CENTRO MEDICO ABC®

Excelencia en Medicina

INFORME ANUAL | 2019

ABC, para toda la vida

ÍNDICE

Mensajes 2

- Presidente del Patronato 2
- Director General 3

Reportes directivos 4

- Director del Cuerpo Médico 4
- Vicepresidente Médico 5
- Vicepresidente de Enfermería 6
- Asociación Médica 8

Impacto Social 10

- Salud incluyente 10
- Alianzas 12
- Programas de alta especialidad 12
- Capacitación e investigación para la salud 13
  - › Centro de Educación Médica por Simuladores 13
  - › Centro de Capacitación Quirúrgica 14
  - › Centro de Salud Ambiental 14
- Enseñanza 15
- Damas Voluntarias 16
- Fundación ABC 17

Alta Especialidad 18

- Centro Cardiovascular 18
- Cirugía 19
- Centro de Cáncer 19
- Centro Neurológico 20
- Centro de Rehabilitación Intensiva 20
- Centro de Ortopedia y Traumatología 21
- Centro de Gineco-obstetricia y Pediatría 21
- Programa de Trasplantes de Órgano Sólido 22
- Centro de Nutrición & Obesidad 22
- Medicina Interna 23
- Medicina Preventiva 23

Operaciones 24

- Campus Observatorio 24
- Campus Santa Fe 26

Calidad Médica 28

Afiliaciones 30

Tecnologías de la Información 31

Talento Humano 32

Planeación 2023 34

Directorio 36

- **Estados Financieros**
- **Estadísticas**
- **Indicadores Clínicos**

Mensaje del Presidente del Patronato

Desde su fundación, el Centro Médico ABC se ha distinguido por ser una institución solidaria e incluyente, lo cual se ve reflejado en el cuidado de la salud de nuestros pacientes de todas las especialidades y en los servicios que les brindamos; siempre con un amplio sentido social y una vocación de servicio que, a través de nuestros programas comunitarios, vela también por la salud y la atención médica de los sectores más vulnerables de la sociedad.

Ambos aspectos son esenciales y demuestran que, en el Centro Médico ABC, ponemos al paciente en el centro de nuestra atención; una constante a lo largo de nuestra historia como Institución de Asistencia Privada, líder en la medicina en México.

Esta vocación altruista, acompañada de nuestros programas comunitarios, asentados en los más altos estándares en materia de salud, atención y servicio, son testimonio del generoso compromiso de nuestro Centro Médico ABC con todos los sectores de la sociedad.

Una vez más, y gracias a la dedicación, el profesionalismo y la integridad, de quienes colaboramos en esta Institución, 2019 fue un año de logros significativos vinculados por nuestra responsabilidad histórica con la superación y el perfeccionamiento.

Uno de los logros más importantes, que da cuenta de la merecida confianza que inspira el ABC, fue la acreditación de la *Joint Commission International (JCI)*, que en esta ocasión incluyó el área de atención a enfermedades cerebrovasculares (ictus).

Esta vocación altruista, acompañada de nuestros programas comunitarios, asentados en los más altos estándares en materia de salud, atención y servicio, son testimonio del generoso compromiso de nuestro Centro Médico ABC con todos los sectores de la sociedad.

Considerando que el bienestar de los pacientes constituye el eje de todos los esfuerzos que realizamos, se lograron importantes avances de infraestructura, como la ampliación del Campus Santa Fe para poner en marcha nuevos quirófanos a fin de agilizar el servicio e incrementar la capacidad de atención, con tiempos más ágiles; la instalación de una Central de Equipo y Esterilización de Material Quirúrgico, con equipo automatizado y de vanguardia; y la reubicación de áreas clínicas estratégicas como Laboratorio y Banco de Sangre, con el propósito de hacerlas más accesibles y confortables para nuestros pacientes.

Asimismo, el Campus Observatorio se benefició con la reubicación del Centro Pediátrico del Corazón ABC-Kardias, que ayudará a fortalecer la atención a los pequeños pacientes con cardiopatías congénitas.

Al cierre de esta edición, el mundo enfrenta una pandemia de enormes dimensiones, poniendo al ABC frente a nuevos desafíos, tanto en lo que respecta a la atención clínica y hospitalaria, como también a la evolución del conocimiento científico. Un episodio que pone a prueba, una vez más, nuestra determinación y que demanda todo el talento, la disciplina y el compromiso de quienes integramos la Institución.

A nombre del Patronato, les agradezco a todos por el profesionalismo y el esmero que han depositado en la lucha por la vida, la salud y el bienestar de nuestros pacientes, en el marco de la contingencia que vivimos. Su desempeño es digno de toda nuestra gratitud, admiración y reconocimiento. ¡Somos un gran equipo!

Sr. Rubén Goldberg Javkin
Presidente del Patronato

Mensaje del Director General

Evolucionar significa encontrar nuevas formas de hacer las cosas, abrir caminos inexplorados.

Una idea poderosa que ha estado presente a lo largo de la historia del Centro Médico ABC y que fue también, en su momento, la motivación de nuestros fundadores; hombres y mujeres visionarios que, con una vocación altruista de apoyo a la comunidad, marcaron el camino que hasta hoy hemos seguido todos los que hemos formado parte de esta noble Institución y de su importante contribución a la medicina del país. Su legado continúa vigente en nosotros para ofrecer servicios médicos con los más altos estándares de calidad en beneficio de los pacientes, correspondiendo así a la confianza de que cuidaremos su salud.

Igual que en años anteriores, los retos fueron grandes, porque siempre nos fijamos metas que nos llevan a buscar día con día esa evolución; ser mejores teniendo al paciente y a su entorno como el centro de todas nuestras acciones y decisiones.

El compromiso, la dedicación y el espíritu de servicio de todo el equipo humano nos permitió enfrentar estos desafíos con éxito a pesar de ser un año complicado en materia económica para el país en general. Nuestra solidez financiera ha sido una de las claves para continuar cumpliendo nuestros objetivos y compromisos.

No podríamos haber alcanzado nuestras metas sin el apoyo irrestricto de nuestro Patronato y los integrantes de los comités. Además, gracias al voluntariado representado por las *Pink Ladies*, el ABC sigue distinguiéndose como una organización con gran sentido humanitario. A los donantes, que nuevamente nos brindaron su confianza, la mejor forma de agradecerles es demostrar con hechos nuestro compromiso de cumplir con nuestra promesa de ayudar a quienes más lo necesitan.

Igual que en años anteriores, los retos fueron grandes, porque siempre nos fijamos metas que nos llevan a buscar día con día esa evolución; ser mejores teniendo al paciente y a su entorno como el centro de todas nuestras acciones y decisiones.

Actualmente, nos encontramos en medio de una pandemia sin precedentes, en la que hemos actuado responsablemente, atendiendo las medidas sanitarias y de contención que el caso amerita, y al mismo tiempo, reconsiderando la estrategia a seguir a cada paso, ya que nos enfrentamos a una condición desconocida hasta ahora y que nos lleva a reinventarnos dependiendo de cómo se va transformando la contingencia.

Como nos dicta la ética y los valores del ABC, actuamos para cuidar la salud de todos por el bien de México. Debemos estar tranquilos y orgullosos del trabajo que estamos desarrollando y de la aportación que nos corresponde en la formación de este gran país. La unión de nuestro equipo y de la sociedad nos permitirá dejar atrás esta emergencia sanitaria lo más pronto posible y seguir adelante con la mirada fija en un futuro prometedor para todos.

Sr. Alejandro Alfonso Díaz
Director General

Reporte del Director del Cuerpo Médico

La medicina centrada en la persona es la esencia de la atención médica que brinda el Centro Médico ABC.

Uno de los objetivos institucionales relacionados con la atención médica es que ésta sea de la más alta calidad y que al mismo tiempo, sea cálida y con los más elevados principios éticos.

En 2019 realizamos una trascendente actividad de enseñanza a nivel de pregrado y posgrado de médicos en formación, e impulsamos el desarrollo de la investigación científica entre los miembros del cuerpo médico.

El Centro Médico ABC sigue siendo, como lo ha sido desde su fundación hace más de 133 años, una Institución incluyente que otorga atención médica y tratamientos quirúrgicos de alta especialidad a pacientes económicamente vulnerables.

La organización de los médicos en sus diferentes especialidades, con un jefe de servicio en cada departamento, que a su vez se integran en líneas de servicio con un director nombrado por la Dirección del Cuerpo Médico y la Vicepresidencia Médica, permite una coordinación que se traduce en una mejor atención para los pacientes. El trabajo en equipo, fundamental en el cuidado de los pacientes, se pone de manifiesto con la implementación de las Prácticas Médicas Grupales.

El Centro Médico ABC sigue siendo, como lo ha sido desde su fundación hace más de 133 años, una Institución incluyente que otorga atención médica y tratamientos quirúrgicos de alta especialidad a pacientes económicamente vulnerables.

Por lo que se refiere a las actividades de enseñanza, las sesiones académicas en los dos campus se realizaron puntualmente y se transmitieron por videoconferencia, a las que asisten los médicos del *staff*.

Publicamos ocho libros en diversas especialidades: medicina interna, cirugía general con el manejo de hernias, urgencias neurológicas, cirugía plástica, geriatría, infertilidad, oncología y traumatología.

Asimismo, presentamos dos simposios en la Academia Nacional de Medicina:
El retiro digno del médico y la Cirugía Robótica en México, en este último se presentaron, entre otros temas, la experiencia de la cirugía apoyada por robot en el ABC, técnica con la que hasta diciembre de 2019 se habían operado a 502 pacientes desde su inicio de actividades en 2018.

Por otra parte, fuimos invitados a una reunión a *Foundation Medicine*, un Instituto de Investigación en Cambridge, en Boston, para conocer avances en el estudio del perfil genético de pacientes con cáncer metastásico y la utilidad que algunos medicamentos biológicos de reciente desarrollo pueden tener en ellos.

De igual forma, presentamos en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM el trabajo Marco normativo de la medicina privada en México y tuvimos la oportunidad de mostrar los programas que en materia de calidad llevamos a cabo.

En 2019, ingresaron 109 nuevos médicos a nuestra Institución, que fueron evaluados por el Comité de Credenciales y el Presidente de la Práctica Médica Grupal de la especialidad correspondiente, para ser posteriormente aceptados por el Patronato.

Fue un año de retos importantes que nos permitió a todos los que laboramos en el Centro Médico ABC estar unidos y encontrar la forma de seguir avanzando hacia la excelencia en medicina.

Dr. Enrique Wolpert Barraza
Director del Cuerpo Médico

Reporte del Vicepresidente Médico

2019 fue un año de logros significativos para nuestra Institución por diversas razones que demuestran el compromiso de todos los que formamos parte del Centro Médico ABC con la calidad de nuestros servicios.

A nueve años de nuestra vinculación académica con el *Open Medical Institute y The American Austrian Foundation*, a través de Alianza Médica para la Salud, A.C., se organizaron el Seminario de Educación Médica, el II Seminario de Diabetes: la pandemia de nuestra era, y el Seminario Materno Infantil.

El Centro de Estudios en Liderazgo Médico del ABC, mediante el Programa de Liderazgo Médico, llevó a cabo la Reunión de Líderes Médicos y los Cursos de Liderazgo Médico.

Durante 2019, los seminarios, cursos, congresos y talleres médicos comenzaron a realizarse a través de la Vicepresidencia Médica, con un total de 27 eventos.

Por otro lado, resultó exitoso el apoyo del Comité de Planeación para el Retiro del Médico durante la sesión de inducción a médicos de nuevo ingreso a través de un Taller de Simulación Financiera. Además, a través de las Prácticas Médicas Grupales, este Comité sigue apoyando a establecer la estandarización en el fondo de retiro de los médicos.

En materia de investigación, llevamos a cabo mensualmente las sesiones de los Comités de Investigación y Ética en Investigación, siendo dictaminados 56 protocolos, aprobándose 47.

