MORGAN & MORGAN

Programa MEDIMOR- clínicas de salud física y salud mental

Social



Reconocimiento Liderazgo Sostenible 2026

Presentación del programa

Presenta el programa a postular, su categoría ASG (Ambiente, Social, Gobernanza), su contribución a los ODS y la información base del programa.

1 **Nombre del programa ***

Programa MEDIMOR- clínicas de salud física y salud mental

2 **Perfil de la empresa ***

Morgan & Morgan es una firma de abogados panameña con más de 100 años de trayectoria, reconocida por su compromiso con la excelencia, la ética y la sostenibilidad.

Como parte de su estrategia de sostenibilidad, la firma desarrolla, dentro del pilar SOCIAL, el PROGRAMA DE BIENESTAR CORPORATIVO, mediante el cual impulsa iniciativas dirigidas a proteger y fortalecer la salud integral de sus colaboradores. Este enfoque parte del reconocimiento de que el bienestar físico, social, emocional, profesional y financiero es esencial para el desarrollo de las personas, la calidad de vida y la consolidación de una cultura organizacional saludable.

En este contexto surge el Programa Medimor, integrado por la Clínica de Salud Física y la Clínica de Salud Mental. Esta iniciativa representa el compromiso sostenido de Morgan & Morgan con el cuidado integral de sus colaboradores y sus familias, al facilitarles acceso oportuno a servicios especializados de salud física y mental dentro de un entorno cercano, preventivo y confidencial.

3 Descripción y propósito/objetivos del programa *

El Programa Medimor inicia hace 10 años con la Clínica de Salud Física, iniciativa desarrollada en alianza con Pan-American Life Insurance (PALIG), proveedor del seguro médico de la firma.

La Clínica de Salud Física fue creada para promover el bienestar de los colaboradores mediante un modelo de atención centrado en la prevención, la atención primaria, el seguimiento médico continuo y el acompañamiento nutricional. Primero la meta era bajar la siniestralidad de la póliza de salud, pero con el tiempo nos dimos cuenta de que ese no era el indicador clave ya que no siempre se puede controlar (ej. en un año puedes tener un caso catastrófico que impacta negativamente la póliza). El objetivo se fue y la idea es atender en sitio casos que pueden recibir un mejor seguimiento sin necesidad de ir constantemente a un especialista. De aquí nace el programa Bwell donde participan un promedio de 45 colaboradores que, no solo reciben atención médica, sino también, dependiendo de su condición, se les da seguimiento por parte de una nutricionista.

A través de la clínica, con un doctor de planta, facilitamos el acceso oportuno a atención médica, contribuyendo a la identificación y monitoreo de factores de riesgo y favoreciendo la prevención de complicaciones asociadas con enfermedades agudas y crónicas, pero también apoya a contener cualquier resfriado sencillo.

Con respecto a la salud mental, a raíz de la pandemia, y que factores como el estrés laboral, dificultades económicas, procesos de duelo, ansiedad y otras adversidades estaban afectando el bienestar emocional, se decide inicialmente crear una línea de apoyo mediante la cual los colaboradores podían conversar con un profesional de la psicología cuando lo necesitaran. La experiencia demostró que la población valoraba y requería una atención más personalizada, cercana y continua, lo que dio lugar a la creación de la Clínica de Salud Mental.

Esta iniciativa la desarrollamos en alianza con Fundación Relaciones Sanas (FRS) y tiene como propósito promover el bienestar emocional y la salud mental de los colaboradores y sus familiares, mediante el acceso oportuno, confidencial y profesional a servicios de orientación y atención psicológica, asegurando que ninguna persona que necesite apoyo emocional tenga barreras para recibir orientación profesional oportuna.

La Clínica de Salud Mental brinda dos veces a la semana, espacios seguros de contención emocional, facilita la identificación oportuna de factores de riesgo y promueve estrategias saludables de afrontamiento y autocuidado.

La integración de la Clínica de Salud Física y la Clínica de Salud Mental concreta el **Programa Medimor** que cuenta con un espacio habilitado en la torre MMG, lo que acerca los servicios de salud al entorno laboral y facilita una atención accesible y personalizada.

Además de atención in situ, se promueve la adopción de hábitos saludables a través de charlas mensuales y una mayor participación de los colaboradores en el cuidado de su propia salud.

4 Fecha de inicio (dd/mm/yy) y en qué etapa está el programa *

La Clínica de Salud Física inició sus operaciones a finales del 2015 con un piloto, y formalmente en el 2016. La Clínica de Salud Mental comenzó en mayo 2024 mediante un piloto ejecutado por Fundación Relaciones Sanas (FRS). Su incorporación permitió ampliar el alcance de la iniciativa y consolidar el Programa Medimor como una propuesta integral de atención en salud física y mental.

