eficiencias financieras al reducir la dependencia de interacciones físicas.



El marco metodológico en el que nos apoyamos para planificar y desarrollar nuestra estrategia se fundamenta en el **modelo de los tres horizontes**, que nos guía para mantener un enfoque en la evolución y la expansión del negocio, particularmente en el ámbito de la digitalización.

Actualmente, nos encontramos desarrollando el:

Horizonte 1

Centrado en la **mejora continua de nuestros productos, servicios y procesos actuales para nuestros clientes existentes**. En este horizonte, nuestra estrategia de transformación digital se ha materializado en una evolución significativa de nuestros canales. Durante 2024, nuestra aplicación móvil, que es nuestro principal canal de interacción, se enriqueció con **diez nuevas funcionalidades y más de cincuenta mejoras**. Se implementó un "home" personalizable que permite a los usuarios adaptar su experiencia, la autogestión de autorizaciones y la actualización de datos directamente desde la app. Además, la aplicación se ha convertido en un "elemento tecnológico vivo", capaz de adaptar su interfaz y contenido según fechas especiales (como el 20 de julio o el mes de la lucha contra el cáncer de seno), eventos locales o la apertura de nuevos servicios, con miras a generar un acompañamiento contextualizado y relevante para el usuario. Esta evolución ha demostrado un impacto tangible, con el **64 % de las citas agendadas a través de la app de Colmédica en 2024**, lo que reduce la dependencia del call center.

Mirando hacia el futuro, comenzamos a explorar el:

Un ámbito adyacente que implica la **expansión de nuestro negocio principal hacia mercados y clientes cercanos, con la adición de nuevos productos o servicios**. Un ejemplo de esta exploración podría ser la incursión en el negocio de medicamentos, un sector adyacente a nuestra actividad principal de atención médica, que nos permitiría entregar una experiencia más integral para nuestros usuarios, al lograr cubrir todo su journey, gracias a la integración de sus procesos de agendamiento de citas, la prestación y su continuidad en el proceso de tratamiento.

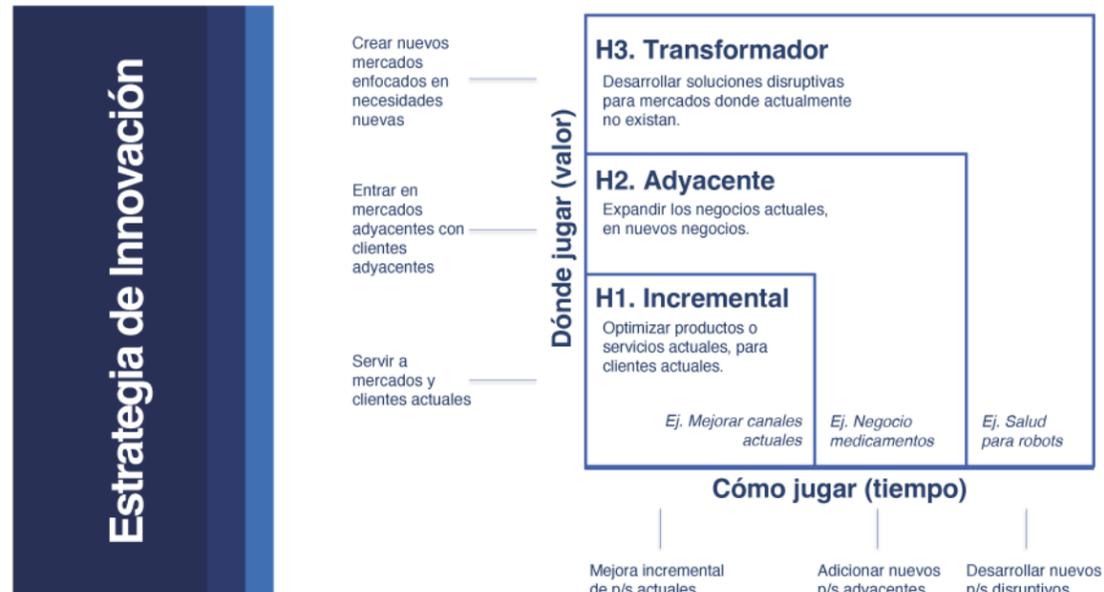
Horizonte 2

Finalmente, aunque aún es un objetivo a largo plazo, vislumbramos el:

Un horizonte **transformador** que busca el desarrollo de **soluciones disruptivas para mercados que aún no existen o para nuevas necesidades emergentes que nos ayuden a posicionarnos como una organización pionera y vanguardista que construye el futuro de la salud en Colombia a través de soluciones disruptivas**.

Horizonte 3

Nos enfocamos en consolidar y optimizar nuestras operaciones actuales a través de una robusta transformación digital, mientras exploramos oportunidades de crecimiento en áreas complementarias y mantenemos una visión a largo plazo hacia soluciones verdaderamente disruptivas.

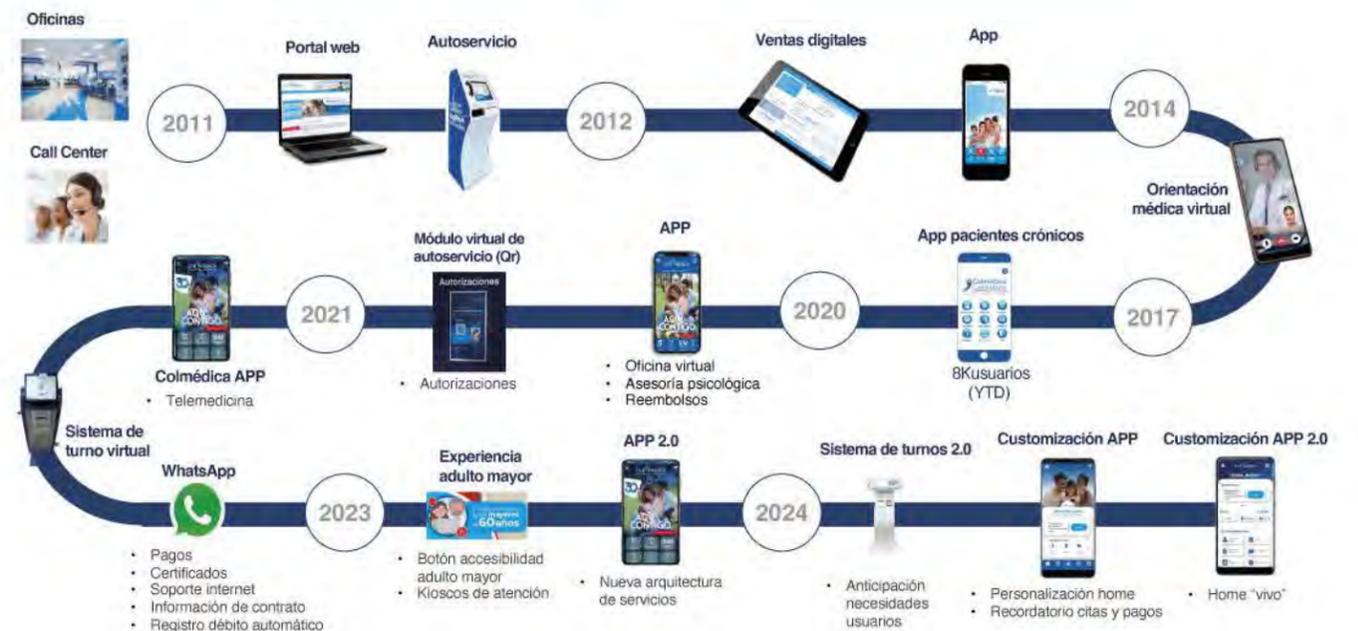


El año 2024 se consolidó como un período clave para la transformación digital en relación con la evolución de nuestros canales digitales y electrónicos, con el fin de facilitar una migración progresiva de nuestros usuarios hacia estas plataformas. Lo que permitió una modernización integral de nuestro sistema de turnos, que incluyó tanto la renovación del hardware, al reemplazar los equipos antiguos por versiones más modernas, como la actualización de su imagen y funcionalidades. Esto permite ahora una identificación más precisa del usuario y el propósito de su visita, y optimiza el flujo de atención.

Paralelamente, nuestra aplicación móvil, identificada como el canal principal y de mayor uso por los usuarios, experimentó una significativa evolución; esta mejora no se limitó a su "look and feel", sino que profundizó en sus funcionalidades, al transformarla en lo que denominamos un "elemento tecnológico vivo". La clave de esta vitalidad radica en su capacidad de personalizarse dinámicamente según la interacción del usuario y eventos relevantes para el usuario. Además, la app se adapta para anunciar la apertura de nuevos servicios, trascendiendo la función de una simple parrilla de botones. El objetivo es que la aplicación no solo sea funcional, sino que acompañe al usuario de manera cercana y relevante en cada uno de sus momentos, al fomentar un sentido de conexión y pertenencia.