El Premio Excelencia en Medicina 2018 fue otorgado al Dr. Roberto Rivera Luna, médico oncólogo con destacada trayectoria profesional y académica, quien forma parte de las principales sociedades médicas y científicas del ámbito de la hematología y oncología nacionales e internacionales.

Con el fin de reconocer a los médicos de nuestra Institución la dedicación y compromiso que siempre muestran en su desempeño profesional celebramos el Día del Médico, en donde entregamos los reconocimientos de lealtad a quienes cumplieron más de 40 años de pertenecer al Cuerpo Médico, así como el pin de plata de la Asociación Médica a quienes tienen 30 años como miembros de ésta y que cambiaron de categoría A a Eméritos.

Una vez más fuimos el proveedor oficial médico de la NFL en la Ciudad de México en el partido de temporada regular de México 2019, donde participamos con un equipo especializado y multidisciplinario liderado por el área de Urgencias y preparado para atender diversas eventualidades que pudieran requerir atención médica, contando con un grupo de médicos directo en el campo.

Agradezco el apoyo y participación de nuestros médicos, los mejores del país, quienes con su compromiso y entrega engrandecen el prestigio y reconocimiento institucional en la medicina privada de México y Latinoamérica.

En materia de investigación, llevamos a cabo mensualmente las sesiones de los Comités de Investigación y Ética en Investigación, siendo dictaminados 56 protocolos, aprobándose 47.

Dr. Elías Horta Bustillo
Vicepresidente Médico

Reporte de la Vicepresidente de Enfermería

En Enfermería tenemos la responsabilidad de CUIDAR a nuestros pacientes con calidad, conforme a los estándares establecidos por la institución, lo cual nos compromete a la mejora continua y a la adopción de las mejores prácticas a nivel mundial.

En años anteriores el Centro Médico ABC fue designado como una organización *Pathway To Excellence* por la *American Nurses Credentialing Center* (ANCC), designación que se otorga a instituciones que cuentan con las condiciones favorables para la realización de la práctica profesional de enfermería. Dicha designación es la base para lograr la siguiente meta: avanzar en el plan de evaluación para el Programa *Magnet Recognition®*, también liderado por la ANCC, y con ello convertir al ABC en un hospital *Magnet*.

El Programa *Magnet* tiene como propósito asegurar la calidad de los servicios de enfermería y la del entorno que respalda la práctica profesional. El desarrollo de los estándares lo realizamos conforme a lo descrito en el Manual *Magnet* 2019 con asesoría de la *Chief Nursing Officer* (CNO) y su equipo líder de enfermería del *Houston Methodist West Hospital.*

Está conformado por cuatro pilares cuyo avances son los siguientes:

Liderazgo:
- Iniciamos la preparación del proceso de validación de credenciales por la *Commission on Graduates of Foreign Nursing Schools (CGFNS International, Inc.)*
- Llevamos a cabo un bloque de sesiones de desarrollo de liderazgo para los supervisores de enfermería, gestionado por el área de Talento Humano.

Empoderamiento estructural:
- Actualizamos el modelo de gestión de Gobierno Compartido, estructura funcional para favorecer la participación de las enfermeras de cuidado directo en la toma de decisiones de la práctica profesional.
- Un objetivo de largo plazo es lograr que 80% de la plantilla de enfermeras de cuidado directo tengan nivel de licenciatura. En 2019 conseguimos el 73%.
- Fortalecimos las competencias técnicas de especialidad a través del desarrollo de diplomados avalados por la UNAM en las especialidades de oncología, cardiología, nefrología, quemaduras, estomas y heridas, medicina crítica, urgencias, ortopedia, neonatología y pediatría, así como esterilización de equipo médico. Comenzamos el primer Diplomado de Intervenciones de Enfermería en Equipos de Respuesta Rápida.
- Llevamos a cabo cursos-talleres de manejo de la vía aérea, cirugía ortopédica y trauma, así como de cabeza y cuello.
- Desarrollamos dos instrumentos de evaluación de estándares de competencias técnicas con metodología recomendada por la SEP.
- Entregamos por séptima ocasión los Premios de Enfermería: Annie Cass Pearson, Diamante, Líder, y Campeón, este último, destinado a profesionales de otras áreas que apoyan iniciativas de enfermería.
- Reconocimos al personal que participó en la convocatoria de Arte en Enfermería.

Práctica profesional:
- Actualizamos el Modelo de Práctica Profesional, representando la importancia de dar atención centrada en la persona, y los elementos del proceso de atención de enfermería, así como el señalamiento de los resultados esperados.
- Redefinimos y difundimos los estándares de la práctica profesional de enfermería: cinco relacionados con la atención del paciente y 10 relacionados con el desempeño profesional.

***El Programa* Magnet *tiene como propósito asegurar la calidad de los servicios de enfermería y la del entorno que respalda la práctica profesional. El desarrollo de los estándares lo realizamos conforme a lo descrito en el Manual* Magnet *2019 con asesoría de la* Chief Nursing Officer (CNO) *y su equipo líder de enfermería del* Houston Methodist West Hospital.**

- A solicitud de médicos tratantes extendimos el servicio de la Clínica de Apoyo Emocional a pacientes del Campus Santa Fe, mientras que, en colaboración con Salud Ocupacional, realizamos intervenciones en las dinámicas de trabajo del personal de enfermería del Centro Neurológico en Santa Fe.
- En colaboración con el departamento de Calidad, cambiamos la herramienta de evaluación de la satisfacción de pacientes, incorporando las preguntas necesarias relativas a la atención de Enfermería.
- Adquirimos la membresía con la empresa Gallup para iniciar la evaluación de la satisfacción de enfermeras, actividad que iniciamos en el cuarto trimestre del año.
- Llevamos a cabo un piloto, con enfermeras de las unidades de Ortopedia en Santa Fe y Quimioterapia Ambulatoria en Observatorio, de retroalimentación de pares a través de la evaluación de competencias intrínsecas, como una herramienta para un mejor desempeño.

Mejora continua:
- Elaboramos y ejecutamos planes de mejora conforme a resultados de la atención.
- Desarrollamos planes de acción para mejorar la experiencia del paciente, como la implementación de un carro de traslado de paciente pediátrico a la sala quirúrgica, enlace de turno dentro de la habitación y pase de visita conjunta médico-enfermera, entre otros.

Resultados relevantes

INDICADOR	CMABC	BMK NDNQI*	BMK PCR**
Caídas de pacientes x 1,000 días paciente	0.37	2.01	
Caídas de pacientes con daño x 1,000 días paciente	0.01	0.46	
Bacteriemias asociadas a catéter venoso x 1,000 días paciente	1.75	1.29	
Infección de vías urinarias asociadas a catéter urinario x 1,000 días paciente	0.14	1.38	
Neumonías asociadas a ventilador x 1,000 días paciente	0.97	0.39	
Satisfacción del paciente con la información proporcionada por las enfermeras	92.77%		89.18%

Fuente: Tablero de Indicadores Centro Médico ABC.
** National Database of Nursing Quiality Indicators*
*** Professional Research Consultants*

Educación
- Continuamos con el apoyo para la formación de profesionales de enfermería a través del Programa Pasantías para el ciclo 2018-2019 con 62 pasantes, y otorgamos becas para cinco alumnos del 7° y 8° semestre del Instituto Marillac, I.A.P.
- Uno de los proyectos de impacto para la sociedad es el convenio de colaboración UNAM-ABC, el cual busca formar profesionales médicos y de enfermería de forma conjunta para desarrollar un trabajo interprofesional colaborativo, mejores vínculos de comunicación y sensibilidad ante la situación del paciente. Iniciamos con 34 alumnos en la Escuela de Medicina y Enfermería UNAM-ABC Amparo Espinosa Rugarcía en el Campus Santa Fe.
- Llevamos a cabo el 13° Encuentro Académico Tendencias en Enfermería con la asistencia de más de 200 enfermeras.
- Con el apoyo del Grupo de Damas Voluntarias, cuatro enfermeras visitaron el Hospital Metodista de Houston para recibir capacitación en quirófano, unidad de trasplantes, medicina crítica y quimioterapia ambulatoria.

Dra. Gudelia Bautista Cruz
Vicepresidente de Enfermería

Reporte de la Asociación Médica

Desde hace 65 años, uno de nuestros principales objetivos ha sido promover el avance del conocimiento científico y cultural del cuerpo médico a través de diversas acciones que fomenten la enseñanza, la investigación y las buenas relaciones entre los miembros de la asociación.

De esta manera, durante 2019 llevamos a cabo las siguientes actividades:

Académicas
- 50 sesiones científicas que se imparten al año, una a la semana.
- 18 cursos académicos.
- Tres conferencias magistrales.
- Editamos la Revista Anales Médicos, publicando cuatro ediciones en papel y la versión electrónica tuvo más de un millón de visitas y artículos consultados en 2019.
- Organizamos la Maestría en Ciencias Médicas con la participación de la Asociación Médica, el Centro Médico ABC y la Universidad Anáhuac.

Administrativas
- Colaboramos en los diferentes comités del Centro Médico ABC:
  - Calidad
  - Credenciales
  - Ejecutivo Médico
  - Ética
  - Investigación y Enseñanza
  - Morbilidad y Mortalidad
- Participamos en los cursos de inducción al cuerpo médico, así como en los encuentros de liderazgo y juntas del Patronato.
- Contribuimos en el Consejo de la Fundación ABC.
- Formamos parte de los comités de elección de los Premios Cowdray, Valores ABC y Excelencia en Medicina.

Editamos la Revista Anales Médicos, publicando cuatro ediciones en papel y la versión electrónica tuvo más de un millón de visitas y artículos consultados en 2019.

Socioculturales
- Llevamos a cabo las Jornadas Médicas con sede en Los Cabos, Baja California Sur.
- Organizamos el Primer Torneo de Golf a beneficio del Centro Oncológico Pediátrico ABC, con 166 participantes.
- 11 conferencias mensuales socioculturales.
- Realizamos la 28º Carrera Anual de la Asociación Médica, con la participación de más de 12,000 corredores.
- Inauguramos el Club Médico de la Asociación Médica en el Campus Observatorio.

Nuevos beneficios para el cuerpo médico
- Acceso remoto a *Clinicalkey* desde cualquier dispositivo mediante número de gafete.
- Ingreso a las instalaciones del Club Médico, ubicado en la Torre de Cuidados Críticos Annie Cass, en el Campus Observatorio.
- Descuento en la renta de vehículos a nivel nacional e internacional.
- Tasa preferencial internacional con un importante banco.
- Descuentos en restaurantes y agencias automotrices.

Dr. Jaime Fernández Espinosa
Presidente de la Asociación Médica

In Memoriam

Nuestro reconocimiento y gratitud a los médicos que fallecieron en 2019:

Dr. Harry Baker Israel
Dr. Carlos Ibarra Pérez
Dr. Leib Kogar Chapchick
Dr. Félix Muñuzuri Íñiguez
Dr. Albert Nahmías Bucay
Dr. Raúl Santos Mazal

IMPACTO SOCIAL

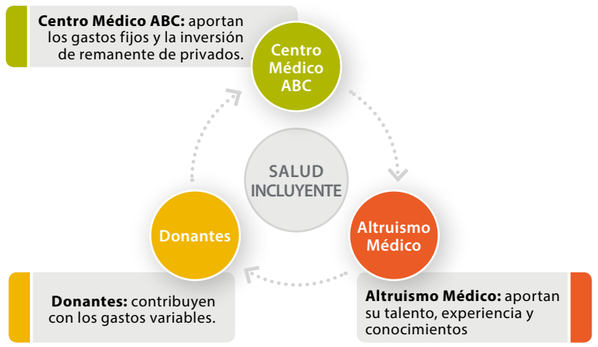
Congruentes con nuestro legado fundacional invertimos recursos para brindar acceso a salud incluyente a pacientes que lo necesitan y a contribuir con la sociedad a través de la educación de profesionales de la salud.

