



# Año de desafíos y evolución

*Informe Anual 2021*



# Año de desafíos y evolución

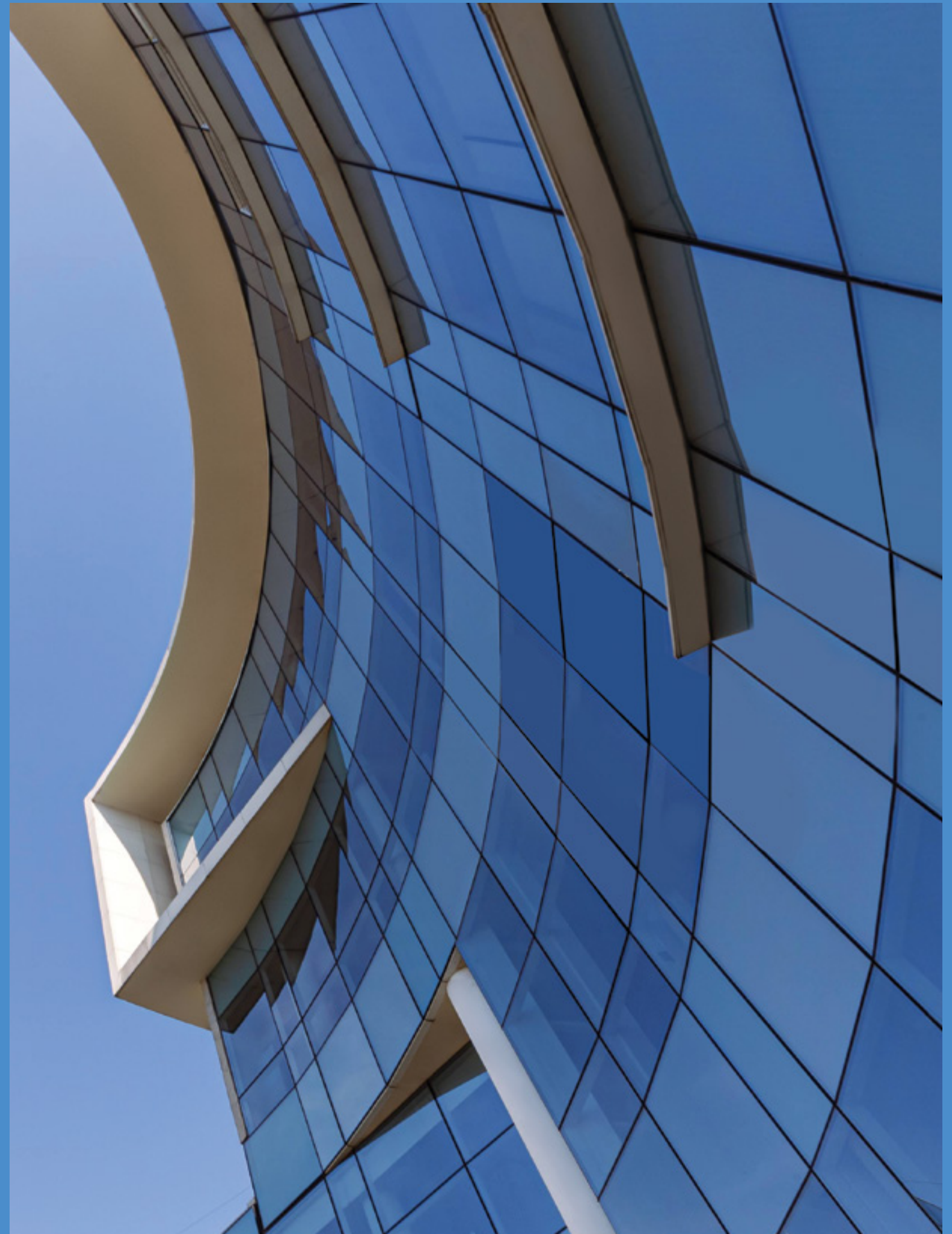
*Informe Anual 2021*

# 1

## Centro Médico ABC

p. 2

La bien ganada reputación de ABC –y la confianza de sus pacientes y sus familiares– está respaldada por el enorme compromiso de todos y cada uno de nuestros médicos, enfermeras y profesionales en salud.





## ¿Qué hace único al ABC?

El ABC es el centro médico de altas especialidades que, además de cuidar la salud y seguridad de los pacientes, se apoya de las mejores prácticas médicas, alcanza los más altos estándares del país, en instalaciones de primer nivel, y se distingue por ser solidario, incluyente y comprometido con el desarrollo del conocimiento.

Como Institución de Asistencia Privada, regida por un Patronato cuyos miembros aportan de manera altruista y honoraria su talento, sus esfuerzos no tienen fines de lucro y las utilidades se invierten en infraestructura y tecnología, así como en acciones filantrópicas, de Salud incluyente, y de capacitación y enseñanza a los futuros médicos. Todo se realiza con la finalidad de mejorar la salud de México.


Adicionalmente, el Centro Médico ABC tiene más acreditaciones nacionales e internacionales que cualquier otro hospital privado y público de México. Esto permite ofrecer la mejor atención hospitalaria del país.

## Informe Anual 2021

La revisión anual exhaustiva de logros, esfuerzos y áreas de oportunidad es un ejercicio muy valioso para el Centro Médico ABC e indispensable para seguir siendo, año tras año, la mejor Institución de salud privada del país.

Este documento retrata lo que fue el año 2021 para el ABC. Sin duda, ha sido un año de importantes desafíos, de marcado crecimiento y valiosa transformación.

La información está organizada por capítulos que abarcan temas y áreas de gran relevancia en la operación de la Institución.



El Centro Médico ABC tiene más acreditaciones nacionales e internacionales que cualquier otro hospital privado y público de México.  
Al final, todo esto les permite ofrecer, la mejor atención hospitalaria del país.

# 2

## Mensajes que dejan huella

p. 8

Los líderes responsables de las diferentes divisiones comparten su visión del 2021, un año de gran importancia para la historia de la Institución.



## El 2021 fue un año desafiante, sin embargo podemos sentirnos orgullosos de los resultados.



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL PATRONATO

Hacer el recuento y revisión de un periodo en la vida de un país, un organismo o una persona es un ejercicio que ayuda al autoconocimiento, a la reflexión y a la evolución. Esto es especialmente relevante cuando hablamos de un año tan desafiante como lo fue el 2021, pues nos exigió a todos aumentar considerablemente nuestra capacidad de adaptación al cambio.

En retrospectiva, aquellos que de una u otra manera tenemos que ver con el Centro Médico ABC podemos sentirnos sumamente satisfechos, pues cada uno de los pilares que sustentan nuestra Institución se ha fortalecido. Esto sin duda nos llena de orgullo, pero también reconocemos que se nos presentan nuevos retos y estándares más elevados.

Como Presidente del Patronato, debo dar seguimiento y monitorear los principales programas y proyectos que se tienen en marcha –y que forman parte central de nuestros objetivos para el año–, así como asegurarme de que las cosas se hagan con apego a los procesos establecidos, sin que nadie olvide que estamos en constante búsqueda de la excelencia en cada una de nuestras acciones, para poder dar siempre la mejor atención a nuestros pacientes y a sus familias.

Una de las mayores satisfacciones de formar parte del Centro Médico ABC es confirmar cada día que el trabajo en equipo y la colaboración permanente permiten marcar la diferencia y que los planes se vuelvan realidad. Entre las numerosas historias de éxito, resultado de este esfuerzo grupal, quisiera hacer énfasis en ciertos temas que considero fueron centrales para el Centro Médico ABC en 2021.

Con respecto a la pandemia de COVID-19, el equipo del Centro Médico ABC trabajó con más entrega y pasión que nunca, superando incluso los esfuerzos realizados en 2020. El establecimiento y la estricta implementación de protocolos eficaces y la aplicación de nuevos conocimientos médicos lograron un incremento en la prevención de contagios, una reducción de la estancia hospitalaria de los pacientes atendidos y resultados clínicos sobresalientes.

Por otra parte, se recuperó la actividad en el Campus Observatorio. Médicos y pacientes retomaron su práctica y sus consultas, ya que algunas secciones del hospital se habían dedicado a la atención de la pandemia durante el año anterior.

Todas estas actividades pudieron realizarse gracias al enorme esfuerzo de inversión de la Institución, que fue posible únicamente porque se cuenta con una sólida gestión financiera, que ha dado certeza y confianza a médicos, voluntarios y donantes.

Después de un año de grandes esfuerzos para la gestión de una pandemia global, el Centro Médico ABC ha continuado con varios proyectos de inversión que incluyen la adquisición de equipamiento clínico de vanguardia y la remodelación de los campus, como se comenta más adelante en este documento.

La transformación digital del Centro Médico ABC también forma parte de la agenda, misma que seguirá su rumbo durante los próximos ciclos para poder alcanzar una mejora continua en los procesos y en la relación con los pacientes. La Telemedicina, la digitalización de procesos administrativos e interacciones con pacientes y médicos son algunos de los proyectos que actualmente está trabajando el equipo del Centro Médico ABC y que pronto saldrán a la luz.

Los desafíos de esta magnitud solo se pueden enfrentar con una filosofía de excelencia, claramente permeada en cada uno de los integrantes del equipo ABC. Haber superado la adversidad de una forma exitosa genera una gran satisfacción personal, grupal e institucional; en muchos casos los esfuerzos han sido

reconocidos a nivel nacional e internacional. En este sentido, destaca que por segundo año consecutivo el Centro Médico ABC y, en particular el Campus Observatorio, ha sido reconocido como el “Mejor Hospital” a nivel nacional y área metropolitana por la Fundación Mexicana para la Salud (Funsalud), *Blutitude* y la revista *Expansión*.

Adicionalmente, la certificación y acreditación constante en procesos y metodologías internacionales es de vital importancia para garantizar la calidad y seguridad de los servicios que se ofrecen a los pacientes del Centro Médico ABC. Como fruto de este trabajo se obtuvo la quinta recertificación de la *Joint Commission International (JCI)*; la octava del Colegio Americano de Patólogos (CAP) para el Laboratorio Clínico; y la tercera para el Banco de Sangre y Patología Quirúrgica.

Por otro lado, el “Foro de Mejores Prácticas”, que se celebró por décima ocasión, y la organización de diversos cursos de capacitación y talleres de primer nivel para enfermeras y miembros del cuerpo médico, aseguran una mejora continua de procesos y conocimientos.

Dentro del marco del aprendizaje, la colaboración y actualización permanente, el año pasado se cumplieron 15 años de relación estratégica y colaborativa con el *Houston Methodist Global (HMG)*. Este intercambio brinda a ambas instituciones apoyo para el desarrollo de importantes actividades y proyectos, y asegura la excelencia en la práctica médica y hospitalaria de ambas compañías.

La igualdad de género es una prioridad en el Centro Médico ABC y en 2021 se ha indagado la opinión de mujeres que representan a toda la comunidad ABC (pacientes, enfermeras, doctoras y personal administrativo) para definir acciones y estrategias concretas para garantizar la igualdad de género en nuestra Institución. Además, se han celebrado mesas redondas virtuales con una renovada versión del *Pink Day*, entre otras.

El reconocimiento de los logros de los diferentes equipos y personas de la Institución es casi innumerable. Este Informe Anual pretende detallar todos los retos acometidos y superados. Espero de todo corazón pueda dar luz sobre lo que el año 2021 significó para el Centro Médico ABC.

Los desafíos y los cambios son y serán siempre una constante para todos, pero puedo decir con convicción que en ABC seguiremos trabajando con intensidad y dinamismo para resolver las dificultades que se nos presenten, siempre con un fin único: lograr un mejor futuro en la salud de México.

Antes de concluir, quisiera hacer una mención especial al Ing. José María Zubiría, actual Director General, quien aceptó el reto de liderar esta nueva era del Centro Médico ABC. Los resultados han sido positivos, se ha priorizado la colaboración entre equipos y la transformación de la experiencia de los pacientes, lo que ha fortalecido a la Institución.

Solo me resta agradecer a todos los miembros del Patronato por su valioso apoyo y, por supuesto, hacer un reconocimiento a todos los que de una u otra manera forman parte de la familia ABC, por su desempeño y entrega.

Sr. Luiz Ferezin  
PRESIDENTE DEL PATRONATO

## En este informe damos a conocer a detalle todos los retos superados en 2021.



MENSAJE INSTITUCIONAL

En 1886 inició la historia del Centro Médico ABC. Desde entonces ha destacado consistentemente en el sector de salud privada de nuestro país. La Institución ha mantenido su liderazgo gracias al compromiso y entrega de muchas personas con una visión compartida.

Actualmente, como desde la fundación del Centro Médico ABC, filántropos, doctoras, doctores, enfermeras, técnicos y todo el personal administrativo y de mantenimiento trabajan para cuidar la salud de los pacientes con los más altos estándares de calidad y seguridad, con una actitud de innovación que mantiene un proceso de mejora permanente. Lo hacemos, además, en una Institución que dedica su superávit a apoyar a comunidades vulnerables, a formar médicos y a desarrollar conocimiento.

Todo esto nos motiva y también nos compromete. Pertenecer a una organización cuyo fin es cuidar a la persona es un gran generador de satisfacción. Adicionalmente, hacerlo de una manera efectiva y eficiente para generar recursos que se dedican a dar esperanza y a crear oportunidades, nos alienta de una manera muy especial. La responsabilidad que compartimos es todavía mayor.

El año 2021 comenzó con enorme complejidad. El aumento de pacientes contagiados con COVID-19 y con difíciles complicaciones requirió un esfuerzo extraordinario tanto del grupo de especialistas en la enfermedad, como de quienes apoyaron la demanda de servicios en otras áreas. Experimentar la manera en la que la organización responde a los desafíos no solo confirma sus sólidos cimientos, sino que genera confianza en la capacidad para enfrentar situaciones muy complejas, una cualidad que muchas otras organizaciones quisieran tener.

Al mismo tiempo que enfrentábamos este reto, inició la revisión trianual de JCI (*Joint Commission International*) de nuestros dos campus, que resultó en la confirmación de la acreditación y comentarios muy halagadores a la calidad y servicios del ABC. Esta acreditación, como otras certificaciones que tiene el centro médico, tiene una gran relevancia e impacta positivamente tanto a la organización como a sus pacientes. Cada revisión se convierte en una oportunidad para identificar mejoras, analizar modelos diferentes y reflexionar sobre el efecto que pudiera tener en el resultado con los pacientes. Por ello es que el equipo de enfermería del Centro Médico ABC está liderando actualmente una iniciativa para alcanzar la designación *Magnet*.

El Centro Médico ABC cuenta con el mejor grupo de enfermería del sector privado. Su empatía, calidez, profesionalismo, responsabilidad, actitud y eficacia en el cuidado de los pacientes es ya un diferenciador y los pacientes mismos lo reconocen. A pesar de la destacada posición que ocupan, la búsqueda continua de mejora ha permitido elevar el estándar y tener un impacto positivo del cuerpo de enfermería. El entusiasmo es enorme, así como la confianza en el progreso de este proyecto.

Durante 2021, con una intensa participación del Patronato, del cuerpo médico y de un grupo importante de colaboradores y amigos del Centro Médico ABC, se realizó un ejercicio de análisis estratégico para delinear el rumbo del Centro Médico ABC en los próximos años.

Destaca el fortalecimiento de las Líneas de Servicio de las diversas especialidades y el desarrollo de Centros de Excelencia que operan a nivel de los mejores del mundo. Además, con el apoyo de importantes inversiones e innovaciones tecnológicas, se trabajará en complementar la experiencia integral de pacientes, sobrepasando las expectativas clínicas y de servicio de ellos y sus familiares. Los objetivos anteriores se alcanzarán continuando con la mejora en la calidad y seguridad características de la Institución.

Estos lineamientos estratégicos solo pueden realizarse con el apoyo y participación del cuerpo médico. Las directrices iniciales han surgido de ellos y se encuentran en la etapa de consulta y revisión. En el transcurso del 2022 deberán quedar establecidas.

Es claro que la posición que hoy ocupa el Centro Médico ABC resulta en gran medida del esfuerzo, compromiso, responsabilidad y profesionalismo de muchas doctoras y doctores cuya vida está íntimamente asociada al ABC. Son todos ellos quienes continuamente procuran mejorar el modelo de credencialización médica para formar el mejor cuerpo médico del sector privado, además de guiar los cambios que impactan positivamente en la formación de residentes. Asimismo, el cuerpo médico del Centro Médico ABC aporta su tiempo, conocimientos y habilidades para atender a poblaciones vulnerables. A todas y todos, nuestro reconocimiento y agradecimiento.

El 2021 también fue un año de transición. Confiamos en que lo más difícil de la pandemia ya haya quedado en el pasado y que los duros aprendizajes nos permitan transformarlos en oportunidades de mejora. Para capitalizarlos y para aterrizar muchas de las ideas, se incorporaron al equipo de dirección el Dr. Juvenal Franco, en la Vicepresidencia Médica; el Ing. Agustín Adelantado, en la Vicepresidencia Comercial, el C.P. Alfredo Acosta, en la Vicepresidencia de Operaciones y el Lic. Eduardo Amaya, en la Vicepresidencia de Talento Humano. Su combinación de experiencia y conocimiento complementa de forma óptima el equipo directivo de la Institución.

Solo me queda agradecer al Patronato del Centro Médico ABC por su invaluable apoyo y, por supuesto, a toda la comunidad ABC. Su entrega y talento marcan la diferencia en el día a día de la Institución.

**Ing. José María Zubiría Maqueo**  
DIRECTOR GENERAL



**Son los valores que nos rigen los que ayudan para poder ofrecer servicios de excelencia y trato humano.**



El Centro Médico ABC es una gran Institución —con 136 años de servicio ininterrumpido— que se distingue, entre otras cosas, por su enfoque en la salud incluyente y por el desarrollo de clínicas de alta especialidad. Es gracias a la participación del cuerpo médico, de enfermeras y colaboradores de toda índole, así como de otros profesionales de la salud, que se cumplen cabalmente la misión y la visión de la Institución de ofrecer medicina basada en evidencia a nivel mundial con total apego a los protocolos que se han definido para la atención de nuestros pacientes y sus familias. Son también los valores que nos rigen lo que ayuda a poder ofrecer servicios de excelencia y trato humano, siempre con un esmerado sentido de responsabilidad social y profesional.

Hoy somos una comunidad conformada por 1,634 médicos, de los cuales 1,184 son hombres y 450 son mujeres. En conjunto, enfrentamos los importantes retos que se nos presentaron durante 2021. Sabíamos que superaríamos estos desafíos gracias a nuestros rigurosos protocolos y altos estándares de calidad. Sobre estos datos quiero destacar, dentro del ámbito de inclusión que, para orgullo de nuestra Institución, existe una clara tendencia ascendente en el ingreso de mujeres médicas, lo cual nos fortalece debido a su valiosa contribución en la atención de los pacientes, así como su relevante participación en las actividades de enseñanza e investigación.

Aprovecho también esta oportunidad para reconocer a los 209 médicos residentes, hombres y mujeres, que cursan en el Centro Médico ABC diversas especialidades y quienes se distinguen al ocupar, periodo tras periodo, los primeros lugares en los exámenes universitarios de fin de curso. Son ellos, junto con los directores de las Líneas de Servicio y los Jefes de Departamento, los integrantes de las Prácticas Médicas Grupales, la Mesa Directiva de la Asociación Médica del Centro Médico ABC y el Editor en Jefe de nuestro órgano de difusión: la revista "Anales Médicos", quienes, trabajando en equipo, nos permiten cumplir con las ambiciosas metas que nos hemos impuesto.

Otras de las grandes noticias del 2021 fue que los médicos activos en este hospital continuaron publicando el resultado de sus investigaciones en las mejores revistas médicas de México y del mundo. Adicionalmente, la edición de los libros "El ABC de..." (que se había visto limitada por la pandemia) se retomó con la publicación de dos libros producto del esfuerzo personal de la Dra. Ivonne Salcedo Sullk y sus colaboradores: El ABC del Cáncer Colorrectal y Manual para familiares y cuidadores de pacientes oncológicos.

Por otro lado, el Centro Médico ABC editó a principios de año, y después de años de esfuerzo y dedicación de muchas personas (en particular del Sr. Timothy Heyman, ex Patrono y gran filántropo de nuestra Institución), el libro Centro Médico ABC: Filantropía y Medicina en México, donde se resaltó una idea que considero de suma importancia: "La esencia del Centro Médico ABC es la relación Médico-Paciente".

Para finalizar, quiero agradecer la participación y entrega del cuerpo médico, enfermeras, profesionales de la salud y demás colaboradores que participan entusiasta y responsablemente para ofrecer la atención y cuidado a nuestros pacientes y a sus familias, posicionando al Centro Médico ABC a la vanguardia de la medicina privada en México.