Transformación digital en Colmédica



Nuestra estrategia de digitalización busca maximizar el uso de canales electrónicos por parte de los usuarios, aprovechando la facilidad, disponibilidad 24/7 y eficiencia de costos. Al cierre de 2024, registramos más de seis millones de contactos, un incremento de 287.000 respecto al año anterior, con un notable 74 % de estas interacciones ocurriendo a través de nuestra App y plataformas web. Esta transformación digital se enfoca en la automatización de transacciones —como la gestión de citas (agendamiento, reprogramación, pago y cancelación), que incluye un componente de transparencia hacia el usuario, con la funcionalidad de “Saldo a favor”, que funciona como una “billetera” en la que si el usuario no pudo asistir a una cita paga, podrá ver reflejado allí el valor pagado, lo que le da la tranquilidad y transparencia del movimiento de su dinero. Así mismo, la consulta de su información clínica (historia clínica, resultado de exámenes y órdenes médicas de los centros médicos) y el pago de facturas, que ya no requieren intervención humana—, permiten una mayor autogestión y mejoran continuamente la experiencia del usuario.

Nuestra aplicación móvil se ha consolidado como el **canal principal y de mayor uso** por nuestros usuarios, lo que muestra una profunda transformación digital. Asimismo, hemos avanzado en la **autogestión** de procesos clave, como la gestión de autorizaciones y la actualización de datos personales, directamente desde la app. Esta evolución ha tenido un impacto directo en la eficiencia operativa y la autonomía del usuario: en 2024, el **64 % de las citas médicas se agendaron a través de nuestra aplicación**, lo que reduce la carga del call center y consolida nuestra estrategia de optimización de canales digitales.



Para diseñar una experiencia diferenciadora, enfocamos nuestros esfuerzos poniendo al usuario en el centro de nuestros procesos sobre la base de un ecosistema digital. Entendiendo a nuestros usuarios, creamos rutas de experiencia, apuntando a desarrollar un servicio omnicanal que integra los diferentes canales que tenemos disponibles para el servicio: app, web, whatsapp, oficina virtual, kioscos, call center, oficinas físicas y CMC.

Como resultado del proceso de transformación digital centrado en el usuario, en el que trabajamos en 67 proyectos, alineando nuestros procesos y tecnología con las expectativas de nuestros usuarios, cada vez

más conocedores y exigentes, que buscan un servicio eficiente, con procesos digitales que les permitan la autogestión.

Logramos que nuestras principales transacciones fueran realizadas a través de los canales electrónicos. Esto gracias a nuestra app Colmédica como principal herramienta de autogestión para los usuarios, usada como principal canal de interacción (por ejemplo, el 77 % de las citas se gestionaron a través de este canal).

Así mismo, y atendiendo nuevas necesidades de nuestros usuarios, creamos rutas de experiencia a lo largo de la ruta de gestión:



Algunas de nuestras iniciativas de Colmédica son:



Modelo de atención integral y experiencia digital.

Uno de los grandes diferenciadores de nuestro modelo de servicio es la oportunidad de acceso a citas médicas, incluso en especialidades y subespecialidades. Otro componente clave del modelo es nuestra **atención diferenciada a adultos mayores**, que incluye servicios exclusivos como los kioscos de autogestión diseñados especialmente para ellos.

En este ecosistema, la **aplicación Colmédica** se ha consolidado como una de las principales banderas del modelo de servicio. Fuimos la primera compañía de medicina prepagada en Colombia en lanzar una app, y hoy contamos con una plataforma digital **estable, madura y completamente transaccional**. Actualmente, el 98 % de las gestiones relacionadas con el contrato se pueden realizar a través de la aplicación.

Los usuarios pueden:



Agendar, modificar o cancelar citas médicas.

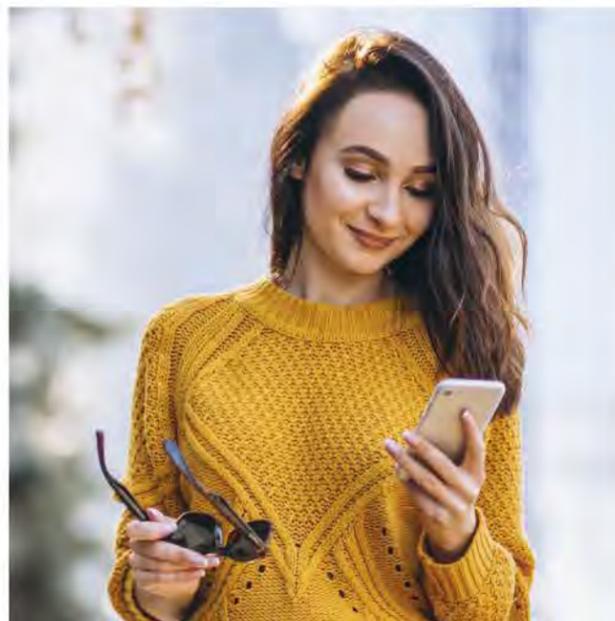
Realizar pagos anticipados.

Hacer check-in desde los atriles digitales al llegar al centro médico.

Consultar directorios médicos (propios y adscritos).

Ver en tiempo real los tiempos de espera en los servicios de atención prioritaria.

Acceder a orientación médica por videollamada.

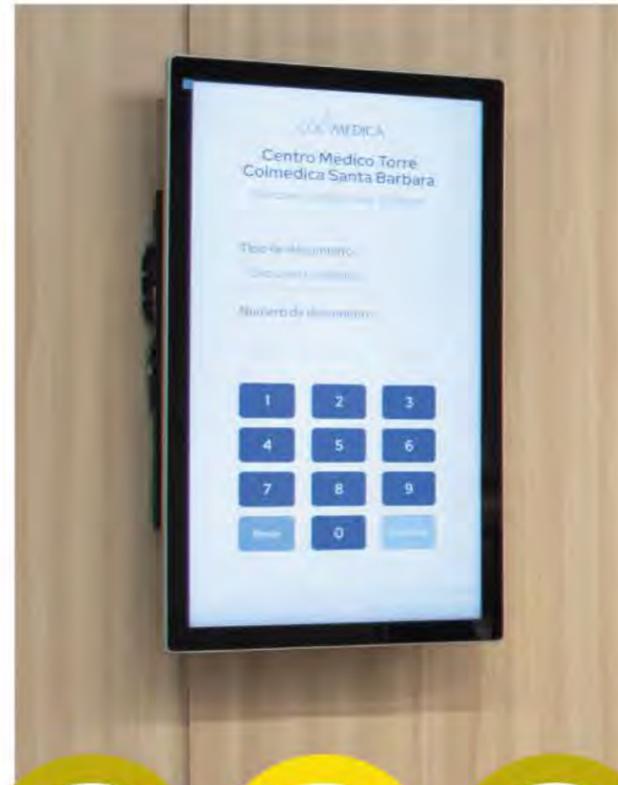


Esta aplicación permite tomar decisiones informadas. Por ejemplo, si el usuario está en la Calle 63 y necesita atención inmediata, puede consultar los tiempos de espera y decidir si se dirige al centro médico de la Calle 100, Country o Salitre, según conveniencia.

Clinicas.

En primer lugar, queremos hacer énfasis en las nuevas adquisiciones de equipos y los procedimientos médicos avanzados implementados en 2024, centrándonos en la innovación tecnológica y la mejora de la atención al paciente.

Nuevos equipos y procedimientos:



Biopsia por fusión.

Este innovador procedimiento quirúrgico aumenta la precisión de las biopsias para lesiones prostáticas. La biopsia por fusión combina imágenes de resonancia magnética con ultrasonido en tiempo real para guiar con extrema precisión la toma de muestras de tejido de la próstata, lo que asegura que se extraiga la biopsia del lugar exacto donde se sospecha una lesión. Realizarla por vía transperineal (a través de la piel entre el ano y el escroto) reduce el riesgo de infecciones. Anteriormente, las biopsias eran menos precisas para identificar la ubicación exacta de un tumor, lo que a menudo producía resultados negativos. Con la biopsia por fusión, una resonancia magnética de próstata se integra con el equipo de biopsia y guía el procedimiento a la ubicación exacta de la lesión, lo que lleva a una probabilidad del 99 % de una biopsia positiva y minimiza los errores. El procedimiento se puede realizar con sedación o anestesia general. Además, la institución fue pionera en el enfoque transperineal para las biopsias por fusión, reduciendo significativamente las tasas de infección en comparación con el método transrectal tradicional.



Anoscopio.

Se adquirió un anoscopio de última generación en 2024, y es un instrumento que permite examinar el ano y el recto inferior para diagnosticar y tratar problemas en esa área. La anoscopia con sedación permite que el paciente esté tranquilo durante el procedimiento, a diferencia de otras instituciones donde se realiza con anestesia local. Esta tecnología innovadora permite realizar consultas y anoscopias con la capacidad de tratar lesiones perianales de manera eficiente.





Gammacámara y PET Scan.