Para lograr estos objetivos, contamos con programas que se focalizan en:

- Atender de manera preventiva a la comunidad aledaña para mejorar los resultados de salud de largo plazo, y a nivel nacional, a través de los Centros de Alta Especialidad, que brindan atención integral para padecimientos complejos como cáncer, cardiopatías congénitas, y labio y paladar hendido, entre otros.
- La formación de médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud, así como las actividades de investigación, contribuyen a lograr los mayores estándares de atención para nuestros pacientes.

Salud incluyente

En colaboración con su cuerpo médico, instituciones de salud pública y filantrópicas de la sociedad civil, el Centro Médico ABC ofrece servicios médicos de manera incluyente y solidaria, en un modelo de atención sistematizado que ha probado ser efectivo y que puede replicarse para llegar a más mexicanos:



Nuestro compromiso se traduce en una atención de la infancia desde una doble perspectiva: la preventiva, orientada al crecimiento y desarrollo; y la curativa, relacionada con servicios de alta especialidad.

Metas Compartidas

Nefrotrasplantes	**23**
Epilepsia	**10**
Parkinson	**8**
Reemplazos Articulares	**12**
Bariatría	**2**

Centro Oncológico Pediátrico

Trasplante de médula ósea	**17**
Tumores sólidos	**13**
Radioterapias	**11**

Centro Pediátrico del Corazón

110

Clínica de Labio y Paladar Hendido

Tratamiento integral **450**
Cirugías **39**

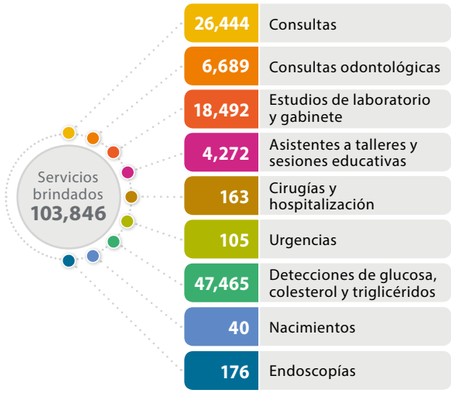
Los Primeros 1,000 + 1,000 días

Mujeres y niños **373**

Las Clínicas Comunitarias cuentan con cinco pilares para cumplir con la visión de consolidarnos como líderes en la transformación del cuidado de la salud en México:

PILARES	CLÍNICA COMUNITARIA DONDE SE BRINDA LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES
LOS PRIMEROS 1000 + 1000 DÍAS	BRIMEX
ENFERMEDADES CRÓNICO-DEGENERATIVAS	BRIMEX
ESCUELAS Y ORGANIZACIONES VINCULADAS	AMISTAD
CENTRO ODONTOLÓGICO INTEGRAL	AMISTAD
CLÍNICA DE LABIO Y PALADAR HENDIDO	AMISTAD

Otorgamos 103,846 servicios en las Clínicas Comunitarias durante 2019



Primer pilar. Los primeros 1000 + 1000 días

Con este programa buscamos atender a mujeres embarazadas para incidir, desde el vientre, en la salud integral del bebé, acompañando al binomio madre-hijo hasta los cinco años de edad para contribuir a la construcción de un círculo virtuoso que genere un buen rendimiento escolar, aumente el número de años escolares, mejore sus oportunidades laborales, y establezca los pilares para mejorar la salud intrafamiliar y comunitaria. Apoyamos el parto antes que la cesárea y enfatizamos los beneficios de la lactancia materna, tanto económicos como en la salud del bebé y la creación del vínculo afectivo entre madre e hijo. Realizamos talleres de primera infancia dirigidos a cuidadores primarios más allá de la mamá, integrando a padres, tíos y abuelos, con lo que fomentamos el vínculo afectivo entre el bebé y su familia.

Segundo pilar. Enfermedades crónico-degenerativas

Debido al creciente número de pacientes con enfermedades como diabetes mellitus, hipertensión arterial y obesidad, se crea este pilar con un enfoque de atención multidisciplinaria (medicina, nutrición, psicología y odontología) que nos permite ayudar a los pacientes a alcanzar los objetivos de control de presión arterial, glucosa en sangre y peso adecuados. Este programa está enfocado a adultos y adultos mayores, quienes, en su gran mayoría, son el sostén económico familiar.

Tercer pilar. Escuelas y organizaciones vinculadas

En algunas casas hogar y escuelas que atienden a niños en situación de vulnerabilidad económica y familiar (en la Ciudad de México y en Morelos), a las cuales realizamos visitas para observar las condiciones físicas de las instalaciones y hacemos campañas de salud para identificar problemas, así como dar seguimiento a su desarrollo midiendo peso, talla, agudeza visual y auditiva, detectar problemas ortopédicos y atender su salud bucal. Hemos incorporado a los cuidadores primarios de las casas hogar para asegurar que su salud está bien atendida y fortalecer a la institución entera en el tema de la salud, ayudando a que el cuidado de los menores sea cada día mejor. También participamos en programas gubernamentales como Generación Bicentenario y otros hospitales como Shriners.

Cuarto pilar. Centro Odontológico Integral

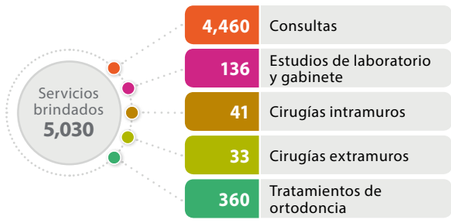
Todos los pacientes de los otros cuatro pilares reciben atención en este Centro como parte de nuestra visión global de salud comunitaria. Otorgamos 6,689 consultas en 2019, que incluyeron:

- Profilaxis
- Aplicación de fluor
- Selladores y fosetas
- Resinas
- Curetajes cerrados
- Detretajes
- Extracciones
- Pulpectomías
- Coronas de acero
- Guardas oclusales
- Endodoncias
- Endopostes
- Piezas provisionales
- Coronas totales
- Prótesis removibles
- Prostodoncia
- Ortopedia maxilar
- Mantenedor de espacio

Quinto pilar. Clínica de Labio y Paladar Hendido

Cuenta con un enfoque de atención multidisciplinario que sigue el desarrollo de los niños hasta los 18 años, brindándoles atención pediátrica (y de requerirse, de otras especialidades), nutricional, psicológica, odontológica, de ortodoncia y ortopedia maxilar, así como de terapia de lenguaje y la cirugía necesaria que preserva función y estética facial. El objetivo es disminuir el rezago, no sólo personal sino familiar, que provoca esta deformación congénita. Por las características de esta condición, el programa está abierto para atender a niños de todos los estados de la República Mexicana.

Otorgamos 5,030 servicios durante 2019 en la Clínica de Labio y Paladar Hendido



IMPACTO SOCIAL

Alianzas

Colaboramos en equipo y nos apoyamos en distintas organizaciones para cumplir con nuestros objetivos institucionales, mediante sus conocimientos, protocolos de atención, investigaciones, recursos humanos y donaciones en especie o económicas, formando equipo con:

- Centro de Investigación Materno Infantil del Grupo de Estudios al Nacimiento de la Asociación Hispano Mexicana, I.A.P.
- Instituto Nacional de Pediatría
- Hospital General de México
- FUCAM
- Instituto Nacional de Cancerología
- Jurisdicción Sanitaria Cuajimalpa
- Jurisdicción Sanitaria Álvaro Obregón
- Fundación Gonzalo Río Arronte
- Casa de la Amistad para Niños con Cáncer
- Fundación Kardias
- Smile Train
- Fundación Sólo por Ayudar
- Club Rotarios Cuajimalpa

Programas de Alta Especialidad

Nuestro objetivo es brindar soluciones integrales y con un alto grado de complejidad a población económicamente vulnerable que de otra forma no tendría acceso a ellos.

- Centro Oncológico Pediátrico: atendemos tumores sólidos y trasplantes de médula, además de brindar tratamientos de quimioterapia y radioterapia.
- Centro Pediátrico del Corazón ABC–Kardias: atendemos cardiopatías congénitas en conjunto con el Instituto Nacional de Pediatría, alcanzando resultados equiparables a los centros internacionales de mayor prestigio en el mundo.
- Clínica de Epilepsia: contamos con especialistas que dan una oportunidad a los pacientes de epilepsia de difícil control (cuando no cesan las crisis epilépticas con tratamiento farmacológico) mediante una cirugía que les permite recuperar una vida independiente y autosuficiente.
- Personas con movimientos anormales como Parkinson también encuentran una solución de autonomía gracias a la cirugía neurológica.
- Otorgamos una solución a casos especiales de obesidad mórbida mediante la cirugía bariátrica más el seguimiento integral de medicina, psicología y nutrición.
- El Programa de Nefrotrasplantes apoya a los pacientes que, como consecuencia de enfermedades crónico degenerativas, requieren de un nuevo riñón.
- Reemplazo articular apoya la recuperación de la movilidad, independencia y disminución del dolor de nuestros pacientes.

Capacitación e investigación para la salud

La enseñanza, capacitación e investigación en salud son fundamentales para el Centro Médico ABC, puesto que son la base de una atención hospitalaria con los más altos estándares de calidad y altruismo médico. Para construir una medicina de excelencia, los encargados de la salud requieren de un componente esencial que es el liderazgo, por lo que llevamos a cabo los cursos XII y XIII de Liderazgo Médico.

Centro de Educación Médica por Simuladores

Su objetivo es apoyar al entrenamiento médico, enfocado en el desarrollo de sus habilidades y capacidad para tomar decisiones en momentos críticos y garantizar la seguridad en la atención de nuestros pacientes. Cuenta con equipo y tecnología de punta únicos en América Latina. Los instructores generan distintos escenarios clínicos que mantienen a nuestro personal de salud enfrentándose constantemente a desafíos que deben resolver, lo que permite que aprendan sin afectar a ninguno de nuestros pacientes.

Durante 2019:

- Publicamos el Manual Descriptivo del Centro de Educación Médica por Simuladores.
- Realizamos el tercer Curso de Actualidades en Urgencias, teniendo como esquema de aprendizaje un rally de escenarios de medicina de urgencias.
- Llevamos a cabo la evaluación del Consejo Mexicano de Anestesiología.
- Dentro del curso UNAM-ABC desarrollamos parte de la curricula mediante las simulaciones. Asimismo, contamos con un Curso de Manejo de Recursos en Situación de Crisis, que se imparte a alumnos del interior de la República Mexicana.
- Organizamos en dos ocasiones el Congreso Nacional de Auditores de Calidad de la Secretaria de Salud, con ponentes extranjeros.
- En el Congreso Nacional de Dolor, apoyamos con simulaciones de manejo de dolor para los participantes del congreso. De igual manera, otorgamos cinco cursos de Apoyo Vital Avanzado en Trauma (ATLS) durante el año.

Asistencia por especialidad 2019

Médicos Internos de Pre-Grado	617
Médicos Pasantes de Brimex	507
Cirugía General	347
Cardiología	227
Anestesiología	223
Enfermería	219
Cirugía Laparoscópica	120
Gineco-obstetricia	101
Pediatría	60
Urgencias	38
Medicina Crítica	34
Medicina Interna	28
Ortopedia	26
Endoscopías	17
Urología	16
Cirugía Bariátrica	6
Neumología	2

Horas de capacitación por especialidad 2019

Médicos Internos de Pre-Grado	1,055
Cirugía General	606
Médicos Pasantes de Brimex	253
Cirugía Laparoscópica	250
Cardiología	198
Anestesiología	162
Gineco-obstetricia	76
Enfermería	40
Ortopedia	34
Urología	31
Pediatría	27
Urgencias	21
Endoscopías	16
Medicina Interna	10
Cirugía Bariátrica	8
Medicina Crítica	5
Neumología	4

Visitas médicos de *staff*

Cardiología	58
Pediatría	38
Anestesiología	30
Cirugía Laparoscópica	18
Cirugía General	16
Gineco-obstetricia	12
Urgencias	8
Ortopedia	6
Urología	6
Neumología	2
Medicina Interna	2

IMPACTO SOCIAL

Centro de Capacitación Quirúrgica

Capacitamos a médicos del Centro Médico ABC y de otras instituciones de salud nacionales e internacionales en diferentes especialidades como:

- Cirugía convencional
- Cirugía laparoscópica
- Microcirugía
- Microcirugía laparoscópica

En 2019 contamos con la presencia de médicos provenientes del Instituto Nacional de Pediatría, Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, Pemex, e IMSS Magdalena de las Salinas. La capacitación se realiza a través de cursos teórico-prácticos con animales de experimentación.