**Dr. Enrique Wolpert Barraza**  
DIRECTOR DEL CUERPO MÉDICO

## Sin duda, el 2021 fue un año de enseñanzas y aprendizajes.



REPORTE. VICEPRESIDENTE MÉDICO

El 2021 fue un año que requirió lo mejor de todos por las dificultades que se nos presentaron resultado de la pandemia producida por COVID-19, pero también significó importantes avances y reconocimientos para el Centro Médico ABC, fruto del arduo trabajo de todos los que formamos parte de esta querida Institución.

Un logro de gran relevancia fue la quinta acreditación consecutiva otorgada por la *Joint Commission International (JCI)*, líder mundial en acreditación de atención médica. Este hecho demuestra el compromiso del gran equipo del ABC al ofrecer todos nuestros servicios con atención, calidad y seguridad de nivel internacional.

Dentro de los más importantes reconocimientos entregados está el Premio "Excelencia en Medicina", el cual fue otorgado por el año 2019 a la Doctora María del Carmen Amigo Castañeda y por el año 2020 al Doctor José Javier Elizalde González. Este galardón es otorgado por el Centro Médico ABC a aquellos médicos que han dejado huella en la práctica de la medicina por sus aportaciones en el campo académico, la investigación y la filantropía en nuestro país y en el extranjero. También, como cada 23 de octubre, se llevó a efecto la celebración del Día del Médico, como una muestra de agradecimiento a los médicos de nuestra Institución por su completa dedicación y compromiso. Sin duda, honor a quien honor merece.

También se llevaron a cabo los primeros eventos presenciales desde el inicio de la pandemia, siempre bajo las más estrictas normas de prevención e higiene, como el Premio Leyendas de Neurociencias (que celebra a especialistas que han dejado huella en la práctica), graduaciones de médicos residentes e internos de pregrado y la entrega de distintas placas conmemorativas.

Sin duda fue un año de continua enseñanza y aprendizaje. Esto se logró con la exitosa organización de múltiples seminarios e importantes eventos académicos. En este tema, continuamos con nuestra vinculación de 11 años con el *Open Medical Institute* y *The American Austrian Foundation*, a través de Alianza Médica para la Salud, A.C. Como parte de esta suma de esfuerzos, durante el 2021 se llevaron a cabo seminarios de oncología, diabetes y enfermedades cardiovasculares, entre otros.

Asimismo, organizamos nueve eventos académicos liderados por miembros del cuerpo médico, que se realizaron de forma virtual, con los que en algunos casos llegamos a alcanzar audiencias de más de 1,000 asistentes.

Además, llevamos a cabo importantes tareas en las áreas de planes de atracción, desarrollo y retención de nuestros médicos, las cuales deberán continuar en el año 2022 para alcanzar nuestra meta de tener y preservar el mejor cuerpo médico de México.

Para terminar, quiero reconocer el gran trabajo que todos nuestros médicos realizaron al brindar su apoyo y atención a nuestros pacientes con el máximo compromiso y entrega. Un sincero agradecimiento para todos ellos.

**Dr. Juvenal Franco Granillo**  
VICEPRESIDENTE MÉDICO

## Es claro el rol que tiene el área de Enfermería para el éxito de la Institución.



REPORTE VP ENFERMERÍA

El año 2021, el segundo de la pandemia de COVID-19, fue de nuevos e importantes retos para la práctica de la enfermería dentro del Centro Médico ABC. Destacan los cambios internos relacionados a la apertura de la Unidad de Terapia Respiratoria, el cambio de ubicación de servicios de Oncología, Medicina Interna y Pediatría, así como el incremento de camas de Medicina Crítica. Todo esto manteniendo, por supuesto, las metas y estándares establecidos para los diferentes indicadores de cuidado y satisfacción de pacientes.

Sin embargo, fue también un periodo en el que los retos hicieron evidente el rol clave que tiene el área de Enfermería para el éxito en la prestación de los servicios de salud de la Institución.

Sin lugar a dudas, quienes conforman el equipo de enfermería dieron una respuesta extraordinaria ante los inesperados desafíos a los que tuvieron que enfrentarse. ¿Cómo lo hicieron? Principalmente estando presentes y dispuestos para entregar el 100% de su atención y conocimientos; participando en los múltiples planes de mejora y en los diferentes programas de capacitación que ofrece el hospital; así como contribuyendo en la funcionalidad de los servicios. Además, el trabajo de cada día fue realizado de manera colaborativa y con la amabilidad y compromiso permanente en el cumplimiento de las bases de la misión que dan prestigio al ABC: seguridad, ética y enfoque en el paciente y su familia.

Para dar continuidad a ese compromiso, y con la finalidad de garantizar los mejores resultados de cuidado de pacientes y de su satisfacción, es necesario asegurar una dotación de personal adecuada –y con la competencia requerida para cada unidad de atención, incluidos los centros de alta especialidad–, así como fomentar ambientes laborales saludables para el personal de enfermería. Por lo anterior, se han seguido adoptando los estándares del Programa *Magnet Recognition*, de la *American Nurses Credentialing Center (ANCC)*, del que ya hemos iniciado la primera fase del proceso de evaluación.

En el área de Enfermería seguiremos promoviendo el avance de la profesión para llevarla, año tras año, a niveles mayores de excelencia que se reflejarán en un mejor cuidado a nuestros pacientes, así como en el desarrollo profesional de todos sus integrantes.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'G' followed by 'udelia' and 'Bautista Cruz'.

**Dra. Gudelia Bautista Cruz**  
VICEPRESIDENTE DE ENFERMERÍA

## El 2021 marca un camino ascendente para una relación más fuerte y estrecha con nuestros socios.



REPORTE. PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN MÉDICA

Cada nuevo año significa el inicio de un camino hacia nuevas metas. Para el 2021 uno de nuestros principales objetivos era acercar la Asociación a los 1,634 médicos que conforman el distinguido cuerpo médico que colabora con el Centro Médico ABC. Nuestro esfuerzo está enfocado en llegar hasta donde estén y acompañarlos, ya sea en su área de trabajo, de relajación o distracción, para mantenerlos informados en todo momento.

Con este propósito se implementó el servicio de asesoría personalizada a todos los socios, que consta de un equipo formado por personal capacitado, quienes tienen como fin orientar y resolver cualquier duda que pudiera surgir con todo lo relacionado a su membresía a la Asociación Médica. Se instalaron también diferentes *stands* móviles donde ofrecemos asesoría de primera mano —y en persona— al médico.

Con el fin de reforzar y ampliar la comunicación interna con todos ellos, también implementamos la iniciativa *Physician Communication Network* (PCN), que consta de 16 pantallas ubicadas en lugares estratégicos (como áreas de descanso, cajas de médicos y gimnasio), cuyo principal objetivo es mantener informado al personal médico en todo momento.

Durante 2021 se trabajó, a la vez, en mejoras y ampliaciones de algunos de los servicios e infraestructura destinada para los socios, como fue la adecuación del *Read and Relax Lounge*, un nuevo espacio en el Campus Observatorio —con acceso directo mediante los elevadores recién activados del quirófano y los pisos de terapia intensiva y coronarios de la torre Annie Cass—, el cual ofrece una funcional y cómoda área de esparcimiento y relajación. Igualmente se habilitaron nuevos centros de recarga móviles para teléfonos celulares y dispositivos personales, así como se mejoraron servicios dentro de la casa de descanso localizada en Cuernavaca, en el estado de Morelos.

Por otro lado, se tiene contemplado el proyecto de una guardería para los hijos de los médicos en las inmediaciones del Campus Santa Fe.

Dentro de nuestras actividades académicas resaltan numerosos cursos virtuales, sesiones científicas e incluso varias cenas culturales.

Como un servicio más a nuestros socios, se les entregaron copias de algunos libros recientemente publicados por ABC, como *Filantropía y Medicina*. Centro Médico ABC; *Memorias del Dr. Miguel Vargas Gómez*. 50 años de experiencia; y *Anestesia en el cardiópata para cirugía no cardíaca*. Siguiendo en el tema de las publicaciones, la Asociación otorgó financiamiento para el lanzamiento del próximo libro del Dr. Jorge Ortiz de la Peña.

Sin duda fue un año memorable para la Asociación Médica que represento, que marca un camino ascendente para una relación más fuerte y estrecha con nuestros distinguidos socios.

**Dr. Manuel Gerardo Bermúdez Ochoa**  
PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN MÉDICA

## *In Memoriam*

Médicos fallecidos de enero a diciembre, 2021

Dr. Luis Manuel Alanís Blancas

Dr. José Arévalo Rodríguez

Dr. Raúl Bolio Arista

Dr. Arturo Castro Cué

Dr. Jorge Cervantes Castro

Dr. Juan Marcelino Clavelina Rosas

Dr. Leopoldo Gómez Reguera

Dr. Francisco Hernández Orozco

Dr. Edgar Enrique Murillo Meza

Dr. Román Jesús Ortega Díaz

Dr. Javier Pizzuto Chávez

Dr. Eduardo Esteban Salazar Dávila

Dr. Aarón Tobías Gmora

# 3

## Datos que llaman la atención

p. 24

Las cifras y los indicadores del Centro Médico ABC muestran los excelentes resultados obtenidos mediante el esfuerzo realizado durante el último año.





Programa del Infarto Agudo al Miocardio cerró el 2021 con un promedio de atención de 62.8 minutos, lo que representa 27.2 minutos por debajo de la meta internacional establecida por el American College of Cardiology/American Heart Association que es de 90 minutos.

En 2021 el Centro Médico ABC refrendó su compromiso con los pacientes al ser reconocido por segundo año consecutivo como el mejor hospital de México, pese a múltiples desafíos que la pandemia ha presentado al sector salud y que han sido una motivación para mantener la evolución constante.

La publicación de indicadores como parte de la atención de los pacientes es un compromiso de la industria de la salud y una buena práctica a nivel mundial. El ABC comparte sus resultados en diversos indicadores clave que dan cuenta del buen desempeño en los años recientes.

Indicador	2018	2019	2020	2021	Benchmark
Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud	0.56	0.52	0.73	0.69	4.7 <sup>1</sup>
Tasa de bacteriemia relacionada a catéter central	0.034	0.034	0.153	0.23	4.51 <sup>2</sup>
Tasa de neumonías asociadas a ventilador incluye pacientes con COVID-19	1.23	0.97	5.8	5.25	5.87 <sup>2</sup>
Tasa de infecciones de vía urinaria relacionada a catéter urinario	0.21	0.14	0.29	0.4	4.34 <sup>2</sup>
Tasa de infección de sitio quirúrgico	0.20	0.29	0.21	0.10	15.0 <sup>1</sup>
Tasa de pacientes readmitidos no planeados dentro de los 30 días	–	1.7	0.44	0.29	16.5 <sup>3</sup> 16.9 <sup>4</sup> 13.8 <sup>5</sup>
Porcentaje de reintervenciones quirúrgicas no planeadas en menos de 72 h	27.3%	35.5%	19.1%	21.8%	
Tasa de caídas con daño al paciente por 1,000 días paciente	0.22	0	0.14	0.18	0.50 <sup>6</sup>
Tiempo puerta guía (min)	68.6*	59*	65.1	62.8	<90 min* <60 min
Tiempo puerta aguja (min)	47.9**	50.9**	43.5	46.9	<60 min** <45 min

\* A partir de 2020 se cambió la meta de 90 min a 60 min.

\*\* A partir de julio 2019 se cambió la meta de 60 min a 45 min.

Fuente:

1. Tasa nacional de la Secretaría de Salud Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud Dirección General de Epidemiología, 2015
2. Tasas internacionales de infecciones asociadas a la atención médica (HAI), *Centers for Disease Control and Prevention*, (CDC) 2020.
3. *30-day-readmission-rate-for-selected-conditions - Health Quality Ontario (HQO)*. (2018). *HEALTH QUALITY ONTARIO*. <https://www.hqontario.ca/System-Performance/Primary-Care-Performance/Hospital-Readmission>
4. *Critical Access Hospitals with the Highest Readmission Rates*. (s. f.). *Definitive Healthcare*. <https://www.definitivehc.com/resources/healthcare-insights/critical-access-hospitals-readmission-rates>
5. *All-Cause Unplanned 30-Day Hospital Readmission Rate, California (LGHC Indicador) - All-Cause Unplanned 30-Day Hospital Readmission Rate, California, (CSV) - California Health and Human Services Open Data Portal*. (2022, 7 marzo). *California Health & Human Services Agency*. Recuperado 28 de abril de 2022, de [https://data.chhs.ca.gov/dataset/all-cause-unplanned-30-day-hospital-readmission-rate-california/resource/8dd44ad7-9e78-4c1a-9910-f58a47e402af?inner\\_span=True](https://data.chhs.ca.gov/dataset/all-cause-unplanned-30-day-hospital-readmission-rate-california/resource/8dd44ad7-9e78-4c1a-9910-f58a47e402af?inner_span=True)
6. NDNQI: *National Database of Nursing Quality Indicators, Q4 2021 Magnet Facilities*





# 4

## En búsqueda permanente de la excelencia

p. 30

El modelo de calidad del Centro Médico ABC es único en México e incluye protocolos de atención y seguridad que están alineados con los más altos estándares nacionales e internacionales.





Los protocolos de atención y seguridad del Centro Médico ABC están apegados a estándares nacionales e internacionales y forman parte de un modelo de calidad centrado en el paciente. El compromiso del Centro Médico ABC es trabajar continuamente para atender con la mejor calidad y seguridad a quienes nos confían su cuidado. Las acreditaciones, certificaciones y un constante esfuerzo para medir, evaluar y mejorar nos han llevado a ocupar una posición importante en el sector de salud. Esto, entre muchos otros aspectos, ha hecho acreedora a la Institución al reconocimiento como "El mejor hospital de México" por segundo año consecutivo.

## Una vez más, el hospital #1 en México

Saber a dónde acudir para tener un diagnóstico confiable o una atención médica de calidad no es fácil, sobre todo si no se tiene información que ayude a tomar decisiones sobre algo tan importante como atender un problema de salud. Por esto, *Blutitude*, empresa dedicada al análisis del sector salud, unió esfuerzos con Funsalud para identificar a los hospitales con los mejores desempeños en la atención hospitalaria. Los resultados fueron publicados por la revista "Expansión" bajo el título "Los Mejores Hospitales Privados de México".

Se evaluaron el talento médico, la disponibilidad de la tecnología adecuada, los procesos relevantes para garantizar una atención de calidad, los resultados en la salud de los pacientes y, finalmente, la percepción de los médicos especialistas certificados por el consejo de su especialidad.

Por segundo año consecutivo, el Centro Médico ABC, y en particular el campus Observatorio, fue nombrado "El Mejor Hospital de México". Además, las especialidades de Cardiología y Cirugía de Corazón, así como Medicina Crítica y Urgencias de ABC, obtuvieron el primer lugar en su categoría; Endocrinología y Oncología obtuvieron el segundo puesto; y, finalmente, Gastroenterología y Cirugía Gástrica, así como Nefrología, lograron la tercera posición.



## Compromiso con la mejora continua

Las acreditaciones y certificaciones son una validación y reconocimiento otorgado por una autoridad a un hospital por su competencia para desarrollar tareas específicas, de acuerdo con criterios predefinidos, exhaustivos y soportados por evidencias.

Conseguir una acreditación o certificación es un gran aprendizaje para todos los involucrados. Es también una herramienta muy eficaz para evaluar e identificar errores, deficiencias y áreas de oportunidad en los procesos y en los resultados obtenidos.

Es importante no perder de vista que quien acredita y certifica a un hospital realmente es el paciente –y su familia– cuando lo eligen. Es por ello que, para lograr ser un hospital "elegido por los pacientes", se debe tener un modelo de calidad que defina los procesos y la experiencia de pacientes y sus familiares en su relación con el Centro Médico ABC, manteniendo siempre un equilibrio entre calidad, seguridad y servicio.

## Acreditaciones y certificaciones

Durante 2021, se obtuvo la quinta reacreditación de la evaluación por la *Joint Commission International (JCI)*, un organismo a nivel mundial que se encarga de acreditar que los hospitales que así lo soliciten cumplan con estándares de calidad adecuados para atender a los pacientes de forma segura. Se evalúan tanto las instalaciones como los procesos clínicos y administrativos.

El año pasado el Centro Médico ABC también obtuvo la octava reacreditación del Colegio Americano de Patólogos para el Laboratorio Clínico; y la tercera reacreditación para el Banco de Sangre y Patología Quirúrgica. Asimismo, se obtuvo la acreditación del *American College of Radiology* para los procedimientos y estudios de Resonancia Magnética, lo que lo convierte en el único hospital en México con este reconocimiento.

Además se logró el Distintivo H, que es otorgado por la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud como un sello de calidad por mantener altos estándares en los servicios de alimentación hospitalaria.



“

EN EL CENTRO MÉDICO ABC  
PREVALECE UNA CULTURA  
DE MEJORA CONTINUA”.

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





## Un ABC Magnet

La acreditación Magnet es liderada por la *American Nurses Credentialing Center* (ANCC), la cual valida la calidad del cuidado y la satisfacción laboral en Enfermería. Por su importancia, el ABC la ha incluido en su plan estratégico para consolidar el reconocimiento social y del personal de Enfermería.

Los estudios realizados en hospitales Magnet han demostrado que tienen menor tasa de morbi-mortalidad, bajo índice de estancia hospitalaria y aumento en la satisfacción de los pacientes. Además de aumento en la satisfacción del personal de enfermería, menor incidencia de accidentes de trabajo y, algo muy importante, gran atracción de enfermeras capacitadas.

No cabe duda que el reconocimiento *Magnet* es la mejor iniciativa –basada en la evidencia– para mejorar el entorno de la práctica de enfermería, posicionando a las instituciones de salud que lo consiguen como organizaciones de excelencia. Por todo esto, el ABC se está preparando arduamente para lograr tan distinguido título en el futuro cercano.

## Guías de Práctica Clínica

En 2021, se llevaron a cabo más de 250 supervisiones a distintas áreas de atención a pacientes ambulatorios, así como a la implementación y seguimiento del cumplimiento de las diferentes Guías de Práctica Clínica (GPC), que sirven para estandarizar los procesos que deben realizarse al momento de atender a un paciente, dependiendo de los síntomas y condición que presente.

En el ABC todas las Líneas de Servicio participan en la implementación de Guías de Práctica Clínica, con el objetivo de seguir ofreciendo a los pacientes los más altos estándares de calidad y seguridad durante su hospitalización y la realización de procedimientos de vanguardia.

Se realizó la Guía de Práctica Clínica de Diagnóstico y Manejo Endoscópico de la Hemorragia de Tubo Digestivo Alto Variceal, para favorecer el diagnóstico y estandarizar el momento y tipo de tratamiento para esta patología, con apego del 100% de parte de los gastroenterólogos.

En la Línea de Servicio de Pediatría se desarrollaron nuevas Guías de Práctica Clínica de Atención al Paciente y también se actualizaron las que ya se habían implementado, con el fin de mantenerlas con la mejor evidencia en la atención de la población infantil.

Otras Guías de Práctica Clínica publicadas fueron: Manejo Quirúrgico de Adenomas Hipofisarios (Neurociencias), Manejo Quirúrgico de Síndrome de Manguito Rotador (Ortopedia), Osteosarcoma, Diagnóstico y Manejo del Melanoma, Taquicardia Supraventricular, Diagnóstico y Manejo del Conducto Arterioso y Prostatectomía Radical asistida por Da Vinci.

## COMITÉS QUE BUSCAN MEJORAR AL ABC

Los Comités de Mejora Continua (CMC) están conformados por grupos de profesionales de la salud, en los cuales se analizan los datos relevantes del mes y se generan acciones de mejora de aspectos clave. Estos comités apoyan también en el seguimiento de Guías de Práctica Clínica, basadas en evidencia, que sirven para determinar cómo atender de manera correcta y segura a los pacientes. Cada comité debe establecer y generar nuevas ideas para futuros proyectos, que deben quedar registradas y documentadas para facilitar su seguimiento y su alcance en futuras reuniones. Contar con estos vitales comités le permite al ABC la mejoría permanente.

## Fomentar el conocimiento

### CAPACITACIONES EXTERNAS

El ABC, a través de la Dirección Corporativa de Calidad, realizó asesorías a diferentes instituciones como Salud Digna (Culiacán), Grupo Posadas (en todo el país), Hospital D'María (Veracruz), Hospital Galenia (Cancún) y el Instituto de Oftalmología Fundación Conde de Valenciana (CDMX).

Además, organizó el curso "Atención Interprofesional en la Gestión de Servicios de Salud" (UNAM-ENEO), dirigido a estudiantes de pregrado de Medicina y Enfermería; e impartió la materia "Calidad y Seguridad al Paciente" a alumnos de pregrado de la Facultad de Medicina del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus Ciudad de México. También llevó a cabo el 9º Congreso Internacional de calidad y seguridad al paciente.

