CENTRO MÉDICO ABC®



Informe Anual 2023

Una visión estratégica

La vida nos une®

Índice

Mensaje de la Presidencia del Patronato, *Sr. Luiz Ferezin* 2
Mensaje de la Presidencia General, *Sr. José María Zubiría Maqueo* 4
Mensaje de la Presidencia del Cuerpo Médico, *Dr. José Halabe Cherem* 6

Capítulos

uno **El Centro Médico ABC** 8
- Una historia que contar
- Misión, Visión y Valores del Centro Médico ABC: CUIDAR
- Hitos del 2023
- Infraestructura para el diagnóstico y el tratamiento de pacientes

dos **Atención / Servicios** 18
- Evaluación continua de la calidad
- Indicadores de Satisfacción de Enfermería
- Experiencia del paciente
- Programa de Cirugía Robótica en el ABC
- Gestión de Riesgos y Seguridad Corporativa
- Procedimientos realizados en hemodinámica
- Inversiones de activos fijos 2023
- Centros de Alta Especialidad
- Medicina diagnóstica
- Medicina Preventiva
- Mejora continua
- Damas Voluntarias, sello de calidez del ABC

tres **Innovación** 72
- Inteligencia artificial en radioterapia
- Cirugías y procedimientos de vanguardia
- Nuevo Centro de Datos para soporte de operación
- Sistema inteligente para la atención médica – Integra ABC
- Afiliaciones

cuatro **Salud Incluyente** 82
- Salud comunitaria
- Programas de especialidad
- Alianzas con organizaciones
- Huracán Otis

Centro Médico ABC, una visión estratégica

cinco	**Desarrollo sostenible** - Innovar para preservar el agua - Reducción del consumo eléctrico - Carrera al Cero Emisiones - Iniciativas para el cuidado del entorno	94
seis	**Impacto de la Fundación ABC** - Juntos hacemos más	102
siete	**Enseñanza e Investigación** - Especialidades en el ABC - Convenios universitarios - Protocolos de investigación	106
ocho	**Relacionamiento con el Cuerpo Médico** - Demografía del Cuerpo Médico - Reuniones con médicos - Colaboración entre profesionales - Asociación Médica - Educación continua del talento médico - In Memoriam	114
nueve	**Personal del ABC** - Personal del ABC en números - Capacitación - Evaluación del clima organizacional - Programa de Reconocimientos para Enfermería - Programa Bienestar Integral - Diversidad e inclusión - Comunicación efectiva	126
diez	**Patronato / Estructura de gobierno** - Comités de regulación - Comités de Mejora Continua	142
once	**Directorio Institucional**	146
Anexo	**Estados Financieros 2023**	

Mensaje de la Presidencia del Patronato

Repasar los eventos experimentados a lo largo de 365 días es uno de los ejercicios que más disfruto.

Voltear hacia atrás y darte cuenta de que esos objetivos que fueron planteados en algún momento están cumplidos y que todo se logró gracias al trabajo en equipo de todos los que formamos parte del Centro Médico ABC es muy gratificante.

En este informe de resultados 2023 podrán encontrar una detallada descripción de los logros alcanzados durante el año. Se presentan los datos más relevantes y el impacto de nuestras acciones en la comunidad. Además, se destacan las áreas de mejora identificadas para atender de una mejor forma a nuestros pacientes. Este Informe Anual refleja el arduo trabajo y compromiso de todo el equipo, y nos brinda una visión clara de hacia dónde nos dirigimos en el futuro.

Se realizó una inversión de $527.5 millones de pesos más $137.0 millones de pesos aportados por la Fundación **ABC**, todo ello para brindar apoyo a la población vulnerable, realizando 41,289 consultas con el apoyo altruista de 98 médicos y varias intervenciones de alta especialidad.

Se ejecutó una inversión física de más de $28.7 millones de pesos en el Centro de Desarrollo en Campus Santa Fe para la construcción de aulas para capacitación y simulación de procedimientos quirúrgicos con instalaciones equipadas para entrenamiento clínico. El objetivo es crear un entorno que facilite la simulación virtual de diversos escenarios clínicos, permitiendo la flexibilidad en el uso de equipos de última tecnología. Además obtuvimos 2 acreditaciones que son de suma importancia: Magnet y Terapia Humanizada mismas que nos mantienen a la vanguardia y nos ayudan a impactar de una manera positiva la atención a las personas.

Les compartiremos el resultado de una nueva metodología desarrollada por la plataforma Statista para el mercado global. Es de destacar que los estándares de seguridad y calidad con los que opera el ABC son equiparables a los mejores del mundo, en experiencia y seguridad del paciente, tecnología de la información y sanitaria; y atractivo para el empleador.

Otro de los temas que me da mucha satisfacción compartirles es la evolución y el impacto que hemos tenido en la comunidad **ABC** con nuestro Código de Ética y Conducta Institucional que promueve la integridad, un ambiente seguro y respetuoso para pacientes y colaboradores. Se enfatiza la importancia de actuar con responsabilidad, respeto y profesionalismo, manteniendo la integridad y dignidad de las personas en todo momento. Es importante destacar que durante 2023 el 31% del Cuerpo Médico corresponde a mujeres.



En el capítulo 3 de este informe se comparten los avances del sistema Integra **ABC,** el cual está contribuyendo a nuestra transformación digital para unificar procesos que nos permitan garantizar la seguridad y mejorar la calidad en la atención médica.

La innovación tecnológica impulsa la medicina en el **Centro Médico ABC** con infraestructuras actualizadas y equipos clínicos avanzados. Se finalizó la renovación del Centro de Datos en el Campus Observatorio, con una arquitectura moderna para respaldar proyectos como Integra **ABC.**

En este último año el Centro Médico ABC continuó con el enfoque en la atención centrada en la persona, en donde el esfuerzo comercial, relación con aseguradoras, simplificación de procesos como en el Ingreso y el Alta de los pacientes, incluyendo la documentación y facturación, son más ágiles. Nuestra misión es facilitar la vida del paciente en momentos críticos y complejos de su vida.

Por último quiero expresarles mi más profundo agradecimiento por haberme permitido servir como parte de este Patronato durante este tiempo. Ha sido un honor y un privilegio trabajar junto a todos ustedes en la realización de proyectos tan significativos para nuestra comunidad.

Durante mi gestión, he sido testigo del increíble trabajo en equipo, la dedicación y el compromiso que cada uno de ustedes ha aportado. Gracias a su apoyo y colaboración, hemos logrado alcanzar metas importantes y hacer un impacto positivo en la vida de aquellos a quienes servimos.

Aunque mi tiempo en el Patronato ha llegado a su fin, llevaré conmigo los recuerdos de momentos compartidos, aprendizajes y logros que hemos alcanzado juntos. Confío en que el Patronato continuará creciendo y prosperando en manos de futuros líderes comprometidos con nuestra misión.

Nuevamente, gracias a todos por su confianza, amistad y apoyo incondicional. Ha sido un verdadero placer servirles y trabajar juntos en pro del bienestar de nuestra comunidad.

Con aprecio y gratitud,

Sr. Luiz Ferezin
Presidente del Patronato

Mensaje de la Dirección General



Contados lugares son escenarios de eventos de vida que van desde la alegría que acompaña a una nueva vida hasta la tristeza y el dolor por la separación de nuestros seres más queridos. En pocos espacios se experimentan emociones tan disímbolas, expectativas tan dispersas, ambientes tan variados como en un hospital.

En el **Centro Médico ABC,** nos esforzamos para ofrecer, además de un cuidado excepcional en la seguridad y calidad con la que se prestan servicios, una atención integral que considere las necesidades individuales, preferencias y vivencias de pacientes, familiares, profesionales de la salud, voluntarias y demás colaboradores. Por ello, trabajamos en fortalecer día a día nuestra cultura, en fomentar que los incentivos nos faciliten siempre decisiones que coloquen a la persona en el centro. Nuestra estructura, como organización sin fines de lucro, coadyuva a una asignación de prioridades y de toma de decisiones que busquen hacer lo correcto de una manera que garantice la sustentabilidad de la Institución.

Atención centrada en la persona implica “brindar cuidado seguro y de calidad con la participación activa del paciente y su familia o cuidadores, integrando las preferencias, valores y resultados clínicos deseados”. Además, este enfoque busca brindar un trato humano y hacer de la estancia en el hospital un proceso lo menos complejo posible. Si bien el **Centro Médico ABC** se distingue por estar a la vanguardia en muchos de estos temas, estamos conscientes de que aún nos falta camino por recorrer y que tenemos que trabajar arduamente en varios frentes.

Durante 2023 tuvimos avances importantes. Al ser designada organización MAGNET, el **Centro Médico ABC** fue incorporado a un selecto grupo de instituciones, la única en Hispanoamérica, en demostrar que en el día a día nos focalizamos, en particular el equipo de enfermería, en obtener resultados clínicos sobresalientes. Una iniciativa que inició hace 12 años y que, como consecuencia de la perseverancia, guía de líderes de diferentes áreas, y gran esfuerzo de un equipo interdisciplinario, resultó en este reconocimiento. A este se adicionaron las certificaciones de nuestras unidades de terapia intensiva como HUCIs por cumplir, a nivel de excelencia, prácticas de humanización.

En el año iniciamos con varias aseguradoras la instrumentación de procedimientos de precio fijo, mismos que otorgan mayor certidumbre a pacientes y terceros pagadores e incentivan al hospital a mejorar la administración de procesos clínicos. Avanzamos en herramientas para facilitar el agendamiento de servicios, facilitar su facturación y preparar los cimientos de una profunda reestructuración en la gestión clínica/hospitalaria/administrativa, a través de Integra **ABC,** que confiamos redundará en una mejora sustancial en el cuidado y experiencia de pacientes, médicos y todos los que colaboramos en el **Centro Médico**.

También durante 2023, con el apoyo de muchos médicos, donadores y colaboradores, superamos los niveles de atención a comunidades vulnerables, tanto en la salud comunitaria como en áreas de especialidad. Logro central en la Misión del **ABC** y que nos llena de satisfacción y orgullo.

En este Informe compartimos los resultados obtenidos en 2023. Presentamos indicadores que esperamos permitan a pacientes comparar y que otras organizaciones profundicen objetivamente en diferentes áreas y así, nos facilite identificar, áreas de oportunidad.

En el **Centro Médico ABC** tenemos el privilegio de que miles de personas depositen su confianza en nosotros. Lo hacen en circunstancias particularmente delicadas, desde un estudio para un diagnóstico hasta un tratamiento especializado en situaciones de enorme vulnerabilidad. Esto nos compromete a actuar de una manera profesional, respetuosa, honesta y confidencial.

Agradezco al Patronato por su apoyo y guía constantes, así como a cada miembro del equipo **ABC** que colabora día con día para hacer de esta Institución líder y referente de la medicina privada del país.

Atentamente,

José María Zubiría Maqueo
Director General



Mensaje de la Dirección del Cuerpo Médico

En el **Centro Médico ABC** la unidad es nuestro estandarte, el pilar sobre el cual construimos no solo el futuro de la medicina, sino el futuro de la humanidad. Cada día, al cruzar estas puertas nos convertimos en guardianes de la vida y tejedores de esperanza. La unidad nos hace fuertes, nos hace resilientes, nos permite enfrentar cada desafío con la certeza de que juntos podremos vencer todos los obstáculos. El compromiso es la brújula que guía cada decisión, cada acción, siendo la promesa silenciosa de dar lo mejor de nosotros en cada momento, así como nunca retroceder ante la adversidad. Este compromiso se refleja en cada paciente que recupera la sonrisa, en cada familia que respira aliviada, en cada vida que logramos tocar con nuestra labor.

Cuando fui propuesto por las autoridades del Patronato y por el Director General mi compromiso fue mejorar la atención en todos los que buscan nuestra ayuda pero también con nosotros mismos como médicos, con el objetivo de continuar con la excelencia con la que se maneja en forma integral el **Centro Médico ABC.**

Estamos comprometidos a aprender, a crecer, a superarnos día con día, este camino de continuar con la excelencia no es fácil, pero es el más gratificante, la misión de unir al Cuerpo Médico independientemente de la especialidad de cada uno de sus integrantes, de sus ideologías, del grupo etario ha sido nuestro trabajo.

Nuestro objetivo ha sido preservar estos principios acercándonos al cuerpo médico, escuchando sus peticiones, las modificaciones que proponen a la Institución, pero también sus quejas y las posibles modificaciones a las mismas.

Durante este año se revisaron los Estatutos del Cuerpo Médico con un comité específico y en donde quedaron plasmadas varias modificaciones entre las que se incluyen al personal de salud no médico como parte del Staff del **Centro Médico.**

Cada mes llevamos a cabo la junta de las Prácticas Médicas Grupales en donde cada una de ellas expone sus logros, sus alcances, su productividad tanto asistencial como académica y también sus propuestas de mejora donde se incluyen entre otras la renovación de equipos ya que como sabemos la tecnología sufre un avance constante.

También una vez por mes llevamos a cabo una reunión con los Directores de Líneas de Servicio donde cada Director expone, al igual que las Prácticas Médicas Grupales, sus logros y sus inquietudes.

Tanto en las juntas de las Prácticas Médicas Grupales como en las de Directores de Líneas de Servicio se logra hacer una integración del Cuerpo Médico que es una de las funciones principales del cargo que represento.

Hemos tenido algunas reuniones referentes al sistema Integra **ABC** (antes Sistema de Gestión Clínica) donde el cambio no es fácil pero sí muy importante para poder integrar todos los aspectos administrativos, asistenciales, de educación e investigación en una plataforma electrónica.

Me tocó vivir durante este año dos eventos muy importantes, la distinción Magnet que durante muchos años el grupo de enfermería presidido por la Dra. Gudelia Bautista se preparó para obtener esta distinción. Más que el diploma de la acreditación es la actuación cotidiana de las enfermeras un reconocimiento para todas ellas.

Otro de los eventos fue la acreditación de la *Joint Commission International* que como único centro médico en la República Mexicana ya contamos con 6 acreditaciones de forma consecutiva.
Igual que con la distinción *Magnet,* esta acreditación nos hace más conscientes en nuestro actuar cotidiano en beneficio de nuestros pacientes, una felicitación muy importante a todos los miembros de todas las áreas del **ABC.**

Me queda un año por delante en esta muy importante tarea de mi vida y mi objetivo es continuar superando la unión y fraternidad de cada uno de los miembros de nuestro querido Cuerpo Médico **ABC,** no me resta más que agradecer a las autoridades del Patronato, a la Dirección General, a la Vicepresidencia Médica y todas las áreas del **Centro Médico ABC** que juntos forman una gran familia.

Atentamente,

Dr. José Halabe Cherem
Director del Cuerpo Médico

Capítulo uno

El Centro Médico ABC

Sala de hemodinámica, Campus Observatorio

¿Quién es el ABC?

El Centro Médico ABC es un centro hospitalario de alto nivel que cuenta con dos campus en la Ciudad de México, ubicados en Observatorio y Santa Fe. Su práctica se basa en 8 centros de especialidad, 2 centros de alta especialidad y atiende más de 70 especialidades médicas.

Una historia que contar

El **Centro Médico ABC** tiene una trayectoria social de 137 años que se remonta a su creación en 1886 con el Hospital Americano en la Ciudad de México. En 1941, el Sanatorio Cowdray, establecido por *Lord y Lady* Cowdray, se unió al Hospital Americano para formar el Hospital *American British Cowdray,* ahora conocido como **Centro Médico ABC.**
En la actualidad, el **ABC** mantiene esta tradición altruista de impacto positivo en la sociedad a través de su patronato y programas especializados de atención médica, investigación y capacitación de profesionales, dirigidos a beneficiar a comunidades desfavorecidas.

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

El **ABC** es una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro que se dedica a mejorar la salud de la población en México. Sus ganancias se destinan a programas para ayudar a pacientes de escasos recursos, la investigación, educación, y proporcionar instalaciones de primer nivel con equipos de diagnóstico de vanguardia y atención médica de alta calidad.



1886

Inauguración del Hospital Americano







1923

Fundación del Sanatorio Cowdray

1941

Unión del Hospital Americano y el Sanatorio Cowdray
Se funda el hospital hoy conocido como Centro Médico ABC





2004

Inauguración del Campus Santa Fe

2007 - 2011

Centros de especialidad
- Gineco-obstetricia y Pediatría (2007)
- Cáncer (2008)
- Neurología y Ortopedia (2011)





2014 - 2020

Nuevas Torres en Observatorio
- Torre de Hospitalización (2014)
- Torre de Cuidados Críticos (2017)

Ampliación del Campus Santa Fe





2023

Renovación del Campus Observatorio

2024 - 2026

Rumbo al impacto colectivo y la consolidación de alta especialidad

Misión, Visión y Valores del Centro Médico ABC: CUIDAR

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 **Centro Médico ABC.**
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.



Unidad Neonatal, Campus Santa Fe

Hitos del 2023

407
Habitaciones

Campus
Observatorio
184
Santa Fe
215

33
Quirófanos

Campus
Observatorio
12
Santa Fe
21

17,605
Pacientes atendidos en urgencias

Campus
Observatorio
5,558
Santa Fe
12,047

10
Centros de especialidad

Especialidades
8
Alta Especialidad
2

15,138
Cirugías

Crecimiento de 6.2% vs. 2022

294
Cirugías robóticas

El ABC es el Centro Médico privado que realiza más cirugías robóticas en México

124
Proyectos de investigación



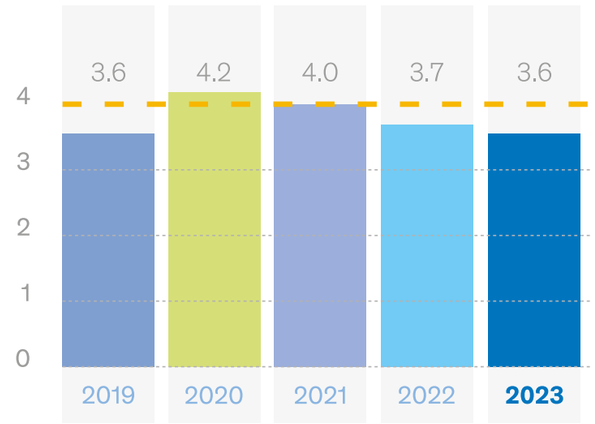
Miembros del Cuerpo Médico **1,642**	=	Hombres **1,134**	Mujeres **508**
Colaboradores **3,610**	=	**1,263**	**2,347**

199
Médicos residentes

32
Residencias

16 Especialidades
16 Alta Especialidad

Tiempo de estancia promedio de los pacientes del ABC



Salud incluyente

Inversión en salud incluyente, enseñanza e investigación:
528 MDP
15% más que en 2022



Indicadores clínicos

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Benchmark
Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud	0.52	0.73	0.69	0.54	0.56	4.7[1]
Tasa de bacteriemia relacionada a catéter central	0.034	0.153	0.23	0.06	0.057	4.51[2]
Tasa de neumonías asociadas a ventilador (incluye pacientes con COVID-19)	0.97	5.8	5.25	2.12	0.35	5.87[2]
Tasa de infecciones de vía urinaria relacionada a catéter urinario	0.14	0.29	0.4	0.10	0.00	4.34[2]
Tasa de infección de sitio quirúrgico	0.29	0.21	0.10	0.13	0.12	15.0[1]
Tasa de pacientes readmitidos no planeados dentro de los 30 días	1.7	0.44	0.29	0.16	0.05	16.5[3] 16.9[4] 13.8[5]
Tasa de caídas con daño al paciente por 1,000 días paciente	0	0.14	0.18	0.06	0.11	0.50[6]
Tiempo puerta guía (minutos) Protocolo AMI	59*	65.1	62.8	54.73	67.0	< 90 min* < 60 min
Tiempo puerta aguja (minutos) Protocolo ICTUS	50.9**	43.5	46.9	50.1	50.4	< 60 min** < 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) 2020.
3. 30-day-readmission-rate-for-selected-conditions - Health Quality Ontario (HQO). (2018). HEALTH QUALITY ONTARIO.
4. Critical Access Hospitals with the Highest Readmission Rates. (s. f.). Definitive Healthcare.
5. 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.
6. NDNQI: National Database of Nursing Quality Indicators, Q4 2021 Magnet Facilities.

