

# 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.