### CAPACITACIONES INTERNAS

El evento más relevante a nivel interno fue el 10º Foro de Mejores Prácticas. En este encuentro se reconocen y comparten las mejores y más innovadoras iniciativas por su capacidad para facilitar procesos, acelerarlos y hacer más eficiente su ejecución. El talento humano comparte sus propuestas que tienen una causa en común: la seguridad y calidad en la atención de los pacientes.

Por otro lado, también se impartieron cursos y talleres de "Herramientas de Calidad" a enfermeras, miembros del cuerpo médico y médicos en formación de nuevo ingreso. Además, se organizaron talleres de capacitación de "Cultura de Seguridad al Paciente" y se realizaron cursos de cumplimiento de la NOM-004 del Expediente Clínico.





## Un servicio basado en la excelencia

El paciente es el centro de todos y cada uno de los procesos enfocados en la atención, que buscan exceder las expectativas del paciente mediante un trato cálido, regido por elevados principios éticos. Este enfoque constituye un importante complemento a la seguridad del paciente y los resultados clínicos.



### Indicadores de Enfermería sobre la satisfacción de pacientes 2021

Categoría	Indicador	Resultado 2021	Meta ABC	Benchmark con PRC*
Coordinación del cuidado	Satisfacción del paciente en la coordinación con el equipo de salud.	90.82%	90%	88.70%
Cortesía y respeto	Satisfacción en el respeto a la privacidad del paciente.	93.24%	90%	90.63%
	Satisfacción de la empatía o comprensión de las necesidades del paciente.	92.61%	90%	90.12%
Educación al paciente	Satisfacción en la información proporcionada sobre el tratamiento, medicamentos o estudios del paciente.	92.80%	90%	89.05%
Seguridad	Satisfacción del nivel de seguridad médica que sintió mientras estuvo en el hospital porque las enfermeras comprobaron la identidad del paciente antes de administrar medicamentos o solicitar estudios.	95.59%	100%	92.56%

\* PRC: Professional Research Consultants, Inc.

El paciente está al centro de todos los esfuerzos, por lo que se fortaleció el Programa de Educación a Cuidador Primario, el cual se realiza al momento de su egreso del ABC.

Para garantizar el tratamiento de pacientes se implementó un plan piloto para dar apoyo en la continuidad del cuidado en casa. Se realiza a través de llamadas telefónicas y visitas de supervisión clínica; estas iniciativas forman parte del proyecto de Puerta Digital iniciado por el Centro Médico ABC.

## Mejoras y aciertos de 2021

### PROGRAMAS INFANTILES DE ALTA ESPECIALIDAD

Se registró un importante crecimiento de los Programas de Alta Especialidad del Centro Pediátrico del Corazón ABC-Kardias, que atiende cardiopatías en niños y adolescentes con equipos de última generación y excelentes resultados; así como del Centro de Onco-Pediatría, especializado en atender a los pequeños que padecen algún tipo de cáncer.

### ONCOLOGÍA

Uno de los logros destacados en el área de Radioterapia del Centro de Cáncer fue la adopción de un sistema especial para la integración de un expediente electrónico del paciente, con seguimiento digital. Gracias a este proyecto se convirtió la primera área del ABC –y la primera en Latinoamérica– con categoría *paperless*.

### FARMACIA INTRAHOSPITALARIA

Se implementó la presencia del farmacéutico en piso de hospitalización para garantizar la máxima efectividad y seguridad en la administración de los medicamentos; así como revisar existencias y vigilar su correcto almacenamiento, para maximizar su aprovechamiento y reducir la merma.

También se centralizó el acondicionamiento y preparación de fármacos para facilitar el trabajo del personal de enfermería, lo que también garantiza una medicación segura para el paciente.

### MANTENIMIENTO

Después de su suspensión en 2020 a causa de la pandemia, se reanudó el Comité del Cuidado del Entorno, mediante el cual un grupo de expertos del ABC vigilan y dan seguimiento a proyectos y tareas para asegurar que las instalaciones funcionen adecuadamente y prevenir riesgos.

El comité realizó, en conjunto con personal del área de Ingeniería Biomédica, Riesgos y Seguridad, Medio Ambiente, Mantenimiento, Proyectos, Tecnología de la Información, Salud Ocupacional, Direcciones y Subdirecciones de campus, la revisión de cada una de las Normas Oficiales Mexicanas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. El resultado fue la identificación de 30 Normas aplicables y de cumplimiento obligatorio en términos de seguridad e higiene que se deben de implementar en beneficio de la salud y seguridad de los empleados y colaboradores, así como de las instalaciones.

### COMUNICACIÓN

Se establecieron nuevos acuerdos con las aseguradoras para atender condiciones especiales para casos catastróficos. Además, se eliminaron las negociaciones casuísticas (casos particulares) por este tipo de atenciones. Este protocolo refleja el compromiso del Centro Médico ABC con el control de la variabilidad de los costos asociados a las atenciones pagadas por sus socios comerciales.

Por otro lado, continúan vigentes los acuerdos con las aseguradoras para operar el proceso denominado "Mesa de Ayuda para Aseguradoras", lo que permitió mantener el flujo de pacientes asegurados en el segundo año de la pandemia (a pesar de la falta de atención en módulos de las aseguradoras).

Como parte de las iniciativas institucionales, se organizaron varios días dedicados a los pacientes, en los que se abordan temas de interés y actualidad para mantenerlos informados. Por ejemplo, durante el *Pink Day* se realizaron mesas redondas virtuales, en las que el público pudo interactuar en tiempo real por medio de mensajes con los médicos y profesionales de la salud que las dirigían.

Es importante mencionar también la promoción del descuento especial en estudios de mastografía y ultrasonido mamario durante el "Mes Rosa", realizado en octubre.



### INDICADORES

Los indicadores de calidad de ABC recurrentemente están por arriba de los estándares internacionales.

	Indicador	Resultado 2021	Meta ABC	Benchmark con NDNQI*
Institucionales	Bacteriemias asociadas a catéter venoso central por 1,000 días catéter.	0.25	0.064	0.89
	Infección de vías urinarias relacionadas a catéter urinario por 1,000 días catéter urinario.	0.40	0.57	0.78
Enfermería	Caídas de pacientes con daño por 1,000 días paciente.	0.16	0.08	0.45
	Prevalencia de lesiones por presión desarrolladas durante la atención de categoría de II o más.	0.50	2.00	1.52

\* NDNQI: *National Database of Nursing Quality Indicators*.

Por otro lado, se ha mejorado enormemente la comunicación con familiares de pacientes que están en procedimiento en sala de operaciones a través de una enfermera de "enlace". En el caso de pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva se hace por medio de un video informativo.

### PROGRAMA DE COMPLIANCE INSTITUCIONAL

En 2021, el Departamento Jurídico del Centro Médico ABC desarrolló un Programa de *Compliance*, aprobado por el Patronato, para establecer una cultura corporativa que consistentemente administre los riesgos. Para ello, se requirió identificar y clasificar riesgos legales posibles, con el fin de poder establecer mecanismos de prevención, gestión, control y reacción. Este programa incluye, además del cumplimiento legal, el de los compromisos con clientes, proveedores, códigos éticos de la Institución, y políticas internas, entre otros.



## Logros en dos frentes

El ABC ofrece a los pacientes la mejor experiencia hospitalaria de México gracias a una atención segura, efectiva y de calidad. Los pacientes también se sienten valorados y validados al ser tratados por personal calificado. Esto genera la confianza de ser bien atendido en cualquiera de los dos campus del Centro Médico ABC. Las siguientes son mejoras y aciertos logrados el año pasado.

### CAMPUS SANTA FE

Destacan varios proyectos desarrollados en 2021, como la construcción de una nueva sala de Hemodinamia, que en breve entrará en operaciones, y la habilitación de un piso adicional de 18 habitaciones ubicadas en la Torre Central, así como la renovación del lobby principal. También se amplió el área de Urgencias para facilitar las maniobras y la atención de los pacientes en momentos críticos y se adecuó el área de Fisiología Pulmonar para la instalación de nuevo equipo para pruebas pulmonares. Asimismo, se implementó el servicio de la Clínica de Apoyo Emocional, con enfoque en la contención de situaciones difíciles en la atención de pacientes.

Es importante resaltar una nueva área dentro de la Unidad Neonatal denominada *Kangaroo Room*. En este espacio la pareja de la mamá puede hacerse cargo del recién nacido en los primeros momentos después del nacimiento, cuando por alguna razón las condiciones de la mamá no permiten que el apego con ella sea inmediato. De esta forma, se fomenta que la pareja realice el apego piel con piel, el acompañamiento y los primeros cuidados del bebé. Este procedimiento fortalece el vínculo con el bebé y permite una mejor adaptación al medio externo.

Por otra parte, se construyó un área de descanso para enfermeras, para asegurar su bienestar.

Adicionalmente, se instalaron extractores y gabinetes químicos en Patología para mitigar el riesgo de exposición del personal a agentes químicos.



### CAMPUS OBSERVATORIO

Por su parte, el Campus Observatorio continúa su proceso de renovación y mejora.

Se inició un programa de reducción de tiempos de atención en Radiología e Imagen Molecular y en el Laboratorio Clínico, lo que mejoró el indicador de satisfacción en cada trimestre del 2021: Se reubicó el área de Endoscopia, lo que permitió tener un espacio más amplio y moderno para la atención de los pacientes. Se sustituyeron los componentes eléctricos principales en la subestación eléctrica de la Torre Central, con lo que se aumentó la disponibilidad del suministro eléctrico y se redujeron riesgos potenciales de quedarnos sin energía eléctrica.

Se cambiaron las antiguas calderas a base de diesel por calderas de alta eficiencia energética duales (gas natural/diesel) lo cual permitirá un importante ahorro en la operación; así como una considerable disminución de contaminantes al ambiente.

A final de año, el campus cerró con un total de 4,283 cirugías, contra 2,679 cirugías del 2020, lo que representa un aumento del 60% respecto al año anterior.

### Campus Observatorio

Área	1° Trim.	2° Trim.	3° Trim.	4° Trim.
Laboratorio Clínico	87.40%	87.63%	89.30%	91.10%
Radiología e Imagen Molecular	89.20%	90.07%	91.97%	93.00%

## ABC VERDE

La sustentabilidad del planeta es una responsabilidad compartida por la iniciativa pública y privada, a todos los niveles y en todas las geografías. El Centro Médico ABC ha incorporado medidas de forma progresiva para atender este importante tema.

Durante 2021 se cosecharon 200 kg de alimentos y flores comestibles en los huertos urbanos de ambos campus. Estos insumos, en alianza con Servicios Alimenticios, se utilizaron para la creación de platillos orgánicos para los pacientes.

Por otro lado, en cumplimiento a la legislación ambiental se estableció un convenio de recolección de grasas y aceites (con un proveedor autorizado) para que estos residuos se conviertan en biodiesel. Con esta medida, que se aplica en ambos campus, se disminuye la contaminación de suelos y mantos acuíferos.

Simultáneamente se integraron filtros y bancos de energía, de acuerdo con las disposiciones que la Comisión Reguladora de Energía estableció para el cumplimiento del Código de Red (que indica la calidad de energía eléctrica que se inyecta a la red del suministrador) para obtener un aprovechamiento óptimo, reducir pérdidas y evitar contaminar las líneas eléctricas de Comisión Federal de Electricidad (CFE). Esto se consiguió gracias a la Dirección Corporativa de Ingeniería y Mantenimiento, a través de sus Gerencias de Mantenimiento.

También se actualizó el sistema de calentamiento de agua para servicios y de calefacción en los equipos de aire acondicionado, lo que se consiguió por medio de la sustitución de tres calderas por otras de nueva tecnología. Con esto se logró reducir las emisiones al ambiente, el ahorro de energéticos al tener una operación más eficiente, y la eliminación de los servicios de vapor. Además, ahora se cuenta con un sistema dual para poder operar con diésel y gas natural.

Por último, y como seguimiento al cumplimiento de las normativas ambientales, el área de Medio Ambiente trabajó puntualmente en la capacitación para el buen manejo y resguardo de las sustancias químicas. De esa forma se logró, en conjunto con los colaboradores del ABC, tener cero derrames de residuos químicos en el año.

## Números que respaldan

El año cerró con un promedio de atención en 62.8 minutos para la atención de pacientes en condición de infarto (conocido como Tiempo Puerta Guía), lo que representa una disminución del 2.3% respecto al 2020; y 27.2 minutos por debajo de la meta establecida por el *American College of Cardiology* y la *American Heart Association* (que es de 90 minutos).

Se logró un incremento del 33% en atenciones quirúrgicas hospitalarias y un 53% en cirugías quirúrgicas ambulatorias. Se tuvo el cumplimiento del 100% de verificación a procedimientos quirúrgicos y del 99.9% en cumplimiento de profilaxis de trombosis venosa profunda para el 2020; y del 98.8% para el 2021. Se obtuvo un índice de satisfacción en la atención del 92.4% y 94.8% para cirugía hospitalización y ambulatoria.

El Centro de Cirugía Robótica logró un incremento del 56% en el último año. Esto coloca al ABC como el centro médico privado número uno en este tipo de procedimientos en toda la República Mexicana.

En el Centro Pediátrico del Corazón se atendieron 94 pacientes (la meta eran 100), con una estancia promedio de 13.2 días, una tasa de mortalidad del 4.3, la satisfacción del paciente de 95.9% (la meta era 90%), cero (0) caídas por 1,000 días paciente, incidentes de medicación 28.93% (la meta era menos de 69) y cero (0) con daño a paciente.





En general, se finalizó el año con una estancia promedio más corta que el año pasado, lo que refleja una mayor eficiencia en la atención de pacientes.

# 5

## Mejoras centradas en el paciente

p. 50

El uso eficiente de recursos y la reinversión constante en alta tecnología permite ampliar y mejorar las instalaciones y servicios para el beneficio del paciente.





“

EL CENTRO MÉDICO ABC ESTÁ  
DISPUERTO A DARLO TODO POR  
LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES  
Y DE SU PERSONAL”.

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

El uso eficiente de los recursos y la inversión constante en alta tecnología e infraestructura ha permitido al Centro Médico ABC ampliar y modernizar las instalaciones y servicios. Sin duda, esto contribuye a mejorar la experiencia del paciente y su familia durante su estancia, hospitalización o contacto con la institución. Aquí se resumen los desarrollos más notables, así como las nuevas herramientas de 2021.

## Una puerta digital al ABC

Durante el año pasado se llevaron a cabo los primeros pasos de la construcción del proyecto **Puerta Digital**, liderado por el área de Tecnología de la Información (TI). Consiste en la implementación de herramientas y plataformas para diferentes áreas y departamentos, con el fin de mejorar la interacción con los pacientes y el acceso a procesos clave durante la atención clínica y hospitalaria. Para ello, se estableció un esquema de prioridades que asegurarán el éxito del proyecto y que maximizarán su valor.

Actualmente, a través de la Puerta Digital, el paciente ya puede agendar desde el portal ([centromedicoabc.com](http://centromedicoabc.com)) algunos estudios de Laboratorio Clínico y de Radiología e Imagen Molecular, lo que permite una mayor autonomía en la gestión de sus citas. Puede también firmar digitalmente –y con anticipación– sus avisos de privacidad, documentos hospitalarios y clínicos. Esto reduce el tiempo de atención y el contacto con papel el día de su visita. Además, ahora el paciente cuenta con herramientas automatizadas que generan avisos como recordatorios, instrucciones y videos informativos para que, en caso de requerir cirugía, llegue mejor informado y preparado.

Debido a la naturaleza de esos servicios, se están implementando de una forma incremental. Así, periódicamente se agregan herramientas y/o servicios nuevos que en su conjunto hacen que la experiencia del paciente sea cada vez más fácil, natural, segura y efectiva. Al mismo tiempo, seguimos atendiendo con igual esmero a los pacientes que aún prefieren acercamientos más tradicionales.

“

LOS VALORES QUE DEFINEN AL CENTRO MÉDICO ABC GENERAN UN ALTO NIVEL DE COMPROMISO Y LEALTAD PARA TODOS LOS QUE PERTENECEMOS A LA INSTITUCIÓN”.

**Arq. Antonio Mólgora Guerrero**  
Dirección Corporativa de Ingeniería y Mantenimiento.

#### OTROS AVANCES HACIA LA DIGITALIZACIÓN

Con el liderazgo del área de Mercadotecnia, Branding y Comunicación se han implementado nuevas plataformas para lograr un contacto con el ABC de manera inmediata, como Chat Bot, WhatsApp, redes sociales, una nueva generación de Call Center, videos que ofrecen información de valor a distintas audiencias; y, finalmente, *webinars* que acercan a los especialistas de ABC con los pacientes.

En mayo de 2021 se lanzó el nuevo y completamente rediseñado sitio web del Centro Médico ABC. Este cambio implementó muchas mejoras que han permitido interacciones más efectivas con el público general, los médicos y los pacientes.

Por otro lado, se desarrollaron sistemas para la validación de cuentas de pacientes con seguro, hospitalizados y ambulatorios, previamente a su alta. Esto tiene el objetivo de agilizar su proceso y reducir los tiempos de espera.

El expediente clínico *paperless* ya es una realidad en radioterapia, la primera área del ABC en tenerlo. Incluye todos los equipos (aceleradores lineales) en un solo sistema administrativo con flujo de trabajo del área que se integra con un único expediente electrónico del paciente.

Esto es solo el inicio, pues se siguen evaluando nuevas formas y plataformas en las que los equipos se pueden apoyar para hacer un uso eficiente de las herramientas tecnológicas disponibles en la actualidad. La idea es que permitan acortar la distancia entre el paciente y la Institución, para tener la posibilidad de ofrecerle una experiencia integral de todos los servicios.



#### CIRUGÍA ROBÓTICA

El ABC es el hospital privado #1 en este tipo de cirugías en México. Tan solo en el último año hubo un incremento del 56% en el número de procedimientos.

**43%**  
UROLOGÍA

**48%**  
CIRUGÍA GENERAL

**9%**  
GINECOLOGÍA

**26.3%**  
CIRUGÍA TORÁCICA

**11.1%**  
CIRUGÍA ONCOLÓGICA



## Inversiones que benefician al paciente

Las inversiones realizadas por el Centro Médico ABC han sido numerosas. Entre las más importantes resalta el hecho de que el Laboratorio Clínico ahora cuenta con equipos especiales que permiten realizar pruebas de PCR en tiempo real, para el procesamiento de pruebas que detectan COVID-19. Esto ha mejorado mucho el tiempo de respuesta de nuestros laboratorios, pues redujo el tiempo de la emisión de resultados de 43 horas a 2.5 horas (una reducción del 86.3%), lo que permitió un aumento en el flujo de pacientes, una menor estancia hospitalaria y el inicio oportuno de tratamientos e intervenciones quirúrgicas.

Además, se remodelaron las Unidades de Endoscopia de los dos campus, donde ya se cuenta con una sala con paredes plomadas que permite hacer CPRE, procedimientos con uso de arco en C (que son de alta especialidad en el área), lo que evita el desplazamiento a otras áreas y maximiza la eficiencia de recursos del departamento.



### CAMPUS SANTA FE

Se inauguró la segunda Sala de Hemodinamia en este campus, lo cual refrenda el compromiso del ABC en la atención integral y oportuna de diferentes patologías. Además, brinda a los miembros del cuerpo médico de diferentes especialidades el acceso a la tecnología de última generación para el tratamiento de sus pacientes.

También se llevó a cabo una importante expansión del 2do. piso de la Torre Central —más de 2,500 m<sup>2</sup> de áreas nuevas— que incluyeron 18 nuevas habitaciones de cirugía, un área especial para pacientes denominada *Check Out Lounge* y nuevos consultorios médicos.

Asimismo, se mejoró el flujo de ingreso de pacientes en Urgencias, con enfoque en los pacientes con necesidades de atención expedita.

Se abrió una segunda sala de Labor, Parto y Recuperación, que facilita el fortalecimiento del vínculo de la mamá y su pareja con el bebé desde el momento del nacimiento. Esto permite dar respuesta a la creciente demanda de las mamás por este esquema de habitación.

Adicionalmente, se puso en marcha el Centro de Programación de Cirugías, que cuenta con asesores telefónicos para la división de Radiología e Imagen Molecular, Medicina Preventiva y Centro de Infusión, con el objetivo de dar un servicio más ágil y organizado.

Finalmente, en coordinación con el equipo de TI, se renovó un equipo de energía ininterrumpible (UPS), que resguarda información y procesos vitales para las comunicaciones e información del hospital. Esta tecnología garantiza el suministro eléctrico, aun en caso de falla eléctrica.

“

EN EL 2021 DEMOSTRAMOS QUE SABEMOS TRABAJAR EN EQUIPO, LO QUE NOS PERMITIÓ OBTENER EXCELENTES RESULTADOS A PESAR DE LAS CONDICIONES”.

