



# Los rostros del valor

INFORME ANUAL 2020

C O M

DETRÁS DE

CADA MÁSCARILLA

P R

ESTÁ EL ROSTRO

DEL COMPROMISO

M I S

O

W A

DETRÁS DE

CADA MÁSCARILLA

ESTÁ EL ROSTRO

DEL VALOR

L O R R





# GENE ROSTROS D

DETRÁS DE

CADA MÁSCARILLA

ESTÁ EL ROSTRO

DE LA GENEROSIDAD

A M

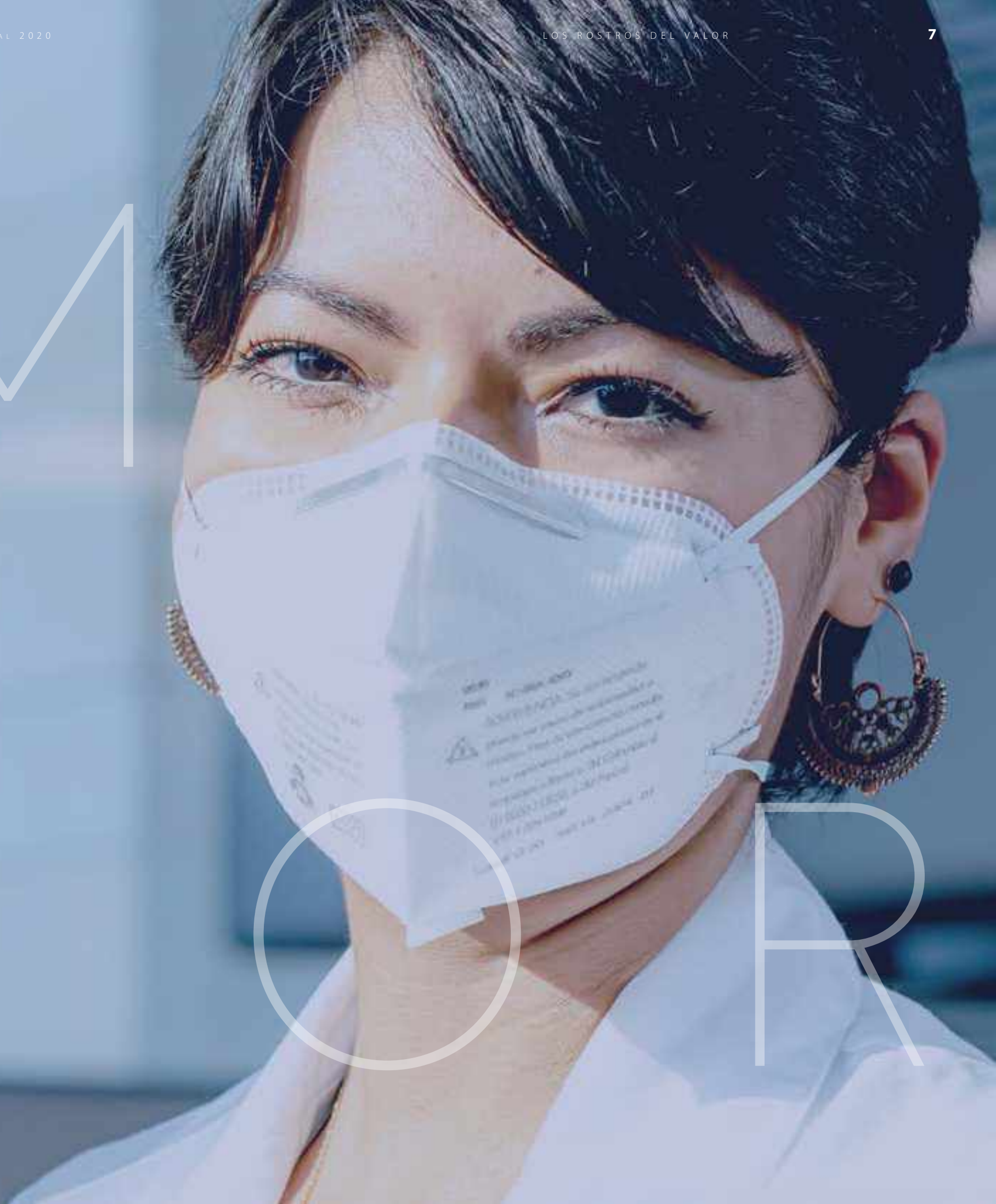
DETRÁS DE

CADA MÁSCARILLA

ESTÁ EL ROSTRO

DEL AMOR

R



TRABAJAMOS

PARA QUE

CADA SEGUNDO

DEL 2020

haya valido  
la pena.



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL PATRONATO

“No hay nadie menos afortunado que el hombre a quien la adversidad olvida, pues no tiene oportunidad de ponerse a prueba.”  
-Séneca-

#### LA IMPORTANCIA DE UN SÓLIDO GOBIERNO CORPORATIVO EN TIEMPOS DE CRISIS

¿Quién estaba preparado? 2020 fue un año único en la historia de la humanidad. El mundo, tal y como lo conocíamos, se empezó a desmoronar delante de nosotros casi sin darnos cuenta. Parecía una mala pesadilla, pero era la más ineludible realidad.

Había que tomar decisiones de inmediato y actuar en consecuencia; bien lo sabíamos en nuestro querido **Centro Médico ABC**. Para mí, como Presidente del Patronato, los retos más grandes, desde el primer momento, fueron consolidar la resiliencia del Gobierno Corporativo del **Centro Médico ABC**, identificar los riesgos inherentes a una nueva y desconocida situación, supervisar y colaborar con la administración en las decisiones que estaba tomando, servir como consejero y apoyo para el Director General y, al mismo tiempo, ser un eficiente comunicador hacia las y los miembros del Patronato y sus comités en relación con las recomendaciones presentadas y las decisiones adoptadas.

Consciente de que no siempre fue posible prever las implicaciones que conlleva cada decisión, debo agradecer y reconocer, en todo lo que vale, el respaldo y la disposición que los miembros del Patronato nos brindaron en cada momento con su tiempo y talento.

Presenciar la forma en que nuestra Institución se fue adaptando día a día a las nuevas circunstancias, me permitió conocer a fondo el valor más preciado de nuestra Institución: **su gente**.

**Jamás, ni en los momentos más difíciles consideramos rendirnos.** Todo lo contrario: a cada nuevo reto, respondimos con mayor convencimiento de que nuestra razón de ser, la esencia de nuestra misión y de nuestros valores, se fortalecían en cada decisión tomada, con cada paciente atendido.

La adversidad ha puesto a prueba al ABC, demostrando que, por difíciles que sean las circunstancias, estamos listos para atender siempre a aquellos que lo necesiten.

En ese sentido, nuestra participación en el convenio con el Gobierno Federal “Todos juntos contra el COVID-19”, firmado en abril de 2020, puso muy en alto el nombre del **Centro Médico ABC**, al ser el único hospital privado en asumir el compromiso de atender a pacientes afectados por la pandemia provenientes de hospitales públicos. Atención que, por acuerdo con la Dirección General y con el apoyo del Patronato, brindamos sin costo. Estoy seguro de que hay ya un capítulo en la historia de la medicina y la filantropía en México reservado para la participación del ABC en este muy difícil período.

Como podrán ver en este reporte, y a pesar del tiempo y los recursos que demandó la batalla contra la pandemia por COVID-19, se lograron avances importantes.

**Lo alcanzado ha sido gracias al trabajo en equipo de cientos de personas e instituciones. Sin ellas, simplemente no hubiéramos podido transitar por esta crisis y salir fortalecidos.**

Agradezco a todas las voluntarias y voluntarios de cada uno de los comités y, de manera muy especial, al Grupo de Damas Voluntarias, que siempre han estado ahí para nuestros pacientes; así como a los donantes, cuya confianza, traducida en generosos apoyos económicos, nos ayudó a continuar con el servicio y la atención de primer nivel que nos caracteriza.

A nuestras doctoras y doctores, al grupo de enfermería y a todos los que han literalmente arriesgado su vida por la salud y el bienestar de cientos de personas, gracias por su nobleza y su amor al prójimo; ustedes son una prueba vivaz de lo que el ser humano es capaz de hacer en favor de sus semejantes.

A nuestro Director General, Alejandro Alfonso, y a todos los miembros de la administración, mi más profundo reconocimiento por el profesionalismo y la destreza demostrados en el manejo de las complejas circunstancias administrativas y financieras que enfrentaron y que hoy nos permiten seguir con nuestros planes de crecimiento.

Gracias a todos nuestros pacientes por confiar en el **Centro Médico ABC**.

Quiero aprovechar esta oportunidad para darle la más cordial bienvenida al Ing. José María Zubiría Maqueo,

quien después de un robusto proceso de selección, asume la Dirección General de nuestro **Centro Médico ABC** a partir del 1 de enero de 2021. Estoy convencido de su capacidad, calidad humana y amplia experiencia profesional, para ocupar tan importante cargo, deseándole éxito con la plena certeza de que así será.

Asimismo, Alejandro, quiero agradecerte por tu ejemplar dedicación, profesionalismo, desarrollo, pasión y amor por nuestra Institución. Quiero dejar con este mensaje un testimonio de tus grandes logros, y, a la vez, felicitarte por la extraordinaria labor que realizaste durante los 22 años de trabajo exitoso y 13 de los cuales estuviste al frente de nuestro querido **Centro Médico ABC**.

Apreciamos todos tu generosidad y total disposición por haber estado presente y acompañarnos a lo largo de este tan importante proceso de transición, deseándote lo mejor en lo que decidas emprender.

Con este mensaje doy por concluida mi gestión y responsabilidad como Presidente del Patronato de The American British Cowdray Medical Center, I.A.P. A pesar de las restricciones que me impuso la pandemia, puedo decir que viví intensamente los valores de nuestra Institución y me sentí muy cerca de su gente. 2020 ha sido un año de incansable labor, que me requirió más tiempo y energía de los que hubiera imaginado, y que me permitió retribuir con trabajo el cariño que guardo por esta gran Institución y el amor por México, teniendo siempre un fin en mente: “Hacer el bien por los demás”.

Cuando reflexiono acerca de la adversidad que nos ha tocado vivir, reconozco que nadie estaba prevenido. Pero cuando me pregunto quién estaba preparado, reconozco también, sin la menor duda, que nuestro querido **Centro Médico ABC** lo estaba.

**¡Somos un gran equipo!**

**Sr. Rubén Goldberg Javkin**  
Presidente del Patronato



## MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

No hay fecha que no llegue ni plazo que no se cumpla.

El proceso de transición de la Dirección General en cualquier tipo de organización idealmente debe de ser un proceso muy cuidado. Siendo el Sr. Klaus Boker Presidente del Patronato, acordamos que el reemplazo de la dirección general tendría que ser un proceso que en todo momento pusiera por delante los intereses de la Institución y no de las personas, para que de esta forma, no se dañara el funcionamiento del **Centro Médico ABC**.

En esta última oportunidad y consciente que el espacio disponible en este Informe no es suficiente para expresar todo lo que quisiera, intentaré mencionar aquellos puntos que considero los más importantes:

- Estamos aquí para CUIDAR (recordemos el significado del acróstico) a aquellos que han perdido lo más valioso que tenemos los seres humanos: la salud.
- No podemos fallar, los pacientes y su entorno confían en nosotros, en que haremos todo lo que la ciencia médica puede hacer para salvarlos, regresarles en la medida de lo posible su salud con una calidad de vida adecuada. No hay otra actividad en el mundo en que el concepto CONFIANZA alcance un significado tan amplio.

\* Ideas tomadas de: *It's Hard to Be Good*. Alison Beard and Richard Hornik. HBR November 2011.

- Recordemos que este es el pedazo de México que nos pertenece, uno de tantos, junto con nuestra casa, nuestra iglesia, los lugares en donde vemos a los seres queridos. De este pedazo de México somos responsables y no debemos de culpar a otros si no funciona de forma adecuada, ES NUESTRA RESPONSABILIDAD Y DE NADIE MÁS.
- Las certificaciones y acreditaciones no son metas, son herramientas, boyas en el inmenso océano de este barco que se llama ABC, en el que estamos subidos todos con nuestros pacientes y que navega todos los días sin descanso, a veces en medio de tormentas duras como la actual. Estas boyas o marcas nos indican si vamos en la dirección correcta y nos recuerdan constantemente QUE PODEMOS SER MEJORES, QUE SIEMPRE HAY OPORTUNIDAD DE MEJORAR. ES UN PROCESO QUE NUNCA SE ACABA.
- Somos responsables, junto con el Patronato, de cuidar los dos patrimonios más importantes con los que contamos; el patrimonio moral y el patrimonio económico, en ese orden.
- La solidez y firmeza de nuestros valores evocan en quienes participamos en el **Centro Médico ABC** emociones positivas: nos estimulan, motivan e impulsan a la autorregulación y la regulación por pares. Una organización dirigida por este tipo de lógica institucional, por este conjunto de valores firmes, está conformada por personas que son vistas y tratadas con respeto, con confianza, como profesionales altamente calificados, coordinados e integrados en actividades que producen nuevas ideas. Personas comprometidas con los valores y metas de corto y largo plazo, no meros asalariados que se conforman con hacer el mínimo esfuerzo, ni robots a los que puede programarse y ordenarse para producir altos rendimientos.\*
- Los retos en el presente y futuro cercano son muy grandes, requieren de una estrategia clara y bien definida. En el camino habrá muchas tentaciones para apartarse de lo que realmente importa, de nuestra verdadera misión, es por eso que se necesita un liderazgo sólido y honesto, apoyado en nuestros valores. Estoy seguro de que el Ing. José María Zubiría Maqueo es la persona indicada para tomar la responsabilidad de llevar esta dirección, sin embargo, necesita de todos ustedes, de su entrega, profesionalismo, del trabajo coordinado y de su talento; yo lo tuve.
- A los jóvenes, aprovechen el ejemplo de las personas que llevan años en esta Institución y que la han construido, aprendan de ellas, identifiquen e imiten sus virtudes, reconozcan y valoren sus defectos, son los mejores maestros que van a tener. Ustedes en

algún momento recibirán la estafeta de relevo, es una oportunidad de oro, no la desaprovechen.

El Gobierno Corporativo con el que contamos, y que está bajo la responsabilidad de los miembros del Patronato, ha sido el hilo conductor a través del cual el **Centro Médico ABC** ha transitado por más de 135 años, cada vez más fuerte y mejor.

Quiero reconocer y agradecer al Sr. Rubén Goldberg, quien ha puesto talento y cariño sin límites en favor del ABC, como Presidente del Patronato le ha tocado vivir los momentos más difíciles de las últimas décadas, a pesar de ello, en ningún momento se rindió, todo lo contrario, nos animó y aconsejó en todo momento. Para él y los miembros del Patronato y ex presidentes que han donado su tiempo y talento, a nombre de todos los que trabajamos en el ABC nuestro más amplio reconocimiento.

Trabajar en una organización como el **Centro Médico ABC** ha sido lo mejor que me ha podido pasar profesionalmente y me ha impactado de forma positiva como persona. En el aspecto profesional por lo que significa formar parte de un grupo de personas preparadas, inteligentes y comprometidas con su profesión en la organización con el mayor prestigio en su ramo en el país. Conocer a estas personas, trabajar y convivir con ellas por muchos años, me ayudó a mejorar mi desempeño profesional, aprendí muchísimo de ellas, ya que además de excelentes profesionales, son buenos seres humanos y promueven y respetan los valores esenciales sobre los que esta Institución ha cimentado su historia de compromiso con la sociedad. Aprendí de sus virtudes, valoré sus defectos, nos divertimos y también sufrimos, en resumen, me hicieron mejor persona.

**Esta no es una despedida, no hay forma de despedirse de todos ustedes.**

**Sr. Alejandro Alfonso Díaz**  
Director General





## MENSAJE INSTITUCIONAL

Como muchas otras personas, me he realizado varios *check ups* y he sido intervenido quirúrgicamente, con la consecuente estancia hospitalaria, en el **Centro Médico ABC**. Esas experiencias dejaron en mí un respeto al profesionalismo de su personal de salud y a la calidad de sus servicios. Sin embargo, lo que he podido conocer y aprender de la Institución durante 2020 me ha impactado de fondo.

Un contado número de Instituciones tiene como objetivo proporcionar cuidados especializados al paciente con calidad y seguridad, acompañado de un convencimiento de que siempre hay oportunidades para mejorar y que el cambio es parte importante del desarrollo. El **Centro Médico ABC**, además, invierte el superávit que se crea en actividades de educación, investigación y en la salud incluyente a comunidades vulnerables. Lo anterior forma una combinación que distingue al ABC y nos debe inspirar a dedicar lo mejor de cada uno de nosotros en este esfuerzo.