* A partir de 2020 se cambió la meta de 90 min 60 min
** A partir de julio 2019 se cambió la meta de 60 min a 45 min

Infraestructura para el diagnóstico y el tratamiento de los pacientes

- Tomógrafos
- PET-CT
- Robot Da Vinci Xi
- Aceleradores lineales
- Braquiterapia
- Resonancia Magnética
- Sala de cateterismo cardíaco



Radioterapia, Centro de Cáncer

Capítulo dos

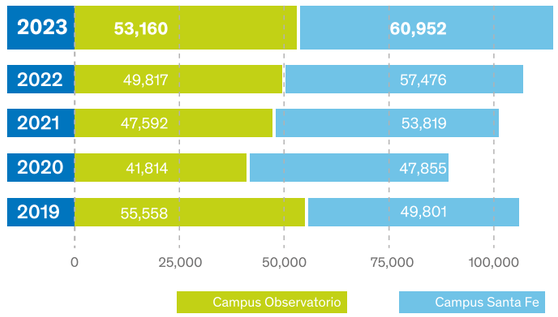
Atención / Servicios

Tomógrafo, Campus Santa Fe

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.

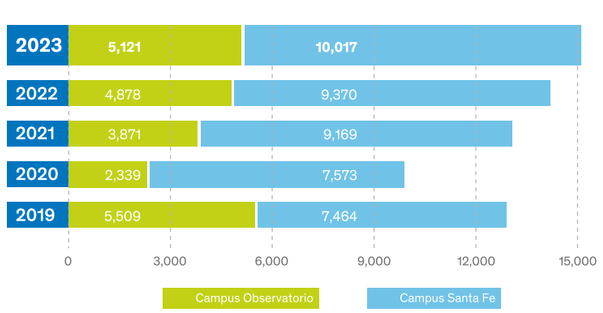
Esto permite a los pacientes recibir una atención personalizada y coordinada, centrada en el paciente y su familia, creando así una experiencia positiva.

Días Paciente Ajustados



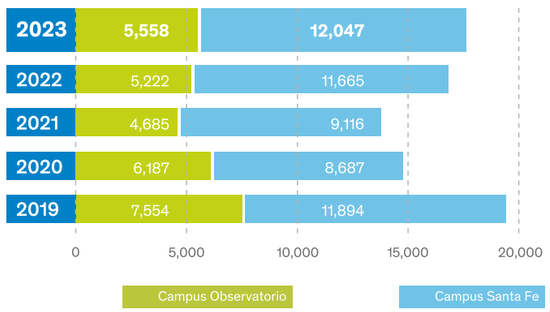
	Total	Crecimiento Anual
2023	114,112	6.36%
2022	107,293	5.80%
2021	101,411	13.09%
2020	89,669	(14.89%)
2019	105,359	(1.40%)

Cirugías



	Total	Crecimiento Anual
2023	15,138	6.25%
2022	14,248	9.26%
2021	13,040	31.56%
2020	9,912	(23.60%)
2019	12,973	0.89%

Urgencias, Pacientes Atendidos



	Total	Crecimiento Anual
2023	17,605	4.25%
2022	16,887	22.36%
2021	13,801	(7.21%)
2020	14,874	(23.52%)
2019	19,448	(4.06%)

Evaluación continua de la calidad

En el **Centro Médico ABC** se trabaja continuamente para identificar áreas de mejora, es un esfuerzo permanente basado no solo en los resultados históricos sino complementados con información sólida de terceros.

Hace algunos años el **Centro Médico ABC** decidió participar en ejercicios de ranqueo en el mercado mexicano. Los resultados de estos ejercicios lo posicionaron en los niveles más altos, sin embargo, al profundizar en el detalle, no se obtuvo información que nos pudiera mostrar los aspectos puntuales para mejorar, por lo que hemos explorado alternativas de análisis.

Un proceso de mejora continua requiere evaluaciones constantes. La retroalimentación de un tercero puede ser de ayuda en la búsqueda de la excelencia hospitalaria.

El año 2023, el **ABC** decidió hacer una prueba con una nueva metodología desarrollada por Statista para el mercado global. Las organizaciones que han participado aún son pocas pero la consolidación de la experiencia internacional parece que podría proporcionar bases objetivas para identificar oportunidades.

Como se observa en el resultado, los estándares de seguridad y calidad con los que opera **ABC** son equiparables a los mejores del mundo. Por otro lado, las oportunidades para apalancar muchos procesos y decisiones en mejores tecnologías son amplias. El detalle asociado a estas comparaciones nos permite ajustar el programa de inversiones y tomar decisiones para avanzar en ser una organización centrada en la persona.

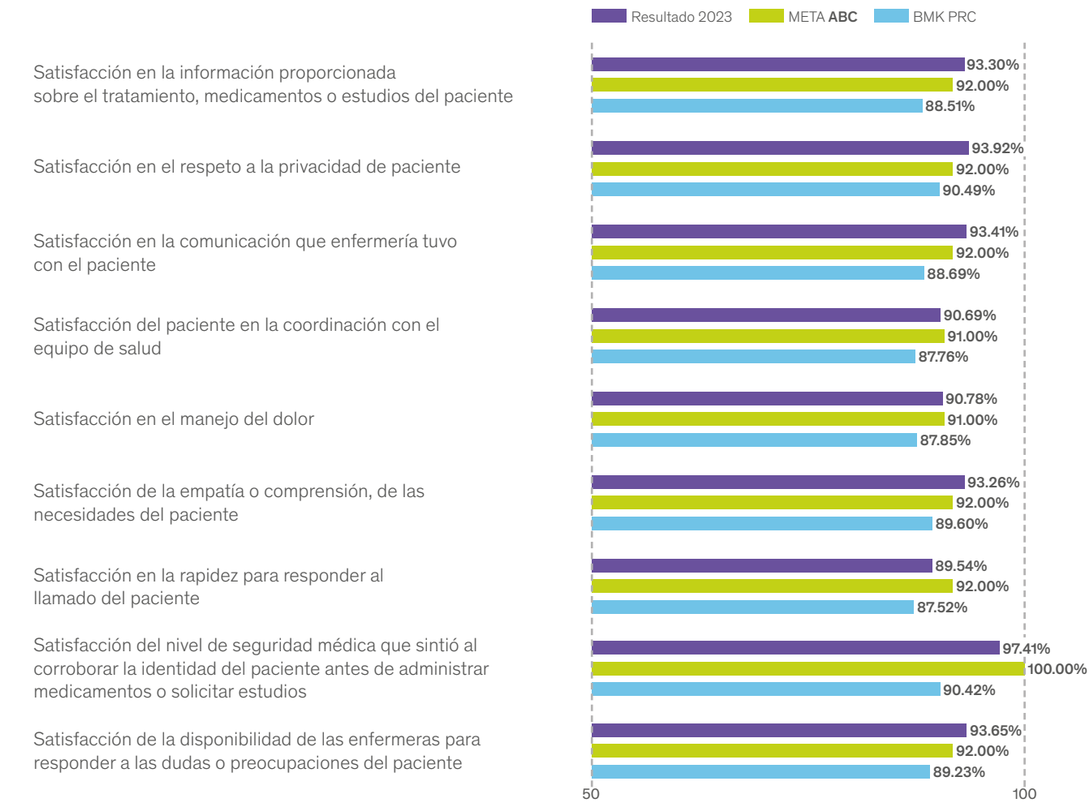
Estos son los resultados obtenidos por campus en los cinco apartados:

	Campus Observatorio	Campus Santa Fe
Atención prestada	★★★★★	★★★★★
Oportunidad de la atención	★★★★	★★★
Experiencia y seguridad del paciente	★★★★★	★★★★★
Tecnología de la información y sanitaria	★★★	★★
Atractivo para el empleador	★★★★	★★★★
Total	★★★★	★★★★

Indicadores de satisfacción en Enfermería

Uno de los compromisos institucionales consiste en proporcionar atención de enfermería personalizada y coordinada, enfocada en el paciente y su familia, lo que conduce a experiencias positivas para los pacientes, sus familias y el equipo de Enfermería. En este sentido, el objetivo para el 2023 era garantizar resultados óptimos de satisfacción del paciente y su familia, evaluados mediante indicadores en el cuidado de enfermería, que se miden con los siguientes indicadores:

Satisfacción de pacientes por el cuidado de enfermería





Unidad de Medicina Crítica

Experiencia del paciente

El **Centro Médico ABC,** comprende la relevancia de brindar una atención completa a los pacientes, teniendo en cuenta sus necesidades individuales, preferencias y experiencias. Por lo tanto, es fundamental fomentar una cultura centrada en la persona, que considere no sólo los requisitos y vivencias del paciente, sino también los de sus familiares y los profesionales de la salud que los asisten.

El Comité de Experiencia del Paciente se dedica a proponer y gestionar iniciativas que fomenten una cultura centrada en la persona. Durante el año 2023, el Comité revisó y actualizó su definición así como su Modelo a seguir.

Modelo de Atención Centrada en la Persona



Iniciativas realizadas en el 2023

Iniciativa	Alcance
Integración del tercer panel de pacientes conformado por pacientes y familiares que recibieron atención en Medicina Crítica Escuchar en "la voz de los pacientes y familiares" su experiencia durante su atención, así como sus recomendaciones para mejorar el servicio.	- Durante la primera sesión, se identificaron tres debilidades. - En la segunda sesión, los pacientes y sus familiares respaldaron el plan de mejora presentado por las Jefas de Medicina Crítica.
Curso de preparación para el nacimiento de tu bebé Brindar información a mujeres embarazadas acerca de temas relacionados con el embarazo, opciones para el parto, el trabajo de parto y la lactancia materna.	- Curso presencial con la impartición de **6** módulos. - Según la encuesta realizada, el curso cuenta con un **97%** de satisfacción.
Asesora de lactancia Ofrecer asesoría de lactancia a las mamás que ingresan a hospitalización, el cual es un servicio gratuito para las pacientes.	Se brindaron **3,075** asesorías, con **1,100** madres atendidas y un promedio de **12** pacientes por día. - El **53%** de las pacientes optaron por la lactancia materna exclusiva. - El **31%** prefirió la lactancia mixta. - El **16%** solicitó fórmula exclusiva por elección de la madre.
Enfermera de Enlace Mejorar la experiencia y comunicación con la familia del paciente que se encuentra en un procedimiento quirúrgico.	- Pacientes agendados para cirugía en el Quirófano Observatorio. - Pacientes agendados para cirugía en el Quirófano y Tococirugía Santa Fe. - El **92.44%** de satisfacción con la atención de la Enfermera de Enlace.
Educación para el Cuidador Primario Brindar al cuidador principal las pautas básicas para garantizar un regreso seguro del paciente a casa.	- Los pacientes y sus familias aceptaron el programa educativo de los servicios de Ortopedia, Neurociencias y Cirugía Hospitalización. - En una encuesta, el **100%** de los pacientes y sus familias que respondieron afirmaron que lo aprendido les ayudó a comprender mejor su cuidado en casa.
Programa Creando Experiencias Desarrollar en los colaboradores, las habilidades y competencias de cuidado centrado en el paciente, a fin de mejorar la satisfacción, experiencia y atención holística del paciente.	Definición de los comportamientos y actitudes que se requieren para tener una cultura centrada en la persona, a través de grupos de trabajo con colaboradores y líderes de diferentes áreas del **Centro Médico ABC**.

Programa de Cirugía Robótica en el ABC

Sobre la cantidad de cirugías robóticas realizadas por año desde el inicio del programa, hubo un aumento del 10% en comparación con el año anterior, con un total de **294** cirugías realizadas en 2023, principalmente relacionadas con la especialidad de urología para tratar el cáncer de próstata.

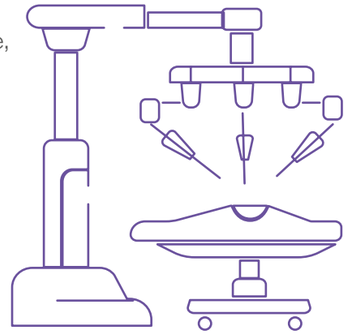
Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Acumulado
Cirugías	147	186	168	167	260	267	294	1,489

Logros al emplear el uso del robot

- No se realizaron reintervenciones quirúrgicas
- Reducción en los días de hospitalización: **2.3** días
- Reducción en la necesidad de transfusiones: del **3%** al **2%**

Además, se cuentan con indicadores de calidad que se revisan mensualmente, tales como:

- Complejidad de los procedimientos
- Volumen de cirugías realizadas
- Cumplimiento de los registros médicos
- Duración promedio de la hospitalización
- Tasa de mortalidad por cada cien pacientes dados de alta
- Cumplimiento en los indicadores de guía de práctica clínica en prostatectomía radical asistida por Robot
- Reintervenciones quirúrgicas no programadas, entre otros aspectos





Robot quirúrgico Da Vinci Xi, Campus Santa Fe

Dentro de los indicadores de calidad, se resalta lo siguiente:

- Reintervenciones no programadas: ninguna
- Satisfacción: **93.3%**
- NPS: **90.8%**
- Infecciones asociadas a la atención en salud: ninguna
- Caídas por cada **1,000** días paciente: ninguna
- Úlceras por presión: ninguna
- Incidentes de medicación por cada **1,000** pacientes: ninguno

De manera que en el **Centro Médico ABC,** se llevan a cabo procedimientos de vanguardia utilizando la última tecnología, como el sistema robótico da Vinci, el modelo conocido como Xi.

El **Centro Médico ABC** tiene **47** médicos certificados en cirugía robótica distribuidos en 6 especialidades, las cuales son:

- Cirugía General
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Oncológica
- Cirugía de Tórax
- Cirugía Ginecológica
- Cirugía Urológica

Gestión de Riesgos y Seguridad Corporativa

En el año 2023, se llevó a cabo la Segunda Auditoría Interna, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la normativa de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en cuanto a seguridad y salud laboral para prevenir accidentes y enfermedades a los que están expuestos los colaboradores del **Centro Médico ABC.**

Hay un total de 36 Normas Oficiales Mexicanas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. De estas, se ha determinado que 25 Normas son aplicables a las actividades y procesos llevados a cabo en el **Centro Médico ABC,** las cuales contemplan más de 800 requisitos que deben cumplirse.

En 2023 se estableció un programa para abordar los hallazgos identificados. Entre las actividades relevantes llevadas a cabo se incluyeron la capacitación de los colaboradores en el manejo de riesgos relacionados con maquinaria, equipos, sustancias químicas, manejo de materiales, y actividades peligrosas (trabajo en alturas, espacios confinados, corte y soldadura), así como la comunicación de riesgos y factores psicosociales. Se mejoró la señalización de protección civil en escaleras, salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de reunión. Además, se continuó con la señalización de pasos a desnivel, altura máxima de estiba y tuberías para fluidos.

Se sigue implementando el programa de actividades para aumentar el cumplimiento de las normativas obligatorias y asegurar que los colaboradores del **Centro Médico ABC** puedan laborar en entornos más seguros y saludables, lo que se traduce en una atención de calidad y seguridad para los pacientes.





Quirófano, Campus Santa Fe

Procedimientos realizados en hemodinámica

	Campus Observatorio	Campus Santa Fe	Campus Observatorio	Campus Santa Fe	Campus Observatorio	Campus Santa Fe
	2021		2022		2023	
Enero	34	79	87	75	**107**	**107**
Febrero	65	64	72	110	**90**	**119**
Marzo	74	93	106	161	**138**	**157**
Abril	90	96	85	124	**92**	**137**
Mayo	84	120	101	161	**129**	**126**
Junio	109	138	117	142	**122**	**170**
Julio	76	105	114	101	**100**	**117**
Agosto	98	98	132	139	**107**	**131**
Septiembre	95	114	110	138	**118**	**154**
Octubre	114	124	121	127	**122**	**147**
Noviembre	127	111	123	122	**85**	**140**
Diciembre	114	97	105	133	**95**	**147**
Total	1,080	1,239	1,273	1,533	**1,305**	**1,652**

Inversiones de Activos Fijos 2023*

Concepto	Mitigación de riesgo/ Mejora tecnológica	Fortalecimiento infraestructura	Proyecto/Activo estructural	Inversión anual total
Equipo médico y mejora a inmuebles	192.46	119.80	113.80	426.06
Arrendamiento de equipo de cómputo	38.37			38.37
Instrumental quirúrgico	9.34			9.34
Total	240.17	119.80	113.80	473.77
Proyectos estratégicos			25.04	25.04
Total				**498.81**

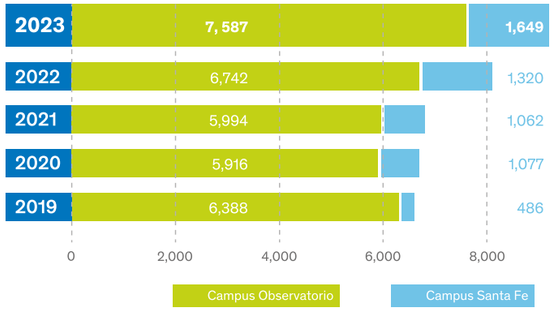
*Millones de pesos



Lobby de la Torre Central, Campus Observatorio

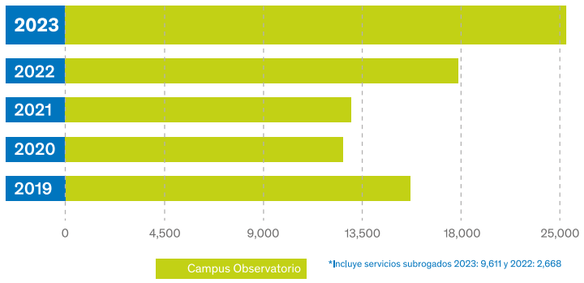
Campus Observatorio

Sesiones de Quimioterapias



	Total	Crecimiento Anual
	9,236	**14.56%**
	8,062	14.26%
	7,056	0.90%
	6,993	1.73%
	6,874	3.77%

Sesiones de Radioterapia*



	Total	Crecimiento Anual
	25,223	**40.61%**
	17,938	36.99%
	13,094	3.30%
	12,676	(19.54%)
	15,755	13.33%

*Incluye servicios subrogados 2023: 9,611 y 2022: 2,668

Remodelaciones y proyectos / Campus Observatorio

Se llevaron a cabo remodelaciones y proyectos relevantes de acuerdo con los objetivos y las estrategias del **Centro Médico ABC.** Estas acciones buscan mejorar el funcionamiento interno del campus, su infraestructura, los equipos electromecánicos y los servicios hospitalarios.
Se han incorporado nuevas tecnologías, estándares de diseño internacionales e innovación en materiales para beneficiar a pacientes y colaboradores.