Servicios brindados **82**

23	Taller de Microcirugía
25	Diplomado en Microcirugía
4	Taller de Cirugía Laparoscópica
7	Diplomado en Cirugía Laparoscópica
23	Taller para residentes de Criugía, Ginecología y Bariatría

Cursos impartidos:

Cursos impartidos **8**

1	Curso de Colgajo Libre y Facial
1	Curso de Hernias
1	Broncoscopía
1	Cirugía Laparoscópica para ginecólogos
4	Cursos de Cirugía Laparoscópica y Microcirugía para residentes externos

Centro de Investigación en Salud Ambiental

Contamos con más de 80 artículos publicados en revistas internacionales, apoyamos la formación de recursos humanos de posgrado e incidimos en las políticas públicas del país, manteniendo así una posición estratégica en factores de riesgo para enfermedades crónicas y obesidad.

De igual forma, con el objetivo de entender de manera integral los efectos nocivos del medio ambiente hemos ampliado nuestras investigaciones con estudios de nutrición, ambiente social y susceptibilidad genética:

- **ELEMENT** *(Early Life Exposure in Mexico to Environmental Toxicants Project):* inicia estudiando únicamente los efectos del plomo en la salud materno-infantil, pero, desde 1991, se ha expandido al estudio de la exposición a otros químicos como mercurio, arsénico, cadmio, manganeso, y más recientemente, el bisfenol (BPA) y los ftalatos, químicos que se encuentran en plásticos como mamilas y juguetes. En 2019 comenzamos una nueva investigación en tres generaciones (abuelas, madres y nietos) sobre el efecto de la exposición a tóxicos ambientales. Hasta ahora tenemos en el protocolo a 178 abuelas, 31 madres y 40 nietos.

- **PROGRESS** *(Programming Research in Obesity, Growth, Environment and Social Stressors):* continuamos estudiando la interacciones entre el neurodesarrollo y la presencia de plomo, manganeso, arsénico y cadmio, así como la interacción entre el estrés, el plomo y la deficiencia de hierro. Para el estrés se analizan distintos aspectos como la parte psicosocial, violencia, depresión, eventos negativos en la vida, ansiedad y cortisol en saliva. Actualmente contamos con 531 binomios (madre e hijo). También estudiamos la salud respiratoria realcionada al estrés y a los contaminantes ambientales en 244 niños y adolescentes.

Otra investigación que tenemos en avance es una dedicada a medir la concentración de plomo en sangre de cordón umbilical de recién nacidos en el Centro Médico ABC, para lo que contamos con 140 binomios (madres e hijos) de nivel socioeconómico medio y alto de la Ciudad de México, la cual carece de un sistema de monitoreo poblacional de niveles de plomo en sangre y que tradicionalmente los mexicanos utilizan barro vidriado con plomo (fuente principal de exposición), al igual que cosméticos, especias importadas, dulces, juguetes y artículos de madera pintados que pueden llegar a contener plomo.

Enseñanza

Promovemos la integración de las actividades asistenciales, docentes y de investigación a través del Modelo Día de Educación Médica, dirigido a la comprensión del paciente, aprovechando las virtudes de cada área, la toma de decisiones diagnósticas y terapéuticas, el uso del conocimiento aplicado y las destrezas técnicas. Consideramos el balance entre expectativas del paciente, el posible beneficio y riesgo, así como el costo de las acciones a realizar.

Durante 2019 trabajamos en tres iniciativas:

1) Promover el desarrollo de un registro electrónico encaminado a la atención médica, docencia e investigación.

- Realizamos una evaluación inicial de nuestro modelo actual de historia clínica, en donde se han identificado áreas de oportunidad y ahora se trabaja en un nuevo modelo que permita explorar en forma exhaustiva los antecedentes personales, familiares y las condiciones de salud actual de nuestros pacientes, lo cual nos permitirá incrementar la calidad de atención a nuestros pacientes y generar una retroalimentación educativa a nuestro personal de salud.

2) Promover el desarrollo de material académico con una estructura estandarizada basada en el "método científico".

- Iniciamos el diseño y desarrollo del Nuevo Modelo Educativo en la modalidad de aula invertida en la cual se implementó una plataforma educativa en donde se alojan contenidos, actividades y evaluaciones, que tienen como objetivo la formación de médicos internos y residentes a fin de lograr la comprensión y atención del paciente a través del método científico. Hasta el momento tenemos 114 revisiones estructuradas.
- Comenzamos la elaboración de un libro realizado por los médicos del *staff*. Contamos con la estructura del libro, los temas, autores y los primeros capítulos.
- Creamos una Maestría en Ciencias Médicas en colaboración con la Universidad Anáhuac, la cual se imparte en nuestras instalaciones y cuenta con 39 participantes, entre ellos, médicos residentes, personal y médicos del *staff*.

3) Intensificar la Cultura ABC encaminada al respeto y calidad en la colaboración entre todos los trabajadores, incluyendo a médicos en formación.

- Establecimos un Comité de Calidad y Calidez, donde representantes de todos los departamentos participan en las decisiones que promuevan una mayor calidad en la formación de recursos humanos en el área de la salud.

"Comprender al paciente en cada acto de atención médica le da sentido al uso de la ciencia."

Damas
Voluntarias

Desde nuestra creación, hace 66 años, además de acompañar a pacientes y visitantes en su estancia hospitalaria, hemos colaborado con la Institución a través de diversos proyectos filantrópicos. De esta manera, en 2019 duplicamos el pago acordado en su momento para la construcción y equipamiento de la Torre de Cuidados Críticos Annie Cass de $2,000,000 a $4,000,000.

Seguimos colaborando con los programas de Impacto Social, Fundación ABC y Enfermería, a través de los distintos donativos; educación por $151,090.00, programas sociales por $100,000.00, y apoyos a pacientes de las Clínicas Comunitarias por $483,939.00.

Como parte del compromiso con la educación y capacitación del Talento Humano del ABC, otorgamos las Becas Sheila Carral, Bárbara Ancona, Silvan-Baitenmann y el Premio Theodora Anderson, que permiten el pago de maestrías para especialización del personal de Enfermería.

Promovimos también talleres de terapia ocupacional y de manualidades, pláticas para pacientes y familiares de los programas de Labio y Paladar Hendido, y Diabetes, así como talleres para la elaboración de pelucas oncológicas que dieron como resultado la entrega de 60 pelucas a pacientes económicamente vulnerables de otras instituciones que colaboran con el Centro Médico ABC.

Esta labor se traduce en más de 50 mil horas de trabajo voluntario para abrir caminos y horizontes con fortaleza, visión y vocación de servicio.

Conscientes de la importancia del cuidado del medio ambiente, desde hace más de 20 años desarrollamos programas enfocados a generar un impacto social en materia de ecología como Tapitas de aluminio, en el que se reutilizan los aros de abrelatas de envases de aluminio que sirven para la fabricación de diferentes artículos.

Asimismo, contamos con el programa de Donación de Libros en el que los ejemplares recibidos se ponen a la venta a cambio de una cuota representativa, mientras que aquellos enfocados a consulta escolar se envían a sitios en los que puedan ser de utilidad, y los no funcionales, a reciclaje.

Adicional a estos programas, tenemos una tienda de ropa para colaboradores ABC que, junto con los bazares que organizamos, promueve la reutilización de artículos en buen estado a cambio de cuotas simbólicas.

Fundación ABC

La misión de la Fundación ABC es atraer recursos para apoyar los proyectos estratégicos institucionales, transmitir la misión del Centro Médico ABC como una Institución solidaria e incluyente que ofrece servicios de salud de alta especialidad y atención preventiva a la población económicamente vulnerable en nuestro país a través de sus ocho programas, así como a crear y mantener alianzas estratégicas con organizaciones y diversos filántropos.

En 2019 dimos seguimiento a los programas de enseñanza e investigación, infraestructura y equipamiento.

Superamos la meta de procuración de fondos alcanzando un monto de 49.8 millones de pesos que apoyaron a financiar, junto con recursos propios del ABC, 247 procedimientos de alta especialidad, se mantuvieron activos más de 3,400 pacientes afiliados a los Programas de Salud Incluyente y se contabilizaron más de 6,500 horas de capacitación para médicos, enfermeras y profesionales de la salud.

Se definieron los ocho Programas de Salud Incluyente y se conformó el Consejo de Fundación ABC compuesto por más de 35 voluntarios que fungen como embajadores y apoyan a través de Subcomités para lograr los objetivos con grandes esfuerzos filantrópicos.

Asimismo, creamos alianzas con las damas voluntarias y la Asociación Médica, de esta última se donaron los recursos obtenidos de su Torneo de golf para el Programa Centro Oncológico Pediátrico.

Sumamos dos nuevos donantes en *Somera Legacy Society*, un programa de donativo planeado mediante testamento como apoyo sostenible a los diferentes programas.

Agradecemos a todos nuestros donantes, a los miembros del Patronato y del Consejo, a los médicos, damas voluntarias, personal administrativo, y a quienes fueron partícipes de los logros de la Fundación ABC. Invitamos a la comunidad a sumarse a este proyecto de inversión social.

- **CENTRO ONCOLÓGICO PEDIÁTRICO**
- **CENTRO PEDIÁTRICO DEL CORAZÓN**
- **CLÍNICA DE LABIO Y PALADAR HENDIDO**
- **LOS PRIMEROS 1,000 + 1,000 DÍAS** del Centro Médico ABC
- **METAS COMPARTIDAS,** Programa de Alta Especialidad
- **CLÍNICAS COMUNITARIAS**
- **ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN**
- **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO CREER**

"Solos podemos hacer muy poco; unidos podemos hacer mucho." -Hellen Keller-

Para conocer la Rendición de Cuentas de estos Programas de Salud Incluyente, favor de solicitarla al correo: **fundacionabc@abchospital.com** o al teléfono **55 5230•8328**

ALTA ESPECIALIDAD

Trabajamos todos los días para que el cuidado de la salud en nuestros Centros y Programas de Alta Especialidad esté apegado a las mejores prácticas internacionales basadas en evidencia científica, con apoyo de la más adecuada infraestructura e instalaciones para que el cuerpo médico y los profesionales del ABC solo se preocupen por la salud del paciente, y los pacientes, solo en su recuperación.

Centro Cardiovascular

En 2019 se desarrollaron y midieron guías de práctica clínica y protocolos de atención que permitirán seguir ofreciendo a nuestros pacientes los más altos estándares de calidad y seguridad durante su hospitalización y realización de procedimientos de vanguardia en hemodinamia.

Atendimos a un total de:

732	Pacientes hospitalizados
939	Estudios diagnósticos y/o terapéuticos de hemodinamia (Observatorio 675 y Santa Fe 264)

Dentro de ellos, en alta especialidad realizamos **13 procedimientos de Implante Percutáneo de Válvula Aórtica (TAVI)**, lo que representa 117% más que en 2018, y **30 estudios electrofisiológicos de ablación con Carto** (un incremento de 20% con respecto a 2018), tecnología que permite mayor precisión para efectuar las ablaciones a focos que ocasionan arritmias cardiacas.

Completamos un total de:

7,424	Estudios diagnósticos cardiológicos

(0.6% más que en 2018): ecocardiogramas, pruebas de esfuerzo, electrocardiografías, holters, MAPAS y pruebas de inclinación; y

18,182	Electrocardiogramas

Realizamos:

2,019	Estudios de imagen cardiovascular:

resonancia magnética, tomografía axial computada y medicina nuclear.

En actividades de enseñanza destacan:

- Sesiones conjuntas con el Hospital Metodista para revisión de casos de tomografía cardiovascular y por resonancia magnética, con la participación de nuestros médicos residentes.
- Segunda generación del Curso de Alta Especialidad en Cardiología Nuclear, que incluye rotaciones en otros centros como la Universidad Nacional Autónoma de México.