Actualmente, el Programa Medimor se encuentra en una etapa de maduración. La experiencia desarrollada durante su implementación ha permitido dar seguimiento a su funcionamiento, identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios para fortalecer la utilización de sus servicios, su pertinencia, sus beneficios y sus indicadores. El Programa no ha sido concebido como una intervención temporal, sino como una iniciativa permanente dentro del PROGRAMA DE BIENESTAR CORPORATIVO que forma parte del pilar SOCIAL de la estrategia de sostenibilidad. Su continuidad refleja el compromiso de la firma de mantener, evaluar y perfeccionar los servicios que contribuyen al bienestar integral de sus colaboradores y sus familias.

5 Razón por la cual se postula el programa en la categoría seleccionada (ASG) *

Para Morgan & Morgan, el éxito no se mide solo en negocios, sino también en el impacto positivo a nuestra comunidad y el bienestar de nuestros colaboradores. Desde la estrategia de sostenibilidad, nuestro compromiso SOCIAL se divide en el Programa de Bienestar Corporativo que está enfocado en nuestros colaboradores (interno) y en nuestro trabajo comunitario (externo) que es ejecutado por FUNDAMORGAN.

El Programa Medimor forma parte del PROGRAMA DE BIENESTAR CORPORATIVO y se postula en la categoría SOCIAL porque responde directamente al compromiso de Morgan & Morgan con la salud, la calidad de vida y el bienestar integral de sus colaboradores y sus familias.

El Programa Medimor trasciende la entrega de un beneficio laboral, al constituirse en una práctica sostenida de cuidado y acompañamiento que coloca a los colaboradores en el centro de la gestión empresarial. Su implementación fortalece el bienestar de los colaboradores y sus familias y contribuye a consolidar una cultura organizacional basada en la prevención, el autocuidado y la atención integral. Su valor social radica en acercar los servicios de salud al entorno laboral, facilitar su utilización y brindar una respuesta integral que contempla tanto la prevención y el cuidado físico como la atención de las necesidades emocionales y psicológicas.

6 **Explicar cómo el programa está alineado a la ISO 26.000 u otros estándares internacionales ***

El Programa Medimor se encuentra alineado con la ISO 26000, particularmente con la materia fundamental de Prácticas Laborales, al promover condiciones que favorecen la salud, la seguridad y el bienestar de los colaboradores.

La iniciativa contribuye al bienestar físico y mental de los colaboradores mediante el acceso a servicios de atención primaria, prevención, seguimiento médico, acompañamiento nutricional, orientación psicológica y atención profesional en salud mental.

Asimismo, el programa complementa los beneficios y prestaciones ofrecidos por Morgan & Morgan y fortalece la protección social de sus colaboradores y sus familias, al acercar servicios especializados de salud y facilitar su utilización dentro del entorno laboral.

De esta forma, el Programa Medimor, con ambas clínicas, materializa principios de responsabilidad social relacionados con el cuidado de las personas, la promoción de entornos de trabajo saludables y el compromiso de la organización con el desarrollo humano y la calidad de vida de sus colaboradores.

7 **Establecer los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y metas que impacta el programa (máximo 5). Sustente su afirmación ***

ODS 3. Salud y Bienestar

El ODS 3 busca garantizar una vida sana y promover el bienestar de las personas. El Programa Medimor contribuye directamente a este objetivo al facilitar a los colaboradores y sus familias el acceso a servicios profesionales de salud física y mental.

Por medio de la Clínica de Salud Física, el programa promueve la atención primaria, la prevención de enfermedades, la detección temprana de factores de riesgo, el seguimiento médico, el acompañamiento nutricional y la adopción de estilos de vida saludables, además incluye cobertura de exámenes médicos.

A través de la Clínica de Salud Mental, ofrece orientación y atención psicológica confidencial, facilita la identificación de factores de riesgo psicosocial y proporciona espacios de apoyo y contención emocional.

La integración de ambos servicios permite atender de manera complementaria las dimensiones física y emocional de la salud, contribuyendo al bienestar integral y a una cultura de prevención y autocuidado.

ODS 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico

El ODS 8 promueve el trabajo decente, el empleo productivo y entornos laborales que favorezcan el desarrollo y la protección de las personas.

El Programa Medimor contribuye a este objetivo al formar parte de los beneficios laborales ofrecidos por la empresa y al promover un entorno de trabajo que reconoce la salud y el bienestar como componentes claves.

Por ej, sobre empleo pleno y productivo, se busca que las personas tengan acceso a trabajos de calidad y con ingresos dignos, pero esto también incluye beneficios laborales adecuados y el Programa Medimor es uno de estos beneficios innovadores que ofrecemos desde Morgan & Morgan.

En cuando a salud y seguridad ocupacional, y la necesidad de promover entornos de trabajo seguros, con este programa, Morgan & Morgan integra el cuidado de la salud a su gestión organizacional y reafirma su compromiso con la construcción de un entorno laboral saludable, seguro y centrado en las personas.

ODS 10. Reducción de las Desigualdades

El ODS 10 promueve la reducción de las desigualdades, incluidas aquellas relacionadas con el acceso a servicios y oportunidades.