**Dra. Magdalena Mijares Muñoz**  
Línea de Servicio de Gineco-Obstetricia.





## COLABORACIÓN Y DIFUSIÓN

El área de Mercadotecnia, Branding y Comunicación ha realizado un esfuerzo notable para difundir distintos productos y servicios de ABC por medio de campañas de publicidad, lo que ha generado un mayor impacto en audiencias clave y facilitado el seguimiento en la medición de los resultados.

La campaña "La Vida Nos Une" ha sido muy bien recibida por los pacientes y el staff. Su lanzamiento representa el inicio de una comunicación mucho más cercana y personal. Adicionalmente, se han promovido videos médicos y de la institución en el canal de YouTube, se han producido videos que se promueven en redes sociales y, como se ha comentado, se lanzó el nuevo sitio web. A través de ellos se difunden información y consejos de salud de nuestros especialistas, aprovechando la gran credibilidad que tiene el Centro Médico ABC por su preparación constante.

## CAMPUS OBSERVATORIO

El área de Radiología e Imagen Molecular ahora cuenta con un nuevo equipo de tomografía, dotado de doble energía. Esto permite que el estudio se realice de manera mucho más rápida y disminuye la dosis de radiación que se aplica al paciente. Cuenta también con un nuevo equipo de Rayos X, el cual puede tomar radiografías panorámicas de columna y miembros pélvicos completos. Es un avance que permite tener mayores herramientas diagnósticas para las líneas de servicio. Además, se adquirió un nuevo equipo de ultrasonido portátil de última generación que permite realizar estudios avanzados en el sitio donde se encuentren los pacientes (*point of care*). Con esta medida se contribuye a la seguridad y *comfort* de los pacientes. Finalmente, se concluyó la instalación de un nuevo equipo de mastografía, el cual permite realizar tomosíntesis y biopsia por estereotaxia, y se renovó el área para ofrecer a las pacientes un ambiente más cómodo para la realización de su estudio.

En el Centro de Cáncer destaca la adquisición de un nuevo tomógrafo para la planeación de tratamientos de radioterapia y el registro del movimiento de los tumores en tiempo real (4D). Además, el área cuenta con equipos de control de calidad y verificación de dosis, que utiliza el equipo de físicos médicos para asegurar de forma automática la dosis correcta que debe administrarse por medio de los aceleradores. La integración de realidad virtual es útil para el tratamiento de precisión con radioterapia.

Finalmente, se inauguró la nueva área de Broncoscopia, que cuenta con una sala para realizar el procedimiento y un área de recuperación. Incluye un cuarto de presión negativa, que cumple con los estándares exigidos por la *Joint Commission International (JCI)*.

En el Centro de Gineco-Obstetricia se atendieron

**2,871**  
pacientes hospitalizadas;  
de las cuales,

**1,818**  
fueron procedimientos  
de obstetricia y

**1,053**  
de ginecología.







# 6

El cuerpo médico más  
competente de México

p. 62

El ABC cuenta con los mejores médicos en sus respectivas especialidades,  
quienes se preparan constantemente y participan regularmente  
en actividades académicas y altruistas.





El Centro Médico ABC cuenta con el mejor cuerpo médico del país, constituido por médicos certificados en sus respectivas especialidades; así como profesionales colegiados y formados nacional e internacionalmente que desarrollan su práctica en la Institución.

Los procesos de selección y acreditación de especialidad de estos profesionales son muy rigurosos y exhaustivos. Adicionalmente, durante su estancia profesional en la Institución deben prepararse y capacitarse constantemente para garantizar que están a la vanguardia de la medicina y de su práctica médica.

Un gran porcentaje de ellos ha realizado cursos en el extranjero y cuando regresan a México lo hacen específicamente al ABC para poner su larga preparación en práctica, pues ahí se encuentran tanto las instalaciones y el equipo más avanzados, como los colaboradores de primer nivel (como lo son los médicos de los Centros de Alta Especialidad).

Otro factor que hace único al Centro Médico ABC son las Prácticas Médicas Grupales. Es un concepto en el cual se privilegia el trabajo en equipo y se revisan distintos temas de manera colegiada y multidisciplinaria ante subcomités de especialidades. Este esquema, evaluado de manera permanente, ha demostrado una y otra vez su impacto positivo en la calidad de atención que recibe el paciente en ABC, así como en su seguridad.

## Una revisión del 2021

Para el cuerpo médico del ABC, el año pasado fue muy significativo. Aun frente a enormes desafíos, demostró una vez más que es el mejor hospital privado de México y que, al mismo tiempo, se mantiene en constante evolución.

A continuación se presentan algunos de los esfuerzos puntuales más sobresalientes del año.

La incorporación de grupos médicos reconocidos por ser altamente productivos en sus respectivas especialidades, como cirugía general, bariátrica y robótica, así como la llegada de nuevos médicos a neurociencias; ortopedia y traumatología por mencionar algunas. Esto fue resultado de un ambicioso plan permanente de reclutamiento, alineado con base en los estatutos y lineamientos internos, para contar siempre con el mejor talento.

Por otro lado, se concluyó el proceso de actualización de los Estatutos del Cuerpo Médico, un proyecto supervisado por la Vicepresidencia Médica junto con la Dirección del Cuerpo Médico.

La Línea de Servicio de Pediatría se mantuvo como líder nacional en su categoría, pues cuenta con todas las subespecialidades. Esto significa que hay médicos certificados en cada área de atención al paciente pediátrico, como gastroenterología, endocrinología, neurología, neonatología, urgencias pediátricas y manejo del paciente pediátrico en estado crítico.

Hubo grandes avances, que se concretaron en acuerdos firmados, para mejorar la comunicación entre el cuerpo médico y el Centro Médico ABC. De esta manera se fomenta la participación activa de los médicos, lo que ayuda de manera importante a elevar el nivel de atención y satisfacción de los pacientes.

“

ENTRE TODOS LOGRAMOS RECUPERAR LA CONFIANZA DE LOS PACIENTES PARA QUE EL CAMPUS OBSERVATORIO VOLVIERA A OPERAR DE MANERA NORMAL, DESPUÉS DE HABER SIDO ASIGNADO COMO HOSPITAL COVID”.

**Dra. Patricia Concha Hein**

Dirección de Operaciones, Campus Observatorio.





“

EN 2021 ENFRENTAMOS NUESTRA EVOLUCIÓN INTERNA CON TOTAL FLEXIBILIDAD Y MENTE ABIERTA, TANTO AL CONOCIMIENTO COMO AL DESARROLLO”.

**Dr. Gilberto Camarena Alejo**  
Dirección de Operaciones, Campus Santa Fe.



Se organizaron cursos de soporte vital básico dirigidos a todos los profesionales de la salud que necesitan saber cómo realizar una RCP (reanimación cardiopulmonar). En ellos se enseñan también otras habilidades y competencias específicas por padecimiento.

Se estableció el Programa Comité de Intrabeam. La función de este equipo médico multidisciplinario es evaluar la indicación clínica de cada caso candidato a tratamiento de radioterapia preventivo Intrabeam, para pacientes con cáncer de mama en etapa temprana. Una de sus ventajas radica en que una sola sesión equivale a seis semanas de radioterapia externa.

Se continuó con la realización del *Tumor Board*, en el que un grupo interdisciplinario de médicos se reúne regularmente para revisar y discutir los casos de cáncer más complejos en los pacientes. Es un magnífico testimonio de lo que el trabajo en equipo puede conseguir y de cómo promueve el intercambio de conocimiento.

Lo anterior es solo una muestra de las iniciativas realizadas. Sin embargo, el denominador común de todas ellas es la colaboración de todos los médicos del Centro Médico ABC, que fomenta y facilita la evolución clínica y la mejora continua en la atención de los pacientes, en un ambiente seguro, de confianza, ágil, efectivo y eficiente.





# 7

## Salud incluyente que beneficia a niños y adultos

p. 72

Desde su fundación, en 1886, atienden –junto con el Cuerpo Médico y aliados– a población económicamente vulnerable con programas enfocados en la niñez y en los adultos mayores.





**El altruismo médico es la base del modelo de salud incluyente del ABC y el corazón de todos sus esfuerzos.**

Desde su fundación en 1886 el ABC atiende –junto con su cuerpo médico y diferentes aliados– a población económica y socialmente vulnerable con el objetivo de generar un impacto social positivo. Hoy, como parte de ese compromiso, se brinda atención a las comunidades aledañas a cada uno de sus campus con programas enfocados en la niñez y en pacientes con enfermedades crónicas. De esta manera, se mejoran sus niveles de salud, acceso a procedimientos de alta especialidad y se influye favorablemente en el entorno familiar.

## Prevenir y sanar

El ABC es una institución sin fines de lucro, esto quiere decir que no tiene un dueño que reciba un rendimiento. Al ser una Institución de Asistencia Privada (IAP) tiene la misión fundacional de invertir sus utilidades en acciones de impacto social e incluyentes, de capacitación y enseñanza de los futuros médicos y profesionales de la salud; investigación y adquisición de alta tecnología. Esto marca una gran diferencia respecto a otras instituciones privadas del país.

La inequidad en el acceso a atención médica de calidad y la fragmentación de los servicios de salud en México se convierten en barreras que afectan sobre todo a la población con mayor vulnerabilidad económica y social. Guiado por la visión de ser líder en la transformación del cuidado de la salud en México y motivado por la misión de brindar un servicio incluyente, el ABC ha desarrollado una propuesta única en el país para atender esta problemática desde dos perspectivas.

- 1. Atención preventiva** altruista a la comunidad aledaña a ambos campus y otras comunidades vinculadas. El objetivo es mejorar los resultados de salud a largo plazo y ofrecer atención personalizada y cercana a los niños, madres y familias más vulnerables. Se trabaja con un enfoque comunitario, orientado al crecimiento y desarrollo, a través de clínicas de primer nivel: Clínica Brimex, ubicada dentro del Campus Observatorio y la Clínica Amistad, ubicada en el Campus Santa Fe.
- 2. Atención curativa de alta especialidad** a grupos específicos. Para ello se aprovechan la fortaleza médica y las instalaciones de los Centros de Alta Especialidad, que se caracterizan por la atención centrada en el resultado con el paciente. También en este apartado se cuenta con la participación altruista de médicos líderes en su área que tienen el deseo de ayudar a los pacientes que lo necesitan. Sin duda estas acciones tienen también un gran impacto en la enseñanza e investigación. Los programas de alta especialidad, como del Centro Odontológico Integral y la Clínica de Labio y Paladar Hendido, tienen un importante componente de impacto social pues están enfocados en la infancia y son procedimientos de vanguardia que no se ofrecen, o se ofrecen de manera muy limitada, en hospitales públicos. Adicionalmente, se ayuda a enfermos con padecimientos crónicos degenerativos no transmisibles como diabetes, hipertensión, sobrepeso y obesidad para que puedan llevar una vida plena, integrada a la sociedad y con mayor calidad de vida e independencia.

### PROGRAMA 1,000+1,000

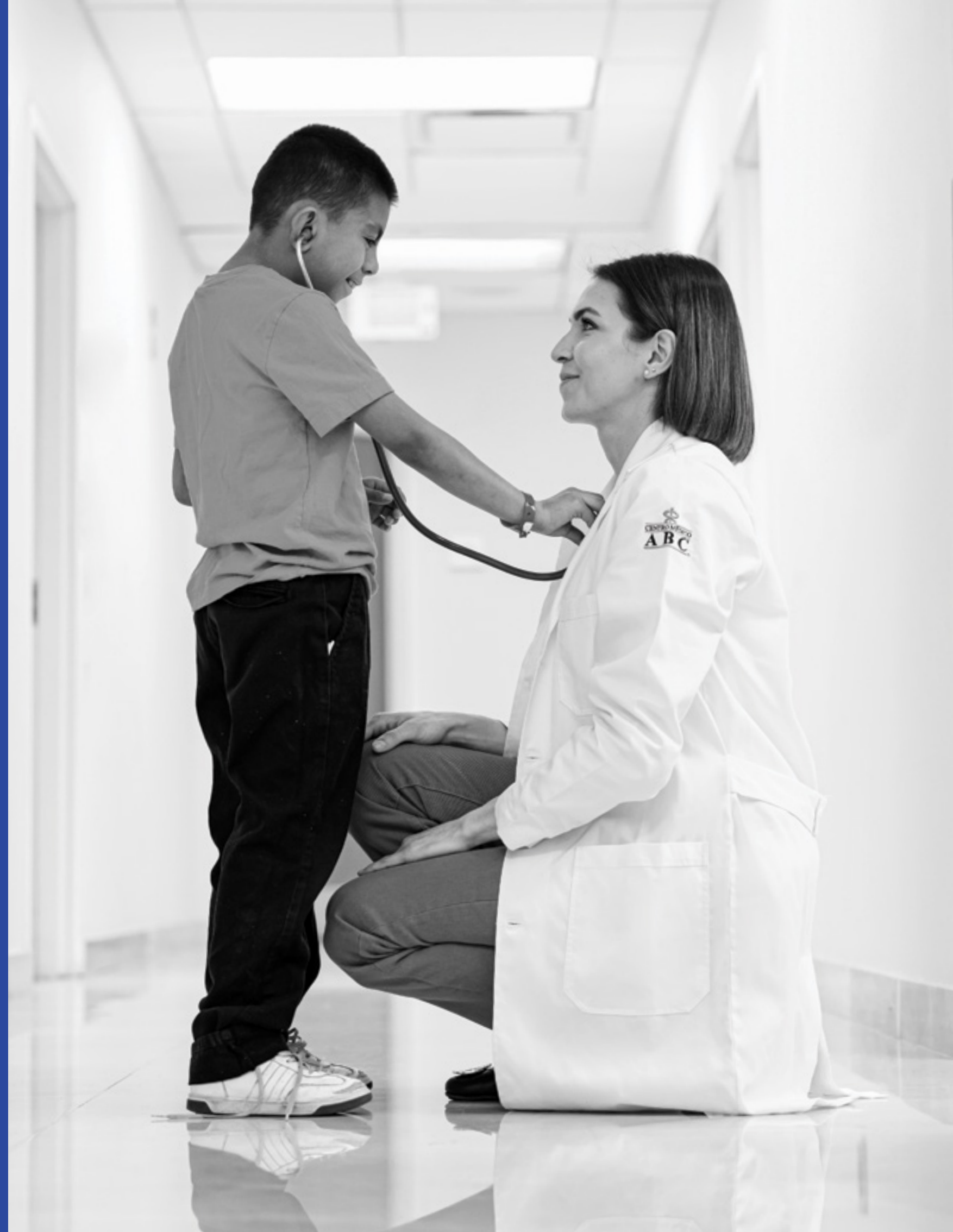
Como parte de la Atención Preventiva, destaca el programa "Los primeros 1,000 + 1,000 días" del Centro Médico ABC, desarrollado por el grupo de gineco-obstetras y profesionales de la salud relacionados. Su relevancia radica en el seguimiento mamá/bebé desde el embarazo hasta que el niño cumple 5 años. En un principio se enfoca en el aumento de competencias prenatales. Después del nacimiento se da seguimiento al neurodesarrollo de los niños para que cuando empiecen la primaria estén listos para aprender. Además, brinda un servicio de calidad y calidez a las mamás. Sin duda esta iniciativa es una manera de cambiar una comunidad en una generación.

## Modelo de operación



### Este modelo de atención tripartita ofrece beneficios comprobables:

- Acceso a servicios médicos de alta calidad a poblaciones vulnerables.
- Mejora en el expertise clínico y de atención, con resultados comparables con las mejores prácticas nacionales e internacionales.





## CENTROS DE ALTA ESPECIALIDAD

Programa	Meta Vol.	Volumen pacientes inclusión	Factura total (valor mercado) (\$)*	% de Logro
Centro Pediátrico del Corazón	111	97	56.8	87%
Cáncer Oncológico Pediátrico	66	50	68	76%
Clínica de Labio y Paladar Hendido	42	55	2.4	131%
Centro Neurológico (epilepsia)	17	13	4	76%
Centro Neurológico (Parkinson)	12	11	7.4	92%
Reemplazos articulares	19	16	3.6	84%
Cirugía bariátrica	8	10	1.3	125%
Implantes Cocleares	28	25	2	89%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>277</b>	<b>145.5</b>	<b>91%</b>

\* Cifras en millones de pesos

## DESGLOSE POR PROGRAMA

Programas	Pacientes atendidos	Consultas	Laboratorios	Urgencias	Hospita- lización y cirugías ambulatorias
Prenatal	84	1,364	981	5	63
Primera infancia	247	1,173	106	7	43
Labio y paladar hendido	399	3,794	237	0	55
Diabetes	761	7,888	5,548	50	65
Hipertensión arterial sistémica	108	908	665	5	13
Obesidad	292	1,724	673	6	14
Redes de apoyo	107	167	110	3	15
Otros Pacientes	325	523	2,281	12	6
Otras Enfermedades	42	231	117	0	1

En 2021 se reactivó la Clínica Amistad del Campus Santa Fe, dentro del Programa de Salud Incluyente, que estuvo cerrada a raíz de la pandemia durante 2020. Esto permitió retomar el cuidado de la salud de los pacientes de los programas comunitarios.



## Damas voluntarias

Este grupo de incansables mujeres altruistas continuó con su labor de apoyo en el área de Salud Incluyente a través del financiamiento de medicamentos, estudios y apoyo de albergue a diferentes pacientes de las Clínicas Brimex y Amistad, con una inversión total de \$105,976.

Entre sus logros más importantes del 2021 está la fusión del “Fondo de Quimioterapia” con el “Fondo de Diabetes” (junto con la ayuda de Finanzas) para crear el nuevo “Fondo de Damas Voluntarias Salud Incluyente”, el cual les dará la oportunidad de apoyar en todos los programas del área de Inclusión y Educación a partir de 2022.

También apoyaron al personal de enfermería en el tema de educación a través de las becas Sheila Carral, Bárbara Ancona y Silvan—Baitenmann, así como el Premio Daisy, con un valor total de \$262,080.

Al cierre del 2021, se cuenta con un total de 98 voluntarias activas y 28 asociadas. Su medio de captación de recursos son las tiendas de regalos ubicadas dentro de los dos campus de ABC. A través de ellas obtuvieron ventas por \$7,082,277, con una utilidad de 35.72%. Gracias a ello lograron aportar a los fondos comunitarios \$ 1,750,000.



Las *Pink Ladies* son un gran ejemplo de labor filantrópica pues acompañan con calidez a los pacientes en su recuperación y sus familias, al tiempo que apoyan a comunidades de escasos recursos.



## Números que llenan de orgullo

+ de 4,000 pacientes reciben atención médica cada año gracias a los programas de Salud Incluyente del Centro Médico ABC.  
+ de 150 médicos del cuerpo médico del ABC atienden de forma altruista a pacientes económicamente vulnerables de los programas de Salud Incluyente.

Durante el 2021, la Línea de servicio de Neurociencias, Ortopedia y Rehabilitación participó en los programas de atención a población vulnerable con 13 cirugías de epilepsia, 11 casos de Parkinson y 16 de reemplazo articular.

En el Centro de Nutrición & Obesidad se atendieron 10 pacientes de población vulnerable con tratamiento quirúrgico. Además de la pérdida de peso, los pacientes mostraron una mejoría en las enfermedades asociadas a la obesidad.

## Fundación ABC

La Fundación ABC se creó en 2020 como institución aliada del Centro Médico ABC.

Es una organización sin fines de lucro que tiene como beneficiarias a personas y comunidades económicamente vulnerables que son atendidas en el Centro Médico ABC y otras instituciones de salud.

Busca incrementar el volumen de atención por medio de donativos, para contribuir a mejorar el sistema de salud en México al disminuir la inequidad en el acceso.

Esto se logra gracias a las aportaciones de donadores que confían plenamente en la experiencia del ABC para llevar a cabo grandes proyectos asistenciales de distintas índoles.

Consulta en este QR  
el folleto de la Fundación  
ABC así como  
su Reporte 2021.



“

EL CENTRO MÉDICO ABC, ADEMÁS  
DE BUSCAR LA SATISFACCIÓN  
DE NUESTROS PACIENTES, APORTA  
A NUESTRA SOCIEDAD UN GRANITO  
DE ARENA PARA MEJORAR  
LA SITUACIÓN DE SALUD EN EL PAÍS”.

**Dra. Berenice Hernández Ortiz**  
Gerencia de Línea de Servicio de Neurociencias,  
Ortopedia y Rehabilitación.

“  
¿QUÉ CONSIDERO HACE ÚNICO  
AL CENTRO MÉDICO ABC? SER UNA  
ENTIDAD NO LUCRATIVA”.

**Lic. Álvaro López Aldana**  
Vicepresidencia Jurídica.



# 8

## Aprender, enseñar e investigar

p. 88

Una de las prioridades del ABC es capacitar y formar a los futuros médicos en los mejores procesos y protocolos de calidad médica a través de 26 diferentes residencias médicas y posgrados.