La institución adquirió una Gammacámara Siemens Symbia Evo de doble cabezal con IQ spect de doble cabezal y un Pet/ct digital Siemens Biograph Vision 450, ambos representan equipos de medicina nuclear de última generación. La gammacámara y el PET Scan son equipos de diagnóstico que utilizan pequeñas cantidades de sustancias radiactivas para crear imágenes del interior del cuerpo. Permiten detectar y evaluar enfermedades como cáncer, infecciones o inflamaciones con gran precisión. Estas tecnologías de imagen avanzada proporcionan alta sensibilidad y especificidad para diagnosticar diversas condiciones patológicas, incluidas lesiones malignas, infecciosas, inflamatorias y degenerativas. Se utilizan tanto en pacientes adultos como pediátricos.



Verde de Indocianina (ICG) para Videoangiografía Intraoperatoria.

El uso de verde de indocianina para la videoangiografía cerebral intraoperatoria es destacado como una técnica innovadora. El verde de indocianina es un tinte especial que se inyecta y permite a los cirujanos visualizar el flujo sanguíneo en tiempo real durante una operación. Esto es útil para evaluar la calidad de las arterias y venas en cirugías cerebrales, cirugías generales y para la marcación de estructuras importantes. Esta tecnología también se utiliza en cirugía general para anastomosis, marcación de uréteres y reconocimiento de la anatomía biliar. También se utiliza para colgajos microvasculares.



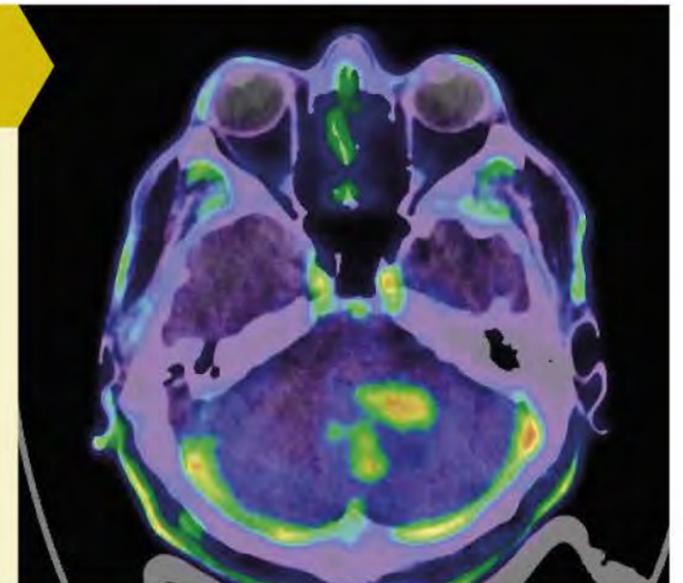
Cirugías peritoneales avanzadas o cirugía de citorreducción más HIPEC o Sugarbaker.

Dos nuevas técnicas quirúrgicas avanzadas fueron implementadas para cirugías peritoneales: el tratamiento quirúrgico integral para la carcinomatosis peritoneal y, específicamente para mujeres, para el cáncer avanzado de ovario. Vale la pena mencionar que son cirugías complejas para tratar la carcinomatosis peritoneal (cuando el cáncer se ha extendido al revestimiento del abdomen) y el cáncer de ovario avanzado. Estas técnicas buscan eliminar el cáncer de la cavidad abdominal y mejorar las perspectivas del paciente. La institución formó un equipo especializado para estas complejas cirugías peritoneales.



Neurofisiología internalizada.

En junio del año pasado (2024), el servicio de neurofisiología fue internalizado tanto en la Clínica La Colina como en la Clínica del Country. La neurofisiología es una especialidad que estudia el funcionamiento del sistema nervioso (cerebro, nervios y músculos). Mediante pruebas como la electromiografía y el electroencefalograma, se pueden diagnosticar enfermedades como epilepsia, problemas musculares o trastornos del sueño. Esto incluye electromiografía, potenciales evocados, pruebas repetitivas, electroencefalografía, videotelemedicina y polisomnografía. Estos servicios son cruciales para diagnosticar enfermedades musculares y del sistema nervioso, trastornos del sistema nervioso central con expresión periférica, epilepsia y trastornos del sueño. La electromiografía y los potenciales evocados también se utilizan para la monitorización quirúrgica intraoperatoria.



Banco Hematopoyético y Trasplante de Médula Ósea.

En 2024, se estableció una asociación con el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud (ICBIS) para crear el primer banco hematopoyético en Colombia y el cuarto en Suramérica. Un banco hematopoyético es un centro que almacena células madre de la sangre y la médula ósea para su uso en trasplantes. Este banco facilita encontrar donantes compatibles dentro de Colombia para pacientes que necesitan un trasplante de médula ósea, lo que hace el proceso más rápido y accesible. Esta innovación facilita significativamente la búsqueda de donantes genéticamente compatibles para trasplantes de médula ósea dentro de Colombia, un proceso que antes era muy difícil y a menudo dependía de bases de datos internacionales.

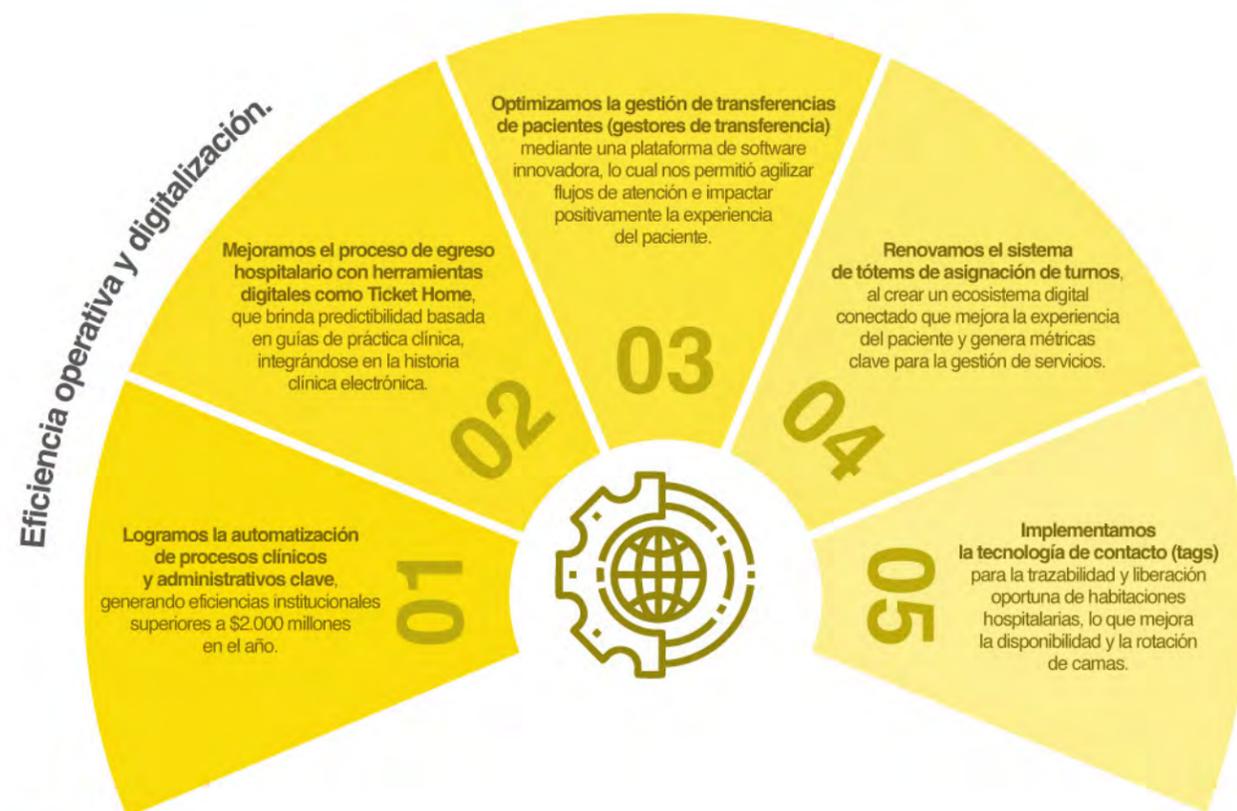




Gerencia de Tecnología.

Durante 2024, la Gerencia de Tecnología consolidó su papel estratégico como motor de la transformación digital en nuestras clínicas, al impulsar iniciativas que fortalecieron la sostenibilidad operativa, la seguridad de la información y la experiencia de nuestros pacientes, usuarios y colaboradores. Estos avances reafirman nuestro compromiso de innovar continuamente para garantizar un servicio de salud moderno, seguro, eficiente y humano.

Ejes estratégicos de innovación y sostenibilidad.



Seguridad de la información.

Implementamos soluciones avanzadas de Gestión de Acceso Privilegiado (PAM) para proteger activos críticos y la información de los pacientes.

Realizamos simulaciones de ataques informáticos (white hat) para evaluar y fortalecer nuestra infraestructura de ciberseguridad y resiliencia digital.

Gobernanza y gestión de tecnología.

Actualizamos el Manual de Gerencia de Información, incluidos nuevos lineamientos de renovación tecnológica, estructura organizacional y procesos de seguridad de la información.