Con respecto al Programa de Prevención y Atención del Infarto Agudo del Miocardio, se agregó al Código AMI la estandarización de la atención subaguda durante la hospitalización del paciente mediante la revisión y actualización de la Guía Clínica de Infarto Agudo del Miocardio, con lo que se busca favorecer un abordaje interdisciplinario para mejorar las condiciones clínicas, emocionales y evaluar riesgos nutricionales y de hábitos en nuestros pacientes. Cerramos el año con un **promedio de atención en 65.55 minutos**, lo que representa una **disminución del 9.1%** respecto del alcanzado en 2018 y 24.45 minutos por debajo de la meta establecida por el *American College of Cardiology/American Heart Association* de 90 minutos), atendiendo a 42 pacientes.

Cirugía

Durante 2019, en la línea de servicio de cirugía incrementamos el número de casos en **1.36%** con un total de **8,478 egresos,** distribuidos de la siguiente manera:

- **Cirugía general:**

4,875	Pacientes internos
1,713	Pacientes ambulatorios

- **Urología:**

1,116	Pacientes internos
774	Pacientes ambulatorios

En el Programa de Cirugía Robótica hemos atendido:

501	Casos desde su inicio en 2017

de las cuales realizamos

168	Cirugías en 2019

en las especialidades de urología, cirugía general y ginecología (prostatectomías, histerectomías, hernioplastias, y cistectomías, entre otros procedimientos). Actualmente contamos con 39 médicos certificados avalados por el Comité de Cirugía Robótica, quienes han realizado 35.4% de los procedimientos asistidos por robot en México -considerando las cifras desde que se empezó a realizar este procedimiento en el año 2012-.

Las guías clínicas forman parte fundamental de la calidad en la atención médica, por lo que el apego a éstas fue el siguiente:

98.9%	Apendicitis
95.4%	Enfermedad por reflujo gastroesofágico
92%	Hemorroidectomía
95.2%	Hernioplastia

Enseñanza y academia

- Participamos activamente en el Diplomado de Cuidados de heridas y estomas, a través de la Vicepresidencia de Enfermería.
- Como invitados internacionales recibimos a Gerald Fried, MD, FACS, quién dictó la conferencia "Innovación en cirugía: definiendo el futuro de nuestra profesión", dirigida a los miembros del cuerpo médico, residentes e internos de nuestra Institución.

Centro de Cáncer

En 2019, celebramos el décimo aniversario del Centro de Cáncer, siendo el año con mayor número de pacientes atendidos desde su apertura: **1,639,** para un total de:

15,755	Sesiones de tratamiento de radioterapia

lo que representa un aumento de 13.2% con respecto a 2018. De igual manera, en Quimioterapia Ambulatoria atendimos:

6,388	Pacientes

Asimismo, iniciamos operaciones del Centro de Infusión en el Campus Santa Fe, en el que brindamos atención a:

486	Pacientes

(54% de ellos acudieron a tratamientos de cáncer).

En Cirugía Oncológica tuvimos un incremento de 14% de pacientes (56 adicionales en comparación a 2018).

La Unidad de Trasplante de Células Hematopoyéticas trató a 38 pacientes, 16 de los cuales, pertenecen al Programa de Salud Incluyente. Adicionalmente, atendimos 14 pacientes en el Programa de Tumores Sólidos Pediátricos.

ALTA ESPECIALIDAD

Centro Neurológico

En la Clínica de Columna:

791 Casos atendidos

lo que representa más del 90% de los episodios quirúrgicos de esta línea de servicio.

Creamos la sesión Clínica de Columna con la finalidad de atender los casos de manera multidisciplinaria (entre especialistas de ortopedia y neurocirugía), presentar temas de interés para los médicos, y dar un tratamiento integral al paciente mediante el consenso con el grupo de expertos.

El programa de Código Ictus obtuvo la certificación otorgada por *Joint Commission International* como Centro Especializado en la Atención a Pacientes con Ictus, convirtiéndonos en el primer centro certificado en México.

En la Clínica de Parkinson y otros Trastornos del Movimiento atendimos, como parte de la misión social que realizan los médicos del ABC, cuatro casos de epilepsia refractaria a tratamiento farmacológico, con un total de 11 pacientes, así como pacientes de las Clínicas Comunitarias de Impacto Social.

Organizamos los siguientes cursos y congresos:
- Curso Internacional de Neurogenética en Neuropediatría
- II Simposio Internacional de Ictus ABC: Cerebro y corazón
- II Simposio Internacional de Neurología Neonatal
- II Curso Internacional de Medicina del Sueño: Dr. Mario Shkurovich
- El sueño en la práctica médica
- Día Mundial en la lucha contra el Ictus.

Reestructuramos el área de Investigación y comenzamos a trabajar en proyectos nuevos haciendo énfasis en el análisis estadístico.

Rehabilitación Intensiva

Los esfuerzos realizados los centramos en la reducción de la estancia hospitalaria, concluyendo con un promedio de 14 días, tomando en cuenta los diagnósticos de pacientes de mayor complejidad y manteniendo los resultados clínicos dentro de estándares internacionales y con los más altos niveles de calidad y seguridad en la atención del paciente.

El programa con mayor volumen continuó siendo el **Evento Vascular Cerebral Isquémico**, teniendo buenos resultados clínicos medidos mediante la Independencia Funcional (FIM), tal como ocurre en los mejores centros de alta especialidad a nivel mundial.

En lo referente a egresos del Programa de Rehabilitación Intensiva, comenzamos el trabajo colaborativo entre ambos campus, teniendo actividad académica en las Reuniones Médicas de Columna y reactivando los Grupos de Apoyo de Lesión Medular y Traumatismo Craneoencefálico.

Centro de Ortopedia y Traumatología

2,245 Pacientes atendidos

de los cuales, **16.4% corresponde a procedimientos de reemplazo articular,** un programa de alta especialidad que busca apegarse a estándares internacionales alineados a la reducción de la estancia hospitalaria y la tasa de transfusión.

En el caso de procedimientos de reemplazo articular, dicha tasa disminuyó 11% en cadera y 14% en rodilla gracias al trabajo y colaboración de ortopedistas y anestesiólogos.

Iniciamos el programa Paquete de Precio Fijo con la aseguradora GNP en procedimientos de artroscopia de rodilla, con un incremento de 68% en este esquema con dicha aseguradora.

De igual manera, agregamos a nuestras guías clínicas, Lesión de Ligamento Cruzado Anterior con la finalidad de estandarizar el abordaje terapéutico entre el grupo médico con monitoreo permanente, por medio del establecimiento de indicadores de apego a la misma.

Como resultado de los trabajos de investigación, con la participación del grupo médico de ortopedia y médicos residentes, publicamos el segundo volumen de la serie El ABC de la Medicina con el título El ABC de la Traumatología: temas selectos 2019.

Organizamos también los siguientes cursos y congresos:
- Congreso Internacional de Pie Diabético y Charcot
- VI Curso Internacional de Actualización en Artroplastias
- III Congreso de Residentes de Cirugía Articular
- III Curso de Cirugía de Mano: patología degenerativa de mano y muñeca
- AO Trauma Masters
- Seminario Enclavado Centromedular
- Casos Clínicos Quirúrgicos en Pie y Tobillo.

Centro de Gineco-obstetricia y Pediatría

Gineco-obstetricia
- En 2019 atendimos:

2,598 Pacientes de ambos campus

- En el Campus Santa Fe ahora también contamos con una **Sala de Atención de Nacimientos Fisiológicos LPR** (Labor Parto Recuperación), igual a la que ya teníamos en el Campus Observatorio, la cual ha tenido gran aceptación por parte de nuestros pacientes, atendiendo más de:

160 Partos en los primeros nueve meses de su apertura

- Conseguimos la acreditación del área por la *Joint Commission International* (JCI).

Pediatría
- El volumen de pacientes pediátricos hospitalizados durante 2019 a nivel corporativo:

3,296 Casos

- Atendimos:

125 Pacientes en el Centro Pediátrico del Corazón

entre cirugías abiertas y cateterismos.
- A través de una visita especial de JCI obtuvimos la acreditación correspondiente para este Centro.
- El Seguro Popular también nos acreditó bajo sus lineamientos.

ALTA ESPECIALIDAD

Programa de Trasplantes de Órgano Sólido

Llevamos a cabo:

38	Nefrectomías
39	Trasplantes renales
1	Procuración de órganos

Actualizamos los protocolos pretrasplante renal para donadores y receptores, estandarizando los criterios clínicos de estudio de nuestros pacientes. También, desarrollamos diversas políticas y procedimientos en la Clínica de Nefro-trasplante para asegurar la mejora continua de la misma.

Continuamos presentando ante los Subcomités de Nefrotrasplante, Trasplante Hepático y Trasplante Cardiaco, cada uno de los casos, para tomar, de manera colegiada y multidisciplinaria, las mejores decisiones para los pacientes y sus donadores.

En el Programa de Nefrotrasplante, 64% de los casos atendidos fueron pacientes pertenecientes a poblaciones económicamente vulnerables, apoyadas por la Fundación Solo por Ayudar y el Grupo de Rotarios de Cuajimalpa, una alianza que permite brindar atención de la más alta calidad a personas que de otra manera no hubieran podido tener acceso a ella.

Como resultado de ampliar el alcance del Programa de Trasplante de Órganos Sólidos, por tercer año consecutivo tuvimos un caso de trasplante hepático y otro de trasplante cardiaco.

Centro de Nutrición & Obesidad

2019	Presupuesto consultas	Real	Resultado operación
Observatorio	12,415	15,161	22%
Norte*	1,063	971	-9%
Santa Fe**	1,230	1,372	12%
Corporativo	**14,708**	**17,504**	**19%**

2019	Presupuesto cirugías	Real	Resultado operación
Observatorio	67	63	-6%
Santa Fe**	92	84	-9%
Corporativo	**159**	**147**	**-8%**

* Cierre operación julio 2019
** Cierre operación septiembre 2019

Entre las actividades realizadas durante 2019, destacan:

- **Grupos de apoyo:** llevamos a cabo 24 sesiones para pacientes en tratamiento quirúrgico de obesidad.
- **Carrera contra la obesidad:** con gran éxito asistieron pacientes y familiares, como una muestra de apoyo a la pérdida de peso y ganancia en salud.
- **15º Aniversario del Centro:** tuvimos el apoyo y participación de testimonios de pacientes y una conferencia magisterial.
- **Iniciamos la colaboración en conjunto con la Clínica de Hígado:** para ofrecer tratamiento interdisciplinario a pacientes con hígado graso a través de programas y estudios específicos.
- **Reubicamos la Clínica dentro del Campus Observatorio** fusionándola con Medicina Preventiva para aprovechar la capacidad instalada en espacio y de colaboradores.

Medicina Interna

Recibimos a:

3,657	Pacientes hospitalizados

y elaboramos la **Guía de Práctica Clínica de Diagnóstico Oportuno de Cáncer de Colon** en colaboración con Oncología y Medicina Preventiva, para detectar y ofrecer, de requerirlo, el mejor tratamiento a cada uno de nuestros pacientes.

En la Unidad de Endoscopía se realizaron:

5,424	Endoscopías

y publicamos la **Guía de Práctica Clínica de Diagnóstico y Manejo Endoscópico de la Hemorragia de Tubo Digestivo Alto No Variceal** con el fin de favorecer el diagnóstico y estandarizar el momento y tipo de tratamiento endoscópico para esta patología.

En la Unidad de Hemodiálisis llevamos a cabo:

6,580	Sesiones

y **201 sesiones prisma** (35% superior al año pasado), brindando la mayor calidez a nuestros pacientes. También, desarrollamos la Guía de Práctica Clínica de Manejo de los Trastornos Minerales y Óseos en los Pacientes con Enfermedad Renal Crónica Avanzada.