El Programa Medimor contribuye a este objetivo al facilitar a los colaboradores y sus familiares el acceso gratuito a servicios de atención médica y psicológica. Estos servicios son costosos, y la disponibilidad de estos servicios en la torre permite reducir barreras que podrían dificultar la búsqueda oportuna de apoyo profesional.

ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

El ODS 17 destaca la importancia de establecer alianzas que permitan ampliar capacidades, compartir conocimientos y generar resultados sostenibles.

Creemos que las alianzas estratégicas son clave para generar un mayor impacto. Por ello, el Programa Medimor se desarrolla en conjunto con PALIC y la Fundación Relaciones Sanas.

Por ejemplo, para el servicio de salud mental podríamos haber contratado directamente a una psicóloga de planta. Sin embargo, con el objetivo de garantizar la confidencialidad, la calidad de la atención y un acompañamiento especializado, optamos por aliarnos con la Fundación Relaciones Sanas, quien cuenta con psicólogos idóneos y se encarga del seguimiento administrativo del programa.

Integración del programa a la empresa y sus grupos de interés

Identifica protagonistas, roles y grupos de interés internos y externos involucrados en el programa.

8 **Rol del Consejo Directivo en el programa ***

Tanto Desarrollo Organizacional como Sostenibilidad le reportan a Diana Morgan, Socia del área de soporte de MORGAN & MORGAN y miembro del Management Committee. En este rol, supervisa la implementación y el seguimiento del Programa Medimor, y eleva a la Junta Directiva los asuntos estratégicos o de mayor relevancia relacionados con la iniciativa y les presenta un informe con los principales avances, resultados e indicadores de gestión, lo que permite dar seguimiento a su desempeño y promover su mejora continua

9 **Equipo que integra el programa por parte de la empresa ***

Por parte de la empresa, el Programa Medimor se maneja entre Desarrollo Organizacional (Elvira de la Guardia- VP) y Sostenibilidad (Camila de Vengoechea- VPA)

En cuanto al equipo del programa, la Clínica de Salud Mental está integrada por un “pool” de psicólogos voluntarios de la Fundación Relaciones Sanas, la coordinadora operativa y la directiva ejecutiva de la fundación.

Y en la Clinica de Salud Física, hay 1 médico general (todos los días de 8am a 12md), una nutricionista que viene dos veces al mes. Ambos brindan atención preventiva y de seguimiento a los colaboradores. Ambos profesionales prestan sus servicios como parte del programa a cargo de Pan-American Life Insurance (PALIG) que incluye también una coordinadora de PALIC que administra el mismo programa (seguimiento a indicadores, etc)

10 **Aliados estratégicos externos del programa ***

El Programa Medimor está tercerizado para asegurar tener el personal idóneo y a la vez cumplir con la confidencialidad que requieren estos servicios. Para la Clínica de Salud Mental, el principal aliado estratégico es el proveedor, la Fundación Relaciones Sanas (FRS), organización especializada en salud mental y bienestar psicosocial, responsable de la prestación del servicio, coordinación operativa, supervisión y mejora continua del programa.

Para la salud mental, también contamos con otras alianzas- con la Fundación Piero Martinez para que puedan atenderse si el colaborador ha sufrido un duelo, y las primeras sesiones son sufragadas por la firma. Y con la Fundación Ni Uno Más, que incluye atención psicológica para niños, niñas y adolescentes hasta los 17 años y donde la firma también cubre el costo de las primeras citas.

Para la Clínica de Salud Física, el proveedor es **Pan-American Life Insurance de Panamá (PALIG)** quien maneja el seguro de vida y salud para todos los colaboradores. Ellos complementan su oferta administrando la clínica y a la vez ofreciendo otros beneficios como charlas mensuales dictadas por la nutricionista.

En conjunto, estas alianzas permiten ofrecer un programa accesible, profesional y de alta calidad, orientado a promover el bienestar integral de los colaboradores y sus familias.

11 **Actores beneficiados ***

Los beneficiarios del Programa Medimor son los colaboradores de Morgan & Morgan y sus empresas relacionadas en Panamá, que en conjunto superan los **600 colaboradores**, así como sus familiares en los componentes del programa donde aplica.

En la clínica de salud mental, que atiende los martes y jueves entre 12md y 2:30pm (3 citas de 45 min), se atienden un promedio de 23.2 sesiones al mes (importante recalcar que en el 2025 atendíamos 3 días a la semana, pero revisando, los miércoles era el día que menos asistían y lo eliminamos. Ahora tenemos un mejor % de uso de los espacios disponibles).

Se presta especial atención a aquellas personas que atraviesan situaciones que requieren contención emocional, manejo de crisis, estrés significativo, conflictos familiares, o cualquier otra situación que pueda afectar su bienestar psicológico y desempeño cotidiano. La atención a familiares en esta clínica se amplio en el 2025.

En la Clínica de Salud Física, la población objetivo está conformada principalmente por los asegurados titulares que presentan condiciones crónicas o agudas, mediante un modelo de atención preventiva y seguimiento médico continuo. Actualmente, el programa BWell (un programa especializado dentro de la clínica de salud física) mantiene un promedio de **45 colaboradores enrolados a quienes se les da seguimiento**, además de registrar un promedio de **50 consultas mensuales** por condiciones agudas. Pero en general, se atienden entre 80 y 120 pacientes al mes, y entre 100 y 145 consultas, es decir, que un paciente se atiende más de una vez al mes con el doctor y/o nutricionista (usualmente son los pacientes del programa Bwell).