En estos meses que he tenido el privilegio de profundizar más en la organización, mi respeto y admiración ha crecido exponencialmente. Vivir la manera en la que el **Centro Médico ABC** enfrenta y apoya los trabajos para mitigar el impacto de la pandemia, la dedicación y profesionalismo del grupo de enfermería, la pasión con la que los médicos trabajan, la dedicación de residentes, internos, profesionistas, técnicos, especialistas, y demás colaboradores, TODOS con el objetivo de CUIDAR al paciente, es extraordinario. Especial mención merece el Grupo de Damas Voluntarias, quienes en una labor totalmente honoraria buscan continuamente ayudar a que seamos mejores.

El valor para tomar las decisiones correctas, la generosidad para anteponer el bien del paciente, el amor al prójimo y el trabajo en equipo, son atributos que fortalecen la gran capacidad de esta Institución para sobreponerse a incontables adversidades a lo largo de sus más de 135 años de historia, donde rendirse nunca ha sido una opción.

En todo este tiempo he tenido la guía y el apoyo del Patronato, cuyos miembros día a día procuran que los principios y valores dirijan la toma de decisiones para cumplir la visión de ser una Institución de servicios médicos especializados de excelencia, centrada en el paciente, que investigue, forme profesionales de la salud y que se distinga por esfuerzos efectivos en salud incluyente.

Agradezco al C.P. Alejandro Alfonso el apoyo en la transición y lo felicito por el extraordinario trabajo realizado.

Colaborar en una Institución que tiene un sentido así no solamente es un honor, sino una responsabilidad para continuar la labor que se ha venido realizando y que ha posicionado al **Centro Médico ABC** como la mejor Institución de servicios médicos privados en México.

Tenemos grandes retos en el horizonte, los cuales enfrentaremos unidos para continuar escribiendo nuevos capítulos en la historia de éxito del **Centro Médico ABC**.

Ing. José María Zubiría Maqueo



## REPORTE DEL DIRECTOR DEL CUERPO MÉDICO

Hace un año el **Centro Médico ABC** enfrentaba la difícil situación de los enfermos con COVID-19 y el trabajo en equipo logró uno de los mejores resultados en su manejo con los menores índices de mortalidad.

No imaginaba entonces que un año después, este grave problema de salud pública global seguiría golpeando duramente al mundo entero, en particular a nuestro país, y de manera lamentable, a los trabajadores de la salud.

En el ABC, únicamente en el Campus Observatorio, seguimos atendiendo pacientes con COVID-19, habiendo sido el único hospital privado que se sumó al esfuerzo del Gobierno Federal en la atención gratuita a pacientes con graves complicaciones por este virus que eran referidos de hospitales públicos.

No solamente hemos atendido a pacientes con Covid que requieren hospitalización, sino que también de manera virtual, en una plataforma de telemedicina, logramos hacer el seguimiento y verificar la recuperación hasta el día de hoy de 2,823 pacientes. Ha sido una experiencia maravillosa que, por un lado ha resultado de enorme utilidad para todas esas personas y sus familias, y por el otro, confirma la capacidad innovadora del ABC en situaciones de emergencia.

Las actividades de asistencia que médicos, enfermeras y personal de Laboratorio proporcionamos a nuestros pacientes sigue siendo óptima, la Misión, Visión y Valores que rigen al ABC nos motivan a ofrecer una medicina de la más alta calidad con trato humano y sentido de responsabilidad profesional. Tanto así que nuestros dos campus aparecieron en los primeros lugares del *ranking* sobre los mejores hospitales privados de México, publicado por la revista Expansión, en sinergia con Blutitude y Funsalud.

Los directores de las líneas de servicio, que también son profesores de la especialidad en los cursos universitarios que se imparten a los 228 médicos residentes que aquí realizan sus estudios de posgrado, continúan laborando con gran intensidad. Al ser el ABC un hospital incluyente, todos colaboramos cuando nos llaman a atender pacientes vulnerables en las Clínicas Brimex y Amistad, incluyendo procedimientos de alta especialidad.

Recientemente se creó el Consejo de Enseñanza con la participación de docentes que laboran en el ABC y colegas externos de gran prestigio con el objetivo de fortalecer la estructura de los programas de residencias para posicionarnos entre los tres primeros lugares a nivel nacional como ya lo hacen los residentes egresados de cirugía general y medicina interna.

De igual manera, continuamos con los libros ABC, habiendo editado dos libros que ya fueron distribuidos para su lectura: La educación médica por simuladores y El tratamiento médico en oncología.

En lo que se refiere a la investigación, se siguen llevando a cabo estudios de colaboración entre el Centro de Cáncer y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Los resultados de muchos de nuestros trabajos se han presentado en los congresos médicos que de manera virtual se realizaron durante 2020. Uno de ellos, presentado por el grupo de la Unidad de Terapia Intensiva y teniendo como líder al Dr. Juvenal Franco, recibió el primer lugar y se hizo acreedor al Premio "Mario Shapiro". Varios de los protocolos aprobados por el Comité de Investigación y de Ética en Investigación, algunos de ellos, ya terminados y publicados o enviados a publicación, se refieren a tratamientos novedosos en los pacientes con COVID-19.

Para finalizar, quiero reconocer al Sr. Alejandro Alfonso, quien recientemente terminó su extraordinaria gestión como Director General del **Centro Médico ABC**. Le deseamos mucho éxito en sus actividades futuras. Al mismo tiempo y en nombre del Cuerpo Médico, le doy la bienvenida al nuevo Director General, el Ing. José María Zubiría, a quien le ofrecemos todo el apoyo y le deseamos una gestión exitosa al frente de nuestra Institución.

  
**Dr. Enrique Wolpert Barraza**  
 Director del Cuerpo Médico

## REPORTE DEL VICEPRESIDENTE MÉDICO

2020 fue un año de retos significativos para nuestra Institución derivados de la pandemia por COVID-19.

Entre las actividades más importantes que llevamos a cabo durante el año destacan:

**El fortalecimiento** de nuestra vinculación académica de 10 años con el *Open Medical Institute* y *The American Austrian Foundation*, a través de Alianza Médica para la Salud, A.C.

**Organizamos** juntas para desarrollar los seminarios en línea que se realizarán en 2021 en temas de oncología, enseñanza médica y liderazgo, cardiología pediátrica, diabetes y obesidad, salud materno-infantil y neurocirugía.

**Iniciamos** el curso de "Habilidades organizacionales para médicos", en donde se realizaron diagnósticos personales de comportamiento e inteligencia emocional y se impartieron temas de liderazgo positivo, cultura organizacional, competencias personales, ventaja competitiva, clima institucional y social, manejo de equipos multidisciplinarios, gestión del cambio y decisiones de liderazgo. La primera generación es un grupo de 25 médicas líderes y esperamos que durante 2021 podamos impartirlo a las Mesas Directivas de las Prácticas Médicas Grupales (PMG).

Realizamos seminarios, cursos, congresos y talleres médicos de forma virtual, entre los que destacan: Casos clínicos quirúrgicos en pie y tobillo, IV Curso de cirugía de mano: temas selectos en extremidad superior; VII Curso Internacional de Epilepsia ABC; y la *Masterclass*: manejo multidisciplinario del cáncer de pulmón. Todos ellos contaron con una alta concurrencia y fueron evaluados de forma sobresaliente.

Un evento importante que pudimos organizar de forma presencial fue la Graduación de Residentes de la Generación XLIII en el Palacio de la Escuela de Medicina.

En materia de investigación, llevamos a cabo mensualmente nueve sesiones de los Comités de Investigación y Ética en Investigación, siendo dictaminados 47 protocolos,



aprobándose 39. Adicionalmente, se efectuaron 40 sesiones extraordinarias destinadas a revisar protocolos de investigación COVID-19, siendo dictaminados 67 protocolos COVID-19, aprobándose 62.

Como parte del programa de comunicación con el Cuerpo Médico, compartimos cuatro suplementos COVID-19, en donde se narraron historias y decisiones tomadas por diferentes áreas del **Centro Médico ABC** con respecto a la pandemia.

A través de MI ABC, hemos impulsado la digitalización de los procesos de expediente personal en línea y solicitud de privilegios clínicos del Cuerpo Médico.

En cuanto a información estratégica, trabajamos en conjunto con Operaciones y Finanzas en la reconversión de las instalaciones para afrontar las necesidades que se presentaron en la atención de los pacientes Covid y no Covid. También, cubrimos los requerimientos de información de instituciones federales y estatales para el seguimiento de la pandemia y la respuesta del ABC a la misma.

Reconozco el trabajo de todos los médicos que han estado al frente de esta batalla en la atención directa de pacientes COVID-19, y los felicito por su labor admirable, así como a quienes, ante las reconversiones que sufrieron nuestros campus para atender a todos los pacientes, supieron adaptarse y nos han apoyado con su mejor esfuerzo. A pesar de la dificultad de la situación actual, recalco la importancia y la ayuda de nuestros médicos, los mejores del país, quienes con su compromiso y entrega engrandecen el prestigio institucional en la medicina privada de México y Latinoamérica.

  
**Dr. Elías Horta Bustillo**  
 Vicepresidente Médico



## REPORTE DEL VICEPRESIDENTE DE ENFERMERÍA

La atención centrada en el paciente es el enfoque de la práctica de enfermería, por lo que tenemos el compromiso de brindar nuestros cuidados con los estándares de calidad y seguridad definidos por la Institución, además de buscar la mejora continua y las mejores prácticas.

2020 fue un año muy complicado para los sistemas de salud del mundo, México no fue la excepción, y el **Centro Médico ABC** tuvo que enfrentar grandes retos al igual que todas las organizaciones sanitarias.

Es así que, para dar respuesta a la demanda de atención por la pandemia de COVID-19, iniciamos el proceso de reconversión hospitalaria en marzo, asignando unidades de medicina interna y terapia intensiva, además del triage respiratorio. Asimismo, en cumplimiento de las recomendaciones hechas por las autoridades, se retiró de la Institución a personal vulnerable con los consecuentes ajustes a procesos de gestión y operativos.

### RESPUESTA ANTE LA CRISIS:

Las enfermeras son el profesional de la salud con la mayor proporción de tiempo en la atención directa de pacientes, por lo que desempeñan un papel esencial en el apoyo a los servicios médicos.

Al respecto, presentamos las acciones de mayor relevancia:

- Uno de los principales desafíos fue la dotación de personal para las unidades críticas, lo que requirió el apoyo de enfermeras, auxiliares de enfermería, camilleros, supervisores de enfermería y auxiliares administrativos de los diferentes servicios para conformar las plantillas de personal de las nuevas unidades.
- El equipo de enfermería asignado a las unidades de atención de pacientes con COVID-19 recibió capacitación intensiva sobre las intervenciones para el cuidado de pacientes con la nueva enfermedad con base en la información disponible en el momento.
- Debido a que las enfermeras son quienes pasan más tiempo atendiendo a los pacientes, su seguridad ha sido una prioridad, por lo que se garantizó la disponibilidad y capacitación del equipo de protección personal.
- Se conservaron los estándares de cuidado y se incorporaron recomendaciones disponibles para atención de pacientes con COVID-19.
- Personal de la Clínica de Apoyo Emocional realizó intervenciones a pacientes que lo requirieron y brindó soporte de comunicación con sus familias.

- Educadores de enfermería acompañaron de manera continua al personal asignado a las nuevas unidades.
- El equipo humano del área de Enfermería ha trabajado en un ambiente de incertidumbre, estrés, carga de trabajo y agotamiento; por lo que se aplicaron encuestas de pulso y para detección de *burnout*. Derivado de lo anterior, el grupo de psicólogas del ABC diseñaron programas de salud mental con diferentes herramientas para dar atención a estas situaciones.

### PLAN GENERAL DE ENFERMERÍA

La Vicepresidencia de Enfermería continúa en un proceso de preparación para la evaluación de los estándares del Programa Magnet Recognition®, liderado por el American Nurses Credentialing Center (ANCC), con la asesoría de la CNO y su equipo líder de enfermería *Houston Methodist West Hospital*. El objetivo del programa es garantizar la calidad que se brinda en el cuidado de enfermería a los pacientes, así como la del entorno de la práctica profesional, lo que exige resultados conforme a los estándares establecidos:

#### LIDERAZGO:

- 12 enfermeras en roles de liderazgo asistieron al curso de jefes gestionado por el área de Talento Humano.
- Se actualizaron las competencias de gestión y se desarrolló la herramienta para su evaluación.

#### EMPODERAMIENTO ESTRUCTURAL:

- Para asegurar la participación en la toma de decisiones de la práctica profesional de las enfermeras de todos los niveles se actualizó la estructura de Gobierno Compartido.
- Un objetivo de largo plazo es la conformación de un 80% de la plantilla de enfermeras de cuidado directo con nivel licenciatura, logrando el 74%.
- Se desarrolló con la metodología de CONOCER/SEP, el estándar de competencia laboral (EC) "Auxiliar en la prevención de las lesiones de la piel a la persona con dependencia en el cuidado", mismo que fue publicado en el DOF el 28 de diciembre de 2020.
- Certificación de nueve enfermeras en dos estándares de competencia EC0049 y EC0076 con la metodología de CONOCER/SEP.
- Se realizó la evaluación de la satisfacción de enfermeras en el 4º trimestre.
- Se inició, por primera vez con todas las enfermeras clínicas, el proceso de evaluación de retroalimentación de pares a través de la evaluación de competencias intrínsecas.

#### PRÁCTICA PROFESIONAL:

- Actualización e implementación de 26 planes de cuidados de enfermería con la taxonomía de la *North American Nursing Diagnosis Association* (NANDA), la *Nursing Outcomes Classification* (NOC) y la *Nursing Intervention Classification* (NIC).

- La Clínica de Apoyo Emocional realizó intervenciones con pacientes y familiares en la unidad de Urgencias con la finalidad de contribuir en la disminución de quejas; y en colaboración con Salud Ocupacional, apoyó las dinámicas de trabajo del personal de Enfermería de la Unidad Urgencias en Santa Fe.

#### MEJORA CONTINUA:

- Se elaboraron y ejecutaron mejoras conforme a resultados de la atención.
- Para optimizar la experiencia del paciente, en los quirófanos de ambos campus se implementó un sistema de comunicación con la familia del paciente que se está interviniendo quirúrgicamente.
- En el Comité de Calidad Hospitalaria, enfermeras representantes de los Consejos de Gobierno Compartido de las unidades presentaron los resultados de ocho planes de mejora.

#### RESULTADOS RELEVANTES

Indicador	CMABC	PRC*
Satisfacción del paciente por información proporcionada por enfermeras	91.57%	89.00%
Satisfacción del paciente por la comunicación de enfermeras con paciente y su familia	91.68%	89.26%
Satisfacción del paciente por coordinación de enfermeras con equipo salud	90.11%	87.95%

Fuente: Tablero de Indicadores CMABC.  
\* Professional Research Consultants.

#### EDUCACIÓN

- Continuamos con el apoyo para la formación de profesionales de enfermería a través del Programa "Pasantías" para el ciclo 2019-2020 con 57 pasantes; becas para cinco alumnos del 7º y 8º semestre del Instituto Marillac, I.A.P.
- Concluyó la primera generación con 24 alumnos de la carrera de medicina y de enfermería del proyecto UNAM-ABC.



**Dra. Gudelia Bautista Cruz**  
Vicepresidenta de Enfermería



REPORTE DE LA ASOCIACIÓN MÉDICA

Cuando comenzamos a ver lo que estaba pasando en el mundo con la COVID-19, nuestra primera tarea fue conocer más acerca del problema, así que nos instruimos para ver cómo podíamos empezar a actuar.

Una vez que obtuvimos la información, nuestro siguiente paso fue compartir la información con todo el Cuerpo Médico por videoconferencia; nos sorprendió que casi 600 médicos se conectaron, todos interesados en conocer más acerca de la enfermedad.

Nuestras siguientes acciones fueron seguir impartiendo pláticas desde la visión de diferentes especialidades médicas por parte de miembros de nuestro Cuerpo Médico; y gracias a la buena voluntad y la disposición de la administración, del Director General y del Patronato, se pudo otorgar un descuento para los médicos arrendatarios de las torres de consultorios.

La comunicación fue importante en estos meses, ya que por medio de los diferentes chats, tuvimos oportunidad de compartir información y necesidades, entre otras cosas.

En el año 2020 se cancelaron diferentes eventos que ya eran una tradición para nosotros: las Jornadas Médicas, el Torneo de Golf, entre otros, aunque se rescató la Carrera ABC para llevarla a cabo de forma virtual y la llamamos "Reto ABC", el cual se desarrolló durante noviembre y los participantes podían elegir hacer caminata, carrera o ciclismo; convirtiéndose en un éxito mediático: hasta ahora, el sitio de la carrera ha tenido más de dos millones de vistas, lo que nos pone en escaparate ante la sociedad y dice quiénes somos, qué hacemos, y a quiénes ayudamos. Se mandaron dos millones de mensajes, hemos tenido más de 190,000

lecturas por más de tres minutos, y tuvimos más de 3,000 participantes. Siento gran entusiasmo por esta respuesta y estoy agradecido, porque en este año tan difícil pudimos ayudar de alguna forma.