- Desarrollo de **19** proyectos
- Construcción de **6,593** m^2
- Inversión de **$ 91,1** millones de pesos



Conexión Torre Central al Centro de Cáncer

Entre los más destacados se encuentran los siguientes:

Proyecto	Inversión en obra
Lobby Torre Central: Se llevó a cabo una renovación completa del vestíbulo para lograr un imagen moderna y un diseño vanguardista que mejorará la distribución del espacio, aumentará la amplitud y la iluminación. Para lograr este resultado, se reubicaron varias áreas dentro del espacio sin detener la operación diaria del campus, lo que representó un desafío, tales como: la Fundación **ABC,** la Oficina de Damas Voluntarias y Auditoría de Cuentas.	$ 12.5
Ampliación y remodelación de la Cafetería: Se realizó la ampliación del área de la Cafetería de colaboradores, abarcando el espacio que solía ser el área de Central de Mezclas, renovando los espacios de convivencia y actualizando el mobiliario.	$ 9.0
Mastografía: El área se trasladó dentro de la misma planta baja del campus, lo que resultó en un nuevo diseño de espacio más cómodo y acogedor. Se instaló un nuevo diseño de falso techo (imágenes) con luces LED de colores y acabados renovados.	$ 6.5
Lobby Torre de Consultorios Mackenzie y pasillo de conexión hacia la Torre Central: Se ha renovado el interior del espacio, actualizando los acabados, instalando nueva iluminación y una nueva puerta corrediza automática, además de pintar toda la Torre por fuera.	$ 6.1
Nuevo Centro de Datos: El proyecto consistió en construir y probar la infraestructura de un Centro de Datos para migrar el sitio anterior de Torre Central, que ya estaba obsoleto. Esto se logró diseñando y poniendo en marcha la infraestructura electromecánica para garantizar la disponibilidad de energía eléctrica y aire acondicionado, aprovechando las instalaciones ya existentes.	$ 13.7



Tomógrafo Campus Observatorio

Remodelaciones y proyectos / Campus Santa Fe

- **15** proyectos de remodelación
- **3,271** m^2 de construcción
- Inversión de **$ 95.6** millones de pesos

Proyecto	Inversión en obra
Archivo Clínico:	
Se construyó un archivo clínico más grande para centralizar la información en un solo lugar y con las condiciones apropiadas.	$ 7.9
Ampliación de la Cocina:	
Ampliación del espacio de preparación de alimentos exclusivamente destinado a pacientes.	$ 5.6
Cunas:	
Incremento de 4 cuneros aislados, 2 con presión positiva y 2 con presión negativa.	$ 13.2
Medicina Preventiva:	
Reorganización del área para establecer consultorios adicionales.	$ 6.8
Centro de Desarrollo:	
Construcción de aulas para capacitación y simulación de procedimientos quirúrgicos con instalaciones equipadas para entrenamiento clínico. El objetivo es crear un entorno que facilite la simulación virtual de diversos escenarios clínicos, permitiendo la flexibilidad en el uso de equipos de última tecnología.	$ 28.7

Centros de Alta Especialidad

Centro de Trasplante de Médula Ósea

Durante el año 2023, se tuvo un aumento del **37%** en comparación con el 2022. Se reportaron un total de 38 casos, compuestos por 16 pacientes adultos privados, 7 pacientes pediátricos privados y 15 pacientes pediátricos del Programa de Oncopediatría (pacientes de escasos recursos).

Para el año 2024, se prevé aumentar el número de casos y añadir terapias innovadoras como la terapia CAR-T. También se finalizará la construcción de la Central de Mezclas en el área de Quimioterapia del Centro de Cáncer, con el propósito de mejorar la calidad y la preparación de las infusiones de medicamentos especializados.

Resultados 2023:

- Aumento del **64%** en pacientes privados en comparación con 2022.
- La tasa de conversión de pacientes ingresados en la Unidad de Trasplante alcanzó el **100%.**
- Se estimaron **58.5** millones de pesos, de los cuales se facturaron **48.2** millones de pesos, teniendo en cuenta sólo a pacientes particulares con o sin seguro de gastos médicos mayores.



Programa Gestor de casos y orientador de pacientes

Se llevaron a cabo **128** estimaciones para dos áreas de servicio: Oncología y Cardiovascular. El propósito es orientar a los médicos del staff en la programación y elección de suministros para sus casos, además de fomentar la retención de pacientes (con o sin gastos médicos mayores). Esto crea una cadena de valor al brindar apoyo tanto al médico como a su paciente en el proceso de diagnóstico y tratamiento en el **Centro Médico ABC.**

El programa se evalúa mediante los siguientes indicadores clave de rendimiento:

- Tasa de Precisión - el número de casos estimados a un monto calculado vs. la facturación real del caso.
- Tasa de Conversión - el número de casos que se vuelven pacientes ingresados después de ser estimados.

Para el año 2023, se logró una precisión del **86%** en los estimados y una tasa de conversión del **57%** en oncología. En cuanto a la salud cardiovascular, se logró una precisión del **57%** y una tasa de conversión del **73%** para finales de 2023.

El objetivo es mejorar la relación médico-paciente para fortalecer la colaboración y aumentar la retención de pacientes en el **ABC.** En 2024, se añadirán procedimientos ambulatorios de Medicina Interna, como endoscopias, y subespecialidades de Cirugía General.

Nuevos servicios de cuidados paliativos

Los paquetes de cuidados paliativos fueron diseñados y difundidos con la finalidad de brindar terapia de confort a pacientes (adultos y niños) con enfermedades crónicas y en fase terminal. Este servicio ofrece gestión de síntomas a costos fijos que incluyen honorarios médicos de especialistas en cuidados paliativos.
Los paquetes abarcan hospitalización, terapia de rehabilitación física y honorarios médicos diarios.

Para promover estos servicios, se inició la difusión interna, respaldada por los médicos especialistas en cuidados paliativos, en áreas como pediatría, medicina interna, neurología, oncología y cardiología.

Centro Pediátrico del Corazón

El Centro Pediátrico del Corazón se encuentra en el Campus Observatorio y es una unidad de alta especialización. Está compuesto por un equipo médico y paramédico altamente especializado, que incluye especialistas en cardiología pediátrica, cirugía cardíaca congénita, anestesiólogos cardiovasculares, intensivistas cardiovasculares pediátricos, enfermeras perfusionistas, enfermeras especializadas y personal paramédico dedicado a brindar la mejor atención y cuidado a los niños después de una cirugía cardíaca.

Con el fin de garantizar la máxima calidad en la atención a los pacientes, el **Centro Médico** ha mantenido una alianza académica con el Hospital Infantil de Texas desde su fundación.
Este hospital es reconocido como el líder en cardiología pediátrica en los Estados Unidos.

Resultados 2023:

- Concluye con la implementación de **5 procedimientos de precio fijo:** 3 cirugías y 2 cateterismos, enfocados en aumentar la cantidad de pacientes privados y cateterismos para mantener una estructura financiera sólida en el Centro.

- Se lograron cotizaciones que resultaron en una retención del **100%** de los pacientes.

- **El Centro llevó a cabo su cirugía número 1,000, lo cual destaca la especialización del equipo.**

- **242 procedimientos** realizados, un incremento del **+49%:**
  - 155 cirugías (133 asistenciales / 22 privadas), con un aumento del **+55%** respecto al 2022 y **+55%** respecto a la meta del 2023.
  - 87 cateterismos (63 asistenciales y 24 privados), creciendo un **+24%** respecto al 2022 y **+31%** en comparación con la meta del 2023.

- **Guías de Práctica Clínica:** se han establecido pautas para persistencia del conducto arterioso, comunicación interauricular, comunicación interventricular y se ha desarrollado una guía para el uso de óxido nítrico, con el objetivo de estandarizar la atención al paciente.



Equipo multidisciplinario del Centro Pediátrico del Corazón

- **Case Mix Index (que mide la complejidad de los casos tratados):** disminuyó un **-8.4%** respecto al 2022.

- **Estadía hospitalaria:** reducción del **-8.7% respecto al 2022 (de 8.4 a 7.7 días),** lo que disminuye el riesgo de infecciones intrahospitalarias y otras complicaciones, además de favorecer un costo de atención más accesible.

- **Se mantuvo constante la facturación promedio, (-0.2%),** lo que implica que no se aumentó el costo de la atención a estos pacientes gracias a la estandarización de la atención clínica.

- La tasa de mortalidad aumentó de 1.9 a 2.5 **(+32%)** por cada 100 egresos, manteniéndose dentro de las metas en comparación con otros programas de atención a pacientes congénitos a nivel internacional.

Protocolo AMI - Infarto al Corazón

Se implementó la estandarización de la atención multidisciplinaria, oportuna y efectiva para pacientes con Infarto Agudo al Miocardio (AMI), con el objetivo de ofrecerles el protocolo completo en menos de 60 minutos, conocido como el “Tiempo Puerta Guía”. Internacionalmente, este indicador se mide como la meta de “Tiempo Puerta Balón” en menos de 90 minutos.

La reducción en los tiempos de atención para un Infarto Agudo al Miocardio está estrechamente vinculada al riesgo de mortalidad de los pacientes.

Se considera un estándar resolverlo en menos de 90 minutos desde la llegada del paciente al hospital. Lograr esta meta en menos de 60 minutos reduce significativamente el riesgo.

Dentro del Protocolo AMI también se incluye la educación comunitaria sobre el AMI, cómo identificarlo y qué acciones tomar, así como brindar apoyo emocional a los pacientes y sus familias a t ravés de un grupo de apoyo. Este espacio les permite ampliar su conocimiento sobre el tema, resolver dudas y buscar una rehabilitación integral.

Resultados 2023:

- Durante el periodo, se atendieron **37 Códigos** AMI con un Tiempo Puerta Guía (TPG) de **53.1 minutos (4.9% menos que en 2022),** superando la meta internacional de 90 minutos, lo cual se traduce en una menor mortalidad de los pacientes, ya que “el tiempo es crucial” en la resolución del Infarto Agudo al Miocardio, reduciendo el daño al músculo cardíaco.



Sala de hemodinámica, Campus Santa Fe

Protocolo ICTUS - Infarto Cerebral

En 2023, se implementaron mejoras basadas en las observaciones de *Joint Commission International* (JCI) en la evaluación de 2022:

- Se comenzaron a revisar casos de pacientes diagnosticados con Ictus para analizar el tiempo de atención y considerar las mejoras sugeridas.
- La guía del protocolo de ictus se actualizó con las mejoras propuestas por el grupo líder.
- Se estableció la coordinación del programa de seguimiento de pacientes post-ictus para brindar atención domiciliaria, lo que permite obtener información directa sobre las necesidades de los pacientes en sus hogares para un seguimiento adecuado.
- La implementación del protocolo Ictus conlleva a obtener mejores resultados clínicos y reducir la discapacidad, al mismo tiempo que se logra una mayor eficiencia en la utilización de recursos.
- Se ha realizado la actualización constante y optimización de los procedimientos para cuidar a los pacientes basándose en la evidencia científica.

Recertificación JCI para el protocolo Ictus

Se logra un cumplimiento del 100% en las valoraciones por médico en rehabilitación para el año 2023.
Se abordaron los hallazgos descubiertos durante el proceso de recertificación de Ictus en ambos campus.



Medicina diagnóstica

Laboratorio Clínico

En ambos campus, el **Centro Médico ABC** cuenta con un laboratorio líder que ofrece diagnósticos especializados, lo que resulta fundamental para la medicina de precisión y la toma personalizada de decisiones clínicas. Cuenta con tecnología de vanguardia y las herramientas necesarias para proporcionar excelencia, confidencialidad y calidad a través de procesos estandarizados y automatizados, así como plataformas digitales e instrumentos de última generación a nivel mundial, siendo pioneros en la transformación de la medicina de laboratorio en México.

Desde 2007, ha obtenido la acreditación del *College of American Pathologists (CAP),* un organismo internacional que supervisa constantemente para garantizar que todos los procesos cumplan con los más altos estándares de atención y calidad.

Para la extracción de sangre, se utiliza un dispositivo de infrarrojos que facilita la visualización de accesos venosos, asegurando una toma de muestras segura, minimizando las complicaciones y mejorando la experiencia del paciente.

El 90% de los análisis de laboratorio se procesan en las instalaciones del **ABC,** lo que resulta en una capacidad utilizada del 91% de los equipos para el procesamiento in situ de pruebas de química clínica, inmunología y toxicología

Adquisición de equipos: en microbiología se cuenta con espectrofotometría de masas en ambos campus, estándar de oro para la identificación de microorganismos. En el Campus Santa Fe, se incrementa la capacidad instalada para las pruebas de inmunología y coagulación adquiriendo 2 nuevas plataformas y se automatiza el área de parasitología, con la adquisición de equipo, siendo pionero al ser el primero en instalarse en México, con estas innovaciones se automatiza en su totalidad los procesos del Laboratorio Clínico.



En los últimos años, el campo del diagnóstico clínico ha experimentado cambios significativos, en gran parte debido a los avances logrados por los nuevos métodos cuantitativos de análisis celular. Uno de los más destacados es la citometría de flujo, que ha cobrado gran importancia. En Campus Observatorio, se cuenta con un equipo especializado en este estudio que ha tenido un impacto significativo en pacientes con enfermedades oncohematológicas e inmunodeficiencias.

En el campo de la hematología, se ha incorporado un innovador analizador hematológico que mejora y simplifica el recuento diferencial de las células sanguíneas en el Laboratorio Clínico.

Mantenimiento Corporativo: se llevó a cabo la integración de un *software* de monitoreo remoto de temperatura y humedad para refrigeradores, incubadoras y áreas de proceso a través de intranet en ambos campus para la división de laboratorios, garantizando trazabilidad y seguridad en el resguardo de reactivos y en el mantenimiento de condiciones óptimas para los procesos analíticos. La inversión total fue de $ 1.6 millones de pesos.

Mejora en los tiempos de atención en recepción y cajas de servicios clínicos

El tiempo promedio de atención en recepción y caja de servicios clínicos tuvo un desempeño positivo al mantenerse un 7% por debajo de la meta establecida. Esto fue el resultado de la implementación de iniciativas que simplificaron procesos, centrándose en mejorar la experiencia del paciente. Estas iniciativas incluyeron una recepción personalizada para la toma de turno, una plataforma de turno digital, agendamiento en línea, la digitalización de documentación solicitada a los pacientes y la monitorización automatizada de indicadores de proceso.

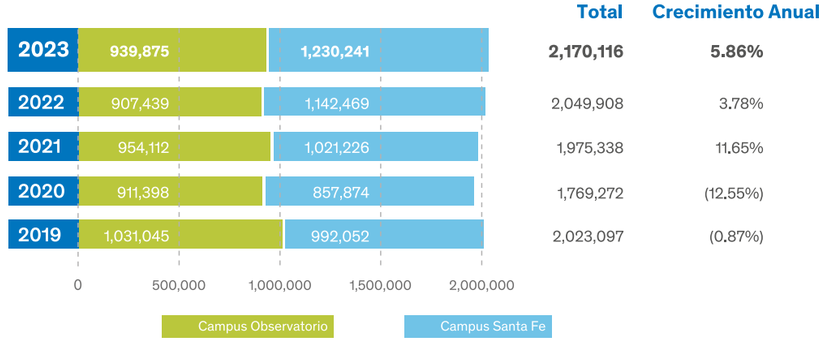
Indicadores del tiempo	2023	Meta 2023	Variación
Tiempo total promedio	14.0	15	-7%
Tiempo en espera	4.1	5	-17%
Tiempo de atención	9.8	10	-2%

Protocolos y procedimientos en favor del paciente

En Campus Santa Fe y Observatorio para el estudio de tromboelastografía, se cuenta con aplicación de **resultados en tiempo real,** desde cualquier dispositivo electrónico, que permite la visualización del resultado graficado contribuyendo a la toma de decisión ágil en pacientes con sangrado durante transoperatorio y en recuperación de cirugía.

Se ha habilitado un espacio para la **toma de muestras pediátricas** en los campus de Santa Fe y Observatorio. Esto se complementa con el uso de microagujas para minimizar el daño al extraer sangre y la utilización de dispositivos con luz infrarroja para identificar vasos sanguíneos superficiales. Además, se ofrece material de entretenimiento durante y después de la extracción de sangre, lo que reduce el estrés y mejora la experiencia tanto para el paciente como para los padres.

Estudios División de Laboratorio



Radiología e Imagen Molecular

El departamento cuenta con un equipo multidisciplinario que brinda atención segura, humanitaria y de calidad a los pacientes y médicos que confían en el **Centro Médico ABC.**

Se ha fortalecido la eficacia del centro de recuperación de pacientes centralizado, junto con la renovación de la mayoría de las secciones de la división de Radiología e Imagen Molecular en Santa Fe.

En la actualidad, se ha implementado un equipo de turnos digital que facilita la obtención de un ticket en formato físico o digital, mejorando así la atención y agilidad en el registro de pacientes.

Todos los radiólogos están certificados por el consejo de la especialidad, la mayoría de ellos tienen una alta especialización en todas las modalidades, lo que asegura una ejecución e interpretación de resultados más precisas.También tenemos especialistas en radiología intervencionista para llevar a cabo procedimientos diagnósticos y terapéuticos complejos.

La nueva área de mastografía en Observatorio está equipada con dos mastógrafos que permiten realizar estudios de biopsia por estereotaxia y mastografía con medio de contraste. Además, cuenta con dos cubículos de ultrasonido, uno de los cuales es de última generación y está especializado en estudios de imagen mamaria.

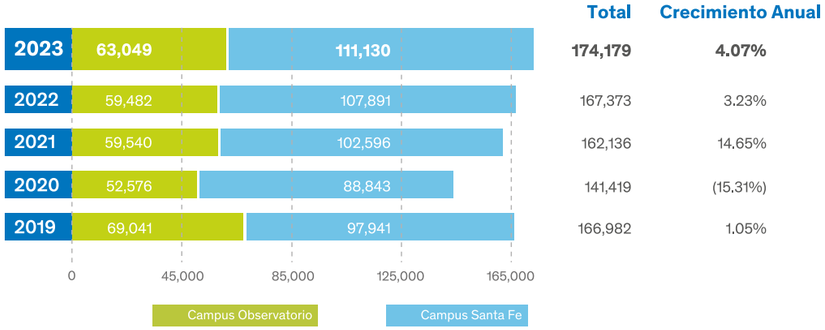
En el área de Imagen Molecular de Campus Observatorio, se ha habilitado un tercer cuarto de concentración para pacientes que requieren estudios de PET-CT, lo cual aumenta la capacidad de atención diaria.

En Santa Fe, se ha inaugurado una nueva sala de ultrasonido general y se ha adquirido un equipo de ultrasonido de última generación para estudios generales y especializados en cada campus.

Las campañas promocionales y descuentos en algunos estudios en ambos campus reflejan el compromiso de brindar una mayor accesibilidad a los clientes.