Enfoque e impacto del programa

Desarrolla el contexto, el problema central, la relevancia del programa y su ejecución, comunicación e innovación.

12 **¿Cuál es el problema o desafío central que se enfrenta en relación con su programa de sostenibilidad? ***

Cada clínica tiene sus propios desafíos.

Para la Clínica de Salud Mental, es lograr que los colaboradores hagan uso del beneficio de manera oportuna. Persisten barreras como el estigma asociado a la salud mental, la percepción de que solo se debe buscar ayuda en momentos de crisis, y la falta de priorización del bienestar emocional.

Con relación a derribar los estigmas, fomentamos una cultura de prevención, motivando a los colaboradores a utilizar la Clínica como una herramienta para fortalecer su bienestar antes de que las situaciones personales, familiares o laborales se conviertan en problemas de mayor complejidad. Ofrecemos capacitaciones constantes sobre salud mental (ej. primero auxilios emocionales, entre otros) y lanzamos campañas de comunicación sobre estos temas.

En la Clínica de Salud Física, los principales desafíos son fomentar la asistencia constante de los colaboradores a sus controles médicos, fortalecer la percepción del riesgo frente a enfermedades crónicas, y mantener el compromiso con los tratamientos y planes de seguimiento. También pasa que muchos colaboradores “no saben” que tienen una condición o están en riesgo. Por eso coordinamos jornadas de salud dos veces al año con laboratorios de sangre gratuitos y realizamos tomas de presión en las áreas de trabajo de forma periódica para detectar condiciones.

Ya arriba mencionamos que inicialmente el “problema” era bajar la siniestralidad, pero ya no. Preferimos monitorear casos de riesgo y entender cómo a través de programas como Bwell, se ahorra muchísimo dinero evitando que asistan tantas veces a especialistas (ver anexo con datos sobre este tema).

Estos desafíos impulsan al Programa Medimor a fortalecer continuamente sus estrategias de comunicación, sensibilización y educación. Más que ofrecer servicios, el objetivo es consolidar una cultura organizacional que valore la prevención, el autocuidado y el bienestar integral para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

13 ¿Por qué es importante el programa para la empresa. Cómo se asocia a la estrategia de la empresa/negocio y cuáles son los riesgos y oportunidades que afronta la empresa en materia de sostenibilidad vinculadas al programa? *

El Programa Medimor es importante para Morgan & Morgan porque pone en el centro el bienestar de sus colaboradores y sus familias, reconociendo que la salud mental y física es un componente esencial del bienestar integral. La firma entiende que colaboradores física y emocionalmente saludables pueden afrontar mejor los retos personales y laborales, fortalecer sus relaciones interpersonales y desarrollarse en un entorno de trabajo más sano. Por eso brindamos acceso oportuno, confidencial y profesional a servicios de salud claves.

El programa está alineado con la estrategia de sostenibilidad de la empresa, particularmente con su pilar SOCIAL, al promover el bienestar, la prevención de riesgos físicos y psicosociales, y el desarrollo de un entorno laboral que favorece la salud, la inclusión y la calidad de vida de sus colaboradores. Asimismo, refuerza el compromiso de la organización con la retención y desarrollo de su talento humano.

En cuanto a riesgos y oportunidades:

RIESGOS

La baja utilización de la Clínica de Salud Mental debido al estigma que aún puede existir alrededor de este tema, la percepción de que la atención psicológica solo es necesaria en situaciones de crisis, y la posibilidad de que colaboradores que requieren apoyo no busquen ayuda de manera oportuna, son los riesgos más latentes. Si el servicio no se usa suficiente, el costo de mantenerla operando puede ser difícil de sustentar ante la Junta directiva. Por ahora, hemos realizado ajustes para asegurar que la inversión sea posible, además de que las encuestas realizadas refuerzan el valor que tiene una clínica in-house.

En cuanto a la Clínica de Salud Física, uno de los principales riesgos es que los colaboradores desconozcan que presentan factores de riesgo o enfermedades crónicas en etapas tempranas, retrasando el diagnóstico y tratamiento oportuno. Esto puede incrementar la probabilidad de complicaciones médicas, afectar la calidad de vida de los colaboradores y aumentar la siniestralidad de la póliza.

OPORTUNIDADES

Fortalecer una cultura de bienestar preventivo, aumentar la sensibilización sobre la importancia de la salud física y mental, medir y mejorar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores con el programa Medimor, y consolidar a Morgan & Morgan como una organización que prioriza la salud de sus colaboradores como parte de su estrategia de sostenibilidad, son solo alguna de las oportunidades de mejora que identificamos. Asimismo, el monitoreo continuo de ambas clínicas permite identificar oportunidades de mejora e implementar acciones basadas en evidencia para ampliar su impacto. Top of FormBottom of Form

14 **¿Por qué es importante el programa para las audiencias externas y/o beneficiadas? ***

El Programa Medimor, a través de sus dos clínicas, ofrece un espacio seguro, confidencial y accesible donde los beneficiarios pueden recibir atención profesional para afrontar situaciones personales y familiares que afectan su bienestar físico y emocional.

