



La vida nos une ®

# Informe Anual 2024

## Juntos por una mejor experiencia del paciente



# Índice

---

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA DEL PATRONATO Sr. Eduardo Pérez Motta	2
MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL José María Zubiría Maqueo	4
MENSAJE DE LA DIRECCIÓN DEL CUERPO MÉDICO Dr. José Halabe Cherem	6
<b>1 EL CENTRO MÉDICO ABC</b>	<b>9</b>
Una historia que contar	11
Lo que nos guía: Misión, Visión y Valores	14
Logros 2024: Avances que nos inspiran	16
Indicadores clínicos	19
<b>2 ATENCIÓN   SERVICIOS</b>	<b>21</b>
Impulsando la salud en México con indicadores compartidos	24
Indicadores de satisfacción en enfermería	27
Experiencia del paciente	28
Gestión de riesgos y seguridad	30
Inversión de activos fijos	32
Centros de especialidad	34
Medicina diagnóstica	41
Medicina preventiva	44
Mejora continua	45
Damas Voluntarias	62
<b>3 INNOVACIÓN</b>	<b>67</b>
Sistema inteligente para la atención médica - Integra ABC	79
Alianzas	75
<b>4 RELACIONAMIENTO CON EL CUERPO MÉDICO</b>	<b>77</b>
¿Qué es el Relacionamiento Médico?	80
Principales pilares	82
Iniciativas en desarrollo para fortalecerlo	83
Demografía del Cuerpo Médico	84
Fortalecimiento del liderazgo y comunicación	85
Reconocimientos	89
Educación, investigación y apoyo a los programas de Salud Incluyente	91
Asociación Médica del ABC	92
Educación continua	94
<i>In Memoriam</i>	97

---

<b>5</b>	<b>PERSONAL ABC</b>	<b>99</b>
	Personal del ABC en números	102
	Desempeño	103
	Capacitación	104
	Clima organizacional	108
	Reconocimientos para Enfermería	109
	Programa Bienestar Integral	114
	Diversidad e inclusión	117
	Comunicación efectiva	118
	Experiencia del colaborador	120
<hr/>		
<b>6</b>	<b>ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN</b>	<b>123</b>
	Actividades y logros del área de Enseñanza	127
	Convenios académicos	129
	Investigación	130
	Centro de Desarrollo	132
<hr/>		
<b>7</b>	<b>SALUD INCLUYENTE</b>	<b>135</b>
	¿Quién ayuda al cuidado de Comunidades Vulnerables?	138
	Salud comunitaria	140
	Programas de alta especialidad	142
	Alianzas altruistas	145
	Terapeutas caninos	147
<hr/>		
<b>8</b>	<b>IMPACTO DE LA FUNDACIÓN ABC</b>	<b>149</b>
	Creando oportunidades	152
<hr/>		
<b>9</b>	<b>DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	<b>155</b>
	Protegiendo cada gota: soluciones sostenibles para el agua	148
	Menos huella, más futuro: avances para disminuir la huella de carbono	161
	Innovación que protege: tecnología de vanguardia para garantizar la desinfección	162
	Un compromiso que se reconoce	163
<hr/>		
<b>10</b>	<b>PATRONATO   ESTRUCTURA DE GOBIERNO</b>	<b>165</b>
	Estructura	168
	Comités de regulación	170
	Comités de mejora continua	171
<hr/>		
<b>11</b>	<b>DIRECTORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>175</b>

# Mensaje de la Presidencia del Patronato

---



"

Estamos orgullosos de ser la primera institución de salud en Hispanoamérica en obtener el **reconocimiento Magnet**, la primera en México, lo que nos compromete a mantener altos estándares en toda nuestra operación, en beneficio del paciente y su familia.

"

Estimada comunidad del **ABC**,

Me dirijo a ustedes con gran satisfacción y orgullo para compartir algunos logros y avances importantes en nuestro **Centro Médico**.

En primer lugar, uno de nuestros objetivos más importantes es ofrecer salud incluyente. En **2024** hemos invertido **\$566** millones de pesos en programas y servicios diseñados para atender a pacientes de escasos recursos, otorgando **42,953** consultas de medicina familiar y de alta especialidad, con el apoyo de 88 médicos de nuestro *staff*. Estamos comprometidos con la idea de que todos merecen acceso a atención médica de alta calidad, sin importar su situación económica. Nuestros programas de salud incluyente ofrecen servicios de atención médica gratuita o a bajo costo, programas de educación para la salud y servicios de apoyo para pacientes con necesidades especiales. Estamos orgullosos de poder ofrecer estos servicios a nuestra comunidad y estamos comprometidos con seguir trabajando para mejorar la salud y el bienestar de todos.

Deseo destacar la importancia de nuestras acreditaciones, las cuales nos permiten demostrar nuestro compromiso con la calidad y la seguridad de nuestros pacientes. Es fundamental mantener y mejorar constantemente nuestros estándares para consolidar nuestra reputación como un centro de excelencia en la atención médica. Así mismo, obtener las acreditaciones son el resultado de un arduo trabajo en equipo y de una dedicación incansable a la mejora continua. Nos permiten demostrar que cumplimos con los más altos estándares de calidad y seguridad, y que estamos comprometidos con la atención médica de excelencia. Estamos orgullosos de ser la primera institución de salud en Hispanoamérica en obtener el reconocimiento Magnet, la primera en México, lo que nos compromete a mantener altos estándares en toda nuestra operación, en beneficio del paciente y su familia.

Quiero mencionar nuestro proyecto **Integra ABC**, que busca mejorar nuestros procesos administrativos y operativos. Estamos trabajando arduamente para implementar cambios que nos permitan trabajar mejor en equipo y ofrecer una atención aún más eficiente y personalizada a nuestros pacientes. Este proyecto incluye la implementación de nuevos sistemas de gestión, la mejora de nuestros procesos de atención al paciente y la capacitación de nuestro personal para ofrecer una atención de alta calidad. Estamos emocionados de estar trabajando en este proyecto y estamos seguros de que nos permitirá ofrecer una atención aún mejor a nuestros pacientes.

**Finalmente, nuestra situación financiera es sólida, lo que nos permite reinvertir nuestros recursos en actividades que benefician directamente a nuestros pacientes y a la comunidad. Hemos ampliado áreas y renovado diversos equipos de diagnóstico y tratamiento para mantenernos constantemente actualizados. Los generosos donativos de personas y empresas nos permiten ampliar nuestros servicios y programas.**

Agradezco a todos los miembros de nuestra comunidad por su apoyo y compromiso con nuestra misión. Juntos, podemos seguir ofreciendo atención médica de excelencia y hacer una diferencia positiva en la vida de nuestros pacientes.

**Sr. Eduardo Pérez Motta**  
*Presidente del Patronato*

# Mensaje de la Dirección General

---



El **Informe Anual 2024** que tienes en tus manos tiene como objetivo el compartir con la comunidad los avances de la Organización, con el fin de mostrar, de manera clara y transparente, los resultados y desafíos que han sido el objetivo de muchas personas durante el año. Este Informe pretende describir lo que da sentido a nuestro día a día, y espero que lo encuentres útil.

El **Centro Médico ABC** es una Institución que tiene como objetivo primario CUIDAR la vida. Durante más de 138 años, el **ABC** ha procurado acompañar a las personas en momentos clave de su existencia. Se nos confía, a médicos, enfermeras y a todos los que colaboramos en la Organización, el cuidado de lo más preciado: la salud. Es por ello que existe un compromiso para realizar nuestro mejor esfuerzo y para que los resultados y la experiencia sean lo más satisfactorios posible.

Convertir este anhelo en realidad es complejo. Durante años, se ha trabajado para que la seguridad y calidad con la que atendemos una diversidad de situaciones sean comparable a las mejores en el mundo. Más de 700 indicadores muestran que los estándares con lo que opera el **Centro Médico ABC** están al nivel de los mejores hospitales del mundo. Sin embargo, esto no es suficiente. La experiencia requiere que, además de resultados clínicos sobresalientes, las personas sean vistas como tales, como seres humanos con necesidades, emociones y expectativas que entender y compartir.

Por esta razón, y convencidos de la importancia de la persona, hemos implementado diversos programas que nos ayudan a tener siempre presente el factor humano. Con pacientes y sus familiares, médicos, enfermeras, técnicos y demás colaboradores, procuramos mantener siempre presente que incidimos en cuestiones que van más allá del tratamiento clínico de una enfermedad o padecimiento.

Ser reconocidos como una organización Magnet asegura que vamos por el camino correcto. Para alcanzar este reconocimiento, fue necesario trabajar de una manera perseverante y multidisciplinaria por más de 10 años. Sin duda, el liderazgo de nuestro cuerpo de enfermería fue y es un pilar fundamental.

Sumados a este último logro, están 18 años consecutivos de acreditaciones por la *Joint Commission International -JCI-*; la certificación con estándares de excelencia en humanización de las Terapias Intensivas y otros servicios acreditados a nivel internacional.

**Estamos complementando estos esfuerzos con un trabajo profundo para mejorar nuestra interacción con quienes directa o indirectamente inciden en la ruta que hace la diferencia para CUIDAR la vida.**

El esfuerzo para fortalecer el vínculo con compañías de seguros, médicos, damas voluntarias, colaboradores y organizaciones aliadas toma una relevancia fundamental.

La inversión en tecnología que permita tomar mejores decisiones, que agilice los procesos y dé más transparencia a la operación diaria, y que ayude a mejorar la experiencia y los resultados a nuestros pacientes, es nuestra prioridad.

Todo ello contribuye y compromete al **Centro Médico ABC** a la búsqueda de la mejora permanente.

Confío que al leer este Informe se muestre lo que hace único al **ABC**.

Ser una Organización sin fines de lucro nos otorga herramientas y guías que nos deben llevar a mejorar la experiencia de quienes participamos en el **Centro Médico ABC**.

**José María Zubiría Maqueo**  
*Director General*

# Mensaje de la Dirección del Cuerpo Médico

---



Durante este año en la **Dirección del Cuerpo Médico hemos fomentado la fraternidad** como tejido que sostiene la esencia de nuestro compromiso diario. Una fuerza invisible que nos impulsa a ir más allá de lo esperado, a cuidarnos mutuamente en los momentos más desafiantes. La fraternidad es el pilar sobre el cual **se construye la confianza, la cooperación y la solidaridad entre los miembros del Cuerpo Médico.**

En el **Centro Médico ABC**, la unidad es nuestro estandarte, el pilar sobre el cuál construimos no solo el futuro de la medicina, sino el de la humanidad. La unidad nos hace fuertes, nos hace resilientes, nos permite enfrentar cada desafío con la certeza de que juntos podremos vencer todos los obstáculos. La unidad nos permite compartir nuestros conocimientos, experiencias y habilidades para brindar una atención médica de alta calidad a nuestros pacientes.

**Nuestro objetivo ha sido preservar los principios éticos del cuerpo médico, escuchando sus peticiones, las modificaciones que proponen a la Institución, pero también sus quejas y las posibles soluciones a las mismas.** Para ello hemos tenido interacción entre el Patronato, la Dirección General, la Vicepresidencia Médica y la Asociación Médica, así como las diferentes vicepresidencias que conforman el **Centro Médico ABC** para realizar nuestras actividades cotidianas.

Durante este año participó el Cuerpo Médico con la designación del reconocimiento Magnet, uniendo esfuerzos con la Vicepresidencia de Enfermería para lograr esta distinción que habla de la calidad de la atención de nuestras y nuestros enfermeros en la Institución. Este es un reconocimiento a la excelencia en la atención médica y a la dedicación y compromiso de nuestro equipo.

Seguiremos impulsando al Cuerpo Médico para que realice sus actividades cotidianas con calidad y calidez en beneficio de nuestro objetivo que es la salud de nuestros pacientes. Estamos comprometidos con la formación continua y el desarrollo profesional de nuestros médicos, para que puedan ofrecer una atención médica de alta calidad y vanguardia.

Quiero agradecer a todos los miembros del Cuerpo Médico por su dedicación, compromiso y esfuerzo diario. También quiero agradecer a la Dirección General y al Patronato del **Centro Médico ABC** por su apoyo y colaboración. Juntos podemos lograr grandes cosas y brindar una atención médica de excelencia a nuestros pacientes.

**Dr. José Halabe Cherem**  
*Director del Cuerpo Médico*



## Capítulo 01

# El Centro Médico ABC

- Una historia que contar
- Lo que nos guía: Misión, Visión y Valores
- Logros 2024: Avances que nos inspiran
- Indicadores clínicos



**El Centro Médico ABC es una Institución sin fines de lucro con 138 años de historia, dedicada a brindar atención médica de excelencia en sus dos campus en la Ciudad de México: Observatorio y Santa Fe. Todo lo que genera se reinvierte en programas de salud para personas de bajos recursos, investigación, enseñanza y tecnología médica de vanguardia.**

Con 8 centros de especialidad, 2 de alta especialidad y más de 70 especialidades médicas, su misión es clara: cuidar la salud de sus pacientes y formar a los mejores profesionales, siempre con integridad y dignidad.



# Una historia que contar

El **Centro Médico ABC** tiene una historia de compromiso y servicio que comenzó en 1886, cuando abrió sus puertas como el Hospital Americano en la Ciudad de México. Décadas después, en 1941, su historia tomó un nuevo rumbo al unirse con el Sanatorio Cowdray, fundado por *Lord y Lady Cowdray*, dando origen al *The American British Cowdray Hospital*, hoy conocido como el **Centro Médico ABC**.

A lo largo de los años, esta Institución ha mantenido su espíritu altruista, invirtiendo en programas de atención médica, investigación y formación de profesionales para llevar salud y esperanza a quienes más lo necesitan. **Con el respaldo de su Patronato y un firme compromiso con la comunidad, el Centro Médico ABC sigue escribiendo su historia con el mismo propósito con el que nació: brindar bienestar y transformar vidas.**



1886	<b>Inauguración del Hospital Americano</b>
1923	<b>Fundación del Sanatorio Cowdray</b>
1941	Unión del Hospital Americano y el Sanatorio Cowdray. <b>Se funda el hospital hoy conocido como Centro Médico ABC</b>
2004	<b>Inauguración del Campus Santa Fe</b>
2007	<b>Centros de especialidad</b>
2008	— Gineco-obstetricia y Pediatría
2011	— Cáncer
	— Neurología y Ortopedia
2014	<b>Nuevas Torres en Observatorio</b>
2017	— Torre de Hospitalización
	— Torre de Cuidados Críticos
2019	Expansión del Campus Santa Fe
2023	Renovación del Campus Observatorio
2026	Rumbo al impacto colectivo y la consolidación de alta especialidad

## ¿Sabías que el Centro Médico ABC es una Institución sin fines de lucro?

El **ABC** es una Institución de Asistencia Privada que invierte sus ganancias en:

PROGRAMAS DE SALUD PARA PACIENTES DE ESCASOS RECURSOS

PROGRAMAS DE INVESTIGACIÓN Y ENSEÑANZA

MODERNIZACIÓN DE INSTALACIONES Y ADQUISICIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS DE VANGUARDIA

---

# Lo que nos guía

## Misión, Visión y Valores



# Misión

Cuidar la salud y seguridad de los pacientes a través de las mejores prácticas, respetando la integridad y dignidad de las personas involucradas, así como promover la formación de profesionales de la salud, la investigación, la innovación y la educación de la comunidad.

# Visión

Ser la organización líder en la transformación del cuidado de la salud en México y estar clasificada por los expertos entre las mejores del mundo.

# Valores

Para cumplir con su Misión y Visión, el **Centro Médico ABC** se apoya en los siguientes Valores:

C	CALIDEZ	Brindamos un trato digno, sensible y respetuoso a los pacientes y su familia, así como a todas las personas con las que interactuamos.
U	UNIÓN	Colaboramos unos con otros para maximizar el valor de nuestra contribución en beneficio de los pacientes, su familia, de todas las personas con las que interactuamos, y para el logro de la misión del <b>Centro Médico ABC</b> .
I	INTEGRIDAD	Actuamos guiados por principios éticos en todo momento.
D	DISCIPLINA	Definimos el rumbo de nuestros logros con apego al cumplimiento de las normas y políticas vigentes.
A	ACTITUD DE SERVICIO	Nos conduce una vocación de servicio para apoyar a los pacientes, su familia y a las personas con las que interactuamos.
R	RESPONSABILIDAD	Enfrentamos los retos institucionales con un espíritu de calidad y mejora continua.

# Logros del 2024: Avances que nos inspiran

**399**

HABITACIONES



174 Campus Observatorio  
225 Campus Santa Fe

**35**

QUIRÓFANOS



13 Campus Observatorio  
22 Campus Santa Fe

**17,822**

PACIENTES ATENDIDOS  
EN URGENCIAS



5,635 Campus Observatorio  
12,187 Campus Santa Fe

**10**

CENTROS DE  
ESPECIALIDAD



8 Especialidad  
2 Alta  
Especialidad

**19,205**

CIRUGÍAS

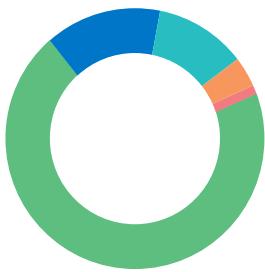


Crecimiento de  
**0.56%**  
vs. 2023

**303**

CIRUGÍAS ROBÓTICAS





**136**

PROYECTOS  
DE INVESTIGACIÓN

- 22 Concluidos
- 99 En curso
- 10 En modificación
- 3 No aprobados
- 2 Suspendidos

**1,706**

MIEMBROS DEL  
CUERPO MÉDICO

Hombres



**1,155**

**3,727**

COLABORADORES

**1,267**

Mujeres



**551**

**2,460**

**215\***

MÉDICOS RESIDENTES

\*Incluye 4 residentes de Investigación



**31**

RESIDENCIAS

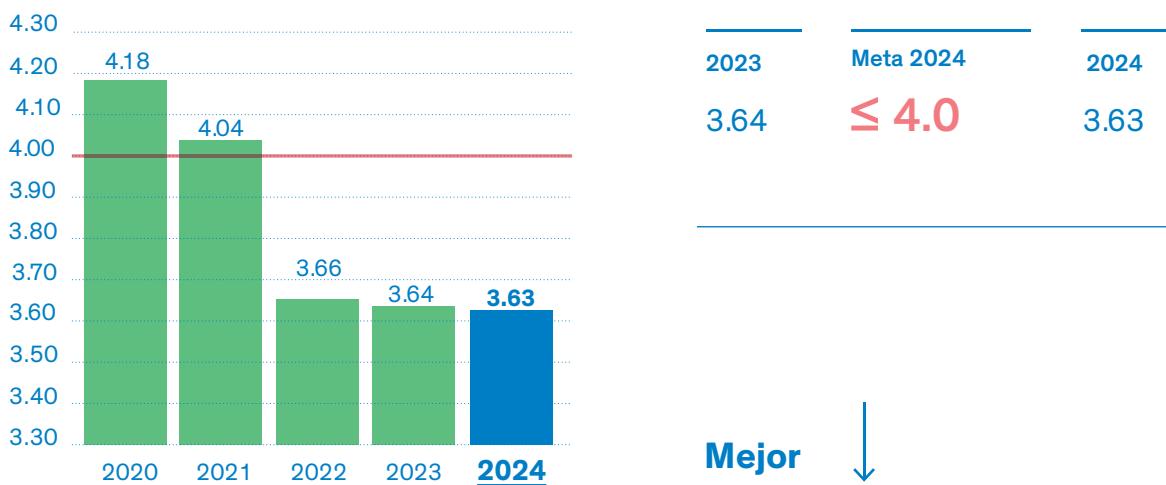
**16**

Especialidad

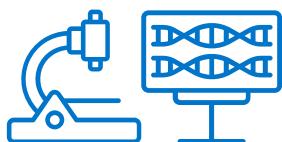
**15**

Alta Especialidad

## Tiempo de estancia promedio de los pacientes del ABC



## Salud Incluyente



INVERSIÓN EN SALUD  
INCLUYENTE, ENSEÑANZA  
E INVESTIGACIÓN

**566 MDP**  
7% más que  
en 2023



# Indicadores Clínicos

Indicador	2020	2021	2022	2023	2024	Benchmark
Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud	0.73	0.69	0.54	0.56	0.69	6.6 <sup>1</sup>
Tasa de bacteriemia relacionada a catéter central	0.153	0.23	0.06	0.057	0.029	0.80 <sup>2</sup>
Tasa de neumonías asociadas a ventilador (incluye pacientes con COVID-19)	5.8	5.25	2.12	0.35	0.73	4.50 <sup>3</sup>
Tasa de infecciones de vía urinaria relacionada a catéter urinario	0.29	0.4	0.10	0.00	0.31	0.70 <sup>2</sup>
Tasa de infección de sitio quirúrgico	0.21	0.10	0.13	0.12	0.16	1.10 <sup>2</sup>
Tasa de pacientes readmitidos no planeados dentro de los 30 días	0.44	0.29	0.16	0.05	0.14	16.5 <sup>5</sup> 13.8 <sup>6</sup>
Tasa de caídas con daño al paciente por 1,000 días paciente	0.14	0.18	0.06	0.11	0.07	0.63 <sup>7</sup>
Tiempo puerta guía (minutos) Protocolo AMI	65.1	62.8	54.73	50.4	58	68 min <sup>8</sup>
Tiempo puerta aguja (minutos) Protocolo ICTUS	43.5	46.9	50.1	67.0	45	45 min

Fuente:

1. Tasa nacional de la Secretaría de Salud Subsecretaría de Prevención y promoción de la Salud Dirección General de Epidemiología, 2015
2. Tasas internacionales de infecciones asociadas a la atención médica (HAI), Centers for Disease Control and Prevention, (CDC) 2023
3. Clinical Infectious Diseases, Volume 67, Issue suppl\_2, 1 December 2018
4. 30-day-readmission-rate-for-selected-conditions - Health Quality Ontario (HQO). (2018). HEALTH QUALITY ONTARIO.
5. Critical Access Hospitals with the Highest Readmission Rates. (s. f.). Definitive Healthcare.
6. All-Cause Unplanned 30-Day Hospital Readmission Rate, California (LGHC Indicator) - All-Cause-Unplanned 30-Day Hospital Readmission Rate, California, (CSV) - California Health and Human Services Open Data Portal, (2022, 7 marzo) California Health & Human Services Agency. Recuperado 28 de abril de 2022.
7. NDNQI National Database of Nursing Quality Indicators, Q4 2021 Magnet Facilities.
8. Elhihi (2024): Elhihi, Ebtsam A, et. al, Optimizing Door-to-Balloon Time for Patients Undergoing Primary Percutaneous Coronary Intervention at King Abdullah Medical City, Nursing Research and Practice, 2024, 9823144, 7 pages, 2024. <https://doi.org/10.1155/2024/9823144>



## Capítulo 02

# Atención / Servicios

- Impulsando la salud en México con indicadores compartidos
- Indicadores de satisfacción en enfermería
- Experiencia del paciente
- Gestión de riesgos y seguridad
- Inversión de activos fijos
- Centros de especialidad
- Medicina diagnóstica
- Medicina preventiva
- Mejora continua
- Damas Voluntarias



En **2024**, uno de los principales enfoques para mejorar la experiencia de los pacientes fue agilizar la atención en los Servicios Clínicos, como Radiología e Imagen Molecular y Laboratorio, facilitando la programación de citas, el registro del paciente, el proceso de pago y reduciendo los tiempos de espera.

Esta mejora se logró en ambos campus gracias a la iniciativa corporativa MAAP (Mejora en la Atención Administrativa), que alineó procesos entre el *Contact Center*, las áreas operativas y Tecnología de la Información, complementado con acciones específicas en cada campus.



# Impulsando la salud en México con indicadores compartidos

En **2024**, el **Centro Médico ABC** participó en un ejercicio de *benchmarking* junto con la Asociación Nacional de Hospitales Privados (ANHP) y Statista, una reconocida firma alemana especializada en análisis estadísticos. Por primera vez en México, hospitales privados compartieron transparentemente sus indicadores clínicos para identificar sus fortalezas y debilidades, y así tomar decisiones estratégicas para una mejor atención de sus pacientes.



# Ventajas de la evaluación comparativa de hospitales de la ANHP

## Diseño riguroso de la encuesta

Statista garantiza una metodología científica sólida, definiendo objetivos precisos y desarrollando un cuestionario claro y alineado con la investigación.

## Recolección y aseguramiento de calidad

Se utilizaron herramientas avanzadas para garantizar la integridad y precisión de los datos obtenidos.

## Análisis exhaustivo

Se aplicaron técnicas estadísticas especializadas y software avanzado para asegurar que los resultados reflejaran fielmente la población estudiada.

## Depuración y procesamiento de datos

Se identificaron y corrigieron errores, valores atípicos y datos incompletos para garantizar resultados consistentes y fiables.

## Validación comparativa

Los resultados se contrastaron con otras fuentes para reforzar su coherencia y solidez.