Estas iniciativas buscan garantizar la seguridad de los pacientes, sus familias y nuestro personal, ofreciendo atención con certeza, fiabilidad y seguridad en la realización de los estudios, siempre cumpliendo con las expectativas y la experiencia de los pacientes, así como el compromiso con la población vulnerable.

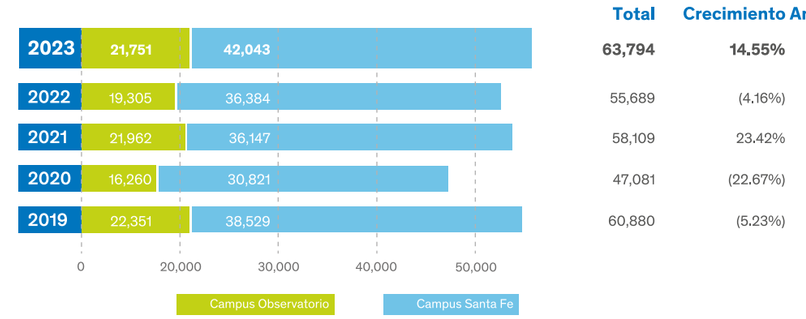
Estudios de División Radiología e Imagen Molecular



Medicina Física y Rehabilitación

La rehabilitación es un proceso multidisciplinario destinado a asistir a las personas en su recuperación y adaptación tras una lesión, enfermedad o discapacidad, con el fin de aumentar su calidad de vida y capacidad funcional. Este procedimiento requiere la colaboración de profesionales de la salud como médicos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, logopedas y otros especialistas.

Sesiones de Medicina Física y Rehabilitación



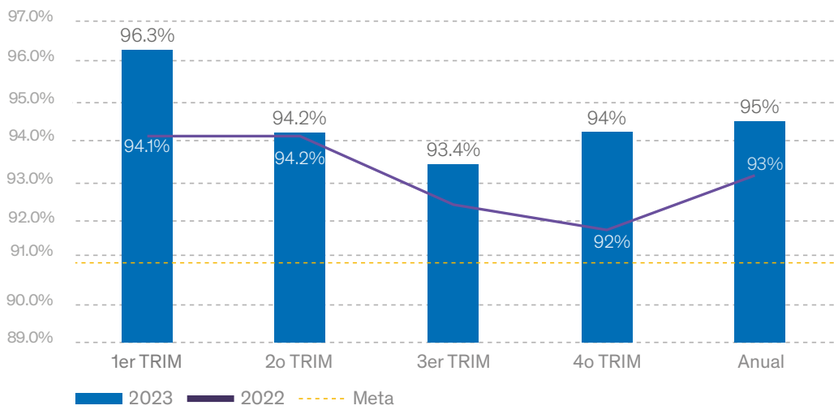
Colaboración con Clínica Brimex / Amistad:

- Foco en la atención a población vulnerable
- 101 terapias de lenguaje para niños con LPH
- 196 asistentes a sesiones de neurodesarrollo
- Nuevo programa de rehabilitación pediátrica para niños

Programa de rehabilitación multimodal en artroplastia de cadera:

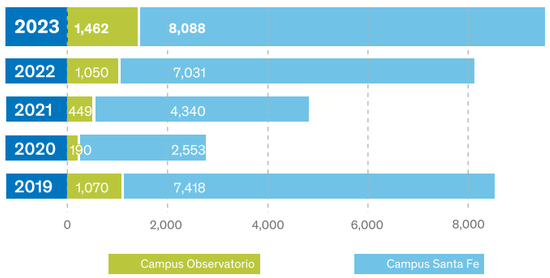
- Premiados en el 11º Foro de Mejores Prácticas
- 110 pacientes han formado parte del programa
- La mayoría de los pacientes han mostrado mejoras positivas en el puntaje del WOMAC (escala de funcionalidad, rigidez y dolor)

Satisfacción Global Corporativo



En el ámbito corporativo, se logró un índice de satisfacción del 95%, superando el objetivo esperado del 91%.

Check-Ups



	Total	Crecimiento Anual
2023	9,550	18.18%
2022	8,081	68.74%
2021	4,789	74.59%
2020	2,743	(67.68%)
2019	8,488	2.81%

Medicina preventiva

Cuenta con un equipo especializado y multidisciplinario, que incluye médicos, enfermeras, nutricionistas, técnicos de la salud y personal administrativo, además de contar con equipos de diagnóstico de última generación.

Proporciona una amplia variedad de paquetes personalizados según las necesidades individuales de cada paciente, considerando factores como la edad, el género, antecedentes familiares y personales. En caso necesario, cada paquete puede incluir estudios opcionales adaptados a la condición de salud de cada persona y las recomendaciones médicas.

Se ofrece un servicio de vacunación completo para adultos para protegerlos de enfermedades infecciosas.

Pacientes atendidos durante 2023

- En Santa Fe se atendieron a **8,088 pacientes,** con un incremento anual del **13%** con respecto al 2022.

Como resultado del aumento en la demanda, se ejecutó un proyecto de expansión para mejorar la atención y la experiencia de los pacientes. Se añadieron 7 consultorios, se remodeló el área administrativa, renovación de área de prueba de esfuerzo, se establecieron 3 cubículos de nutrición y 1 híbirdo, se amplió el personal y se implementó un sistema de turnos automatizado.

- En Observatorio se examinaron **1,462 pacientes** durante el chequeo anual, lo que representa un aumento del **39%** con respecto a 2022.

Como parte de la estrategia para aumentar el número de check-ups diarios, se implementó un proyecto de remodelación que incluyó: reubicación de 3 salas, la renovación de la central de enfermería, zona de vestidores y una nueva sala de espera.



Vacunación en los campus

Observatorio:

Se suministraron **3,004 vacunas,** lo que equivale al **23%** de las administradas en el 2022. Se empleó una plataforma especial para programar y pagar en línea las vacunas contra la influenza y el COVID-19, además de contar con un cubículo extra para las aplicaciones.

Santa Fe:

En el Centro de Vacunación para el Adulto de Medicina Preventiva se habilitó un espacio para vacunaciones, donde se administraron **2,417 vacunas** mediante la plataforma de reserva y pagos en línea.

Mejora continua

La mejora constante en entornos hospitalarios es fundamental para avanzar y lograr la excelencia en la prestación de servicios de salud. En esta sección se detallan las estrategias, metodologías y prácticas que conforman el marco de mejora continua en el **Centro Médico ABC,** con el propósito de mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de la atención al paciente. En un ambiente hospitalario tan dinámico y crítico, donde las decisiones tienen un impacto directo en la vida de las personas, adoptar un enfoque sistemático para la mejora continua es esencial, no solo deseable.

Comités de Mejora Continua

Los Comités de Mejora Continua son elementos esenciales en el **Centro Médico ABC** para supervisar, analizar e implementar mejoras en diversas especialidades y áreas clínicas. Estos comités, de carácter multidisciplinario, colaboran estrechamente con el Comité de Calidad y Seguridad Institucional para intercambiar información y requisitos.

Dentro de sus responsabilidades se incluye establecer estándares de calidad y seguridad para cada Línea de Servicio, así como mejorar la atención al paciente mediante el análisis de datos. Asimismo, se encargan de identificar tendencias y oportunidades para optimizar la atención médica.

Durante el año 2023, se destacan las siguientes acciones realizadas por los Comités:

- Existen 22 Comités de Mejora Continua supervisados por el área de Calidad, los cuales se reúnen regularmente y se dividen de la siguiente manera:
    - 10 comités mensuales para Líneas de Servicio, dirigidos por el director y gerente de cada una.
    - 12 comités trimestrales para Servicios Clínicos, a cargo del jefe del Servicio. Participan en ellos colaboradores de los campus en áreas como Operaciones, Calidad, Administración y Enfermería.

Congreso Internacional de Calidad y Seguridad al Paciente

En 2023, el Congreso Internacional de Calidad y Seguridad del Paciente en el **Centro Médico ABC** se afianza como un canal para compartir las mejores prácticas a nivel nacional e internacional, y como un entorno para fomentar la transferencia de habilidades y conocimientos entre organizaciones y profesionales de la salud.

- 520 asistentes presenciales y 110 virtuales en 2023
- 522 asistentes en 2022
- 519 asistentes en 2021

Foro de Mejores Prácticas

Este foro proporciona un espacio abierto para la participación de todas las áreas del **Centro Médico ABC,** fomentando el intercambio de experiencias innovadoras y la cooperación técnica. El objetivo es promover y mejorar los procesos de atención al paciente. A través del Foro, se destaca y reconoce el compromiso de todos los colaboradores con la calidad y seguridad en el cuidado de los pacientes.

Las 5 Mejores Prácticas del 2023 son las siguientes:

- Utilización de software para evaluar lentes laparoscópicas
- Implementación de un proceso de trazabilidad de medicamentos en el Campus Observatorio
- Importancia de los tableros de comunicación para pacientes intubados y con traqueostomía en Medicina Crítica
- Impacto de la asistencia robótica en la artroplastia de rodilla en la recuperación y en los costos perioperatorios
- Modelo híbrido de atención para pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles en la clínica Brimex



Ruta de la calidad - reconocimientos y acreditaciones

En los últimos años, y especialmente en 2023, el **Centro Médico ABC** ha recibido diversos premios, acreditaciones, certificaciones y reconocimientos de alta reputación, características que una institución dedicada al cuidado de la salud puede alcanzar.

Nombre	En qué consiste
Certificación del Consejo de Salubridad Desde 2007 hasta 2025	El Programa de Seguridad del Paciente es una iniciativa de calidad que coloca la seguridad del paciente como el principio fundamental de la atención médica
Acreditación *Joint Commission International* Desde 2008 hasta 2024 Desde 2019 hasta 2025	JCI es la mayor acreditadora de servicios de salud a nivel mundial y otorga el Gold Seal of Approval, un estándar de excelencia gracias a su exhaustivo proceso de evaluación en el campo de la salud. **El Centro Médico ABC** es la única institución en México que ha recibido 5 reconocimientos consecutivos desde 2008 El Protocolo Ictus es una certificación voluntaria que otorga reconocimiento y compromiso a nivel internacional. Su objetivo es asegurar un entorno de atención seguro, promoviendo una constante capacitación y actualización para disminuir los riesgos en la atención de pacientes con Ictus. El **ABC** es la única Institución de Salud en México certificada para la atención de pacientes que presenten un Ictus
Distintivo H (otorgado por la Secretaría de Turismo y Salud) Vigente desde 2014, se renueva cada año	Es una certificación que se basa en el cumplimiento de la NOM (NMX-F- 605- NORMEX-2018) y se otorga anualmente a los establecimientos de alimentos y bebidas que cumplen con altos estándares de higiene y buenas prácticas
Acreditación del Colegio Americano de Patólogos Vigente desde el 2017 hasta el 2025	Es un esquema exclusivo que garantiza la calidad de los laboratorios de diagnóstico mediante una evaluación detallada de todos sus procesos, fundamentados en las mejores prácticas. Se lleva a cabo la reacreditación en ambos campus con una validez de 2 años
Acreditación del Colegio Americano de Radiología para resonancia magnética Vigente desde el 2021 hasta el 2024	Es un modelo que fija normas internacionales de calidad y seguridad para la captura e interpretación de imágenes diagnósticas por radiólogos especializados, siguiendo las prácticas óptimas

Premio Menos Huella, Más Salud Vigencia anual	Se trata de un reconocimiento otorgado por la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables al ABC, en reconocimiento a su dedicación y compromiso con la preservación del medio ambiente
Certificación Humanizando los Cuidados Intensivos (HUCI) Vigencia desde 2023 hasta el 2027	Ambos campus fueron certificados por la certificadora española, convirtiéndo así en el primer hospital en América Latina en lograr esta distinción. Los estándares de HU-CI son herramientas que promueven habilidades como la escucha activa, el respeto, la empatía y la compasión hacia el paciente y su familia. Se implementaron procesos como horarios de visita flexibles, medidas para mejorar el bienestar de los pacientes y sus familias, y la mejora de la comunicación a través de tableros y protocolos de atención al final de la vida, entre otros. El objetivo es brindar una atención humanizada centrada en la persona en las unidades de cuidados intensivos, considerando al paciente en su totalidad, incluyendo aspectos psicosociales, espirituales y ambientales, no solo su enfermedad
Statista	La empresa alemana, Statista, llevó a cabo un análisis para evaluar los procesos en las siguientes categorías: - Atención prestada - Oportunidad de la atención - Experiencia y seguridad del paciente - Tecnología de la información y sanitaria - Atractivo para el empleador La calificación en cada categoría se determina según criterios predefinidos, diseñados para ofrecer una visión general de las fortalezas y debilidades de un hospital en aspectos específicos de calidad. Se otorgaron 4 estrellas de 5 en la evaluación.

En el año 2023:

- 1° Certificación de Humanización de los Cuidados Intensivos
- 1° Certificación Radioterapia (ISRS)
- 1° Acreditación Designación Magnet
- 11° Congreso Internacional de Calidad y Seguridad al Paciente
- 12° Foro de Mejores Prácticas
- Reacreditación del Laboratorio Clínico por CAP (ambos Campus)
- 72 GPC con evaluación de indicadores de proceso y resultado

Las certificaciones y acreditaciones adquiridas permiten al ABC realizar una revisión continua de sus procesos y procedimientos para mantener los altos estándares de atención que lo distinguen.





Magnet

Vigente desde el 2024
hasta el 2029

¿Qué es Magnet?

El Programa de Reconocimiento Magnet fue establecido oficialmente en 1994 por el Centro de Acreditación de Enfermeras Estadounidenses (ANCC), con el propósito de identificar hospitales capaces de atraer y mantener enfermeras altamente calificadas comprometidas con la calidad de la atención al paciente. Este modelo consta de cinco elementos clave:

Liderazgo transformacional, empoderamiento estructural, práctica profesional ejemplar, innovaciones, planes de mejora y resultados basados en evidencia.

El liderazgo transformacional es fundamental para fomentar una cultura de empoderamiento, facilitando la toma de decisiones colaborativas y el desarrollo profesional de las enfermeras clínicas. La práctica profesional ejemplar, basada en principios éticos, impulsa la mejora continua y la generación de nuevo conocimiento. Estos elementos se reflejan en resultados concretos, como indicadores de resultados clínicos, satisfacción del paciente y desarrollo profesional de las enfermeras.

Un largo camino hasta la acreditación

El **Centro Médico ABC** inició su camino hacia la Designación Magnet en 2012 implementando la Gobernanza Compartida para promover la participación de enfermeras clínicas en las decisiones y mejorar la práctica profesional. Durante años posteriores,se llevaron a cabo diversas iniciativas con objetivos específicos.

En 2023, se continuó con la evaluación del programa por parte del ANCC, iniciada en octubre de 2021.Tras completar la documentación requerida, se programó una visita en sitio con evaluadores del ANCC.

Para prepararse, se planificó una dedicación de más de 1,700 horas en 163 reuniones, con actividades como la creación de carros y rutas Magnet, el juego “Tripulación ABC” para reforzar conceptos clave y la auditoría de líderes del *Hospital Metodista de Houston.* Todas estas acciones contaron con la participación activa del equipo de *“Magnet Champions”.*

Un logro único en México

La visita al sitio tuvo lugar del 13 al 15 de noviembre de 2023, con tres evaluadores que se reunieron con diversos equipos y entrevistaron a más de 400 enfermeras en más de 60 sesiones. Los evaluadores elogiaron la colaboración interprofesional y la calidad de la atención observada durante la visita.

Se destacó la incorporación exitosa de la Gobernanza Compartida, donde las enfermeras resolvieron problemas de práctica clínica. Durante la visita, las enfermeras expresaron trabajar en entornos positivos con todos los recursos necesarios, además de resaltar el apoyo institucional a su desarrollo.

La bioética en el ABC

El **Centro Médico ABC** tiene tres Comités de Ética Médica, integrados por equipos multidisciplinarios que analizan las mejores prácticas para aplicar los principios de ética médica y bioética de manera eficaz.

Estos Comités son:

1. Comité Hospitalario de Bioética para emitir opiniones, orientar y educar, en cuanto a los dilemas bioéticos que se presentan en la atención de pacientes.

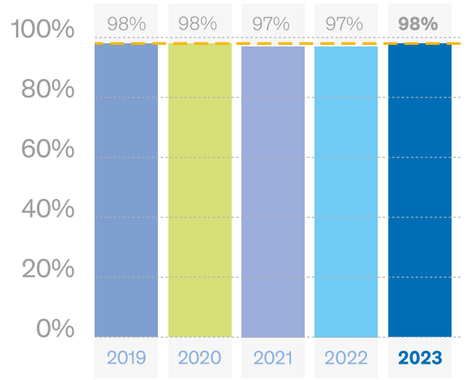
2. Comité de Ética en Investigación para la autorización de estudios clínicos en seres humanos.