Al ofrecer estos servicios dentro del entorno laboral, elimina barreras relacionadas con el tiempo, la disponibilidad y el acceso a atención profesional, promoviendo que las personas busquen apoyo de manera preventiva y no únicamente cuando enfrentan una situación de mayor complejidad.

Desde hace poco, el programa Medimor también beneficia a las familias de los colaboradores, quienes tienen acceso a estos servicios de salud.

Un dato relevante-- La continuidad del servicio y el aumento en su utilización evidencian su relevancia para los usuarios. Por ej, hemos mejorado la utilización de espacios de la Clínica de salud mental (antes cuando eran tres días, la ocupación rondaba por 64%, y ahora que tenemos dos días a la semana, está en 73.5%). También podemos decir que hay una permanencia de usuarios en procesos de seguimiento. Del reporte del 2025, se atendieron 105 pacientes en 278 sesiones, es decir que van a más de una consulta, desarrollando procesos de acompañamiento psicológico.

La permanencia del programa, el crecimiento sostenido en la utilización de ambas clínicas y la valoración positiva expresada por los usuarios reflejan que el programa responde a necesidades reales de sus beneficiarios y se ha consolidado como un componente importante de la estrategia de bienestar de Morgan & Morgan.

15 **Objetivos del programa, situación actual y metas a corto, mediano y largo plazo ***

Objetivo general Clínica de Salud Mental

Promover el bienestar emocional y la salud mental mediante atención psicológica oportuna.

Objetivos específicos

- Facilitar acceso a atención profesional.
- Brindar contención emocional.
- Identificar riesgos psicosociales.
- Promover autocuidado.
- Monitorear indicadores del servicio.

Situación actual

El programa opera de forma estable con monitoreo permanente e indicadores consolidados. Ver reporte como anexo donde salen datos relacionados a estos objetivos y también la encuesta que se le hizo hace poco a los colaboradores que si usan la clínica.

Metas a corto plazo- campaña de comunicación para ampliar el uso de la clínica

Metas a mediano plazo- El proveedor, sabiendo quiénes usan la clínica y quiénes son los que van de manera recurrente, estará haciendo una medición de impacto solo con esos colaboradores. Dependiendo de lo que salga en esa medición, se harán ajustes de ser necesario.

Objetivo general Clínica de Salud Física

Promover la salud física y prevenir complicaciones derivadas de enfermedades agudas y crónicas mediante atención médica preventiva, seguimiento clínico y acompañamiento nutricional.

Objetivos específicos

- Detectar oportunamente factores de riesgo.
- Brindar seguimiento médico continuo a colaboradores con enfermedades crónicas. – ver reporte de Bwell. En resumen, se atienden 45 colaboradores con seguimiento, y hay un promedio de 50 consultas mensuales de condiciones agudas. Y de etse grupo, menos de 1% tiene complicaciones luego del seguimiento.
- Promover hábitos saludables.- ver plan de la nutricionista en el anexo
- Mejorar la adherencia a los controles médicos. -la clinica se usa en un 85%.
- Reducir complicaciones asociadas a enfermedades crónicas.- ver reporte de Bwell en el anexo, y también el costo de ahorro importante.

Metas a corto plazo- Seguimiento a indicadores de satisfacción (encuesta recién enviada) y ampliar acciones específicas para identificar casos de riesgo en familiares. La Clínica aún tiene espacio para atender a algunos familiares que puedan ser parte del programa Bwell, y

también a cualquier familiar que desee venir a revisarse si tiene algún resfriado o síntoma sencillo.

16 Recopile datos (línea base, diagnóstico socio-económico, estudios específicos si se tienen), estadísticas *

La primera data que se usó de base fue la sinistralidad de la póliza de salud que estaba por encima del 75% y a veces llegaba al 100%. Como se explicó anteriormente, ya esa no es la cifra que monitoreamos tanto vs el uso de la clínica porque hay años en donde podemos tener casos extraordinarios, pero si podemos confirmar. De los últimos 5 años-

2020- si nos mantuvimos abajo del 74% que es la meta de siniestralidad

2021- no se logró. Muchas personas atendiéndose en médicos especialistas post pandemia (citas pendientes)

2022- tuvimos un caso especial en la oficina que afectó la póliza

2023, 2024 y 2025 si logramos estar por debajo del 74%.

Otros indicadores-

Con relación a condiciones generales agudas que se atienden en la clínica vs atendidas en póliza, en el 2025: 59%menos costo por reclamo 1er semestre 2026: 66% menos costo por reclamo

Pacientes en programas BWELL, colaboradores con seguimiento vs los que no están en seguimiento en póliza. 2025: 90%menos costo por reclamo, 1er semestre 2026: 40% menos costo por reclamo.