Adicionalmente, iniciamos el proyecto de telemedicina el cual es una plataforma a través de la cual comenzamos a dar seguimiento a pacientes COVID-19 y de las Clínicas Comunitarias del ABC: Brimex y Amistad. Seguimos trabajando esta plataforma para ampliar la cobertura con el fin de atender a pacientes con enfermedades crónicas degenerativas que necesitan apoyo a distancia.

En el transcurso de esta pandemia hemos visto el esfuerzo y la solidaridad de todos, siendo la unión el mayor aprendizaje. Hemos trabajado hombro con hombro, nuestros médicos han afrontado esta pandemia con gran valor, por lo que debemos de estar orgullosos de ser parte de la familia ABC.

**Dr. Jaime Fernández Espinosa**  
Presidente de la Asociación Médica

*In memoriam* año 2020

Dr. Abraham Leisorek Rapoport

Dr. Ángel Treviño Labastida

Dr. Carlos Fernández del Castillo Sánchez

Dr. Carlos Sánchez Basurto

Dr. David Bialostosky y Krichevsky

Dr. Eduardo Sada Díaz

Dr. Efrain Waisser Rosenstein

Dr. Elías Dergal Badue

Dr. Héctor Rodríguez Cuevas

Dr. Max Shein Kleinovitz

Dr. Moisés Gorodezky Laufferman

# Índice

2020 FUE UN AÑO DIFERENTE EN TODOS SENTIDOS. POR ELLO, EN ESTE INFORME ANUAL HEMOS LLEVADO A CABO UN CAMBIO DE ESTRUCTURA EDITORIAL: EN UN PRIMER CAPÍTULO DAMOS CUENTA DE TODOS LOS ESFUERZOS DE LAS DIVERSAS ÁREAS PARA ENFRENTAR LA PANDEMIA DE COVID-19, UNA ESTRATEGIA DE GRAN RELEVANCIA A PARTIR DE LA CUAL SE TOMARON TODAS LAS DECISIONES PARA ATENDER A NUESTROS PACIENTES EN ESTE ESCENARIO INÉDITO PARA MÉXICO Y EL MUNDO. EN OTRO APARTADO, ENCONTRARÁS LAS ACTIVIDADES HABITUALES REALIZADAS EN 2020 ORGANIZADAS CON BASE EN LOS SIETE PILARES INSTITUCIONALES, DANDO CUENTA DEL AVANCE EN CADA UNO DE ELLOS COMO UNA MUESTRA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN INTERDEPARTAMENTAL QUE DESARROLLAMOS EN EL **CENTRO MÉDICO ABC**.

# ÍNDICE


## MENSAJES Y REPORTEES

Presidente del Patronato	10
Director General	12
Mensaje institucional	14
Director del Cuerpo Médico	16
Vicepresidente Médico	17
Vicepresidente de Enfermería	18
Presidente de la Asociación Médica	20



**COVID-19**

24

**1.** 


**CALIDAD**

40

**2.** 

**SERVICIO**

52

**3.** 


**CUERPO MÉDICO**

58

**4.** 


**SALUD INCLUYENTE**

64

**5.** 


**CRECIMIENTO Y EFICIENTE USO DE RECURSOS**

70

**6.** 

**TALENTO HUMANO**

78

**7.** 

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

86

Reconocimientos	92
Directorio	94

## ANEXOS

Estados Financieros	
Estadísticas	
Indicadores de calidad y seguridad	
Fundación ABC	

# COVID-19

## Rendirnos nunca es opción

Enfrentar lo desconocido siempre ha sido un temor arraigado en la mente y el alma humana, porque no sabemos qué es ni cómo contrarrestarlo y no tenemos nociones del daño que puede hacernos.

En ese sentido y como ocurrió en todo el mundo, la pandemia por este nuevo virus SARS-CoV-2 se presentó ante nosotros de improviso. Y aunque ya contábamos con un "Plan de preparación y respuesta ante virus respiratorios", no sabíamos cómo se contagiaba este nuevo virus que se extendía por el mundo.

Con este panorama de incertidumbre, fuimos adecuando las estrategias con base en la evidencia científica que nos permitieran evitar contagios, tratar adecuadamente a las personas infectadas y seguir prestando nuestros servicios médicos habituales a nuestros pacientes y sus familias. Fue un gran reto de coordinación, de trabajo en equipo, de unión de voluntades y solidaridad de esfuerzos. Como muchas veces a lo largo de nuestra historia de más de 130 años, la creatividad, profesionalismo, ética y capacidad de nuestra gente se pusieron a prueba; y de la misma forma en la que hemos salido adelante de muchas adversidades, hicimos todo lo necesario para cumplir nuestro compromiso con los pacientes y la comunidad, asumiendo el papel de líder de la medicina privada de México que hemos tenido desde hace mucho tiempo, donde rendirnos no es una opción.

Como homenaje y testimonio de esa gran labor, te presentamos las principales actividades que desarrollamos en 2020 para atender la pandemia de COVID-19:

## 2019 **DICIEMBRE:**

Se dio una alerta preventiva sobre los casos infecciosos detectados en China, con base en la información de la Organización Mundial de la Salud. Comenzamos a prepararnos para la recepción de casos, lo que incluyó reforzar nuestro apego a las medidas de prevención y control de infecciones en la atención clínica y operativa.

## 2020 **ENERO:**

La Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria activó y lideró el Comité de "Plan y Preparación de Respuestas ante Pandemia por Virus Respiratorios" conformado por los directores y jefes de área, para definir actividades, rutas y áreas de atención, recursos materiales, vías de comunicación interna y externa; también conformó un equipo de colaboradores enfocados en la enseñanza y capacitación.

A nivel mundial la OMS declaró la emergencia epidemiológica.

### **FEBRERO:**

**SE IMPLEMENTÓ A NIVEL NACIONAL LA FASE 1 DE CONTINGENCIA EPIDEMIOLÓGICA: IMPORTACIÓN DE CASOS.**

La Unidad de Vigilancia Epidemiológica integró un equipo con el área de biología molecular y los jefes de laboratorio de ambos campus para definir el procedimiento para la toma de muestras a casos sospechosos. Además gestionó y lideró la validación de PCR de SARS-CoV-2 ante el InDRE.

Desarrolló el "Plan de Preparación y Respuesta ante Pandemias por Virus Respiratorios", implementado en conjunto con las direcciones de Operaciones y diferentes jefes de servicios clínicos y operativos.

Se confirmó el primer caso positivo a SARS-CoV-2 en México.

**MARZO:**

Se activó el código EPI-2 "Plan de preparación y respuesta ante epidemia o pandemia por virus respiratorios: SARS-CoV2":

- Definición del *Triage* Respiratorio y rutas de atención.
- La Brigada de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica, con el apoyo de diversas áreas, inició el monitoreo de procesos y la capacitación al personal asignado a la atención de pacientes COVID-19:
  - **Capacitación intensiva reforzando estándares de cuidado e incorporación de nuevas recomendaciones.** Dentro del personal capacitado se encontraban áreas como Enfermería, residentes de Medicina Interna, personal de Medicina Preventiva, terapeutas de Medicina Física y Rehabilitación, Endoscopía, entre muchos otros.
  - **Con apoyo de Talento Humano se certificaron a más de 1,400 colaboradores de atención directa de pacientes COVID-19** sobre el uso adecuado del "Equipo de Protección Personal", así como de los cuidados dentro y fuera de la Institución para la prevención de contagios.
  - **Se definió el "Equipo Protección Personal", capacitación para la colocación y retiro del Equipo en tres fases.** De enero a julio 2020 se capacitaron 3,433 colaboradores, incluyendo al personal de la Sala de Hemodinamia para la atención de pacientes con infección por COVID-19 o sospecha, lo que incluyó pacientes del Código AMI (Infarto Agudo al Miocardio), el protocolo de atención de pacientes en Hemodinamia durante la pandemia por COVID-19, así como el escrutinio clínico de pacientes con estudios de laboratorio y gabinete estandarizados.

Se notificaron los primeros casos sospechosos y se enviaron muestras a la Secretaría de Salud Federal, validación de PCR y detección SARS-CoV-2 por el InDRE.

Con ayuda de Ingeniería y Mantenimiento y diversos jefes de servicios, se preparó un área de aislamiento de cohorte para pacientes diagnosticados con COVID-19 en el tercer piso de la Torre Central con nueve habitaciones (cuatro UTI y cinco hospitalización), garantizando espacios seguros para colaboradores y visitantes, así como las reservadas para pacientes con otros diagnósticos en diversas áreas del **Centro Médico ABC**, campus Observatorio.

A partir de la declaración oficial de la pandemia por SARS-CoV-2 por la OMS, el trabajo en equipo por parte de Operaciones, la Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria, Calidad, Mantenimiento, Talento Humano y Seguridad se volvió crucial para la implementación de medidas y protocolos de seguridad en las instalaciones del campus, como:

- **Señalización en áreas** públicas e internas para mantener la sana distancia.
- **Protocolo de seguridad** al ingreso de ambos campus (toma de temperatura, limpieza de calzado y gel en manos). Seguridad se encargó de la publicación de 10 procedimientos sobre el control de la emergencia epidemiológica.
- **Redistribución de salas de espera** e Instalación de barreras físicas en escritorios y recepción de pacientes, incluyendo adecuaciones para la ventilación natural.
- **La Asociación Médica** adecuó sus instalaciones en ambos campus y adquirió equipo de protección gratuito para sus socios.
- **El área de Intendencia implementó nuevos procedimientos** y protocolos de limpieza, incrementando la frecuencia de los mismos.
- **Se diseñó e implementó** el Indicador Combinado de Manejo de Emergencias.



Fotografía: María Paula Martínez Jáuregui Lorda

MARZO

11

DETECTAMOS A NUESTRO  
PRIMER PACIENTE  
CON LA COVID-19



NOS CONVERTIMOS  
EN EL

**1er.**  
HOSPITAL PRIVADO  
VALIDADO PARA  
PROCESAR  
MUESTRAS PCR



- **Mediante la Vicepresidencia Comercial y el departamento de Comunicación Interna**, en conjunto con la Unidad de Vigilancia Epidemiológica, se generaron y difundieron múltiples videos y mensajes para dar a conocer a los pacientes y colaboradores nuestros “Protocolos de seguridad”, así como las medidas de prevención y adecuaciones de los campus.
  - **Se lanzó la sección COVID-19 en nuestro sitio web, la cual rebasó las 100,000 visitas mensuales en diciembre de 2020.**
- **Se adecuó la ruta del transporte de colaboradores** y se implementó una zona segura para consumo de alimentos. Talento Humano negoció y adecuó el subsidio de cafetería, uniformes, uso de transportes y guardería para hijos de colaboradores, generando ahorros importantes.
- **La Unidad de Vigilancia Epidemiológica**, con la ayuda de Ingeniería y Mantenimiento, definió los protocolos de desinfección de las áreas quirúrgicas, hospitalización y servicios clínicos, apoyados en la tecnología de una lámpara de rayos UV para dejar las áreas libres de agentes infecciosos. Dicha lámpara, con un valor de \$2,900,000, fue donada por el Grupo de Damas Voluntarias.
- **La Asociación Médica trabajó** en equipo con Finanzas y la Vicepresidencia Médica, logrando un apoyo del 50% de descuento en la renta de los consultorios de los médicos y les otorgó la cuota anual de asociados de la Asociación Médica sin recargos.

#### SE IMPLEMENTÓ A NIVEL NACIONAL LA FASE 2 DE CONTINGENCIA EPIDEMIOLÓGICA: TRANSMISIÓN COMUNITARIA.

A través de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica se realizan las notificaciones del 100% de los casos confirmados de SARS-CoV-2 en la plataforma federal denominada “Unidades Monitoras de Enfermedades Respiratorias” (USMER) y se da seguimiento y actualización de los pacientes confirmados con COVID-19 en dicha plataforma.

Con apoyo de Talento Humano y Tecnología de la Información se implementó el esquema de trabajo *Home Office* para más de 300 colaboradores administrativos y de servicios que no tenían trato directo con pacientes, con infraestructura, seguridad y las herramientas necesarias de colaboración.

Debido al cierre de su tienda de regalos, las Damas Voluntarias realizaron la donación a empleados de 3,384 productos perecederos por un valor de \$85,000.

#### ABRIL:

La Dirección de Operaciones de Observatorio y la Unidad de Vigilancia Epidemiológica llevaron a cabo sesiones de trabajo con líderes de Oncología para comunicar y definir los protocolos de prevención y control de infecciones de los pacientes. Con ayuda de Finanzas para los recursos necesarios y con la finalidad de estar libre de COVID-19, se decidió blindar el Centro de Cáncer.

Se tomó la decisión crucial de atender los casos de COVID-19 en un solo campus, uniendo esfuerzos y recursos para un mejor resultado. El área de Finanzas dio una respuesta oportuna con el apoyo financiero para hacer los cambios en infraestructura y tecnologías para atender la reconfiguración de los dos campus.

#### EN EL CAMPUS OBSERVATORIO:

- Se realizó la segunda reconversión hospitalaria de las torres Annie Cass y Jordan Black con la finalidad de aumentar la capacidad instalada del área de Hospitalización COVID-19, asignando 46 camas de terapia intensiva, 95 camas de hospitalización y un área para vestidores y baños de los colaboradores.
- El apoyo de Ingeniería y Mantenimiento fue determinante para la rehabilitación de equipo médico para dotar las áreas de atención, como la implementación de circuitos cerrados de televisión para monitoreo de pacientes con sospecha o confirmación de la COVID-19, reduciendo la exposición de los profesionales de la salud a las áreas de mayor riesgo de transmisión.
- Para conformar las plantillas de personal de las nuevas unidades, se requirió el apoyo de enfermeras, auxiliares de enfermería, camilleros, supervisores y auxiliares administrativos.
- Como parte del compromiso del área de Enseñanza, los médicos residentes participaron en forma activa en la atención de nuestros pacientes de COVID-19. Entre las áreas de Urgencias, Hospitalización y Medicina Crítica de pacientes COVID-19 llegamos a tener hasta 120 residentes durante el periodo de mayor intensidad de la enfermedad y en forma regular, continuaron hasta 90 de ellos.
- Talento Humano cubrió 322 vacantes adicionales en diversas áreas de ambos campus.
- El personal de la Clínica de Apoyo Emocional realizó intervenciones a pacientes que lo requirieron y brindó soporte de comunicación a sus familias.

CON AYUDA DE LA VICEPRESIDENCIA COMERCIAL SE APOYÓ LA INICIATIVA DE SANA DISTANCIA EN NUESTROS SERVICIOS PARTICIPANDO EN EL PROYECTO DE PAGOS Y RESERVACIÓN DE CITAS EN LÍNEA (MASTOGRAFÍA, ULTRASONIDO DE MAMA, PRUEBA RÁPIDA COVID-19), LO QUE AYUDÓ A EVITAR TRÁMITES DIRECTOS EN NUESTRAS INSTALACIONES.

- Farmacia Intrahospitalaria realizó diversas actividades para el abastecimiento de fármacos:
  - **La adquisición de fármacos esenciales** se fue adaptando a los nuevos requerimientos.
  - **Con el apoyo de Operaciones** creó un nuevo circuito de dispensación de medicamentos dentro del área, para hacer llegar la medicación al piso y evitar desplazamientos innecesarios del personal.
  - **Implementó un nuevo proceso** en donde el farmacéutico era el encargado de realizar la solicitud de la medicación requerida en 24 horas, mantener un abasto de las máquinas "Pyxis", así como de devolver aquellos medicamentos que ya habían sido suspendidos de la terapia de los pacientes.
  - **Definió stocks** de medicamentos que cubrían las necesidades de las áreas, en estrecha comunicación con el área médica, técnicos de Inhaloterapia, Enfermería y Operaciones.
  - **Realizó el acondicionamiento** y preparación centralizada de fármacos para facilitar el trabajo de Enfermería y otorgar una medicación segura a los pacientes.
  - **Reforzó la validación** de la prescripción médica antes de la administración de los medicamentos.
  - **Participó con Terapia Intensiva, Urgencias y la Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria** en la definición de protocolos y actualización del tratamiento conforme a la evidencia disponible.
  - **Elaboró infografías y herramientas visuales** con información oportuna de fuentes oficiales sobre los tratamientos de los pacientes.