El Centro Médico ABC capacita y forma a futuros médicos y enfermeras en los mejores procesos y protocolos de calidad. Dado que es una meta institucional, se busca extender la cultura de investigación que promueve un ambiente crítico y propositivo y que complementa la formación de los jóvenes especialistas y subespecialistas.

Los hallazgos de investigación se publican y comparten con instituciones tanto públicas como privadas, por lo que, a través de sus médicos, el Centro Médico ABC, es un generador de investigación y de nuevo conocimiento.



## Enseñanza

Como parte de su misión, el ABC invierte importantes recursos en educación para desarrollar el conocimiento médico y clínico. Una de sus actividades más reconocidas son las residencias médicas y los cursos de posgrado de especialidad.

Estos esfuerzos se han traducido en múltiples programas y eventos de capacitación, como aquellos planeados para los médicos residentes e internos, la Escuela de Medicina y Enfermería UNAM-ABC; o los que se organizan para pasantes de enfermería.

El 2021 fue un año memorable en el avance de la enseñanza y la investigación en el Centro Médico ABC. En cuanto a la oferta educativa, sobresale la segunda generación de la Escuela de Medicina y Enfermería UNAM-ABC, formada por 12 estudiantes de Enfermería y 27 de Medicina. De estos últimos, 10 iniciaron su servicio social en la Institución. Además, la tercera generación inició con 22 estudiantes de Enfermería y 23 de Medicina.

### RESIDENTES, INTERNOS Y MIEMBROS DEL CUERPO MÉDICO

La residencia en Cirugía General ha continuado su crecimiento, de tal manera que se ha convertido en uno de los programas más completos del país. Hasta el 2021 contaba con 25 médicos residentes que cubren todos los procedimientos de cirugía general y especialidades afines en ambos campus, con rotaciones públicas nacionales e internacionales.

Por su parte, el Centro de Educación Médica por Simuladores, que se emplea para la capacitación de médicos del staff y de los residentes de diferentes especialidades, sigue siendo un pilar de la enseñanza institucional, ya que permite el desarrollo de las habilidades para la realización de cirugías.

Al mismo tiempo, el grupo de especialistas en Pediatría llevó a cabo reuniones mensuales de educación continua en las que participó un importante número de voluntarios. Destacaron también las sesiones conjuntas de las áreas de Radiología, Patología y Oncología con las especialidades de Medicina Interna, Neumología y Nefrología.

En relación a los cursos y congresos realizados, se llevó a cabo el Curso Virtual Radioterapia ABC con 300 asistentes, lo que superó la meta establecida. También se impartió el Curso Anual de Neumología y el Simposio de Diabetes, el Primer Congreso de Geriatría, titulado "Perlas en el Manejo del Adulto Mayor Hospitalizado".

Por último, se celebró por primera vez el Congreso del Día Mundial del Paciente Trasplantado, que fue avalado por el Centro Nacional de Trasplantes (CENATRA).

### ENFERMERÍA

Uno de los mayores logros fue la implementación del Programa de *Mentoring* para el acompañamiento personal y profesional del cuerpo de enfermería del Centro Médico ABC. Está constituido por cuatro líneas de mentoría, 20 mentores y cursos de capacitación de mentores.

Se mantuvo la oferta de diplomados y cursos para asegurar la competencia de especialidad. En total fueron seis diplomados de especialidad con aval de la ENEO-UNAM (Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia), siete cursos monográficos del protocolo ICTUS (atención de infarto cerebral), diez cursos monográficos del protocolo AMI (atención de infarto al corazón) y el Plan de Capacitación para la Validación de Competencias Gerenciales.

Se organizó un seminario de cuidados paliativos y tanatología para enfermería, el primer Congreso Internacional de Enfermería y diferentes programas mensuales de educación continua. Se dio inicio al Plan de Certificación de enfermeras (os) en estándares de competencia laboral, según metodología de CONOCER/SEP (estándar que coordina y promueve el Sistema Nacional de Competencias).

Además, se implementó el Programa de Transición a la Práctica, un ambicioso plan de capacitación y orientación a enfermeras (os) que obtuvieron una promoción.

De igual manera, se actualizó el Plan de Capacitación y Orientación para enfermeras (os) contratadas (os) recién graduadas (os) y con experiencia.

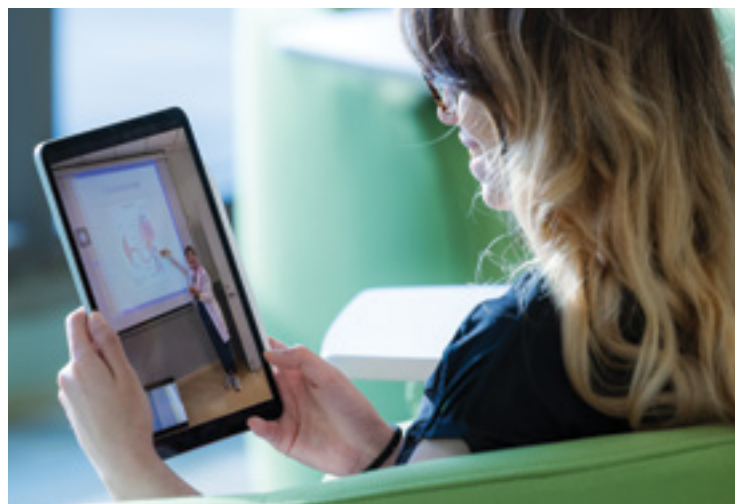
Se mantuvo el programa SUAyED (Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia) con la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (ENEO-UNAM), para dar apoyo a enfermeras (os) con formación técnica, que de esta manera pueden alcanzar el nivel licenciatura.

Finalmente, se estructuró el Diplomado de Gastroenterología para Enfermería avalado por la ENEO-UNAM.

### CURSOS PARA COLABORADORES

Se continuó con el entrenamiento cruzado entre áreas para robustecer las competencias del personal y apoyar en situaciones de crisis, lo que asegura estabilidad en la operación.

Se mantuvo la capacitación continua a físicos médicos con el Programa de Radiocirugía y Braquiterapia para obtener los mejores resultados en los tratamientos indicados a los pacientes que requieren radioterapia. Asimismo, se capacitó a 300 enfermeras y camilleros sobre el manejo de residuos peligrosos.







Entre los

**70**  
protocolos sometidos a los comités de investigación,

**53**  
fueron de diseño prospectivo,

**35**  
fueron presentados por miembros del cuerpo médico,

**20**  
fueron presentados como tesis de especialidad y

**6**  
fueron tesis de la Maestría de Ciencias.

### NUEVOS PROTOCOLOS

Se dictaminaron 70 nuevos protocolos, de los cuales se aprobaron 55. Es importante mencionar que las líneas de servicio de Oncología y Cirugía General, así como el servicio de Medicina Crítica fueron los que más protocolos sometieron durante el año (ocho cada una). Por su parte, Oftalmología fue de los servicios que presentó por primera vez un protocolo de investigación a los comités.

Cabe resaltar que el 94% de los protocolos aprobados son internos, diseñados por miembros del Centro Médico ABC o a través de colaboraciones internacionales entre Centros Médicos y universidades.

## Investigación

El Centro Médico ABC, a través de la investigación efectuada por sus médicos y diferentes profesionales de la salud, contribuye activamente al desarrollo del conocimiento científico y a promover la formación de investigadores que trabajen de la mano del Comité de Investigación, el Comité de Ética en Investigación y el de Bioseguridad en Investigación. Toda esta actividad siempre tiene como objetivo velar por la seguridad del paciente y procurar el mayor beneficio para él y sus familiares.

Para la Institución es de gran relevancia impulsar una cultura de investigación continua, que genere interés en las generaciones presentes y futuras. Esta disciplina es, sin duda, un pilar fundamental para el desarrollo integral del médico y de los profesionales de la salud. Además, proporciona una gran oportunidad a los pacientes para acceder a ensayos clínicos internacionales, a los que de otra manera no podrían acercarse.

Simultáneamente, el Centro Médico ABC se asegura a través de sus comités de que los protocolos estén alineados a los principios éticos. De esta manera, se verifica que los investigadores y sus equipos realicen su trabajo cumpliendo con las regulaciones nacionales e internacionales en materia de investigación.

Por otro lado, cabe destacar la adquisición del curso de Buenas Prácticas Clínicas, para que los interesados en someter un protocolo cuenten con esta acreditación específica en Investigación y Ética en Investigación. Se contrataron también cursos de Bioética, Bioseguridad, Protección de Sujetos Humanos en Investigación, entre otros, para que los miembros de los comités tengan la capacitación necesaria.

Al cierre del año 2021 se habían inscrito más de 200 participantes y se habían completado alrededor de 50 cursos de los diferentes temas disponibles.

En relación a la actividad editorial, se publicaron más de 25 artículos de investigación relacionados al paciente neurológico, neuroquirúrgico y ortopédico en revistas reconocidas dentro del ámbito de la investigación.

En la Unidad de Investigación Silvan-Baitenmann se llevó a cabo el diplomado de Metodología de la Investigación para Enfermería, del cual surgieron cinco protocolos.

También se participó en el Congreso Internacional de Enfermería, con 23 protocolos de investigación.

El Centro de Cáncer ABC destacó por su participación en numerosos proyectos multicéntricos e internacionales organizados por la industria farmacéutica. En el Laboratorio de Bioquímica de Proteínas y de Cultivo Celular se continuó trabajando en los protocolos del Centro de Cáncer. Además, este laboratorio está listo para recibir protocolos de otras Líneas de Servicio.

Por último, se celebraron sesiones trimestrales de Registro de Tumores para la mejor clasificación de casos en pacientes oncológicos. Esto contribuye a dar certeza de cuáles son los más frecuentes, tanto en pacientes del ABC como a nivel nacional.





# 9

## Un hospital de personas que sanan personas

p. 98

El activo más importante de la Institución son los profesionales altamente capacitados, comprometidos en atender a los pacientes y a sus familiares, por medio de una compleja y efectiva estructura organizacional.



Los médicos, enfermeras y colaboradores de todas las áreas del Centro Médico ABC constituyen su activo más valioso. Resulta claro que sin este grupo humano la Institución no ocuparía la posición de liderazgo que tiene hoy en el sector de salud privada del país. Todas estas personas muestran diariamente su compromiso con el trabajo y con la Institución para beneficio de los pacientes y sus familiares.

Los resultados obtenidos en el último sondeo de Clima Organizacional, que tuvo una participación del 82%, muestran que el 90% de los encuestados tienen un alto sentido de pertenencia a la Institución.

Sin duda, durante el 2021 el mayor reto para los profesionales de la salud estuvo relacionado con la capacidad de resiliencia necesaria ante las situaciones adversas que se vivieron.

Sin embargo, la reconversión hospitalaria y la adaptación a una nueva normalidad, así como los cambios en los miembros del Patronato y en la Dirección General, generaron un clima de comunicación efectiva, propositiva y colaborativa en todos los niveles.

Naturalmente, será necesario continuar con las adecuaciones organizacionales y con la captación y promoción de talento para ejecutar el Plan Estratégico definido para el 2026.

El camino es largo, pero el inicio ha sido prometedor.



## Logros de personas que benefician a personas

En el 2021 se tuvieron muchos avances que merecen ser compartidos. La definición de un Marco Estratégico ambicioso derivó en una revisión y evaluación de roles y responsabilidades de la Organización. Adicionalmente, se redujeron las brechas salariales entre posiciones equivalentes, alineadas con el mercado. El objetivo es contar con equipos profesionales competentes que permitan asegurar los resultados y objetivos planteados.

Por otro lado, y como resultado de la encuesta "Clima, Cultura y Diversidad" (realizada el año pasado por una agencia externa) se inició el Programa de Transformación Cultural. Este programa incluye, entre otros objetivos, un ambicioso plan para mejorar el nivel de satisfacción de los empleados. Se incluye un enfoque en el liderazgo de la Institución para mejorar el nivel de desempeño e interacción de los vicepresidentes y directores de área, revisar su estilo de gestión y detectar las oportunidades potenciales de mejora.

Con respecto a las negociaciones del Contrato Colectivo de Trabajo 2021/2022, gracias al apoyo de todos se tuvo un acuerdo exitoso entre las partes relacionadas.





“

LO MEJOR DEL CENTRO MÉDICO ABC  
ES EL NIVEL DE COMPROMISO  
DE SUS COLABORADORES”.

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

Adicionalmente, se certificaron *coaches* y se realizó la evaluación (y retroalimentación) de fortalezas al 100% de enfermeras (os) con roles de liderazgo en ABC, con el propósito de avanzar en la gestión de la Organización por fortalezas.

Asimismo, se reactivó el subcomité de ética, se organizó la autoevaluación de desempeño de enfermeras (os) de cuidado directo y se concluyó el proceso de evaluación de pares (*Peer Feedback*) de toda la Organización. Esto ayuda a implementar planes de desarrollo individuales con base en los resultados.

También se reabrió la Guardería ABC en el Campus de Observatorio, dedicada al cuidado de los hijos de los colaboradores con total apego a los lineamientos necesarios para reducir al máximo las posibilidades de contagios.

Dentro del área de Comercialización se consolidaron y fortalecieron equipos de venta, que propician un contacto más directo, frecuente y cercano con los clientes. La meta de este equipo es brindar soluciones de salud a la población, a las empresas y a las instituciones, de una forma personalizada.

Como parte de la campaña CHECK se adecuaron áreas para examinar a proveedores de intendencia y se atendieron a 200 personas para revisión de glucosa, control de peso y papanicolaou.

Finalmente, junto con la Asociación Nacional de Hospitales Privados, se coordinó la aplicación de las vacunas COVID-19 para el personal de salud del Centro Médico ABC.





Se gestionaron

**134**

promociones (una oportunidad que el ABC ofrece a sus colaboradores para seguirse desarrollando), y

**407**

contratos de planta.

## Hablemos de la capacitación

Esta importante actividad es un gran diferenciador de ABC. La actualización constante en capacidades y conocimientos de todos los equipos es fundamental para garantizar la buena atención a la salud y la seguridad de los pacientes, que son prioritarias en todo momento en el Centro Médico ABC.

De esta manera, se graduaron dos generaciones del Programa "Líderes que Transforman". Con esto se consiguió que 73 personas de diversas áreas reforzaran las habilidades de Gestión y Desarrollo de Equipos a través de la formación integral y personalizada, de acuerdo con el perfil de liderazgo que se busca.

Por otro lado, en el taller de Entrevistas por Competencias se capacitó a 13 supervisores de Observatorio y a 11 de Santa Fe para una mejor gestión de su puesto y con su personal.

Además, se mantuvo el programa de becas para cinco alumnos en formación de la carrera de enfermería del Instituto Marillac, del cual egresan personas con excelencia académica, calidez humana y sentido de trascendencia.

La principal fuente de reclutamientos sigue siendo el Programa de Pasantías para Servicio Social de cinco universidades, de las cuales hubo 36 egresados (Generación 20-21) y otros 36 iniciaron como pasantes (Generación 21-22).

Finalmente, a través del programa piloto *Pink English* se impartieron clases de inglés a distancia a colaboradores que desarrollan su trabajo atendiendo directamente a pacientes y familiares. En total se sumaron 18,524 horas de enseñanza, que fueron impartidas por 60 voluntarias que se mantuvieron activas aun durante los días más complicados de la pandemia.

De un año a otro hubo un incremento del **33%** de cirugías de hospitalización, y del **53%** en cirugía ambulatoria



**2,800** colaboradores recibieron capacitación en temas epidemiológicos.





**90%**

de los colaboradores del Centro Médico ABC, tanto médicos de staff como personal externo, recibió la vacuna contra influenza.

# 10

## Alianzas que fortalecen

p. 112

Los importantes convenios de colaboración con hospitales nacionales e internacionales permiten estar a la vanguardia en el conocimiento y el tratamiento de padecimientos de alta especialidad.



El ABC cuenta con importantes convenios que le permiten estar a la vanguardia tanto en conocimiento como en avances para el tratamiento de padecimientos de alta especialidad.

## Alianzas y afiliaciones

El Centro Médico ABC ha procurado la colaboración con hospitales e instituciones líderes en su área, tanto nacionales como internacionales, para compartir conocimientos, sumar esfuerzos y tener la capacidad de ofrecer una práctica médica de mayor calidad a más personas.

### ALIANZAS NACIONALES

#### Médica Santa Carmen

En el 2021 se fortaleció la alianza estratégica con este grupo de clínicas expertas en nefrología para lograr la apertura en 2022 de la Clínica de Salud Renal del ABC, que se ubicará en el Campus Santa Fe.

#### Hospital General

Recientemente se celebraron convenios con esta institución para el tratamiento de pacientes pediátricos oncológicos (Programa de Tumores Sólidos Pediátricos).



“

EN ABC TRABAJAMOS  
EN UN ENTORNO DE COLABORACIÓN,  
SUMANDO ESFUERZOS”.

**Dr. Gilberto Camarena Alejo**

Dirección de Operaciones, Campus Santa Fe.



### Otras organizaciones

También se consiguieron y mantuvieron valiosas alianzas con organizaciones civiles, gubernamentales y de la sociedad en general para atender a pacientes social y económicamente vulnerables. Entre ellas cabe mencionar la alianza con la Casa de la Amistad para niños con cáncer, así como con la Fundación Dar y Amar (DAYA), que brinda apoyo a las adolescentes y jóvenes desamparadas vulnerables o en riesgo por abandono, abuso, pobreza extrema o violencia intrafamiliar.

### ALIANZAS INTERNACIONALES

#### Houston Methodist Global

Desde 2006, el ABC ha mantenido una relación estratégica con el *Houston Methodist Global* (HMG), uno de los 20 mejores hospitales de Estados Unidos –y el mejor del estado de Texas–. A través de su experiencia como institución líder a nivel internacional brinda apoyo al ABC para desarrollar distintas actividades y comparar desempeños.

Durante 2021 se llevaron a cabo diferentes visitas al HMG. En ellas los directivos establecieron nuevos y más fuertes acuerdos de colaboración e intercambio. Estas visitas han reforzado las actividades de cooperación y han contribuido a la integración de ambos equipos, principalmente a raíz de los cambios organizacionales ocurridos en el Centro Médico ABC.



Como parte de los acuerdos que se alcanzaron el año pasado con el HMG sobresalen:

- Compartir indicadores que utilizan las Direcciones de Enfermería y Calidad para poder compararlos e implementar mejores prácticas, protocolos de atención y resultados en beneficio de los pacientes.
- Recibir a un grupo de sus expertos de Cadena de Suministro para la revisión de proveedores e insumos. De esta manera, se podrán estandarizar los procesos de adquisición.
- Consultoría para obtener la acreditación del American College of Surgeons.
- Acompañamiento en la implementación del modelo *Magnet* (que garantiza la calidad en el cuidado y la satisfacción laboral en Enfermería), a través de la revisión de narrativas y diversos procesos que ayudarán a estar mejor preparados para la evaluación de la designación.
- Apoyo de expertos del Metodista en *Business Development* y *Marketing* para analizar y desarrollar ideas que puedan servir a ABC.

Diversos médicos del HMG continuaron participando en las sesiones semanales de Radio-Oncología y Radiocirugía del ABC (*Tumor Boards*), donde un equipo multidisciplinario de especialistas expone y se discuten casos clínicos para tomar de manera colegiada

la mejor decisión en la elección de tratamientos. Además, se recibieron invitaciones a distintos *Grand Rounds* (recorridos en piso), a los que se sumaron residentes de Oncología del ABC.

Finalmente, destacan las sesiones conjuntas de diagnóstico y tratamiento entre las dos instituciones para revisión de casos de Tomografía Cardiovascular y por Resonancia Magnética, en las que participaron miembros del Cuerpo Médico y residentes.

#### *Cincinnati Children's Hospital Medical Center*

Este centro médico académico (sin fines de lucro) es uno de los hospitales pediátricos más distinguidos de Estados Unidos. En 2021 invitó al ABC a sus sesiones de *Tumor Board* para compartir conocimientos médicos y de gestión administrativa que ayudan a ambas instituciones a estar a la vanguardia internacional.

#### *Red MAS*

*El Hospital St. Jude Children's* (de Memphis, Tennessee), a través de MAS (México en Alianza con St. Jude) realiza convenios de trabajo colaborativo con el Centro Médico ABC para convertirlo en una referencia en México en la atención a niños y adolescentes con cáncer.

Adicionalmente, se pretende proporcionarles tratamiento de vanguardia y especializado, a través de un grupo multidisciplinario de expertos con protocolos de atención basados en las mejores prácticas a nivel internacional.

#### Organización HIAS

Esta empresa se dedica al apoyo de refugiados en el mundo y fue el contacto para la atención de 72 personas provenientes de Afganistán que actualmente residen en México. En 2021 el ABC pudo ofrecerles atención prenatal, de parto, de urgencias, estudios de laboratorio, consultas de especialidad y cirugía, con seguimiento presencial y remoto.