## Cumplimiento ético

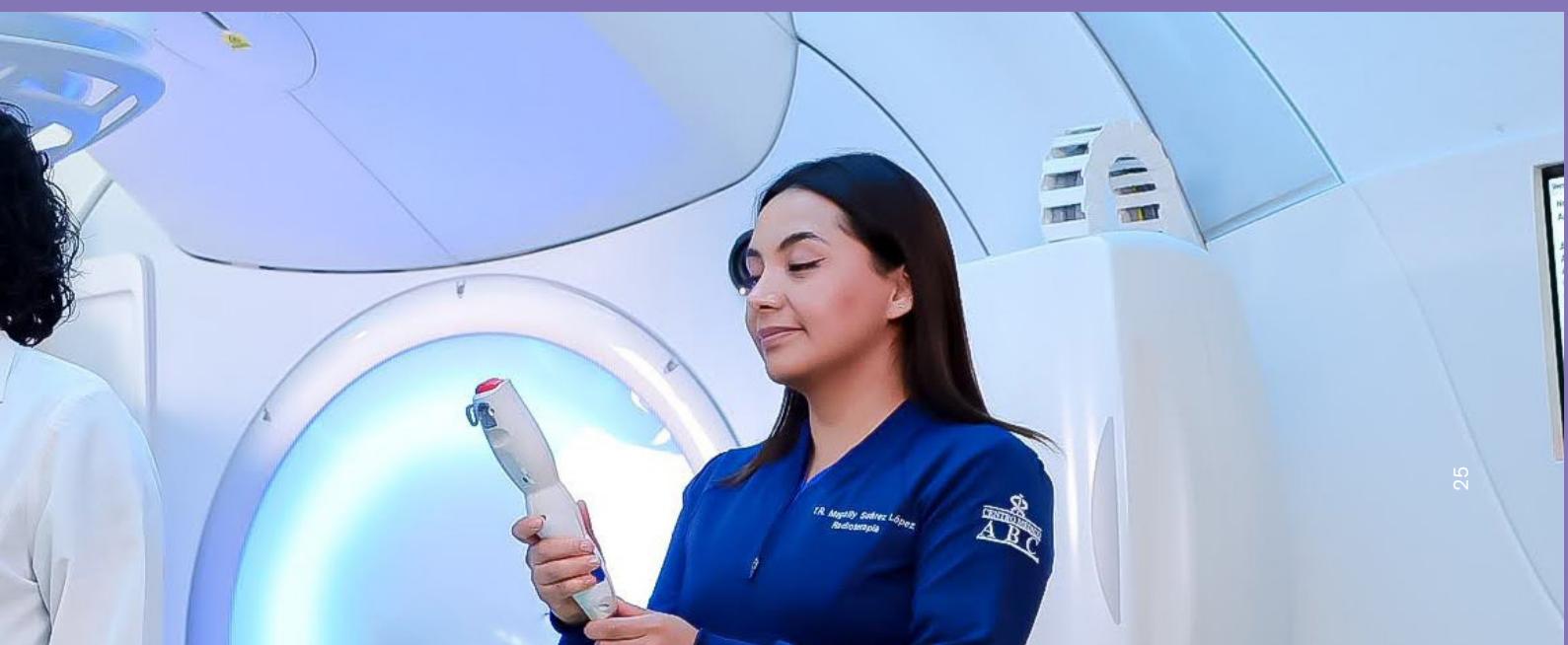
Se respetaron estrictamente las normativas de confidencialidad y consentimiento informado.

## Transparencia metodológica

Se detalló la metodología empleada, brindando confianza en la fiabilidad de los datos.

## Referencias internacionales

Permitió comparar el desempeño de los hospitales no solo a nivel nacional, sino también con estándares globales, promoviendo la excelencia.



# Los hospitales fueron analizados y evaluados en cinco dimensiones



## EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE Y LA SEGURIDAD

Impulsando la excelencia mediante la medición de tasas de casos, indicadores clínicos (por ejemplo, mortalidad, infecciones, complicaciones) y PROMs, así como la implementación de medidas de seguridad, guías y protocolos.



## INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES HOSPITALARIAS

Evaluación de las acreditaciones, las instalaciones y equipos de última generación, la gestión de calidad y tasas de ocupación hospitalaria.



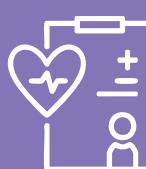
## EXPERIENCIAS SUPERIORES PARA LOS PACIENTES

Evaluación de las experiencias de los pacientes mediante servicios electrónicos, sólidos servicios de apoyo al paciente, encuestas regulares a los pacientes y atracción de pacientes internacionales.



## SALUD DIGITAL Y TELEMEDICINA

Grado de utilización de tecnologías digitales establecidas, inteligencia artificial y telemedicina.



## PERSONAL COMPROMETIDO Y ALTAMENTE CALIFICADO

Evaluación de las calificaciones y experiencia del personal, así como de la satisfacción general basada en las salidas, los programas de beneficios y la realización de encuestas regulares.

En este contexto, el **Centro Médico ABC** reafirma su compromiso con la excelencia y el bienestar de los pacientes, manteniéndose a la vanguardia del sector salud gracias a una visión centrada en la innovación, la calidad y la transparencia.

# Indicadores de satisfacción en enfermería

Uno de los compromisos del **Centro Médico ABC** es brindar una atención de enfermería personalizada y coordinada, centrada en el paciente y sus acompañantes, con la intención de generar experiencias positivas durante su paso por la Institución.

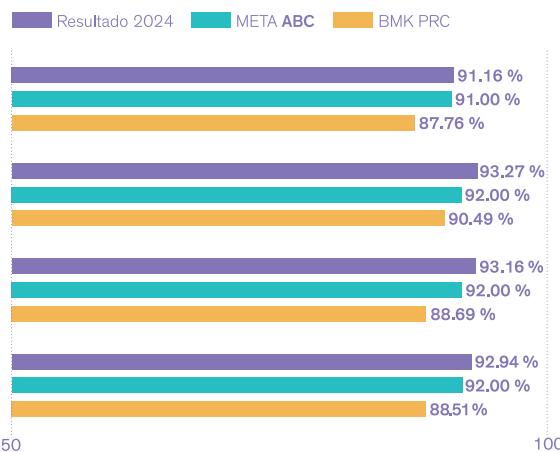
Desde el año 2019, el **Centro Médico ABC** ha utilizado los servicios de *Professional Research Consultants* (PRC) para evaluar la satisfacción de sus pacientes y compararla con otras instituciones de salud a nivel internacional.

En **2024**, siguiendo la línea Magnet, se obtuvieron los siguientes resultados de satisfacción de pacientes de las cuatro categorías reportadas al *American Nurses Credentialing Center* (ANCC):

## Resultados de satisfacción de pacientes

### Paciente hospitalizado

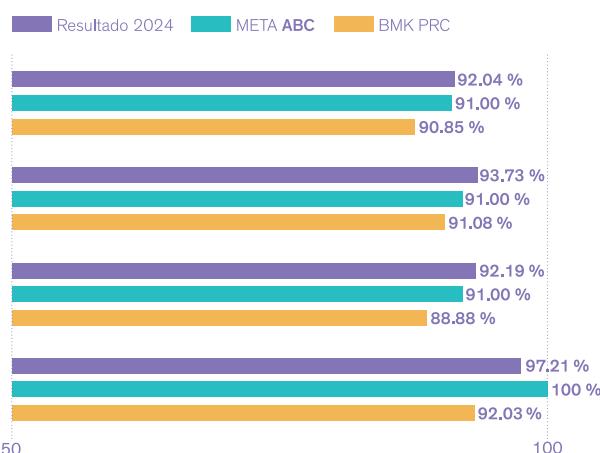
Coordinación del cuidado



Educación del paciente

### Paciente ambulatorio

Coordinación del cuidado



Educación del paciente

Seguridad

# Experiencia del paciente

El **Centro Médico ABC** promueve el fortalecimiento de una cultura centrada en la persona, a través de brindar un cuidado organizado en torno a la persona, considerando el contexto del paciente y su familia, de tal manera que integre las preferencias, valores y resultados clínicos. En el **Modelo de Atención Centrada en la Persona del ABC** están claramente definidas las promesas que como equipo de salud se hacen al paciente y su familia.



## Promesas como equipo de salud

VELAREMOS POR TU SEGURIDAD

TE OFRECEREMOS EL MEJOR TRATAMIENTO

HAREMOS QUE TODO SEA FÁCIL

TE DAREMOS UN TRATO HUMANO

# Iniciativas realizadas en el 2024

Líneas de acción	Iniciativas
<b>Atención Humanizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Certificación HU-CI en Medicina Crítica Observatorio</li> <li>– Implementación de escuela para padres Unidad de Cuidados Intensivos de la Unidad Neonatal</li> <li>– Curso de Educación Prenatal</li> </ul>
<b>Programa Continuidad del Cuidado Post hospitalario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pacientes post operados de reemplazo de cadera y rodilla</li> <li>– Pacientes post- Ictus</li> <li>– Pacientes post-AMI</li> </ul>
<b>Programa Creando Experiencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Capacitación de 800 colaboradores de atención directa a pacientes</li> <li>– La iniciativa institucional de Creando Experiencias ha reforzado la participación activa de los colaboradores, generando un lenguaje estandarizado en términos de calidad en el servicio y humanización en el trato de los pacientes y compañeros de trabajo</li> </ul>
<b>Panel de Pacientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Plan de Mejora y cierre del 3er Panel de Medicina Crítica</li> <li>– Creación del 4º Panel de Radiología e Imagen Molecular y Laboratorio</li> </ul>
<b>Modelo de Atención Administrativa al Paciente (MAAP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ampliación y centralización de diversos servicios en el <i>Contact Center</i> con indicadores y alta calidad en la respuesta</li> </ul>
<b>Gestión de Grupos de Ayuda Mutua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Estandarización de las intervenciones de los Grupos de Ayuda Mutua de Programas de Ictus -infarto cerebral- y AMI -infarto del corazón-</li> </ul>
<b>Protocolo de Intervención con Terapeutas Caninos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Se definieron las intervenciones de participación en Pediatría, Medicina Crítica y Oncología</li> </ul>
<b>Clima Laboral Saludable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Definición del modelo de propuesta de valor al colaborador</li> <li>– Implementación del Comité de Seguimiento de Casos de Violencia</li> <li>– Diagnóstico y planes de acción para mejorar el clima laboral</li> <li>– Capacitación a líderes sobre herramientas <i>Lean</i></li> </ul>

# Gestión de riesgos y seguridad



Para reducir la pérdida de objetos de valor y fomentar su recuperación, en el último trimestre de **2024** se comenzó la colocación de señalamientos informativos en zonas con mayor incidencia, como hospitalización, salas de espera y sanitarios. Estos le indican al usuario que debe contactar al personal de Seguridad, quien sigue un protocolo para localizar y entregar los objetos olvidados.

Esta medida complementa las acciones rutinarias del personal de Seguridad, quienes durante sus recorridos identifican y resguardan pertenencias extraviadas. Gracias a estas iniciativas, en **2024** se logró una **reducción del 24% en objetos olvidados** en habitaciones respecto a 2023.

# Procedimientos de Precio Fijo de Riesgo Compartido (PPFRC)

## ¿Qué es?

El desarrollo de Procedimientos de Precios Fijos del **Centro Médico ABC** tiene como objetivo acompañar al paciente desde su consulta inicial hasta el alta hospitalaria, asegurando una atención ágil, coordinada y con trámites simplificados. Este modelo, que integra programación, acompañamiento y una ruta clara de ingreso y egreso, no solo mejora la experiencia del paciente, sino que optimiza tiempos y procesos clínicos, fortaleciendo la colaboración entre áreas y garantizando una mayor seguridad. Además, es una garantía de precio fijo en una lista de procedimientos quirúrgicos en el **Centro Médico ABC**, que aplica para pacientes con pólizas de aseguradoras participantes en el programa.

Además, la estrategia genera beneficios concretos para todos los involucrados: brinda certeza y costos claros al paciente, mejora el seguimiento para el *staff* médico, ofrece menor variabilidad para las aseguradoras y fortalece la confianza y atracción de pacientes al **ABC**. Es una apuesta por una atención más eficiente, humana y alineada con modelos internacionales de *Value Based Care*.

## Tiempos de Alta

La iniciativa de Tiempos de Alta mostró avances importantes en **2024**, con mejoras en los tiempos de egreso, **reducción de quejas y un aumento del 3% en la satisfacción de los pacientes, alcanzando el 76%**. Gracias al trabajo de equipos interdisciplinarios, se logró monitorear y reportar mensualmente los avances desde 2022. En comparación con 2023, Santa Fe incrementó sus episodios en 1.40% y mejoró sus tiempos en 5%, mientras que Observatorio tuvo una disminución de 3.04% en episodios y redujo en 3% su tiempo promedio.

### Días Paciente Ajustados



# Inversión de activos fijos



Concepto	Mitigación de riesgo / Mejora tecnológica	Fortalecimiento infraestructura	Proyecto / Activo estructural	Inversión anual total
Equipo médico y mejora de inmuebles	174.6	20.9	158.4	353.9
Arrendamiento de equipo de cómputo	49.6			49.6
Instrumental quirúrgico	35.7			35.7
Total	259.9	20.9	158.4	439.2
Proyectos estratégicos			60.0	60.0
<b>Total</b>				<b>499.2</b>

\*Millones de pesos

Informe Anual 2024

CENTRO MÉDICO ABC

# Remodelaciones y proyectos | Campus Observatorio

Se realizaron remodelaciones relevantes en función de los objetivos establecidos por el **Centro Médico ABC**, así como para mejorar el funcionamiento interno de ambos campus y servicios que ofrece la Institución mediante la inclusión de nuevas tecnologías, estándares de diseño internacionales e innovación de materiales en beneficio de pacientes y colaboradores.

Área	Inversión
Reubicación y renovación del <i>Contact Center</i> , con más posiciones y mobiliario especializado	6.8 MDP
Consultorios médicos Aumento de capacidad de consulta	6.3 MDP
Ampliación del área de Jurídico Mejora en la imagen del área y optimización de espacios para el personal interno	1.5 MDP
Instalación de un nuevo sistema de gestión de la calidad del aire en Biología Molecular	17.06 MDP
Ampliación de la Central de Mezclas para mejorar la capacidad y la imagen del área	20.5 MDP
Creación de una nueva área de Farmacia Intrahospitalaria para mejorar los procesos de entrega de medicamentos	19.5 MDP

# Remodelaciones y proyectos | Campus Santa Fe

Se intervinieron sistemas e instalaciones para robustecer la operación y ampliar la capacidad de los servicios actuales.

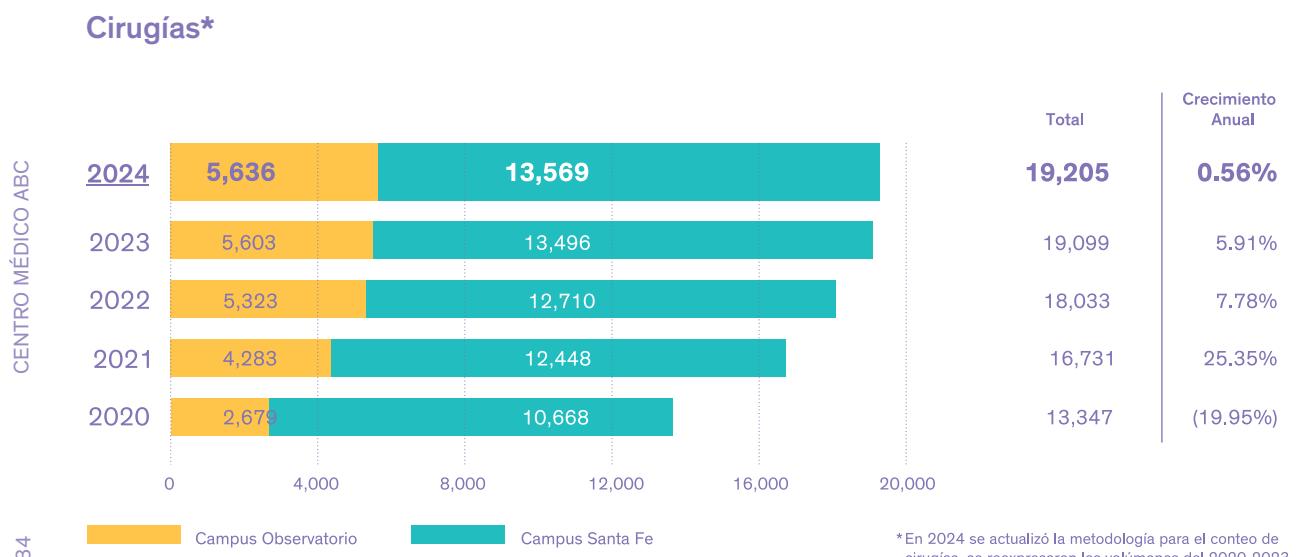
Área	Inversión
Central de Mezclas   etapa 3	2.56 MDP
Sistema de control de temperatura y humedad en cuartos de medicamentos	900 k
Tablero de emergencia en Gineco-obstetricia	417 k
Conclusión de habitaciones en la Torre Expansión	2.4 MDP
Construcción de 14 habitaciones en la zona de Hospitalización	66.36 MDP
Mitigación de riesgo eléctrico TI	2.3 MDP
Construcción de nueva área de descanso para residentes de urología y anestesia en Gineco-obstetricia	7.6 MDP
Construcción de 4 habitaciones para atender a pacientes pediátricos de Terapia Intensiva	22.2 MDP
Creación de una nueva área de Farmacia Intrahospitalaria para mejorar los procesos de entrega de medicamentos	20.5 MDP
Ampliación de la cocina para poder atender a un mayor número de pacientes hospitalizados	9.4 MDP

# Centros de especialidad

## Cirugía

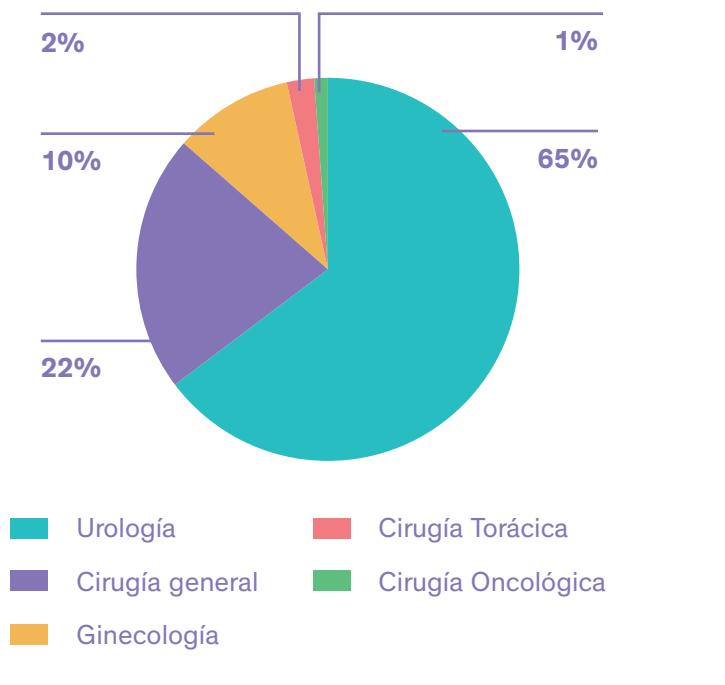
	Corporativo	Observatorio	Santa Fe
<b>Carga de complejidad   Incremento progresivo</b>	1.6252	1.7499	1.5576
<b>Egresos hospitalarios</b>	4,628	1,697	2,931
<b>Mortalidad hospitalaria por 100 egresos</b>	0.9	1.6	0.5

### Cirugías\*



## Cirugía Robótica

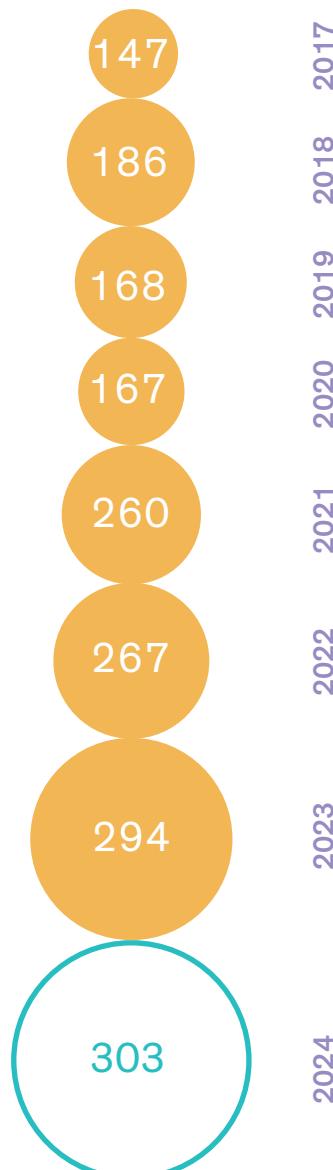
El Programa de Cirugía Robótica del Centro Médico ABC inició en 2017 en Observatorio, se trasladó a Santa Fe en 2020, y en 2022 y **2024** se incorporaron robots da Vinci Xi en ambos campus, aumentando así la capacidad de procedimientos. Con esta tecnología de última generación en ambos campus, **se realizaron 1,792 procedimientos asistidos por robot al cierre de 2024** —acumulado—, ofreciendo atención de alta precisión y calidad.



Procedimientos que con mayor frecuencia se realizan

### Procedimiento asistido por robot

Prostatectomía Radical	925
Hernioplastia Inguinal	256
Histerectomía	159
Nefrectomía	117
Funduplicatura tipo Nissen	94



## RESULTADOS 2024

303 PROCEDIMIENTOS EN TOTAL

3% MÁS QUE EN 2023

## Unidad de Corta Estancia

Se habilitaron cuatro habitaciones en la Torre Central de Campus Santa Fe para pacientes con estancias menores a 24 horas, lo que agiliza su ingreso y egreso, optimiza el uso de las unidades de hospitalización y permite atender de forma más eficiente la demanda proveniente de Urgencias o consultorios.

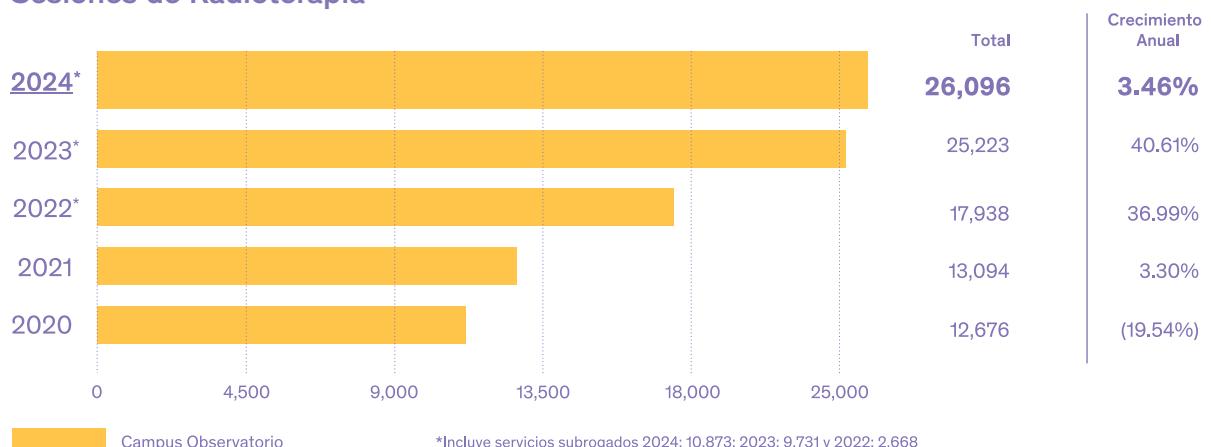
## Cáncer

Porcentaje de reintervenciones quirúrgicas no programadas dentro de las primeras 72 horas con respecto a la primera intervención quirúrgica	<b>0.3%</b>
Manejo del dolor	<b>90.9%</b>
Tasa de conversión a paciente por <i>Case Management &amp; Patient Navigation</i>	<b>83.6%</b> Tasa de precisión por CM & PN <b>76%</b>

## Sesiones de Quimioterapias



## Sesiones de Radioterapia



## Unidad de Trasplante de Médula Ósea

En **2024**, la **Unidad de Trasplante del Centro Médico ABC** recibió a 37 pacientes, entre ellos 13 adultos privados, 9 pediátricos privados y 15 pediátricos de programas para personas de escasos recursos. Se logró un **94.5% de éxito en el tratamiento y egreso, con una tasa de conversión del 99% tras la realización de estimados y una precisión del 79% en la comparación estimado-factura.**



Distribución por tipo de trasplante:

**HAPLOIDÉNTICO (25 CASOS) 67.57%**

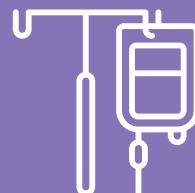
**AUTÓLOGO (9 CASOS) 24.33%**

**ALOGÉNICO (3 CASOS) 8.1%**

El promedio general de Días de Estancia Intrahospitalaria (DEIH) para pacientes con Trasplante de Médula Ósea (TMO) fue de **32.6 días**: 24 días en adultos y 27 días en pediatría, con un total de 37 casos atendidos.

## Centro de Infusión

Uno de los cambios realizados en el **2024** fue la **ampliación del horario hasta las 22.00 horas** con el beneficio de poder atender a una mayor cantidad de pacientes de manera ambulatoria y segura. Tanto pacientes adultos como pediátricos se han visto favorecidos con esta modalidad.



## Centro Cardiovascular

Manejo del dolor	<b>92.8%</b>
Incremento de estudios en el Centro de Diagnóstico Cardiovascular	<b>+1.4%</b> el volumen de estudios (de 31,744 pruebas en <b>2024</b> vs. 31,418 en 2023)
Egresos hospitalarios	<b>1,017</b> Días de estancia promedio 5.3, la complejidad de los casos (CMI) incrementó <b>+13%</b>

## Centro Pediátrico del Corazón

Ubicado en Campus Observatorio, es una unidad de alta especialización dedicada a la atención de niños con enfermedades cardíacas. Cuenta con un equipo multidisciplinario altamente capacitado, que incluye cardiólogos pediatras, cirujanos cardiovasculares, anestesiólogos, intensivistas, enfermeras especializadas y personal paramédico, todos enfocados en brindar el mejor cuidado en el periodo postquirúrgico.

Para asegurar la más alta calidad en sus servicios, el **Centro Médico ABC** mantiene una alianza académica con el Hospital Infantil de Texas, líder en cardiología pediátrica en Estados Unidos.