Al Campus Santa Fe se le asignó la tarea de mantener, de forma continua y segura, la atención médica a padecimientos distintos a COVID-19. En menos de dos meses se adecuaron todas las medidas pertinentes, blindando las áreas de atención a pacientes más vulnerables de Gineco-obstetricia y Pediatría, así como la restricción del acceso y libre tránsito por áreas críticas:

- **Reubicación y puesta en marcha** del sistema robótico Da Vinci del Campus Observatorio al Campus Santa Fe, para continuar con los procedimientos quirúrgicos electivos de pacientes.
- **La Dirección del Campus Santa Fe**, en conjunto con la Gerencia de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria y el departamento de Cirugía, definieron el Protocolo de atención a pacientes no COVID-19 para cirugías programadas con el fin evitar complicaciones en los pacientes, prevenir y controlar los riesgos de transmisión por SARS-CoV-2 de pacientes y profesionales de la salud, eficientar los tiempos de estudios lo que nos permitió seguir ofreciendo servicios de alta especialidad: Oncología (52 procedimientos), Ortopedia (desde abril hasta diciembre de 2020 se atendieron a 1732 pacientes), Centro Neurológico (925 pacientes), entre otros. También lograron la meta de atención de pacientes de cirugía de epilepsia y Parkinson.

A través de la Clínica Brimex ABC se realizó el seguimiento para pacientes ambulatorios y gracias a la donación de 500 oxímetros por parte de las Damas Voluntarias, pudimos beneficiar a los pacientes de escasos recursos que padecían enfermedades crónico degenerativas.

La llegada de la COVID-19 acentuó el uso de la tecnología, logramos implementar un programa para la atención de pacientes por telemedicina, gracias al invaluable apoyo de nuestros médicos que nos han apoyado de manera filantrópica. Durante el 2020, 4,441 pacientes y sus contactos solicitaron atención por sospecha de COVID-19. Adicionalmente, el Centro Neurológico prestó atención y seguimiento de pacientes neurológicos y neuroquirúrgicos; en procedimientos de Ortopedia y Traumatología, en caso de identificarse algún caso que requiriera atención inmediata, se coordinaron servicios para consulta presencial, incluso, para ingresos hospitalarios; y en el Centro de Nutrición & Obesidad se utilizó para seguimiento de consultas en línea.

- Se llevaron a cabo las sesiones clínicas y juntas de trabajo de manera virtual, lo que nos permitió incrementar la participación de médicos tratantes de los *tumor board* del Centro de Cáncer, dar

# +1,000

PERSONAS ATENDIDAS  
CON EL PROGRAMA  
DE "SALUD MENTAL"

continuidad a las sesiones de los diversos comités de Rehabilitación, sesiones semanales para pacientes de Ictus, comités de mejora continua y de morbimortalidad. También permitió realizar 14 sesiones virtuales del grupo de apoyo de Obesidad.

- Incorporó elementos de inteligencia artificial para mejorar los diagnósticos clínicos en el área de Radiología e Imagen Molecular.
- Por su parte, Talento Humano adaptó los procesos electrónicos para la atención en ConTHacto (cartas, fondos de ahorro, atención de dudas, etc.), evitando aglomeraciones en atención presencial.

La Unidad de Vigilancia Epidemiológica, en conjunto con Talento Humano, desarrollaron el Programa de "Atención e investigación epidemiológica para colaboradores", implementando un protocolo especial.

El área de Talento Humano realizó una importante inversión (adicional al presupuesto) para la vigilancia, atención y seguimiento de colaboradores en el *Triage* Respiratorio, casos ambulatorios y de hospitalización, con el objetivo de evitar el incremento de casos que requirieran hospitalización:

- **Más de 100 internamientos de colaboradores** en la Unidad de Terapia Intensiva por más de un mes.
- **Monitoreo y seguimiento de casos** de internamientos por medio de telemedicina.
- **Atención preventiva de 2,900 colaboradores** en el *Triage* Respiratorio para la detección temprana.

Se implementó el Programa de "Salud Mental" con un equipo multidisciplinario compuesto por algunos médicos de la Práctica Médica Grupal de Psiquiatría, como psicólogos y psiquiatras, además de tanatólogos y asesores en meditación para dar atención a los colaboradores, entre ellos, personal de Enfermería, en distintos temas como manejo de ansiedad, trastornos del sueño y alimentarios, depresión y manejo del duelo, entre otros. Se atendieron a más de 1,000 personas en sesiones grupales e individuales. Uniéndose a la iniciativa, el Centro de Nutrición & Obesidad ofreció sesiones diarias de ejercicio para pacientes y familiares.

#### SE IMPLEMENTÓ A NIVEL NACIONAL LA FASE 3 DE CONTINGENCIA EPIDEMIOLÓGICA: ETAPA EPIDEMIOLÓGICA.

El 23 de abril se realizó la "Estrategia atención para pacientes del Sector Salud":

- Conscientes del esfuerzo económico y de coordinación que representó un problema de salud pública de esta magnitud, nuestro Patronato, en conjunto con la administración del **Centro Médico ABC**, decidió que, por su labor altruista, el costo de los servicios prestados a todos los



Fotografía: María Paula Martínez Jáuregui Lorda

pacientes infectados por la COVID-19, recibidos vía el Instituto Nacional Ciencias Médicas y de Nutrición Salvador Zubirán, fuera absorbido por el ABC. Finanzas estableció alianzas con diversos organismos como la *American Benevolent Society* para continuar atendiendo a la comunidad vulnerable.

- Calidad fue el área encargada de gestionar el traslado de pacientes COVID-19 de institutos de salud pública.

#### MAYO:

Medicina Interna realizó la publicación de 10 tesis de residentes de la especialidad relacionadas con investigaciones en pacientes con infección por SARS-CoV-2 y una sobre el desgaste del personal que atendió a estos pacientes, terminó 12 protocolos de estudio, siguen activos tres protocolos relacionados con COVID-19, y publicó dos artículos médicos de la infección por SARS-CoV-2. Mientras que el Centro Cardiovascular publicó una tesis de residente relacionada con pacientes cardiológicos con infección por SARS-CoV-2 y un protocolo de investigación.

Las Damas Voluntarias implementaron la iniciativa "Los Héroes" en conjunto con la Fundación ABC para los estudios de médicos en el área COVID-19 por \$70,000, y con la ayuda de la Vicepresidencia Comercial, se difundió en las redes sociales del ABC.



Fotografía: María Paula Martínez Jáuregui Lorda

# 231

PACIENTES ATENDIDOS EN LA LÍNEA DE SERVICIO DE MEDICINA INTERNA POR MEDIO DE PAQUETES DE ATENCIÓN POST-COVID-19 PARA EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE SECUELAS

## JUNIO:

Se realizaron estrategias de reactivación de servicios:

- **Con apoyo de la Vicepresidencia Comercial y Finanzas**, en los Centros de Alta Especialidad de Ortopedia y Neurología se implementaron paquetes de estudios de Radiología e Imagen Molecular y Laboratorio para el abordaje diagnóstico de los principales padecimientos como cadera, hombro y columna lumbar.
- **Se preparó el Banco de Sangre** para el inicio de la campaña de donación altruista de sangre bajo medidas estrictas de control para la prevención de COVID-19.
- **Medicina Preventiva** modificó el contenido de sus paquetes de check up para garantizar las medidas de seguridad.
- **Se generaron medidas de prevención y control de infecciones** para minimizar riesgos de contagio y mantener una atención efectiva al paciente en los servicios de Medicina Física y Rehabilitación; el Centro de Nutrición & Obesidad incluyó ajustes en los horarios y cuestionarios de salud previos a la asistencia al Centro; Pediatría implementó el protocolo de detección oportuna de pacientes portadores de COVID-19; el área de Trasplante de Médula Ósea llevó a cabo sesiones virtuales informativas con los familiares previas al ingreso de los pacientes, se alineó al proceso de Triage para detección y canalización de personal de la Unidad COVID-19 y rigió su protocolo de ingreso de acuerdo con los lineamientos del Centro Nacional de la Transfusión.
- **Se intensificó la comunicación** con las aseguradoras en convenio por medio del esquema de “Mesa de ayuda” para mantener vigentes los acuerdos, lo que ayudó a conservar el flujo de pacientes asegurados y reducir el impacto por falta de atención en los Módulos de las Aseguradoras.

## JULIO:

Medicina Interna trabajó en el protocolo de “Atención con plasma para COVID-19”.

La Vicepresidencia Médica editó un boletín especial con noticias y avances para mantener informada a la comunidad médica del ABC.

## AGOSTO:

La Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria inició con la edición mensual del “Boletín epidemiológico institucional” para informar sobre la situación epidemiológica mundial, nacional, estatal y local.

En coordinación con Finanzas, la Línea de Servicio de Medicina Interna desarrolló paquetes de atención post-COVID-19 para el diagnóstico y tratamiento de secuelas por SARS-CoV-2, incluyó consultas médicas y con seguimiento personalizado tipo *concierge*. En 2020 se atendieron a 231 pacientes.

## OCTUBRE:

- **La Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria gestionó** el apoyo de instituciones gubernamentales y desarrolló la estrategia de vacunación de influenza en colaboradores (91% de cobertura) en conjunto con Salud Ocupacional.
- **El área de Relaciones con la Comunidad** elaboró un protocolo para establecer los criterios y reglas de operación para la Institución, así como el funcionamiento y atención de la Unidad para Pacientes con COVID-19. También creó un grupo especializado de estrategia y acción (*Think Tank*), para diseñar los planes de blindaje y posicionamiento del ABC.

- **Talento Humano creó el reconocimiento “Orgullo ABC”**, con el cual se galardonó a más de 500 colaboradores que estuvieron en la primera línea de atención de pacientes con COVID-19.
- **Las Damas Voluntarias**, a través de ConTHacto distribuyó más de 4,000 donaciones como tenis, artículos de higiene personal, antibacteriales, y snacks, entre otras, las cuales se otorgaron a los colaboradores que atendían directamente a los pacientes.

#### NOVIEMBRE:

- **Debido al descenso de pacientes COVID** que requerían atención, y como parte de la estrategia de reactivación del Campus Observatorio, se tomó la decisión de realizar una nueva reconversión hospitalaria, para mudar la zona COVID-19 al tercer piso de la Torre Central. El proyecto fue liderado por la Dirección de Operaciones en conjunto con jefes de servicios clínicos y operativos, quienes diseñaron, desarrollaron, y llevaron a cabo la apertura de la Unidad COVID-19, la cual fue equipada con 44 camas (22 para terapias intensivas y 22 de medicina interna) y cuenta con diferentes filtros de acceso y salida para evitar contaminación cruzada por flujos operativos.
- **El Laboratorio Clínico inició** con la toma de muestras para detección de antígeno de COVID-19, iniciativa que fue difundida por la Vicepresidencia Comercial en una campaña de redes y medios internos.
- Para volver a abrir la tienda de regalos, las Damas Voluntarias hicieron un análisis de los productos pertinentes en el momento de la pandemia, con resultados positivos en ventas. A pesar de un horario reducido de servicio, porcentualmente fueron más productivas. De este modo, se mantuvo el promedio de inventario solo 4.6% arriba respecto de 2019.

#### DICIEMBRE:

El gobierno de la Ciudad de México nuevamente anunció el cierre de establecimientos y la restricción de actividades esenciales debido a un rebrote. En ese mes se tenía una lista de espera de 558 pacientes para acudir al *Triage* Respiratorio, de los cuales se ingresaron a 31 pacientes, 163 pacientes fueron atendidos en otras instituciones y 193 pacientes cancelaron su ingreso al *Triage*. De este listado, 81 pacientes fueron anotados más de una vez en la lista de espera.

2021

#### ENERO:

La Unidad de Vigilancia Epidemiológica es el enlace con la Asociación Nacional de Hospitales Privados para la gestión de la distribución de la vacuna contra la COVID-19, llevando el seguimiento de probables eventos adversos atribuibles a la vacunación o inmunización (ESAVI) y, en conjunto con Talento Humano, realizó el proceso de gestión para la aplicación de la vacuna.

#### ABRIL:

La Unidad de Vigilancia Epidemiológica realizó un convenio con el INMEGEN para la secuenciación y detección de variantes de SARS-CoV-2 que pudieran estar circulando en nuestra población.

Como podemos ver, valió la pena el enorme esfuerzo, el trabajo incansable, las noches de desvelo y la devoción por ayudar a los demás por parte de todos los que integramos esta Institución.

**Todas las actividades mencionadas son solo un resumen de los incontables retos y actividades que un gran equipo de profesionales tuvimos que implementar para ofrecerles a nuestros pacientes y sus familias una atención segura con la calidad y calidez que nos caracteriza.**

**Estamos orgullosos de nuestro equipo de profesionales, de cómo enfrentamos esta pandemia, sabiendo que rendirnos no es una opción.**

Como siempre,  
continuaremos  
apoyando a nuestros  
pacientes y a la  
comunidad con lo mejor  
que sabemos hacer:  
**cuidar su salud**



## Calidad

Nuestros protocolos de atención al paciente están completamente apegados a estándares nacionales e internacionales, por lo que hemos construido un modelo de calidad único que ofrece una estancia segura y mejores resultados clínicos.

A

L

D

A

D



Entre las actividades realizadas en 2020 dentro del pilar de Calidad destacan:

Ambos campus apoyaron y vigilaron en las diversas áreas el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la *Joint Commission International* (JCI) y se siguieron los estándares de Calidad del Colegio Americano de Patólogos (CAP) para los procesos en el Laboratorio Clínico, Banco de Sangre y Patología Quirúrgica, así como los definidos por la Asociación Americana de Radiología para el área de Mastología. Estos tres temas fueron monitoreados por el área de Calidad a través de evaluaciones internas, estableciendo planes de mejora en conjunto con Operaciones de acuerdo con los hallazgos encontrados.

En ambos campus se retomó la programación de procedimientos considerados como impostergables, previa autorización del jefe de la línea de servicio correspondiente. Con la finalidad de disminuir el riesgo de contagio intrahospitalario y evitar complicaciones a los pacientes se les realiza una tomografía de tórax y prueba PCR COVID-19, como parte de un procedimiento estandarizado.

## 9 GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA IMPLEMENTADAS EN CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO INSTITUCIONAL



### CALIDAD

En línea con la planeación estratégica de nuestra Institución para asegurar la calidad clínica y la seguridad del paciente mejorando su experiencia hospitalaria, el área de Calidad se enfocó en compartir los conocimientos que rigen los procedimientos hospitalarios y los procesos de atención en diferentes instancias:

#### EVALUACIONES EN ÁREAS INTERNAS

- Trazadores de pacientes y de sistemas con base en los criterios del Consejo de Salubridad General (CSG), el Colegio Americano de Patólogos (CAP) y la *Joint Commission International* (JCI), consistentes en:
  - **Observación directa.**
  - **Revisión documental.**
  - **Entrevistas a colaboradores.**
  - **Reuniones de trabajo.**
- Análisis causa-raíz de eventos adversos con el propósito de implementar acciones de mejora y barreras de seguridad que disminuyan fallas en los procesos de atención a pacientes.
- Monitoreo permanente en distintos aspectos que conforman la seguridad en la atención al paciente.
- Evaluaciones internas en ambos campus para asegurar el cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas, políticas institucionales y estándares de la JCI.
- Revisión y actualización de la documentación institucional en el Sistema de Gestión Documental "Norma Control".
- Seguimiento al cumplimiento de indicadores institucionales.
- Cumplimiento al objetivo institucional de la implementación de 9 guías de práctica clínica (GPC) y seguimiento a los indicadores de proceso y mejora de las GPC ya implementadas.

### CAPACITACIÓN EXTERNA

- Asesorías a diferentes instituciones, como:
  - **Beneficencia Española de Tampico, Tamaulipas.**
  - **Hospital Español, Ciudad de México.**
  - **Hospital IMSS federal, Pachuca, Hidalgo.**
  - **Salud Digna, Culiacán, Sinaloa.**
  - **Grupo Posadas.**
  - **Hospital D'María, Veracruz.**
  - **Comunidad de las iglesias anglicanas de la Ciudad de México.**
  - **Iglesia Anglicana Christ.**
  - **Hospital Conde de Valenciana, Santa Fe, Ciudad de México.**
- Organizó el 8º Congreso Internacional de Calidad y Seguridad en la Atención del Paciente, en la Ciudad de México.
- Realizó conferencias en línea para participar en diferentes foros a nivel nacional y Latinoamérica, impartiendo más de 30 ponencias y talleres sobre salud y procesos de seguridad en la atención de pacientes.
- Efectuó una evaluación basada en criterios del CSG al Hospital D'María, ubicado en Veracruz, Veracruz.
- Realizó el Curso-Taller "Atención Interprofesional en la Gestión de Servicios de Salud UNAM-ENEO", en el Módulo de Calidad y Seguridad, dirigido a estudiantes de pregrado de medicina y enfermería, con duración de cuatro meses.
- Impartió la materia de "Calidad y seguridad al paciente" dirigida a los alumnos de pregrado de la Facultad de Medicina del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México.