#### Advisory Board

El ABC está afiliado a esta empresa, con sede en Washington, D.C. y que opera alrededor del mundo, la cual se dedica a proveer información especializada a los hospitales afiliados. Esto, sin duda alguna, ha enriquecido y ha apoyado en la creación de nuevas estrategias institucionales.

### Otros importantes convenios

Durante el 2021 se celebraron 58 acuerdos con socios y aliados, tanto del sector público, como del privado; así como con varias embajadas acreditadas en México. La importancia que tienen estos convenios de colaboración radica en que se establecen condiciones muy particulares que mejoran y facilitan el acceso a servicios de salud de calidad para los colaboradores o pacientes referidos de diferentes empresas (como aseguradoras), hospitales públicos o embajadas.

La distribución de dichos convenios durante el año pasado fue de la siguiente manera: 35 renovaciones con el sector público, 18 convenios con diversas instituciones, tres nuevos convenios con empresas y dos con embajadas.





# 11

## Una respuesta exitosa a la pandemia

p. 122

El trabajo en equipo entre médicos, residentes, enfermeras y otros profesionales en salud permitió alcanzar los mejores resultados en la gestión de la pandemia y de la Institución.





El año 2021 comenzó con la pandemia en su momento más crítico, lo que impactó fuertemente al Centro Médico ABC. El trabajo en equipo entre médicos, residentes, enfermeras y otros profesionales en salud permitió que, poco a poco, se instaurara una nueva normalidad para ofrecer a los pacientes todos los servicios con la seguridad y la certeza que han caracterizado a la Institución.

## COVID-19 EN EL 2021

Mientras en el mundo aumentaban los casos debido a la variante Ómicron y las Instituciones de Salud colapsaban, México salía de la tercera ola de contagios causados por la variante Delta. En el Centro Médico ABC se implementó exitosamente un estricto protocolo de detección y contención de casos para estar preparados para la nueva cepa, con el objetivo de continuar con la atención de pacientes en ambos campus de la manera más regular posible.

## ACCIONES QUE SALVARON VIDAS

### SEGURIDAD

Con el objetivo de garantizar la salud tanto del paciente como de familiares, usuarios y colaboradores, se actualizaron los protocolos de ingreso y atención, así como las medidas de limpieza y uso de equipo de protección personal. De esta manera, se aseguró que los dos campus se mantuvieran libres de riesgo y contagios mientras se mantenía continuidad en el servicio.

Adicionalmente, se incluyó el uso de lámparas con tecnología UV, que son efectivas para erradicar virus, bacterias, hongos y cualquier microorganismo que contenga DNA o RNA. La luz UV garantiza la esterilización de toda superficie y esto ayudó a ofrecer mayor seguridad en el cuidado de los pacientes.

En ambos campus se implementó el protocolo seguro para la atención de pacientes con cirugía programada, que consiste en la toma de PCR y/o Antígeno SARS-CoV-2 previamente al procedimiento, con la finalidad de que todo paciente que ingresa al hospital o al quirófano sea negativo a COVID-19.

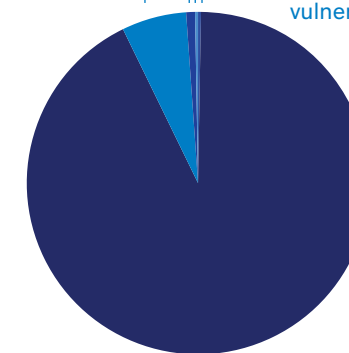
Por último, con el apoyo del área de Epidemiología y Control de Infecciones, se realizó la encuesta "Detección Temprana de COVID-19" en el área de Admisión y Caja. Esta herramienta permitió la detección oportuna de casos para evitar los contagios.

### LA SITUACIÓN EN ABC

Atención a pacientes hospitalizados por COVID-19 en 2021

Origen de paciente  
n= 577

Gobierno 1% | Salud Incluyente 0.5%  
Colaboradores 6% | Otras comunidades vulnerables 0.5%



Privados 92%

**535** Pacientes privados  
**34** Colaboradores  
**6** Gobierno  
**1** Salud Incluyente  
**1** Otras comunidades vulnerables





### SERVICIO

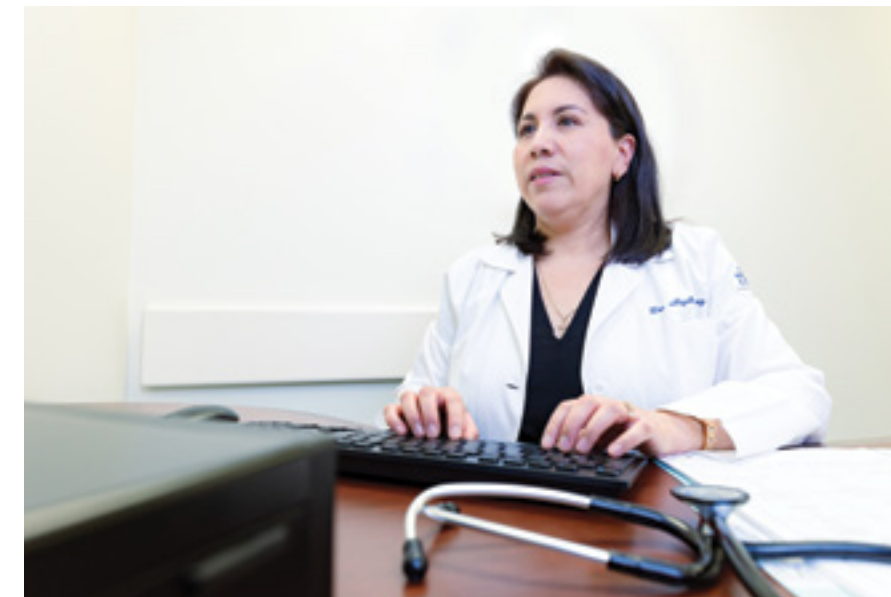
Con el fin de ofrecer un mejor servicio, se rediseñó completamente el área de Urgencias del Campus Santa Fe. De esta manera el número de cubículos aumentó de 12 a 21 y se optimizó el protocolo de ingreso seguro. La conclusión de este proyecto ha tenido resultados muy positivos en la satisfacción de pacientes y del equipo responsable del área.

Por otro lado, se concentró la realización de las pruebas para diagnóstico de COVID-19 en un módulo de servicio rápido con acceso vía automóvil. Simultáneamente, se llevaron a cabo múltiples *webinars* y se difundieron videos y publicaciones informativas a la comunidad para informar acerca de la naturaleza del virus SARS-CoV-2, así como los cuidados necesarios y el tratamiento de las vacunas.

Por último, se añadieron equipos de Citometría de Flujo y de Biología Molecular automatizado en el Laboratorio Clínico de ingreso, lo que permitió reducir los tiempos de respuesta de los estudios PCR de laboratorio.

### SALUD INCLUYENTE

En este importante rubro, se continuó con el convenio "Todos juntos contra el COVID-19", para la atención de pacientes vulnerables, realizado con los integrantes del Sistema Nacional de Salud del Sector Público.



“

A PESAR DE QUE TUVIMOS INCAPACIDADES Y AUMENTO EN LA DEMANDA EN LOS SERVICIOS POR ALTA OCUPACIÓN, EL PERSONAL NO DIO EL 100%, SINO EL 1,000%”.

**Dra. Rosa Teresa Rueda Cruz**  
Línea de Servicio de Cirugía.

### TALENTO HUMANO

Se implementaron cargas de trabajo adecuadas para los empleados y colaboradores y se establecieron estrategias con el área de Salud Mental y Ocupacional con el fin de asegurar ambientes laborales positivos y bienestar integral. A la vez, durante la parte más difícil de la pandemia se estableció una política de trabajo desde casa para 800 colaboradores.

Por otro lado, se llevó a cabo una actualización al sitio web ConTHacto que atiende a colaboradores y médicos. Su uso fue especialmente valioso durante los meses más difíciles de la pandemia.

### EL CONTACTO CON LAS FAMILIAS

El apoyo y la compañía de la familia es sumamente importante para la recuperación de los pacientes. Sin embargo, con el propósito de velar por la seguridad de todos, se tuvieron que restringir las visitas dentro de los campus.

Para mantener informada a la familia y para mitigar los efectos del aislamiento de los pacientes, se implementó el Centro de Atención a la Familia, aprovechando la infraestructura tecnológica que ya se tenía y con el apoyo de los colaboradores que hacían *home office*.

Resultados del Centro de la Atención a la Familia, en 2021:

**540**

FAMILIAS ATENDIDAS

**5,213**

CORREOS ELECTRÓNICOS

**5,088**

LLAMADAS TELEFÓNICAS

**560**

MENSAJES DE WHATSAPP

**721**

SERVICIOS E INTERVENCIONES ANTICIPATORIAS

---

## REACTIVACIÓN DE LOS CAMPUS

Como parte de los esfuerzos puntuales que se implementaron para continuar operando todas las áreas del Centro Médico ABC sin sacrificar estándares de calidad y seguridad, sobresalen los que se realizaron en conjunto con los médicos obstetras.

La Unidad Neonatal designó un área para atención exclusiva de bebés cuyas mamás estuvieran en espera del resultado de su prueba COVID-19. Gracias a estos eficientes protocolos se ha logrado tener cero recién nacidos contagiados.

Este tipo de acciones permitió el servicio permanente a los pacientes vulnerables que requirieron de un trasplante de médula ósea y también que programas de Cirugía de Alta Especialidad, como reemplazo articular, Parkinson, epilepsia y cirugía de mano, mantuvieran sus servicios a pesar de la pandemia. La cantidad final de pacientes atendidos superó las cifras planteadas al inicio del año.

Asimismo, se realizaron sesiones mensuales de revisión con líderes de Oncología para definir los protocolos de seguridad de ingreso de los pacientes en el Centro de Cáncer.

Para las Líneas de Servicio de Neurociencias y Ortopedia, se mantuvieron los enlaces (vía digital) con la comunidad médica y, en algunos casos, con pacientes, con la finalidad de capacitar y comunicar la información oportuna sobre su atención.



“

ME GUSTARÍA RESALTAR EL APOYO QUE LA INSTITUCIÓN OTORGÓ A LOS COLABORADORES AFECTADOS POR COVID-19”.

**Dr. Gilberto Camarena Alejo**  
Dirección de Operaciones, Campus Santa Fe.

### UN APOYO PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS PACIENTES

Sobre los servicios asociados con la atención de COVID-19 se obtuvieron muy buenos resultados:

#### Productos

Algunos pacientes requirieron atención después del periodo agudo de la enfermedad. Para ellos, el ABC implementó el Programa de Rehabilitación Pulmonar por Secuelas COVID-19, especialmente para los casos más comprometidos. Este programa involucra cuidado de varias áreas como Fisiología Pulmonar, Medicina Física y Rehabilitación y Nutrición.

Por otro lado, se diseñaron *Check-Ups Post COVID-19* con el fin de evaluar a los pacientes que ya habían padecido la enfermedad y tuvieron la posibilidad de presentar algunas secuelas de forma inicial. Esto permitió atenderlos oportunamente y evitar complicaciones posteriores.

En la plataforma Telemedicina se registraron 4,107 pacientes atendidos de forma remota, de los cuales 2,173 tuvieron un seguimiento breve. Con este programa se evitó que ocuparan recursos del sistema de salud.

Finalmente, el personal de la Clínica de Apoyo Emocional realizó múltiples intervenciones a pacientes que lo requirieron, lo cual tuvo un impacto positivo en su salud emocional.



### HABLEMOS DE VACUNACIÓN

El Plan de Vacunación del Centro Médico ABC debía atender inicialmente a un número aproximado de 3,000 colaboradores y personal externo. Para ello, se implementó una compleja logística para la aplicación de las dos primeras dosis de la vacuna contra COVID-19. Esta estrategia incluía un plan de comunicación, invitaciones, registro a la plataforma corporativa Mi ABC y transporte. Finalmente, y en coordinación con la Asociación Nacional de Hospitales Privados, se logró vacunar al 97%, con un total de 3,328 colaboradores vacunados. Posteriormente se estableció un plan de seguimiento a los eventos sospechosos atribuibles a la vacunación.



“

DURANTE LOS PRIMEROS MESES DE 2021  
VIVIMOS UNA SITUACIÓN QUE JAMÁS IMAGINAMOS,  
PERO RESPONDIMOS ESTABLECIENDO PROTOCOLOS,  
RUTAS DE ATENCIÓN DE PACIENTES, LA GESTIÓN  
DE PROCESOS PARA DETECCIÓN  
Y PROGRAMAS PREVENTIVOS”.

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

# 12

## El camino hacia el futuro

p. 132

En los últimos años, el sector de la salud ha experimentado muchos cambios de forma acelerada. El Centro Médico ABC está inmerso en un ambicioso proyecto de transformación que define un futuro prometedor.





## Los próximos cinco años

El ABC es una Institución con una clara visión estratégica que establece metas, alinea actividades y promueve anhelos, facilita el cumplimiento de su misión. Por esta razón, durante el primer semestre del 2021 se realizó una profunda reflexión que clarificó los objetivos a mediano y largo plazo para trazar el rumbo del Centro Médico ABC hacia el 2026.

En todas las sesiones se tuvo un enfoque abierto y dinámico que permitió escuchar las voces de los actores clave de la Institución y, al mismo tiempo, recopilar los puntos de vista estratégicos y operativos, siempre con la premisa de colocar al paciente y a su familia al centro de todos los esfuerzos.

Lo anterior se llevó a cabo a través de 10 mesas de trabajo integradas por miembros del patronato, médicos, directivos y colaboradores clave. Estas mesas revisaron los siguientes temas: Modelo de Atención, Análisis Estratégico, Análisis Interno, Mercado, Cuerpo Médico, Salud Incluyente, Enseñanza e Investigación, Enfermería, Servicios e Instalaciones y, finalmente, Eficiencia.

Como resultado de este importante ejercicio se generó el "Marco Conceptual del Plan Estratégico 2026". Este documento incluye los hallazgos más relevantes, la visión específica para 2026, una descripción detallada de los pasos a seguir y, por último, las líneas estratégicas para alcanzar el futuro deseado.

Todas y cada una de las necesidades identificadas obedecen a una revisión robusta y colaborativa que recopiló opiniones y puntos de vista de todos los *stakeholders* de la Institución, mismas que pasaron por un filtro de viabilidad y congruencia estratégica para determinar prioridades.

Actualmente, el panorama para los próximos años es tanto prometedor como emocionante, debido a que está siendo planeado y ejecutado con sumo cuidado y responsabilidad.

## Cambios que inician en 2022

Derivado del "Plan 2026", se crearon diferentes mapas estratégicos para cada una de las áreas, que también sirvieron para la definición de nueve iniciativas que enmarcan una transformación o evolución en los ámbitos de Innovación Tecnológica, Salud Incluyente, Inversión en Equipamiento Médico y Clínico, Investigación, Capacitación y Experiencia del Paciente.

Todas estas iniciativas requieren del trabajo colaborativo y, por lo mismo, cada una plasma puntualmente lo que se tiene que hacer para poder cumplir con el plan maestro, así como los esfuerzos específicos para las actividades multianuales.

De forma paralela se deben garantizar y continuar mejorando los estándares actuales de calidad y seguridad como elemento esencial del Centro Médico ABC, así como la operación de ambos campus.



**Facilitar que el cuerpo médico, de enfermería y el ABC en general sean referentes en el desarrollo y ejecución de medicina colaborativa**, donde las guías y protocolos son establecidos con una metodología orientada a mejores resultados, lo que genera pacientes y familiares conscientes, involucrados y satisfechos.

**Ser un centro que desarrolla talento médico y de enfermería reconocido** por su capacidad de discernir constructivamente y que contribuye con publicaciones científicas que reflejan el conocimiento que lo distingue.

**Contar con una estructura y cultura organizacional que siempre busca hacer lo correcto.** Esto es, una actitud colaborativa con conducta confiable y que apoya el crecimiento de las personas.

Todas estas estrategias confluyen en el factor humano del Centro Médico ABC, ya que sin su dedicación no ocuparía la posición de liderazgo que tiene hoy en día en el sector de salud privada. Son los médicos, las enfermeras, el personal administrativo y los colaboradores de todas las áreas quienes –con un fuerte enfoque en la colaboración– seguirán impulsando la Institución para beneficio de los pacientes.

En conclusión, si bien se requerirán ajustes en el camino, poner cimientos sólidos al futuro permite garantizar que las actividades de todas las áreas de la Institución están alineadas a las necesidades y prioridades presentes y de largo plazo. En el Centro Médico ABC, "la Vida nos Une".

## Visión 2026

Entre las metas que deben alcanzarse en el próximo lustro resaltan dos que son prioritarias:

1. **Cumplir cabalmente con la misión fundacional de una forma sustentable.**
2. **Posicionar al ABC como líder y referente de salud privada en México y Latinoamérica.**

Para ello se plantearon las estrategias que se describen a continuación.

**Fortalecer de manera continua a las Líneas de Servicio** para que la experiencia integral (clínica, emocional y de servicio) exceda las expectativas de los pacientes y se preste a un valor justo.

**Servir con una oferta sólida en los Centros de Alta Especialidad**, y que el mercado reconozca la calidad y seguridad que estos ofrecen. Esta valoración deberá ser fortalecida por los conocimientos, prácticas, y conductas de médicos, enfermeras y del resto del personal del Centro Médico ABC, así como por sus instalaciones.

## ALIANZA PARA LA SALUD INCLUYENTE

Entre muchos acuerdos que tiene la Institución, destaca el celebrado recientemente con el Hospital del Niño de Toluca del Instituto Materno Infantil (Estado de México).

A través del convenio de colaboración con el Centro Médico ABC, se realizarán tratamientos de onco pediatría y cardiopatías congénitas a niñas y niños referidos por este hospital. Serán atendidos de manera gratuita por grupos médicos especializados, para darles la oportunidad de acceder a tratamientos médicos de alta especialidad con la calidad y seguridad que caracteriza a la Institución.





# 13

Honor a quien  
honor merece

p. 140

El Centro Médico ABC reconoce de forma continua la excelencia médica de los expertos y colaboradores que se desarrollan en el mismo. El compromiso y los valores éticos y profesionales son parte del ADN de la Institución.





La identificación de profesionales de la salud, colaboradores y voluntarios profundamente alineados con la cultura y valores del ABC es uno de los factores clave del éxito histórico de la Institución, la cual cada año reconoce al talento que ha dedicado su trayectoria profesional a honrar la misión del ABC con los pacientes y la comunidad a la que sirven. En 2021, se entregaron orgullosamente los siguientes reconocimientos.

El **Premio Excelencia en Medicina** 2019 fue otorgado a la Dra. María del Carmen Amigo Castañeda, mientras que el Premio 2020 se entregó al Dr. José Javier Elizalde González. Ambos fueron reconocidos por su destacada trayectoria, su aportación a la investigación médica y la formación de profesionales de la salud.