## RESULTADOS 2024

Pacientes atendidos con incremento de complejidad clínica	<b>3.3% (CMI 3.5081 en 2024)</b>
Procedimientos realizados	<b>(+1.2% respecto a 2023 y +42.4% respecto a la meta 2024)</b>
Manejo del dolor	<b>97.5%</b>

## Protocolo AMI - Infarto al corazón

En 2024, el Centro Médico ABC mantuvo un protocolo estandarizado para brindar una atención multidisciplinaria, oportuna y efectiva a pacientes con Infarto Agudo al Miocardio (AMI), con el objetivo de alcanzar el “Tiempo Puerta Guía” en menos de 60 minutos, superando el estándar internacional de 90 minutos. Reducir este tiempo de atención está directamente relacionado con mejorar las probabilidades de supervivencia del paciente.

El Protocolo AMI también incluye educación comunitaria para que los pacientes reconozcan los síntomas del infarto y actúen rápidamente, además de apoyo emocional a pacientes y familias a través de un grupo especializado que promueve la rehabilitación integral y el acompañamiento durante el proceso de recuperación.

## RESULTADOS 2024

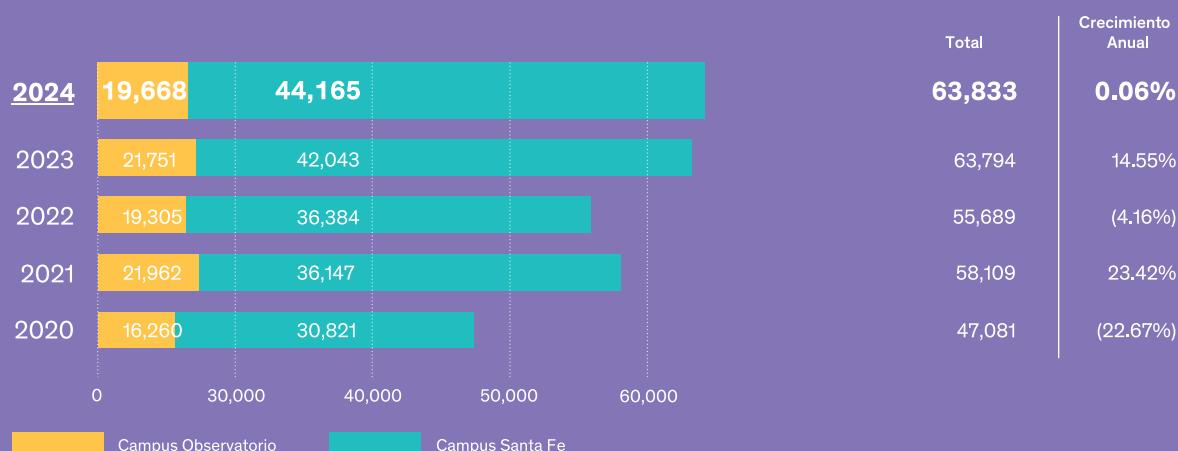
41 casos atendidos con un Tiempo Puerta Guía: **58 minutos a nivel corporativo** (dentro de la meta de 60 minutos). Con un **incremento de la complejidad de 56%** (pasando de 2.6983 en 2023 a **4.2049 en 2024**).



# Ortopedia y Traumatología

Egresos hospitalarios	<b>2,326</b> (superando la meta establecida para <b>2024</b> )
Verificación previa a procedimientos quirúrgicos	<b>100%</b>
Cumplimiento de profilaxis de trombosis venosa profunda	<b>100%</b>

## Sesiones de Medicina Física y Rehabilitación



# Pediatría

Egresos hospitalarios	<b>3,876</b> 17% arriba de la meta
Mortalidad por 100 egresos	<b>0.2</b> en Unidad Neonatal y Pediatría
Complejidad de casos	<b>0.85</b>

# Gineco-obstetricia

Egresos hospitalarios	<b>3,046</b> (superando la meta establecida)
Verificación previa a procedimientos quirúrgicos	<b>96.4%</b>
Cumplimiento de profilaxis de trombosis venosa profunda	<b>100%</b>

## Medicina Interna

	Corporativo	Observatorio	Santa Fe
Egresos hospitalarios	<b>3,592</b>	<b>1,661</b>	<b>1,931</b>
Complejidad de los casos (CMI)	<b>0.87</b>	<b>0.98</b>	<b>0.78</b>
Manejo del dolor		<b>90.6%</b>	<b>90.2%</b>

## Hemodiálisis

En **2024** se consolidó la alianza con Médica Santa Carmen en Campus Santa Fe, para la atención ambulatoria de pacientes en hemodiálisis, respondiendo al crecimiento en la demanda y posicionando a la clínica como una opción segura y de alta calidad para su atención.

## Neurología

Egresos hospitalarios	<b>1,645</b>
Verificación previa a procedimientos quirúrgicos	<b>100%</b>
Manejo del dolor	<b>89.4%</b>

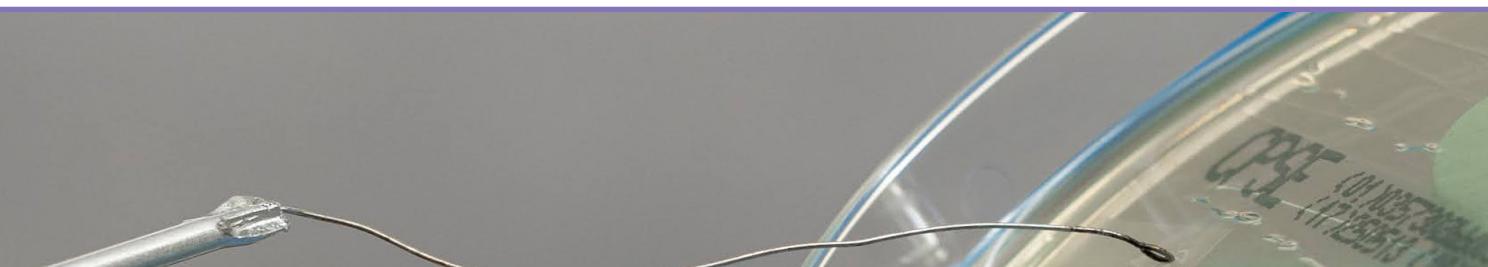
## Protocolo ICTUS - Infarto Cerebral

En 2023, el **Centro Médico ABC** implementó mejoras clave en el protocolo de atención a pacientes con ictus, derivadas de las observaciones de **Joint Commission International** (JCI). Se revisaron tiempos de atención, se actualizó la guía del protocolo con aportes del grupo líder y se fortaleció el seguimiento domiciliario post-ICTUS, permitiendo conocer de primera mano las necesidades de los pacientes. Estas acciones han contribuido a mejores resultados clínicos, menor discapacidad y un uso más eficiente de los recursos, siempre basándose en la mejor evidencia científica disponible.

Promedio del tiempo puerta aguja del programa Ictus

**45 min**

# Medicina diagnóstica

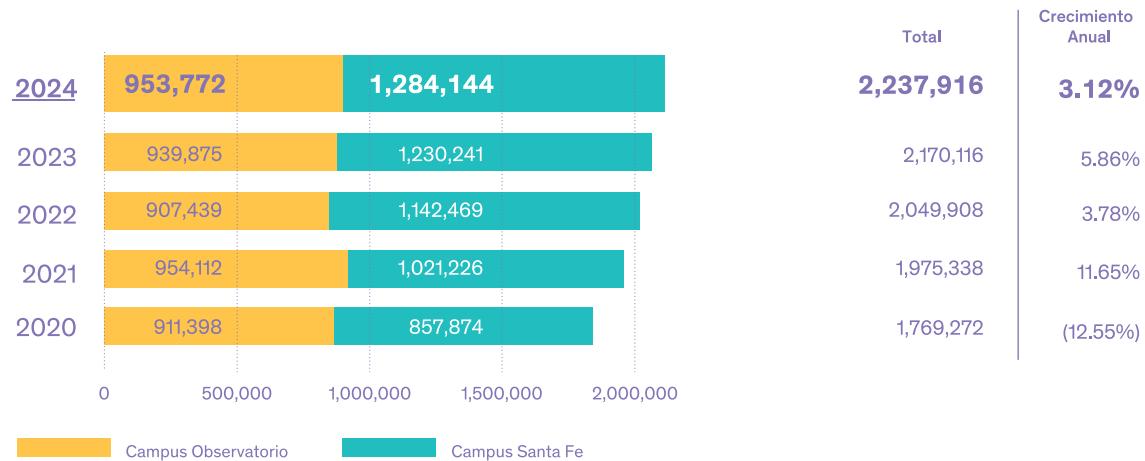


## Laboratorio Clínico

En ambos campus, el **Centro Médico ABC** cuenta con un laboratorio de vanguardia que ofrece diagnósticos especializados clave para la medicina de precisión y la toma de decisiones clínicas personalizadas. Equipados con tecnología de última generación, procesos automatizados y plataformas digitales, los laboratorios garantizan excelencia, calidad y confidencialidad en cada análisis.

Acreditados desde 2007 por el *College of American Pathologists* (CAP), cumplen con los más altos estándares internacionales. Además, incorporan herramientas como el dispositivo de infrarrojos para toma de muestras, que mejora la seguridad y la experiencia del paciente. Actualmente, el 90% de los estudios se procesan en sitio, con un 91% de capacidad operativa en pruebas de química clínica, inmunología y toxicología, consolidando al **ABC** como pionero en la transformación de la medicina de laboratorio en México.

### Estudios División de Laboratorio



## Radiología e Imagen Molecular

El departamento de **Radiología e Imagen Molecular del Centro Médico ABC** cuenta con un equipo multidisciplinario comprometido con brindar una atención segura, humana y de alta calidad tanto a pacientes como a médicos. En **2024**, se fortaleció la eficacia del centro de recuperación de pacientes centralizado y se renovaron la mayoría de las áreas en Campus Santa Fe, mejorando así la experiencia diagnóstica.

Todos los radiólogos están certificados por el consejo de la especialidad, y la mayoría cuenta con alta especialización en distintas modalidades, lo que garantiza mayor precisión en la interpretación de estudios. Además, se cuenta con especialistas en radiología intervencionista para realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos complejos.

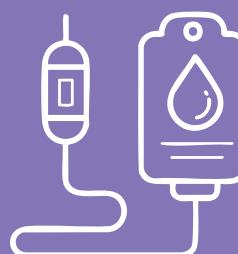
Como parte de la innovación tecnológica, se adquirió un resonador de alto teslaje que mejora la precisión del diagnóstico y ofrece mayor confort al paciente. Con esta adquisición, Campus Santa Fe ahora cuenta con dos resonadores, lo que permite atender la demanda de manera segura y oportuna.

### Estudios de División Radiología e Imagen Molecular



## Banco de Sangre

En el Banco de Sangre del **Centro Médico ABC**, se incorporó tecnología de fraccionamiento automatizado de sangre total, lo que permite optimizar y eficientar la obtención de diversos hemocomponentes mejorando su disponibilidad y reserva. Además, con un nuevo equipo de inmunohematología automatizado, se incrementó la productividad y eficiencia, reduciendo los tiempos de entrega y garantizando una mayor seguridad para el paciente en los servicios clínicos que requieren estos componentes.



## Campañas de donación de sangre

Durante **2024**, se realizaron **14 campañas externas** en colaboración con empresas, universidades y miembros de la comunidad. Además, se fortaleció el Club de Donadores, que hoy cuenta con más de **9,000 integrantes comprometidos**. Gracias a estos esfuerzos coordinados entre ambos campus, se lograron **191 donaciones de sangre y 23 de plaquetas**, destinadas a apoyar a los niños del programa de cáncer infantil.

### CLUB DE DONADORES Y OTRAS CAMPAÑAS

En **2024**, se reforzó la difusión del Club de Donadores y se llevaron a cabo **4 campañas corporativas como parte de la iniciativa Cada Gota Cuenta**, logrando un total de **233 donaciones altruistas: 49 de sangre y 23 de plaquetas para el programa de cáncer infantil, y 184 de sangre y 3 de plaquetas en beneficio de los pacientes del Centro Médico ABC**.

Campañas institucionales: CADA GOTÁ CUENTA				
Número	Fecha	Campus	Participantes	Donadores efectivos
1	11 al 15 de marzo	Observatorio	50	29
		Santa Fe	47	25
2	10 al 14 de junio	Observatorio	72	49
		Santa Fe	39	20
3	9 al 13 de septiembre	Observatorio	46	27
		Santa Fe	10	2
4	9 al 13 de diciembre	Observatorio	42	31
		Santa Fe	10	4
TOTAL			316	187

Estas Campañas de donación altruista han ayudado a fortalecer los lazos entre el **Centro Médico ABC** y la comunidad en general para sumar esfuerzos en beneficio de los pacientes que requieran una transfusión y principalmente su compromiso con los pacientes vulnerables de los programas de salud incluyente.

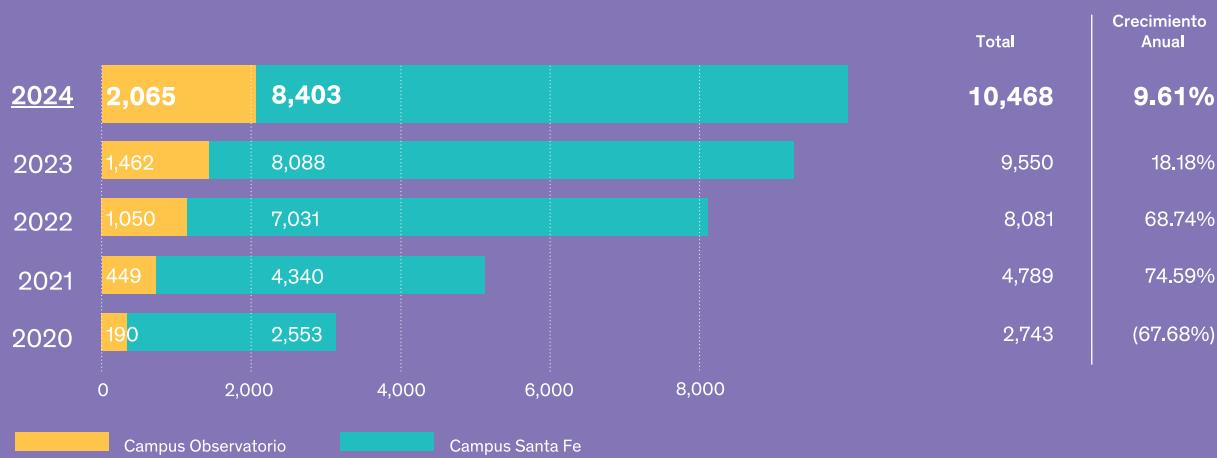
## Satisfacción de servicios clínicos

Entre 2021 y **2024**, los **Servicios Clínicos del Centro Médico ABC** han mantenido altos niveles de satisfacción, con una mejora sostenida en el indicador de *Net Promoter Score* (NPS), que refleja la disposición de los pacientes a recomendar la atención recibida. La satisfacción general en Campus Santa Fe pasó de 89.9 en 2021 a **90.4** en **2024**, mientras que el NPS aumentó de 85.7 a 87.9 en el mismo periodo, confirmando que cada vez más pacientes reconocen la calidad del servicio. Por su parte, Campus Observatorio mostró también resultados positivos en los Servicios Ambulatorios, con un crecimiento de 88.57% en 2021 a **92.43%** en **2024**, destacando una mejora sostenida en la experiencia del paciente. Esta tendencia refleja el compromiso institucional con una atención de calidad, eficiente y centrada en las personas.

# Medicina preventiva

Expansión de Medicina Preventiva. Redistribución de espacios de atención clínica para permitir un flujo más ágil dentro del área, con capacidad para recibir a un mayor número de pacientes. Además de la habilitación de cubículos para el Centro de Vacunación. Crecimiento acompañado de incremento en la plantilla para cubrir eficientemente la demanda.

## Check-Ups



# Mejora continua

La mejora continua es clave para alcanzar la excelencia en los servicios de salud. En esta sección se presentan las estrategias y prácticas que conforman el modelo de mejora constante en el **Centro Médico ABC**, con el objetivo de elevar la eficiencia, eficacia y calidad de la atención. En un entorno hospitalario dinámico y sensible, donde cada decisión puede marcar la diferencia, adoptar un enfoque sistemático no es sólo valioso, sino indispensable.



## Comités de Mejora Continua

En el **Centro Médico ABC**, los **Comités de Mejora Continua** son pieza clave para impulsar iniciativas que eleven la calidad y seguridad en la atención al paciente. Están conformados por un equipo multidisciplinario que incluye directores de línea de servicio, médicos de *staff*, enfermeras, administradores, representantes del área de calidad y autoridades de la Institución. Se reúnen mensualmente para analizar indicadores clave de proceso y resultado, centrando su atención en aspectos como la seguridad del paciente y su satisfacción. A partir de esta revisión, se identifican aciertos y oportunidades de mejora, generando propuestas concretas alineadas con los objetivos estratégicos del **ABC** para garantizar un servicio cada vez más eficiente, seguro y de excelencia.



## Congreso Internacional de Calidad y Seguridad al Paciente

Del 6 al 8 de marzo de **2024** se celebró el **12º Congreso Internacional de Calidad y Seguridad al Paciente**, con la participación de más de **650 profesionales** de la salud de forma presencial y remota. Durante tres días, expertos nacionales e internacionales compartieron buenas prácticas, ideas y soluciones innovadoras en temas clave como el uso eficiente de la información, la prevención de infecciones y la mejora del entorno hospitalario, con el propósito de fortalecer la calidad y seguridad en la atención al paciente.





# Foro de Mejores Prácticas

El 23 de octubre, el **Centro Médico ABC** celebró el **Foro de Mejores Prácticas**, un espacio para reconocer la innovación y el compromiso de sus profesionales de la salud. Además de destacar las mejores iniciativas de **2024**, el evento promovió el intercambio de experiencias y estrategias exitosas, reafirmando el compromiso institucional con la excelencia y la mejora continua en la atención médica.

**El Foro de Mejores Prácticas es fundamental en el ABC, para promover una cultura de mejora continua, beneficiando tanto a los profesionales como a los pacientes.**

TÍTULO	ÁREAS	CAMPUS
<b>Fortaleciendo nuestra conexión con la comunidad a través de YouTube</b>	Subdirección de Mercadotecnia, Branding y Comunicación Externa	Corporativo
<b>Adaptación tecnológica en la implementación de programa de desinfección UV-C en áreas del ABC</b>	Medio Ambiente Unidad de Vigilancia Epidemiológica	Observatorio
<b>Optimización en el proceso de preparación de quimioterapia mediante la implementación y desarrollo de un método de pesaje diferencial dentro de la Central de Mezclas del Centro de Cáncer del Centro Médico ABC Campus Observatorio</b>	Central de Mezclas del Centro de Cáncer Ingeniería Biomédica Oncología Hospitalización	Observatorio
<b>Procedimientos de Precio Fijo con Riesgo Compartido (PPFRC)</b>	Dirección de Líneas de Servicio Vicepresidencia de Comercialización Vicepresidencia Médica Vicepresidencia de Operaciones Vicepresidencia de Tecnología de la Información	Corporativo
<b>Mejoría de la calidad de vida en pacientes de oncopediatría con el uso de Blincyto y disminución de costos</b>	Pediatria Unidad de Trasplante de Células Hematopoyéticas	Observatorio

# Ruta de la calidad

## Vigente desde



1999



2007



2008



2011-2024



2023



2024



2024

La acreditación implica un proceso de evaluación riguroso en el que la institución de atención médica demuestra que cumple los estándares de calidad establecidos.

## Beneficios principales para los pacientes

### 1. Mejora de la calidad de la atención

La acreditación asegura que el tratamiento proporcionado está al nivel de las mejores prácticas internacionales. Esto significa que los pacientes reciben cuidados basados en las últimas investigaciones y evidencias científicas.

### 2. Seguridad del paciente

Los estándares de acreditación incluyen protocolos estrictos de seguridad del paciente, reduciendo el riesgo de errores y aumentando la seguridad en el tratamiento.

### 3. Atención integral y multidisciplinaria

La acreditación promueve una atención integral al tratamiento, que incluye la colaboración entre diversos especialistas para ofrecer una atención que cubra todas las necesidades del paciente.

### 4. Mejora continua

Las instituciones acreditadas se comprometen a una mejora continua, lo que significa que regularmente revisan y actualizan sus prácticas y procesos para mejorar la atención y los resultados del paciente.

### 5. Confianza y credibilidad

Para los pacientes, saber que están siendo tratados en una institución acreditada por una organización reconocida aporta confianza en la calidad del tratamiento que reciben.

### 6. Ventaja competitiva

Estar acreditado puede proporcionar una ventaja significativa sobre competidores no acreditados.



La acreditación beneficia a los pacientes al asegurar que reciben atención de alta calidad, segura y actualizada, en un entorno que promueve la mejora continua y la colaboración entre profesionales de la salud.

## Beneficios para los profesionales de salud

### 1. Desarrollo profesional continuo

Las acreditaciones requieren que los profesionales de la salud se mantengan actualizados con las últimas prácticas, tecnologías y conocimientos. Esto implica una formación continua que beneficia tanto su desarrollo profesional como la calidad de la atención que pueden ofrecer a los pacientes.

---

### 2. Reconocimiento y credibilidad en la comunidad

Los profesionales que trabajan en instituciones acreditadas ganan en prestigio y confianza entre pacientes, colegas y otras entidades.

---

### 3. Ambiente de trabajo seguro y estructurado

Los estándares de acreditación incluyen normativas sobre seguridad en el lugar de trabajo, lo que reduce el riesgo de incidentes y accidentes. Esto crea un entorno de trabajo más seguro y organizado, lo que es beneficioso tanto para el personal como para los pacientes.

---

### 4. Satisfacción en el trabajo

Trabajar en un entorno que es reconocido por su calidad y eficiencia puede aumentar significativamente la satisfacción en el trabajo y el orgullo profesional, lo cual es esencial para el bienestar emocional y profesional a largo plazo.

En conjunto, la acreditación ofrece a los profesionales de la salud no solo un marco para la práctica de calidad, sino también oportunidades para el crecimiento personal y profesional, y la calidad de la atención que brindan.

## Designación Magnet

El Reconocimiento Magnet, otorgado por el *American Nurses Credentialing Center* (ANCC), es el más alto distintivo internacional en excelencia en el cuidado de enfermería. El 24 de enero de **2024**, el **Centro Médico ABC** recibió este reconocimiento, convirtiendo a México en el décimo país fuera de EE. UU. en obtenerlo. Este logro refleja el compromiso del **ABC** con la mejora continua, la creación de un entorno donde la práctica profesional de enfermería se fortalece y el enfoque constante en brindar la mejor experiencia posible a los pacientes, reafirmando su liderazgo en calidad y atención humanizada.



Este hito histórico es el resultado de más de una década de esfuerzo continuo. Desde 2012, el **Centro Médico ABC** trabajó con dedicación y compromiso para alcanzar este objetivo, consolidándose como un referente internacional en la práctica profesional y en el cuidado de la salud.

### EN TODO EL MUNDO, ÚNICAMENTE

- 617 instituciones cuentan con la designación Magnet
- 601 se ubican en Estados Unidos
- 16 se distribuyen en otros países

### Magnet *Champions* Interprofesionales

El liderazgo y compromiso del equipo de Magnet *Champions* Interprofesional fueron fundamentales para que el **Centro Médico ABC** obtuviera el reconocimiento Magnet. Este equipo está conformado por profesionales de distintas disciplinas que actúan como embajadores del modelo Magnet, promoviendo una cultura de colaboración y mejora continua en toda la Organización.

Como agentes de cambio, contribuyeron activamente a la implementación del programa, sensibilizando a sus colegas sobre la importancia de la cultura Magnet y destacando cómo cada uno aporta a fortalecerla. Además, su participación en las sesiones durante la visita de los evaluadores fue clave, mostrando el trabajo conjunto con enfermería para asegurar una atención de calidad centrada en el paciente.

Este equipo está conformado por personal de enfermería y profesionales de diversas áreas clave, entre ellas:

- Atención al Público**  
**Banco de Sangre**  
**Calidad Institucional**  
**Excelencia Operacional**  
**Farmacia Intrahospitalaria y Central de Mezclas**  
**Fisiología Pulmonar e Inhaloterapia**  
**Ingeniería Biomédica**  
**Laboratorio Clínico**  
**Medicina de Rehabilitación**  
**Medio Ambiente**  
**Nutrición y Dietas**  
**Radiología e Imagen Molecular**  
**Seguridad**  
**Servicios Alimenticios**  
**Talento Humano**  
**UVEH**

### Celebración Magnet

El 26 de septiembre de **2024**, la Dra. Maureen Lal, Directora del Programa de Reconocimiento **Magnet** del *American Nurses Credentialing Center*, entregó oficialmente al **Centro Médico ABC** el distintivo diploma y obelisco que lo acreditan por su excelencia en el cuidado de enfermería.

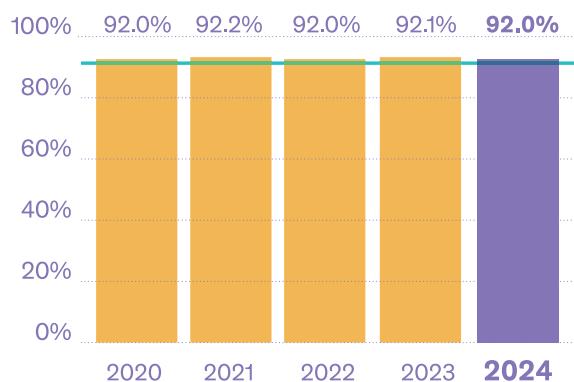
La ceremonia de reconocimiento se llevó a cabo en el Museo Franz Mayer, en la Ciudad de México, con más de 200 asistentes. Contó con la distinguida presencia de miembros del Patronato, directivos, médicos de *staff* y representantes de la comunidad del ámbito de la salud.