### CAPACITACIÓN INTERNA

- **Llevó a cabo el 9º Foro de Mejores Prácticas** con la participación de 17 prácticas de diferentes áreas de la Institución, presentándose a directivos y colaboradores las cinco mejores con base en los criterios de evaluación.
- **Impartió cursos y talleres** de herramientas de calidad a enfermeras y miembros del Cuerpo Médico, así como a médicos en formación y de nuevo ingreso.
- **Realizó cursos** para lograr el cumplimiento de la NOM-004 del expediente clínico.
- **Participó en la formación de residentes** de medicina preventiva del Instituto de Salud Pública, así como de residentes de la especialidad de calidad del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.



### CENTROS DE ALTA ESPECIALIDAD

#### CENTRO DE CÁNCER:

Se establecieron indicadores para el Centro de Cáncer y el Centro de Infusión integrándose a los rubros de volúmenes, procesos, satisfacción y seguridad. Además, se actualizó el proceso de "Atención al paciente", estandarizándose y unificándose para ambos campus.

Asimismo, la Práctica Médica Grupal de Cirugía Oncológica integró el protocolo para quimioterapia intraoperatoria e inició el proceso interno de evaluación de criterios del Colegio Americano de Cirujanos, con el fin de prepararnos para la visita de auditores para la acreditación del Centro de Cáncer por parte de dicha institución.

Por su parte, el área de Radioterapia realizó la actualización en el Sistema "Norma Control" de un nuevo proceso para la mejor atención de nuestros pacientes y el área de Trasplante de Médula Ósea revisó el proceso de presentación de casos, registro de avance de los planes de trabajo y la conformación del Subcomité de Trasplante de acuerdo con la Norma correspondiente.

#### CENTRO CARDIOVASCULAR:

- Desarrolló y midió el apego a la guía de práctica clínica de Implante Percutáneo de Prótesis Aórtica (TAVI) que permitirá seguir ofreciendo a nuestros pacientes los más altos estándares de calidad y seguridad durante su hospitalización y realización de procedimientos en hemodinamia de vanguardia.
- En el Programa de Prevención y Atención del Infarto Agudo de Miocardio, agregó al Código AMI la estandarización de la atención subaguda durante la hospitalización actualizando la Guía Clínica de este padecimiento, para favorecer un abordaje interdisciplinario y con ello, mejorar las condiciones clínicas y emocionales del paciente, evaluar riesgos nutricionales y de hábitos en el paciente, después de un infarto.
- Sustituyó la meta del "Tiempo Puerta Balón" de menor o igual a 90 minutos por el de "Tiempo Puerta Guía" que debe ser menor o igual a 60 minutos, con base en los estándares internacionales de atención del infarto agudo de miocardio.
- Cerró el año con un promedio de atención de 66.24 minutos, aun con la adición al proceso de atención, la realización de estudios para detección de COVID-19, en comparación con el tiempo de atención promedio de 2019 que fue de 65.55 minutos, permaneciendo por debajo de la meta de 90 minutos, establecida por el *American College of Cardiology / American Heart Association*, atendiendo a 37 pacientes este año.





**CENTRO DE CIRUGÍA:**

Llevó a cabo la revisión y actualización de las guías de práctica clínica de:

- **Apendicitis aguda.**
- **Reflujo gastroesofágico.**
- **Diagnóstico y tratamiento de hemorroides.**
- **Diagnóstico y tratamiento de hernia inguinal.**
- **Tratamiento quirúrgico de colecistitis y coledocitis.**
- **Manejo quirúrgico de litiasis renal.**

**MEDICINA INTERNA:**

- **Desarrolló la guía de práctica clínica** de "Diagnóstico y tratamiento de *delirium* para pacientes adultos mayores hospitalizados en la Unidad de Cuidados Críticos", debido al impacto que este padecimiento tiene en la población geriátrica.
- **Elaboró la guía de práctica clínica** de "Diagnóstico y tratamiento de infecciones urinarias", el cuarto diagnóstico con mayor frecuencia en Medicina Interna, para favorecer el diagnóstico y estandarizar el momento y tipo de tratamiento.
- **Actualizó las guías de práctica clínica** de "Neumonía adquirida en la comunidad" y "Tratamiento de pacientes con infección por *Clostridium Difficile*".

**CENTRO NEUROLÓGICO:**

- **Emitió guías de práctica clínica:** "Manejo quirúrgico de epilepsia farmacorresistente", dio seguimiento y avances a la Clínica de Parkinson y Trastornos del Movimiento.
- **Reactivó las sesiones del Grupo Líder del Programa Ictus** y dio seguimiento y abordaje de hallazgos de la JCI.

**CENTRO DE NUTRICIÓN & OBESIDAD:**

Estableció programas y tratamientos basados en guías clínicas y protocolos de atención.

**CENTRO DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA:**

- **Emitió la guía de práctica clínica** sobre "Manejo de lesiones del ligamento cruzado anterior".
- **Disminuyó 28% los incidentes** de medicación en pacientes de Ortopedia y Traumatología.
- **Dio seguimiento a los indicadores** de profilaxis antimicrobiana (incremento del 6% en el cumplimiento), así como de úlceras por presión.

**CENTRO DE PEDIATRÍA:**

Implementó una nueva guía clínica sobre "Trauma craneoencefálico en pediatría" con el fin de estandarizar la atención de los pacientes, independientemente de quién sea el médico tratante.

**CENTRO DE TRASPLANTES:**

- **Revisó y actualizó protocolos**, procedimientos, políticas y guías clínicas de los programas de riñón y corazón.
- Integró los expedientes de la Coordinación de los últimos cinco años.

**CENTRO DE REHABILITACIÓN:**

- **Creó el protocolo** de "Atención de pacientes con reemplazo articular" y dio seguimiento al protocolo de "Atención de paciente con Ictus".

**CIRUGÍA:**  
reforzó el llenado de los expedientes clínicos por parte de los médicos y el nivel de cumplimiento en guías clínicas con los siguientes resultados:

**97.1%**  
APÉNDICE

**96.9%**  
REFLUJO  
GASTROESOFÁGICO

**90%**  
HEMORROIDECTOMÍA

**97.5%**  
COLECISTITIS





**26**  
 PLANES DE CUIDADOS DE  
 ENFERMERÍA  
 SE ACTUALIZARON E  
 IMPLEMENTARON



**ÁREAS CLÍNICAS**

**ENFERMERÍA:**

En la práctica profesional de Enfermería se actualizaron e implementaron 26 planes de cuidados de enfermería con la taxonomía de la *North American Nursing Diagnosis Association (NANDA)*, la *Nursing Outcomes Classification (NOC)* y la *Nursing Intervention Classification (NIC)*.

Asimismo, la Clínica de Apoyo Emocional sigue en su proceso de maduración y en 2020 realizó intervenciones con pacientes y familiares en la Unidad de Urgencias, con la finalidad de contribuir en la disminución de quejas.

Como parte de la mejora continua en Enfermería, ejecutó acciones conforme a los resultados de la atención, mientras que en el Comité de Calidad Hospitalaria, enfermeras representantes de los Consejos de Gobierno Compartido de diversas áreas presentaron los resultados de ocho planes de mejora.

Resultados relevantes gestionados por Enfermería:

**Resultados relevantes**

Indicador	CMABC	PRC*
Satisfacción del paciente por información proporcionada por enfermeras	91.57%	89.00%
Satisfacción del paciente con base en la comunicación de enfermeras con pacientes y familiares	91.68%	89.26%
Satisfacción del paciente con base en la coordinación de enfermeras con el equipo de salud	90.11%	87.95%

Fuente: Tablero de Indicadores CMABC.

\* Professional Research Consultants.



**ÁREAS OPERATIVAS**

Ingeniería y Mantenimiento planeó y coordinó los recorridos semestrales que son parte del Comité del Cuidado del Entorno "CCUIDE", para lograr la identificación de áreas con defectos en las instalaciones y mejora en los procesos de nuestros servicios. También implementó indicadores mensuales de seguridad de instalaciones, contra incendio y manejo de emergencias, con base en el "Análisis de riesgos".

# USD7,140

DE DONATIVO POR PARTE DE  
LAS DAMAS VOLUNTARIAS PARA  
LA COMPRA DE MANIQUÉS  
PARA EL ÁREA DE ENFERMERÍA



## ÁREAS ADMINISTRATIVAS

### AFILIACIONES:

El programa de trabajo con la afiliación del *Houston Methodist Global* incluyó:

#### Una visita de seguimiento

de evaluación virtual para revisar avances e indicadores del Programa *Magnet*, orientado a la excelencia en los cuidados de Enfermería.

#### Continuó con las sesiones

semanales del Programa de Radiación Oncológica, donde se comparten experiencias y analizan casos por parte de ambas instituciones.

#### Cardiovascular llevó a cabo

en tiempo las sesiones de revisión de casos con la participación de residentes del **Centro Médico ABC**.

#### El ABC tuvo presencia

en la conferencia virtual *The Worldwide Impact of Organ Failure*, a través de la participación de un miembro del Cuerpo Médico, el Dr. Luis Navarro Vargas, quien fungió como ponente.

### VICEPRESIDENCIA COMERCIAL:

- Apoyó iniciativas enfocadas al paciente para mejorar la comunicación de procedimientos y seguridad en la atención de la mano de diferentes áreas, por medio de soportes de comunicación como manuales de educación, folletería promocional e informativa, materiales audiovisuales y *webinars*.
- Generó la iniciativa conocida como "Alertas tempranas", con el propósito de dar seguimiento a casos complejos durante el proceso de atención, brindando un elemento adicional de transparencia y calidad clínica para nuestros pacientes y terceros pagadores.

### GRUPO DE DAMAS VOLUNTARIAS:

Realizó una donación de maniqués al área de Enfermería para prácticas y perfeccionamiento de técnicas específicas con un valor de 7,140.00 dólares.

### FINANZAS:

Aseguró la disponibilidad de insumos escasos para la atención de pacientes, en especial para la atención de COVID-19, y demostramos empatía con la sociedad al no repercutir en su facturación a pacientes y terceros pagadores por los equipos de protección personal adicionales debido a la pandemia.

### JURÍDICO:

Mantuvo una actualización permanente a los departamentos involucrados sobre las Normas Oficiales Mexicanas existentes en materia de salud para su observación y cumplimiento.

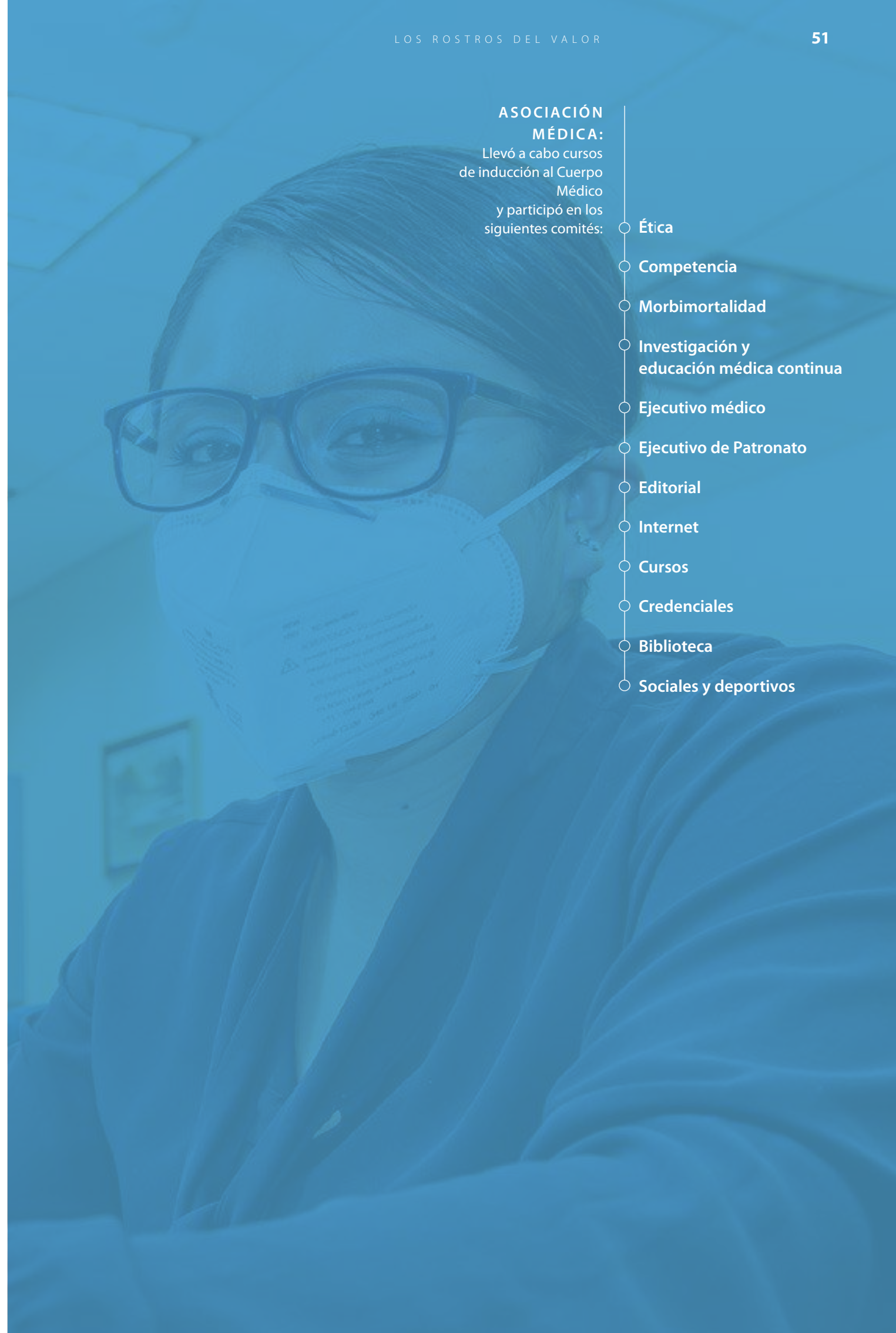
### TALENTO HUMANO:

Actualizó sus políticas y procedimientos auditables para incrementar su eficiencia.

### ASOCIACIÓN MÉDICA:

Llevó a cabo cursos de inducción al Cuerpo Médico y participó en los siguientes comités:

- Ética
- Competencia
- Morbimortalidad
- Investigación y educación médica continua
- Ejecutivo médico
- Ejecutivo de Patronato
- Editorial
- Internet
- Cursos
- Credenciales
- Biblioteca
- Sociales y deportivos





## Servicio

El paciente es el centro de nuestros procesos de atención, los cuales buscan exceder sus expectativas mediante un trato cálido regido por elevados principios éticos, siendo un complemento a la seguridad del paciente y los resultados clínicos.

# E

# R

# V



Entre las actividades realizadas por diferentes áreas de la Institución en 2020 dentro del pilar de Servicio destacan:

#### CAMPUS OBSERVATORIO

Continuó con la medición del nivel de satisfacción de los servicios institucionales, cerrando 2020 con un 92.94%, lo cual representa una meta para mejorar la experiencia del paciente a través de todos nuestros servicios.

De igual modo, dio continuidad al tratamiento de los pacientes oncológicos blindando al Centro de Cáncer, dejando un solo acceso e implementando todas las medidas de seguridad para el ingreso de los pacientes y sus familiares.

#### CAMPUS SANTA FE

A partir del 25 de abril, reactivó la cirugía electiva, cuyo protocolo inicia cuando el médico tratante establece el diagnóstico de un padecimiento susceptible de tratamiento quirúrgico o de algún procedimiento electivo. El médico tratante cuenta con ocho días para completar el protocolo hasta la fecha del procedimiento. A través de la línea de servicio correspondiente se fomentó la realización de procedimientos ambulatorios y de corta estancia con la intención de reducir al máximo la estancia hospitalaria del paciente.

# 26

SESIONES DEL GRUPO DE APOYO PARA PACIENTES DE CIRUGÍA DE OBESIDAD ORDINARIAS EN EL CENTRO DE NUTRICIÓN & OBESIDAD



#### CENTRO DE CÁNCER:

Para ofrecer una mejor experiencia a nuestros pacientes, llevó a cabo la confirmación de tratamientos y la verificación de indicaciones médicas 24 horas previas a su ingreso. Además, brindó atención oportuna en el Centro de Infusión ampliando el horario de servicio desde las 8:00 h.

El área de Trasplante de Médula Ósea otorgó información y atención a pacientes y colaboradores de ambos campus.

#### CENTRO DE GINECO-OBSTETRICIA Y PEDIATRÍA:

Buscó permanentemente brindar una atención de calidez y calidad, por lo que consideró la opinión de los pacientes y sus familiares, invitándoles a ser parte de sus cuidados y a tomar decisiones basados en información clara, oportuna y suficiente.

#### MEDICINA INTERNA:

Dio puntual seguimiento a los requerimientos de asignación de especialistas para consulta de pacientes en las especialidades de dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, infectología, medicina interna, neumología, nefrología y reumatología.