El **Reconocimiento Valores ABC** fue otorgado a todos los compañeros que ayudaron de manera extraordinaria a dar continuidad de forma segura e innovadora a la atención de los pacientes "No COVID-19". Las áreas reconocidas fueron:

- Urgencias
- Equipo del proyecto "Incremento en Capacidad Santa Fe"
- Radiología e Imagen Molecular
- Laboratorio Clínico
- Biología Molecular
- Fisiología Pulmonar e Inhaloterapia
- Operaciones
- Ingeniería Biomédica
- Mantenimiento
- Medio Ambiente
- Médicos Filantrópicos de Telemedicina
- Quirófanos



**La gente es el activo más valioso del ABC.  
Es el ejemplo de lo que significa vivir sus  
valores al formar parte de una cultura  
de servicio y cuidado extremo del paciente.**



El **Premio Cowdray**, que tiene como objetivo reconocer a aquellas personas que han contribuido con su entrega y dedicación al realizar labores que ennoblecen y engrandecen la cultura del ABC. En 2021 este premio fue otorgado al equipo COVID-19 de ambos campus por su trabajo y compromiso durante la pandemia. Esto incluye a las siguientes áreas:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>— Admisión y Administración de Cuentas</li> <li>— Atención al Público</li> <li>— Banco de Sangre</li> <li>— Biología Molecular</li> <li>— Centro de Atención a la Familia</li> <li>— Centro de Desarrollo Profesional</li> <li>— Clínicas de apoyo: Emocional, Terapia Intravenosa y Cuidados de la Piel</li> <li>— Departamento de Enseñanza Médica</li> <li>— Farmacia Intrahospitalaria</li> <li>— Fisiología Pulmonar e Inhaloterapia</li> <li>— Ingeniería Biomédica</li> <li>— Intendencia</li> <li>— Laboratorio Clínico</li> <li>— Mantenimiento</li> <li>— Medicasa y Gestión del Alta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Medicina Física y Rehabilitación</li> <li>— Medicina Interna</li> <li>— Medio Ambiente</li> <li>— Radiología e Imagen Molecular</li> <li>— Reclutamiento</li> <li>— Recursos Materiales y Suministros</li> <li>— Salud Mental</li> <li>— Salud Ocupacional</li> <li>— Seguridad</li> <li>— Servicio Alimenticios</li> <li>— Terapia Intensiva</li> <li>— Triage Respiratorio</li> <li>— Epidemiología y Control de Infecciones</li> <li>— Urgencias</li> </ul> |
|---|---|



# 14

## Estadísticas e indicadores

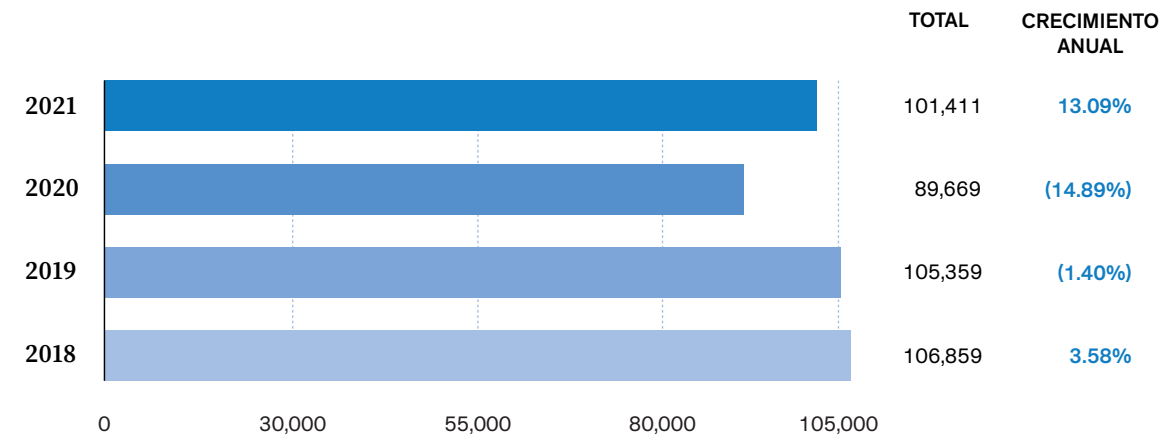
p. 146

Distintos comparativos de desempeño de calidad médica  
y niveles de satisfacción que sobresalieron en el 2021.  
Un año de desafíos y evolución.

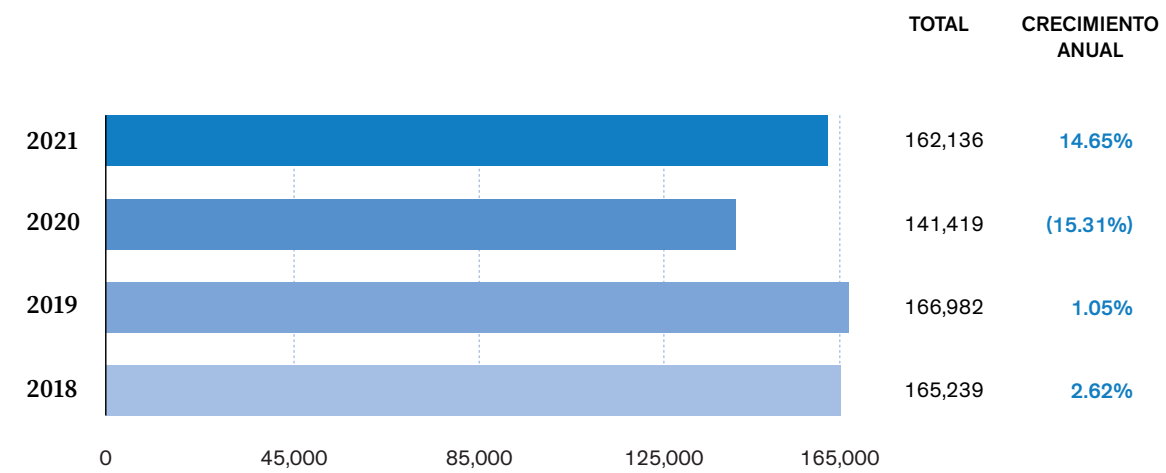


## Estadísticas

### DÍAS PACIENTE AJUSTADOS

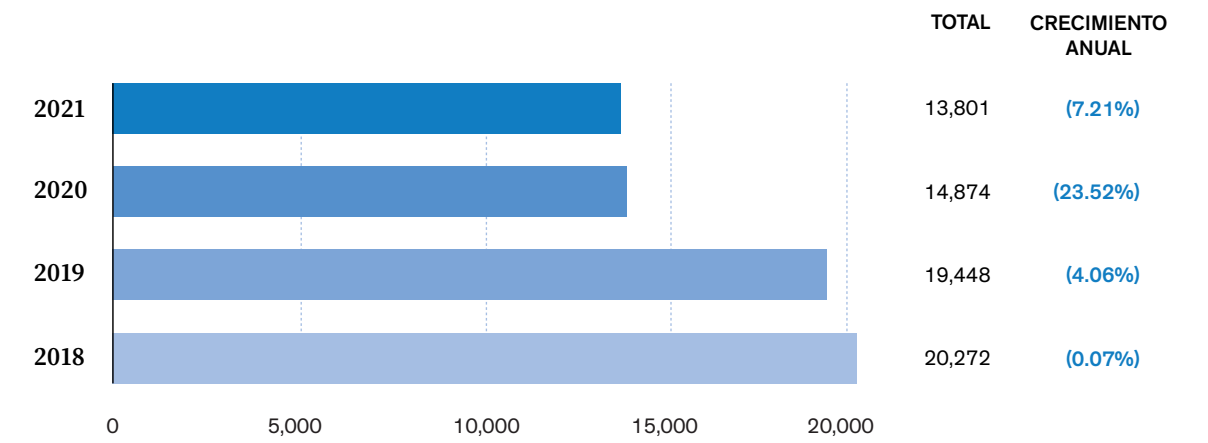


### ESTUDIOS DIVISIÓN RADIOLOGÍA E IMAGEN MOLECULAR



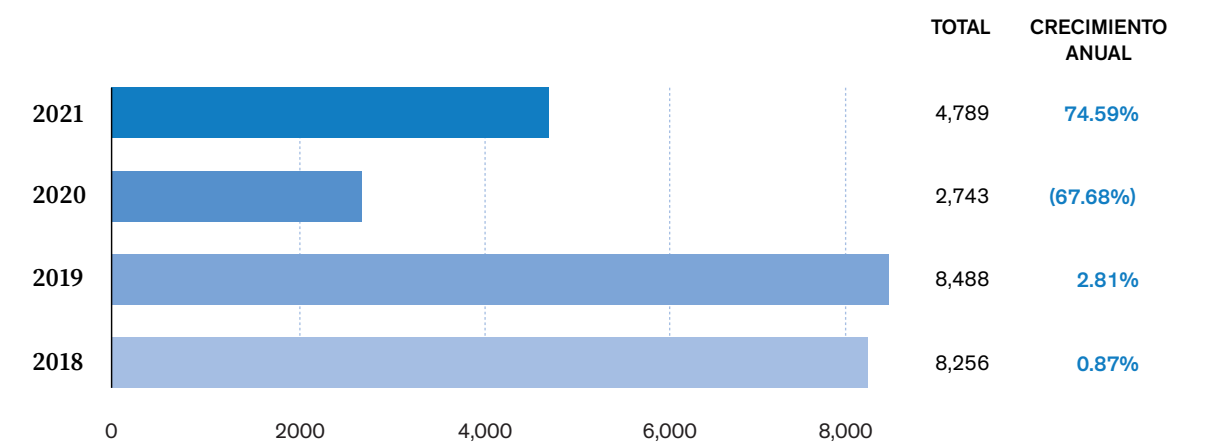


URGENCIAS, PACIENTES ATENDIDOS\*

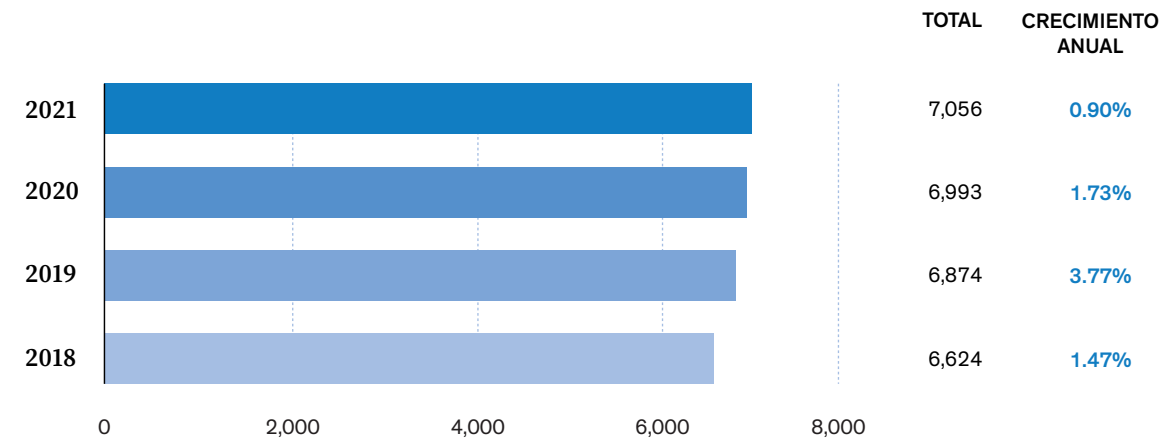


\* En 2021 se actualizó la metodología en el conteo de pacientes, para mantener la comparabilidad se reexpresaron los volúmenes 2018-2020

MEDICINA PREVENTIVA, CHECK-UPS

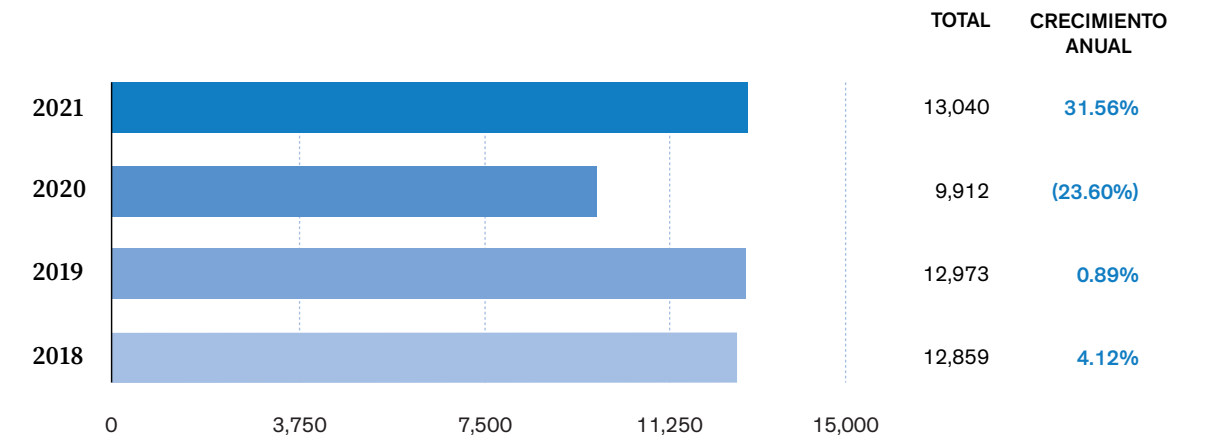


QUIMIOTERAPIA\*

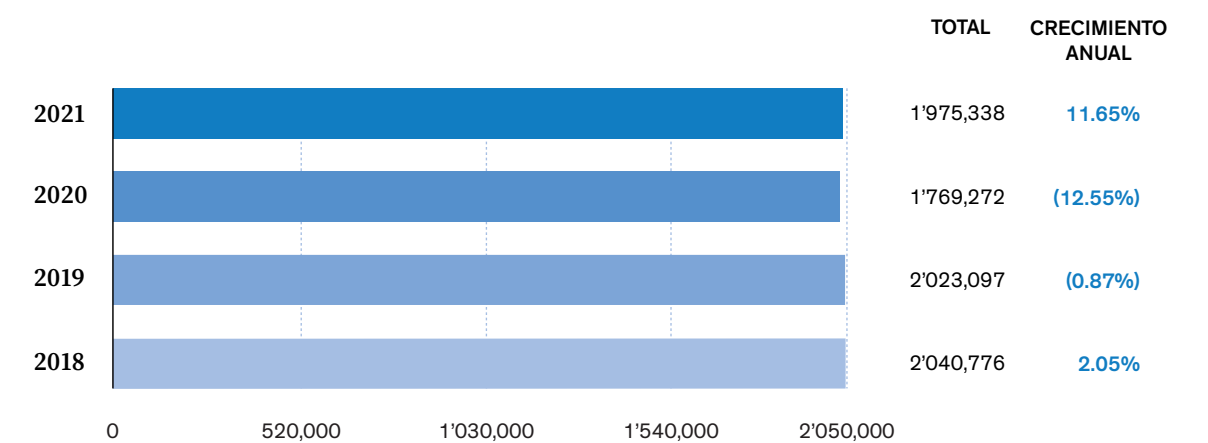


\* Sesiones

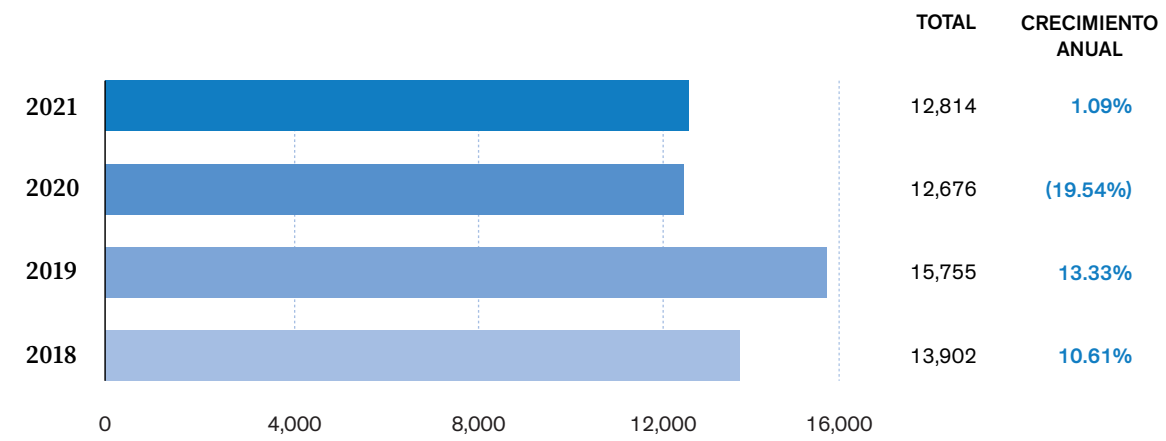
CIRUGÍAS



ESTUDIOS DIVISIÓN DE LABORATORIO

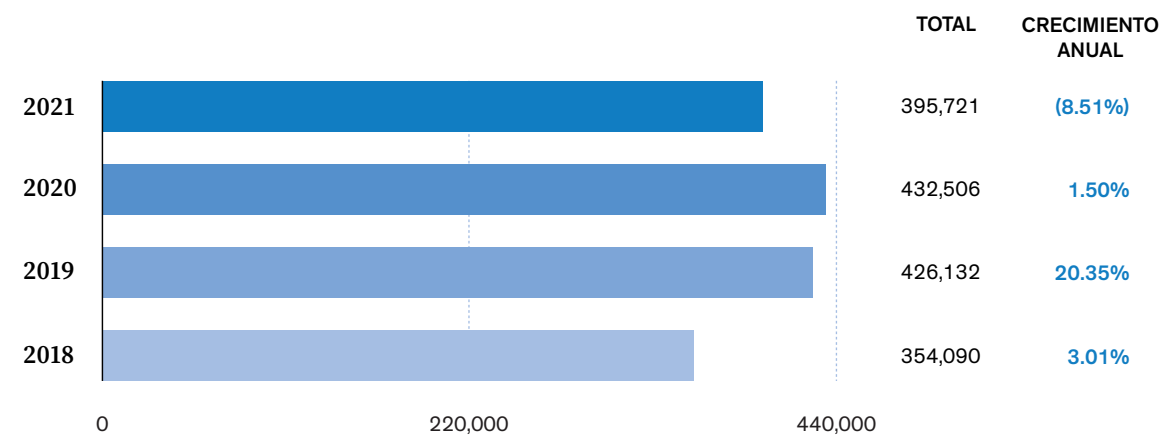


RADIOTERAPIA\*



\* Sesiones

SALUD INCLUYENTE, EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN\*\*



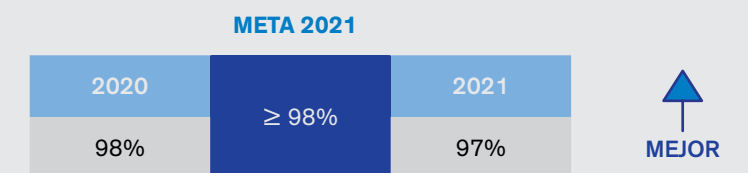
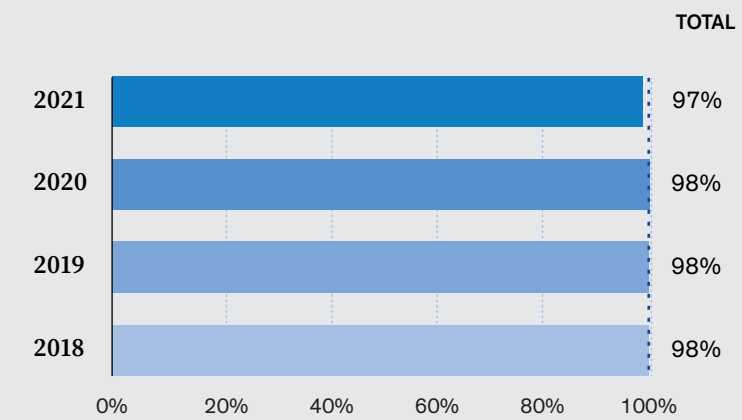
\*\* No incluye donaciones



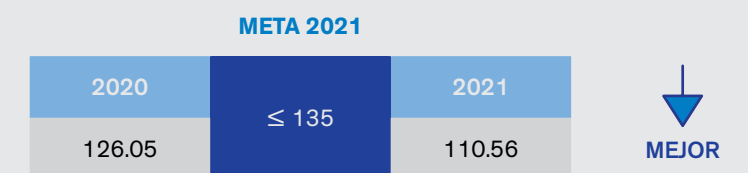
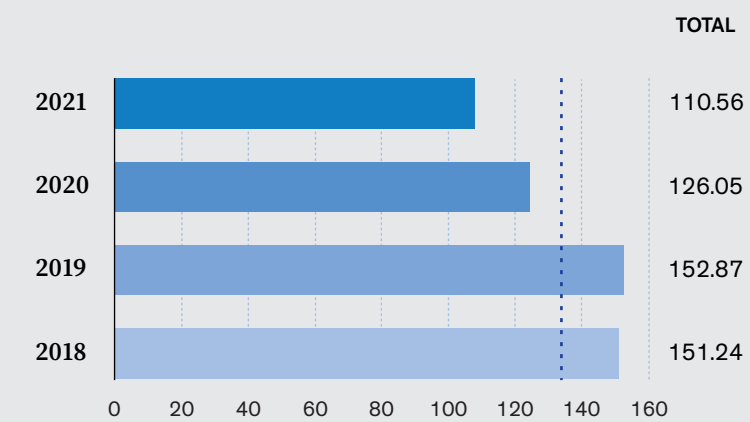
## Indicadores de calidad y seguridad 2021



### PORCENTAJE DE HIGIENE DE MANOS



### INCIDENTES DE MEDICACIÓN\*



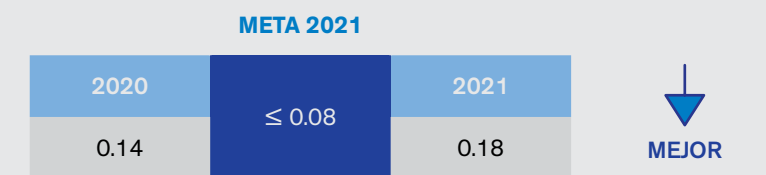
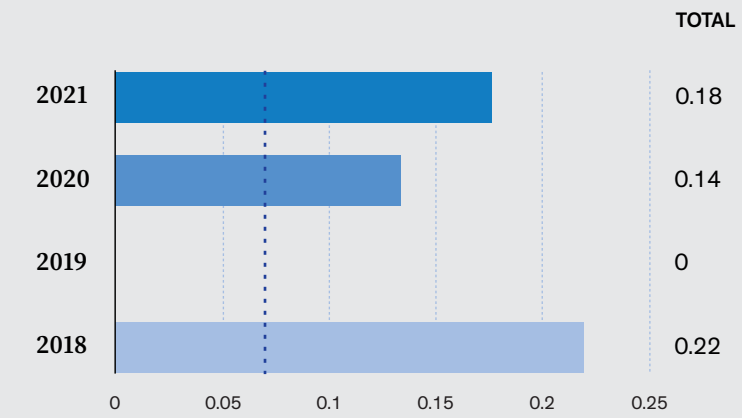
\* Tasa x 1,000 días paciente

