

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.