De igual manera, organizamos el Curso Anual de Neumología, además de los Congresos de Hígado Graso y Cirrosis Hepática, y el Congreso Internacional de Nefrotrasplante: controversias y actualizaciones 2019.

En actividades de enseñanza, destacan las sesiones conjuntas con las áreas de Radiología, Patología y Oncología, así como con las especialidades de Medicina Interna, Neumología y Nefrología.

Adicionalmente, realizamos más de 30 publicaciones, dentro de las cuales se encuentra el libro ABC de la Medicina Interna en su octava edición.

Medicina Preventiva

En 2019 realizamos:

8,483	Check ups de forma corporativa

254 más que en 2018, lo que representa un 3.1% de incremento.

De acuerdo con la composición corporal y el Índice de Masa Corporal (IMC) de nuestros pacientes, referimos:

4,501	al Centro de Nutrición y Obesidad (53.05% de nuestra población)
1,515	a otras especialidades

mostrando un aumento de 7.4% con respecto a 2018 (105 pacientes más).

Corporativamente aplicamos:

3,533	Vacunas

en comparación a las 2,234 aplicadas en 2018, lo que significó un incremento de 58.1% (1,299 aplicaciones más).

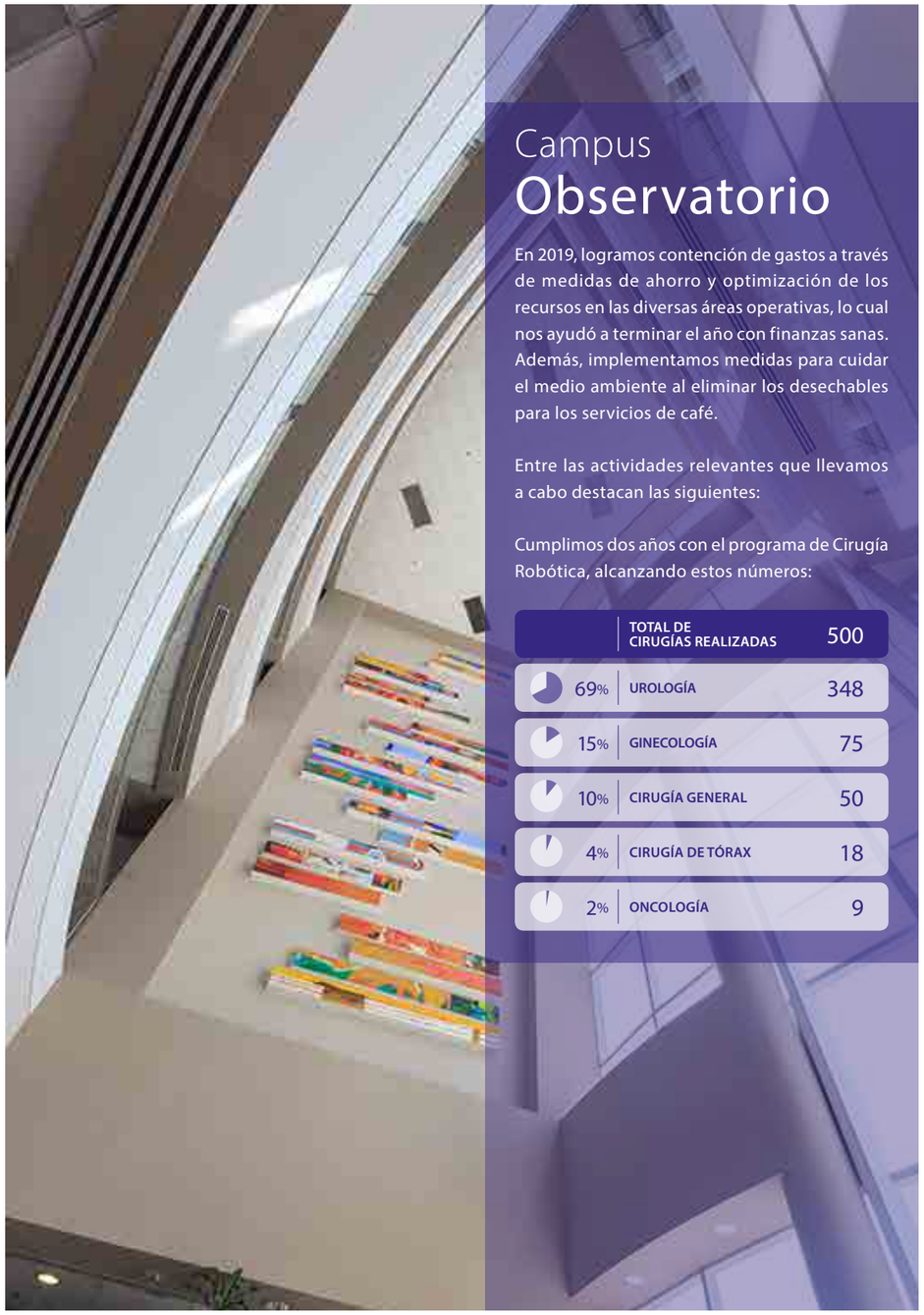
Para nuestra Clínica del Viajero, logramos:

93	Consultas de forma corporativa

lo que representa un aumento de 16.3% (13 consultas) en relación con 2018.

OPERACIONES

Realizamos nuestras actividades cotidianas bajo estrictos criterios éticos con la infraestructura e instalaciones óptimas para que el cuerpo médico y los profesionales del ABC solo se preocupen por la salud del paciente y éste, únicamente en su recuperación.



Campus Observatorio

En 2019, logramos contención de gastos a través de medidas de ahorro y optimización de los recursos en las diversas áreas operativas, lo cual nos ayudó a terminar el año con finanzas sanas. Además, implementamos medidas para cuidar el medio ambiente al eliminar los desechables para los servicios de café.

Entre las actividades relevantes que llevamos a cabo destacan las siguientes:

Cumplimos dos años con el programa de Cirugía Robótica, alcanzando estos números:

	TOTAL DE CIRUGÍAS REALIZADAS	500
69%	UROLOGÍA	348
15%	GINECOLOGÍA	75
10%	CIRUGÍA GENERAL	50
4%	CIRUGÍA DE TÓRAX	18
2%	ONCOLOGÍA	9

Inauguramos el Centro Pediátrico del Corazón ABC-Kardias en el tercer piso de la Torre Central, que cuenta con cinco habitaciones de terapia intensiva y cuatro de terapia intermedia para los pacientes con cardiopatías congénitas, así como una sala de espera para familiares en la que pueden descansar cómodamente, área de regaderas y *lockers* para guardar sus objetos personales. En el segundo piso de la misma Torre abrimos el área de consultorios de los médicos que atienden el Centro Pediátrico del Corazón. En total, atendimos 134 pacientes.

El Seguro Popular también realizó una auditoría para el Programa de Atención a Cardiopatías Congénitas del Centro Pediátrico del Corazón, obteniendo la acreditación correspondiente, con la cual es posible apoyar a grupos vulnerables.

De igual forma, se llevó a cabo la auditoría de JCI para Obstetricia, Tococirugía y Unidad Neonatal, obteniendo la extensión de la acreditación para estas áreas.

Organizamos un desayuno con las doulas que se integran al Centro Médico ABC para brindar una atención humana y empática a las futuras mamás.

Asimismo, desarrollamos el cambio de plataforma informática del Laboratorio (LIS), incorporando innovaciones tecnológicas para la mayor eficiencia de esta área.

Llevamos a cabo una rueda de prensa con el INCAN por el trabajo conjunto en cáncer pulmonar en beneficio de los mexicanos.

JCI realizó una auditoría para la certificación del Centro Primario de Atención para ICTUS, obteniéndola en ambos campus.

Inauguramos un nuevo equipo de Radioterapia con el que es posible realizar radiocirugía intra y extracraneal, convirtiéndonos en el primer centro privado en contar con dos de estos equipos, lo que nos permite ofrecer una mejor atención a nuestros pacientes.

Obtuvimos la certificación del área de Mastografía y Ultrasonido Mamario por parte del Colegio Americano de Radiología.

Finalmente, el Colegio Americano de Patólogos llevó a cabo una auditoría que nos permitió conseguir la reacreditación de las áreas de Laboratorio Clínico, Banco de Sangre y Patología Quirúrgica.

OPERACIONES

Campus
Santa Fe

Inauguramos el Centro de Infusión, el cual ofrece tratamientos ambulatorios de quimioterapia en sus diversas modalidades, así como la aplicación de antibióticos y medicamentos especializados para aquellos pacientes que no requieran hospitalización.

Con una extensión de 500 m² y nueve cubículos, en dicho Centro atendimos 368 pacientes de diferentes especialidades médicas con los más altos estándares de calidad y seguridad.

	TOTAL DE PACIENTES ATENDIDOS	368
39%	HEMATO-ONCOLOGÍA	144
33%	NEUROLOGÍA	121
14%	MEDICINA INTERNA	52
11%	OTRAS ESPECIALIDADES	40
3%	ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA	11

Cabe mencionar que los protocolos del Centro de Infusión, fueron acreditados por la *Joint Comission International*.

Asimismo, 2019 fue clave para el desarrollo de las áreas quirúrgicas, con la apertura de seis nuevas salas para cirugías de alta especialidad, incrementando así el volumen de procedimientos de tipo neurológico y ortopédico. De igual forma, pusimos en marcha la sala número 15 para procedimientos quirúrgicos menores, de una manera dinámica y a bajo costo, lo que significó un aumento de cirugías de tipo urológico y pediátrico.

La apertura de estos quirófanos permitió la remodelación de cuatro de las salas con las que ya se contaban, un nuevo Centro Urológico con la más alta tecnología y equipamiento para la realización de intervenciones de alta especialidad, así como la adaptación y remodelación para procedimientos de endoscopia y endoscopia especializada.

Estas 15 salas quirúrgicas han brindado a nuestros médicos y pacientes mejores instalaciones, tecnología de vanguardia y los estándares de calidad más altos, lo que se traduce en casi 5,000 cirugías realizadas durante 2019.

Calidad

Conscientes de que el futuro es de todos y que por ello estamos impactando en las nuevas generaciones de profesionales, compartiendo conocimientos y aprendizajes; colocando al servicio de este sector lo que creemos y valoramos, en función de un sistema de salud que entregue lo mejor a quienes lo solicitan y merecen: los pacientes.

Con el esfuerzo y compromiso de todos los que integramos esta Institución, en 2019 obtuvimos las siguientes acreditaciones y/o certificaciones:

Joint Commission International (JCI):

Este organismo nos visitó para llevar a cabo auditorías de las siguientes áreas:

- Los dos campus fueron certificados como centros primarios para la atención de pacientes con Ictus (evento cerebral vascular).

Asimismo, se revisaron áreas de ambos campus para extender la acreditación:

- Obstetricia y Neonatología, Campus Observatorio
- Centro de Infusión, Campus Santa Fe
- Quirófanos, Campus Santa Fe

Colegio Americano de Radiología (ACR)

Obtuvimos la acreditación en ambos campus en materia de mamografía por el Colegio Americano de Radiología (ACR), asegurando que llevemos a cabo la toma de imágenes e interpretación de las mismas con el más alto nivel de calidad de imagen y estricto control en los procesos de atención.

De igual manera, el Campus Santa Fe fue acreditado en el Programa Hospital Seguro para garantizar que diversos aspectos de instalaciones, estructurales, no estructurales, y funcionales sean accesibles para el paciente de forma oportuna y con la calidad que la población requiere.

En línea con la planeación estratégica de asegurar la calidad clínica y la seguridad del paciente mejorando su experiencia hospitalaria, el enfoque de las acciones emprendidas durante 2019 estuvieron centralizadas en compartir los conocimientos que rigen los procedimientos hospitalarios y los procesos de atención en diferentes instancias:

Evaluaciones en áreas internas

- Realizamos trazadores de pacientes y de sistemas con base en los criterios del Consejo de Salubridad General (CSG), el Colegio Americano de Patólogos (CAP) y *Joint Commission International (JCI)*, consistentes en:
  - Observación directa
  - Revisión documental
  - Entrevistas
  - Reuniones de trabajo
- Análisis Causa-raíz de Eventos Adversos con el propósito de implementar acciones de mejora y barreras de seguridad que disminuyan fallas en los procesos de atención a pacientes.
- Monitoreo permanente en distintos aspectos que conforman la seguridad en la atención al paciente.
- Evaluaciones internas continuas en ambos campus para asegurar el cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas y políticas institucionales.