-- Meta



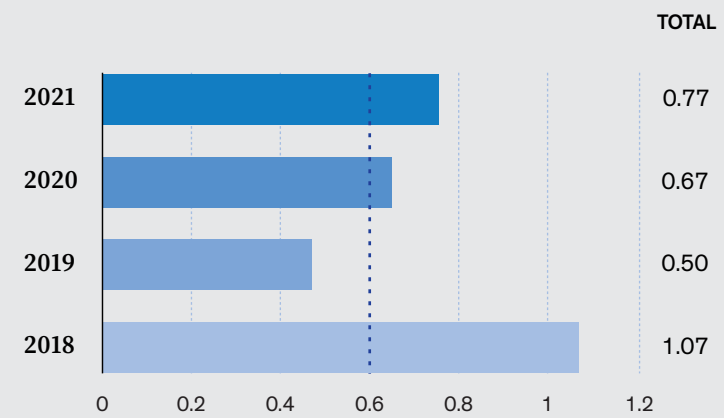


CAÍDAS CON DAÑO POR 1,000 DÍAS PACIENTE\*



\* Tasa x 1,000 días paciente

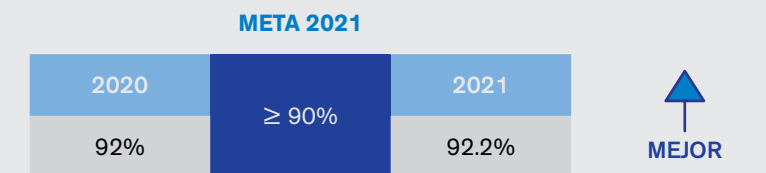
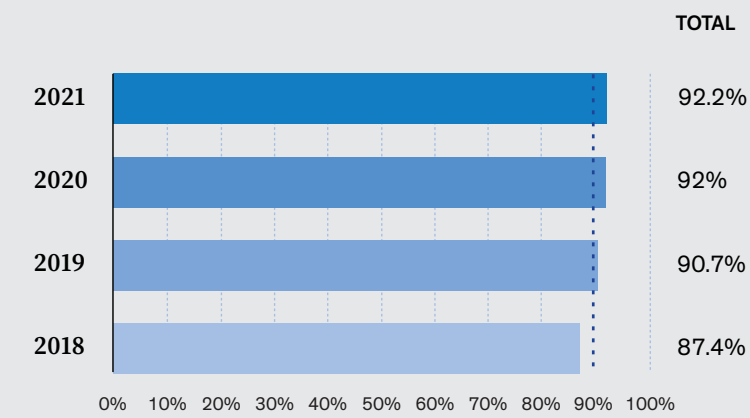
CAÍDAS POR 1,000 DÍAS PACIENTE\*



\* Tasa x 1,000 días paciente

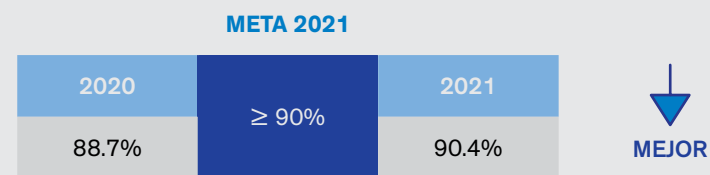
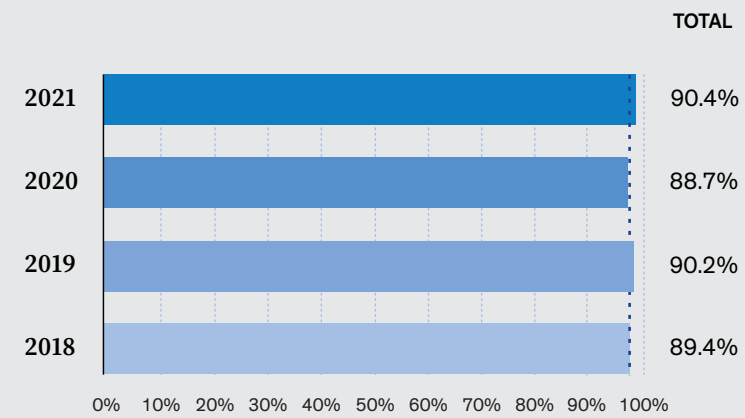
-- Meta

SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN

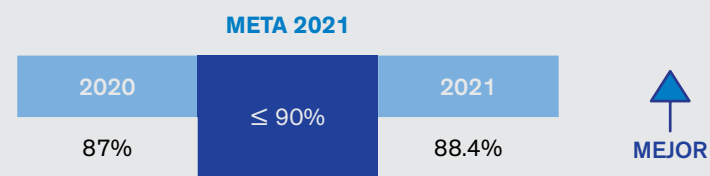
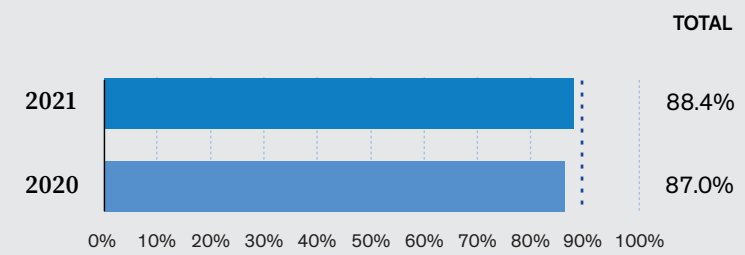


-- Meta

SATISFACCIÓN AMBULATORIOS



NET PROMOTER SCORE (NPS)\*

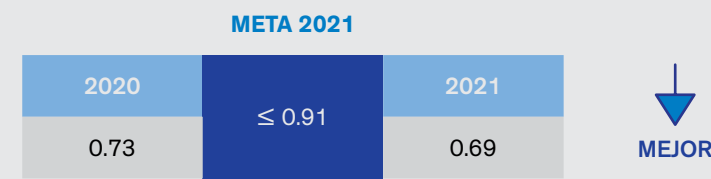
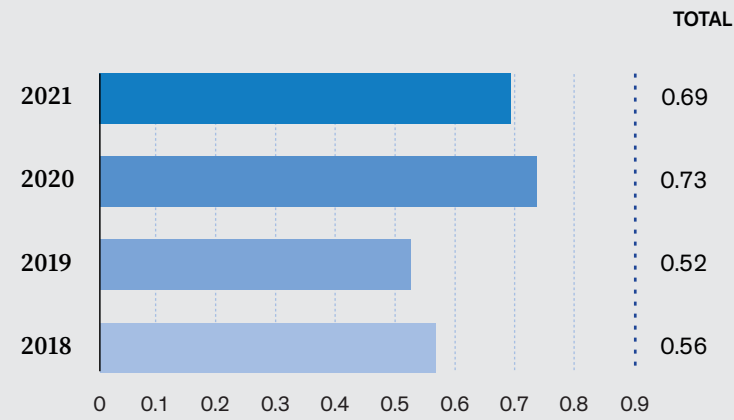


\* Se inicia evaluación a partir del 2020

-- Meta

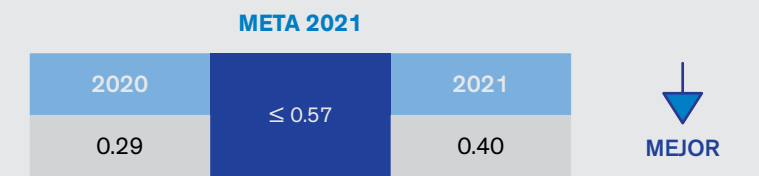
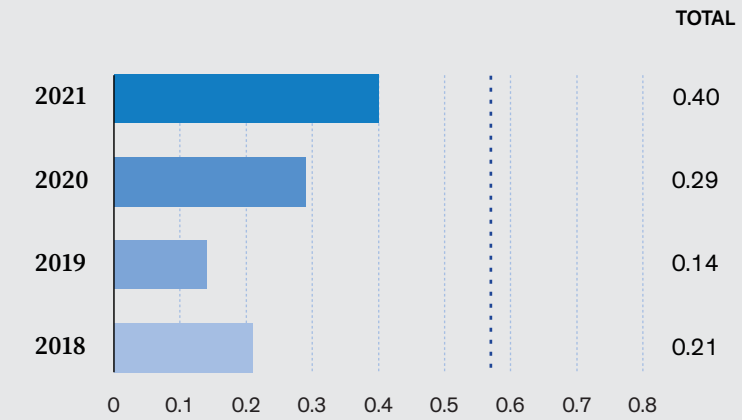


TASA DE INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN EN SALUD\*\*



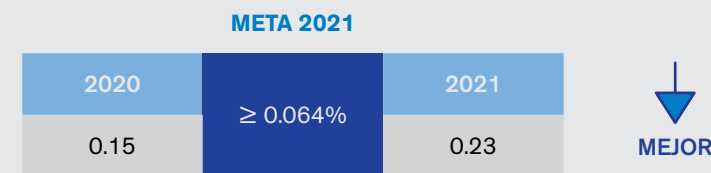
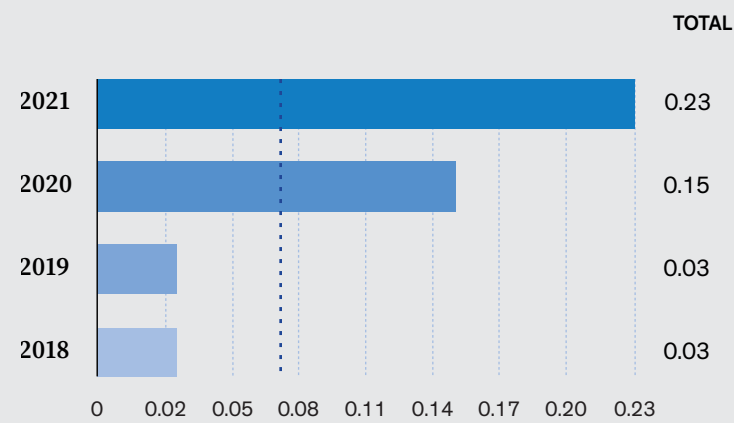
\*\* Tasa x 1,000 días catéter

INFECCIONES DE VÍAS URINARIAS RELACIONADA A CATÉTER\*



\* Tasa x 1,000 días catéter

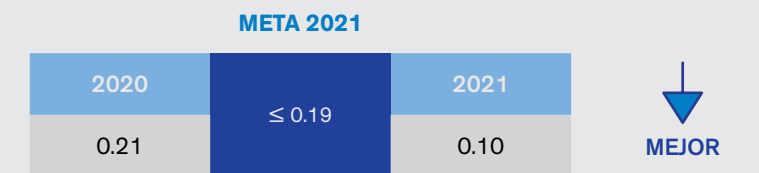
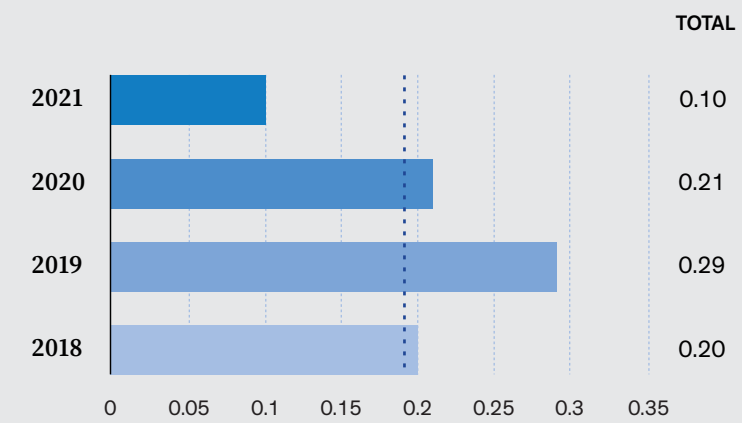
BACTERIEMIA RELACIONADA A CATÉTER\*



\* Tasa x 1,000 días catéter

-- Meta

INFECCIÓN DE SITIO QUIRÚRGICO\*\*\*

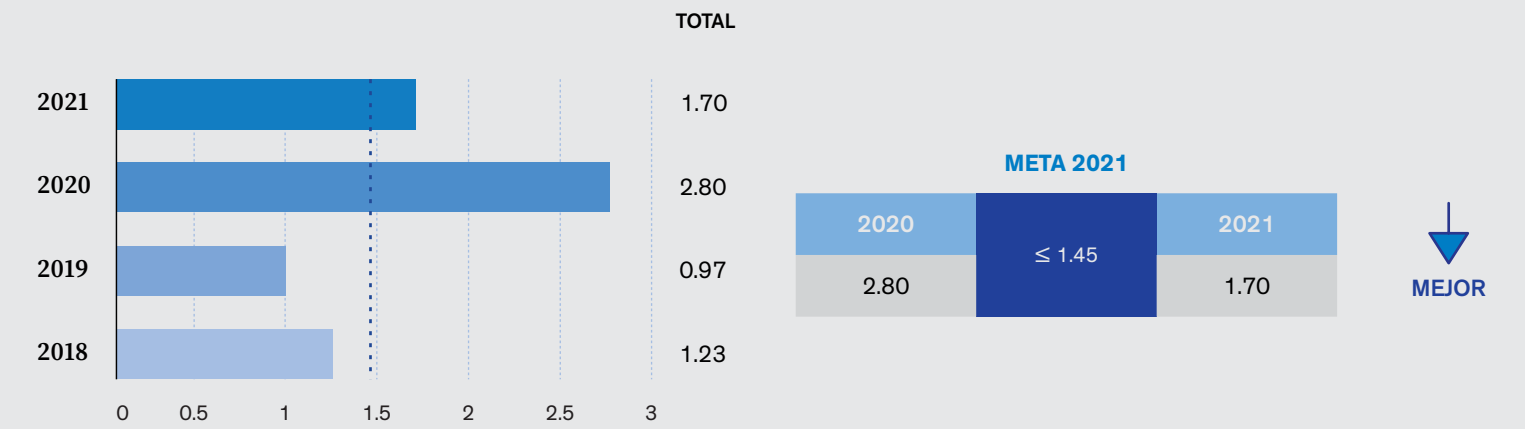


\* Tasa x 1,000 cirugías

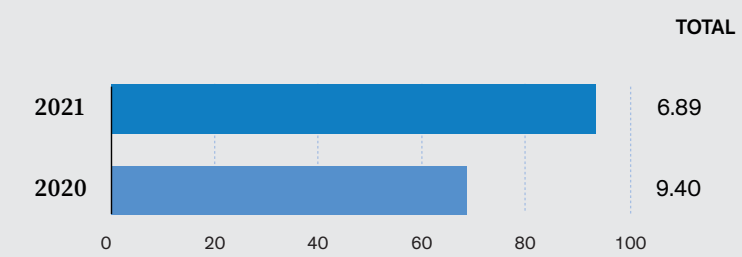
-- Meta



NEUMONÍA ASOCIADA A VENTILADOR PACIENTES NO COVID



NEUMONÍA ASOCIADA A VENTILADOR PACIENTES COVID\*



\* Inicio de evaluación 2020

-- Meta



# Directorio

p. 168

## 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. Kenneth Lee Salazar**  
EMBAJADOR DE ESTADOS UNIDOS  
DE NORTEAMÉRICA

**Excmo. Sr. Jonathan Benjamin**  
EMBAJADOR 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. Luiz Ferezin**  
PRESIDENTE

**Sr. Christopher Baudouin**  
VICEPRESIDENTE

**Sr. Rubén Kupferman**  
VICEPRESIDENTE

**Sra. Helena Wygard**  
VICEPRESIDENTE

**Sr. Manuel Sainz Orantes**  
SECRETARIO

**Sra. Catharine Austin**  
**Sr. Roy Malcolm Bateman**  
**Sr. Jaime Cortina Morfin**  
**Sra. Barbara Mair**  
**Sr. Mark McCoy**  
**Sr. Laurence Newell**  
**Sra. Carla Ormsbee**  
**Sr. Eduardo Pérez Motta**  
**Sra. María Eugenia Sidaoui**

## DIRECCIÓN

**Ing. José María Zubiría Maqueo**  
DIRECTOR GENERAL

**Dr. Enrique Wolpert Barraza**  
DIRECTOR DEL CUERPO MÉDICO

**Dr. Juvenal Franco Granillo**  
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

**Ing. Agustín Adelantado Nogue**  
VICEPRESIDENTE COMERCIAL

**C.P. Héctor Toscano Ruiz**  
VICEPRESIDENTE DE FINANZAS

**Lic. Sergio Gerardo Delgadillo Díaz**  
VICEPRESIDENTE DE TALENTO HUMANO  
(ene-sep 2021)

**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 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 MERCADOTECNIA

**Lic. Francisco 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 DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO

**Dr. Sergio Abush Torton**  
DIRECTOR DE LA LÍNEA DE SERVICIO DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA

**Dr. Víctor Ángel Juárez**  
(enero-mayo 2021)

**Dr. José Luis Ojeda Delgado**  
(agosto 2021 - a la fecha)  
DIRECTORES 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

**Dr. Francisco Moreno Sánchez**  
DIRECTOR DE LA LÍNEA DE SERVICIO DE MEDICINA INTERNA

**Dra. Raquel Gerson Cwilich**  
DIRECTORA DE LA LÍNEA DE SERVICIO DE ONCOLOGÍA

**Dr. Mariano Rivera Echegoyen**  
DIRECTOR DE LA LÍNEA DE SERVICIO DE PEDIATRÍA

**Dr. Roberto de Leo Vargas**  
DIRECTOR DE LA LÍNEA DE SERVICIO DE NEUROLOGÍA

**Dr. Marco Antonio Chávez Ramírez**  
JEFE DE ANESTESIA CORPORATIVO

**Dra. Dolores de la Mata Moya**  
JEFE DE RADIOTERAPIA

**Dr. Diego Pérez-Salazar Marina**  
JEFE DE QUIRÓFANOS, CAMPUS SANTA FE

**Dra. Janet Silvia Aguirre Sánchez**  
JEFE DE MEDICINA CRÍTICA, CAMPUS OBSERVATORIO

**Dra. Mónica García Gutiérrez**  
JEFE DE PATOLOGÍA QUIRÚRGICA, CAMPUS SANTA FE

**Dra. Jacomine Reyes Carrasco**  
JEFE DE PATOLOGÍA QUIRÚRGICA, CAMPUS OBSERVATORIO

**Dra. Nancy Hernández Sánchez**  
JEFE DE FISIOLÓGIA PULMONAR E INHALOTERAPIA, CAMPUS OBSERVATORIO

**Dr. Celso Montoya González**  
JEFE DE URGENCIAS, CAMPUS OBSERVATORIO

**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 LAS CLÍNICAS DE SALUD INCLUYENTE

**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. Roxana Trejo González**  
GERENTE DE LA UNIDAD DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA HOSPITALARIA

**Dr. Marco Antonio Téliz Meneses**  
JEFE DE RADIOLOGÍA E IMAGEN MOLECULAR, 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. Manuel Gerardo Bermúdez Ochoa**  
PRESIDENTE

**Dr. Adiel Asch Rabinovich**  
SECRETARIO

**Dr. Héctor Montiel Falcón**  
TESORERO

## ASOCIACIÓN DE DAMAS VOLUNTARIAS

**Sra. Lucía Gargollo**  
PRESIDENTE

**Sra. Carmen Prat**  
PRESIDENTE ELECTA

**Sra. Laura Quiroz**  
VICEPRESIDENTE

**Sra. Ana María Cervera**  
TESORERA

**Sra. María Teresa Moguel**  
SECRETARIA DE ACTAS

## AUDITORES EXTERNOS

**PricewaterhouseCoopers, S.C.**

## AUDITORES INTERNOS

**Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.**

## JEFES DE DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS CLÍNICOS

**Dr. Daniel Aguirre Chavarria**  
JEFE DE LABORATORIO CLÍNICO, CAMPUS SANTA FE

**Dra. Karla Fabiola Solís Solís**  
JEFE DE PEDIATRÍA, CAMPUS SANTA FE

**Dra. Michelle Jazmín Segundo Zavala**  
JEFE DE PEDIATRÍA, CAMPUS OBSERVATORIO

**Dra. Marta Elda Brito de León**  
JEFE DE MEDICINA DE REHABILITACIÓN, CAMPUS SANTA FE

**Dr. Rodrigo Chaires Gutiérrez**  
JEFE DE TERAPIA INTENSIVA, CAMPUS SANTA FE