## Bioética del ABC

En **2024**, el Comité de Bioética del **Centro Médico ABC** celebró seis sesiones ordinarias y dos extraordinarias, emitiendo cuatro recomendaciones formales en respuesta a dilemas bioéticos planteados por personal médico, pacientes y familiares. Como parte de su compromiso con la formación continua, organizó el 1er Simposio de Bioética, con aval académico del Programa Universitario de Bioética de la UNAM (PUB), logrando la participación de 604 personas y la entrega de constancias a quienes cumplieron los requisitos establecidos.

# Indicadores

## Satisfacción de pacientes en hospitalización



2023	Meta 2024	2024
92.0%	<b>≥ 91%</b>	92.1%

↑  
**Mejor**

\*Porcentaje

## Satisfacción de pacientes en servicios ambulatorios



2023	Meta 2024	2024
92.7%	<b>≥ 91%</b>	93.5%

↑  
**Mejor**

\*Porcentaje

## Net Promoter Score (NPS) (servicios hospitalarios)

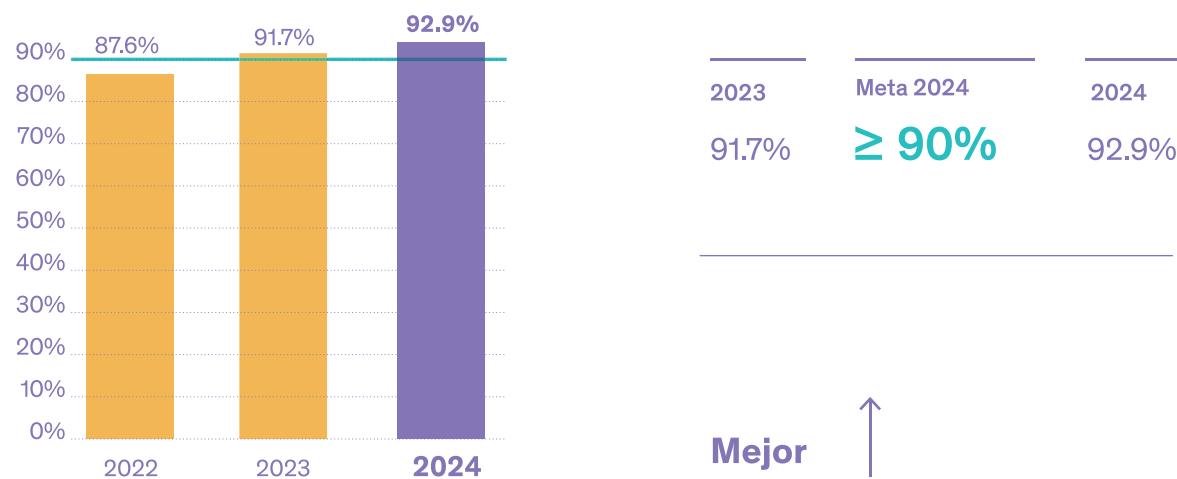


2023	Meta 2024	2024
89.7%	<b>≥ 90%</b>	90.5%

↑  
**Mejor**

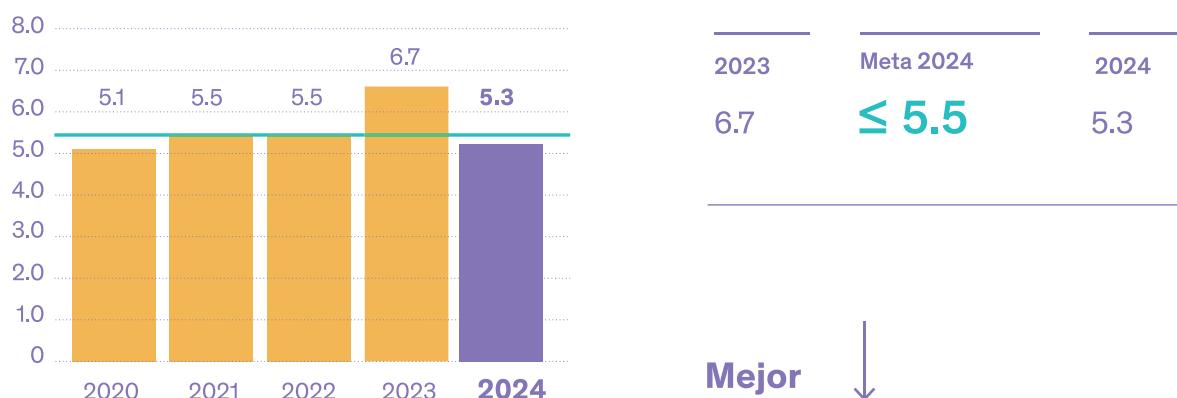
\*Porcentaje

### Net Promoter Score (NPS) servicios ambulatorios



\*Se inicia evaluación a partir del 2022

### Tasa de quejas por 1,000 días paciente (servicios hospitalarios)



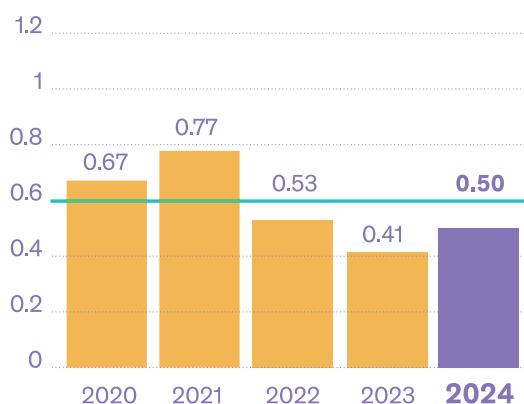
\*Tasa por 1,000 días paciente

### Tasa de quejas por 1,000 días paciente (servicios ambulatorios)



\*Se inicia reporte de resultado en Tasa a partir del 2023

### Caídas por 1,000 días paciente



\*Tasa por 1,000 días paciente

2023	Meta 2024	2024
0.41	$\leq 0.60$	0.50

Mejor



### Caídas con daño por 1,000 días paciente



\*Tasa por 1,000 días paciente

2023	Meta 2024	2024
0.11	$\leq 0.08$	0.07

Mejor



### Incidentes de medicación



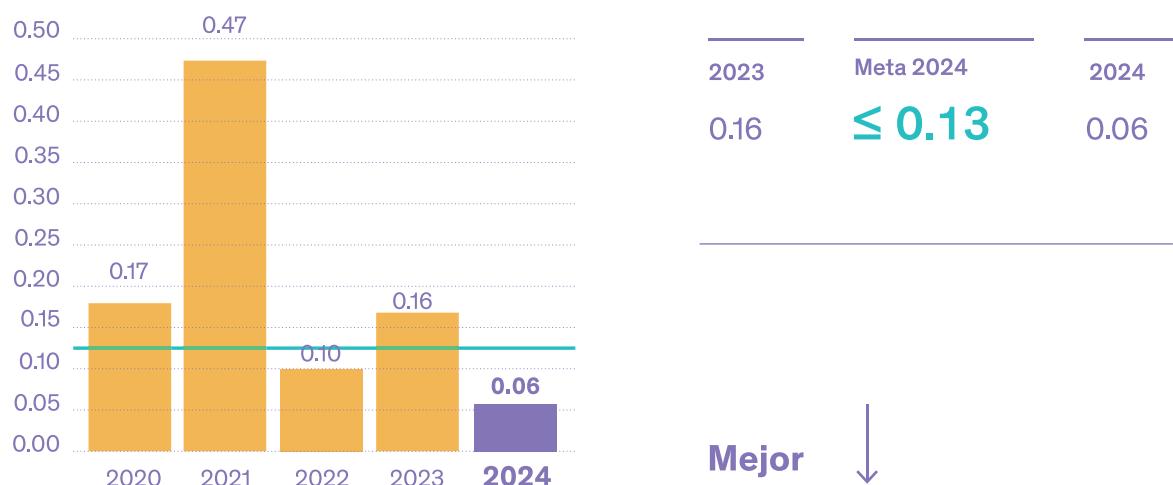
\*Tasa por 1,000 días paciente

2023	Meta 2024	2024
96.84	$\leq 122.0$	76.70

Mejor

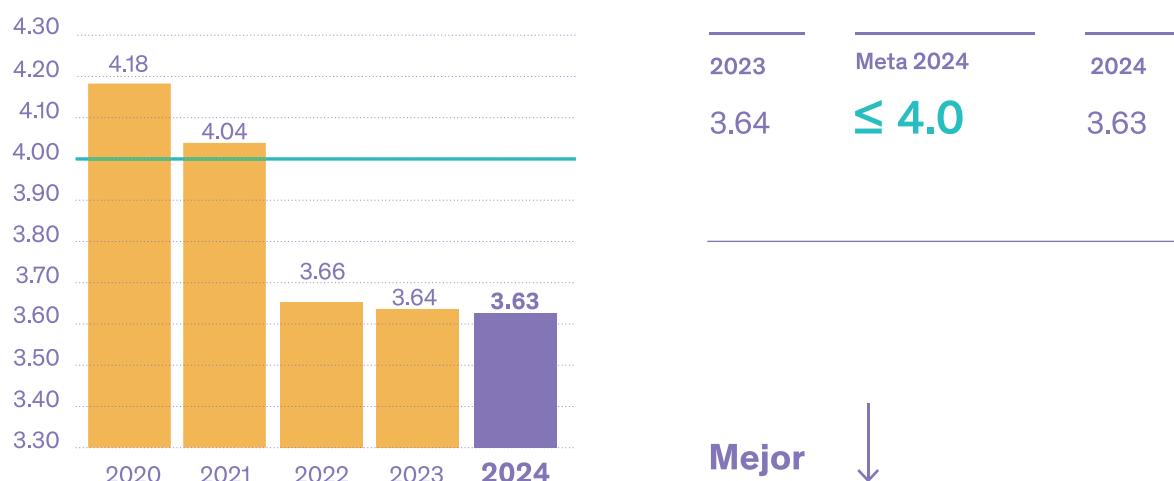


## Incidentes de medicación que llegaron con daño por 1,000 días paciente

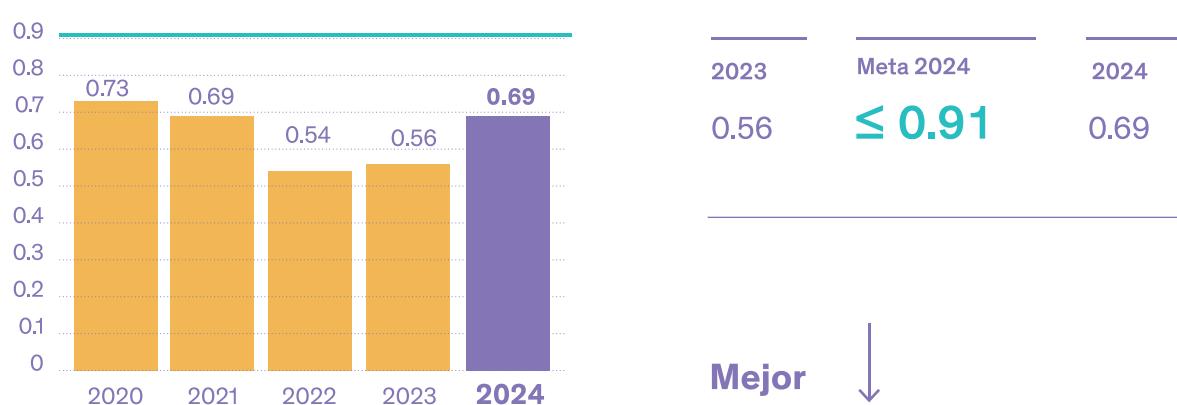


\*Tasa por 1,000 días paciente

## Promedio de estancia



## Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud



\*Tasa por 100 egresos

**Bacteriemia relacionada a catéter central**

\*Tasa por 1,000 días catéter

2023	Meta 2024	2024
0.06	<b>≤ 0.11</b>	0.03

**Mejor****Neumonía asociada a ventilador**

\*Tasa por 1,000 días ventilador

2023	Meta 2024	2024
0.35	<b>≤ 1.45</b>	0.73

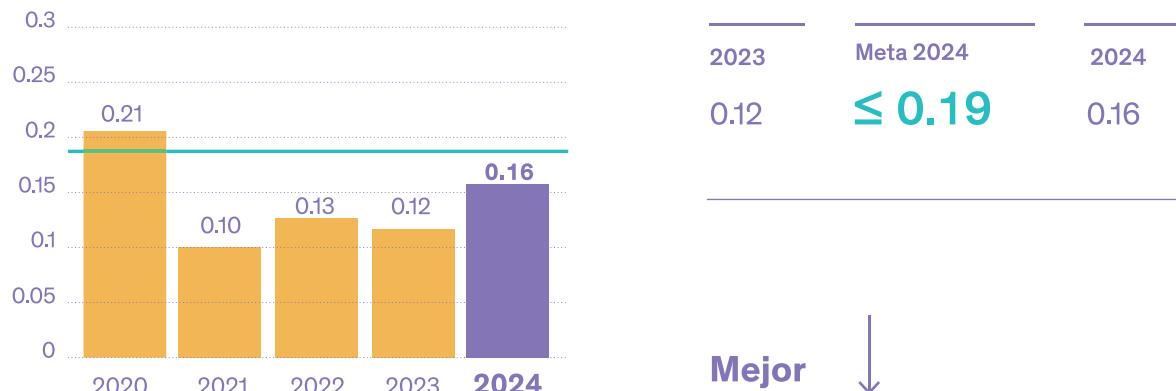
**Mejor****Infecciones de vías urinarias relacionadas a catéter central**

\*Tasa por 1,000 días catéter

2023	Meta 2024	2024
0.00	<b>≤ 0.57</b>	0.31

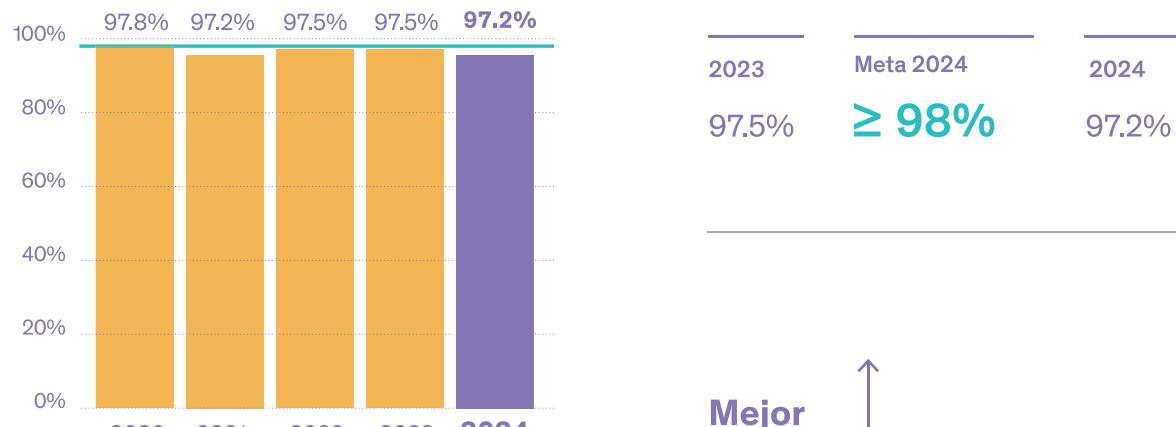
**Mejor**

## Infección del sitio quirúrgico



\*Tasa por 100 cirugías

## Porcentaje de higiene de manos



\*Porcentaje

# Guías Clínicas

Línea de Servicio	No.	Guía de Práctica Clínica	2021	2022	2023	2024	% Cambio
Anestesiología	1	Ayuno en preprocedimientos programados anestésicos y/o sedación	-	100%	100%	100%	-
	2	Aneurisma aorta abdominal	-	-	-	100%	-
	3	Cirugía cardíaca para revascularización coronaria	-	100%	100%	100%	-
	4	Comunicación interauricular en el paciente pediátrico	96%	85%	100%	100%	-
	5	Comunicación interventricular (CIV)	-	-	83.3%	100%	<b>20%</b>
	6	Estenosis aórtica	-	-	-	100%	-
	7	Fibrilación auricular	99%	100%	100%	100%	-
	8	Implante percutáneo de prótesis aórtica (TAVI)	94%	100%	100%	100%	-
	9	Infarto agudo al miocardio	90%	95%	98%	95.3%	<b>-2.8%</b>
	10	Insuficiencia cardíaca	93%	100%	100%	100%	-
Cardiología	11	Marcapasos definitivo bicameral	97%	100%	100%	100%	-
	12	Persistencia de conducto arterioso	-	100%	100%	100%	-
	13	Taquicardia supraventricular	100%	100%	100%	100%	-
	14	Trasplante cardíaco	-	-	NA	NA	-
	15	Apendicitis aguda	98%	100%	100%	100%	-
	16	Biopsia de próstata	-	-	-	100%	-
	17	Diagnóstico y tratamiento de hemorroides	85%	98%	99.5%	100%	<b>0.5%</b>
	18	Diagnóstico y tratamiento de hernia inguinal	90%	54%	99%	99.6%	<b>0.6%</b>
	19	Enfermedad del refujo gastroesofágico (ERGE)	97%	100%	100%	100%	-

Línea de Servicio	No.	Guía de Práctica Clínica	2021	2022	2023	2024	% Cambio
Cirugía General	20	Mamoplastía de aumento	67%	68%	71.4%	85%	<b>19%</b>
	21	Tratamiento quirúrgico para colecistitis y coleliatiasis	100%	100%	100%	100%	-
Obesidad	22	Atención a pacientes con sobrepeso y obesidad	89%	87%	90%	90.2%	<b>0.2%</b>
Ginecología y Obstetricia	23	Cesárea	-	100%	100%	100%	-
	24	Diagnóstico y tratamiento del embarazo ectópico	94%	96%	100%	100%	-
Medicina interna	25	Histerectomía	94%	100%	100%	100%	-
	26	Inducción de trabajo de parto en primigestas	42%	44%	51%	36.1%	<b>-29.3%</b>
Atención a pacientes adultos con COVID-19	27	Atención médica a pacientes adultos con COVID-19	-	100%	100%	100%	-
	28	Calidad en colonoscopia	-	98%	100%	100%	-
Atención a pacientes con delirium	29	Diagnóstico y tratamiento de delirium en Unidad de Terapia Intensiva	86%	100%	100%	100%	-
	30	Diagnóstico y tratamiento de delirium en Unidad de Terapia Intensiva (pacientes mayores 65)	-	-	100%	100%	-
Atención a pacientes con diabetes mellitus	31	Diagnóstico y tratamiento de diabetes mellitus	-	-	100%	100%	-
	32	Diagnóstico y tratamiento de infecciones urinarias adquiridas en la comunidad	98%	100%	100%	100%	-
Atención a pacientes con hemorragia digestiva alta	33	Hemorragia de tubo digestivo alto no variceal	98%	100%	100%	100%	-
	34	Manejo de la hemorragia de tubo digestivo alto variceal	100%	100%	100%	100%	-
Atención a pacientes con suicidio	35	Manejo del paciente suicida	54%	50%	33.3%	66.7%	<b>100.2%</b>
	36	Neumonía adquirida en la comunidad	100%	100%	99.9%	100%	<b>0.1</b>
Atención a pacientes con enfermedades pulmonares crónicas	37	Rehabilitación pulmonar intrahospitalaria	-	-	100%	100%	-
	38	SEPSIS (choque séptico)	-	100%	100%	100%	-
Atención a pacientes con infección por Clostridium difficile	39	Tratamiento de pacientes con infección por <i>Clostridium difficile</i>	100%	100%	100%	100%	-

Línea de Servicio	No.	Guía de Práctica Clínica	2021	2022	2023	2024	% Cambio
Neurociencias	40	Atención al paciente ICTUS (ataque cerebral)	85%	96%	90%	92.7%	<b>2.9%</b>
	41	Craniectomia descompresiva en EVC isquémico	100%	100%	100%	100%	-
	42	Manejo de pacientes con adenoma hipofisiario histerectomía	100%	90%	100%	100%	-
	43	Manejo quirúrgico de la enfermedad de Parkinson	-	33%	100%	100%	-
	44	Valoración pre-quirúrgica en epilepsia farmacoresistente y cirugía de epilepsia	100%	100%	100%	NA	-
Oncología	45	Abordaje diagnóstico de melanoma	-	-	NA	NA	-
	46	Adenocarcinoma de endometrio	-	-	100%	100%	-
	47	Cáncer colorrectal	84%	100%	100%	100%	-
	48	Cáncer de pulmón	95%	98%	100%	100%	-
	49	Cáncer de tiroides	95%	100%	100%	99.5%	<b>-0.5%</b>
	50	Clínica de tratamiento de cáncer de mama	72%	100%	100%	100%	-
	51	Guía clínica para el tratamiento con radiocirugía (SRS), metástasis cerebrales	-	-	100%	100%	-
	52	Guía clínica para el tratamiento con radiocirugía intracraneal (SRS), patología benignas	-	-	100%	100%	-
	53	Guía de Práctica Clínica de Cuidados Paliativos	-	-	96.5%	100%	<b>3.6%</b>
	54	Neutropenia y fiebre	97%	100%	100%	100%	-
Ortopedia	55	Ruta clínica para diagnóstico oportuno de osteosarcoma	-	100%	100%	100%	-
	56	Trasplante de médula ósea (células hematopoyéticas)	100%	100%	100%	100%	-
	57	Tratamiento con quimioterapia hipertérmica intraperitoneal	100%	-	100%	100%	-
	58	Artroplastía total de cadera	85%	90%	95%	97.1%	<b>2.2%</b>
	59	Artroplastía total de rodilla	73%	95%	92.5%	97.7%	<b>5.6%</b>
	60	Hernia discal lumbar	100%	100%	100%	100%	-

Línea de Servicio	No.	Guía de Práctica Clínica	2021	2022	2023	2024	% Cambio
Ortopedia	61	Lesión de meniscos	99%	100%	100%	100%	-
	62	Ruptura de manguito rotador	-	100%	100%	100%	-
Pediatría	63	Atención al paciente pediátrico con diarrea aguda en el servicio de urgencias	75%	81%	90.5%	97.8%	<b>8%</b>
	64	Atención médica a pacientes pediátricos COVID-19	33%	96%	100%	100%	-
Trasplante	65	Bronquiolitis	35%	100%	100%	100%	-
	66	Crisis convulsiva febril en pacientes pediátricos sanos	44%	100%	100%	NA	
Urgencias	67	Hipertensión pulmonar persistente del recién nacido	-	100%	100%	100%	-
	68	Sepsis pacientes pediátricos	-	-	-	100%	-
Urología	69	Síndrome de distrés respiratorio (SDR)	73%	100%	100%	89.7%	<b>-10.3%</b>
	70	Trauma craneoencefálico leve en el paciente pediátrico	58%	-	100%	100%	-
71	Trasplante renal (nefrotrasplante)	100%	100%	100%	100%	-	
72	Abordaje de dolor abdominal no traumático	73%	98%	100%	100%	-	
Urología	73	Manejo quirúrgico de litiasis renal	95%	100%	99.8%	99.8%	-
	74	Prostatectomía radical asistida por robot	100%	98%	100%	100%	-

# Damas Voluntarias

En **2024**, las Damas Voluntarias del **Centro Médico ABC** celebraron 71 años de labor altruista, enfocadas en recaudar fondos y mejorar la calidad de vida de la comunidad. Su trabajo se basa en tres pilares, entre ellos el acompañamiento a pacientes y familiares y el impulso a la salud incluyente, apoyando a comunidades vulnerables a través de proyectos y programas preventivos en las Clínicas de Salud Incluyente.

Además, contribuyen a la formación del talento humano, otorgando becas y diplomados en enfermería, así como clases de inglés para colaboradores, fortaleciendo así el desarrollo profesional y la excelencia en la atención médica.

## Servicio y acompañamiento

En 2024, las Damas Voluntarias donaron más de 40,000 horas en 5,172 turnos en áreas clave como informes, tiendas, clínicas de Salud Incluyente, biblioteca, terapia intensiva y visitas a pisos. Se integraron 9 nuevas voluntarias al equipo. Destacan la remodelación del Oasis como un espacio para terapias en el Centro de Cáncer, la entrega de 27 pelucas, la renovación de la oficina y biblioteca del Campus Observatorio para el proyecto de Libros de Reuso, y el trabajo de la Boutique, que ofreció servicio mensual y realizó cinco ventas especiales, superando los \$500,000 pesos en ingresos.

## Salud Incluyente

En 2024, las Damas Voluntarias continuaron su acompañamiento diario en el Campus Observatorio, brindando apoyo a pacientes y cuidadores en las ludotecas y canalizando casos al equipo clínico cuando fue necesario. A través del Fondo de Impacto Social, destinaron \$4,484,390.00 para apoyar a pacientes con Enfermedades Crónicas, Labio y Paladar Hendido y Salud Prenatal. También financiaron el rediseño de la Clínica Amistad, con una imagen lúdica para su población pediátrica, y el programa Rosa Aladino, que cumplió 58 deseos de pacientes, reafirmando su compromiso con una atención más humana y cercana.



# Apoyo a la capacitación del talento humano del ABC

Conscientes de la importancia de formar profesionales con valores éticos, científicos y humanos las Damas Voluntarias apoyaron al área de enfermería con las siguientes becas:

Beca	Concepto	Inversión	Beneficiarios
<b>Bárbara Ancona</b>	Diplomado de atención directa a pacientes oncológicos	\$9,500.00	24
	Maestría en Administración de organizaciones de salud	\$264,620.00	10
<b>Sheila Carral</b>	Diplomado heridas y estomas	\$87,696.00	10
<b>Silvan-Baitenmann</b>	Diplomado en investigación de enfermería	\$3,800.00	10
<b>TOTAL</b>		<b>\$365,616.00</b>	<b>54</b>

Además, en materia de reconocimientos, en **2024** se mantuvo el apoyo al Premio Daisy, se reactivó el Premio Theodora Anderson y se concretó el viaje al Hospital Metodista de Houston de los cuatro ganadores de 2019, acompañados por dos voluntarias. También se celebró el Premio Florence Nightingale **2024**, en el que se nombraron cinco nuevos ganadores que realizarán su viaje en 2025.