De la clínica de salud mental, le damos seguimiento a las encuestas (ver anexos) y al uso de los espacios de los psicólogos. Ajustamos de 3 días a dos días de atención a la semana, y los espacios tienen casi 75% de uso, y nuestra meta es llegar al 80% con mejor comunicación sobre la disponibilidad de este beneficio.

Igual pueden referirse a los anexos que adjunto, dónde hay un reporte bastante completo que nos armó la Fundación Relaciones Sanas y PALIG.

17 ¿Cómo la empresa ha decidido abordar el problema y sus posibles soluciones (resuma el plan de ejecución del programa y sus fases)? *

El Programa Medimor es un programa proactivo, que busca a través de sus clínicas de salud física y de salud mental prevenir riesgos y a la vez mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familiares.

En principio, la Clínica de Salud Física tenía entre uno de sus objetivos controlar la siniestralidad de la póliza para que no se viera impactada por casos menores. La idea era que se atendieran con el doctor in-house. Y aunque la siniestralidad en los últimos años ha estado por debajo de la meta que es 74%, hemos tenido años donde se ha disparado por casos catastróficos que no son prevenibles (ej. 2020 se mantuvo, 2021 no se logró, luego en el 2022 tampoco por un caso especial, pero del 2023 en adelante, se ha mantenido estable la siniestralidad). Por eso, estabilizar la siniestralidad no es el único objetivo. La clínica evolucionó enfocándose más en prevención, y se empezaron a coordinar jornadas de salud, donde se hacen tamizajes de sangre dos veces al año y se captan casos antes de que se compliquen, y con eso nace el programa BWell que ya se mencionó arriba.

Y sobre la Clínica de Salud Mental, la apertura estuvo vinculada a factores de riesgo que se incrementaron aún más en pandemia (ej. ansiedad, duelo, estrés laboral, dificultades económicas, etc). Eso también se veía en cifras locales e internacionales. Por ej, en una noticia publicada por la CSS, Trastornos mentales siguen aumentando en Panamá después de pandemia – CSS Noticias comentaba que los trastornos de ansiedad y depresión aumentaron aproximadamente un 25% después de la pandemia, mientras que cerca del 10% de la población padece algún trastorno de salud mental. Además, en 2023 se registraron 242 suicidios y más de 1,000 intentos de suicidio, reflejando la magnitud del desafío. Como las empresas son un reflejo de la sociedad, ante esta realidad, ofrecer espacios de escucha, contención y apoyo psicológico se convirtió en una oportunidad para aportar. Como mencioné arriba, empezamos con una línea de atención telefónica 24/7, pero no logramos que los colaboradores la usaran lo suficiente para sustentar la inversión. Luego de realizar algunas encuestas internas, si existía el interés y la necesidad de tener apoyo emocional, pero de manera más cercana. Por eso intentamos la opción de crear una clínica in-house con psicólogos idóneos, mismo que desde el inicio fue administrada por la Fundación Relaciones Sanas. En la primera fase, atendíamos tres veces por semana de 12md a 2:30pm, pero hoy en día, atendemos dos y tiene un mayor % de ocupación (74%+).

18 **Describa cómo se lleva a cabo la estrategia de comunicación del programa ***

La estrategia de comunicación del Programa Medimor busca garantizar que los colaboradores conozcan el servicio, sus beneficios y la forma de acceder a él. Para ello, se comunica mes a mes el calendario de psicólogos que atenderán ese mes (los psicólogos si varían mes a mes…en la clínica de salud física, es el mismo doctor fijo) y se recuerda los enlaces para coordinar las citas en ambas clínicas. Toda esta información está también en la intranet – ver anexo de como luce esa sección en la INTRANET. Y para asegurar que no se les olviden las citas ya agendadas, se utilizan herramientas digitales que facilitan el envío de recordatorios automáticos y minimizan las pérdidas de cupos por inasistencias.

También promovemos el programa Medimor a través de los líderes. Hace unos meses tuvimos una sesión sobre primeros auxilios emocionales donde participaron los líderes de Morgan & Morgan, y parte del contenido era sobre cómo poder referir o sugerirle a sus colaboradores que utilicen la clínica de salud mental (no hay que esperar que la situación sea crítica o de alto riesgo).

Esta comunicación periódica contribuye a mantener la visibilidad del programa y a fomentar una cultura de cuidado preventivo de la salud física y mental.

19 **El programa ofrece innovaciones en su diseño, ejecución, documentación y reporte ***

El Programa Medimor incorpora mejoras continúas orientadas a fortalecer la experiencia de los usuarios, optimizar la gestión de los servicios y facilitar la toma de decisiones basada en información.