Fortalecimos el Plan de Continuidad de Negocio (DRP) mediante pruebas periódicas y mejoras en infraestructura tecnológica, lo que garantiza la continuidad de la operación ante contingencias.

Innovación tecnológica: inteligencia artificial y automatización.

01



Desarrollamos un piloto de asistente con IA generativa para recomendaciones clínicas en infecciones urinarias, basado en guías de práctica médica.



02



Desplegamos herramientas de IA generativa (Microsoft Copilot) para potenciar la gestión y la productividad de los equipos de liderazgo.



03



Implementamos proyectos de automatización inteligente con IA y machine learning para mejorar la gestión de citas, consultas y acceso a información por parte de pacientes y colaboradores.



04



Incorporamos mecanismos de consulta de datos por lenguaje natural, lo que facilita la toma de decisiones clínicas de manera ágil y segura.

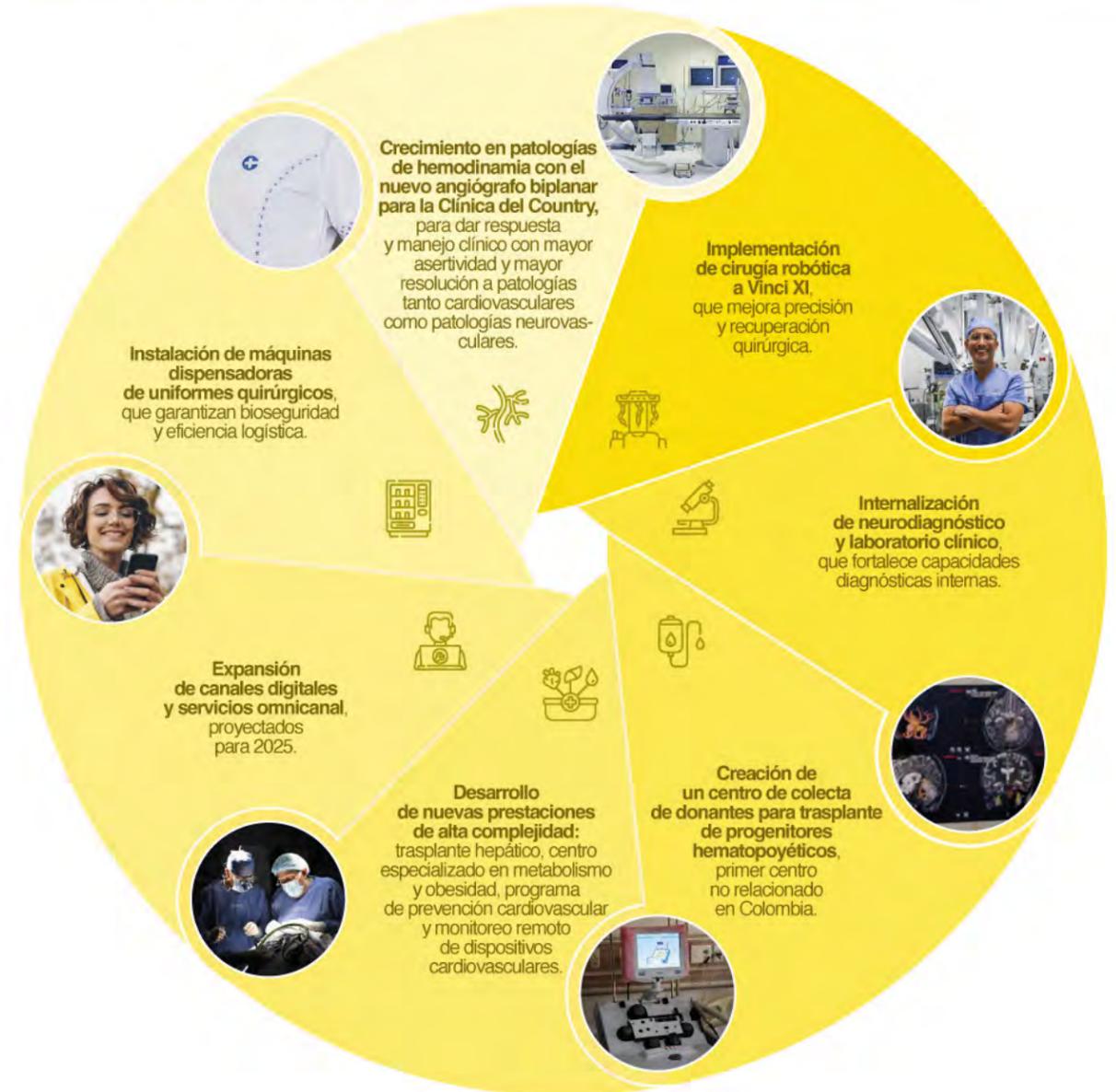


Evolución del ecosistema de aplicaciones.



Trabajamos en el fortalecimiento y la ampliación del ecosistema de aplicaciones clínicas y administrativas, desarrollando nuevas soluciones orientadas a la eficiencia operativa y la trazabilidad de procesos.

Por otro lado, algunas otras de nuestras iniciativas de fortalecimiento en tecnología médica en las Clínicas son:



Estas iniciativas reflejan cómo, desde cada una de nuestras empresas y áreas estratégicas, **innovamos para ti**, consolidando un sistema de salud más eficiente, seguro, humano y sostenible, con un único propósito: cuidar lo que más importa, la vida y el bienestar de las personas.



Logros

Queremos resaltar los logros a lo largo de las Empresas Banmédica Colombia.



En Colmédica, logramos la implementación de más de 67 proyectos de innovación en 2024, enfocados en experiencia, eficiencia y diferenciación. Así como el Premio Crea Colmédica, que fomenta la cultura de innovación entre colaboradores.



Hoy, el **98 % de las transacciones** del contrato se realizan por la app: agendamiento de citas, pagos, check-in digital, orientación médica por videollamada, consulta de directorios, entre otros. La app permite al usuario **tomar decisiones informadas** en tiempo real.



En nuestras clínicas, la implementación de herramientas digitales y analítica avanzada permitió reducir en 50 % los días de rotación de cartera, lo que optimiza la sostenibilidad financiera.



Logramos reconocimientos internacionales: ranking Newsweek Top 10 hospitales Colombia, ISQua, ICONTEC, Merco.

Transformación digital:
aplicación como eje de autogestión.



Colmédica fue la **primera medicina prepagada** con aplicación móvil en Colombia.



Retos



Para 2025 buscaremos la expansión de canales digitales y servicios omnicanal, que faciliten el acceso y la experiencia integral de pacientes y usuarios. Así como la integración de inteligencia artificial y machine learning en procesos asistenciales y administrativos para mayor precisión y eficiencia.



Fortalecimiento de la cultura de ciberseguridad y resiliencia digital en toda la organización.



Actualización de los sistemas core de las clínicas, lo que asegura modernización tecnológica y continuidad operativa.



En nuestras clínicas, buscaremos consolidar la implementación de cirugía robótica y maximizar su utilización para retorno de inversión. Así como fortalecer la adopción de tecnologías digitales por parte de personal clínico y usuarios, lograr la integración completa de sistemas para trazabilidad unificada en egresos, turnos y camas.



Por otro lado, estaremos orientados en:

- ※ Superar la resistencia al cambio en procesos de automatización y uso de nuevas herramientas tecnológicas.
- ※ Asegurar la formación técnica y humana para operar nuevos equipos de alta tecnología y mantener certificaciones internacionales.
- ※ Implementar con éxito los proyectos proyectados para 2025: trasplante hepático, centro de metabolismo y obesidad, programa cardiovascular y cirugía robótica.



En Colmédica, estaremos enfocados en:

- ※ Incrementar el NPS relacional y transaccional, alcanzando niveles superiores al +90 sostenibles en el tiempo.
- ※ Continuar la adopción de la App 2.0 por clientes mayores de sesenta años y población vulnerable digitalmente.
- ※ Impulsar la cultura de innovación en todas las gerencias, no solo en áreas digitales o experiencia.
- ※ Fortalecer la personalización y anticipación de necesidades a través de inteligencia artificial (Predictive CX y Emotion AI).
- ※ Garantizar la integración efectiva de mejoras en canales digitales y físicos (Check-in 2.0 y atriles).

Perfil preferido de
clientes mayores
de 60 años



**Estos son nuestros
indicadores**

Un Compromiso con la Salud y la Vida

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-MC-240a.4 | 31 | 01 | |
| Comentarios | | | |
| <p>La organización establece y actualiza los precios de sus planes de salud considerando detalladamente las condiciones de acceso. Desde el diseño del producto, se define el público objetivo basándose en ingresos, edad y ciudad. Esta segmentación, junto con elementos como el tipo de red, coberturas, períodos de carencia y UPD/copagos, influye directamente en el acceso a los servicios. Dichos factores son clave para estimar la prima pura de riesgo y calcular tarifas que reflejen el uso real, asegurando la suficiencia y sostenibilidad del plan. Además, se ofrecen incentivos como descuentos por pago anticipado para fomentar la permanencia de los usuarios y optimizar la gestión del riesgo financiero, garantizando así planes viables y alineados con las necesidades del mercado.</p> | | | |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-MC-260a.4 | 44 | 01 | |
| Comentarios | | | |

Colmédica.

