

Los rostros del valor

INFORME ANUAL 2020



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.



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".



centromedicoabc.com