Capacitación externa

- Dimos asesorías a diferentes instituciones, como:
  - Beneficencia Española de Torreón, Coahuila
  - Salud Digna, Culiacán, Sinaloa
  - Hospital Conde de la Valenciana, Santa Fe, Ciudad de México
- Organizamos el 7º Congreso Internacional de Calidad y Seguridad en la Atención del Paciente, que por primera vez se realizó fuera de la Ciudad de México, en Durango, Durango.
- Asistimos a diferentes foros a nivel nacional impartiendo más de 30 conferencias y talleres sobre temas de procesos de seguridad en la atención de pacientes y temas relacionados con la salud.
- Efectuamos dos evaluaciones basadas en criterios del CSG al Hospital Conde de la Valenciana, ubicado en Santa Fe.

Los desafíos que nos impone el milenio en que vivimos, exige nuestra continua puesta al día como signo de profesionalismo, además de una actitud proactiva.

- Realizamos el Curso-Taller Atención Interprofesional en la Gestión de Servicios de Salud, UNAM-ENEO; en el Módulo de Calidad y Seguridad, ambos dirigidos a estudiantes de pregrado de medicina y enfermería, con duración de cuatro meses.

Capacitación interna

- Llevamos a cabo el 8º Foro de Mejores Prácticas con la participación de 18 prácticas de diferentes áreas de la Institución, presentándose las cinco mejores con base en los criterios de evaluación.
- Impartimos cursos y talleres de herramientas de calidad a enfermeras y miembros del cuerpo médico, así como a médicos en formación de nuevo ingreso.
- Realizamos dos talleres con el tema Organizaciones acreditadoras, impartido a los miembros del Patronato.
- Desarrollamos cursos de prevención y control de enfermedades transmisibles y cumplimiento de la NOM-004 del expediente clínico.
- Implantamos programas de sensibilización en prevención de accidentes por Residuos Peligrosos Biológicos e Infecciones (RPBI) para personal de distintas áreas de la Institución.
- Desarrollamos un curso de *e-learning* para el correcto llenado de los certificados de defunción, dirigido a médicos del *staff* y residentes que se encuentra en forma permanente en la intranet para consultar en cualquier momento.
- Participamos en la formación de residentes de medicina preventiva del Instituto de Salud Pública, así como de residentes de la especialidad de calidad del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Afiliaciones

Mejorar la salud de nuestros pacientes y de la comunidad es nuestra vocación, la cual se ve favorecida por nuestras alianzas con instituciones médicas internacionales líderes, permitiéndonos elevar la calidad de nuestros servicios y formar profesionales de la salud con un enfoque multidisciplinario.

HOUSTON Methodist LEADING MEDICINE

Houston Methodist Global

Nuestra alianza estratégica con *Houston Methodist Global* desde 2006 nos ha permitido establecer un extenso programa de intercambio de conocimientos y experiencias médicas. Entre las actividades sobresalientes en 2019 se encuentran:

Enfermería: continuamos con la implementación del Modelo *Magnet* con el apoyo y supervisión del Hospital Metodista en diversas actividades, así como en la elaboración de reportes de indicadores para procesos de comparación de desempeño (*benchmark*).

Como todos los años, las enfermeras ganadoras del Premio Theodora Anderson 2019 viajaron con las damas voluntarias para conocer el trabajo de sus contrapartes en el Hospital Metodista a fin de desarrollar acciones de mejora en sus respectivas áreas.

Calidad: analizamos y compartimos reportes trimestrales de indicadores de calidad para procesos de comparación de desempeño (*benchmark*).

Operaciones: dimos seguimiento a las iniciativas de cadena de suministros para la compra de materiales y equipos.

Desarrollo de negocios: en el Programa de Radiación Oncológica continuamos con las videoconferencias semanales entre médicos del ABC y del Metodista con el fin de de intercambiar experiencias con respecto a casos de radioterapia con intensidad modulada y de radiocirugía extracraneal mediante la colaboración de médicos especialistas de ambas instituciones.

Iniciamos la revisión de casos clínicos sobre cáncer de mama. También contamos con su apoyo en el registro de tumores y la búsqueda de la acreditación del Centro de Cáncer por parte del Colegio Americano de Cirujanos, contemplada para 2020.

En el IV Curso Internacional de Radioterapia ABC participaron destacados médicos del Hospital Metodista.

Asimismo, tuvimos el apoyo de diversos miembros del equipo del Hospital Metodista en el diseño de estrategias de desarrollo de negocios, mercadotecnia y comunicación, para la atracción de pacientes.

En la línea de servicio cardiovascular continuamos con las sesiones de *EBP Case Reviews* de MRI y de CT, ambas con la colaboración de los médicos residentes del ABC.

Cincinnati Children's

Cincinnati Children's Hospital Medical Center

En 2018 firmamos un acuerdo con el *Cincinnati Children's Hospital Medical Center* de Estados Unidos con el obejtivo de compartir conocimientos médicos y de gestión administrativa mediante el desarrollo y mejora de servicios y programas de salud entre ambas instituciones, así como el apoyo en la formación de pediatras, médicos residentes y enfermeras del ABC.

Tecnologías de la Información

Durante 2019 dimos continuidad a la visión que se había planteado desde 2018 y generamos los cimientos para la transformación digital, organizando los proyectos en tres ejes:

1 Mejorar el servicio y la experiencia de los pacientes:

- Desarrollo del aplicativo de Medicina Preventiva, el cual permite a los pacientes y *staff* clínico llevar a cabo el proceso de manera electrónica, siendo el inicio de la estrategia de fidelización *From cradel to grave*. En el corto plazo, beneficia al paciente porque recibe sus resultados digitalmente, tiene información comparativa de periodos anteriores y su cita con el médico internista puede ser por videoconsulta, ahorrándole tiempo de traslado. También beneficia a las empresas con reportes automatizados y al ABC, al poder darle seguimiento a los pacientes.
- Implementación del registro único de pacientes es la base para un expediente clínico o cualquier estrategia de relación con el paciente.
- Actualización de la plataforma de laboratorio que, además de cumplir con los estándares de seguridad del paciente, permite la consulta de resultados puntuales y tendencias históricas a pacientes y médicos.

2 Hacer escalable la operación de Tecnologías de la Información para poder asumir proyectos más sofisticados:

- Separamos los servicios de primer nivel en una mesa de ayuda, los de segundo nivel con un equipo de ingeniería, y los de tercer nivel con especialistas de aplicativos. Con ello, mejoramos los niveles de atención y liberamos tiempo valioso del personal experto que pudo concluir la implementación de proyectos previos del Centro de Esterilización y de la Central de Mezclas.
- Rediseñamos la red del ABC e iniciamos su renovación a fin de soportar la visión futura de IOT y uso de nube, cumpliendo con los estándares de seguridad necesarios.

3 Generar información que permitiera mejorar la toma de decisiones mediante el desarrollo de:

- El sistema de trazabilidad de medicamentos de pacientes para cumplir con la norma vigente.
- El *dashboard* de compras, que permite al área tener mejor visibilidad de los insumos clave y una mejor planeación de los mismos.

Talento
Humano

Estructura de Recursos Humanos:

- Cambiamos la estructura de Recursos Humanos, contratamos talento para reforzar al equipo y promovimos a otros colegas para que tomaran nuevas responsabilidades; lo anterior para dar una mejor atención a colaboradores.
- Llevamos a cabo una encuesta de percepción del servicio de Talento Humano en la que obtuvimos 50% de satisfacción, fijándonos la meta de llegar a casi el 70% en el año 2020.

En colaboración con el Patronato:

- Trabajamos en el Comité de Planeación Estratégica y en el de Compensaciones abordando temas como transformación cultural, sucesión de ejecutivos clave y compensación ejecutiva.
- Apoyamos en el diseño de la sesión de "*Off site* con el Patronato" y se procesó una encuesta en línea para evaluar los resultados.
- Obtuvimos resultados positivos en la mesa de trabajo con ex presidentes del Patronato.

Salud ocupacional:

- Realizamos la encuesta de la NOM-035 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo para posibles auditorías sobre el tema.
- Hicimos una ronda de talleres de planeación patrimonial para médicos, personal sindicalizado y no sindicalizado.

Comunicación interna:

- Revitalizamos el área con nuevo talento y comunicando temas relevantes por medio de pantallas ubicadas en distintas áreas de ambos campus, para lo cual se requirió de inversión en nuevos equipos tecnológicos (computadoras, pantallas, *software* especializado).

Relaciones con empleados:

- **Clima laboral:**
  - Aplicamos la encuesta de clima laboral 2019 entre el personal.
  - Estamos trabajando en la comunicación de resultados generales y áreas de oportunidad con los equipos de las distintas vicepresidencias.
- **Capacitación:**
  - Rediseñamos el modelo de competencias por modelo más focalizado y fácil de administrar para nuestros líderes.
  - Participamos en el proyecto Jóvenes construyendo el futuro, el cual fue exitosamente auditado para las autoridades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- **Atracción de talento:**
  - Apoyamos el proceso de reclutamiento 2019 de médicos internos y residentes, a quienes les aplicamos la nueva herramienta de psicometría que tenemos disponible.
- **ConTHacto:**
  - Contratamos a un ejecutivo clave para la gestión de la plataforma Mi ABC, gracias a lo cual hemos dejado de depender de consultores externos para dar el servicio a los usuarios de forma más expedita. Estamos normalizando su operación para mejorar resultados.

Business Partners:

- **Médica:**
  - Modificamos la estructura organizacional de manera significativa: incorporamos nuevos miembros al equipo y promovimos talento interno para fungir como subdirectores médicos.
  - Contratamos a dos miembros del cuerpo médico para irlos desarrollando en temas administrativos y estratégicos que realizaremos en el futuro cercano.
- **Operaciones:**
  - Dimos el primer paso para tener un *business partner* financiero trabajando para operaciones, mismo que coordinará el nuevo *concierge* de atención a aseguradoras.
- **Comercial:**
  - Contratamos un líder para el área con enfoque en la atracción de pacientes, apoyamos el proceso de entrevistas con el Patronato y el diseño de su estructura organizacional.
  - Contratamos a los responsables de relaciones con la comunidad, planeación comercial y ventas.

PLANEACIÓN Y VISIÓN RUMBO A 2023

Nuestros siete pilares

El principal fundamento de nuestro éxito como líderes de la medicina privada en México es que colocamos a las personas en el centro de nuestras acciones, es decir, todo lo que planeamos, creamos y aplicamos, busca satisfacer las necesidades de aquellos que nos confían el cuidado de su salud y la de su familia. Los principios éticos rigen nuestra práctica clínica, los procedimientos hospitalarios y los procesos de atención.

Para lograrlo, tenemos siete pilares que son los cimientos que nos ayudan a cumplir nuestra Misión y Visión apuntaladas con nuestros Valores:

Calidad Médica

Nuestros protocolos de atención al paciente están completamente apegados a estándares nacionales e internacionales, por lo que hemos construido un modelo de calidad único que ofrece una estancia segura y mejores resultados clínicos.

- VII Congreso de Calidad
- Foro de Mejores Prácticas
- Cursos y Congreso Médicos
- Edición de libros El ABC de…
- Acreditación JCI para Ictus
- Certificación Colegio Americano de Radiología
- Afiliaciones y alianzas con hospitales internacionales, Methodist y Cincinnati Children's
- Consolidación del Código Infarto
- Guías y protocolos para la atención de padecimientos

Servicio

El paciente es el centro de nuestros procesos de atención, los cuales buscan exceder sus expectativas mediante un trato cálido regido por elevados principios éticos, siendo un complemento a la seguridad del paciente y los resultados clínicos.

