

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 Prostactomía 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.