En el último año, la **Clínica de Salud Mental** implementó diversas innovaciones para mejorar la accesibilidad, la eficiencia operativa y el seguimiento de los casos, entre las que destacan:

- Digitalización del proceso de agendamiento de citas, facilitando el acceso al servicio.
- Envío de recordatorios automáticos para reducir el ausentismo y mejorar la continuidad de la atención.
- Incorporación de la modalidad de atención virtual, ampliando las alternativas para los colaboradores y sus familiares.
- Estandarización de los registros clínicos para fortalecer la calidad y consistencia de la información.
- Desarrollo de indicadores de gestión que permiten monitorear el desempeño del servicio y su utilización.
- Elaboración de reportes periódicos para dar seguimiento a resultados y apoyar la mejora continua.

Por su parte, la principal innovación de la **Clínica de Salud Física** ha sido la implementación del **Programa BWell**, un modelo de seguimiento integral dirigido a colaboradores con factores de riesgo o enfermedades crónicas. A través de este programa, el médico de planta realiza un monitoreo continuo, da seguimiento a los tratamientos, promueve la adherencia a las recomendaciones médicas y acompaña a los colaboradores en el control de condiciones como hipertensión arterial, prediabetes, diabetes, dislipidemias y otras enfermedades crónicas. Para esto, se hacen las jornadas de salud con pruebas de salud y las de presión arterial constantes. También hay otros programas complementarios que ofrece la póliza que han ayudado para casos más puntuales como la escuela de la espalda, salud articular, etc.

Importante recalcar que siempre ofrecemos programas complementarios como capacitaciones mensuales (charlas de nutrición, salud) y también retos para incentivar mejor vida saludable.

Esta estrategia permite pasar de un modelo de atención basado únicamente en consultas puntuales a un enfoque preventivo y de acompañamiento continuo.

Monitoreo y reporte del programa

Explica cómo se da seguimiento al programa, cómo se reporta, cómo se valida y qué mecanismos de mejora continua existen.

20 **¿Cómo la empresa monitorea los avances del programa? ***

EL programa MEDIMOR cuenta con reportes que son compartidos por ambos proveedores, Fundación Relaciones Sanas y Palic, pero solo información general, no detalles porque puede ser confidencial. El programa utiliza registros estandarizados, consolidación mensual de información, análisis periódico de indicadores y elaboración de reportes que permiten dar seguimiento continuo y mejorar el servicio. Ver anexo.

Por ej, la clínica de salud mental cuenta con un software para mantener un expediente electrónico de cada paciente. También se utilizan herramientas para las citas, que ayuda a darle un seguimiento adecuado y eso ayuda a mantener reportes constantes. También de acuerdo a lo que se ve en la clínica, se va actualizando los protocolos de atención.

Para medir el nivel de satisfacción y otros datos, también se monitorea con encuestas. De la clínica de salud mental, si se encarga la FRS, que ha enviado un par de encuestas (ver anexo), pero no se había realizado encuesta para usuarios sobre la clínica de salud física hasta el mes de julio (ver resultados en el anexo). Estas encuestas cualitativas, nos ayudan a monitorear otros datos que son valiosos para hacer ajustes al programa.

21 Impactos actuales del programa. Incluya indicadores específicos que sustentan dichos impactos *

Desde su implementación, el Programa Medimor ha fortalecido el acceso de los colaboradores y sus familias a servicios de salud física y mental, consolidándose como un componente clave del Programa de Bienestar Corporativo de Morgan & Morgan.

Entre los principales impactos alcanzados destacan:

- **Crecimiento sostenido en la utilización de los servicios**, reflejado en el aumento anual de beneficiarios y de consultas atendidas en la Clínica de Salud Física y en la Clínica de Salud Mental.
    - Si ves la gráfica de la clínica de salud física titulada **Resumen atenciones 2025 - 1er Semestre 2026**, se ve como en el 2026 se han realizado más consultas y se han atendido más pacientes- ver gráficas.
    - **mayor acceso y aprovechamiento de la Clínica de Salud Mental**, evidenciado por el incremento en la ocupación de las citas y en la utilización efectiva de los espacios de atención, como resultado de las acciones de sensibilización, la digitalización del servicio y la ampliación de las modalidades de atención. Estamos en 74% y la meta es llegar al 80%- ver reporte en el anexo.
- **Alta satisfacción de los usuarios**, medida a través de encuestas de evaluación aplicadas en ambas clínicas, donde los colaboradores destacan la calidad de la atención, la accesibilidad, la confidencialidad del servicio y el acompañamiento recibido. Tanto en las encuestas de la clínica de salud física como la de salud mental, el 100% recomiendan la clínica y en la encuesta de salud física, dicen todos que es *bueno* y *excelente*. En la de salud mental, un 70% dicen que bueno y excelente, y un 30% que la experiencia fue neutral (ver anexos).
- **Mejores niveles de bienestar**, ya que los usuarios manifiestan que los servicios han contribuido a mejorar su salud física, su bienestar emocional y su calidad de vida- ver resultados de encuestas en anexo.
- **Valoración favorable de las iniciativas preventivas**, incluyendo las jornadas de salud, las charlas mensuales de bienestar y otras actividades complementarias, las cuales registran altos niveles de participación y satisfacción, fortaleciendo la cultura de prevención y autocuidado dentro de la organización. Por ej, el 70% de los líderes invitados al programa de primeros auxilios emocionales participó en el curso, y la encuesta de valoración fue positiva.