Para estos programas la mayoría de las estrategias son personalizadas. Estas intervenciones están orientadas a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, mediante el fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas para la adopción de estilos de vida saludables. Su finalidad es reducir la carga de enfermedad mediante la disminución de factores de riesgo modificables y el incremento de conductas protectoras en la población. Para el 2024 se realizaron 560 actividades colectivas con 35.560 participantes.

• **Riesgo Cardiovascular:** Se realiza monitoreo de la cohorte de pacientes con riesgo cardiovascular y seguimiento a los indicadores de programa y metabólicos. Se basa en un enfoque integral a través de consultas especializadas y de otras disciplinas como nutrición y psicología. Incluye acompañamiento continuo por enfermería, fortalecimiento de la adherencia al tratamiento y la realización de actividades educativas.

Se realiza también seguimiento de pacientes con laboratorios fuera de metas: hemoglobina glicosilada, creatinina, perfil lipídico, y otros índices de salud que muestran la necesidad de realizar acciones personalizadas de seguimiento e intervención del riesgo oportuno, para evitar complicaciones factibles en riesgos.

• **Salud Mental:** Colmédica realiza acciones personalizadas por llamada telefónica realizada por psicólogos a pacientes que han tenido más de dos hospitalizaciones o con hospitalizaciones de larga duración, para fortalecer la continuidad del tratamiento médico, farmacológico o terapéutico. El seguimiento se enfoca a proporcionar una orientación completa y clara sobre la enfermedad y la importancia del seguimiento a las indicaciones post hospitalarias, brindando Psicoeducación al paciente, familia y cuidadores sobre información básica de su enfermedad, reforzar la responsabilidad en los procesos de tratamiento para que puedan ser agentes activos de la rehabilitación, disminuyendo complicaciones y evitando re-hospitalizaciones.

• **Detección oportuna del Cáncer:** Colmédica realiza monitoreo de los usuarios que deben realizarse los tamizajes para la detección temprana del cáncer de acuerdo con los esquemas de detección de Colombia. A los pacientes que son identificados sin las pruebas de tamizaje (tales como cáncer de mama, cáncer de cuello uterino, cáncer de próstata, cáncer de colon) se les realiza llamadas personalizadas para el agendamiento efectivo de las pruebas de tamizaje. Se realiza seguimiento de la cobertura de los tamizajes en la población objeto.

Los pacientes con el diagnóstico de cáncer son llamados por psicólogos, con el fin de realizar acompañamiento en el proceso personal y familiar de la enfermedad. En estas llamadas telefónicas se identifican condiciones que permiten el acompañamiento o que requieren remisiones a consultas por psicología o psiquiatría.

• **Estrategia de acompañamiento "Mamá Colmédica":** Colmédica realiza gestión de acompañamiento a cada una de las usuarias en la campaña Mamá Colmédica (gestantes desde el inicio de la gestación), con el fin de garantizar la realización de actividades del control prenatal, identificación de condiciones de riesgo o alarma en las pacientes y seguimiento de la gestación. Se realiza seguimiento de cobertura de la estrategia en las mujeres en gestación, además de indicadores de salud maternoperinatal.

También se realiza seguimiento a los bebés después del nacimiento, en relación con el cumplimiento a las citas de control de crecimiento y desarrollo y el esquema de vacunación de enfermedades inmunoprevenibles de acuerdo con la edad.

• **Análisis e intervención usuarios policonsultantes:** Colmédica realiza el análisis de causas de los usuarios policonsultantes: especialidades, diagnósticos de base, edad de los pacientes, y otras condiciones que permiten explicar las consultas realizadas. El análisis realiza una primera clasificación de usuarios susceptibles de

Comentarios

intervención, y de estos se identifican condiciones que deben ser abordadas o intervenidas en los prestadores de servicios de salud por lo cual se realizan las notificaciones de casos, reuniones de análisis o intervenciones con los profesionales consultados o con el usuario para ayudarlo en el enfoque integral y efectivo de sus enfermedades.

CMC.

• **Patologías de riesgo cardiovascular:** Objetivo del programa: educar al paciente sobre su enfermedad, apoyarlo sobre la adherencia a su tratamiento y ayudarlo a gestionar las actividades asistenciales que requiere según la guía de práctica clínica.

• **Estrategias del captación y contacto:** A través de llamada telefónica y correo electrónico se realiza contacto con el paciente, además se promueve el uso del App Colmédica Saludable, en donde el paciente puede autogestionar su información y medicamentos.

• **Modelo del programa:** Equipo liderado por un enfermero jefe y un médico familiar en donde se valida la cohorte global y el riesgo individual de cada paciente y se determina la periodicidad según el programa para la gestión del paciente.

• **Pacientes con cáncer en tres líneas priorizadas:** Seno, cérvix y tiroides: Objetivo del programa: captar oportunamente al paciente para la gestión clínica que le corresponda según en el momento de la enfermedad en el que se encuentre. Favorecer la programación de las actividades asistenciales para poder intervenir rápidamente al paciente.

Se gestiona la necesidad del paciente directamente con el profesional tratante o designado para el manejo de casos nuevos.

• **Herramientas:** En acuerdo con proveedores asistenciales de laboratorio clínico e imágenes diagnósticas para el reporte de datos críticos se cuenta con una ruta que permite notificar oportunamente resultados que requieren intervención inmediata, así como reportería global de los resultados de algunas pruebas diagnósticas de tamizaje poblacional (mamografía, ecografía, citología cervicouterina, VPH).

Aliansalud.

• **Salud Materno perinatal:** Garantizar la atención prenatal oportuna y adecuada, con el fin de garantizar la realización de actividades del control prenatal, identificación de condiciones de riesgo o alarma en las pacientes y seguimiento de la gestación. Seguimiento a los bebés después del nacimiento, en relación con el cumplimiento a las citas de control de crecimiento y desarrollo y el esquema de vacunación de enfermedades inmunoprevenibles de acuerdo con la edad.

• **Riesgo Cardiovascular Precursoras y ERC:** Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.

• **EPOC:** Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.

• **Artritis Reumatoide:** Atención de pacientes con enfoque integral, a partir del DX y el tratamiento instaurado. Se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud. Si se requiere escalamiento terapéutico será valorado en IPS con recurso de reumatología.

• **Cáncer:** Valoraciones de p y m por curso de vida y c pruebas de tamizaje, los casos sospechosos deben ir a confirmación o descarte y continuar la ruta de atención en IPS de nivel 3 o 4 de complejidad.

• **VIH:** Atención de pacientes en IPS ambulatoria especializada en el manejo de la enfermedad con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.

• **Enfermedades Huérfanas:** Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.

• **Hemofilia y trastornos de la coagulación:** Atención de pacientes en IPS ambulatoria especializada en el manejo de la enfermedad con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.

• **Cáncer menores 18 años:** Atención de pacientes menores de 18 años en IPS ABA, con la sospecha DX se remite a IPS de 3 nivel de complejidad para confirmación o descarte e inicio de tratamiento de manera prioritaria. Seguimiento de los servicios requeridos e indicadores de salud.

• **Salud Mental:** Atención en IPS especializada de Salud mental, manejo interdisciplinario.

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|---|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-260a.1 | 51 | 01 | |
| Comentarios | | | |
| Aliansalud no administra ni maneja sustancias controladas. Imágenes Diagnósticas, como prestador encargado de realizar tomografías y resonancias magnéticas, tampoco utiliza este tipo de sustancias en la prestación de sus servicios. | | | |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-MC-260a.1 | N/A | 01 | |
| Comentarios | | | |

Se responde en la tabla SASB.

CMC.

• **Vacunación:** el servicio de vacunación cuenta con un portafolio de biológicos que cumple con el Plan Ampliado de Inmunización (PAI) definido por el Ministerio de Salud de Colombia. Para dichos biológico se cuenta con la versión ofertada por el Estado (sin costo para el paciente) y la versión comercial o acelular (con costo para el paciente).

Dentro de la gestión del servicio se hacen llamadas de demanda inducida a las cohortes de pacientes, principalmente niños a quienes se les aproxima por edad la indicación del esquema de vacunación.

Actualmente el servicio se oferta en tres sedes (CM Torre Santa Barbara, CM Chapinero y CM Salitre) y el modalidad domiciliar.

| Periodo | I SEM 2024 | II SEM 2024 |
|---|------------|-------------|
| Total vacunas administradas | 21.129 | 23.204 |
| % Vacunas ofertadas por el Estado (administradas) | 27% | 29% |

Clínicas.

• **Nutrición:** Las clínicas han desarrollado estrategias para promover una nutrición accesible, saludable y sostenible.

Durante 2024 mediante la optimización de los procesos de producción, la gestión eficiente de insumos y la capacitación continua del personal nuestro aliado estratégico de Servicio de Alimentos logró reducir en 25% la producción de desperdicios alimentarios en las clínicas.