Finalmente, el Programa de Inglés a Distancia que apoya a colaboradores de diferentes áreas de la Institución impartió **2 semestres de clases compuestas por 3 niveles de estudio, 23 alumnos por semestre a cargo de 9 profesoras, generando un total de 1,672 horas de educación.**







## Capítulo 03

# Innovación

- Sistema inteligente para la atención médica - Integra ABC
- Alianzas



En el marco de su compromiso con la innovación y la mejora continua, el **Centro Médico ABC** ha consolidado durante **2024** avances clave en la implementación de Integra **ABC**, un proyecto estratégico que busca transformar la operación institucional a través de una plataforma tecnológica integral. Este esfuerzo multianual, que comenzó con una visión clara en 2016, ha sido posible gracias al trabajo colaborativo de distintas áreas, el apoyo de aliados estratégicos y la incorporación de mejores prácticas internacionales.

A lo largo del año **2024**, se completó con éxito la Fase 1 del proyecto y se dio inicio a la Fase 2, con una participación activa de especialistas, líderes y proveedores externos, todo ello con el objetivo de elevar la calidad, seguridad y eficiencia en la atención médica, alineándose con los más altos estándares del sector.



# Sistema inteligente para la atención médica - Integra ABC

En el Informe Anual de 2023 se reportó el proyecto **Integra ABC** como una de las prioridades del **Centro Médico ABC**, que incluye los procesos clave de la Institución dentro de una sola plataforma con el objetivo de incrementar y asegurar la calidad y seguridad en la atención de los pacientes y sus familiares, así como agilizar y simplificar la operación del Centro Médico.



Por su magnitud tan amplia, Integra ABC es un esfuerzo multianual. En el 2023 se seleccionó la plataforma tecnológica y se decidió hacer un abordaje de 3 fases:

### Fases del proyecto



2023 - 2024

#### FASE 1

### Análisis y diseño

#### 1. MAPEO DE PROCESOS

- As is
- To be - Primer alcance
- Should be - Mejores prácticas

#### 2. PREPARAR GESTIÓN DEL CAMBIO

#### 3. VALIDACIÓN DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, INTEGRACIONES E INFRAESTRUCTURA.



2024 - 2025

#### FASE 2

### Construcción y configuración

#### 1. DE LA PLATAFORMA

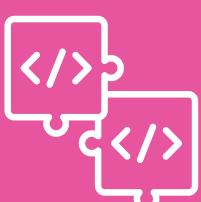
- Detallar los procesos y el diseño
- Configurar la herramienta
- Definir roles, perfiles, accesos

#### 2. DEL ECOSISTEMA

- Integrar con 34 aplicativos externos
- Asegurar la infraestructura y equipamiento
- Probar los flujos

#### 3. DE LA FORMACIÓN DEL PERSONAL

- Facilitar el cambio
- Capacitar a los usuarios



2025 - 2026

#### FASE 3

### Puesta en marcha

#### 1. GO LIVE OBSERVATORIO

#### 2. OPERACIÓN DUAL ENTRE OBSERVATORIO Y SANTA FE

#### 3. GO LIVE SANTA FE

**La Fase 1** se cerró exitosamente en junio de **2024**. En esa etapa se mapearon los procesos de la Institución que serían impactados por la nueva plataforma. Esto se hizo mediante un esfuerzo interdisciplinario en que participaron más de 130 representantes de las diferentes áreas en más de 450 sesiones de trabajo. Adicionalmente a ello, se identificaron y definieron —a un alto nivel— las integraciones, arquitectura de solución y herramientas que se utilizarían para llevar a cabo la interoperabilidad.

Para lograr lo anterior, **se incorporó al equipo de Integra ABC un modelo de gobierno en el que más del 60% de las decisiones son tomadas por el equipo operativo**, mediante grupos de trabajo transversales, contando además con el acompañamiento de empresas externas especializadas.

Adicionalmente, en esta etapa se identificó la necesidad de revisar y ajustar diversos procesos internos, tanto funcionales como tecnológicos, a los que se han denominado *tracks paralelos*, y que forman parte del proyecto completo.





En agosto del **2024**, tras haber concluido la negociación contractual, comenzaron las actividades de la **Fase 2** que durará hasta finales del 2025. El objetivo de esta etapa es poner a punto a **Integra ABC** y, cuando eso se haya logrado, capacitar al personal para su liberación en el Campus Observatorio.

En esta fase, se cuenta con el apoyo de una serie de proveedores externos especializados, cuya experiencia es clave para alcanzar los objetivos del proyecto:

- Un equipo con amplia trayectoria en la implementación de expedientes clínicos colabora en el liderazgo de la oficina de Proyectos y en la Gestión del Cambio.
- Otro grupo se encarga de la configuración y gestión de la plataforma tecnológica, asegurando su interoperabilidad a través de un sistema de integración.
- Asimismo, expertos en gestión y análisis de datos brindan apoyo en el manejo de la información, garantizando un flujo eficiente y seguro en todos los procesos.



A finales del **2024** el avance de la Fase 2 era consistente en todos los ámbitos, aunque, dada la complejidad del proyecto, hay muchos retos por delante que tendrán que ser solventados durante el 2025 para garantizar el éxito del proyecto.

El compromiso de los colaboradores ha sido clave en esta Fase 2. En este enfoque, **el 65% de las definiciones proviene de la operación, con el apoyo coordinado de especialistas, mientras que los niveles de liderazgo y dirección garantizan la integración y alineación estratégica**. Implementar cambios no siempre es fácil, pero aprovechar las mejores prácticas asegura una transición más efectiva y estructurada.

El **Centro Médico ABC** se ha preparado a lo largo de casi una década, para llegar a este punto. El recorrido inició en el 2016, con la definición de “la tecnología” como una palanca estratégica, seguido de la creación del Comité de Transformación Digital que guiaría “la transformación” desde el Patronato, y finalmente con la evolución constante de los últimos años, creando, a través de proyectos cada vez más complejos, las capacidades humanas, organizacionales y de infraestructura necesarias para poder asumir hoy retos de esta magnitud.

**La seguridad de los pacientes y la calidad de los servicios clínicos han sido desde hace más de 138 años el objetivo de esta Institución.** Con este proyecto se asegura la continuidad de esta, así como un mayor conocimiento de los pacientes que redundará en una mejor experiencia holística para ellos, sus familiares y los cuidadores de la salud.

# Alianzas

## *Houston Hospital Methodist*

La alianza entre **Methodist** y el **Centro Médico ABC** se basa en el intercambio de mejores prácticas y compartir la experiencia de una institución de salud líder. En **2024**, el enfoque estuvo en fortalecer las iniciativas existentes y desarrollar nuevas oportunidades de colaboración; entre ellas destacan:

SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DIGITALES DE MERCADOTECNIA

REALIZACIÓN DE EVENTO KAIZEN PARA FORTALECER EL PROYECTO DE EFICIENCIA EN EL QUIRÓFANO

SEGUIMIENTO DE LOS AJUSTES EN LOS INDICADORES DE CALIDAD

MEJORES PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES PARA APLICAR EN LAS ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN DEL CUERPO MÉDICO

ASESORÍA PARA ELEGIR PRESUPUESTOS PARA LA COMPRA DE NUEVOS EQUIPOS

ACOMPAÑAMIENTO DE LOS ÚLTIMOS DETALLES DE LA ASIGNACIÓN MAGNET

IMPULSO A LOS PRIMEROS PASOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FASE 1 DE INTEGRA ABC

COLABORACIÓN Y APOYO EN LA REVISIÓN DE CASOS CLÍNICOS

## *Advisory Board*

Durante **2024**, se renovó la membresía de la plataforma *Advisory Board*, la cual mantiene la actualización en temas relacionados con la gestión del sector salud, esta permite a la directiva **transformar y generar decisiones basadas en artículos e investigaciones de reconocimiento mundial**.



## Capítulo 04

# Relacionamiento con el Cuerpo Médico

- ¿Qué es el Relacionamiento Médico?
- Principales pilares
- Iniciativas en desarrollo para fortalecerlo
- Demografía del Cuerpo Médico
- Fortalecimiento del liderazgo y comunicación
- Reconocimientos
- Educación, investigación y apoyo a los programas de Salud Incluyente
- Asociación Médica del **ABC**
- Educación continua
- *In Memoriam*



El **Centro Médico ABC** dispone de un Cuerpo Médico de excelencia, conformado por especialistas certificados con formación nacional e internacional. Su labor se basa en la colaboración, la ética médica y el compromiso con el bienestar de cada paciente, ofreciendo una atención de primera calidad y personalizada.

Su conocimiento y experiencia garantizan los más altos estándares en el cuidado de la salud, reflejando los valores de humanidad y compromiso que distinguen a la Institución.



# ¿Qué es el Relacionamiento Médico?

El Cuerpo Médico del **Centro Médico ABC** se alinea con la visión, misión y objetivos de la Institución para garantizar una atención médica de calidad. Su labor se enfoca en la ejecución de la práctica clínica, siguiendo directrices que aseguran servicios de salud con altos estándares de seguridad. Para lograrlo, se busca facilitar la gestión clínica, proporcionar herramientas y procesos eficientes, así como evaluar y mejorar continuamente la atención médica. Además, la comunicación efectiva es un pilar fundamental para coordinar esfuerzos y fortalecer la calidad del servicio.

En **2024**, la Vicepresidencia Médica del **Centro Médico ABC** fortaleció el proceso de credencialización y preparación de los médicos.

## EJECUCIÓN DE LA PRÁCTICA CLÍNICA

Diretrices para prestar servicio de salud de calidad y con seguridad, como los Estatutos del Cuerpo Médico

## FACILITAR LA EJECUCIÓN CLÍNICA

Servicios, infraestructura y personal de apoyo a la atención de pacientes

## EVALUAR Y MEJORAR

Medición y seguimiento de procesos y conductas

## COMUNICACIÓN

Canales que permiten la colaboración clínica y administrativa



# Principales pilares



De acuerdo con el modelo de relacionamiento y en cumplimiento con los Estatutos del Cuerpo Médico, a través de los Comités se realizan sesiones de trabajo de forma periódica con el Cuerpo Médico.



A través de la Misión fundacional, las áreas como Enseñanza, Vicepresidencia Médica y Salud Incluyente trabajan en colaboración en temas de educación, investigación y atención a pacientes económicamente vulnerables.



El día a día de los servicios clínicos y áreas operativas, a través del relacionamiento 1:1 con los médicos, trabajando en conjunto para brindar atención a las necesidades de los pacientes.



Fortalecimiento del liderazgo entre el Cuerpo Médico y el **Centro Médico ABC**.



Reconocimientos como Excelencia en Medicina, Leyendas de Neurociencias y Premio Lealtad, se han otorgado a lo largo de los años a los médicos del Cuerpo Médico.

# Iniciativas en desarrollo para fortalecerlo

## CONSULTORIOS

Habilitación para ofrecer a los médicos nuevos espacios para su práctica médica.

## COMUNICACIÓN

Se trabaja en comunicar los roles y responsabilidades de las instancias que forman parte de la estructura médica.

## RECONOCIMIENTO

A la fidelidad y permanencia dentro del **Centro Médico ABC**, así como reconocimiento a la actividad médica.



# Demografía del Cuerpo Médico

1,706

CUERPO MÉDICO



1,155  
Hombres



551  
Mujeres



44%	De 30 a 45 años
31%	De 46 a 60 años
18%	De 61 a 75 años
7%	76 años o mayor

# Fortalecimiento del liderazgo y comunicación

9  
DESAYUNOS  
  
101  
LÍDERES



## REUNIÓN DE LIDERAZGO CON DIRECCIÓN GENERAL

- Objetivos de la Vicepresidencia Médica y la Dirección Médica de las Líneas de Servicio
- Propuestas de mejora del Cuerpo Médico por Línea de Servicio
- Proyectos Institucionales

1:1

- Establecimiento de objetivos con líderes médicos
- Contar con el Cuerpo Médico adecuado
- Alineación del Cuerpo Médico
- Roles y responsabilidades del liderazgo médico
- Reemplazo generacional del liderazgo médico
- Integra ABC: usuarios clave
- Servicios clínicos: nuevas pruebas y estudios

## REUNIONES MENSUALES

- Comité de Directores Médicos de las Líneas de Servicio: canal de comunicación y planteamiento de iniciativas de la Vicepresidencia Médica y Dirección del Cuerpo Médico
- Comité de Presidentes de las Prácticas Médicas Grupales: seguimiento a iniciativas y canal de comunicación
- Comités de Proveedores e Insumos: toma de decisiones clínicas para estandarización de insumos y eficiencia en procedimientos
- Comité de Desarrollo y Planeación de la Línea de Servicio: planeación y seguimiento estratégico
- Comité de Mejora Continua: revisión de indicadores de calidad
- Línea de Servicio Cardiovascular y Mercadotecnia: junta de rendición de cuentas de comunicación y *branding*, donde se presentan resultados de campañas y se escuchan solicitudes y comentarios

## Re-diseño y difusión de los Estatutos del Cuerpo Médico

Los Estatutos del Cuerpo Médico fueron actualizados con un diseño moderno y claro, pensado para facilitar su lectura y consulta. Entre los cambios más destacados, se encuentra la incorporación de la categoría “Profesionales de la salud no médicos”, que reconoce el papel de especialistas en áreas como nutrición, odontología y psicología, quienes ahora podrán integrarse como interconsultantes en los procesos de atención a pacientes, fortaleciendo así el enfoque multidisciplinario de la Institución.

## Conociendo la opinión de los médicos

Para comprender mejor las necesidades y expectativas del Cuerpo Médico, se implementó un **estudio de mercado con tecnología de diálogo cognitivo**. Esta herramienta, impulsada por inteligencia artificial, analiza en tiempo real las respuestas de los participantes y sugiere preguntas relevantes según sus intereses, facilitando una interacción más dinámica y efectiva.

**796**  
ENCUESTAS  
CONTESTADAS

**50%**  
DE LOS  
MÉDICOS

*De 1,533 médicos a  
quienes se les mandó  
por Whatsapp y correo  
electrónico*



## ¿CUÁNTO DIRÍA QUE FORMAR PARTE DEL CUERPO MÉDICO DEL ABC VALE LA PENA?

Los médicos califican con **9 sobre 10** cuando se les pregunta si formar parte del Cuerpo Médico del Centro Médico ABC vale la pena.



## Reunión de Reflexión y Análisis del Cuerpo Médico

### EQUIPOS DE TRABAJO

**Salón 1.** Financiamiento de la medicina

**Salón 2.** Rol de los médicos en la transformación de la medicina

**Salón 3.** El futuro de la práctica médica y sus implicaciones

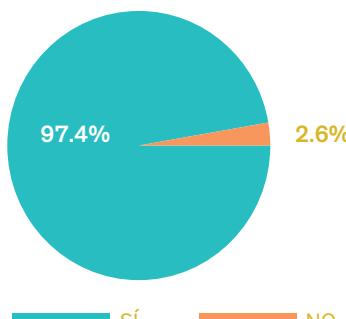
**Salón 4.** Impacto de la innovación en el modelo de atención clínica



### SATISFACCIÓN DE LA REUNIÓN

¿Asistirías a futuras reuniones de Reflexión y Análisis?

**78 Respuestas**



ASISTENCIA 2024: 147 Médicos

## Generación de contenidos a pacientes en colaboración con el Cuerpo Médico

**Más de 250 médicos han participado en videos para YouTube, las redes sociales y el canal interno de pantallas (ABChannel).**

Se realizaron de **3 a 5 webinars** al mes de diversas especialidades con médicos avalados por la Vicepresidencia Médica, difundidos vía Zoom y el **canal de YouTube del ABC**. La asistencia promedio en vivo fue de **113 personas**, además de la audiencia que lo ve después en YouTube (**promedio 400 más**).

Cada mes, los médicos participaron en entrevistas para diferentes medios de comunicación, en función de las necesidades de los medios y de la estrategia de comunicación.

Se realizaron *Media Trainings* con los médicos para prepararlos a estas entrevistas.

El podcast “En Consulta”, disponible en YouTube, Spotify y Apple Podcast, es un nuevo canal de comunicación donde los médicos abordan temas de actualidad e interés para los pacientes, ampliando su participación en la generación de contenido. **En 2024 se lanzaron 10 episodios de esta serie.**

**¡En el canal de YouTube de ABC se reciben más de 250,000 vistas al mes!**

En noviembre, en colaboración con Google México, se llevó a cabo el evento “Noche de Salud Digital”, un espacio creado para agradecer a los médicos que han formado parte del proyecto de comunicación en el canal de YouTube del **Centro Médico ABC**, y al mismo tiempo brindarles herramientas útiles sobre difusión de contenido en redes sociales.

Durante la velada, se impartieron conferencias sobre la importancia de compartir información en salud con respaldo médico, y cómo YouTube puede ser una plataforma clave para llegar a más personas con contenidos confiables. Como parte del reconocimiento, la Vicepresidencia Médica y la Vicepresidencia Comercial entregaron placas conmemorativas a los médicos participantes, en agradecimiento por su compromiso con la educación en salud y la difusión de información verificada.



# Reconocimientos al Cuerpo Médico



4  
DESAYUNOS  
  
151  
MÉDICOS  
CONVOCADOS

Como parte del reconocimiento a la trayectoria y contribución de los Miembros Eméritos **2024**, se organizó un desayuno especial para otorgar esta distinción en un ambiente de convivencia y celebración. El éxito del evento impulsó la inclusión de quienes habían recibido esta distinción en años anteriores, permitiéndoles no solo recibir un reconocimiento, sino también fortalecer el sentido de comunidad a través del encuentro con sus pares y el intercambio de experiencias.





## Día del Médico

Durante el primer año de colaboración con Talento Humano, la Asociación Médica otorgó el Reconocimiento a la Trayectoria a los siguientes médicos, en honor a su destacada labor en la profesión, la enseñanza y la investigación:

- Dr. José Octavio Ruiz Speare
- Dr. Leopoldo Guzmán Navarro
- Dr. Pastor de Jesús Luna Ortiz †

Reconocimiento a la experiencia en activo, otorgado por el **Centro Médico ABC**:

- Dr. Bernardo Tanur Tatz
- Dr. Tobías Rotberg Jagode

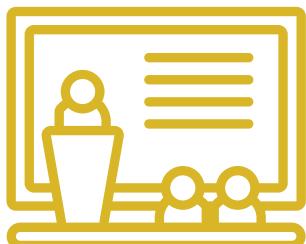
Reconocimiento en la atención de pacientes con enfermedades de alta complejidad por el programa de Alta Especialidad, que inició en **2024**:

- Dr. Alexis Javier Palacios Macedo Quenot

Reconocimiento al médico más activo en la atención de pacientes económicamente vulnerables de las Clínicas Brimex/Amistad:

- Dr. Adiel Asch Rabinovich

# Educación, investigación y apoyo a los programas de Salud Incluyente



Un total de 88 médicos y una nutrióloga del **Centro Médico ABC** participan activamente como profesores titulares o adjuntos en programas de formación académica, compartiendo su conocimiento y experiencia con las nuevas generaciones de profesionales de la salud.

## Su colaboración abarca:

17 ESPECIALIDADES, CON LA PARTICIPACIÓN DE 37 MÉDICOS

16 ALTAS ESPECIALIDADES, IMPARTIDAS POR 27 MÉDICOS

6 ROTACIONES DE INTERNADO MÉDICO, GUIADAS POR 3 MÉDICOS

25 ASIGNATURAS DE PREGRADO FUERON IMPARTIDAS EN EL **CENTRO MÉDICO ABC**, CON LA PARTICIPACIÓN DE 33 PROFESORES ADSCRITOS, ENTRE ELLOS 32 MÉDICOS Y UNA NUTRÍLOGA

Este esfuerzo docente está alineado con los objetivos del Programa Médico General y reafirma el compromiso del **ABC** con una educación médica de excelencia.



# Asociación Médica del ABC

En **2024**, la **Asociación Médica del Centro Médico ABC** impulsó diversas iniciativas para fortalecer el desarrollo académico del Cuerpo Médico, promoviendo la actualización y el crecimiento profesional.

Acciones	Objetivos
<b>Desarrollo Académico y Científico</b>	21 cursos de actualización en distintas especialidades, dirigidos a médicos del ABC y de instituciones públicas y privadas. Incluyeron conferencias, casos clínicos y prácticas en el Centro de Desarrollo
	Jornadas Médicas anuales, para la actualización científica, médica y con conferencias especiales
	Sesiones Científicas en conjunto con Enseñanza y Patología, con participación de expertos de talla internacional (asistencia promedio: 60 presencial / 80-90 en línea)
	Conferencia Magistral “ <i>The Revolution in Personalized Medicine: Are we going to cure all diseases and at what price?</i> ” Impartida por el Prof. Aaron Ciechanover, Premio Nobel de Química 2004
	Revista Anales Médicos: 4 números anuales, con nuevo suplemento en colaboración con el ABC y bajo la edición del Dr. Miguel Ángel Collado Corona
	Base de datos CEBB: herramienta para la consulta ágil de literatura científica, apoyo a la enseñanza e investigación, y creación de un repositorio institucional
	Apoyo a la publicación de libros, con seis títulos médicos especializados editados en el año <ul style="list-style-type: none"><li>— Las Perlas de <i>Extra Corporeal Membrane Oxygenation</i></li><li>— Las Perlas de Asistencia Mecánica Ventilatoria</li><li>— Las Perlas en Onco-Crítico</li><li>— ¿Cómo realizar y publicar un escrito médico?</li><li>— Manual de Investigación Clínica</li><li>— El ABC de la Medicina Interna</li></ul>

Acciones	Objetivos
<b>Apoyo a la educación y formación</b>	<p>Apoyo económico mensual a médicos de <i>Staff</i>, residentes e internos para impulsar su desarrollo académico y profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Programa Asociación Médica – Anáhuac – Enseñanza ABC</li> <li>— 94 alumnos graduados desde su inicio (61 de maestría, 33 de doctorado)</li> <li>— Apoyo económico total otorgado: \$5,689,952</li> </ul>
	<p>Premio a la mejor tesis para residentes, con estímulo económico de \$50,000, para fomentar la investigación</p>
<b>Reconocimientos y conmemoraciones</b>	<p>70 aniversario de la Asociación Médica del ABC (1954–2024), conmemorando siete décadas de compromiso con la excelencia médica</p>
	<p>Premio Cowdray 2024, otorgado por el Centro Médico ABC a la Asociación Médica</p>
<b>Apoyo Social y Comunitario</b>	<p>Plan de apoyo a la tercera edad, con beneficios económicos para gastos de internamiento de médicos eméritos (13 beneficiarios)</p>
	<p>Torneo de Golf y Tenis con Causa: recaudación destinada a 7 cirugías de labio y paladar hendido para niños de escasos recursos</p>
	<p>31<sup>a</sup> Carrera Asociación Médica ABC, con implementación del Reto Kids para fomentar el deporte en familia y la integración</p>
	<p>Incremento de la suma asegurada de 5 a 10 millones de pesos en diversas categorías, fortaleciendo la protección ante eventualidades médico-legales</p>
<b>Bienestar del Cuerpo Médico</b>	<p>Remodelación y habilitación de espacios de descanso en el Campus Santa Fe y adecuaciones en la casa de descanso en Xochitepec</p>
	<p>Actividades culturales</p>



# Educación continua

Uno de los principales objetivos del **Centro Médico ABC** es fomentar la educación y actualización continua en el ámbito de la salud. Para ello, la Vicepresidencia Médica respalda al Cuerpo Médico en la organización de cursos académicos avalados por organismos certificadores de especialidades médicas, asegurando su calidad y relevancia. Además, a través del departamento de Enseñanza, se impulsa la formación de profesionales en investigación médica, ofreciendo programas de maestría y doctorado, fortaleciendo así el desarrollo académico y científico en beneficio de la comunidad médica.

# Cursos académicos

Durante el año académico **2024**, se ofreció una amplia variedad de cursos diseñados para fortalecer el desarrollo profesional y académico de los participantes. Estas experiencias les permitieron explorar sus intereses, ampliar sus conocimientos y adquirir habilidades clave para su crecimiento en el ámbito de la salud. Cada curso no solo enriqueció su formación intelectual, sino que también contribuyó a su desarrollo personal, brindándoles herramientas valiosas para enfrentar los retos de su carrera con mayor preparación y confianza.