3. Comité de Ética Médica para la evaluación de la conducta ética en la práctica médica.



Indicadores de calidad

Porcentaje de higiene de manos



*Porcentaje

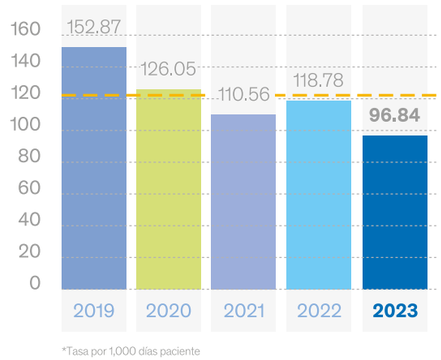
Mejor

2022 97%

Meta 2023 ≥98%

2023 98%

Incidentes de medicación



*Tasa por 1,000 días paciente

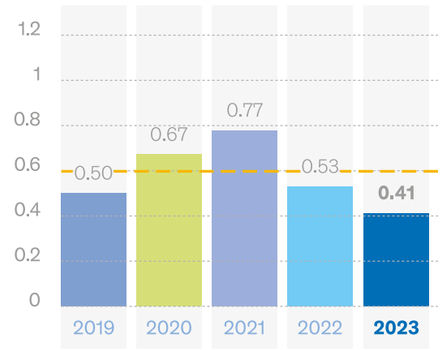
Mejor

2022 118.72

Meta 2023 ≤122

2023 96.84

Caídas por 1,000 días paciente



*Tasa por 1,000 días paciente

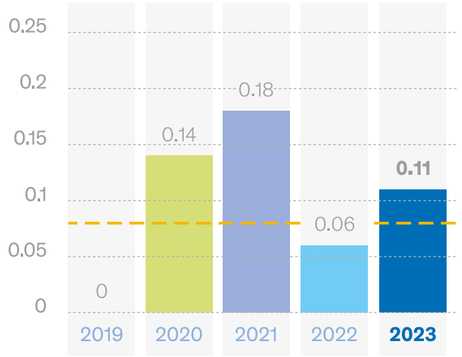
Mejor

2022 0.53

Meta 2023 ≤0.60

2023 0.41

Caídas con daño por 1,000 días paciente



*Tasa por 1,000 días paciente

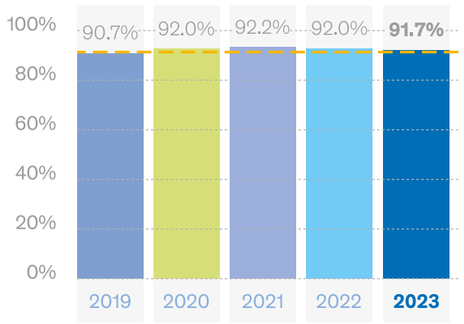
Mejor

2022 0.06

Meta 2023 ≤0.08

2023 0.11

Satisfacción de pacientes en hospitalización



*Porcentaje

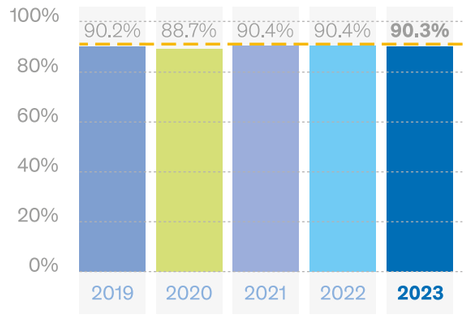
Mejor

2022 92.0%

Meta 2023 ≥91%

2023 91.7%

Satisfacción de pacientes en servicios ambulatorios



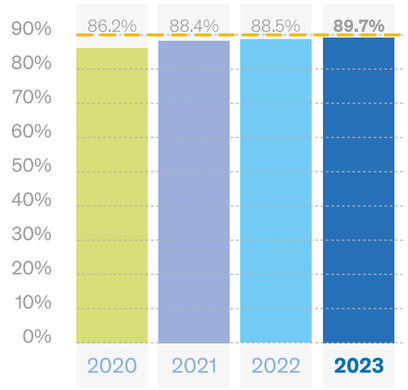
Mejor

2022 90.4

Meta 2023 ≥91%

2023 90.3

Net Promoter Score (NPS)



*Se inicia evaluación a partir del 2020

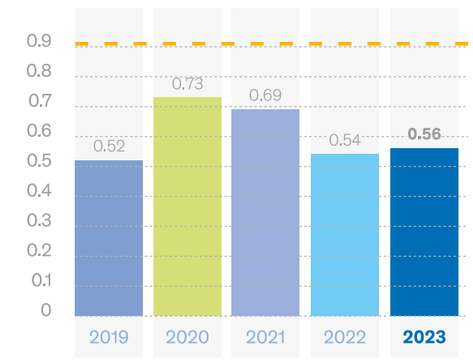
Mejor

2022 88.5%

Meta 2023 ≥90%

2023 89.7%

Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud



*Tasa por 100 egresos

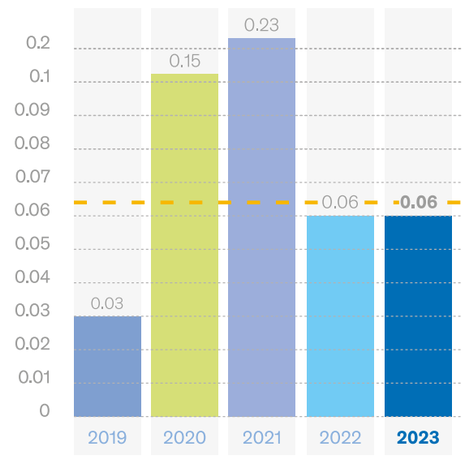
Mejor

2022 0.54

Meta 2023 ≤0.91

2023 0.56

Bacteriemia relacionada a catéter central



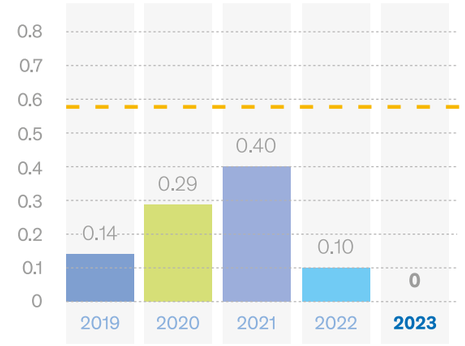
Mejor

2022 0.06

Meta 2023 ≤0.064

2023 0.06

Infecciones de vías urinarias relacionadas a catéter central



*Tasa por 1,000 días catéter

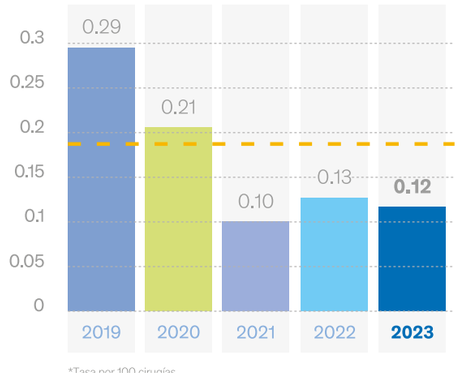
Mejor

2022 0.10

Meta 2023 ≤0.57

2023 0

Infección del sitio quirúrgico



*Tasa por 100 cirugías

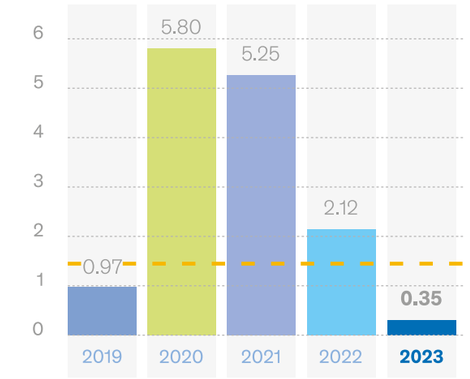
Mejor

2022 0.13

Meta 2023 ≤0.19

2023 0.12

Neumonía asociada a ventilador



Mejor

2022 2.12

Meta 2023 ≤1.45

2023 0.35

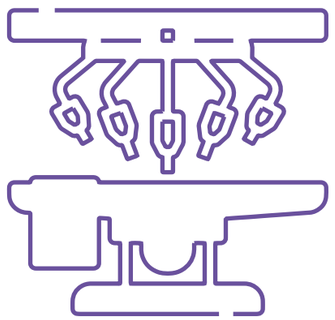
Guías Clínicas

Línea de Servicio	No.	Guía de Práctica Clínica	2020	2021	2022	2023	% Cambio
Anestesiología	1	Ayuno en preprocedimientos programados anestésicos y/o sedación	-	-	100%	100%	-
Cardiología	2	Aneurisma Aorta Abdominal	-	-	-	NA	-
	3	Cirugía cardiaca para revascularización coronaria	-	-	100%	100%	-
	4	Comunicación Interauricular en el paciente pediátrico	95%	96%	85%	100%	**18%**
	5	Comunicación interventricular (CIV)	-	-	-	83.3%	-
	6	Fibrilación auricular	100%	99%	100%	100%	-
	7	Implante Percutáneo de Prótesis Aórtica (TAVI)	100%	94%	100%	100%	-
	8	Infarto Agudo al Miocardio	75%	90%	95%	98%	**3%**
	9	Insuficiencia Cardiaca	76%	93%	100%	100%	-
	10	Marcapasos Definitivo Bicameral	93%	97%	100%	100%	-
	11	Persistencia de conducto arterioso	-	-	100%	100%	-
	12	Taquicardia supraventricular	-	100%	100%	100%	-
	13	Trasplante Cárdiaco	-	-	-	NA	-
Cirugía General	14	Apendicitis Aguda	97%	98%	100%	100%	-
	15	Diagnóstico y tratamiento de Hemorroides	80%	85%	98%	99.5%	**2%**
	16	Diagnóstico y tratamiento de Hernia Inguinal	78%	90%	54%	99%	**83.3%**
	17	Enfermedad del Refujo Gastroesofágico (ERGE)	94%	100%	100%	100%	-
	18	Mamoplastía de aumento)	-	67%	68%	71.4%	**4%**
	19	Tratamiento quirúrgico para colecistitis y coleliatiasis	97%	97%	100%	100%	-
CNOAM	20	Atención a pacientes con sobrepeso y obesidad	97%	89%	87%	90%	**3%**

Línea de Servicio	No.	Guía de Práctica Clínica	2020	2021	2022	2023	% Cambio
Ginecología y Obstetricia	21	Cesárea	-	-	100%	100%	-
	22	Diagnóstico y tratamiento del embarazo ectópico	92%	94%	96%	100%	-
	23	Histerectomía	47%	94%	100%	100%	-
	24	Inducción de trabajo de parto en Primigestas	54%	42%	44%	51%	**16%**
Medicina interna	25	Atención médica a pacientes adultos con COVID-19	-	-	100%	100%	-
	26	Calidad en colonoscopia	-	-	98%	100%	-
	27	Diagnóstico y tratamiento de Delirium en unidad de terapia intensiva	78%	86%	100%	100%	- -
	28	Diagnóstico y tratamiento de Delirium en unidad de terapia intensiva (Pacientes mayores 65)	-	-	-	100%	-
	29	Diagnóstico y Tratamiento de Diabetes Mellitus	-	-	-	100%	-
	30	Diagnóstico y Tratamiento de Infecciones Urinarias Adquiridas en la comunidad	-	98%	100%	100%	-
	31	Hemorragia de Tubo digestivo alto no variceal	79%	98%	100%	100%	-
	32	Manejo de la hemorragia de tubo digestivo alto variceal	-	100%	100%	100%	-
	33	Manejo del paciente suicida	40%	54%	50%	33.3%	**-33%**
	34	Neumonía adquirida en la comunidad	98%	100%	100%	99.9%	**-0.1**
	35	Rehabilitación Pulmonar Intrahospitalaria	-	-	-	100%	-
	36	SEPSIS (Choque Séptico)	-	-	100%	100%	-
	37	Tratamiento de pacientes con infección por Clostridium Difficile	98%	100%	100%	100%	-
Neurociencias	38	Atención al Paciente ICTUS (Ataque Cerebral)	96%	85%	96%	90%	**-6%**
	39	Craniectomia descompresiva en EVC isquémico Cesárea	92%	100%	100%	100%	-

Línea de Servicio	No.	Guía de Práctica Clínica	2020	2021	2022	2023	% Cambio
Neurociencias	40	Manejo de Pacientes con Adenoma Hipofisiario Histerectomía	-	100%	90%	100%	**11%**
	41	Manejo Quirúrgico de la Enfermedad de Parkinson	-	-	33%	100%	**203%**
	42	Valoración Pre-quirúrgica en Epilepsia Farmacorresistente y Cirugía de Epilepsia	64%	100%	100%	100%	-
Oncología	43	Abordaje diagnóstico de Melanoma	-	-	-	NA	-
	44	Adenocarcinoma de Endometrio	-	-	-	100%	-
	45	Cáncer colorrectal	50%	84%	100%	100%	-
	46	Cáncer de pulmón Diagnóstico y Tratamiento de Diabetes Mellitus	75%	95%	98%	100%	**2%**
	47	Cáncer de Tiroides	93%	95%	100%	100%	-
	48	Clínica de tratamiento de Cáncer de Mama	92.3%	72%	100%	100%	-
	49	Guía Clínica para el tratamiento con radiocirugía (SRS), Metástasis Cerebrales	-	-	-	100%	-
	50	Guía Clínica para el tratamiento con radiocirugía intracraneal (SRS), Patología Benignas)	-	-	-	100%	-
	51	Guía de Práctica Clínica de Cuidados Paliativosa	-	-	-	96.5%	-
	52	Neutropenia y fiebre	59%	97%	97%	100%	-
	53	Ruta Clínica para Diagnóstico oportuno de Osteosarcoma	-	-	-	100%	-
	54	Trasplante de Medula Ósea (células hematopoyéticas)	100%	100%	100%	100%	-
	55	Tratamiento con quimioterapia hipertérmica intraperitoneal	-	100%	100%	100%	-
Ortopedia	56	Artroplastía total de cadera	79%	85%	85%	85%	**6%**
	57	Artroplastia total de rodilla	78%	73%	73%	73%	**-3%**
	58	Hernia discal Lumbar	96%	100%	100%	100%	**-**

Línea de Servicio	No.	Guía de Práctica Clínica	2020	2021	2022	2023	% Cambio
Ortopedia	59	Lesión de meniscos	100%	99%	100%	100%	-
	60	Ruptura de Manguito Rotador	-	-	100%	100%	-
Pediatría	61	Atención al paciente pediátrico con diarrea aguda en el servicio de urgencias	85%	75%	81%	90.5%	**12.5%**
	62	Atención médica a pacientes pediátricos covid-19	-	33%	96%	100%	**4%**
	63	Bronquiolitis	80%	35%	100%	100%	-
	64	Crisis convulsiva febril en pacientes pediátricos sanos	58%	44%	100%	100%	
	66	Hipertensión Pulmonar Pesistente del recien nacido	-	-	100%	100%	-
	67	Síndrome de distrés respiratorio (SDR)	52%	73%	100%	100%	-
	68	Trauma craneoncefálico leve en el paciente pediátrico	57%	58%	-	100%	-
Trasplante	69	Trasplante renal (Nefrotrasplante)	-	100%	100%	100%	-
Urgencias	70	Abordaje de dolor abdominal no traumático	64%	73%	98%	100%	**2%**
Urología	71	Manejo quirúrgico de litiasis renal	93%	95%	100%	99.8%	**-0.2%**
	72	Prostatectomía Radical Asistida por Robot	-	100%	98%	100%	**2%**





Damas Voluntarias del Centro Médico ABC

Damas Voluntarias, sello de calidez del ABC

Las Damas Voluntarias son un grupo de mujeres altruistas comprometidas desde 1953 con mejorar la calidad de vida de la comunidad del **Centro Médico ABC.** Este grupo de Damas Voluntarias ha estado implementado programas sostenibles para recaudar fondos durante más de 40 años.

Anualmente, este Grupo lleva a cabo una labor significativa basada en tres pilares:

- Ofrecer **“Servicio y Acompañamiento”** a pacientes y familiares, brindando orientación e información a los visitantes sobre la ubicación de espacios dentro de las instalaciones. Además, se facilita la comunicación entre áreas de servicio, se apoya en traducciones de 12 idiomas y se brinda asistencia empática para mejorar la atención a la comunidad y su entorno, manteniendo proximidad con los pacientes y sus familiares.

- Fomentar la **“Salud Incluyente”** mediante el apoyo a la comunidad vulnerable, colaborando en proyectos y financiando programas preventivos del nuevo esquema del **Centro Médico ABC** para las Clínicas de Salud Incluyente.

- Fortalecer el **“Talento Humano”** al contribuir a la educación del personal de la comunidad **ABC** a través de la concesión de becas y diplomados en el área de enfermería. Se imparten clases de inglés para los colaboradores, lo que contribuye al desarrollo y la excelencia en medicina.



Irma y Betsy, Damas Voluntarias en atención a pacientes hospitalizados y sus familiares

En el 2023, se lograron excelentes resultados gracias a su dedicación y arduo trabajo.

Servicio y Acompañamiento

- Se donaron **36,398 horas** en **4,509 turnos** en diversas áreas: Informes, Tiendas de regalos, Administración de Tiendas de Regalos, Clínicas de Salud Incluyente, Biblioteca, Centro de Cáncer y Terapia Intensiva, Boutique, Círculo de Ganadores, e impartición de clases de inglés.

- Se incorporaron **7 nuevas voluntarias** al equipo.

- La Tienda de Regalos y el Oasis en el Centro de Cáncer en Campus Observatorio fueron renovados y trasladados para adaptarse a la nueva imagen del **Centro Médico ABC**. Se reactivó el trabajo de las Voluntarias en el Centro de Cáncer y Terapia Intensiva, brindando apoyo a pacientes y familiares, y realizando el “toque de campana” al final de los tratamientos con una bufanda hecha en los talleres de tejido de la Biblioteca de Centro de Cáncer, un pin y cupcakes, en colaboración con el área de Cocina para mostrar reconocimiento.

- A través del programa Boutique, se apoyó al personal del **Centro Médico ABC** vendiendo ropa y accesorios reciclados a precios asequibles.

- Se llevaron a cabo ventas especiales dirigidas a los colaboradores, cuyos fondos se destinaron a programas de impacto social.

Salud Incluyente

- A través del Fondo, las Damas Voluntarias destinaron **$2,446,150.48 pesos** para apoyar a las Clínicas Comunitarias del **ABC** en la atención de enfermedades crónicas no transmisibles, equipamiento para dichas enfermedades, labio y paladar hendido, salud prenatal y el programa Rosa Aladino, beneficiando en total a **850 personas** en modalidades híbridas.

- Se renovaron y adaptaron **20 sillas de ruedas** para apoyo a pacientes, ubicadas a las entradas de ambos campus.

- Se entregaron **37 pelucas oncológicas** de cabello natural a pacientes del Centro de Cáncer y diversas asociaciones oncológicas especiales.

Apoyo a la capacitación del talento humano del ABC

Conscientes de la importancia de formar profesionales con sólidos valores éticos, científicos y humanos, las Damas Voluntarias respaldaron las siguientes becas:

- **$ 94,638.99 pesos** en becas para Enfermería:

  Premio Daisy: reconocimiento a la atención excepcional a los pacientes.

  Beca *Silvan-Baitenmann:* fomento de la investigación.

  Beca *Theodora Anderson:* respaldo a la educación.

- **20 colaboradores** por semestre en el Programa “Inglés a distancia”, que busca ofrecer la oportunidad al personal del **Centro Médico ABC** de aprender el idioma en diversos niveles impartidos por un Grupo de Damas Voluntarias totalmente bilingües y con experiencia docente.

Capítulo tres

Innovación

Radioterapia, Centro de Cáncer

La innovación tecnológica impulsa la medicina al hacer posible la obtención de resultados clínicos superiores mediante tratamientos y diagnósticos más precisos, eficientes y centrados en el paciente. El **Centro Médico ABC** se esfuerza continuamente en incorporar diversas innovaciones, desde la actualización de infraestructuras hasta la implementación de equipos clínicos con tecnología avanzada y aplicaciones que mejoran la experiencia del paciente. En el **Centro Médico ABC,** se prioriza la adopción de tecnologías de vanguardia que no solo permiten una mayor precisión en los diagnósticos, sino que también agilizan los tiempos de tratamiento y favorecen la pronta recuperación de los pacientes.



Tomográfo, Centro de Cáncer

Inteligencia artificial en radioterapia

En el ámbito clínico, el **ABC** cuenta con varias herramientas para usarse en el tratamiento del cáncer con radioterapia, las cuales permiten una atención más eficiente, precisa y con mejor calidad de vida para los pacientes:

- Sistemas de contorneo automáticos (reduce el procedimiento de 2 horas a 10 minutos).
- Sistemas de cálculo de dosis (elabora el mejor plan posible en 15 minutos en lugar de 6 horas como era anteriormente).
- Realidad virtual (evita tatuajes y protege el corazón).

Es importante recordar que estas herramientas son complementos que facilitan la labor de evaluación de médicos y personal especializado, no los reemplazan.

Cirugías y procedimientos de vanguardia

El Centro Médico ABC se ha destacado por ser un centro de innovación constante en cirugías, gracias a la iniciativa de médicos y colaboradores que buscan continuamente la mejora.

A continuación, se mencionan algunos de los procedimientos más destacados realizados en 2023:

Avances en epilepsia

En el año 2023, hubo un aumento del 45% en el número de cirugías de epilepsia, siendo el 57% de ellas cirugías realizadas a pacientes de las Clínicas Comunitarias del ABC (pacientes de escasos recursos).