Estos resultados evidencian que el Programa Medimor no solo amplía el acceso a servicios especializados de salud, sino que también promueve cambios positivos en la cultura organizacional, incentivando el autocuidado, la prevención y el bienestar integral de los colaboradores y sus familias.

22 **¿Cómo puede validar su programa: entidades externas validadoras, auditorías, opinión de expertos, certificaciones, estudios ad hoc? ***

La validación del programa se realiza mediante:

- Supervisión técnica de la coordinadora de la Fundación Relaciones Sanas y la coordinadora de Palig quienes son las que también realizan los reportes periódicos, llevan los registros estandarizados (como son temas de salud, Morgan & Morgan no maneja los nombres de las personas que se atiendan en las clínicas del Programa Medimor).
- Indicadores operativos.
- Evaluación continua y mejora permanente.

Aparte de la información que nos proveen los proveedores, no tenemos entidades externas validadoras, ni auditorias, etc. No sentimos que es necesario, ya que es un programa interno que con las cifras y datos que nos comparten los proveedores, tenemos suficiente para sustentar la inversión. Y por parte de los beneficiarios, el uso de las clínicas y las encuestas reflejan un alto nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos.

23 **¿Se cuenta con un reporte de sostenibilidad que refleje los avances y/o resultados del programa? ***

En el informe anual mencionamos la clínica (SI25-V7) en la sección de Bienestar Corporativo. También recibimos reportes periódicos de parte de los proveedores que muestran el crecimiento del número de beneficiarios, la mejora en la utilización de espacios y los avances a la fecha. https://morimor.com/wp-content/uploads/2026/06/SI25-junio26.pdf

24 **¿Cuáles son las lecciones aprendidas y planes de mejora continua? ***

Lo que queremos mejorar es:

· Implementar un sistema más robusto de evaluación mediante encuestas aplicadas antes y después de las intervenciones, que permitan medir indicadores como el bienestar percibido, la satisfacción con el servicio y la efectividad del acompañamiento brindado. El reto es el tiempo, ya que esto lo tendría que hacer el mismo doctor o psicólogo. A los pacientes no les gusta que los estén llamando o consultando que tal les fue en el médico, ya que son temas sensitivos.

· Desarrollar otras actividades grupales de carácter preventivo, tales como espacios psicoeducativos y sesiones temáticas orientadas al fortalecimiento de habilidades para el manejo del estrés, la regulación emocional y el autocuidado.

· Fortalecer las campañas de sensibilización y comunicación interna para continuar reduciendo el estigma asociado a la salud mental y promover el uso oportuno de los servicios psicológicos. Esto también aplica para la clínica de salud física, ya que aún hay espacio para más citas. Lo ideal sería identificar familiares que tengan enfermedades crónicas a quienes se les podría dar seguimiento y apoyo.

Conclusiones

Resume el recorrido del programa desde la situación inicial hasta los objetivos logrados/planteados.

25 **Explicar de forma concisa cómo se ha pasado de una situación determinada a los objetivos planteados en el programa ***

El Programa Medimor ha evolucionado de manera progresiva como respuesta a las necesidades de bienestar de los colaboradores y sus familias. Su desarrollo inició en 2016 con la creación de la Clínica de Salud Física, cuyo propósito fue acercar servicios de atención médica primaria, prevención y seguimiento al entorno laboral. Con el paso de los años, la experiencia permitió fortalecer los procesos, ampliar los servicios e identificar nuevas necesidades relacionadas. Por ej, ya no miramos tanto la siniestralidad. Si revisamos los ahorros generadores por las atenciones en la clínica en vez de asistir a tantos especialistas, como con el programa Bwell.

A partir de las lecciones aprendidas y del contexto generado por la pandemia, Morgan & Morgan identificó la importancia de complementar la atención física con un servicio especializado en salud mental. Inicialmente se implementó una línea telefónica de apoyo psicológico y, posteriormente, en alianza con Fundación Relaciones Sanas, se creó la Clínica de Salud Mental, incorporando un modelo de atención profesional, confidencial y accesible para colaboradores y sus familias.

Desde su implementación, la Clínica de Salud Mental ha evolucionado desde un servicio de atención psicológica hasta convertirse en un programa estructurado, respaldado por procesos estandarizados, herramientas tecnológicas e indicadores de gestión que permiten monitorear su desempeño y fortalecer la toma de decisiones.

Actualmente, su operación comprende un flujo organizado que incluye:

1. Agendamiento mediante Calendly.
2. Confirmaciones automáticas.
3. Asignación de psicólogos.
4. Atención presencial o virtual.
5. Registro de información.
6. Consolidación de estadísticas.
7. Elaboración de reportes.
8. Evaluación y mejora continua.

Esta evolución, en ambas clínicas, ha permitido incrementar la utilización del servicio, optimizar la gestión de los recursos, fortalecer la calidad de la atención y consolidar el Programa Medimor como una iniciativa de bienestar integral.