## Educación médica continua (de médicos para médicos) a diciembre de 2024

<b>ANESTESIOLOGÍA</b>  <b>1</b> evento <b>10 h</b> de capacitación <b>37</b> asistentes	<b>BIOÉTICA</b>  <b>1</b> evento <b>14 h</b> de capacitación <b>349</b> asistentes	<b>ORTOPEDIA</b>  <b>3</b> eventos <b>43 h</b> de capacitación <b>357</b> asistentes
<b>PEDIATRÍA</b>  <b>2</b> eventos <b>24 h</b> de capacitación <b>433</b> asistentes	<b>PSIQUIATRÍA</b>  <b>2</b> eventos <b>20 h</b> de capacitación <b>146</b> asistentes	<b>NEUROCIENCIAS</b>  <b>7</b> eventos <b>62 h</b> de capacitación <b>851</b> asistentes
<b>ONCOLOGÍA</b>  <b>4</b> eventos <b>42 h</b> de capacitación <b>729</b> asistentes	<b>UROLOGÍA</b>  <b>2</b> eventos <b>25 h</b> de capacitación <b>242</b> asistentes	<b>GINECOLOGÍA</b>  <b>1</b> evento <b>14 h</b> de capacitación <b>164</b> asistentes
	<b>CARDIOLOGÍA</b>  <b>2</b> eventos <b>34 h</b> de capacitación <b>100</b> asistentes	



# *In Memoriam*

Nuestro agradecimiento y cariño a los médicos que lamentablemente fallecieron en el año **2024**:

---

Dr. Ángel Eduardo Manuel Ayala Riestra

---

Dr. Francisco Ponce Guerrero

---

Dr. Jaime Feldman Punsky

---

Dra. María del Rocío García Merodio

---

Dr. Mario Alberto Muñiz Vargas

---

Dr. Pastor de Jesús Luna Ortiz

---

Dr. Sergio Mario Férez Santander

---

Dra. Sonia Corcuera de Mancera



## Capítulo 05

# Personal ABC

- Personal del **ABC** en números
- Desempeño
- Capacitación
- Clima organizacional
- Reconocimientos para Enfermería
- Programa Bienestar Integral
- Diversidad e inclusión
- Comunicación efectiva
- Experiencia del colaborador



En el **Centro Médico ABC**, el mayor orgullo es su gente. Más allá de su labor médica y asistencial, cada colaborador contribuye a crear un entorno de confianza, empatía y respeto, donde el cuidado de la salud va más allá de la atención médica.

Con su dedicación y compromiso, garantizan una atención de calidad que transforma vidas, siempre aplicando las mejores prácticas para proteger la salud y seguridad de los pacientes. Su vocación de servicio y esfuerzo diario son la esencia de la excelencia que distingue al **Centro Médico ABC**.



# Personal del ABC en números

**3,727**  
COLABORADORES

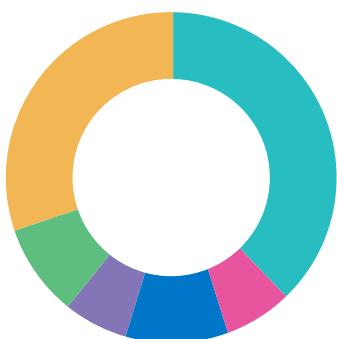


 66%  
Mujeres

 34%  
Hombres

**7.7 años**  
de antigüedad en promedio

## Distribución del personal del ABC



 1,411	PERSONAS DE ENFERMERÍA Y CAMILLEROS
 253	MÉDICOS POR NÓMINA
 364	PERSONAL CLÍNICO (laboratorio, farmacia, técnicos, etc.)
 240	PERSONAL DE APOYO AL SERVICIO (cocina, ropería, etc.)
 333	ESTUDIANTES (becarios, médicos internos, médicos residentes)
 1,126	PERSONAL ADMINISTRATIVO

En 2024 se realizaron

**126**  
PROMOCIONES

**739**  
INGRESOS DE NUEVOS  
COLABORADORES

# Desempeño

En el **Centro Médico ABC**, el desarrollo de líderes es clave para inspirar y guiar a sus equipos, promoviendo una cultura de colaboración, empatía, compromiso y mejora continua. Para fortalecer estas habilidades, el ABC ofrece diversos programas diseñados para potenciar su crecimiento y liderazgo:

---

#### **Líderes que Transforman**

Creado para nuevos líderes en la Organización, este programa desarrolla habilidades esenciales para el autoconocimiento, liderazgo de equipos y obtención de resultados. Durante este año se capacitaron las generaciones 14 y 15, con un alcance de 48 líderes.

---

#### **Lead Labs (Laboratorios de Talento)**

Espacio de aprendizaje diseñado para fortalecer las competencias de reconocimiento, empoderamiento y comunicación efectiva a través de la práctica, foros colaborativos y la retroalimentación en un entorno seguro. La primera generación se formó en **2024**, simultánea en Campus Observatorio y Campus Santa Fe, donde participaron más de 100 líderes.

---

#### **Planes de Desarrollo**

Iniciativa que tiene el objetivo de fomentar el crecimiento del talento y fortalecer la base de liderazgo en niveles ejecutivos.

---

#### **Acompañamiento con Coaching Ejecutivo**

Sesiones personalizadas que potencian el desarrollo de habilidades estratégicas y de liderazgo.

**Estos programas impulsan el crecimiento individual de los líderes del ABC, y generan un impacto positivo en sus equipos y en la Institución.**

# Capacitación

En **2024**, el área de **Talento Humano** del ABC reafirmó su compromiso con el crecimiento de sus colaboradores a través de una amplia oferta de capacitación. Desde cursos para fortalecer habilidades como liderazgo e inteligencia emocional, hasta programas académicos avalados por instituciones de prestigio, cada iniciativa está diseñada para impulsar su desarrollo. Además, se promovió la especialización con capacitaciones técnicas y se aseguraron los más altos estándares mediante cursos normativos. Se garantizó así un equipo preparado para enfrentar los retos del sector salud.

	Cursos Académicos	Cursos de Desarrollo Humano	Cursos Técnicos
Cantidad de cursos	17	6	97
Personas capacitadas	292	960	3,419

# Formación en enfermería

## CONVENIOS CON UNIVERSIDADES

Se logró un convenio para el servicio social de pasantes de Licenciatura en Enfermería, con un total de 33 pasantes:

- Facultad de Enfermería y Obstetricia
- Facultad de Estudios Superiores Zaragoza
- Universidad Autónoma Metropolitana
- Instituto Marillac
- Escuela de Enfermería del Hospital de Jesús

## CURSOS Y DIPLOMADOS DE EDUCACIÓN CONTINUA

Curso	Horas	Asistentes
Monográfico de Cuidados Paliativos para Enfermería	32	54
Monográfico de Atención de Enfermería a Pacientes con Síndrome Coronario Agudo con Elevación del Segmento ST	42	74
Monográfico de Atención de Enfermería al Paciente con Ataque Cerebrovascular (ICTUS)	32	40
Diplomado de Investigación	120	7
Diplomado de Cardiología	120	11
Diplomado de Atención de Enfermería al Paciente Hospitalizado	140	13
Diplomado de Atención de Enfermería al Paciente en Estado Crítico	120	16
Diplomado Intervenciones de Enfermería en el Equipo de Respuesta Rápida	120	9
Diplomado Intervenciones de Enfermería en el Servicio de Nefrología	120	14
Diplomado Atención de Enfermería en Urgencias	120	11
Seminario de Tanatología y Apoyo Emocional para Enfermería	10	+2,000
4to Simposio de Cuidados Paliativos y Tanatología para Enfermería	16	1,016
Plenaria de Cuidados Paliativos	12	30
Jornada de Cuidados Paliativos y Tanatología	17	124
Curso de Tutores para Enfermería	8	31
Jornada de Ética de Enfermería	4	125

## CERTIFICACIONES DE ENFERMERAS (OS)

25

Enfermeras(os) certificadas(os) por el Colegio Mexicano de Licenciados en Enfermería (COMLE)

09

Enfermeras certificadas en el estándar de EC 1133 “Atención con calidad y seguridad para el paciente durante la instalación de catéter PICC en adulto” por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER)

58

Enfermeras(os) validadas(os) en competencias gerenciales en roles de liderazgo

## Equipo de Respuesta Rápida

El Equipo de Respuesta Rápida (ERR) es un grupo de profesionales de la salud capacitados y experimentados, preparados para responder de inmediato ante cualquier signo de alarma en la evolución de un paciente hospitalizado. El objetivo principal del ERR es identificar, tratar y, en caso necesario, trasladar al paciente a un área de atención especializada como la Unidad de Terapia Intensiva (UTI).

En **2024**, se lanzó una iniciativa para fortalecer este protocolo, que incluyó:

- Diplomado especializado para enfermeras y enfermeros de ERR, con aval universitario
- Asignación de seis enfermeras/os egresadas/os del diplomado, dedicadas/os a tiempo completo a supervisar y garantizar el cumplimiento del protocolo en las áreas de hospitalización de ambos campus

La implementación de esta iniciativa ha permitido una vigilancia más estrecha de los signos de alarma en pacientes hospitalizados y, por lo tanto, una intervención más temprana por parte de los especialistas. Esto ha fortalecido la cultura de mejora continua, así como garantizar los estándares de seguridad y calidad definidos por el ABC.

**Este esfuerzo reafirma el compromiso del ABC con una atención segura, eficiente y de la más alta calidad.**

## MEJORA CONTINUA EN ENFERMERÍA

Durante el año **2024**, la Unidad de Mejora Continua de Enfermería participó en varios proyectos, destacando los siguientes:



Monitoreo continuo de los indicadores de resultado del cuidado al paciente y soporte en la aplicación de acciones de mejora en las desviaciones identificadas



Reforzamiento de la aplicación de las herramientas *Lean* a todos los líderes de enfermería de las unidades de atención, para la mejora de procesos



Ejecución de las acciones de mejora derivadas del evento *KAIZEN* del área de Quirófano de Campus Santa Fe



Implementación de una estrategia de reconocimiento al personal de enfermería por el compromiso en el cumplimiento de los estándares de calidad con el paciente



# Clima organizacional



En **2024**, el **Centro Médico ABC** dio un gran paso en la construcción de un entorno más abierto y participativo, fortaleciendo la escucha activa del equipo directivo hacia sus colaboradores. Ahora, cada voz puede ser escuchada, sin importar jerarquía, posición, género o edad, consolidando un ambiente de confianza y compromiso.

Este avance reafirma el compromiso de Talento Humano con una cultura organizacional más cercana y dinámica. Como parte de los planes de acción anuales, se impulsa el reconocimiento continuo, la comunicación y el empoderamiento de los colaboradores, promoviendo iniciativas que fortalezcan el talento y aseguren que cada persona en el ABC se sienta valorada, escuchada e inspirada para dar lo mejor de sí.

# Reconocimientos para Enfermería

Desde **2013**, el **Programa de Reconocimientos para Enfermería** ha sido una iniciativa clave para identificar y valorar las contribuciones destacadas del personal de enfermería en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del **Centro Médico ABC**. Este programa reconoce la excelencia profesional para fortalecer un ambiente laboral positivo y mejorar la retención del talento altamente calificado. Para ello, la Vicepresidencia de Enfermería ha desarrollado criterios específicos que garantizan un proceso de selección transparente y alineado con los valores de la Institución.

En **2024** se otorgaron los siguientes reconocimientos:

## Daisy

Un reconocimiento internacional otorgado por la Fundación DAISY a enfermeras(os) clínicos que destacan por otorgar un cuidado extraordinario al paciente



### **Angélica Martínez Berruecos**

*Enfermera Clínica*

Unidad de Cirugía Ambulatoria

Campus Observatorio

### **Lizbeth Domínguez Reyes**

*Enfermera Clínica*

Centro de Infusión

Campus Santa Fe

### **María Angélica Calderón Martínez**

*Enfermera Clínica*

Centro de Cáncer

Campus Observatorio

### **María Fernanda Claudio Díaz**

*Enfermera Clínica*

Centro de Infusión

Campus Santa Fe

## Annie Cass Pearson

Otorgado a las enfermeras (os) clínicos por su impacto positivo en la atención y los resultados del paciente mediante una práctica ejemplar



**Alfredo Emanuelle Arroyo Martínez**

*Enfermero Clínico*

Urgencias

Campus Santa Fe

**Angélica Martínez Berruecos**

*Enfermera Clínica*

Unidad de Cirugía Ambulatoria, Campus Observatorio

**Lizbeth Pascual Bonifacio**

*Enfermera Clínica*

Centro de Cáncer

Campus Observatorio

## Diamante ABC

Se entrega a personal de apoyo: auxiliares de enfermería, camilleros, mensajeros, personal de CEyE y auxiliares administrativos, por colaborar con las enfermeras (os) para asegurar una atención integral, coordinada y continua al paciente



**Irvin Antoni Sánchez Gil**

*Camillero*

Tococirugía

Campus Santa Fe

**Marco Uriel Moreno Ruiz**

*Camillero*

Ortopedia

Campus Santa Fe

**Vanessa Araceli Buenrostro Guzmán**

*Técnico de CEyE*

Campus Observatorio

## Educador

Dirigido a las enfermeras (os) de todos los niveles por su contribución relevante en actividades educativas dirigidas a pacientes, familiares, equipo interprofesional y comunidad



**José Manuel Paredes Soto**

*Educador de áreas Quirúrgicas*

Campus Santa Fe

**Ricardo Sosa Sotelo**

*Enfermero Clínico*

Unidad Coronaria

Campus Observatorio

## Líder

Enfocado a reconocer a enfermeras (os) en roles de liderazgo por su destacada contribución al cumplimiento de objetivos estratégicos del Centro Médico ABC



**Carlos Emmanuel Brito Carbajal**

*Supervisor de Enfermería*  
Campus Observatorio

**Evangelina López Álvarez**

*Supervisora de Enfermería*  
Unidad Neonatal  
Campus Santa Fe

## Campeón

Otorgado a miembros del equipo interprofesional que muestran un compromiso en la implementación de objetivos estratégicos de enfermería y su colaboración, para asegurar una atención centrada en la persona



**Se otorgó a todas las personas que apoyaron en la Designación Magnet**



## Mes de Celebración de Enfermería

### 3<sup>ER</sup> CONGRESO INTERNACIONAL DE ENFERMERÍA

El propósito del evento fue fortalecer el liderazgo, la práctica profesional, la investigación, la mejora continua y la innovación en el ámbito de la enfermería; en el cual se contó con la asistencia diaria de profesionales de enfermería del **Centro Médico ABC** y de otras 20 instituciones entre académicas y del sector salud. Con la participación de más de 30 ponentes expertos a nivel internacional.

### GALERÍA DE ARTE

En mayo de **2024**, se celebró la 11<sup>a</sup> Galería de Arte con la temática “Reflejos del cuidado con pasión/compasión”, cuyo objetivo fue transmitir, a través del arte, la importancia de brindar atención con empatía y calidez en un entorno de cuidado interprofesional. Participaron 14 equipos del **Centro Médico ABC** y 3 de instituciones de salud externas, quienes presentaron obras realizadas en técnica de pintura al óleo. El evento se enriqueció con una conferencia magistral a cargo de una reconocida muralista, que aportó una perspectiva artística e inspiradora para todos los asistentes.

### EVENTO SOCIAL

En mayo **2024** se realizó un evento social con un total de 1,100 asistentes entre personal de enfermería y equipo interprofesional que colaboró para la Designación Magnet.



# Voluntariado de Enfermería

18

VOLUNTARIOS

45

PARTICIPANTES

145

COLABORADORES

+500

ALUMNOS

En el **Consejo de Voluntariado de Enfermería**, participan 18 voluntarios que pertenecen a la Vicepresidencia de Enfermería, su propósito es alinearse a los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas en el objetivo 3: "Salud y Bienestar".

Para cumplir con el propósito del Consejo la participación del voluntariado es en el **programa “Los Primeros 1,000 + 1,000 Días”** que tiene establecido las Clínicas de Salud Incluyente, Brimex y Amistad ABC. En este Programa se imparte un taller prenatal que se enfoca en el seguimiento del neurodesarrollo de los niños y creación de hábitos saludables. Durante el año **2024**, se impartieron talleres que atendieron a 45 participantes.

Como parte de la conmemoración del **5 de diciembre, Día Internacional del Voluntario**, el Consejo de Voluntariado organizó una conferencia magistral en la que participaron 145 colaboradores de la Vicepresidencia de Enfermería. Este evento destacó la importancia del voluntariado en el ámbito de la salud y reconoció el compromiso de quienes dedican su tiempo y esfuerzo al servicio de los demás.

**Participación del RCP-ton.** El 25 de octubre de **2024**, cuatro integrantes del equipo de voluntariado participaron en la primera edición del RCP-ton “Salvando vida sólo con las manos”, organizado por el Colegio Mexicano de Licenciados en Enfermería (COMLE), Instituto Nacional de Cardiología “Ignacio Chávez” y la Facultad de Enfermería y Obstetricia (FENO) de la UNAM, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y práctica de los alumnos de la Escuela Nacional Preparatoria N° 5 “José Vasconcelos”, en dónde participaron más de 500 alumnos.



# Programa Bienestar Integral

## Salud Ocupacional

Durante el **2024** se dio continuidad al programa de Salud Ocupacional y Bienestar Integral, implementando iniciativas para los colaboradores de la salud, enfocados en cuidar a quienes cuidan.

Se realizaron intervenciones en el personal de la salud del **Centro Médico ABC** para identificar y controlar los múltiples riesgos laborales relacionados con las categorías biológicas, químicas, físicas, ergonómicas y psicosociales que afectan la seguridad y la salud de los colaboradores, para contribuir en la calidad de la atención y el cuidado de los pacientes.

Lo anterior con un enfoque holístico, que responda a las normativas y políticas nacionales de salud y seguridad ocupacional.

Actividades principales en números:

**10**

Pláticas, con temas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

**99**

Pláticas a nivel institucional, con temas de los 5 pilares de Bienestar Integral

**1,538**

Exámenes médicos periódicos al personal ocupacionalmente expuesto (POE) aplicados a colaboradores entre ambos campus, que incluyó estudios de laboratorio (biometría hemática, examen general de orina, química sanguínea, coproparasitoscópico) y estudios de imagen (radiografías de tórax y columna)

**2,800**

Atenciones médicas por malestar general durante la jornada laboral entre ambos campus

**472**

Evaluaciones integrales por médica, nutrióloga, fisioterapeuta y enfermera aplicadas a colaboradores entre ambos campus, que adicionalmente incluyó estudios de laboratorio y estudios de imagen y vacunación contra hepatitis y tétanos



**02**

Ferias de Bienestar, una por campus, con la participación de 900 colaboradores, realizando actividades de prevención y promoción a la salud con pláticas y detecciones de hepatitis B, enfermedades de transmisión sexual, y detección de antígeno prostático

**02**

Dinámicas de Bienestar con actividades para promover la salud entre colaboradores y sus familias, reuniendo a 500 participantes y premiando su compromiso con laptops, tabletas y teléfonos celulares

**3,199**

Atenciones a través del Programa de Apoyo al Empleado en diferentes disciplinas como asesoría médica, nutricional, emocional, legal, financiera y veterinaria

**362**

Colaboradores participaron en la aplicación de encuesta de la NOM 035 STPS 2018 para la detección de riesgo psicosocial

**400**

Colaboradores beneficiados en 5 ferias de salud visual

**3,380**

Vacunas aplicadas contra la influenza estacional a colaboradores de ambos campus

**1,800**

Vacunas aplicadas contra la COVID-19 a colaboradores de ambos campus

**400**

Vacunas aplicadas contra COVID-19 e Influenza a personal de NOAM y Seguridad

## Feria de Bienestar de Enfermería

En mayo de **2024** se llevó a cabo la Feria de Bienestar en Enfermería, con el propósito de promover la salud integral y el autocuidado del personal de enfermería y todo el equipo interprofesional que labora en la Institución, con el siguiente contenido:

Estación	Tema
<b>Desafío seguro</b>	Seguridad en el trabajo, Equipo de Protección Personal y Códigos de Seguridad
<b>MagnÉtica</b>	Código de Ética y Conducta
<b>Basta saludable</b>	Nutrición y actividad física
<b>100 Enfermeras dijeron</b>	Magnet, salud ocupacional, salud mental, ConTHacto, etc.
<b>Ni te piques ni te salpiques</b>	Prevención de lesiones con RPBI
<b>Oasis emocional</b>	Degustación de tisanas, aromaterapia, mandalas, etc.

Adicionalmente, se ofrecieron sesiones de *mindfulness* como herramienta para fomentar el bienestar de los colaboradores.



# Diversidad e inclusión

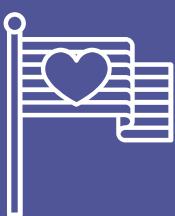
En el **Centro Médico ABC**, la diversidad e inclusión son pilares fundamentales para construir un ambiente laboral respetuoso, equitativo y enriquecedor para todos. Por eso, se llevaron a cabo diversas iniciativas para promover estos valores, entre ellas:



Ferias con juegos lúdicos donde se reforzaron los conceptos clave del Código de Ética y Conducta Institucional, asegurando que los colaboradores los conozcan y vivan en su día a día



Simposio Día Internacional de la Mujer: un espacio de reflexión y empoderamiento, donde se celebraron los logros de las mujeres y se abordaron los retos para seguir construyendo una sociedad más justa e inclusiva



Jornada *Pride*: Orgullosamente ABC, para reafirmar el compromiso del ABC/Talento Humano con la comunidad LGBT+, promoviendo el respeto y la inclusión de todas las personas

# Comunicación efectiva

Durante **2024** se mantuvieron diversos foros dirigidos a diferentes audiencias, como *Platiquemos con..., Junta de Jefes, Town Halls, Kick Off* y sesiones de retroalimentación, entre otros. Estos espacios fueron clave para comunicar los avances del Centro Médico en relación con sus objetivos y compartir información relevante con las distintas Vicepresidencias.

**La plataforma de Comunicación Interna** desempeñó un papel fundamental, logrando alcanzar al 80 % de los colaboradores e involucrándolos activamente en campañas mediante dinámicas y mensajes directos. Esto permitió una comunicación más ágil y efectiva.

A lo largo del año se desarrollaron **diversas campañas de comunicación**, destacando Reconocimiento Magnet, Ciberseguridad, Bienestar Integral, Sistema de Gestión Clínica, Salud Mental y Creando Experiencias. Estas iniciativas, con un enfoque especial en el personal con contacto directo con pacientes, contribuyeron a fortalecer una cultura centrada en la persona.

Además, se llevaron a cabo múltiples **eventos e iniciativas para celebrar logros y fomentar un ambiente positivo entre los colaboradores**. Entre ellos destacan el Día del Niño, Día de las Madres, Mes de la Enfermería, Día del Padre, Día Internacional del Orgullo, Día del Médico, Reconocimientos de Antigüedad y la Fiesta de Fin de Año.

---

Gracias a estos esfuerzos, la comunicación interna se ha consolidado como un pilar estratégico en el **Centro Médico ABC**, fortaleciendo el sentido de comunidad, reconociendo el compromiso de los colaboradores y alineando a toda la Organización con los objetivos institucionales. De cara al futuro, se continuará innovando en las estrategias de comunicación para promover una cultura organizacional basada en el diálogo, la transparencia y el reconocimiento, que inspire y conecte a todas las personas que forman parte del ABC.

## Boletín de Enfermería

---

Es un medio de difusión y comunicación, que tiene por objetivo difundir conocimientos, aportaciones, hallazgos científicos y datos importantes. En el **2024** se publicaron **4 números**, que constan de 5 secciones:

- Desarrollo Profesional
- Divulgación Científica
- Sección Cultural
- Entérate
- Magnet

# Experiencia del colaborador

En el **Centro Médico ABC** la experiencia del colaborador es un pilar fundamental. Por eso, en **2024** se implementó la **Atención Digitalizada** a través de la plataforma de Comunicación Interna, optimizando los tiempos y procesos.

Gracias a esta iniciativa, se atendieron más de 1,950 solicitudes en los canales de consulta (ConTHacto, Capacitación, Compensaciones, Comunicación, entre otros), reduciendo tiempos de respuesta y evitando traslados innecesarios para una atención presencial. La satisfacción de los colaboradores con la Atención Digitalizada es del 94%.

+1,950  
SOLICITUDES ATENDIDAS      94%  
DE SATISFACCIÓN

El **Centro Médico ABC** continúa su transformación para ofrecer una atención más **rápida, eficiente y accesible** para todos.



CAP.05 Personal del ABC



## Capítulo 06

# Enseñanza e Investigación

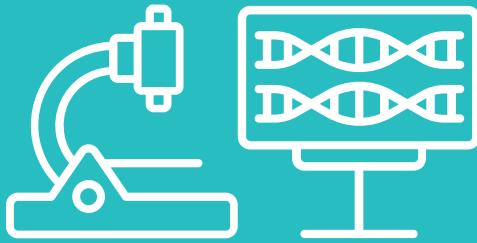
- Actividades y logros del área de Enseñanza
- Convenios académicos
- Investigación
- Centro de Desarrollo



Diversos estudios internacionales han demostrado que contar con programas de formación médica en los hospitales puede ayudar a reducir las complicaciones de los pacientes. Esto se debe, en parte, a que los médicos en formación están presentes las 24 horas del día, brindando atención continua.

Además, su presencia impulsa una cultura de aprendizaje constante, que motiva también a los médicos adscritos o del *staff* a mantenerse actualizados y en formación continua.





La investigación clínica juega un papel clave en la comprensión de las enfermedades y en la mejora de los tratamientos. Gracias a ella, los profesionales de la salud pueden tomar decisiones más informadas, considerando el historial y la condición médica de cada paciente, así como los beneficios y riesgos de cada opción terapéutica. Además, promueve una práctica médica reflexiva y basada en evidencia científica, lo que garantiza una mejora continua en la calidad de la atención y en los resultados para los pacientes.

El área de Enseñanza Médica del **Centro Médico ABC** tiene como misión supervisar los programas de residencia e internado con un objetivo claro: acompañar y fortalecer el desarrollo académico de los médicos en formación, preparándolos para su ejercicio profesional. La formación de los futuros médicos en México se basa en sensibilizarlos ante la realidad del paciente y en guiarlos para tomar decisiones diagnósticas y terapéuticas fundamentadas en el conocimiento, la técnica y el uso del método científico, siempre manteniendo un equilibrio entre:

**Las expectativas del paciente**

**Los beneficios y riesgos del tratamiento**

**Los recursos disponibles para llevarlo a cabo**

# Actividades y logros del área de Enseñanza

En **2024**, el **Centro Médico ABC** recibió por primera vez la visita del Consejo de Acreditación para la Educación Médica de Posgrado (ACGME), con el objetivo de evaluar a la Institución y algunos de sus programas de especialidad médica. El resultado fue positivo: el Consejo determinó que el **ABC** cumple con los criterios necesarios para ser candidato a evaluación formal, y como siguiente paso, se envió una propuesta de colaboración para avanzar en el proceso de acreditación.