Radiofrecuencia para el tratamiento de arritmias y ablaciones

En 2023, el equipo de médicos electrofisiólogos, reconocido a nivel nacional por la comunidad de cardiología debido a su excelencia médica, realizó:

- **49** ablaciones por radiofrecuencia con equipo de mapeo 3D (conocido como CARTO, el cual es un tratamiento para corregir arritmias cardiacas) aumentaron un 20% con respecto a 2022.
- **45** ablaciones por RF (tratamiento para corregir arritmias cardiacas), lo que representa un incremento del **55%** comparado con 2022.
- **17** crioablaciones, mostrando un aumento del **240%** en comparación con 2022.
- **22** procedimientos de TAVI (recambio de válvula aórtica por vía percutánea, menos invasivo que la cirugía a corazón abierto), manteniendo el mismo volumen que el año anterior.

Se estableció el *Clinical Pathway,* que define el acuerdo al flujo de atención del paciente de manera operativa la participación de cada uno de los profesionales de la salud multidisciplinarios en la atención de los pacientes de electrofisiología durante su estancia intrahospitalaria, logrando así un mejor trabajo en equipo, coordinado y estandarizado de acuerdo con guías clínicas internacionales.

Cirugía de reemplazo de rodilla con robot

El asistente robótico ROSA en intervenciones de reemplazo articular de rodilla permite a los ortopedistas del **ABC,** certificados para usar el robot, obtener mejores resultados quirúrgicos y reducir el tiempo de recuperación de los pacientes. También pueden realizar procedimientos más precisos en menos tiempo en el quirófano.

En 2023, se logró un aumento del 50% en la cantidad de pacientes intervenidos con este robot, con una reducción del 26% en los días de estancia hospitalaria en comparación con la cirugía convencional, y una facturación promedio un 16% menor que la convencional.

- **42 pacientes atendidos con el uso de robot ROSA, un 50% más que el año 2022.**
- **0 reintervenciones quirúrgicas y/o complicaciones.**
- **Disminución de 3.4 a 2.5 días de estancia intrahospitalaria.**
- **Disminución de transfusiones, del 22% al 5%, comparada con la cirugía convencional.**



Sala de hemodinámica, Campus Observatorio

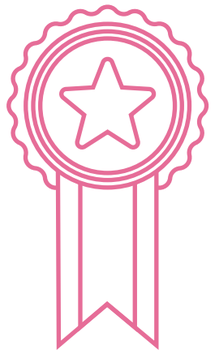
Nuevo Centro de Datos para soporte de operación

A finales del 2023, se terminó la renovación del Centro de Datos Institucional en el Campus Observatorio. Esta nueva infraestructura reemplazó al centro de datos construido hace 25 años, el cual contaba con una arquitectura tradicional que ya no cumplía con los parámetros actuales.

Este Centro de Datos ha sido construido siguiendo los estándares más elevados y su diseño modular permite niveles óptimos de adaptabilidad, seguridad y confiabilidad, lo cual respalda la viabilidad de nuevos proyectos de aplicaciones como Integra ABC (antes Sistema de Gestión Clínica).

Además, garantiza un uso energético altamente eficiente gracias al UPS con baterías de litio y la capacidad de ajustar el sistema de refrigeración según la demanda. Con estas innovaciones, el **Centro Médico ABC** continúa invirtiendo en modernización tecnológica y reafirma su compromiso con un futuro más sostenible.

Cabe señalar que este proyecto ha sido destacado como uno de los cien mejores proyectos tecnológicos del 2023 en la categoría de “Innovación Tecnológica”. Este reconocimiento se debe no solo a sus características sobresalientes, sino también a la capacidad institucional de trasladar todos los servicios del Centro de Datos con una interrupción mínima en la prestación de servicios a una operación 24/7.



Sistema inteligente para la atención médica - Integra ABC

Como parte de la estrategia para acelerar y minimizar los posibles riesgos en su aplicación, se han establecido tres fases:

Fase 1: Análisis y diseño

↓

Fase 2: Construcción y configuración

↓

Fase 3: Puesta en marcha

En 2023, se comenzaron a implementar las actividades de la Fase 1, enfocadas en el análisis y levantamiento de los procesos principales, análisis de las herramientas y sistemas necesarios, las personas y áreas involucradas, así como las reglas de negocio y parámetros correspondientes. Este proceso se llevó a cabo en ambos campus de la Institución mediante la evaluación de la situación actual, la definición del escenario deseado a futuro y la integración de las mejores prácticas en cada uno de ellos.

La evolución que se experimentará durante esta implementación representa un desafío importante y un hito institucional, debido a que los cambios necesarios van más allá de simplemente introducir una nueva tecnología. Implica redefinir procesos clave y replantear las herramientas y tecnologías que actualmente se utilizan. Este proceso también conlleva un cambio significativo y positivo en la rutina diaria de todos los colaboradores del **ABC,** así como ajustes en la cultura organizacional.



Aspectos clave del proyecto:

Equipo Core:

Es un equipo multidisciplinario formado por profesionales que han supervisado y confirmado que la implementación de Integra **ABC** satisfaga las necesidades reales de la Institución y de los principales grupos involucrados en su funcionamiento, como el personal médico, de enfermería, administrativo, operativo y de apoyo. También participan representantes de áreas de excelencia operativa, arquitectura empresarial y gestión del cambio para asegurar que esta implementación se lleve a cabo de manera integral.

Actividades de la Fase I:

Durante la Fase I de análisis y diseño, las actividades se enfocan en comprender la situación actual de la operación de la Institución y los elementos que hacen único al **Centro Médico ABC.**

Se llevó a cabo un exhaustivo análisis documentando más de 200 procesos, revisados en más de 60 visitas a las Líneas de Servicio en ambos campus, durante más de 370 sesiones de trabajo lideradas por el Equipo Core. Además, se contó con la participación y apoyo de más de 170 personas, incluyendo usuarios clave y expertos de diversas áreas.

Este esfuerzo conjunto permitió realizar un análisis de madurez digital para evaluar la preparación como organización en términos de digitalización y adopción de nuevas herramientas tecnológicas en los procesos fundamentales. También se llevó a cabo un análisis preliminar de gestión del cambio para identificar los aspectos a trabajar y garantizar una adopción eficaz de la nueva plataforma.

Además, se identificaron las necesidades técnicas y de infraestructura necesarias para una exitosa implementación.

Comunicación e involucramiento:

Integra es una iniciativa que pertenece y se dirige a todos.

Por esta razón, mediante la estrategia de comunicación e involucramiento, se han organizado más de 30 actividades con el propósito de mantener informados a los colaboradores sobre los progresos y novedades en la implementación de este sistema.

Afiliaciones

Houston Methodist Hospital

Es una alianza estratégica que busca, aprovechando su experiencia como institución líder a nivel mundial, respaldar al Centro Médico ABC en varias iniciativas y compartir las mejores prácticas en diversas áreas.

En marzo de 2023, se acordó extender el contrato por siete años más. Durante el transcurso del mismo año, se alcanzaron varios hitos significativos en esta renovación de la relación, tales como:

- Apoyo y guía en el camino hacia la designación *Magnet.*
- Impartición de un taller para el departamento de *Marketing*, con un enfoque en impulsar aspectos digitales.
- Proyecto de eficiencia en el quirófano. Se realizaron visitas tanto al *Houston Methodist Hospital* como al **ABC** para establecer el plan de trabajo y las estrategias a implementar en este proyecto.
- Visita del equipo de *Cath Lab* a México para la actualización de esta área.
- Asesoría en adquisiciones y presupuestos de nuevos equipos.
- Ajuste de los indicadores de calidad para su inclusión en el benchmark en el que participa el **Centro Médico ABC**.
- Colaboración con el Cuerpo Médico en la implementación del sistema Integra **ABC**.

Advisory Board

Es fundamental para el Centro Médico ABC formar parte del *Advisory Board,* una plataforma reconocida a nivel mundial en el sector de la salud. Esto le brinda acceso a información especializada, como artículos, investigaciones y herramientas prácticas para implementar estrategias institucionales, programas e iniciativas, así como pautas para la gestión clínica.

Capítulo cuatro

Salud Incluyente

Ximena es paciente de Oncopediatría de las Clínicas Comunitarias del ABC, en las que se atiende a población económicamente vulnerable

El Centro Médico ABC, en colaboración con su Cuerpo Médico y aliados, trabajan para mejorar el acceso a servicios de salud de alta calidad para pacientes económicamente vulnerables.

- Prevención de enfermedades.
- Atención a la infancia temprana.
- Tratamiento de enfermedades especializadas como cáncer y enfermedades cardíacas, entre otras.

A continuación, se presenta un resumen gráfico de la atención brindada a pacientes en situación vulnerable durante el año 2023:

	Población afiliada	Población sin afiliar	Consulta	Laboratorio y gabinetes	Internamiento, cirugías y endoscopías	Educación para la salud	Otros Servicios
Alta Especialidad	889	12	7,535	3,342	1,399	31	0
Clínicas Comunitarias	2,456	3,215	33,754	14,874	315	3,073	44,546

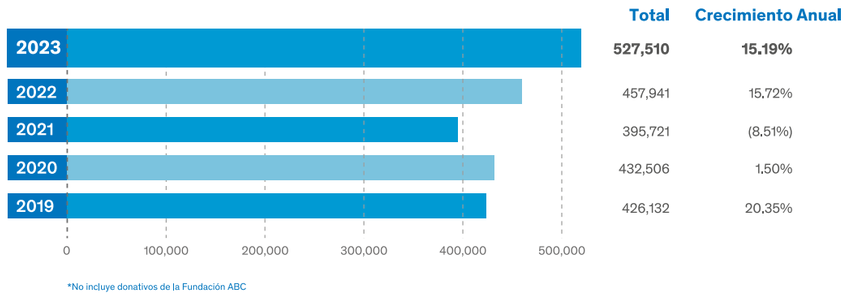
Salud comunitaria

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 Comunitarias 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”**
- **Enfermedades Crónicas no Transmisibles**
- **Redes Asistenciales y Escuelas Aledañas**

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

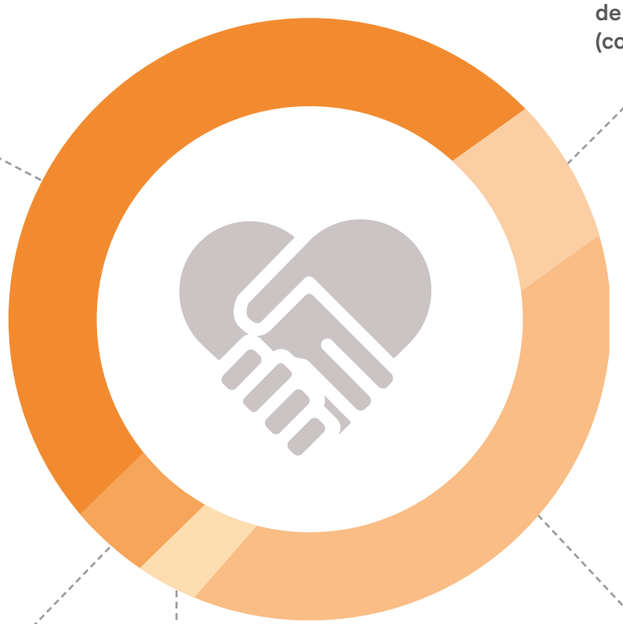


*No incluye donativos de la Fundación ABC

Asignación de fondos para el cuidado de comunidades vulnerables.

Centro Médico ABC 51.1%, suministra insumos, personal clínico y administrativo, así como infraestructura para la atención.

Cuerpo Médico 14.2%, ofrece servicios de atención médica (consultas y cirugías).



Pacientes de escasos recursos 2.3%, abonan cuotas de recuperación por los servicios recibidos.

Damas Voluntarias 1.7%, aportan insumos y participan en actividades de las clínicas comunitarias.

Donantes 30.7%, proporcionan apoyo económico para la atención.

Datos relevantes de otros Centros:

En el año 2023, se realizaron un total de 35 procedimientos quirúrgicos en diversos programas:

- 10 reemplazos articulares de cadera y rodilla
- 6 cirugías bariátricas
- 18 implantes cocleares
- 1 trasplante de riñón

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 de edad del niño, centrándose en la “Salud Prenatal” y la “Primera Infancia”.

Durante el 2023, se obtuvieron los siguientes logros:

- **116** mujeres recibieron atención en el área de “Salud Prenatal”.
- Se logró la atención obstétrica de **84** embarazos.
- La tasa de mortalidad perinatal fue del **0%.**
- Se registró un **8.4%** de nacimientos prematuros (un **50%** menos que el promedio nacional en México).
- Se brindó atención a **410** niños menores de cinco años en el programa de “Primera Infancia”.

Redes Asistenciales y Escuelas Aledañas:

Atención de **179** pacientes de seis instituciones con las que el **Centro Médico ABC** mantiene una relación cercana.

Enfermedades Crónicas no Transmisibles:

- Se atendieron a 1,736 pacientes con enfermedades de diabetes, hipertensión arterial además de obesidad y sobrepeso.
- Se consiguió aumentar en un 73% la adherencia de los pacientes al tratamiento y a los cuidados necesarios gracias a un modelo de atención híbrido que incorpora la teleconsulta. Esto ha mejorado el control metabólico y ha reducido las complicaciones relacionadas con las enfermedades.
- Reducción en un 38% los internamientos por complicaciones relacionadas a las enfermedades.



Programas de especialidad

Estos Programas forman parte de las líneas estratégicas del **Centro Médico ABC.** Mediante los procedimientos quirúrgicos realizados en ambos campus, las personas pueden recuperar su salud, vida personal y laboral, así como alcanzar estabilidad emocional, independencia y autosuficiencia.

El **ABC** dispone de varios centros de alta especialización que brindan atención a poblaciones vulnerables:

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 2023, este centro logró los siguientes resultados:

- 55 niños recibieron atención inicial y **75** niños continuaron su tratamiento.
- Sobrevida del **85.5%** para niños con leucemia.
- Sobrevida del **89.9%** para niños con tumores sólidos.
- Sobrevida del **85.7%** para niños que recibieron trasplante de médula ósea.

Centro Pediátrico del Corazón:

Proporciona atención a niños (as) con malformaciones congénitas del corazón. En el 2023, este Centro registró:

- **177** procedimientos para corregir malformaciones congénitas del corazón.
- **97.5%** de sobrevida de los niños atendidos por cardiopatía.

Programa Labio y Paladar Hendido:

- **312** pacientes en seguimiento clínico.
- **110** cirugías correctivas realizadas para atender la malformación.

La alianza con *Smile Train* se fortaleció, lo que garantiza la continuidad de la atención dental para los niños. Además, el **Centro Médico ABC** es reconocido como un Centro de Excelencia en la atención médica.

Centro Neurológico:

Durante el 2023 fueron atendidos **20** pacientes realizándose las siguientes cirugías:

- **6** cirugías para implantar neuroestimuladores para mejorar los síntomas del Parkinson.
- **14** cirugías para tratar la epilepsia.



Alianzas con organizaciones

El **Centro Médico ABC** ha establecido colaboraciones con varias instituciones para aumentar la influencia de la atención a personas en situaciones económicamente vulnerable.

La firma de acuerdos de colaboración tiene como propósito establecer alianzas entre entidades de salud pública y el **Centro Médico ABC** para brindar apoyo en tratamientos de alta especialidad a la población económicamente desfavorecida.

En 2023 se sumaron más pacientes a los programas pediátricos, atendiendo a 130 niños en programas oncológicos y a 177 en el programa de cardiopatías congénitas.

Estos acuerdos cumplen con la misión fundacional del **Centro Médico ABC,** ya que al ser una Institución de Asistencia Privada, se logra aumentar la disponibilidad de camas en los servicios de salud pública, ofreciendo atención médica rápida y de calidad a las personas más vulnerables del país.

Durante el año 2023, se formalizaron acuerdos con 19 instituciones:

Amaoir: el **ABC** realiza cirugías para implantes cocleares, mientras que Amair es la institución que atiende a los pacientes.

Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer: los niños afiliados a esta institución, son atendidos por el **ABC.**

Casa de la Amistad para Niños con Cáncer: esta institución se encarga del alojamiento, alimentación y transporte de los pequeños pacientes. Mientras que el **ABC** proporciona atención médica y sesiones de radioterapia a los pacientes referidos por la institución.

DIF Tulancingo: a los pacientes referenciados por el DIF, el **ABC** les proporciona atención médica.

Escuchar sin Fronteras: esta asociación envía a los pacientes a los que el **ABC** les realiza cirugías para implantes cocleares.

Fundación Kardias: es aliada para el programa de alta especialidad para la atención de niños con cardiopatías congénitas, además de participar en el Centro Pediátrico del Corazón con médicos especialistas.

Jurisdicciones Sanitarias de Álvaro Obregón y Cuajimalpa: se colabora con las alcaldías para lanzar campañas que promuevan el programa “Salud Prenatal” de las Clínicas Comunitarias del **ABC.**

Hospital de Alta Especialidad del Niño de Tabasco: pacientes de este centro de salud, son atendidos por el **ABC.**

Hospital de Azcapotzalco: los pacientes provenientes de la institución, el **ABC** les ofrece atención médica de alta especialidad.

IMIEM Toluca: el **ABC** cubre la atención a pacientes enviados por la institución.

Instituto Nacional de Pediatría: esta institución refiere a pacientes para su atención médica de alta especialidad en **ABC.**

Instituto Nacional de Salud Pública: el **ABC** pone a disposición sus instalaciones para que el INSP pueda elaborar sus protocolos de investigación en salud pública. Además, se lleva a cabo la formación de médicos en el Centro de Capacitación Quirúrgica del **ABC.**

Smile Train: proporciona capacitación continua al personal de **ABC** para el programa de Labio y Paladar Hendido, y también contribuye con aportaciones en especie para el programa.

St. Jude Global Alliance **(Grupo MAS):** ofrece atención especializada para el programa de cáncer infantil, promueve el intercambio clínico y facilita la implementación de protocolos de atención.

APAC: para invitar a otros usuarios para la atención complementaria en rehabilitación. La Secretaría de Salud de la Ciudad de México brinda atención a los pacientes referidos por la institución.

Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga: canaliza pacientes de las Clínicas Brimex y Amistad para que reciban atención de especialidad.

Fundación Owen, I.A.P.: han colaborado para la implementación del programa “Dogtores”, que son perros de compañía que visitan a pacientes de áreas críticas.

Programa Dogtores

En el año 2023, en colaboración con la Fundación Owen, la Fundación **ABC** y el **Centro Médico ABC,** se puso en marcha el programa **Dogtores.**

Su objetivo es reducir el estrés y la ansiedad en pacientes y cuidadores principales durante la atención hospitalaria, ambulatoria y en consulta externa. Se ofrecen intervenciones humanizadas e individualizadas para facilitar el logro de metas clínicas y terapéuticas, mediante la presencia de perros de compañía. En una primera fase, el enfoque se centra en oncopediatría y en consultas externas de odontopediatría. Hasta el momento, se ha brindado atención a 48 pacientes, con un total de 63 sesiones.

Este innovador programa ha demostrado ser muy beneficioso para los pacientes, brindándoles un apoyo emocional invaluable durante su tratamiento.

La presencia de los perros ha logrado crear un ambiente de calma y alegría en medio de un entorno médico muchas veces estresante.