#### CENTRO NEUROLÓGICO:

Continuó llevando a cabo semanalmente las sesiones grupales de Ictus.

#### CENTRO DE NUTRICIÓN & OBESIDAD:

Organizó 26 sesiones del grupo de apoyo para pacientes de cirugía de obesidad, lo cual contribuyó a que posibles pacientes conozcan la experiencia de otras personas, ayudándolos a decidir sobre el tratamiento recomendado por los especialistas.

#### CENTRO DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA:

Aprovechando la tecnología disponible realizó distintos *webinars* del grupo médico para mantener informada a la comunidad sobre distintos temas de interés.

#### CENTRO DE REHABILITACIÓN:

Trabajó en la elaboración de la cápsula del Programa de Rehabilitación para el canal de YouTube del ABC.

#### CENTRO DE TRASPLANTES:

Brindó información al personal de salud de ambos campus, así como a pacientes que solicitaron asesoría con respecto a los programas de "Órganos sólidos".



### ÁREAS CLÍNICAS

#### ENFERMERÍA:

Para mejorar la experiencia del paciente en los Quirófanos de ambos campus, Enfermería implementó un sistema de comunicación con la familia del paciente por medio de una enfermera del área que realiza actividades de enlace.



### ÁREAS OPERATIVAS

#### INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO:

- **Garantizó la disponibilidad y operación** de los sistemas vitales para la atención del paciente, como son agua, energía eléctrica, gases medicinales, aire acondicionado y sistema contra incendio, mediante el cumplimiento efectivo de los mantenimientos preventivos.
- **Cumplió puntualmente** con la limpieza rutinaria y exhaustiva de las 185 habitaciones del Campus Observatorio y las 161 habitaciones del Campus Santa Fe.
- **Realizó 45 simulacros mensuales** departamentales sobre sismos, incendios, situaciones extremas y extravío de menores.
- **Aplicó 200 trazadores mensuales** sobre el conocimiento de los “Códigos de emergencia” al talento humano del ABC e implementó cursos de incendios (*e-learning*) abiertos a colaboradores y proveedores de la Institución.
- **En materia de seguridad**, personal de vigilancia realizó recorridos diarios y monitoreos permanentes a través del sistema de videovigilancia y control de accesos a las instalaciones y zonas aledañas a los campus con el fin de identificar cualquier riesgo o situación de inseguridad.



### ÁREAS ADMINISTRATIVAS

#### ASOCIACIÓN MÉDICA:

Estableció un subsidio del 50 % de descuento en la contratación de la póliza del seguro de responsabilidad civil profesional a los médicos asociados.

#### COMERCIAL:

Desarrolló una estrategia de creación de contenidos digitales para el público en general, con el objetivo de informar a los pacientes oportunamente y llevarlos a considerar al ABC para su atención médica:

- **Nuestro canal de YouTube recibió 1.8 millones de vistas** en 2020, gracias a la producción y difusión de más de 90 videos de diversas especialidades médicas, consejos de salud y mensajes institucionales, así como de iniciativas de la Fundación ABC.
- **Renovó todas las pantallas de difusión** dirigidas a pacientes y visitantes (ABCchannel) y enfocó la programación a contenidos de valor que dan la palabra a nuestros pacientes y médicos.
- **Gracias a los nuevos contenidos** producidos y a la integración de servicios en línea en nuestro sitio web, el tráfico mensual del mismo creció un 60% entre el primero y el último trimestre del año.

Estableció nuevos acuerdos con aseguradoras y renovó algunos otros a fin de eliminar barreras de acceso al **Centro Médico ABC** para pacientes asegurados, principalmente relacionadas con insumos o con servicios estructurados de alta especialidad.



Con el objetivo de incrementar la influencia del **Centro Médico ABC** como proveedor clave en la industria de la salud en México, el área de Relaciones con la Comunidad sostuvo más de 70 interacciones, reuniones de trabajo con actores públicos y representantes del sector salud. Asimismo, a efecto de aumentar la base de pacientes, estableció alianzas y negociaciones de convenios con embajadas e instituciones.

#### GRUPO DE DAMAS VOLUNTARIAS:

Durante el primer trimestre realizó actividades habituales y en el último semestre, con la reapertura de la tienda del Campus Santa Fe, logró 16,156 horas trabajadas. Asimismo, remodeló las tiendas de ambos campus para ofrecer a nuestros visitantes instalaciones más cómodas.

#### JURÍDICO:

Colaboró en la implementación y actualización de avisos de privacidad, así como en la elaboración y revisión de contratos de las distintas áreas institucionales, implementando su formalización de manera electrónica. También actualizó los permisos y licencias sanitarias para el adecuado funcionamiento de ambos campus.

En 2020 concluimos con la edición del libro histórico de nuestra Institución, que da cuenta de la historia de la medicina entrelazada con los hitos de nuestra Institución.



## Cuerpo **Médico**

Contamos con los mejores médicos certificados en su respectiva especialidad, quienes se preparan constantemente y participan en actividades de academia y de altruismo, asegurando su actualización continua de conocimientos y desarrollando su labor bajo un concepto de práctica médica grupal, esquema que ha demostrado su impacto en la calidad de la atención que recibe el paciente.

U

E R

P



En 2020, las actividades realizadas por diferentes áreas de la Institución en el pilar de Cuerpo Médico fueron:



#### **CENTROS DE ALTA ESPECIALIDAD**

##### **CENTRO DE CIRUGÍA:**

Incorporó a nuevo talento médico en diferentes especialidades: dos médicos al Programa de Cirugía Robótica, 12 al de Cirugía General, 18 al de Cirugía Plástica y Reconstructiva, 31 anestesiólogos, cuatro otorrinolaringólogos y cinco urólogos.

##### **CENTRO DE GINECO-OBSTETRICIA Y PEDIATRÍA:**

Los médicos que forman parte del *staff* cumplieron con todas las credenciales que avalan su preparación profesional y actualización, trabajando de manera conjunta con los médicos adscritos a las diferentes áreas, favoreciendo que la atención del paciente fuera continua. También siguen apoyando nuestra labor altruista a través del programa prenatal que se lleva de manera conjunta con Salud Incluyente.

##### **CENTRO NEUROLÓGICO:**

Integró 12 médicos a la Práctica Médica de Neurociencias (neurología, neurocirugía y neurociencias).

##### **CENTRO DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA:**

- **Integró siete médicos** a la Práctica Médica de Ortopedia y Traumatología.
- **Dio seguimiento a los casos** del Centro de Reemplazo Articular y buscó la atracción de nuevos pacientes.

##### **CENTRO DE REHABILITACIÓN:**

Miembros del Cuerpo Médico de las especialidades de neurociencias y ortopedia participaron activamente en sesiones de la Clínica de Columna, realizando un trabajo colaborativo para la evaluación de los pacientes. Como resultado, la Clínica ha logrado posicionarse con grupos médicos de otras especialidades para la referencia de pacientes.

##### **CENTRO DE TRASPLANTES:**

Actualizó el Comité Interno de Trasplantes de ambos campus.

**MEDICINA INTERNA:**  
Cada médico residente publicó un artículo de investigación; se desarrolló y sigue activo un protocolo de estudio, mientras que se lograron nueve publicaciones de las prácticas médicas grupales:

**4**  
DE MEDICINA  
INTERNA

**3**  
DE  
GASTROENTEROLOGÍA

**2**  
DE NEFROLOGÍA





### ÁREAS ADMINISTRATIVAS

#### ASOCIACIÓN MÉDICA:

Realizó sesiones científicas en línea, benefició a 18 médicos con el Plan de retiro "Tanur", creó la nueva categoría "Profesionales de la Salud" y continuó impartiendo la maestría en alianza con la Universidad Anáhuac de manera virtual.

#### COMERCIAL:

Un giro importante a la comunicación en 2020 fue la participación de médicos de diferentes especialidades en videos publicados en nuestro canal de YouTube, lo cual ha probado ser de ayuda para compartir con sus pacientes.

Asimismo, logró mayor eficiencia en la interacción de los procesos clínicos y los procesos administrativos de aseguradoras, estableciendo un canal de comunicación permanente con la Vicepresidencia Médica, las líneas de servicio, especialidades y Prácticas Médicas Grupales.

#### FINANZAS:

Diseñó estrategias para la estandarización de insumos y apoyó a los médicos con descuentos en las rentas de sus consultorios ante la reducción de la actividad originada por la pandemia.

#### JURÍDICO:

De manera conjunta con la Vicepresidencia Médica y la Dirección del Cuerpo Médico, inició el proceso de actualización de los estatutos del Cuerpo Médico, así como los reglamentos de Urgencias y Quirófano. Asimismo, junto con la Vicepresidencia Médica se revisaron todos los aspectos normativos aplicables a trasplantes, licencias, comités, actas y expedientes, estableciéndose un programa de cumplimiento a cargo de los responsables clínicos para su adecuada atención a los requerimientos de la autoridad.

#### TALENTO HUMANO:

Implementó diferentes esquemas de soporte a miembros del Cuerpo Médico a través de los diferentes medios de conTHacto y subió al sistema de forma masiva las evaluaciones de desempeño del personal médico al expediente electrónico 2017-2019.



## Salud **Incluyente**

Desde que fuimos fundados en 1886, atendemos a población económicamente vulnerable. Hoy damos servicio a la comunidad aledaña a cada campus con programas enfocados a la niñez, prevención de enfermedades y la alta especialidad, mejorando sus niveles de salud, esperanza de vida y entorno familiar.



Mejoramos los resultados de salud de largo plazo de la comunidad aledaña y brindamos acceso incluyente a nuestros programas de alta especialidad.

Enfocamos la atención de nuestras Clínicas Comunitarias, Brimex y Amistad, en la comunidad aledaña y en programas de alta especialidad. El programa de "Atención COVID-19" nos permitió apoyar a pacientes vulnerables directo en nuestras instalaciones y en seguimiento a distancia, asegurando la mejor atención, acompañamiento y educación para la salud.

#### Seguimiento a Distancia 2020

Especialidad	Población total	Pacientes con registro	Pacientes atendidos	Pacientes citados	Pacientes asistentes	% de población atendida	% de asistencia	Llamadas totales
Medicina General	2,031	1,789	1,261	135	109	62.1%	80.7%	3,947
Pediatría	925	594	369	269	154	39.9%	57.3%	1,041
Nutrición	2,031	1,615	782	131	36	38.5%	27.5%	973
Odontología	2,912	593	369	683	197	12.7%	28.9%	3,449
Psicología		14	13	0	0			35

#### Centros de Alta Especialidad

Programa	Meta volumen	Volumen pacientes inclusión	Factura total (valor mercado) (\$)	% de logro
Centro Pediátrico del Corazón	100	56	30.7	56%
Cáncer Oncológico Pediátrico	43	50	55.5	116%
Clínica de Labio y Paladar Hendido	40	8	0.4	20%
Clínica de Nefrotrasplantes	23	0	0.0	0%
Centro Neurológico (Epilepsia)	10	9	2.2	90%
Centro Neurológico (Parkinson)	6	6	3.8	100%
Reemplazos articulares	5	4	0.9	80%
Cirugía bariátrica	3	1	0.2	33%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>134</b>	<b>93.7</b>	<b>58%</b>



#### CENTROS DE ALTA ESPECIALIDAD

##### CENTRO DE CÁNCER:

Atendió a cinco pacientes que forman parte de las Clínicas Comunitarias en trasplante de médula ósea e incorporó 12 nuevos pacientes al Programa de Tumores Sólidos.

Asimismo, como una forma de expandir los programas sociales de la Institución, el área de Radioterapia reafirmó el convenio con la Casa de la Amistad para Niños con Cáncer para atender a pequeños con este padecimiento.

#### Atención médica a poblaciones vulnerables

	11,875 CONSULTAS	8,423 LABORATORIOS Y GABINETES	2,655 INTERNAMIENTOS, URGENCIAS Y CIRUGÍAS	5,060 EDUCACIÓN PARA LA SALUD	46,782 OTROS SERVICIOS	
Vecinos afiliados en Clínicas Comunitarias	10,419	8,151	251	5,060	26,977	POBLACIÓN FIJA
Alta especialidad	1,172	55	134	0	1,780	
Afiliados a otras Instituciones de Asistencia Privada	284	78	11	0	459	
Atención COVID-19	0	139	1,901	0	17,566	POBLACIÓN FLOTANTE
Otras comunidades	0	0	75	0	0	
Comunidades Fundadoras	0	0	3	0	0	
Atención urgente	0	0	280	0	0	

**CENTRO DE CIRUGÍA:**

Ofreció servicio a pacientes de nuestras Clínicas Brimex y Amistad por medio de las especialidades de cirugía, urología, otorrinolaringología, cirugía plástica y reconstructiva.

**CENTRO CARDIOVASCULAR:**

Continuó con las consultas a pacientes vulnerables en nuestras Clínicas Comunitarias por médicos de la Práctica Médica Grupal de Cardiovascular.

**CENTRO DE GINECO-OBSTETRICIA Y PEDIATRÍA:**

Siguió apoyando a pacientes económicamente vulnerables en la Clínica de Labio y Paladar Hendido y en los servicios de alta especialidad, brindando atención desde el momento del nacimiento y en los primeros años de vida de pacientes pediátricos con cardiopatías congénitas, como parte del Programa 1,000 + 1,000 días.

**MEDICINA INTERNA:**

Continuó brindando consultas a pacientes vulnerables en las Clínicas Comunitarias por parte de las especialidades de Infectología, Neumología y Gastroenterología.

**CENTRO NEUROLÓGICO:**

Colaboró en los programas de atención de población vulnerable con cirugías de epilepsia y Parkinson.

**CENTRO DE REHABILITACIÓN:**

Participó con programas de rehabilitación física para pacientes de escasos recursos.

**ÁREAS OPERATIVAS****INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO:**

Para apoyar actividades desalud incluyente, se enfocó en la recuperación de residuos reciclables mediante la separación de residuos generados por pet, tetrapak, aluminio, papel y cartón, obteniendo los siguientes beneficios:

- **Cambio de residuos** reciclables por papel bond.
- **Entrega de residuos de contenedores** de tetrapak a la Alcaldía de Cuajimalpa, lo que les ayudó para la fabricación de láminas para techos de casas, las cuales se donan a población vulnerable.

Asimismo, organizó una campaña de gestión ambiental dirigida a pacientes de las Clínicas Comunitarias de nuestra Institución con el objetivo de reducir la generación de residuos y la huella de carbono.

**ÁREAS ADMINISTRATIVAS:****COMERCIAL:**

- Difundió oportunamente las iniciativas generadas por el área de Salud Incluyente y la Fundación ABC en nuestras redes sociales y nuestro canal interno de TV "ABCchannel".
- Gestionó negociaciones con aseguradoras y agentes de seguros para facilitar el acceso de pacientes privados al Centro Pediátrico del Corazón, contribuyendo a los volúmenes requeridos para poder cumplir con el objetivo asistencial.
- Con el objetivo de construir y fortalecer las relaciones institucionales con actores relevantes de la comunidad como fundaciones y sociedades de beneficencia, llevó a cabo reuniones, contactos y/o la formalización de mecanismos de colaboración. Entre acercamientos, reuniones de trabajo y negociaciones de convenios realizó 10 interacciones con ONG's y fundaciones.

**GRUPO DE DAMAS VOLUNTARIAS:**

Aportó a los programas de Salud Incluyente \$1,186,141.00, para el pago de tratamientos médicos para pacientes de escasos recursos, lo cual incluye estudios, medicamentos y hospitalización dentro del **Centro Médico ABC**. Además, otorgó pláticas educativas a pacientes de las Clínicas Brimex y Amistad.

**JURÍDICO:**

Colaboró con el Patronato y los distintos comités para constituir una nueva Fundación de Asistencia Privada encargada de la recaudación de donativos para los Programas Comunitarios del ABC, incluyendo la gestión de autorizaciones ante la Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México, órgano que rige a las instituciones de asistencia privada como nosotros; así como los contratos con otras entidades como la *American Benevolent Society*.





## Crecimiento y eficiente uso de recursos

Al igual que nuestro modelo de gobierno corporativo, el eficiente uso de recursos y la reinversión, nos han permitido ampliar nuestras instalaciones y actualizar las existentes para beneficio del paciente, fomentando el desarrollo institucional.



En cada campus se instaló un módulo express para la toma de prueba de antígenos desde el vehículo.

Las actividades más importantes realizadas en equipo por varias áreas del ABC durante 2020 en el pilar de Crecimiento fueron:

Ambos campus instalaron un módulo express para la toma de prueba de antígenos desde el vehículo, para responder a la necesidad de realizar pruebas confiables para la detección de SARS-CoV-2.

#### CAMPUS OBSERVATORIO

Consiguió mayor eficiencia y contención de costos en las diversas áreas, logrando un ahorro del 4%.