De otra parte, la ampliación del alcance del Seguimiento Nutricional Preventivo a toda la población hospitalizada, incrementando en 68,5% esta actividad respecto al año anterior, el tamizaje nutricional de 22,650 pacientes dentro de las primeras 48 horas de su estancia en las clínicas incluyendo los servicios de urgencias, y la capacitación en alimentación y nutrición saludable a 6299 pacientes en el ámbito hospitalario, fortaleció la seguridad del paciente frente a la detección e intervención temprana del riesgo de desnutrición hospitalaria, presentando 0 casos en 2024.

A través del nuestro programa de educación nutricional para nuestros pacientes y sus familias, se capacitaron 3.960 CDC Y 1.339 CLC en temas de alimentación saludable, alternativas dietarias, ejercicio y alimentación como parte del plan de tratamiento.

• **Salud Mental:** Articulamos el cuidado emocional con la calidad asistencial y la humanización del servicio, a través de estrategias estructuradas de atención en salud mental.

En lo corrido de 2024 se tamizaron para riesgo de Salud mental 4.954 pacientes en la Clínica del Country y 1.784 en la Clínica La Colina, en los diferentes servicios, donde 37,71% de estos pacientes fueron clasificados como riesgo medio y alto para esta condición, 90% de ellos recibieron intervención y acompañamiento por el equipo de salud mental y fueron invitados a participar en las actividades relacionadas con su condición, desarrolladas en el programa de educación al paciente y su familia.

En su compromiso con el bienestar emocional, la atención oportuna y humanizada de los pacientes y sus familias, las Clínicas implementaron el protocolo de acompa-

| Comentarios |
|---|
| ñamiento de fin de vida que se aplica al binomio paciente – familia y busca asegurar confort clínico y psicológico del paciente, además del bienestar emocional de su familia a través de un plan de cuidado y tratamiento anticipado que incluye necesidades conocidas e identificadas a nivel físico, emocional, espiritual, religioso y social para su gestión de manera integral; y de otra parte, el Código Colibrí, desde donde se brinda acompañamiento y herramientas para el manejo del duelo al 100% de las familias y cuidadores de pacientes fallecidos en la Institución. |
| La salud mental se constituyó en el eje principal del Programa de Educación al paciente y su familia para 2024, con foco en el paciente oncológico, donde a partir de la identificación de necesidades físicas, psicológicas, sociales y espirituales se desarrollaron 31 jornadas de educación, con 870 participantes y 100% de satisfacción de estos frente a las mismas. |
| Así mismo se capacitaron en Primeros Auxilios Psicológicos a 489 colaboradores entre médicos y personal de apoyo asistencial y administrativo, 13,2% más que en 2023, fortaleciendo la identificación oportuna de factores de riesgo para la salud mental y la rápida contención emocional de pacientes o colaboradores ante una situación agudas. |
| • Rehabilitación: Los servicios de Rehabilitación de las clínicas realizaron más de 280.000 intervenciones terapéuticas en fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología y terapia respiratoria, con una cobertura integral enmarcada en la articulación de la calidad asistencial, la eficiencia operativa y la humanización del servicio. Para garantizar el inicio oportuno de la rehabilitación, se implementó una lista de seguimiento para pacientes con reemplazos articulares, lo que ha permitido una mejor coordinación con ortopedia y una reducción en los tiempos de respuesta con protocolos de inicio de movilización de 2 horas. |
| En el caso de la seguridad del paciente, se alcanzó una proporción de 100% en la evaluación del riesgo de broncoaspiración y de delirio en historias clínicas auditadas, y una tasa de caídas de 0 durante la atención de esta área al cierre 2024. |
| El inicio oportuno de rehabilitación cardiaca intrahospitalaria y la movilización temprana del paciente crítico, entre otras estrategias, han contribuido a la recuperación funcional de un importante número de pacientes, en termino de capacidades motoras, cognitiva e independencia, según escalas estandarizadas aplicadas al egreso, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. |
| Se fortaleció la educación al paciente y su familia como parte del proceso terapéutico, integrando los contenidos de las guías MCG, con más de 5584 capacitaciones en autocuidado para paciente de reemplazos articulares, 476 en manejo y cuidados de traqueostomía y 591 en cuidados del piso pélvico, entre otros. |
| • Centro de Rehabilitación: Dimos un inicio a la atención ambulatoria de rehabilitación, con la apertura del servicio de terapia de piso pélvico, alcanzando 766 atenciones y 591 jornadas de capacitación en cuidados de piso pélvico para gestante y paciente con patología de próstata en el marco de las estrategias de Py P implementada por la Institución. |
| Durante 2025, la Clínica del Country se estima ampliar su portafolio ambulatorio en el centro de rehabilitación con la apertura de los servicios de rehabilitación cardiaca, rehabilitación ortopédica, drenaje linfático, entre otros, integrando la terapias físicas, ocupacionales, sensoriales y fonoaudiológica en un solo espacio que favorezca procesos de recuperación más humanos y eficientes, bajo un modelo de atención que incorpore el conocimiento, la tecnología, las plataformas digitales para el seguimiento remoto y la educación. |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-250a.3 | N/A | 01 | |
| Comentarios | | | |

Se responde en la tabla SASB.

Los CMC se especializan en la prestación de servicios asistenciales de carácter ambulatorio, lo que intrínsecamente reduce el riesgo de que los pacientes desarrollen enfermedades o sufran incidentes asociados a una estancia prolongada o a procedimientos invasivos, como es común en entornos hospitalarios. No obstante, en línea con nuestras rigurosas políticas de seguridad del paciente, se implementa un seguimiento y medición constante de indicadores clave para la identificación proactiva de riesgos y la oportuna toma de decisiones.

En este contexto, se realiza un monitoreo detallado de dos indicadores principales:

• **Caídas en la atención:** Este indicador registra los incidentes en los que un paciente sufre un deslizamiento, tropiezo o caída dentro de nuestras instalaciones, lo cual podría derivar en lesiones o daños. Los resultados de este monitoreo son reportados al Ministerio de Salud de Colombia en el marco de la Resolución 256 de 2016, demostrando nuestro compromiso con la transparencia y la seguridad del paciente.

• **Infecciones Asociadas al Cuidado de la Salud (IACS):** Este indicador cuantifica el número de infecciones identificadas en la atención en salud en relación con el total de indicios detectados en un período determinado. Para el año 2024, los Centros Médicos Colmédica-UMD registraron un total de 6 infecciones asociadas al cuidado de la salud. Es relevante señalar que de estas, 3 corresponden a eventos relacionados con vacunación, los cuales fueron debidamente reportados al ente territorial de salud correspondiente, reforzando nuestro compromiso con la vigilancia epidemiológica y la salud pública. Los datos desagregados mensualmente para el 2024 son los siguientes:

Comentarios

| Mes | # IAI Infecciones asociadas al cuidado en salud | Total IAI en Centros Médicos (Indicios) | % Indicios de Infección/Total IAI |
|-------|---|---|-----------------------------------|
| Total | 6 | 626 | 1.0% |

Esta metodología de monitoreo continuo subraya el compromiso de los CMC con la seguridad del paciente y la mejora constante de la calidad en la atención ambulatoria.

En las Clínicas, tenemos los siguientes datos:

| Centro Hospitalario | Número de pacientes |
|---------------------|---------------------|
| Clínica del Country | 163 |
| Clínica La Colina | 53 |

Los anteriores datos son reportados al Instituto Nacional de Salud, Secretaría Distrital de salud (Subred norte). Nuestras Clínicas y sus sedes como Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPS son vigiladas por varias entidades: (i) el Ministerio de Salud y Protección Social, que formula políticas y programas para el sector salud; (ii) la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud), entidad que supervisa el cumplimiento de las normas de salud y protege los derechos de los usuarios; (iii) la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, que ejerce funciones de inspección, vigilancia y control, aseguramiento y salud pública; (iv) la Contraloría General de la República, responsable de ejercer control fiscal sobre los recursos públicos destinados a la salud; (v) la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP), que verifica el cumplimiento de obligaciones parafiscales por las IPS; (vi) el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), que vigila la calidad de medicamentos y dispositivos médicos usados por las IPS; (vii) el Instituto Nacional de Salud (INS), quien realiza investigaciones epidemiológicas y apoya a las IPS en salud pública.

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|---|---------------------------|-----------|------------------|
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-MC-250a.2 | N/A | 01 | |
| Comentarios | | | |
| Se responde en la tabla SASB. | | | |
| Total población por gama: información confidencial no pública. | | | |
| Total ventas por plan y gama : información confidencial no pública. | | | |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--|---------------------------|-----------|------------------|
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-250a.6 | N/A | 01 | |
| Comentarios | | | |
| Se responde en la tabla SASB. | | | |
| En el ámbito del aseguramiento de la salud y en estricto cumplimiento de los lineamientos normativos nacionales, la organización realiza un seguimiento minucioso de los reingresos hospitalarios. Nuestro concepto central define un reingreso como aquel que ocurre dentro de los 15 días posteriores al egreso del paciente, siendo por la misma causa original y dentro del ámbito hospitalario. | | | |
| Para el año 2024, los datos consolidados de reingresos hospitalarios identificados para Colmédica y Aliansalud son los siguientes: | | | |

Comentarios

| Indicador | Colmédica | Aliansalud |
|---|-----------|------------|
| Número Total de Reingresos Hospitalarios 2024 | 358 | 120 |
| Número Total de Egresos Hospitalarios 2024 | 21382 | 7187 |
| Tasa de Reingreso Hospitalario 2024 (por c/100 egresos) | 1.674 | 1.669 |

Estas cifras reflejan una tasa de reingreso controlada y comparable entre ambas entidades, evidenciando la eficacia de los procesos de seguimiento implementados para la atención post-hospitalaria.