Se espera que en el futuro, Dogtores se expanda a más áreas de la medicina, llevando consuelo y compañía a quienes más lo necesitan.



Mambo, Dogtor ABC



Huracán Otis

La **Fundación ABC** destinó $1.2 millones de pesos para brindar atención hospitalaria altamente especializada a pacientes referidos por Instituciones de Salud asociadas en el Estado de Guerrero. Estos pacientes recibieron tratamiento en el **Centro Médico ABC.**

Al mismo tiempo, el **Grupo de Damas Voluntarias** se unió en un frente común de ayuda con el **Centro Médico ABC** y la **Fundación ABC** al donar la totalidad de las ganancias obtenidas de su venta navideña.

Con la aprobación de la **Vicepresidencia Médica y la Asociación Médica** del **ABC**, se establecieron centros de acopio en la organización, tanto en Observatorio como en Santa Fe, nombrando a esta iniciativa: “Apoyo a la Comunidad de Guerrero”, estos centros coordinados por la Dirección Corporativa de Ingeniería y Mantenimiento recolectaron artículos de despensa, higiene personal y para el hogar.

En total, se recaudaron 2 toneladas de artículos que fueron entregados a la Cruz Roja Mexicana.

Capítulo cinco

Desarrollo Sostenible

Huertos Urbanos del ABC. Espacios que proveen alimentos que se usan en la preparación de comidas para pacientes y colaboradores

En 2023, se enfrentaron desafíos y oportunidades sociales y ambientales que reafirmaron el compromiso de ser un **Centro Médico** dedicado a la salud de la población mediante la integración de la sostenibilidad en las operaciones.

Específicamente en temas ambientales, se implementaron tecnologías y se realizaron actividades de mejora que ayudaron a progresar y lograr objetivos como la “Carrera al Cero Emisiones” y, especialmente, la conservación del agua. Además, se priorizaron reuniones de trabajo con los colaboradores clave para compartir el resultado de los principales indicadores, que se detallan a continuación:

Innovar para preservar el agua

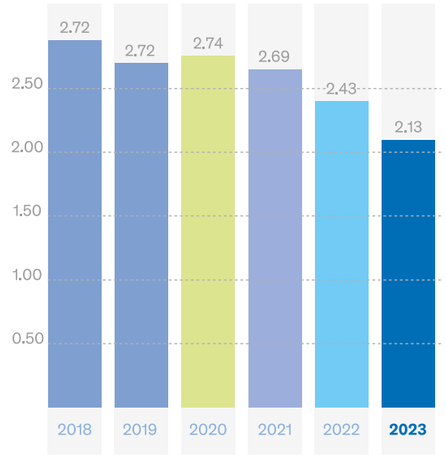
El indicador hídrico es esencial para el **Centro Médico,** ya que no solo influye en el desarrollo de las actividades, sino también en el bienestar de la comunidad al contribuir al cuidado de este crucial recurso líquido.

Por ello en el 2023, **se llevaron a cabo labores de mapeo de las líneas hidrosanitarias de la Torre Central para garantizar que las aguas pluviales se dirijan hacia los tanques de captación ya que en un futuro se planea contar con un sistema de alta tecnología para el reuso del agua pluvial.**

Se ha mantenido la entrega de agua residual tratada a la Alcaldía Cuajimalpa para el riego de áreas verdes en la zona. En el 2024, se tiene la meta de duplicar estas entregas con el propósito de reducir el uso de agua potable en esta actividad y embellecer el entorno urbano.

Además, se instalaron sistemas de recuperación de agua en equipos, así como dispositivos ahorradores en regaderas, fregaderos y lavamanos, lo que ayudó a reducir los consumos históricos. Esta información se refleja en las siguientes gráficas.

Consumo de agua corporativo (m3/días paciente ajustado)





Lobby de la Torre Central, Campus Observatorio



Paneles solares del **Centro Médico ABC**

Reducción del consumo eléctrico

En el año 2023, se continuó con el plan de implementación de luces LED y la modernización de equipos mecánicos para mejorar la eficiencia y reducir el consumo energético.

Entre las medidas implementadas, se destaca la sustitución de 60 lámparas convencionales por lámparas solares en los estacionamientos del Campus Santa Fe, el reemplazo de más de 1,000 lámparas por tecnología LED y la instalación de 50 sensores de movimiento.

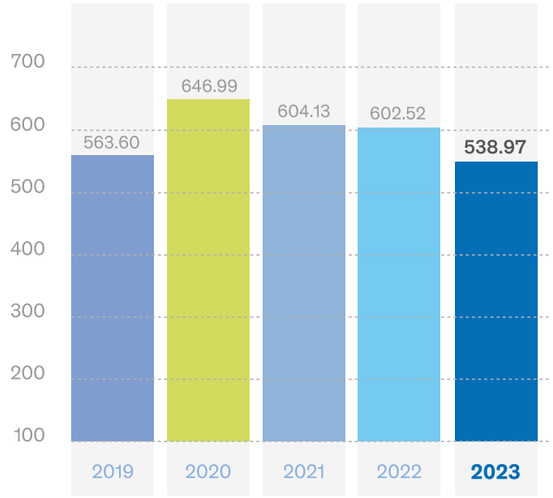
Estas acciones han resultado en un ahorro de 30,000 kilovatios por hora al mes, lo cual ha tenido un impacto positivo en la reducción de la huella de carbono de la Institución.

	Iniciativa	Lamparas sustituidas	KWH/Mes ahorrados	Inversión	Ahorro anual	Ton Con2/Año disminuido
Iluminación	Cambio LED Centro Neurológico	450	8,400	$ 258,700.00	$ 231,831.70	50.9
	Cambio LED Central	635	9,348	$ 258,700.00	$ 257,994.80	56.64
	Cambio solares exteriores	60	10,980	$ 1,022,799.00	$ 303,048.00	66.5
Sensores	Sensores de presencia	46	1,451		$ 40,046.11	8.9
	Total	1,191	30,179	$ 1,540,199.00	$ 832,920.61	182.94

La modernización de la Subestación del Campus Observatorio busca optimizar el uso de la energía e implementar sensores de presencia en ambos campus.

Gracias a esto, también se logró reducir el consumo histórico de energía eléctrica, como se demuestra en la siguiente gráfica:

Consumo de energía eléctrica corporativo (KWh/días paciente ajustado)



Carrera al Cero Emisiones

Esta iniciativa mundial, apoyada por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), invita a la adopción de medidas estrictas y urgentes para reducir a la mitad las emisiones globales para el año 2030, contribuyendo así a un mundo más saludable, equitativo y libre de emisiones.

El **Centro Médico ABC,** comprometido con esta campaña, ha tomado varias medidas para reducir sus emisiones de manera rápida, equitativa y en línea con el Acuerdo de París. Esto se logra a través de planes de acción transparentes y metas sólidas a corto plazo.

Se han sumado a estos objetivos las actividades relacionadas con el agua y la energía. **Durante el año 2023, se evaluaron diversas tecnologías para el tratamiento de residuos, lo que condujo a la firma de un acuerdo para compostar las aproximadamente 300 toneladas de residuos orgánicos generados anualmente.** Se prevé una significativa reducción de emisiones a la atmósfera, así como otros beneficios como la obtención de composta que se podrá utilizar en los espacios verdes del **ABC,** sirviendo como alimento para las plantas.

Por otro lado, se han incorporado nuevos equipos de secado de manos que disminuyen la utilización de papel higiénico. Esta tecnología permite un secado eficaz mediante aire filtrado a través de filtros EPA, los cuales reducen los contaminantes del aire en un 99.99%. Además, se evita la deforestación, salvando más de 100 mil árboles que se utilizan en la producción de papel.

El futuro es ahora, y es el momento para abordar los desafíos actuales con responsabilidad y apego a las normativas, buscando el bienestar común, por eso, en el ABC la vida nos une…



Iniciativas para el cuidado del entorno

En 2023, la **magia de los superhéroes** llegó al Centro de Pediatría, ubicado en el Campus Santa Fe, para alegrar a los pacientes más jóvenes, transformando la limpieza habitual de ventanas en un momento que les arrancaba sonrisas y alegría durante su estancia en el **ABC.**



Paciente de pediatría del **ABC**

Capítulo seis

Impacto de la Fundación ABC

Brandon es paciente de Oncopediatría de las Clínicas Comunitarias del ABC, en las que se atiende a población económicamente vulnerable

La misión de la **Fundación ABC** es apoyar a personas y comunidades económicamente vulnerables con el acceso a programas de salud de alta especialidad, a través de procuración de fondos.

Los programas de salud que apoya la Fundación ABC están encaminados a que más personas vivan mayor tiempo y con una mejor calidad de vida. Para ello, se han generado alianzas y convenios de colaboración con varias instituciones para la gestión de un modelo sostenible.

¡Juntos hacemos más!

Gracias a la generosidad mostrada, en el año 2023 se logra cumplir la misión de brindar atención médica a quienes más lo necesitan en nuestro país a través de los cinco programas de la Fundación:

1. Atención a Pacientes Pediátricos con Cáncer
2. Cardiopatías Congénitas Pediátricas
3. Labio y Paladar Hendido
4. Metas Compartidas: Cirugías de Alta Especialidad
5. Salud Comunitaria



Se han asignado $140.5 millones de pesos para todos los Programas de Salud Incluyente. 1,809 pacientes se han beneficiado a través de estás 7 instituciones de salud:

- The American British Cowdray Medical Center, I.A.P. (Centro Médico ABC)
- Fundación María Ana Mier de Escandón, I.A.P.
- Centros de Orientación Familiar y Salud, I.A.P.
- En la Comunidad Encuentro, A.C.
- Centro de Atención al Niño y a la Familia, A.C.
- Asociación Hispano Mexicana, I.A.P.
- Fundación OWEN, I.A.P.



Consulta la rendición de cuentas de la Fundación ABC, I.A.P.



Elizabeth es paciente de Oncopediatría de las Clínicas Comunitarias del **ABC**, en las que se atiende a población económicamente vulnerable

Capítulo siete

Enseñanza e Investigación

Residentes en práctica, en el Centro de Desarrollo ABC

La investigación clínica es esencial para la comprensión de las enfermedades, evaluar la eficacia de los tratamientos y tomar decisiones informadas sobre la atención médica, considerando factores como antecedentes y condición médica de los pacientes, las opciones de tratamiento, los beneficios y riesgos asociados a estos.

La investigación fomenta una práctica médica reflexiva que se basa en el conocimiento científico, asegurando una mejora constante en la calidad de los servicios de salud.

El área de Enseñanza Médica supervisa los programas de residencia e internado para médicos en formación con un claro propósito: facilitar su progreso académico y prepararlos para su carrera profesional.

La preparación de los futuros médicos en México se logra al sensibilizarlos sobre la comprensión del paciente, la toma de decisiones diagnósticas y terapéuticas, basadas en sus habilidades técnicas y conocimientos, y al aplicar el método científico, manteniendo un equilibrio entre:

- Las expectativas del paciente
- Los beneficios y riesgos del tratamiento
- Los recursos necesarios para llevar a cabo dicho tratamiento

El **Centro Médico ABC** se enfoca en fomentar una cultura de investigación simultáneamente con la enseñanza y la atención médica. Su objetivo es ir más allá de la formación de profesionales de la salud para impulsar el desarrollo de expertos en sus respectivas áreas.



Quirófano ABC

Especialidades en el ABC

Después de completar la licenciatura, los médicos tienen la opción de especializarse, lo que implica un período de estudio de 3 a 4 años según el plan académico de la especialidad elegida, las cuales en el **ABC** pueden ser:

- **Anatomía patológica**
- **Anestesiología**
- **Cardiología**
- **Cirugía general**
- **Geriatría**
- **Ginecología y obstetricia**
- **Imagenología diagnóstica y terapéutica**
- **Medicina crítica**
- **Medicina de urgencias**
- **Medicina interna**
- **Medicina nuclear e imagen molecular**
- **Neurofisiología clínica**
- **Oncología médica**
- **Ortopedia**
- **Pediatría**
- **Urología**

Altas especialidades en el ABC

Al finalizar su residencia, el médico puede optar por seguir una especialidad avanzada o un programa que amplíe sus conocimientos en un área o unidad académica específica.

En el **ABC** se brindan estas altas especialidades:

- Cardiología nuclear
- Cirugía bariátrica
- Cirugía de columna vertebral
- Cirugía endoscópica
- Cirugía laparoscópica y robótica en urología
- Endoscopía gastrointestinal terapéutica
- Enfermedad vascular cerebral
- Imagen e intervención en mama
- Inmunohistoquímica
- Medicina del dolor y paliativa
- Medicina perioperatoria en el paciente con obesidad
- Resonancia magnética
- Tomografía computarizada
- Tomografía por emisión de positrones (Pet-CT)
- Trasplante de células hematopoyéticas

Ciclo 2023-2024

Durante este ciclo el **Centro Médico ABC** contó con:

199 Médicos residentes

- 175 en Especialidad
- 23 en Alta especialidad
- 1 en Investigación

Médicos internos de pregrado 68

Médicos pasantes de servicio social 12

Médicos de posgrado en investigación 76



Simuladores del Centro de Desarrollo

Convenios universitarios

UNAM

La Universidad Nacional Autónoma de México es reconocida como la Institución académica más destacada del país. Su Facultad de Medicina goza de prestigio internacional por parte de la Federación Mundial de Educación Médica y mantiene una colaboración con el Centro Médico ABC para la formación de médicos especialistas.

Los residentes del **ABC** siguen un plan curricular estructurado con base en los Programas Únicos de Especialización Médica (PUEM), bajo un enfoque educativo centrado en competencias. Esto les proporciona los conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para ofrecer atención médica de alta calidad.

Universidad Anáhuac

La Universidad Anáhuac colabora con el **Centro Médico ABC** para ofrecer programas de posgrado en ciencias de la salud (maestría y doctorado). Tanto la Anáhuac como el **ABC** se dedican a proporcionar una educación de calidad que capacita a los estudiantes en el análisis y síntesis de información, así como en la toma de decisiones y resolución efectiva de problemas. Ambas instituciones comparten una filosofía centrada en las personas y la comunidad, lo que las convierte en aliados naturales en la promoción del bienestar social.

Universidad Panamericana

La Universidad Panamericana ha sobresalido al obtener el primer lugar a nivel nacional en términos de porcentaje de aceptación en el examen del ENARM para Especialidades Médicas.

En la última fase de la carrera de medicina, el **ABC** acepta a sus futuros médicos durante el internado médico de pregrado.

Otras Universidades

Se han establecido convenios de colaboración con 27 universidades en todo el país, de las cuales se reciben médicos recién egresados para realizar el internado médico de pregrado. Esto les permite adentrarse en la práctica médica profesional.



Centro de Desarrollo ABC

Protocolos de investigación

Se evaluaron
124

Activos en algún momento del año
186

Se cerraron
63

Y quedaron activos
123

Capítulo ocho

Relacionamiento con el Cuerpo Médico

Sala de hemodinámica ABC

El **ABC** cuenta con el mejor Cuerpo Médico del país, conformado por especialistas certificados y profesionales colegiados, con formación tanto nacional como internacional, que ejercen su labor en la Institución basada en la colaboración y la ética médica.

Los especialistas del **ABC** se dedican a brindar una atención de primera calidad a todos los pacientes que acuden en busca de cuidado y tratamiento.
Su amplio conocimiento y experiencia garantizan que cada persona reciba la mejor atención posible, adaptada a sus necesidades individuales. Además, el compromiso y la dedicación del Cuerpo Médico reflejan los valores de excelencia y humanidad que caracterizan al **Centro Médico ABC**.

Demografía del Cuerpo Médico

Cuerpo Médico 1,642 = **Hombres 1,134** | **Mujeres 508**



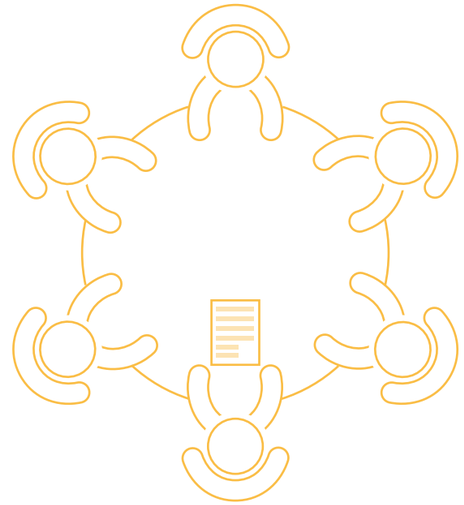
Cantidad	Grupo de edad
719	30 a 45 años
510	46 a 60 años
295	61 a 75 años
114	Más de 76 años

La Vicepresidencia Médica ha implementado varias iniciativas para establecer una comunicación eficaz con el personal médico, con el objetivo de fortalecer la colaboración entre el Cuerpo Médico y el **Centro Médico ABC**.

Se busca una comunicación bidireccional para enfocar el trabajo colaborativo en el Plan Estratégico de Desarrollo de la Institución. Inicialmente, ha sido orientado hacia el 2026 y ya se está visualizando el Plan hacia el año 2030.

Reuniones con médicos

Durante el año 2023, se llevaron a cabo dos reuniones bajo el esquema de “Mesas de Trabajo”, en las que participaron más de 125 médicos de manera activa. Estos profesionales aportaron comentarios y sugerencias valiosas que han generado conclusiones interesantes, entre las que destaca la relevancia de la cooperación entre áreas para lograr metas y objetivos compartidos.



En estas Mesas de Trabajo se abordaron temas como:

- El costo de la práctica médica
- El relacionamiento con el Cuerpo Médico
- Los ajustes al proceso de credencialización
- Los avances del sistema Integra ABC
- Los puntos críticos operacionales en ambos campus
- El manejo del cambio y la comunicación

Se identificaron diversos desafíos y se propusieron soluciones para mejorar la calidad de la atención, la eficiencia operativa y la comunicación con el Cuerpo Médico. Se destacó la necesidad de un canal de comunicación claro y jerarquizado, mayor dinamismo en posiciones de liderazgo y un sistema completo e intuitivo.



Colaboración entre profesionales

La colaboración entre los profesionales del **Centro Médico ABC** es esencial, destacándose la interacción clave entre médicos y personal de enfermería. Mantener un equilibrio perfecto en esta relación es fundamental, ya que son quienes interactúan directamente con pacientes y familiares. Trabajar juntos es crucial para ofrecer la mejor atención posible. Adicionalmente, el **Centro Médico ABC** ha estado utilizando durante varios años un modelo conocido como “Prácticas Médicas Grupales”, que prioriza la colaboración en equipo y aborda diversos temas de forma conjunta y multidisciplinaria ante subcomités especializados. Este modelo se revisa constantemente y ha demostrado tener un impacto positivo en la calidad de la atención al paciente y en su seguridad, es uno de los aspectos que distingue a esta Institución y muestra su compromiso con la excelencia en el cuidado de la salud.

Asociación Médica

En el año 2023, la Asociación Médica del **Centro Médico ABC** llevó a cabo varias acciones que contribuyeron al ámbito académico del Cuerpo Médico.