Se implementó el uso de bitácoras de prácticas y procedimientos para la vigilancia del cumplimiento de los programas operativos por especialidad.

Se desarrolló y supervisó, en conjunto con el área de Docencia en Enfermería y la FENO de la UNAM, el curso-taller "Atención interprofesional en la gestión de servicios de salud"; donde se llevaron a cabo prácticas de simulación de trabajo interdisciplinario.

Para el internado médico de pregrado, se implementó la realización de Clinimetrías enfocadas en el Individuo, cuyo objetivo es integrar la práctica clínica realizada en sus servicios con el conocimiento teórico, clínico y semiológico, con evaluaciones semestrales de competencias médicas.

Se actualizaron las políticas que regulan la educación médica en el **Centro Médico ABC**, con el objetivo de fortalecer la formación de los médicos en entrenamiento. Estas nuevas disposiciones especifican con claridad los derechos y obligaciones de los residentes, así como los criterios para la selección y permanencia de los profesores. Estas mejoras no cambian drásticamente la atención, pero sí elevan su calidad a mediano y largo plazo, ya que garantizan que quienes participan en la formación médica estén mejor preparados, acompañados y evaluados, asegurando una atención más ética, responsable y actualizada.

Se evaluó al 100% de los médicos residentes en prácticas clave de seguridad y calidad en la atención, reforzando su formación y asegurando un cuidado más seguro, efectivo y centrado en el paciente.

Se espera que estas acciones contribuyan a reducir significativamente los incidentes, especialmente aquellos relacionados con la administración de medicamentos, fortaleciendo así la seguridad del paciente.

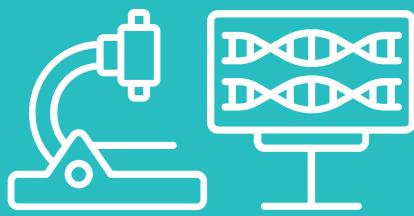
Número de residentes en el ABC	215 médicos residentes
	189 en especialidad
	24 en alta especialidad
	2 en investigación
	Hombres 107
	Mujeres 108
	Edad promedio de los residentes: 30 años
Número de pasantes en medicina	6 pasantes
Número de internos	74 médicos internos de pregrado

A lo largo del año, los médicos residentes e internos participaron en cursos de Soporte Vital Básico (BLS), Soporte Vital Cardiovascular Avanzado (ACLS) y Soporte Vital Pediátrico Avanzado (PALS), fortaleciendo sus habilidades para actuar con eficacia ante emergencias y contribuir a mejores resultados para los pacientes.

Los médicos en formación colaboran activamente con el resto del equipo del **Centro Médico ABC** para brindar a los pacientes una experiencia segura y de calidad. Como parte de su preparación, participan en los equipos de respuesta rápida, grupos multidisciplinarios que actúan de forma oportuna cuando un paciente presenta signos de alarma. Su objetivo es claro: prevenir complicaciones mayores, como lesiones graves, paros cardíacos o fallecimientos, siempre dentro del marco de calidad y seguridad que distingue a la Institución.



# Convenios académicos



En **2024**, el **Centro Médico ABC** fortaleció su compromiso con la formación médica a través de la renovación y continuidad de importantes convenios académicos con universidades de prestigio.

Con la UNAM, se renovó el convenio de colaboración para la formación de médicos especialistas bajo los Programas Únicos de Especialización Médica (PUEM). Como parte de este esfuerzo conjunto, se llevaron a cabo 17 visitas de fortalecimiento académico, enfocadas en identificar áreas de oportunidad y enriquecer el desarrollo profesional de los residentes.

Asimismo, se dio continuidad al convenio con la Universidad Anáhuac, dirigido a la formación de maestros y doctores en investigación clínica, consolidando una alianza que promueve la educación centrada en el análisis, la resolución de problemas y el bienestar social.

En el caso de la Universidad Panamericana, se mantuvo el convenio que permite a sus estudiantes de medicina realizar de forma parcial o total su internado médico de pregrado en la Institución, acercándolos a una experiencia formativa de alto nivel.

Estas colaboraciones reafirman el compromiso del ABC con la excelencia académica y la preparación de profesionales altamente capacitados, comprometidos con la salud y el bienestar de la comunidad.

# Investigación



Durante **2024**, se continuó con el registro académico de pacientes como parte del proyecto de cohortes genéricas, una iniciativa de investigación que permite recopilar información sobre distintas enfermedades con fines educativos, siempre con el consentimiento informado de los pacientes.

Este curso está orientado principalmente a actividades de investigación, también promueve una reflexión profunda sobre la calidad y ética en la atención médica, reforzando prácticas responsables que benefician tanto al ámbito académico como al contacto directo con los pacientes.

El ejercicio, que no incluye datos sensibles, contribuye a la formación clínica de los médicos en formación, ya que les permite analizar casos reales, desarrollar habilidades diagnósticas y compararlos con la evidencia disponible en la literatura médica. En total, **se registraron 1,204 pacientes hospitalizados y de consulta externa**, fortaleciendo una base de datos que servirá para mejorar la calidad de la atención a futuro.

El 100% de los médicos residentes del **Centro Médico ABC** fueron capacitados en el curso virtual institucional de Buenas Prácticas Clínicas. Se conformó el primer Comité de Finanzas en Investigación, compuesto por líderes dentro del **Centro Médico ABC**; cuyo objetivo es vigilar la transparencia en la gestión de recursos para impulsar la innovación y fomentar el progreso en la investigación en salud.



Número de proyectos evaluados en los Comités de Ética e Investigación	Total	136
Aprobados y activos	99	
Aprobados y terminados	22	
Requieren ser modificados y presentados nuevamente	10	
No aprobados	3	
Suspendidos	2	

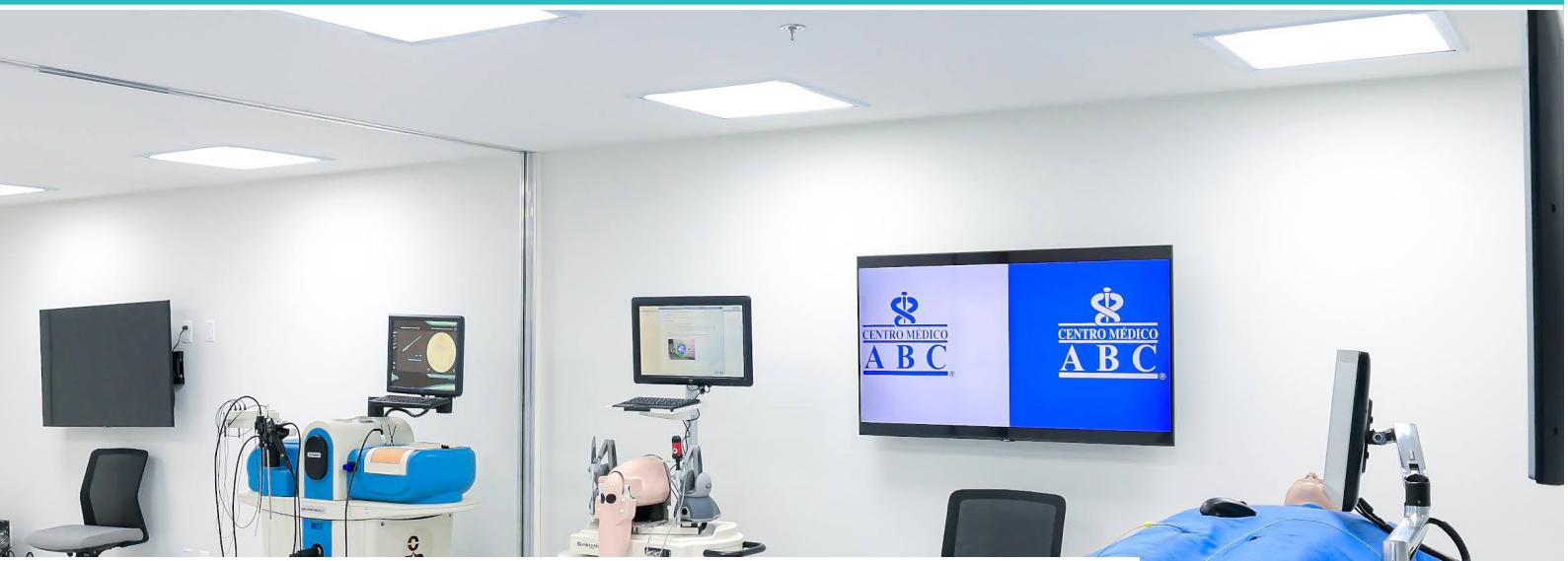
### Unidad de Investigación de Enfermería

La Unidad de Investigación de Enfermería Silvan-Baitenmann promueve el uso de evidencia científica de calidad para mejorar la atención de los pacientes. Mediante programas de capacitación continua, fortalece el pensamiento crítico y las competencias en investigación, permitiendo la implementación de prácticas seguras y efectivas. Así, la Unidad de Investigación contribuye a una cultura de mejora continua en la enfermería, optimizando la calidad del cuidado brindado.

Las líneas de investigación son: **enfermería clínica, gestión en enfermería y ambiente laboral, con 15 proyectos actuales.**

El Centro Médico ABC promueve una cultura de investigación integrada con la enseñanza y la atención médica, convencido de que el conocimiento avanza cuando estos tres pilares se fortalecen entre sí. Más que formar profesionales de la salud, el objetivo es impulsar el crecimiento de expertos comprometidos con la innovación, capaces de generar impacto en sus especialidades y en la calidad del cuidado que brindan.

# Centro de Desarrollo



El Centro de Desarrollo, ubicado en el Campus Santa Fe del **Centro Médico ABC**, fortalece la seguridad y experiencia del paciente mediante la formación especializada del personal de salud, promoviendo un aprendizaje activo, liderazgo y colaboración en un entorno de vanguardia

En **2024**, este Centro fue un espacio para la formación de profesionales de la salud, con más de 80 actividades y 5,568 participaciones. Se impartieron más de 25 cursos especializados para médicos y 20 capacitaciones para colaboradores.



ENTRE LAS ACTIVIDADES MÁS DESTACADAS DEL AÑO, SE INCLUYEN:



#### **Enseñanza Médica**

Capacitaciones para médicos internos de pregrado y escenarios clínicos para residentes de Anestesiología, Ginecología, Medicina Interna, Terapia Intensiva y Pediatría, entre otras especialidades

#### **Formación en Simulación**

Cursos internos como el taller de Noticias Inesperadas, certificaciones en simulación EUSIM y capacitaciones en el robot Da Vinci

#### **Diplomados y Talleres**

Diplomado CAPS en Ultrasonografía, diplomado ECOCAP, taller de Inteligencia Artificial

#### **Certificaciones Internacionales**

ATLS, RENEO, BLS y ACLS

#### **Salud Incluyente**

Programas como VAST, *Nursing Care Saving Lives*, estadía de Confederación Latinoamericana de Sociedades de Anestesiología [CLASA] y cursos de primeros auxilios

#### **Apoyo a la Asociación Médica**

Organización de cursos como CHIP & Complex PCI, Epistaxis, Neuroestimulación Sacra y RCP en sala de operaciones

#### **Congresos y Cursos Especializados**

Sede de eventos internacionales como AO Trauma y cursos con modelos biológicos no vivos

El primer año del Centro de Desarrollo refleja el compromiso del ABC con una cultura de aprendizaje constante, impulsando la formación de profesionales altamente capacitados.



## Capítulo 07

# Salud Incluyente

—¿Quién ayuda al cuidado de Comunidades Vulnerables?

- Salud comunitaria
- Programas de alta especialidad
- Alianzas altruistas
- Terapeutas caninos



Comprometido con la equidad en salud, el **Centro Médico ABC**, en alianza con su **Cuerpo Médico** y diversos colaboradores, impulsa programas que acercan servicios médicos de excelencia a quienes más lo necesitan.

Las acciones se centran en promover el **bienestar desde la infancia**, fomentar una **cultura preventiva** y brindar atención oportuna y especializada en **enfermedades de alta complejidad**, como el cáncer y los padecimientos cardiovasculares.



# ¿Quién ayuda al cuidado de Comunidades Vulnerables?



**ABC 49.5%**

## Centro Médico ABC

Suministra insumos, personal clínico y administrativo, así como infraestructura para la atención

**Donantes 33.5%**

Proporcionan apoyo económico para la atención

**Cuerpo Médico 13.9%**

Ofrece servicios de atención médica (consultas y cirugías)

**Pacientes de escasos recursos 2%**

Abonan cuotas de recuperación por los servicios recibidos

**Damas Voluntarias 1.1%**

Aportación de recursos para apoyo en la atención de pacientes de las Clínicas de Salud Incluyente



### Inversión del Centro Médico ABC en Educación, Investigación y Salud Incluyente\*



\*Miles de pesos

Por ello, el siguiente gráfico muestra la atención brindada a pacientes en situación vulnerable durante el **2024**:

	Alta especialidad	Clínicas Comunitarias
Población afiliada	1,039	2,401
Población sin afiliar	16	1,949
Consultas	12,186	30,767
Laboratorios y gabinetes	4,115	16,061
Internamientos, cirugías y endoscopías	1,298	267
Educación para la salud	24	1,925
Otros servicios	0	48,644

# Salud comunitaria

Uno de los principales enfoques de la atención médica inclusiva es el cuidado de la comunidad cercana al **Centro Médico ABC** a través de sus Clínicas de Salud Incluyente de atención primaria de primer nivel, Brimex y Amistad. Estas clínicas implementan programas de prevención basados en tres pilares:

**PROGRAMA "LOS PRIMEROS 1,000 + 1,000 DÍAS"**

**ATENCIÓN A ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES**

**REDES ASISTENCIALES Y ALIANZAS CON ESCUELAS ALEDAÑAS**

## Programa Los Primeros 1,000 + 1,000 Días

Este es un Programa especializado en el cuidado de madres e hijos, desde el embarazo hasta los cinco años del niño, centrándose en la "Salud Prenatal" y la "Primera Infancia".

Durante el **2024**, se obtuvieron los siguientes resultados:

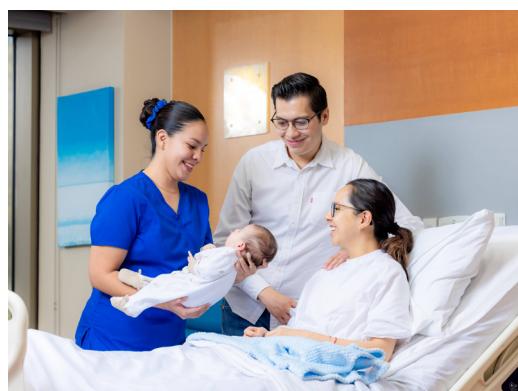
**103 mujeres recibieron atención en el área de "Salud Prenatal"**

**Se atendió el embarazo de 57 mujeres**

**La tasa de mortalidad perinatal fue del 0%**

Se registró un **5.3%** de **nacimientos prematuros**, reduciendo en 3% lo obtenido en 2023

**Se brindó atención a 280 niños menores de cinco años** como parte del Programa "Primera Infancia"





## Atención a enfermedades crónicas no transmisibles

Se atendió a **1,780 pacientes con enfermedades como diabetes, hipertensión arterial además de obesidad y sobrepeso**

Se **disminuyó en un 16% los ingresos de pacientes a urgencias** por complicaciones asociadas a la enfermedad

Se logró identificar el riesgo cardiovascular del **80% de los pacientes atendidos**, lo que permitió realizar acciones preventivas



## Redes asistenciales y alianzas con escuelas aledañas

Atención de **232 pacientes de seis instituciones con las que el Centro Médico ABC mantiene una relación cercana.**

# Programas de alta especialidad

Atender padecimientos de alta especialidad es una de las líneas estratégicas del **Centro Médico ABC**. Mediante los procedimientos quirúrgicos realizados en ambos campus, las personas pueden recuperar su salud, mejorar su vida personal y laboral, así como alcanzar estabilidad emocional y autosuficiencia.

El **ABC** dispone de varios centros de alta especialización que brindan atención a población vulnerable:



## Centro Oncológico Pediátrico

Proporciona cuidados a pacientes pediátricos con cáncer a través de los programas de “Trasplante de Médula Ósea”, “Tumores Sólidos”, “Leucemias” y “Radioterapias”.

Durante el año **2024**, este Centro logró los siguientes resultados:

**54 niños recibieron atención inicial para algún tipo de cáncer y 84 niños continuaron con su tratamiento y tres más para diagnóstico**

Lograron **sobrevida global del 82.4%**, esto es **35 puntos porcentuales por encima de la media a nivel nacional**

Se implementó el **modelo de atención compartida para pacientes oncológicos pediátricos** y se logró la **atención de seis pacientes referidos de diferentes instituciones de salud pública**

## Centro Pediátrico del Corazón

Proporciona atención a niños con malformaciones congénitas del corazón. En el **2024**, este Centro registró:

**201 procedimientos para corregir malformaciones congénitas del corazón**

**98.8% de sobrevida de los niños atendidos por cardiopatía**



## Programa Labio y Paladar Hendido

**341 pacientes fueron atendidos en seguimiento clínico**

**105 cirugías correctivas realizadas para atender la malformación**

Además, el **Centro Médico ABC** es reconocido como un **Centro de Excelencia en la atención médica** y centro de **referencia a nivel nacional** para la atención de labio y paladar hendido.

## Centro Neurológico

Durante el **2024**, se brindó atención a **25 pacientes** que fueron ingresados a las siguientes cirugías:

**6 cirugías** para implantar **neuroestimuladores** para mejorar los síntomas del **Parkinson**

**19 cirugías** para tratar la **epilepsia**

## Datos relevantes de otros Centros

Además, en el año **2024**, se realizaron un total de **34 procedimientos quirúrgicos** en diversos programas:

**9 reemplazos articulares de cadera y rodilla**

**6 cirugías bariátricas**

**18 implantes cocleares**

**1 trasplante de riñón**



# Alianzas altruistas

La colaboración entre instituciones es clave para ampliar el acceso a la atención médica de calidad a poblaciones en situación vulnerable. A través de acuerdos estratégicos con diversas organizaciones y el **ABC**, han trabajado en conjunto para proporcionar tratamientos especializados y mejorar la calidad de vida de los pacientes dentro del **Centro Médico ABC**.

En **2024** el área de Relaciones Institucionales junto con el área de Salud Incluyente y Tecnologías de la Información creó un panel asistencial automatizado para medir el impacto de las distintas sinergias. Asimismo, se brindó apoyo a un mayor número de pacientes, fortaleciendo programas de pacientes pediátricos de oncología tratando a 142 niños, mientras que en el programa de Cardiopatías Congénitas se llegó a un total de 201 pacientes atendidos.

Durante el **2024**, se formalizaron y renovaron acuerdos con **24 instituciones**, entre ellas:

**Alcaldía Álvaro Obregón:** apoyo en programas de salud comunitaria y referencia de pacientes con atención especializada

**AMAOIR:** colaboración para la realización de implantes cocleares en pacientes con discapacidad auditiva

**APAC IAP:** acceso a programas de rehabilitación para personas con parálisis cerebral

**Aquí Nadie se Rinde A.C.:** respaldo a niños con cáncer, brindando asistencia médica y terapias complementarias

**Casa de la Amistad:** apoyo integral a niños con cáncer, incluyendo transporte, alojamiento y tratamientos

**Diferentes organismos del Sistema Nacional para el Desarrollo**

**Integral (DIF) y Secretarías de Salud estatales:** referencia de pacientes a atención médica de alta especialidad

**Fundación Corazón de Niño:** tratamiento de cardiopatías congénitas en población infantil

**Solo por Ayudar A.C.:** apoyo en el tratamiento de nefro trasplantes

En **2024**, se fortalecieron las alianzas existentes con diversas instituciones, reafirmando el compromiso de colaboración y continuidad en los acuerdos establecidos previamente. Estas relaciones estratégicas permiten seguir avanzando en iniciativas conjuntas para mejorar la atención y el acceso a servicios de salud de calidad.

**Escuchar sin Fronteras**

**Fundación Kardias**

**Hospital de Alta Especialidad del Niño de Tabasco**

**Instituto Nacional de Pediatría**

**Smile Train**

**St. Jude Global Alliance (Grupo MAS)**

**Hospital de la Niñez Oaxaqueña**

**Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga**

El impacto de estas colaboraciones se refleja en la cantidad de pacientes atendidos y en la mejora de los servicios médicos. A través de estos esfuerzos conjuntos, se sigue avanzando en la misión de ofrecer atención médica a quienes más lo necesitan, fortaleciendo así el Sistema de Salud Nacional y el bienestar de la comunidad aledaña.



# Terapeutas caninos



El programa de **Terapeutas Caninos** se consolidó como una iniciativa que lleva alegría, alivio y esperanza a pacientes en situación vulnerable. A través de la interacción con perros de terapia, se busca reducir el estrés y la ansiedad de los pacientes y sus cuidadores durante la atención hospitalaria, ambulatoria y en consulta externa, ofreciendo un enfoque humanizado e individualizado que apoya sus metas clínicas y terapéuticas.

En esta primera fase, el Programa se enfocó en oncopediatría y odontopediatría, logrando **impactar positivamente a 415 pacientes con un total de 465 sesiones**. Más que una intervención, los Terapeutas Caninos representan un acompañamiento cálido y transformador, brindando consuelo y bienestar a quienes más lo necesitan.



## Capítulo 08

# Impacto de la Fundación ABC

Informe Anual 2024

CENTRO MÉDICO ABC



La **Fundación ABC**, I.A.P., mejora la salud de personas vulnerables mediante alianzas con instituciones de salud. Cofinancia proyectos clave en áreas como cardiopatías pediátricas y cáncer infantil.

En **2024**, recaudó **\$207.5 millones**, fortaleciendo programas de atención médica en el **Centro Médico ABC** y otras seis organizaciones.



# Creando Oportunidades

La **Fundación ABC** es una Institución de Asistencia Privada que busca mejorar la calidad de la salud de la población económicamente vulnerable, por medio de la asociación con diversas instituciones de salud.



Al ser una **organización de segundo piso** realiza alianzas y cofinancia proyectos de alto valor, generando resultados a mayor escala al alinear iniciativas en torno a problemas comunes.

La **Fundación ABC** apoya los siguientes proyectos:

---

CARDIOPATÍAS CONGÉNITAS PEDIÁTRICAS

---

ATENCIÓN A PACIENTES PEDIÁTRICOS CON CÁNCER

---

SALUD COMUNITARIA

---

METAS COMPARTIDAS: CIRUGÍAS DE ALTA ESPECIALIDAD

---

LABIO Y PALADAR HENDIDO

---

Gracias al apoyo de los generosos donantes, durante **2024** a través de la Fundación **ABC**, I.A.P. y de *The American British Cowdray Hospital Foundation*, procuró **\$207.5 millones de pesos** lo que les permitió apoyar al **Centro Médico ABC** y a seis organizaciones más, quienes proporcionan atención médica a personas económicamente vulnerables, fortaleciendo sus programas de salud.

¡Gracias por ser parte de este proyecto de inversión social!





## Capítulo 09

# Desarrollo Sostenible

- Protegiendo cada gota: soluciones sostenibles para el agua
- Menos huella, más futuro: avances para disminuir la huella de carbono
- Innovación que protege: tecnología de vanguardia para garantizar la desinfección
- Un compromiso que se reconoce



Cuidar la salud y el planeta es un compromiso que une.

Hoy más que nunca, la salud y el medioambiente van de la mano. **Para el Centro Médico ABC, el compromiso es claro: brindar la mejor atención a los pacientes mientras se cuida el planeta.**

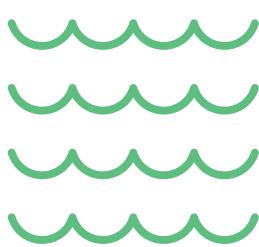
Por eso, cada día se buscaron formas de reducir el impacto ambiental en el **2024**: la energía se usó de manera más eficiente, se gestionaron los residuos con responsabilidad y se adoptaron tecnologías más limpias.

Las pequeñas acciones pueden generar grandes cambios, una mejor salud comienza con un entorno más sostenible.



# Protegiendo cada gota: soluciones sostenibles para el agua

Según la Organización Meteorológica Mundial (OMM), el **2024** fue uno de los años más calurosos de la historia, con temperaturas extremas tanto en la tierra como en el mar. Este fenómeno ha impactado directamente tanto las fuentes de agua vitales como los mantos freáticos, así como los ríos y lagos. En la Ciudad de México, la combinación de altas temperaturas y la escasez de lluvia ha llevado a niveles críticos de almacenamiento en el Sistema Cutzamala, la principal fuente de abastecimiento de la zona conurbada.



El cambio climático ya es una realidad. Cuidar el agua es más importante que nunca. Ante la situación crítica del agua en la Ciudad de México, el **Centro Médico ABC** ha tomado medidas firmes para garantizar su operación sin interrupciones.