Las actividades necesarias para las dos reconversiones hospitalarias representaron un gran trabajo en equipo y visión colaborativa, cuidando en todo momento la asignación de recursos y personal.

#### CAMPUS SANTA FE

- Atendió con éxito 10,560 procedimientos quirúrgicos, de los cuales, 108 fueron cirugías robóticas.
- La necesidad de brindar consulta médica de una forma escalonada, controlada y bajo altas medidas de higiene para médicos que tenían su consultorio en el Campus Observatorio fue cubierta con la apertura del Time Share, poniendo a su disposición 11 cubículos con personal de recepción, enfermería e intendencia, en donde se realizaron 2,406 consultas médicas.

- Adecuó un área específica para la atención de pacientes de hemodiálisis; llevando a cabo 665 procedimientos.
- Uno de los retos más importantes que tuvo el campus fue el incremento repentino en el número de pacientes, por lo que se adecuaron las instalaciones, expandiendo los servicios de las siguientes áreas:

#### a) Urgencias:

Se expandió de 13 a 15 cubículos dentro de la Unidad y 9 cubículos más en un área aislada del resto del hospital, en una modalidad de "Espera de resultado y de traslado de pacientes" que requerían atención por COVID-19. Este crecimiento representó un 84% de capacidad nueva.

#### b) Unidad de Cuidados Críticos (adultos):

Aumentó la capacidad instalada de 15 a 21 habitaciones, dejando las instalaciones listas para un crecimiento futuro a 26 habitaciones, conforme la demanda lo requiera.

Esta expansión y su alta ocupación fueron pilares para conseguir los resultados financieros sobresalientes que el Campus Santa Fe alcanzó en 2020.

- #### c) Para aquellos pacientes de procedimientos menores que no requieren de una estancia mayor a 24 horas, se creó la Unidad de Corta Estancia, en la cual existen 4 cubículos dentro de la Unidad de Cirugía Ambulatoria, con un atractivo costo para el paciente y con los mismos cuidados que se ofrecen en nuestras áreas hospitalarias.

## CENTRO DE CIRUGÍA

# 4,471

CIRUGÍAS  
REALIZADAS

## CIRUGÍA GENERAL

## 3,342

PACIENTES  
INTERNOS

## 1,129

PACIENTES  
AMBULATORIOS

## UROLOGÍA

## 704

PACIENTES  
INTERNOS

## 557

PACIENTES  
AMBULATORIOS

**CENTROS DE ALTA ESPECIALIDAD****CENTRO DE CÁNCER:**

Atendió a 3,736 pacientes en quimioterapia, llevó a cabo 12,034 sesiones en radioterapia, 198 procedimientos de cirugía oncológica y 19 procedimientos (cinco de ellos para pacientes de escasos recursos) en la Unidad de Trasplante. Además, en el Campus Santa Fe, el Centro de Infusión atendió a 615 pacientes.

Adicionalmente, suscribió un convenio con el Hospital Juárez de México para brindar atención a 28 pacientes que requieren estudios de medicina nuclear (PET-CT principalmente).

El área de Radioterapia instaló un sistema de "Verificación de imagen óptico" único en Latinoamérica y atendió a 50 pacientes con cáncer de mama. Asimismo, calibró y utilizó sistemas de control de calidad de radioterapia por un grupo de física médica.

**CENTRO CARDIOVASCULAR:**

Atendió a 532 pacientes hospitalizados, efectuó 812 estudios de hemodinamia diagnósticos y/o terapéuticos (Observatorio 328 y Santa Fe 484). Dentro de estos, en alta especialidad, se realizaron 13 procedimientos de Implante Percutáneo de Válvula Aórtica (TAVI), lo que representa que se mantuvo el mismo volumen que el año 2019 para este procedimiento, y 15 estudios electrofisiológicos de ablación con Carto, tecnología que permite mayor precisión para efectuar las ablaciones a focos que ocasionan arritmias cardíacas.

**CENTRO DE CIRUGÍA:**

En el Campus Santa Fe, en el área de Urología, se incorporaron dos nuevos equipos de última generación que ayudarán a la resección endoscópica (citoscopia) con láser 532 nm de la próstata para el tratamiento de la hipertrofia/hiperplasia benigna prostática.

El Programa de Cirugía Robótica atendió 668 casos desde su inicio en 2017, logrando el 92% de cirugías robóticas incluso en la pandemia, incrementando procedimientos de cirugía general y manteniendo el volumen de cirugía urológica.

**CENTRO DE GINECO-OBSTETRICIA Y PEDIATRÍA:**

Enfrentando los inconvenientes y enormes retos que nos trajo la pandemia, atendió a 1,790 recién nacidos, lo cual representó un incremento del 20% con respecto al número de bebés nacidos en 2019, y en el Centro Pediátrico del Corazón ABC-Kardias se realizaron 65 cirugías y 15 cateterismos.

**MEDICINA INTERNA:**

Tuvo a 1,793 pacientes hospitalizados, mientras que la Unidad de Endoscopia realizó un total de 2,821 procedimientos.

De igual manera, hasta antes del cierre en Campus Observatorio, la Unidad de Hemodiálisis llevó a cabo 2,215 sesiones y 305 sesiones prisma (184% superior al año 2019), brindando la mayor calidad y calidez a nuestros pacientes.

**CENTRO NEUROLÓGICO Y ORTOPEDIA:**

Ambos centros se sumaron al protocolo de "Cirugía electiva" y reanudaron la programación de cirugías.



#### CENTRO DE NUTRICIÓN & OBESIDAD:

Realizó 7,287 consultas de las 6,583 programadas como parte del presupuesto, lo que representa un 11% arriba de lo esperado. Además, se llevaron a cabo 96 cirugías que ayudaron a cambiar positivamente la vida de los pacientes.

#### CENTRO DE TRASPLANTES:

La Clínica cambió su giro de atención y ahora es la "Coordinación de Trasplantes de Órganos Sólidos", ampliando su cobertura a todos los órganos sólidos que se encuentran en la licencia de funcionamiento de la Institución.



#### ÁREAS OPERATIVAS

##### INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO:

- **Se enfocó en la búsqueda y adquisición** de energías limpias a bajo costo con apoyo de un proveedor certificado, sustituyendo diesel por gas natural, el cual es un combustible más eficiente y amigable con el medio ambiente.
- **Cambió la iluminación fluorescente** por tecnología Led para reducir el consumo de energía eléctrica.
- **Reemplazó motores** con altos consumos de energía por otros de mayor eficiencia energética, utilizando paneles solares para precalentamiento de agua, reduciendo el consumo energético y estableciendo un control presupuestal con optimización de recursos.



#### ÁREAS ADMINISTRATIVAS

##### COMERCIAL:

- Llevó a cabo más de diez campañas de publicidad digital para promover procedimientos específicos como epilepsia, oncología, cardiología, parto LPR, y cirugía bariátrica, entre otros, que permitieron acercar a nuevos pacientes al ABC.
- Construyó relaciones positivas con aseguradoras y otros terceros pagadores, a través de reuniones estratégicas trimestrales en las que estableció diversos acuerdos encaminados a incrementar la accesibilidad y el tráfico de pacientes asegurados, apoyados en una oferta de calidad y certeza sobre el costo de nuestros servicios hospitalarios.
- A efecto de aumentar la base de pacientes, buscó alianzas y negociaciones de convenios con embajadas acreditadas en México, suscribiendo ocho acuerdos con seis embajadas para ofrecer servicios de salud en caso de requerirlo.

##### GRUPO DE DAMAS VOLUNTARIAS:

Debido a la pandemia, la tienda de regalos permaneció cerrada un semestre y al volver se enfocó en la disminución de inventarios, rotando la mercancía de ambas tiendas y reduciendo las compras al mínimo (productos perecederos), logrando una utilidad de \$1,573,465.00. Gracias a ello, más otros donativos, se liquidó la promesa de pago que existía para la Torre de Cuidados Críticos "Annie Cass" por \$4,000,000.00, lo que permitió enfocar los recursos obtenidos en la tienda hacia otras iniciativas correspondientes a la estrategia contra el COVID-19.

##### FINANZAS:

- **En conjunto con diferentes áreas** de la Institución creó esquemas para impulsar las estrategias de atracción de volúmenes.
- **Puso en marcha el plan de eficiencia de gastos** para hacer frente a la reducción de ingresos que se pronosticaba al inicio de 2020.
- **Contrató líneas de crédito de capital de trabajo** para asegurar la disponibilidad de recursos financieros.
- **Redefinió las prioridades del CAPEX** en las reconversiones hospitalarias que fueron necesarias para atender a nuestros pacientes y en los equipos críticos con recursos limitados.

##### JURÍDICO:

Apoyó en la comunicación e implementación de la estrategia de reducción en la renta de consultorios y colaboró en la revisión del proceso de pacientes que ingresan con póliza de seguros para definir el mapeo de la información y documentación que requieren las aseguradoras para el pago directo o reembolso de los servicios hospitalarios.





## Talento **Humano**

Tenemos una estructura conformada por profesionales altamente capacitados para desarrollar y ejecutar las estrategias institucionales, así como para atender a nuestros pacientes y familiares con marcada orientación al servicio, comprometidos con su trabajo y la Institución.



Durante 2020, las actividades más destacadas en el pilar de Talento Humano fueron:



#### TALENTO HUMANO

- **Logró cubrir el 100%** de nuestras vacantes de especialistas clínicos (414 posiciones).
- **Buscando atraer al mejor talento**, evaluó más de 1,300 perfiles de aspirantes a médicos residentes y realizó 65 promociones internas.
- **Desarrolló dos programas virtuales de liderazgo** dirigidos a 40 líderes de área para mejorar sus habilidades directivas.
- **Alineados con las necesidades** de Operaciones y Tecnología de la Información, así como con la estrategia institucional, acompañó a Jefes de área en procesos clave como gestión de equipos, cambios de puestos clave y en las estructuras organizacionales, comunicación sobre temas relevantes, revisión y abordaje sobre clima laboral, gestión de desempeño, compensaciones, reclutamiento externo, promociones y desarrollo.
- **Maximizó la eficacia del canal digital** de comunicación interna COMUNICABC, convirtiéndolo en referente informativo de nuestro personal:
  - Elaboró más de 870 materiales audiovisuales para mantener comunicados en tiempo real a los colaboradores.
  - Adecuó las pantallas haciéndolas móviles con el fin de atender las necesidades institucionales y captar la mayor cantidad de receptores.

#### ENSEÑANZA:

El área de Enseñanza, encargada de los programas académicos y coordinación de los médicos residentes e internos, desarrolló sus actividades con base en tres iniciativas:

##### 1) Promover el desarrollo de material académico con una estructura estandarizada basada en el método científico.

- a. Se incrementaron las actividades del aula invertida, plataforma educativa en donde se alojan contenidos, actividades y evaluaciones que nos permiten aumentar la estandarización de nuestras residencias e internados para llevarla a un modelo constante de monitoreo y reflexión en la calidad de la formación de médicos internos y residentes, todo ello con el fin de comprender y atender al paciente a través del método científico.
- b. Se elevó en cantidad y calidad el material didáctico, rebasando las 200 revisiones estructuradas realizadas por médicos residentes siguiendo el modelo arquitectónico, así como 50 realizadas por los médicos internos.

##### 2) Fomentar el desarrollo continuo del personal médico formado y en formación dentro del método científico.

- a. Dio inicio la etapa final de la primera generación de la Maestría en Ciencias Médicas en colaboración con la Universidad Anáhuac, la cual se imparte en nuestras instalaciones y cuenta con 38 participantes, entre ellos, médicos residentes, personal y médicos del staff.
- b. Se estableció el seminario de "Investigación clínica" que se imparte a todos nuestros residentes e internos.
- c. Comenzó el Doctorado en Ciencias Médicas en colaboración con la Universidad Anáhuac, el cual iniciará en agosto de 2021.



# 40

LÍDERES DE ÁREA TOMARON PROGRAMAS VIRTUALES DE LIDERAZGO PARA MEJORAR SUS HABILIDADES



### 3) Dar continuidad a la Cultura ABC, encaminada al respeto y calidad en la colaboración entre todos los trabajadores, incluyendo a médicos en formación.

- a. Se estableció un “Consejo de educación” integrado por autoridades de nuestra Institución, médicos destacados y representantes de residentes, así como invitados de gran experiencia en la educación a nivel nacional. Este Consejo nos permitirá mantener una constante reflexión e integración de acciones encaminadas a mejorar la preparación de nuestros médicos residentes e internos.



#### CENTROS DE ALTA ESPECIALIDAD

##### CENTRO DE CÁNCER:

Como parte de las actividades del área de Radioterapia, implementó un Programa de Formación de Físicos Médicos en Radioterapia/Medicina Nuclear aprobado por la Comisión Nacional de Seguridad Nuclear y Salvaguardias (CNSNS).

El área de Trasplante de Médula Ósea nombró como coordinadora de la misma a la Dra. Yadira Melchor, formó un residente de alta especialidad y se generaron clases conjuntas con otros centros de trasplante.

##### CENTRO CARDIOVASCULAR:

- **Llevó a cabo sesiones** en conjunto con el Hospital Metodista para revisión de casos de tomografía cardiovascular y por resonancia magnética con la participación de médicos residentes.
- **Se graduó la tercera generación** del Curso de Alta Especialidad en Cardiología Nuclear, que incluye la especialidad en tomografía cardíaca y rotaciones en otros centros como la Universidad Nacional Autónoma de México.

##### MEDICINA INTERNA:

Realizó el Curso Anual de Neumología en línea, mientras que en actividades de enseñanza desarrolló sesiones académicas con las especialidades de Gastroenterología, Infectología, Neumología y Nefrología.

##### CENTRO DE NUTRICIÓN & OBESIDAD:

Realizó 50 sesiones bibliográficas semanales de actualización en temas de obesidad y enfermedades asociadas.

##### CENTRO DE PEDIATRÍA:

Implementó la atención de pacientes las 24 horas los 7 días a la semana (24/7) por pediatras certificados. El área de Urgencias del Campus Santa Fe, la Unidad Neonatal y las unidades de Terapia Intensiva hicieron lo propio con urgenciólogos pediatras, neonatólogos e intensivistas pediatras, respectivamente.

##### CENTRO DE TRASPLANTES:

Llevó a cabo el cambio de Coordinador Hospitalario de Donación y Trasplantes e integró a un Auxiliar Administrativo a la Coordinación.



## ÁREAS CLÍNICAS

### ENFERMERÍA:

- **12 Enfermeras en roles de liderazgo** asistieron al “Curso de jefes” gestionado por el área de Talento Humano.
- **Se actualizaron las “Competencias de gestión”** y se desarrolló la herramienta para evaluación de las mismas.
- **Para asegurar la participación** en la toma de decisiones de la práctica profesional de las enfermeras de todos los niveles, se actualizó la estructura de “Gobierno Compartido”.
- **Un objetivo de largo plazo** es que el 80% de la plantilla de enfermeras de cuidado directo del paciente tenga nivel licenciatura, logrando en 2020 el 74%.
- **Con la metodología** de Competencias Laborales (CONOCER/SEP) se creó el estándar de competencia laboral “Auxiliar en la prevención de las lesiones de la piel a la persona con dependencia en el cuidado”, mismo que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2020.
- **Se certificaron nueve enfermeras** en dos estándares de competencia (EC0049 y EC0076) con la metodología de CONOCER/SEP.
- **Se llevó a cabo la evaluación** de la satisfacción de enfermeras de ambos campus en el 4º trimestre del año.
- **Con todas las enfermeras clínicas** se inició el proceso de retroalimentación de pares a través de la evaluación de competencias intrínsecas.
- **Se continuó con el apoyo** para la formación de profesionales de enfermería a través del programa “Pasantías” para el ciclo 2019-2020, por lo que contamos con 57 pasantes en nuestras instalaciones, y “Becas” para cinco alumnos del 7º y 8º semestre del Instituto Marillac, I.A.P.
- **Concluyó sus estudios la primera generación** de 24 alumnos de la Escuela de Medicina y de Enfermería UNAM-ABC, con sede en nuestro Campus Santa Fe.



## ÁREAS OPERATIVAS

### INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO:

Diseñó e implementó el curso “Contra incendios” en su modalidad de e-learning, abierto a colaboradores y proveedores.



## ÁREAS ADMINISTRATIVAS

### GRUPO DE DAMAS VOLUNTARIAS:

Mantuvo 103 miembros activos, graduándose seis de ellos en el segundo semestre de 2020.

### FINANZAS:

- **Implementó estrategias financieras** que permitieron conservar a los colaboradores su empleo, evitando recortes de personal y/o disminución del salario incluso con el descenso de volúmenes.
- **Apoyó en la contratación de personal** clínico para la atención de COVID-19.
- **Colaboró para implementar** el *home office* en los colaboradores.
- **Apoyó con los recursos necesarios** para la adecuación de espacios físicos en las áreas de atención directa y oficinas administrativas, para cuidar la sana distancia.