De acuerdo con los criterios detallados, el asegurador contabiliza específicamente los reingresos hospitalarios que se producen dentro de los 15 días posteriores al alta y debido a la misma causa. Esto significa que nuestra metodología de seguimiento se enfoca precisamente en este tipo de reingresos no planificados, sin un desagregado adicional por hospital individualmente en este nivel de reporte. Esta focalización nos permite identificar de manera precisa los casos que requieren una revisión y análisis más profundo para mejorar la continuidad de la atención.

Dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud de Colombia, se han establecido indicadores clave o "trazadores" para monitorear la calidad en la prestación de servicios en la red de prestadores. El indicador de Reingresos Hospitalarios se enmarca en esta definición base adoptada por el asegurador, en este caso Colmédica, y su seguimiento busca identificar las causas subyacentes.

Para abordar las razones de los reingresos no planificados, la organización implementa un riguroso proceso de auditoría de concurrencia y gestión clínica hospitalaria, que incluye las siguientes actividades clave:

- **Clasificación y Reporte de Pacientes:** El enfermero hospitalario clasifica a los pacientes para la visita concurrente y la gestión pertinente. Los casos que cumplen con criterios predefinidos, como reingresos, infecciones asociadas al cuidado de la salud (IACS), eventos adversos, reintervenciones, ingresos a UCI prolongados (más de un día), estancias prolongadas (más de seis días), costos elevados (superiores a 30 millones), casos especiales, riesgo jurídico, complicaciones terapéuticas/anestésicas/quirúrgicas, casos de interés en Salud Pública o COVID-19, víctimas de conflicto armado, víctimas de lesión por agente químico, muerte digna, sistema nominal gestante, terapia de reemplazo renal, y otros casos especiales de seguimiento, son reportados al auditor médico.
- **Análisis Técnico de Eventos de No Calidad:** Cuando un caso se identifica como un evento de no calidad (por ejemplo, reingresos hospitalarios) o involucra algún tópico de seguridad del paciente que pueda ser atribuible a la IPS, se inicia un proceso de análisis técnico exhaustivo. Este análisis se basa en evidencia clínica, literatura científica, estándares de atención y estudios previos.
- **Solicitud de Análisis a IPS:** Se solicita formalmente, ya sea por escrito o vía correo electrónico utilizando un formato preestablecido, a la Institución Prestadora de Servicios (IPS) el análisis de calidad correspondiente, señalando las dudas o inquietudes sobre el evento presentado.
- **Revisión y Análisis por Especialistas:** Dependiendo de la complejidad del evento, se programa una revisión y análisis técnico con asesores médicos especialistas del área para obtener su concepto profesional. Para estos casos, se documenta un acta con las firmas de todos los participantes.
- **Planes de Mejoramiento y Seguimiento:** Según los resultados del análisis, se lleva a cabo una reunión con el prestador para un análisis conjunto, el establecimiento de un plan de mejoramiento, la formulación de conclusiones generales y el seguimiento de las acciones correctivas.

Además, se realiza un seguimiento interinstitucional con todos los prestadores hospitalarios que cuentan con un equipo de auditoría concurrente. En estas reuniones, que se llevan a cabo trimestral o semestralmente, se socializan los indicadores de reingresos y eventos de no calidad para validar la previsibilidad de los mismos y establecer opciones de mejora conjunta, fortaleciendo así la calidad y la seguridad del paciente en toda la red.

Vale la pena mencionar, que en los CMC no tenemos reingresos hospitalarios, debido a que es netamente ambulatorio.

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|------------|---------------------------|-----------|------------------|
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-000A | 24 | 01 | |

Comentarios

CMC.

| Año | Sedes | Consultorios médicos | Unidades dentales |
|------|-----------------------|----------------------|-------------------|
| 2024 | 32 Medicina Prepagada | 242 | 72 |
| 2024 | 1 PBS | 19 | 4 |

Nota: no se reportan camas ya que estas pertenecen al ámbito hospitalario.

Clínicas.

La Clínica del Country, en total, incluyendo la sede principal, cuenta con seis sedes. Entre sus instalaciones destacan:

- 257 camas hospitalarias que incluyen unidades de cuidado intensivo para adultos, pediátricos y neonatos.
- 33 camillas para urgencias.
- 18 consultorios para la atención en emergencias.
- Además, se cuenta con dos salas de partos y siete salas de procedimientos, lo que permite una atención hospitalaria completa y especializada.

La clínica también sobresale en sus servicios ambulatorios, con 23 consultorios para consulta externa y 21 sillas destinadas a tratamientos ambulatorios de quimioterapia, asegurando un espacio adecuado para atención continua. Su infraestructura incluye 12 salas de cirugía y 10 ambientes de transición en urgencias, proporcionando capacidad para responder a procedimientos quirúrgicos y necesidades de estabilización en casos urgentes. En total, la institución dispone de 111 servicios habilitados, consolidándose como una de las principales clínicas de Bogotá.

La Clínica La Colina y sus cuatro sedes representan un recurso esencial en el sistema de salud. Las instalaciones incluyen:

- 151 camas hospitalarias, entre ellas unidades de cuidado intensivo para distintas edades.
- 19 camillas destinadas a urgencias.
- Para garantizar una atención especializada, la clínica cuenta con 12 consultorios dedicados a emergencias, una sala de partos y una sala de procedimientos, lo que la convierte en una institución capaz de responder a las necesidades más críticas de sus pacientes.

En el ámbito de servicios ambulatorios y quirúrgicos, la Clínica La Colina dispone de 9 salas de cirugía que permiten realizar intervenciones con eficiencia y seguridad. Además, cuenta con 13 consultorios para consulta externa y 6 sillas de quimioterapia, asegurando espacios adecuados para tratamientos continuos y especializados. En total, la institución ofrece 116 servicios habilitados, consolidándose como un referente en la atención integral y de calidad dentro del sector salud en Bogotá.

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|------------|---------------------------|-----------|------------------|
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-000B | N/A | 01 | |

Comentarios

Colmédica.

Comentarios

| Tipo de servicio | 2024 |
|-------------------------------------|------------------|
| Atenciones hospitalarias | 296.930 |
| Atenciones ambulatorias | 5.494.462 |
| Medicamentos | 188.290 |
| Total de servicios ofertados | 5.979.682 |

CMC.

| Servicios | 2024 |
|-------------------------------------|------------------|
| Laboratorio | 1.786.610 |
| Consulta Externa | 731.980 |
| Odontología | 322.949 |
| Atención Prioritaria | 287.713 |
| Rayos X - Ecografía (3) | 151.446 |
| Otros Servicios (1) | 139.130 |
| Atención Domiciliaria | 119.687 |
| Otros Exam Dx (2) | 107.126 |
| Resonancia Y Tac | 31.320 |
| Endoscopia Digestiva Diag | 22.827 |
| Total de servicios ofertados | 3.700.788 |

Clínicas.

| Tipo de servicio | Clínica La Colina | Clínica del Country |
|------------------|-------------------|---------------------|
| Consulta externa | 34.994 | 15.738 |

Aliansalud.

| Tipo de servicio | 2024 |
|-------------------------------------|-------------------|
| Atenciones hospitalarias | 56.786 |
| Atenciones ambulatorias | 5.108.941 |
| Medicamentos | 20.382.941 |
| Total de servicios ofertados | 25.548.668 |