La Dirección de Ingeniería y Mantenimiento ha formado el Comité de Crisis Hídrica, **un equipo multidisciplinario de expertos y directivos que trabaja para optimizar el uso del agua y responder de manera efectiva ante cualquier emergencia.**

## Acciones clave del Comité

MONITOREO CONTINUO DEL CONSUMO DE AGUA EN CADA CAMPUS

GESTIÓN EFICIENTE DE LOS NIVELES DE ALMACENAMIENTO EN CISTERNAS

SUPERVISIÓN CONSTANTE DE LA CALIDAD Y TIEMPOS DE RECUPERACIÓN DEL AGUA

**El compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de los pacientes impulsa al Centro Médico ABC para actuar con responsabilidad.**

## ¿Cómo se hizo?

### SERVICIOS ALIMENTICIOS

Uso eficiente del agua en la limpieza de frutas y verduras

### ENFERMERÍA

Optimización en el uso de ropa para pacientes, reduciendo lavados innecesarios

### MANTENIMIENTO

Monitoreo diario de almacenamiento, detección y reparación inmediata de fugas, instalación de accesorios ahorradores y control de riego

### SERVICIOS GENERALES

Procesos más eficientes en la limpieza de pisos y vehículos

### TALENTO HUMANO

Campañas internas para hacer conciencia sobre el uso responsable del agua

### MÉDICOS

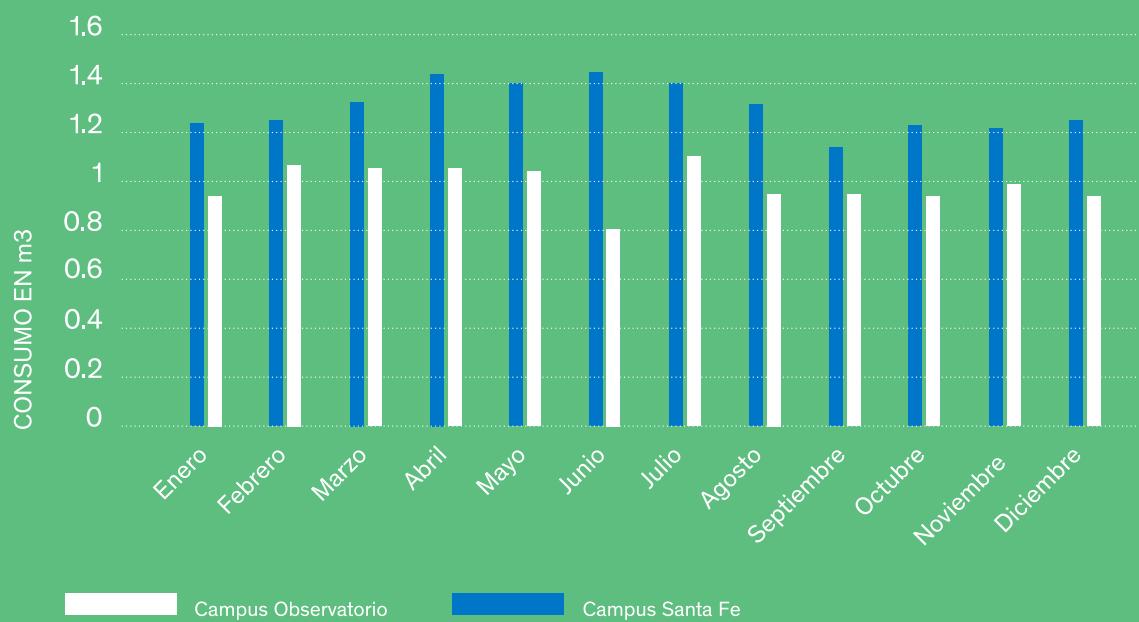
Participación activa en campañas para el uso racional del agua en sus áreas de trabajo



El Centro Médico ABC está comprometido con el cuidado del agua. Gracias a las acciones llevadas a cabo, se ha disminuido un 15% el uso de agua a nivel corporativo.

Disminución del **15%** del consumo del agua.

#### Consumo corporativo de agua 2024



Consumo de agua potable corporativo, con una meta establecida de **1.4 m<sup>3</sup>/día pacientes.**

Se visualiza en ambos campus la disminución del consumo, derivado de las acciones implementadas y de seguimiento en el “Comité de Crisis Hídrica”.

# Menos huella, más futuro: avances para disminuir la huella de carbono

En **2024**, el **Centro Médico ABC** dio un gran paso hacia la sostenibilidad al implementar su programa más ambicioso de compostaje. Gracias a esta iniciativa, **se logró gestionar de manera responsable más de 320 toneladas de residuos orgánicos al año**, evitando que terminen en rellenos sanitarios y reduciendo riesgos de contaminación y plagas.

## ¿Por qué es importante?

### **Menos contaminación**

Disminución de la emisión de gases de efecto invernadero generados por la descomposición de residuos

### **Más vida**

La composta resultante enriquece los jardines y huertos, fortaleciendo el crecimiento de árboles y plantas

### **Un esfuerzo de todos**

Gracias a la correcta clasificación y disposición de residuos por parte de la comunidad, este programa es un éxito



# Innovación que protege: tecnología de vanguardia para garantizar la desinfección



Un entorno limpio es un entorno seguro, y bajo esta premisa, el área de Medio Ambiente del **Centro Médico ABC**, en colaboración con la Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria, implementó la tecnología UV-C como parte de la desinfección terminal en estancias hospitalarias, quirúrgicas y clínicas, garantizando espacios libres de microorganismos patógenos.

Este programa, diseñado como una medida preventiva y no reactiva, cuenta con trazabilidad efectiva y **ha permitido realizar más de 1,000 aplicaciones en 2024 en ambos campus, fortaleciendo la seguridad y bienestar de pacientes, visitantes y colaboradores.**

# Un compromiso que se reconoce

Desde 2016, los premios “Menos huella, más salud” reconocen el esfuerzo de los miembros de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables en la reducción de su impacto ambiental, y en su novena edición, el **Centro Médico ABC** ha sido distinguido por sus avances significativos en sostenibilidad durante los últimos cinco años (2019-2023). Este reconocimiento refuerza el compromiso del **ABC** con la salud y el medioambiente, consolidándose como una Institución de referencia en sostenibilidad dentro de una comunidad global de hospitales, sistemas de salud y organizaciones que trabajan por un futuro más verde y saludable.

En la más reciente edición de la convocatoria, 335 hospitales de toda Latinoamérica participaron reportando su desempeño ambiental en diversas categorías, y el **Centro Médico ABC** fue distinguido con importantes reconocimientos, reflejo del esfuerzo, la dedicación y el compromiso con un sector de la salud más sostenible. Este logro demuestra que es posible brindar atención de calidad mientras se protege el planeta y, a través del trabajo conjunto, seguir avanzando hacia un futuro más saludable y resiliente para la comunidad.

1.

Premio a la trayectoria en la reducción de la huella ambiental y climática (máximo galardón en su categoría).

2.

Premio de Resiliencia Climática: un reflejo del compromiso del **ABC** con la sostenibilidad.





## Capítulo 10

# Patronato | Estructura de gobierno

- Estructura
- Comités de regulación
- Comités de mejora continua



**El Centro Médico ABC** es una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro, organizada conforme a la Ley de Instituciones de Asistencia Privada de la Ciudad de México (LIAP), cuya misión es promover la salud y brindar atención de calidad a través de programas clínicos, educativos e investigativos.

Su Patronato es responsable de la administración legal y estratégica de la Institución, designando a sus líderes clave y garantizando que cada acción esté alineada con los estatutos, la normativa sanitaria vigente y el compromiso con la excelencia médica.



# Estructura

El Centro Médico ABC es una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro, establecida y organizada de acuerdo con la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para la Ciudad de México (LIAP's).



Su objetivo principal es promover la salud, el cuidado y la atención a los pacientes a través de programas clínicos, educativos e investigativos, proporcionando los servicios de acuerdo con los que debe de ofrecer una institución para ser un centro médico.

**El Patronato del Centro Médico ABC está formado por 14 asociados, incluyendo 4 mexicanos, 4 estadounidenses, 4 británicos y 2 representantes de la comunidad internacional, quienes trabajan juntos para fortalecer su misión.**

Su labor se enfoca en promover la salud, el cuidado y la atención a los pacientes, siempre en cumplimiento de los estatutos, la Ley General de Salud, los reglamentos aplicables y las disposiciones de la LIAP, asegurando que cada acción esté alineada con las normativas vigentes.

Este órgano es responsable de la administración y representación legal de la Institución. Entre sus funciones, designa al Presidente, tres Vicepresidentes y al Secretario, quienes cumplen roles clave según lo establecido en los Estatutos. Además, el Patronato nombra al Director General, encargado de la gestión y supervisión de los activos y operaciones del **ABC**, y tiene la facultad de nombrar y supervisar al Director del Cuerpo Médico y al Vicepresidente Médico, asegurando así la excelencia en la atención a los pacientes.

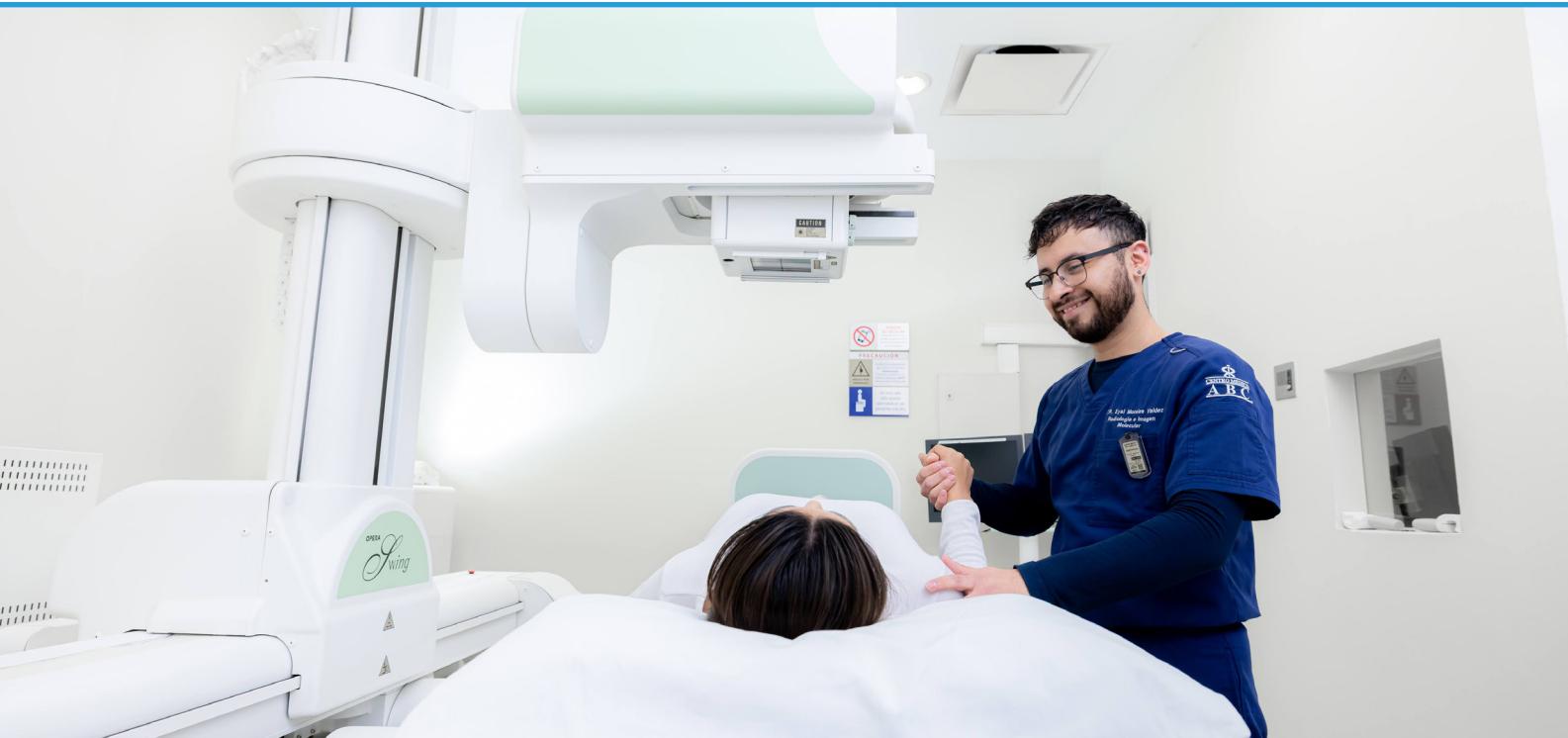


# Comités de regulación

El **Centro Médico ABC** cuenta con diversos Comités que aseguran el cumplimiento de la legislación y garantizan que cada persona involucrada en la gestión, administración y operación de la Institución actúe con integridad y responsabilidad. Su labor es clave para mantener un entorno ético y de confianza, siempre con el objetivo de brindar el mejor cuidado a los pacientes y un ambiente seguro para los colaboradores.



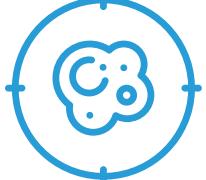
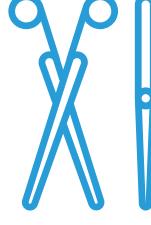
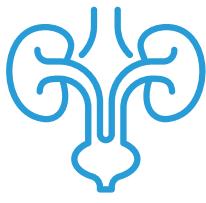
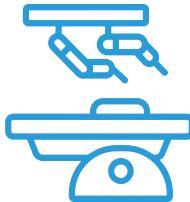
# Comités de mejora continua



En el **Centro Médico ABC**, los Comités de Mejora Continua juegan un papel clave en el fortalecimiento de la calidad y seguridad en cada servicio. Su labor incluye analizar datos, detectar oportunidades de mejora y establecer estándares que impacten positivamente en la atención a los pacientes. Estos comités se reúnen de forma regular y se organizan de la siguiente manera:

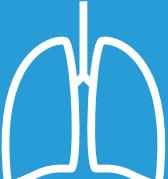
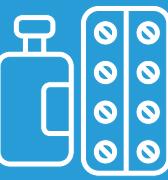
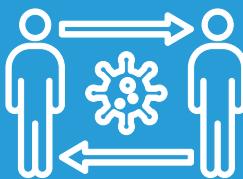
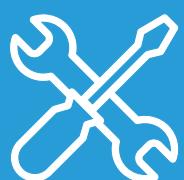
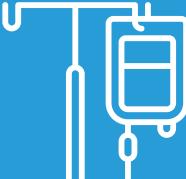
**10 Comités por Línea de Servicio**, encabezados por el Director y el Gerente de cada Línea de Servicio, con reuniones mensuales para dar seguimiento a los avances y estrategias.

### Comités de Mejora Continua — Líneas de Servicio

		
NEUROCIENCIAS	ORTOPEDIA	CARDIOVASCULAR
		
MEDICINA INTERNA	PEDIATRÍA	GINECO-OBSTETRICIA
		
ONCOLOGÍA	CIRUGÍA GENERAL	UROLOGÍA
		
	CIRUGÍA ROBÓTICA	

14 Comités de Servicios Clínicos, liderados por el Jefe del Servicio, se reúnen de forma trimestral para revisar avances, compartir buenas prácticas y proponer mejoras en la atención.

#### Comités de Mejora Continua – Servicios Clínicos

		
MEDICINA CRÍTICA	IMAGENOLOGÍA	EXPEDIENTE CLÍNICO
		
URGENCIAS	FISIOLOGÍA PULMONAR	MEDICINA PREVENTIVA
		
LABORATORIO CLÍNICO	FARMACIA CLÍNICA	SOSTENIBILIDAD
		
PATOLOGÍA QUIRÚRGICA	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS	CCUIDE*
		*Comité de Cuidado del Entorno
MEDICINA TRANSFUSIONAL	MEDICINA DE REHABILITACIÓN	

En estas reuniones también participan colaboradores de los servicios de Operaciones, Administración y Enfermería de ambos campus, fortaleciendo el trabajo en equipo y la visión integral de mejora.



## Capítulo 11

# Directorio Institucional

Informe Anual 2024

CENTRO MÉDICO ABC



El **Centro Médico ABC** se enfoca en la alta especialidad gracias al apoyo de equipos colaborativos en ambos campus que buscan continuamente identificar áreas de mejora.

Esto permite a los pacientes recibir una atención personalizada y coordinada, centrada en el paciente y su familia, creando así una experiencia positiva.



# Directorio institucional

## Miembros Honorarios

**Dr. David Kershenobich Stalnikowitz**  
*Secretario de Salud del Gobierno de México*

**Dra. Nadine Flora Gasman**  
*Secretaria de Salud de la Ciudad de México*

**S.S. Mark Coolidge Johnson**  
*Encargado de Negocios, A.I. de la Embajada  
de los Estados Unidos de América*

**Excm. Sra. Susannah Clare Goshko**  
*Embajadora designada del Reino Unido*

**Excmo. Sr. Cameron MacKay**  
*Embajador designado de Canadá*

**Sr. Juan Fernando de la Paz Balzaretti Ramírez**  
*Presidente de la Junta de Asistencia Privada de la  
Ciudad de México*

## Patronato

**Sr. Eduardo Pérez Motta**  
*Presidente*

**Sra. Bárbara Jean Mair Rowberry**  
*Vicepresidente*

**Sr. Rubén Kupferman Silberstein**  
*Vicepresidente*

**Lic. Manuel Gerardo Sainz Orantes**  
*Secretario*

**Sra. Catharine Alice Austin Thomas**  
**Sr. Roy Malcolm Bateman Watson**  
**Sr. James Christopher Baudouin Kennedy**  
**Sr. Luiz Carlos Ferezin**  
**Sr. Ricardo Haneine Haua**  
**Sra. Karen Lavonne Mauch**  
**Sr. Laurence Carl Newell García**  
**Sra. Carla Mónica Ormsbee Cedeño**  
**Sra. Carol Perelman Khodari**  
**Sra. Joanna Wright Serra**

# Dirección

**Sr. José María Zubiría Maqueo**  
*Director General*

**Dr. José Halabe Cherem**  
*Director del Cuerpo Médico*

**Dr. Juvenal Franco Granillo**  
*Vicepresidente Médico*

**Dra. Gudelia Bautista Cruz**  
*Vicepresidente de Enfermería*

**Lic. Álvaro López Aldana**  
*Vicepresidente Jurídico*

**Arq. Andira Borgo Hernández**  
*Vicepresidente de Tecnologías de la Información*

**Ing. Agustín Adelantado Nogue**  
*Vicepresidente Comercial*

**C.P. Héctor Toscano Ruiz**  
*Vicepresidente de Finanzas*

**Lic. Alfredo Javier Acosta Fernández**  
*Vicepresidente de Operaciones*

**Dra. Blanca Velázquez Hernández**  
*Vicepresidente de Talento Humano*

**Lic. René Méndez Victoria**  
*Director Corporativo de Contraloría*

**Dra. Patricia Concha Hein**  
*Directora de Operaciones, Campus Observatorio*

**Dr. Gilberto Camarena Alejo**  
*Director de Operaciones, Campus Santa Fe*

**Dr. José Octavio Ruiz Speare**  
*Dir. Corporativo de Educación y Salud Incluyente*

**Dra. Reyna Yacamán Handal**  
*Directora Corporativa de Calidad*

**Lic. Adriana Flores Lozada**  
*Directora de Cultura y Talento*

**Ing. Esteban Javier Morgado Rodríguez**  
*Director Adjunto Vicepresidencia Médica*

**Lic. Cristhian Eugenio Mosqueira Romero**  
*Director Corporativo de Recursos Materiales*

**Arq. Antonio Mólgora Guerrero**  
*Director de Ingeniería y Mantenimiento*

**Lic. David Huerta González**  
*Director Comercial*

**Dr. Alejandro Eduardo Díaz Hernández**  
*Director de las Líneas de Servicio*





**Lic. Rodolfo Velez Moreno**

*Director de Tesorería*

**Dr. Marco Antonio Téliz Meneses**

*Subdirector Médico, Campus Observatorio*

**Dr. Rodrigo Chaires Gutiérrez**

*Subdirector Médico, Campus Santa Fe*

**Lic. Norma Gutiérrez Medina**

*Subdirectora de Enfermería, Campus Observatorio*

**Lic. Blanca Estela Maldonado Sánchez**

*Subdirectora de Enfermería, Campus Santa Fe*

**Lic. Cecilia Eugenia Chávez Domínguez**

*Subdirectora Administrativa, Campus Observatorio*

**Lic. Yessica Sánchez Romero**

*Subdirectora Administrativa, Campus Santa Fe*

**Lic. Valeria Ruelas Ross**

*Subdirectora Jurídica*

**Lic. Vincent Plazen**

*Subdirector de Mercadotecnia y Comunicación Externa*

**Lic. Francisco Noriega Cerwika**

*Subdirector de Relaciones con la Comunidad*

**Lic. Maritsa Paz Olivares**

*Subdirectora de Productos y Servicios*

**Lic. Susana Echeverri Fernández**

*Subdirectora de Talento Humano*

**Lic. Cynthia Tovar Silva**

*Subdirectora de Talento Humano*

**Dr. Juan Lagarda Cuevas**

*Subdirector de las Líneas de Servicio*

**Lic. Erika Lorena Flores Pierre**

*Subdirectora de Fiscal y Nóminas*

**Ing. José Alberto Silva Gómez Portugal**

*Subdirector de Gobierno y Seguridad*

**Lic. Hortencia Georgina Alanis Corona**

*Subdirectora de Procesos*

**Lic. Victoria Eugenia Betanzo Joachin**

*Subdirectora Corporativa de Compras*

**Lic. María de Jesús Pérez Ibarra**

*Líder de Relaciones Laborales*



## Directores de las Líneas de Servicio

**Dr. Sergio Abush Torton**

*Director de la Línea de Servicio de Ortopedia y Traumatología*

**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 Alfonso De Leo Vargas**

*Director de la Línea de Servicio de Neurología*

**Dra. Raquel Gerson Cwilich**

*Directora de la Línea de Servicio de Oncología*

**Dr. Francisco Moreno Sánchez**

*Director de la Línea de Servicio de Medicina Interna*

**Dr. Pablo Enrique Vallejo Venegas**

*Director de la Línea de Servicio de Cardiovascular*

**Dr. Mariano Rivera Echegoyen**

*Director de la Línea de Servicio de Pediatría*

## Jefes de Departamentos y Servicios Clínicos

**Dra. América Jazmín Ramírez Carreño**

*Jefe de Banco de Sangre, Campus Observatorio*

**Dr. Antonio Salas Ramírez**

*Jefe de Banco de Sangre, Campus Santa Fe*

**Dra. Braulia Aurelia Martínez Díaz**

*Jefe de Medicina Crítica, Campus Santa Fe*

**Dra. Carolina Eugenia Vaisman**

*Jefe de Medicina de Precisión*

**Dr. Daniel Aguirre Chavarria**

*Jefe de Laboratorio Clínico, Campus Santa Fe*

**Dra. Dolores de la Mata Moya**

*Jefe de Radioterapia*

**Dra. Elisa Saleme Naeme Cruz**

*Jefe de Urgencias, Campus Santa Fe*

**Dr. Iván Eliud Casanova Sánchez**

*Jefe de Radiología e Imagen Molecular, Campus Observatorio*

- Dra. Janet Silvia Aguirre Sánchez**  
*Jefe de Medicina Crítica, Campus Observatorio*
- 
- Dr. Jesús Javier Baquera Heredia**  
*Jefe de Patología Quirúrgica, Campus Observatorio*
- 
- Dr. Johnatan Rubalcava Ortega**  
*Jefe de Radiología e Imagen Molecular, Campus Santa Fe*
- 
- Dr. Juan Talavera Piña**  
*Jefe de Investigación y Enseñanza*
- 
- Q.F.B. Karina Pasaye Chávez**  
*Jefe de Farmacia Intrahospitalaria y Central de Mezclas, Campus Santa Fe*
- 
- Dra. Karla Hernández Franco**  
*Jefe de Urgencias, Campus Observatorio*
- 
- Dra. Karla Solis Solis**  
*Jefe de Pediatría, Campus Santa Fe*
- 
- Dr. Luis Ernesto Varela Sánchez**  
*Jefe de Fisiología Pulmonar e Inhaloterapia, Campus Santa Fe*
- 
- Dra. Marcela Elizabeth Núñez Martínez**  
*Jefe de Laboratorio Clínico, Campus Observatorio*
- 
- Dra. María Fernanda Hernández Ugarte**  
*Jefe de Medicina de Rehabilitación, Campus Observatorio*
- 
- Dra. Maribel Floriano Meza**  
*Jefe de Patología Quirúrgica, Campus Santa Fe*
- 
- Dra. Marta Elda Brito de León**  
*Jefe de Medicina de Rehabilitación, Campus Santa Fe*
- 
- Dra. Michelle Segundo Zavala**  
*Jefe de Pediatría, Campus Observatorio*
- 
- Dra. Nancy Hernández Sánchez**  
*Jefe de Fisiología Pulmonar e Inhaloterapia, Campus Observatorio*

- Q.F.B. Nancy Moreno Vázquez**  
*Jefe de Farmacia Intrahospitalaria y Central de Mezclas, Campus Observatorio*
- 
- Dra. Roxana Trejo González**  
*Gerente de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria*

## Escuelas

- Lic. Enf. Mariana Pérez Muñoz**  
*Coordinadora de Enseñanza/Escuela de Enfermería UNAM-ABC*
- 
- Dra. Jessica Estefania Silva Guzmán**  
**Dr. Miguel Angel Martínez Hernández**  
*Coordinadores de Enseñanza/Escuela de Medicina UNAM-ABC*

## Asociación Médica

- Dr. Salomón Lupa Nasielsker**  
*Presidente*
- 
- Dr. Adiel Asch Rabinovich**  
*Vicepresidente*
- 
- Dr. Roberto Martín Richheimer Wohlmuth**  
*Secretario*
- 
- Dr. Eduardo Fernández Campuzano**  
*Tesorero*

# Asociación de Damas Voluntarias

Sra. Carmen Sousa de Prat  
*Presidente*

Sra. Ana María Cervera  
*Presidente Electa*

Sra. Ingrid Schiefer  
*Vicepresidenta*

Sra. Gabriela Díaz de Sandi  
*Tesorera*

Sra. Claudia Irazábal  
*Secretaria de Actas*

## Auditores Externos

PricewaterhouseCoopers, S.C.

## Auditores Internos

Deloitte Asesoría en Riesgos, S.C.



# ABC

[centromedicoabc.com](http://centromedicoabc.com)