



Los rostros del valor

INFORME ANUAL 2020



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.



centromedicoabc.com