Índice indicadores SASB:
Somos Memorables

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-320a.1 | 72 | 02 | |
| Comentarios | | | |
| <p>Marco legal de accidentes de trabajo en Colombia. En Colombia, los accidentes laborales están regulados por el Sistema General de Riesgos Laborales, el cual busca proteger la salud y seguridad de los trabajadores.</p> <p>¿Qué es un accidente de trabajo? Según el Decreto 1295 de 1994 (modificado por la Ley 1562 de 2012), un accidente laboral es cualquier evento repentino que ocurra por causa o con ocasión del trabajo, y que cause lesión, trastorno físico o mental, invalidez o incluso la muerte.</p> <p>También se consideran accidente de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los que ocurren durante el transporte proporcionado por la compañía. • Actividades recreativas o culturales organizadas por la compañía. • Cumplimiento de órdenes laborales, aunque sea fuera del lugar o del horario de trabajo. <p>¿Cómo aplicamos este marco legal?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afiliación a la ARL: Todos los colaboradores están afiliados a una ARL desde el primer día, asegurando cobertura total ante cualquier accidente. • Reporte inmediato: Cualquier accidente la compañía reporta de inmediato a la ARL mediante el formulario FURAT (Formulario Único de Reporte de Accidente de Trabajo). • Prestaciones asistenciales y económicas: La ARL ofrece: <ul style="list-style-type: none"> - Atención médica inmediata. - Pago de incapacidades. - Indemnización o pensión, si aplica. - Apoyo en campañas de prevención. • Investigación del accidente: La compañía investiga cada caso para entender qué ocurrió y evitar que se repita. En esta investigación se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> - Notificación oportuna del FURAT a partes interesadas. - Afiliación del trabajador. - Versión del colaborador. - Lecciones aprendidas y evidencias (fotos, testimonios, registros de formación, etc.). • Prevención y mejora continua: Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que nos ayuda a mantener condiciones laborales seguras. Contribuyendo a un entorno seguro y saludable. • Cumplimiento legal: El Ministerio del Trabajo puede sancionar a la compañía si no se cumplen estas obligaciones. | | | |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-330a.1 | 82 | 02 | |
| Comentarios | | | |
| <p>.....</p> | | | |
| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| SV-PS-000.A | 61 | 02 | |
| Comentarios | | | |
| | | | |

Índice indicadores SASB:
Aportamos al Planeta

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-130a.1 | 96 | 03 | |
| Comentarios | | | |
| | | | |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-150a.1 | 102 | 03 | |
| Comentarios | | | |
| | | | |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-150a.2 | 102 | 03 | |
| Comentarios | | | |
| | | | |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| FN-IN-410b.1 | 95 | 03 | |
| Comentarios | | | |
| | | | |

A la fecha, no se han presentado variaciones en los precios del portafolio de productos y servicios de Colmédica, CMC, o Aliansalud que estén directamente asociadas a las iniciativas de eficiencia energética. Sin embargo, se anticipa que los beneficios derivados de estas medidas contribuirán a mantener la eficiencia operativa y la estabilidad en los costos de prestación de servicios.

Índice indicadores SASB:
Nuestro Compromiso con la Integridad y Buen Gobierno

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|-------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-DY-450.1 | N/A | 04 | |
| Comentarios | | | |
| | | | |

Las Empresas han consolidado un enfoque preventivo y resiliente para gestionar los riesgos asociados al cambio climático, eventos extremos y emergencias operativas, como parte de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Este sistema incorpora el Plan Maestro para la Gestión del Riesgo ante Emergencias y Desastres (PMGRAED), herramienta que permite identificar, evaluar y mitigar amenazas naturales, considerando las particularidades de cada sede.

El análisis de amenazas se complementa con medidas específicas de intervención según el riesgo identificado. Estas incluyen la disposición estratégica de equipos de seguridad, implementación de rutas de evacuación, instalación de sistemas de respaldo (planta eléctrica, UPS, tanques de agua), y la ubicación segura de infraestructura crítica.

En preparación y respuesta a emergencias, las entidades actúan bajo el marco normativo nacional (Ley 1523 de 2012, Decreto 1072 de 2015, Resolución 1016 de 1989 y Resolución 0312 de 2019). Esto se traduce en la implementación de Planes Operativos Normalizados (PON) para eventos como derrames químicos, incendios, inundaciones y sismos; en la ejecución de simulacros anuales; y en capacitaciones cuatrimestrales dirigidas a colaboradores y brigadistas.

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-MC-230a.1 | 118 | 04 | |
| Comentarios | | | |
| | | | |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| HC-MC-230a.2 | N/A | 04 | |
| Comentarios | | | |
| | | | |

• Definición de datos personales. Se entiende por datos personales toda información relacionada con los pacientes que permite identificarlos directa o indirectamente. Esto incluye datos de contacto, identificación, historia clínica, diagnósticos, resultados médicos, antecedentes, empleador, aseguradora, entre otros.

• Marcos regulatorios aplicables:

- Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).
- Ley 2300 de 2023 (Datos personales).
- Ley 23 de 1981 (Ética Médica).
- Resolución 1995 de 1999 (Manejo de historia clínica).
- Ley 2015 de 2020 (Historia Clínica Electrónica).

| Comentarios |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Violaciones de datos: <ul style="list-style-type: none"> - Número total de violaciones:0 - Violaciones con afectación a datos personales (no de salud):0 - Violaciones con afectación a datos personales de salud:0 • Acciones correctivas: No se presentaron incidentes durante 2024, por lo tanto, no fue necesario implementar acciones correctivas. • Política de divulgación de violaciones: Las Empresas cuentan con procedimientos definidos para comunicar oportunamente a los titulares cualquier incidente, aunque en 2024 no se requirió su activación. |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| SV-PS-230a.1 | 126 | 04 | |
| Comentarios | | | |

Identificación de vulnerabilidades en los sistemas de información.

Clínicas.

- Uso de herramienta **Tanium** administrada por Optum para detectar vulnerabilidades en servidores y estaciones de trabajo.
- Mecanismo para vulnerabilidades **Zero Day**: notificación por Optum, análisis de impacto por equipo de seguridad, definición de responsables, plan de remediación, sesiones vía Teams y retroalimentación continua.
- Realización anual de **Ethical Hacking**, incluyendo test y retest.

Colmédica, UMD y Aliansalud.

- Cuentan con una **gestión estructurada de riesgos** en ciberseguridad.
- Aplican planes de seguridad sobre la base de un **Modelo de Riesgos Integrado**.
- Implementación de medidas como monitoreo continuo, control de accesos, firewalls, protección antimalware y formación de empleados.

Tendencias observadas en tipo, frecuencia y origen de ataques.

Clínicas.

- Portales monitoreados: Clínica del Country, Resultados Online, NextCloud y MDS.
- Principales países origen de los ataques no especificados, pero se indica que se han **bloqueado** ataques a portales web usando **Akamai**.

Colmédica.

- Mención general de **ataques informáticos** como riesgo relevante.
- **Alineación con normas o marcos regulatorios externos.**

Actualmente, desde cumplimiento no se gestiona una política específica sobre regalos y hospitalidad; sin embargo, estos aspectos están incluidos dentro del Código de Conducta y la Política Anticorrupción, las cuales prohíben la aceptación o entrega de regalos, cortesías, viajes o atenciones que puedan influir en decisiones laborales o comerciales. En el Código de Conducta (**SV-PS-230a.1**) también se establece que las Empresas no realizan aportes, donaciones o contribuciones políticas, ni permiten el uso de recursos corporativos para actividades partidistas. Los colaboradores tienen libertad de participación política a título personal, siempre que no involucren recursos, tiempo laboral o la imagen institucional.

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| SV-PS-230a.2 | 119 | 04 | |
| Comentarios | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Recopilación sin consentimiento y opciones de inclusión/exclusión: No se recopilan datos sin consentimiento, salvo excepciones legales. Se exige autorización previa e informada para cualquier tratamiento de datos personales o sensibles, conforme a la Ley 1581 de 2012. • Uso interno y transferencia a terceros: Se usan datos públicos, semiprivados, privados y sensibles. No se venden ni alquilan datos. Solo se comparten con terceros bajo autorización del titular o mandato legal (p. ej., entidades públicas o por orden judicial). • Retención y almacenamiento seguro de datos: Se siguen las tablas de retención documental conforme a la legislación vigente. Los datos se almacenan según su tipo y titular, bajo medidas de seguridad técnicas y administrativas que garantizan su confidencialidad e integridad. • Evaluaciones de impacto sobre privacidad (PIA/EIPD): Las Clínicas aplican evaluaciones de impacto para identificar, analizar y mitigar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales en proyectos de alto impacto, alineadas con políticas de privacidad y seguridad de la información. <p>En Colmédica, UMD y Aliansalud. Implementan evaluaciones de impacto para detectar y mitigar riesgos de privacidad en tratamientos de datos sensibles, especialmente en proyectos estratégicos o con implicaciones regulatorias.</p> | | | |

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| SV-PS-230a.2 | 133 | 04 | |
| Comentarios | | | |

- Número total de violaciones de datos identificadas en 2024.**
 - No se identificaron incidentes o violaciones de datos durante el año 2024.
- Porcentaje de violaciones que: (a) involucran información confidencial de clientes; (b) son violaciones de datos personales.**
 - 0% en ambos casos. No se reportaron violaciones.
- Acciones correctivas ante violaciones de datos.**
 - No aplican. No se registraron incidentes en el periodo reportado.
- Política de divulgación ante incidentes.**
 - Existe política para informar oportunamente a los titulares en caso de incidente. Sin embargo, no se activó durante 2024 debido a la ausencia de violaciones.

| Temática | Parámetro de contabilidad | Categoría | Unidad de Medida |
|--------------|---------------------------|-----------|------------------|
| | | | |
| Código | Página | Capítulo | |
| SV-PS-510a.1 | 124 | 04 | |
| Comentarios | | | |

Informe de Sostenibilidad



EMPRESAS

BANMEDICA