- Avances en la preparación para obtener el Reconocimiento *Magnet*
- Campañas de Donación de Sangre
- *Pink Day*, Ictus, Nutrición & Obesidad y Día de la Rehabilitación
- Experiencia del paciente, panel de pacientes

Cuerpo Médico

Contamos con los mejores médicos certificados en su respectiva especialidad, quienes desarrollan su labor bajo un concepto de práctica médica grupal, esquema que ha demostrado su impacto en la calidad de la atención que recibe el paciente.

- Centro de Educación Médica por Simuladores
- Reunión de Líderes Médicos
- Premio Excelencia en Medicina 2018
- Día del Médico
- Comités estratégicos de Prácticas Médicas Grupales, avances y logros
- Comité Médico de Estrategia 2023
- Actividades científicas y culturales
- Modelo de educación basado en el método científico para médicos internos y residentes
- Carrera ABC
- Revista Anales Médicos

Impacto Social

Atendemos a población económicamente vulnerable con programas enfocados a la niñez, prevención de enfermedades y la alta especialidad, mejorando los niveles de salud de las comunidades aledañas a nuestros campus.

- Campaña de recaudación para donantes con apoyo del nuevo Consejo de la Fundación ABC
- Modelo de Salud Incluyente basado en cinco programas para comunidad vulnerable
- Alianzas con organizaciones civiles, gubernamentales y de la sociedad en general
- Programas de alta especialidad para pacientes de escasos recursos
- Premio *Cowdray*, otorgado a a Fundación Kardias

Crecimiento

Al igual que nuestro modelo de gobierno corporativo, el uso eficiente de recursos y la reinversión, nos han permitido ampliar nuestras instalaciones y actualizar las existentes para beneficio del paciente, fomentando el desarrollo institucional.

- Donativos de las damas voluntarias para programas comunitarios
- 119 nuevos miembros al cuerpo médico
- Centro de Infusión en el Campus Santa Fe
- Clínica de Columna
- Centro Pediátrico del Corazón ABC-Kardias
- Nueva Unidad Neonatal en Observatorio y LPR en ambos campus
- Quirófanos en nueva torre
- Paquetes de precio fijo con aseguradoras clave

Talento Humano

Tenemos una estructura conformada por profesionales capacitados para desarrollar y ejecutar las estrategias institucionales, con alta orientación al servicio, comprometidos con su trabajo y la Institución.

- Premio Theodora Anderson
- Escuela de Medicina y Enfermería UNAM - ABC
- Becas a Enfermería
- Día de la Enfermera
- Premios de Enfermería
- Actualización del Modelo de Práctica Profesional
- Pasantías de Enfermería
- Encuesta de clima laboral con iniciativas de mejora
- Reconfiguración de equipos directivos y esquemas de sucesión
- Reconocimiento Valores ABC
- Reconocimientos de Antigüedad

Tecnologías de la Información

Desarrollamos métodos y herramientas para brindar soporte tecnológico a la operación institucional en todos sus procesos. Esta transformación digital nos ayuda a completar la oferta de valor a nuestros pacientes y grupos de interés.

- Aplicación de Medicina Preventiva
- Registro único y gobierno de datos de pacientes
- Nueva plataforma de procesamiento y consulta de resultados de laboratorio
- Sistema de trazabilidad de medicamentos en el Campus Observatorio
- Rediseño de la red e inicio de su renovación
- Implementación de Mesa de Ayuda y segundo nivel de servicio con SLAs

Directorio
del Centro Médico ABC **2019**

MIEMBROS HONORARIOS

Dr. Jorge Alcocer Varela
Secretario de Salud de México

Dra. Oliva López Arellano
Secretaria de Salud de la Ciudad de México

Excmo. Sr. Christopher Thomas Landau
Embajador de Estados Unidos de Norteamérica

Excma. Sra. Corin Jean Stella Robertson
Embajadora del Reino Unido

Excmo. Sr. Graeme Christie Clark
Embajador de Canadá

Sr. Carlos Madrid Varela
Presidente de la Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México

PATRONATO

Sr. Rubén Goldberg Javkin
Presidente

Sr. Luiz Ferezin
Vicepresidente

Sr. Rubén Kupferman
Vicepresidente

Sra. Joanna Wright-Serra
Vicepresidente

Sr. Manuel Sainz Orantes
Secretario

Sra. Catharine Austin
Sr. Roy Malcom Bateman
Sr. Christopher Baudouin
Sr. Jaime Cortina Morfín
Sra. C.R. Hibbs
Sra. Barbara Mair
Sr. Mark McCoy
Sr. Laurence Newell
Sra. Carla Ormsbee
Sr. Eduardo Pérez Motta
Sra. Ma. Eugenia Sidaoui
Sr. Marcos Suberville Tron
Sra. Helena Wygard
Sr. Roberto Newell García
Sr. Anthony McCarthy

DIRECCIÓN

Sr. Alejandro Alfonso Díaz
Director General

Dr. Enrique Wolpert Barraza
Director del Cuerpo Médico

Dr. Elías Horta Bustillo
Vicepresidente Médico

Dra. Gudelia Bautista Cruz
Vicepresidente de Enfermería

C.P. Guillermo Reyes Caballero
Vicepresidente de Operaciones

Arq. Andira Borgo Hernández
Vicepresidente de Tecnologías de la Información

Act. Fabián Casaubón Garcín
Vicepresidente Comercial

Lic. Álvaro López Aldana
Vicepresidente Jurídico

C.P. Héctor Toscano Ruiz
Vicepresidente de Finanzas

Lic. Sergio Gerardo Delgadillo Díaz
Vicepresidente de Talento Humano

Lic. René Méndez Victoria
Director Corporativo de Contraloría

Dra. Patricia Concha Hein
Directora de Operaciones, Campus Observatorio

Lic. Alfredo Javier Acosta Fernández
Director de Operaciones, Campus Santa Fe

Dra. Blanca Velázquez Hernández
Directora Corporativa de Educación y Salud Incluyente

Dra. Reyna Yacamán Handal
Directora Corporativa de Calidad

Ing. Esteban Javier Morgado Rodríguez
Director Adjunto Vicepresidencia Médica

Lic. Carlos Dueñas Torres
Director de Talento Humano

Lic. Cristhian Eugenio Mosqueira Romero
Director Corporativo de Recursos Materiales

Ing. José Luis López Velázquez
Director de Ingeniería y Mantenimiento

Lic. Gerardo Camargo Sordo
Director Comercial

Q.F.B. Yadira Hernández Chible
Directora de Relaciones con el Paciente y su Familia

Dr. Horacio Montañez Ramírez
Subdirector Médico, Campus Observatorio

Dr. Gilberto Camarena Alejo
Subdirector Médico, Campus Santa Fe

Lic. Dolores Carrasco Tapia
Subdirectora de Enfermería, Campus Observatorio

Lic. Blanca Estela Maldonado Sánchez
Subdirectora de Enfermería, Campus Santa Fe

Ing. Robertha Mendoza Reyes
Subdirectora de Operaciones, Campus Observatorio

Lic. Yessica Sánchez Romero
Subdirectora de Operaciones, Campus Santa Fe

Dra. Elisa Bustamante García
Subdirectora Médica

Dr. Juan Talavera Piña
Subdirector de Enseñanza Médica

Lic. Valeria Ruelas Ross
Subdirectora Jurídica

Lic. Vincent Plazen
Subdirector de Planeación Comercial

Lic. Francisco José Noriega Cerwinka
Subdirector de Relaciones con la Comunidad

Lic. Susana Echeverri Fernández
Subdirectora de Talento Humano

Lic. Cynthia Tovar Silva
Subdirectora de Talento Humano

Dr. Moisés Zielanowski Mansbach
Asesor de Comercialización en Asuntos Médicos

Lic. Jimena Gutiérrez Camarena
Jefe de Fundación ABC

DIRECTORES DE LÍNEAS DE SERVICIO

Dr. Sergio Abush Torton
Director de la Línea de Servicio de Ortopedia y Traumatología

Dr. Víctor Ángel Juárez
Director de la Línea de Servicio Cardiovascular

Dra. Alexandra Bermúdez Rodríguez
Directora de la Línea de Servicio de Gineco-obstetricia

Dr. César O. Decanini Terán
Director de la Línea de Servicio de Cirugía

Dr. Roberto de Leo Vargas
Director de la Línea de Servicio de Neurociencias

Dr. Francisco Moreno Sánchez
Director de la Línea de Servicio de Medicina Interna

Dr. Félix Muñuzuri Íñiguez (q.e.p.d.)
Director de la Línea de Servicio de Gineco-obstetricia

Dra. Raquel Gerson Cwilich
Directora de la Línea de Servicio de Oncología

Dr. Mariano Rivera Echegoyen
Director de la Línea de Servicio de Pediatría

JEFES DE DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS CLÍNICOS

Dr. Daniel Aguirre Chavarría
Jefe de Laboratorio Clínico, Campus Santa Fe

Dra. Mirari Aguirrezabal Álvarez
Jefe de Pediatría, Campus Santa Fe

Dra. Martha Elda Brito de León
Jefe de Medicina de Rehabilitación, Campus Santa Fe

Dr. Rodrigo Chaires Gutiérrez
Jefe de Terapia Intensiva, Campus Santa Fe

Dr. Marco Antonio Chávez Ramírez
Director de Anestesia

Dra. Dolores de la Mata Moya
Jefe de Radioterapia

Dr. Alejandro Díaz Hernández
Jefe de Quirófanos, Campus Santa Fe

Dr. Juvenal Franco Granillo
Jefe de Medicina Crítica, Campus Observatorio

Dra. Mónica García Gutiérrez
Jefe de Patología Quirúrgica, Campus Santa Fe

Dr. César Lara Torres
Jefe de Patología Quirúrgica, Campus Observatorio

Dr. Marco Antonio Montes de Oca
Jefe de Fisiología Pulmonar e Inhaloterapia, Campus Observatorio

Dr. Celso Montoya González
Jefe de Urgencias, Campus Observatorio

Q.F.B. Nancy Moreno Vázquez
Jefe de Farmacia Intrahospitalaria y Central de Mezclas

Dra. Marcela Elizabeth Núñez Martínez
Jefe de Laboratorio Clínico, Campus Observatorio

Dra. América Jazmín Ramírez Carreño
Jefe del Banco de Sangre, Campus Observatorio

Dr. Johnatan Rubalcava Ortega
Jefe de Radiología e Imagen Molecular, Campus Santa Fe

Dr. José Octavio Ruiz Speare
Director Médico de Clínicas de Impacto Social

Dr. Antonio Salas Ramírez
Jefe del Banco de Sangre, Campus Santa Fe

Dra. Elisa Saleme Naeme Cruz
Jefe de Urgencias, Campus Santa Fe

Dra. Ma. Eloísa Sánchez Zúñiga
Jefe de Medicina de Rehabilitación, Campus Observatorio

Dra. Michelle Segundo Zavala
Jefe de Pediatría, Campus Observatorio

Dra. Roxana Trejo González
Gerente de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria

Dr. Marco Antonio Téliz Meneses
Jefe de Radiología e Imagen Molecular, Campus Observatorio

ESCUELAS

Lic. en Enf. Martha Herrera Rodríguez
Coordinadora de Enseñanza Enfermería UNAM-ABC

Dra. Yazmín Amelia Chirino Barceló
Coordinadora de Enseñanza Medicina UNAM-ABC

ASOCIACIÓN MÉDICA

Dr. Jaime Fernández Espinosa
Presidente

Dr. Adrián Cravioto Villanueva
Secretario

Dr. José Schimelmitz Idi
Tesorero

ASOCIACIÓN DE DAMAS VOLUNTARIAS

Sra. Susana Cram
Presidente

Sra. Lucia Gargollo
Presidente Electa

Sra. Laura Quiroz
Vicepresidente

Sra. Ingrid Lask
Tesorera

Sra. Carmen Prat
Secretaria de Actas

AUDITORES EXTERNOS

PricewaterhouseCoopers, S.C.

AUDITORES INTERNOS

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.