

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.

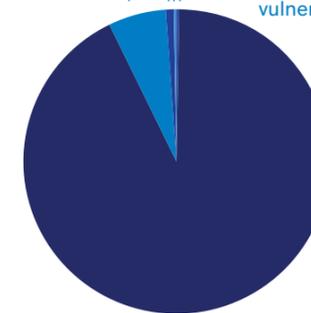


LA SITUACIÓN EN ABC

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

RESULTADOS

A lo largo del año, la ocupación en la Unidad Respiratoria COVID-19 pasó de un promedio diario de 42 pacientes en enero, a cinco internados en diciembre. La tasa de mortalidad fue de 10.54 (x 100 egresos), mientras que se registró un total de 1,584 pacientes dados de alta.

Como medida preventiva, se implementó el Protocolo de Detección Temprana de casos COVID-19 en colaboradores y se continuó con los procedimientos establecidos para la atención de personal con sintomatología respiratoria (sospechosos a COVID-19). En total, se atendieron 1,126 colaboradores en el Campus Santa Fe y 983 en Observatorio.

SERVICIO

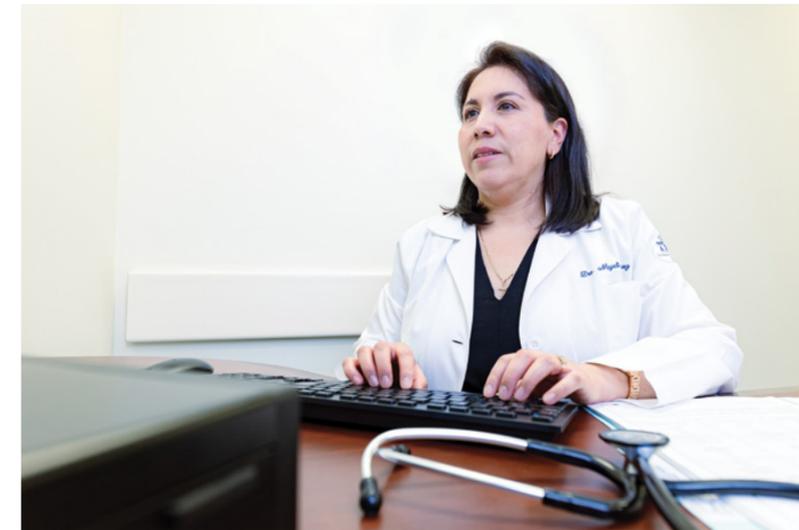
Con el fin de ofrecer un mejor servicio, se rediseñó completamente el área de Urgencias del Campus Santa Fe. De esta manera el número de cubículos aumentó de 12 a 21 y se optimizó el protocolo de ingreso seguro. La conclusión de este proyecto ha tenido resultados muy positivos en la satisfacción de pacientes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



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

“

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.

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:

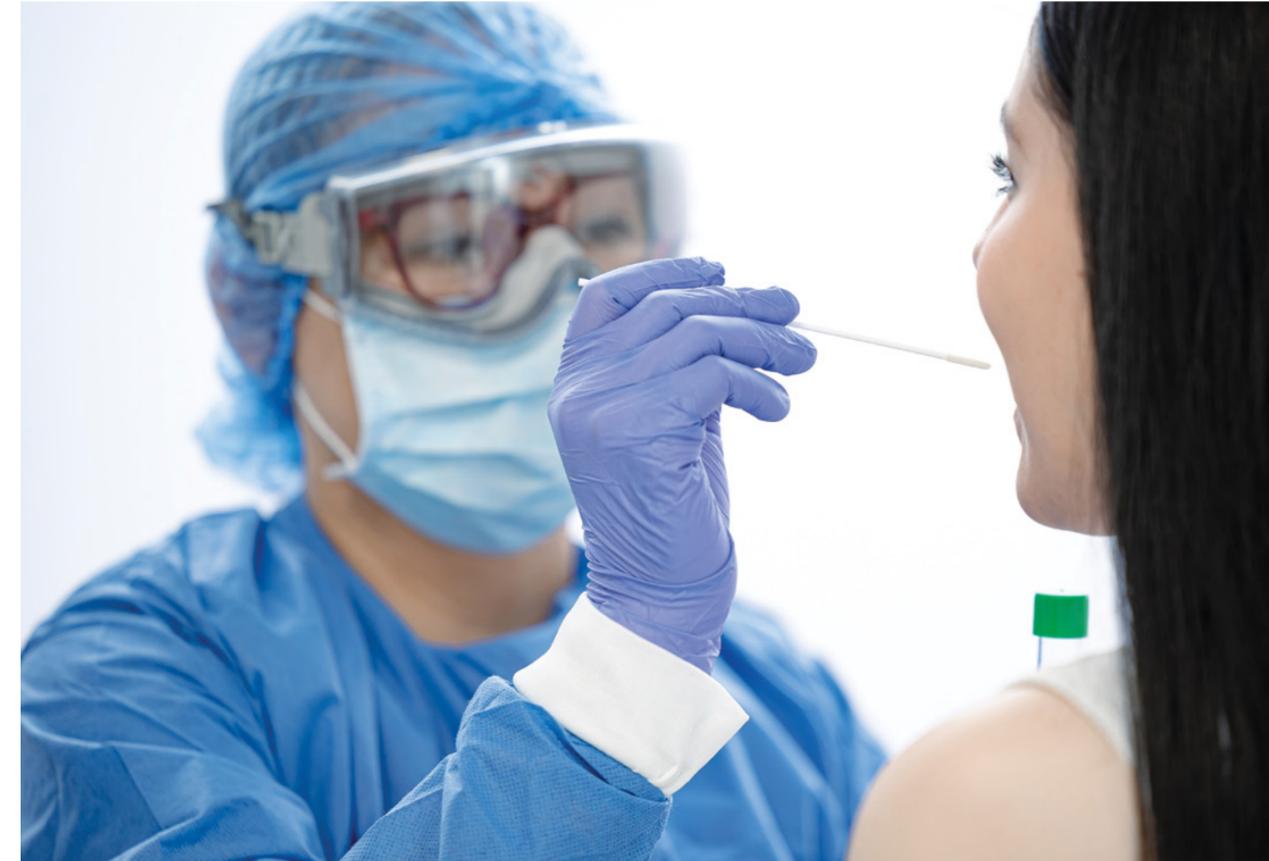
Productos

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.