### JURÍDICO:

Para apoyar el cumplimiento de la NOM-035-STPS para la “Mejora del ambiente organizacional”, colaboró con los distintos departamentos institucionales, en especial con Talento Humano.



# 24

ALUMNOS EN LA PRIMERA  
GENERACIÓN DE LA  
ESCUELA DE MEDICINA Y  
DE ENFERMERÍA UNAM-ABC  
CONCLUYERON SUS ESTUDIOS



## Tecnologías de la información

Desarrollamos métodos y herramientas para brindar soporte tecnológico a la operación institucional en todos sus procesos. Esta transformación digital nos ayuda a completar la oferta de valor a nuestros pacientes y grupos de interés.

Dra. Laura M. Sanz G.  
Médico Radiólogo

CENTRO MÉDICO  
ABC  
Excelencia en Medicina

Las actividades más importantes realizadas por distintas áreas durante 2020 en el pilar de Tecnologías de la Información fueron:



### TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Continuó con la construcción de tres elementos para la transformación digital de la Institución:

- **La apertura de la puerta digital**, que nos permite acercar la oferta de servicios a los pacientes vía campañas de *marketing* digital y, a partir de ellas, facilitarles la reservación de citas, pago en línea, llenado de documentos y *check in* digital.
- **El empoderamiento analítico de áreas comerciales**, operativas y clínicas para la toma de decisiones con información objetiva en tiempo real.
- **El mapeo documentado** de los principales procesos y la arquitectura empresarial para facilitar el diseño de las soluciones futuras y asegurar su éxito considerando las implicaciones de cada cambio a nivel institucional.



### CENTROS DE ALTA ESPECIALIDAD

#### CENTRO DE CÁNCER:

Colaboró en la integración de dos soluciones tecnológicas para integrar “estimados financieros” para pacientes y médicos.

Radioterapia logró tener un flujo de trabajo 100% *paperless* gracias a una plataforma pionera a nivel mundial, la cual solamente cinco centros en el mundo manejan. También implementó el expediente clínico de radioterapia 100% *paperless*, permitiéndole ser el primer servicio del ABC con expediente electrónico con disminución de tiempo administrativo y mayor tiempo de atención al paciente, asegurando documentación íntegra apegada a la Norma Oficial Mexicana y mejor registro de estadificación tumoral de los pacientes.

El área de Trasplante de Médula Ósea implementó consultas virtuales a través de una plataforma de telemedicina para seguimiento de pacientes.

#### CENTRO DE GINECO-OBSTETRICIA Y PEDIATRÍA:

Llevó a cabo sesiones académicas, comités de mejora continua y comités de morbilidad en la modalidad en línea, lo cual facilitó que se mantuvieran estas actividades a distancia y hubiera más participantes.

#### MEDICINA PREVENTIVA:

Lanzó su App “*Check Up ABC*”, logrando que 19% de los pacientes de 2020 la utilizaran. Dicha App permite concertar citas para *check up*, llenar los cuestionarios necesarios para su evaluación, gestionar su cita de entrega de resultados y acceder a los mismos desde su celular.

#### CENTRO DE NUTRICIÓN & OBESIDAD:

Implementó consultas y seguimiento de pacientes en línea, sesiones virtuales de ejercicio, cuestionarios de salud y pago en línea.

#### CENTRO DE TRASPLANTES:

Actualizó el registro de pacientes de trasplante que forma parte del Centro Nacional de Trasplantes.



**19%**  
DE NUESTROS PACIENTES  
USARON LA NUEVA APP  
“CHECK UP ABC”



### ÁREAS OPERATIVAS

#### INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO:

Implementó bitácoras electrónicas alineadas con las nuevas plataformas digitales y desarrolló sistemas de monitoreo remoto para visualización de alarmas en caso de falla de sistemas vitales.



### ÁREAS ADMINISTRATIVAS

#### ASOCIACIÓN MÉDICA:

Adquirió para sus oficinas en ambos campus equipos de videoconferencia de vanguardia.

#### COMERCIAL:

- **Para capitalizar toda nuestra información** institucional y mejorar la experiencia de los usuarios, inició una actualización de la página de Internet para perfeccionar las funciones de búsqueda e información relevante. La nueva página estará lista en el primer semestre de 2021.
- **Concluyó en el Campus Santa Fe** la primera fase de implementación de la herramienta para validación automatizada de cuentas de pacientes asegurados de GNP y AXA, conocida como ATC (Asegura Tu Cuenta). La primera fase valida "cuentas de pacientes hospitalizados", mientras que la segunda fase, que ya arrancó en ambos campus y se encuentra en etapa de pruebas, abarca "cuentas de pacientes ambulatorios".
- **Inició la implementación de la herramienta "Audamedic"** para validación de todas las cuentas de pacientes asegurados de MetLife.
- **Atendió diversos requerimientos de otras** aseguradoras para facilitarles el acceso a nuestro portal de estados de cuenta a fin de agilizar el proceso de validación de cuenta previo al alta del paciente.

#### FINANZAS:

##### Creó estrategias

de automatización y eficiencia de procesos con el uso de robots.

##### Apoyó las estrategias

de pagos en línea por medio de soporte administrativo.

##### Utilizó herramientas

de seguimiento clínico a distancia de pacientes con COVID-19.

#### JURÍDICO:

En colaboración con Tecnología de la Información, definió el proceso de gestión de identidades, el análisis de las firmas electrónicas y sus alcances legales.

Asimismo, apoyó para establecer recomendaciones en materia de integridad para proveedores y prestadores de servicios (principios éticos, derechos laborales, valores y medio ambiente), además de reforzar la capacitación en materia de información sensible y protección de datos personales.

#### TALENTO HUMANO:

- **Apoyó a la Vicepresidencia Médica** en un plan de acción que contempló identificar la configuración de la plataforma que denominamos "Mi ABC" para la gestión de médicos hasta la calidad y cantidad de información correcta con el fin de ajustar y estandarizar su operación para un correcto apego a procesos y control de la información a fin de facilitar su gestión administrativa.
- **Adaptó correctamente las licencias** de Mi ABC y "Non employees" para médicos.
- **Identificó y ajustó el total de la plantilla** del Cuerpo Médico por categorías, funciones y especialidades.
- **Reestructuró privilegios por especialidad**, actualizó el catálogo y procesos de validación y autorización para los médicos.
- **Publicó los privilegios en la página principal de Mi ABC** de cada médico para cumplir con los estándares de la Joint Commission International (JCI) en materia de visualización para personal involucrado en la atención de pacientes o de gestión de cirugías como un "Centro único de programación".
- **Para lograr alertar a los médicos** sobre vencimientos de certificaciones de especialidades o cursos de "Reanimación cardio pulmonar", creó secciones de seguimiento puntual en Mi ABC, en donde se les envían correos periódicos para que ellos puedan cargar su información en su expediente personal electrónico.
- **Adaptó las secciones de información** en Mi ABC y en el reporte exportable para lograr la publicación de datos al Directorio de la página web institucional.
- **Adecuó los procesos** para realizar las altas, bajas, reingresos y suspensiones del Cuerpo Médico en Mi ABC, alineados con el módulo del "Sistema de Gestión Hospitalaria".

# Reconocimientos

Estamos muy orgullosos de haber sido designados como:

## **EL MEJOR HOSPITAL DE MÉXICO**

*En el Ranking de "Los Mejores Hospitales Privados de México"*

Agradecemos a nuestros médicos, enfermeras y a todo el personal de salud y administrativo que, gracias a su excelente labor, nos permitieron obtener este reconocimiento.

Realizado por:



**BLUTITUDE**

**EXPANSIÓN**



## DEL CENTRO MÉDICO ABC 2020

## MIEMBROS HONORARIOS

**Dr. Jorge Alcocer Varela**  
*Secretario de Salud de México*

**Dra. Oliva López Arellano**  
*Secretaria de Salud de la Ciudad de México*

**Excmo. Sr. Christopher Thomas Landau**  
*Embajador de Estados Unidos de Norteamérica*

**Excma. Sra. Corin Jean Stella Robertson**  
*Embajadora del Reino Unido*

**Excmo. Sr. Graeme Christie Clark**  
*Embajador de Canadá*

**Sr. Juan Fernando de la Paz Balzaretto Ramírez**  
*Presidente de la Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México*

## PATRONATO

**Sr. Rubén Goldberg Javkin**  
*Presidente*

**Sr. Luiz Ferezin**  
*Vicepresidente*

**Sr. Rubén Kupferman**  
*Vicepresidente*

**Sra. Joanna Wright-Serra**  
*Vicepresidente*

**Sr. Manuel Sainz Orantes**  
*Secretario*

**Sra. Catharine Austin**  
**Sr. Roy Malcolm Bateman**  
**Sr. Christopher Baudouin**  
**Sr. Jaime Cortina Morfín**  
**Sra. C.R. Hibbs**  
**Sra. Barbara Mair**  
**Sr. Mark McCoy**  
**Sr. Laurence Newell**  
**Sra. Carla Ormsbee**  
**Sr. Eduardo Pérez Motta**  
**Sra. María Eugenia Sidaoui**  
**Sr. Marcos Suberville Tron**  
**Sra. Helena Wygard**

**Sr. Roberto Newell García**  
*Expresidente del Patronato*

**Sr. Anthony McCarthy**  
*Expresidente del Patronato*

## DIRECCIÓN

**Sr. Alejandro Alfonso Díaz**  
*Director General*

**Ing. José María Zubiría Maqueo**

**Dr. Enrique Wolpert Barraza**  
*Director del Cuerpo Médico*

**Dr. Elías Horta Bustillo**  
*Vicepresidente Médico*

**Dra. Gudelia Bautista Cruz**  
*Vicepresidente de Enfermería*

**C.P. Guillermo Reyes Caballero**  
*Vicepresidente de Operaciones*

**Lic. Álvaro López Aldana**  
*Vicepresidente Jurídico*

**Arq. Andira Borgo Hernández**  
*Vicepresidente de Tecnologías de la Información*

**Act. Fabián Casaubón García**  
*Vicepresidente Comercial*

**C.P. Héctor Toscano Ruiz**  
*Vicepresidente de Finanzas*

**Lic. Sergio Gerardo Delgadillo Díaz**  
*Vicepresidente de Talento Humano*

**Lic. René Méndez Victoria**  
*Director Corporativo de Contraloría*

**Dra. Patricia Concha Hein**  
*Directora de Operaciones, Campus Observatorio*

**Lic. Alfredo Javier Acosta Fernández**  
*Director de Operaciones, Campus Santa Fe*

**Dra. Blanca Velázquez Hernández**  
*Directora Corporativa de Educación y Salud Incluyente*

**Dra. Reyna Yacamán Handal**  
*Directora Corporativa de Calidad*

**Ing. Esteban Javier Morgado Rodríguez**  
*Director Adjunto, Vicepresidencia Médica*

**Lic. Carlos Dueñas Torres**  
*Director de Talento Humano*

**Lic. Cristhian Eugenio Mosqueira Romero**  
*Director Corporativo de Recursos Materiales*

**Arq. Antonio Mólgora Guerrero**  
*Director Corporativo de Ingeniería y Mantenimiento*

**Lic. Gerardo Camargo Sordo**  
*Director Comercial*

**Dr. Horacio Montañez Ramírez**  
*Subdirector Médico, Campus Observatorio*

**Dr. Gilberto Camarena Alejo**  
*Subdirector Médico, Campus Santa Fe*

**Lic. Dolores Carrasco Tapia**  
*Subdirectora de Enfermería, Campus Observatorio*

**Lic. Blanca Estela Maldonado Sánchez**  
*Subdirectora de Enfermería, Campus Santa Fe*

**Ing. Robertha Mendoza Reyes**  
*Subdirectora de Operaciones, Campus Observatorio*

**Lic. Yessica Sánchez Romero**  
*Subdirectora de Operaciones, Campus Santa Fe*

**Dr. Juan Talavera Piña**  
*Subdirector de Enseñanza Médica*

**Lic. Valeria Ruelas Ross**  
*Subdirectora Jurídica*

**Lic. Vincent Plazen**  
*Subdirector de Planeación Comercial*

**Lic. Francisco José Noriega Cerwinka**  
*Subdirector de Relaciones con la Comunidad*

**Lic. Susana Echeverri Fernández**  
*Subdirectora de Talento Humano*

**Lic. Cynthia Tovar Silva**  
*Subdirectora de Talento Humano*

### DIRECTORES EN LÍNEAS DE SERVICIO

**Dr. Sergio Abush Torton**  
Director de la Línea de Servicio de Ortopedia y Traumatología

**Dr. Víctor Ángel Juárez**  
Director de la Línea de Servicio Cardiovascular

**Dra. Alexandra Bermúdez Rodríguez**  
Directora de la Línea de Servicio de Gineco-obstetricia

**Dr. César O. Decanini Terán**  
Director de la Línea de Servicio de Cirugía

**Dra. Raquel Gerson Cwilich**  
Directora de la Línea de Servicio de Oncología

**Dr. Roberto de Leo Vargas**  
Director de la Línea de Servicio de Neurociencias

**Dr. Francisco Moreno Sánchez**  
Director de la Línea de Servicio de Medicina Interna

**Dr. Mariano Rivera Echegoyen**  
Director de la Línea de Servicio de Pediatría

### JEFES DE DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS CLÍNICOS

**Dr. Daniel Aguirre Chavarria**  
Jefe de Laboratorio Clínico, Campus Santa Fe

**Dra. Mirari Aguirrezabal Álvarez**  
Jefe de Pediatría, Campus Santa Fe

**Dra. Martha Elda Brito de León**  
Jefe de Medicina de Rehabilitación, Campus Santa Fe

**Dr. Rodrigo Chaires Gutiérrez**  
Jefe de Terapia Intensiva, Campus Santa Fe

**Dr. Marco Antonio Chávez Ramírez**  
Director de Anestesia

**Dra. Dolores de la Mata Moya**  
Jefe de Radioterapia

**Dr. Alejandro Díaz Hernández**  
Jefe de Quirófanos, Campus Santa Fe

**Dr. Juvenal Franco Granillo**  
Jefe de Medicina Crítica, Campus Observatorio

**Dra. Mónica García Gutiérrez**  
Jefe de Patología Quirúrgica, Campus Santa Fe

**Dr. César Lara Torres**  
Jefe de Patología Quirúrgica, Campus Observatorio

**Dr. Marco Antonio Montes de Oca**  
Jefe de Fisiología Pulmonar e Inhaloterapia, Campus Observatorio

**Dr. Celso Montoya González**  
Jefe de Urgencias, Campus Observatorio

### ESCUELAS

**Lic. en Enf. Martha Herrera Rodríguez**  
Coordinadora de Enseñanza Enfermería UNAM-ABC

**Dra. Yazmín Amelia Chirino Barceló**  
Coordinadora de Enseñanza Medicina UNAM-ABC

### ASOCIACIÓN MÉDICA

**Dr. Jaime Fernández Espinosa**  
Presidente

**Dr. Adrián Cravioto Villanueva**  
Secretario

**Dr. José Schimelmitz Idi**  
Tesorero

**Q.F.B. Nancy Moreno Vázquez**  
Jefe de Farmacia Intrahospitalaria y Central de Mezclas

**Dra. Marcela Elizabeth Núñez Martínez**  
Jefe de Laboratorio Clínico, Campus Observatorio

**Dra. América Jazmín Ramírez Carreño**  
Jefe del Banco de Sangre, Campus Observatorio

**Dr. Johnatan Rubalcava Ortega**  
Jefe de Radiología e Imagen Molecular, Campus Santa Fe

**Dr. José Octavio Ruiz Speare**  
Director Médico de Clínicas de Impacto Social

**Dr. Antonio Salas Ramírez**  
Jefe del Banco de Sangre, Campus Santa Fe

**Dra. Elisa Saleme Naeme Cruz**  
Jefe de Urgencias, Campus Santa Fe

**Dra. Ma. Eloísa Sánchez Zúñiga**  
Jefe de Medicina de Rehabilitación, Campus Observatorio

**Dra. Michelle Segundo Zavala**  
Jefe de Pediatría, Campus Observatorio

**Dra. Roxana Trejo González**  
Gerente de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria

**Dr. Marco Antonio Téliz Meneses**  
Jefe de Radiología e Imagen Molecular, Campus Observatorio

### ASOCIACIÓN DE DAMAS VOLUNTARIAS

**Sra. Susana Cram**  
Presidente

**Sra. Lucía Gargollo**  
Presidente Electa

**Sra. Laura Quiroz**  
Vicepresidente

**Sra. Ingrid Lask**  
Tesorera

**Sra. Carmen Prat**  
Secretaria de Actas

### AUDITORES EXTERNOS

PricewaterhouseCoopers, S.C.

### AUDITORES INTERNOS

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.



[centromedicoabc.com](http://centromedicoabc.com)