

# 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.



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.



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 several loops and a final flourish.

**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