Acciones	Objetivos
Apoyo económico – beca maestría y doctorado. Universidad Anáhuac / Centro Médico ABC / Asociación Médica **Maestría** **16** médicos **2** años Inversión **$1,272,960** **Doctorado** **33** alumnos **3** años Inversión **$1,748,304** **Apoyo total** **$3,021,264**	Colaborar en el crecimiento académico de los médicos en colaboración con el departamento de Enseñanza del **Centro Médico ABC.**
“Asociación de marcadores inflamatorios en COVID-19 severo al ingreso con mortalidad y disfunción orgánica”	
Premio en efectivo de $50,000°° al primer lugar de trabajo de investigación del Centro Médico ABC	
Revista Anales Médicos de la Asociación Médica del Centro Médico ABC - **4** números anuales - **44** artículos publicados - Participaron de más de **50** autores	

Acciones de Mejora

- Asesoramiento y formación para el buen uso de la plataforma online de gestión de manuscritos.
- Se logro la publicación puntual de cada número para lograr la indexación deseada.
- En 2023, la revista fue aceptada en el *Directory of Open Access Journals* (DOAJ) y MIAR.
- Se incluyeron los códigos de conducta para revisores y autores, el manual de operaciones y el posicionamiento.
- Frente al uso de inteligencia artificial, según las recomendaciones del COPE.

Se apoyó al Centro de Desarrollo que se encuentra en el Campus Santa Fe con el equipamiento audiovisual necesario para su operación, destacando:

- **10** pantallas
- **4** monitores
- Micrófonos
- Lentes de realidad virtual
- Impresora 3D
- **32** maniquíes de última generación para los cursos BLS y ACLS y PALS



Centro de Desarrollo ABC

Educación continua del talento médico

Uno de los objetivos principales del **Centro Médico ABC** es contribuir a la educación y actualización continua.

En este sentido, la Vicepresidencia Médica respalda al Cuerpo Médico en la organización y realización de cursos académicos avalados por organismos certificadores de especialidades médicas. Esto garantiza la calidad y relevancia de los programas. Además, a través del departamento de Enseñanza, se forman profesionales en investigación mediante programas de maestría y doctorado.

Cursos académicos

Durante el año académico de 2023, se llevaron a cabo una amplia variedad de cursos, los participantes tuvieron la oportunidad de explorar sus intereses, ampliar sus conocimientos y desarrollar habilidades que les serán útiles en su vida profesional. Estos cursos, brindaron a los participantes una experiencia enriquecedora y les permitieron crecer intelectual y personalmente.

- **12** cursos
- **174** horas de capacitación
- **1,530** asistentes
- **235** profesores internacionales

Curso	Horas	Asistentes
I Simposio “El ABC de la Medicina del Sueño” Capítulo 1 Neurociencias y Sueño	6	128
II Simposio de Cirugía de Epilepsia, estado del arte	12.5	127
Actualidades del intervencionismo coronario complejo y estructural	12	40
Simposio “El ABC de la enfermedad de Parkinson”	12	126
AMSA, gastroenterología pediátrica	24	32
IV Curso Internacional de Cáncer de Pulmón	14	110
VI Curso Nacional de Radioterapia	13	194
V Simposio de Cáncer Colorrectal	17.5	208
III Simposio de Ginecología y Obstetricia	16	51
II Curso Internacional Cardiovascular	17	37
IV Simposio Internacional de Neurología Neonatal	18	391
Taller Cultivando la resiliencia y la compasión: mitigando el agotamiento en los profesionales de la salud	3	125
Curso de Pie y Tobillo	15	78
Congreso Anual de Psiquiatría	16	89
49 sesiones científicas de la Asociación Médica	1	Promedio 180 presencial 80 virtual





Curso	Horas	Asistentes
Curso teórico - práctico: Asistencia Mecánica Ventilatoria	29	70
Curso teórico-práctico ECMO: Conocer la historia de los avances científicos, nos permite brindar atención de calidad	29	70
¿Cómo realizar la investigación clínica?	6	30
V Curso teórico-práctico Manejo de la Vía Aérea Difícil	11	30
Curso teórico SEPSIS, el tratamiento oportuno disminuye la mortalidad	15	70
Día Internacional de los Cuidados Paliativos	4	50 presencial 300 virtual
VI Curso Internacional de Reanimación Cardiopulmonar en Sala de Operaciones	19	50
Actualidades en climaterio: un abordaje integral para una vida plena	10	50 presencial 300 virtual
Curso Materno Fetal ABC	12	50 presencial 300 virtual
I Curso de Ventilación Mecánica en Anestesia	13	20
I Congreso de Hipertensión Arterial Pulmonar	25	80

In Memoriam

Nuestro agradecimiento y cariño a los médicos que lamentablemente fallecieron en el año 2023:

Dr. José García Velasco

Dr. Javier Verdura Riva Palacio

Dr. Juventino Cisneros García

Dr. Guillermo González Romero

Dr. Rubén Drijanski Morgenstern

Dr. Bernardo Blatt Komarovsky

Dr. José Antonio Ruiz Moreno

Capítulo nueve

Personal del ABC



Colaboradores del Centro Médico ABC

Con el objetivo definido de avanzar hacia una Cultura Centrada en la Persona, los colaboradores se convierten en los impulsores fundamentales de las promesas que se hacen a diario a los pacientes y sus familias. Por esta razón, son una parte esencial para el **Centro Médico ABC,** siendo apreciados y reconocidos por su dedicación y compromiso continuo.

La labor de los colaboradores en el Centro Médico ABC no solo consiste en brindar atención médica, sino en crear un ambiente de confianza y empatía para todos aquellos que cruzan sus puertas en busca de ayuda.

Su pasión por cuidar a los demás y su constante esfuerzo por mejorar la calidad de vida de los pacientes son el pilar sobre el que se construye la reputación de excelencia de esta Institución. Cada sonrisa, cada gesto amable y cada palabra de aliento que ofrecen marcan la diferencia en el camino hacia la sanación y el bienestar. Juntos, colaboradores y pacientes forman una comunidad unida por el mismo propósito: **el cuidado y el respeto por la vida.**

Personal del ABC en números

3,610 colaboradores = **65%** Mujeres | **35%** Hombres

7.2 años de antigüedad en promedio

Distribuidos de la siguiente manera:

- **1,392 personal de enfermería y camilleros**
- **252 médicos por nómina**
- **349 personal clínico (Laboratorio, Farmacia, técnicos, etc.)**
- **230 personal de servicios (Cocina, Ropería, etc.)**
- **305 estudiantes (becarios, médicos internos y residentes)**
- **1,082 personal administrativo**

215 promociones de puestos
690 ingresos de nuevos colaboradores



Unidad de Medicina Crítica

El **Centro Médico ABC** fomenta el desarrollo de su personal a través de la evaluación de desempeño, la identificación de oportunidades en habilidades y competencias, y el seguimiento de los planes de su crecimiento para los ejecutivos.

- Durante 2023, se mantuvo la Gestión del Desempeño como la herramienta principal para evaluar la contribución individual hacia la estrategia establecida por el **Centro Médico ABC,** tanto para el personal sindicalizado como no sindicalizado.

- Se mantuvieron los planes de desarrollo para cargos directivos y algunos gerenciales, junto con la identificación de posibles sucesores para puestos clave durante los procesos de Gestión del Talento.

- Se implementaron actividades grupales para fomentar la cooperación y promover la empatía en diversos equipos.

Capacitación

La dedicación y compromiso con el desarrollo de los colaboradores continúa avanzando, centrándose en mejorar habilidades técnicas y ampliar la gama de programas para fomentar competencias sociales como liderazgo, comunicación y toma de decisiones, entre otras.

Estas iniciativas están diseñadas para potenciar el crecimiento personal y profesional de cada individuo en la Organización, promoviendo un ambiente de aprendizaje continuo y colaboración. Al brindar oportunidades de formación y desarrollo, se busca no solo fortalecer las capacidades de los colaboradores, sino también fomentar su motivación y satisfacción en el trabajo.

El objetivo es crear un equipo sólido y comprometido, capaz de enfrentar desafíos con confianza y alcanzar metas de manera conjunta. ¡El camino hacia el éxito se construye paso a paso, y juntos pueden llegar aún más lejos!

El incremento en la capacitación se evidencia en un destacado aumento del **37.5% en la cantidad de cursos ofrecidos** en 2023 en contraste con el año 2022.

1,100 cursos de capacitación impartidos, siendo la capacitación técnica y normativa la de mayor alcance para el **Centro Médico ABC.**

En el programa de desarrollo continuo “Líderes que Transforman”, se capacitaron a **53 líderes** en 2023, alcanzando así al **90% del total de líderes formados en el Centro Médico ABC.**

Formación en enfermería

Programa de Transición de Práctica

Se ha creado con el objetivo de facilitar una exitosa integración de los nuevos colaboradores a la cultura del **Centro Médico ABC.** Este Programa ofrece los conocimientos, habilidades y actitudes fundamentales para progresar desde un nivel de competencia inicial hasta el nivel mínimo requerido por la Institución.

Durante el año 2023, se llevaron a cabo 24 cursos de orientación con el respectivo seguimiento establecido por el Programa.



Enfermera quirúrgica, del Centro Médico ABC

Programa de Competencias

El objetivo es **mejorar el conocimiento y las habilidades técnicas** necesarias para el cuidado de los pacientes, adaptándose a las necesidades específicas de cada especialidad.

- En 2023, se logró una validación del **100% de competencias** específicas para enfermeras, según lo establecido para cada unidad de atención.

- Durante el mismo año, enfermeras con roles de liderazgo obtuvieron la **Certificación de Estándares de Competencia** en impartición de Cursos de Formación del Capital Humano y en evaluación en Estándares de Competencia, siguiendo la metodología del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), un organismo de la Secretaría de Educación Pública (SEP).

- Se llevaron a cabo **13 diplomados** avalados por la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UNAM para fomentar el desarrollo de competencias del personal de enfermería en áreas como Cardiología, Heridas y Estomas, Ortopedia, Neurología, Oncología, Pediatría, Nefrología, Terapia Intensiva, Urgencias, Enfermería Perinatal, Enfermería Quirúrgica y Enfermería en Equipos de Respuesta Rápida; con la participación de 250 colaboradores.

Evaluación del clima organizacional

El **Centro Médico ABC** busca mejorar constantemente su clima organizacional, promover una cultura centrada en las personas y abordar aspectos fundamentales como el liderazgo, la comunicación y la colaboración. Estos son pasos cruciales en el mantenimiento de la excelencia en la atención médica y el bienestar integral de los colaboradores.

La evaluación del ambiente laboral a través de la encuesta de Cultura, Clima y Diversidad es crucial para medir el éxito de los planes de acción establecidos por cada Vicepresidencia. También se consideran las iniciativas institucionales, como los programas de capacitación para líderes, las sesiones de “Platiquemos con…”, la implementación de la plataforma de Comunicación Interna, la equidad en los procesos de postulación a vacantes, y eventos que promueven el reconocimiento, la integración y la colaboración entre equipos.

Conocer la voz del colaborador representada en un 75% de participación en esta encuesta, resulta invaluable para identificar áreas de mejora continua y ajustar las estrategias organizacionales en favor de avanzar hacia una cultura centrada en la persona.

Programa de Reconocimientos para Enfermería

La Vicepresidencia de Enfermería cuenta con un sólido Programa de Reconocimientos dirigido al personal de enfermería. El principal objetivo de este Programa es implementar un sistema de reconocimiento profesional sostenible que fomente un entorno laboral positivo y apoye la retención del personal. Se han establecido criterios claros para la selección de los premiados en cada reconocimiento.



Personal de quirófanos, Campus Observatorio

Reconocimientos otorgados en 2023

	Se reconoce	Colaboradores reconocidos
Annie Cass Pearson A la eficacia del cuidado de la enfermería	A las enfermeras (os) clínicos se les reconoce por su destacada contribución y logros en la práctica clínica.	Lic. Enf. Olga Santiago Quintero
Diamante ABC Al personal colaborador de enfermería	A los equipos de apoyo que pueden incluir auxiliares de enfermería, camilleros, mensajeros, personal de CEyE y auxiliares administrativos.	Aux. Enf. Gloria María Silva Valdéz
Educador A quién orienta con la enseñanza	A los educadores, jefes de educación y jefes de investigación se les reconoce por su destacada contribución a la enseñanza, al mismo tiempo que fomentan el desarrollo profesional continuo.	Lic. Enf. Diana Laura Joaquín Andrés Lic. Enf. Rogelio Casales Moreno
Líder A quién guía y apoya	A coordinadores de Clínicas, Jefes, Supervisores, Gerentes y Subdirectores de Enfermería se les reconoce su sobresaliente aporte al **Centro Médico ABC** mediante su liderazgo y compromiso.	Enf. Esp. Veria Lozano Ordoñez Lic. Enf. Nora Patricia Sánchez Díaz
Campeón De enfermería	Dedicado a los integrantes del equipo interprofesional, aquellos que aportan al desarrollo de las estrategias de enfermería o se han destacado por su colaboración con los profesionales de enfermería para asegurar una atención integral, coordinada y constante.	Dra. Reyna Yacamán Handal
Premio ***Daisy*** De enfermería	Dedicado a las enfermeras clínicas que viven los valores de CUIDAR, proporcionan atención de alta calidad mediante habilidades técnicas excepcionales y tienen un trato extraordinario tanto con el paciente como con la familia. El Premio *DAISY*, tiene como objetivo reconocer a las enfermeras que diariamente brindan cuidados extraordinarios a sus pacientes.	Lic. Enf. Socorro Monserrat Puebla Aculco Lic. Enf. María Cristina Martínez Trinidad





Programa Bienestar Integral

Salud Ocupacional

En el 2023, se continuó con la implementación del Programa de Salud Ocupacional y Bienestar Integral, el cual incluyó iniciativas dirigidas a los colaboradores de la salud, con el objetivo de velar por quienes cuidan.

Se llevaron a cabo intervenciones en el personal médico del **Centro Médico ABC** para identificar y controlar diversos riesgos ocupacionales, incluyendo los biológicos, químicos, físicos, ergonómicos y psicosociales, así como la violencia, que impactan la seguridad y la salud de los colaboradores. Todo esto con el propósito de mejorar la calidad de la atención y el cuidado de los pacientes.

Estas acciones se realizaron con un enfoque integral, cumpliendo con las normativas y políticas nacionales de salud y seguridad ocupacional.

Nuevas propuestas para reforzar el Programa de Salud Ocupacional y Bienestar Integral

Introducción del Programa de Apoyo al Empleado (Orienta PAE)

Durante el último trimestre de 2023, se puso en marcha el servicio de intervención laboral Orienta PAE. Este servicio gratuito y confidencial está diseñado para brindar respaldo a los colaboradores del **Centro Médico ABC** y sus familias. Se enfoca en prevenir, identificar y resolver problemas que afectan su calidad de vida. Especialistas brindan orientación, asesoramiento y acompañamiento ante cualquier dificultad, con el propósito de mejorar el equilibrio entre la vida personal y laboral, así como la calidad de vida de quienes lo requieran.

Feria de Bienestar para enfermería

En el marco de la celebración del Día Internacional de la Enfermería, se organizaron varios eventos a lo largo del mes de mayo, incluida la Feria del Bienestar con el lema “Juntos rumbo a Magnet”, en la que participaron más de 400 colaboradores.

En este evento se llevaron a cabo diversas actividades lúdicas con el objetivo de presentar y reforzar varios programas institucionales, tales como:

- Programa Magnet
- Modelo de Gobierno Compartido
- Reconocimientos para el Personal
- Manejo de RPBI
- Códigos de Seguridad
- Hospital Sustentable
- Salud Ocupacional

Además, se fomentó la colaboración interprofesional y la importancia de actuar de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética.







Cifras de Bienestar

Se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- **21** charlas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- **40** charlas y **65** talleres a nivel institucional, abordando los 5 pilares del Bienestar Integral: físico, financiero, legal, emocional, y liderazgo y gestión.
- **922** exámenes médicos periódicos al personal ocupacionalmente expuesto (POE) en colaboradores de ambos campus, que abarcaron estudios de laboratorio e imagen.
- **2,829** atenciones médicas por malestar general durante la jornada laboral en ambos campus.
- **650** evaluaciones integrales por médicas, nutricionistas, fisioterapeutas y enfermeras a colaboradores de ambos campus, que también abarcaron estudios de laboratorio e imagen.
- **2** ferias de Bienestar, una en cada campus, con la asistencia total de **1,050** colaboradores.
- **3** ferias de salud visual, beneficiando a **300** colaboradores.
- **3** campañas de vacunación contra el virus del papiloma humano para colaboradores y familiares. En ambos campus se aplicaron: **3,504** vacunas contra la influenza estacional y 300 vacunas contra COVID-19 (campaña que se extenderá hasta 2024 para todos los colaboradores).

Diversidad e inclusión

El Código de Ética y Conducta Institucional representa la base de la Cultura de Integridad e Inclusión en el **Centro Médico ABC.** Este documento refleja los valores y principios de la Institución, proporcionando orientación sobre los comportamientos esperados y factores a considerar en la toma de decisiones.

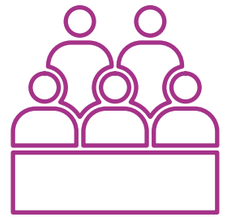
En 2023, se difundió el “Código de Ética y Conducta Institucional” mediante una campaña de comunicación y un plan de capacitación para los colaboradores.



Se realizó un proceso de capacitación por fases en los distintos niveles de la Organización, comenzando con sesiones de entrenamiento presencial a:



20 ejecutivos
(Dirección General, Vicepresidentes y Directores)



45 miembros del equipo de Talento Humano



247 líderes a través de 11 cursos presenciales

La capacitación para los colaboradores sin personal a cargo comenzó en 2023 y se extenderá a lo largo de 2024 mediante un curso en línea, con el objetivo de llegar a toda la comunidad **ABC.**

Como parte de las medidas para abordar la violencia laboral y en apoyo a la difusión del Código de Ética y Conducta Institucional, se estableció el Comité de Seguimiento de Casos de Violencia.

Su propósito es brindar recomendaciones sobre los casos reportados, proteger la integridad y privacidad de la posible víctima, así como garantizar un trato equitativo al posible agresor.

Para apoyar el Programa y ayudar a gestionar y prevenir la violencia laboral, se creó el rol de Persona Consejera, cuya labor es fundamental para garantizar un trato digno y equitativo a las posibles víctimas, además de mediar en los casos que se presentan ante el Comité de Seguimiento de Casos de Violencia.

La formación del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión tiene como objetivo establecer las prioridades y elaborar un plan estratégico en el marco de una cultura centrada en la persona.

Este Comité se encarga de promover la diversidad en todos los aspectos de la Institución, fomentando un ambiente inclusivo donde todas las voces sean escuchadas y respetadas. A través de la equidad, se busca garantizar que cada individuo tenga igualdad de oportunidades y un trato justo.

Comunicación efectiva

Para reforzar y mantener una comunicación efectiva en el 2023, se llevaron a cabo diversos eventos para las distintas audiencias. Desde *Town Halls* y Juntas de Jefes para presentar objetivos y avances, hasta abordar temas relevantes del área y dar seguimiento a planes y proyectos. También se implementó la iniciativa "Platiquemos con...", sesiones de retroalimentación, *kick off,* entre otros. El propósito principal fue fomentar la sinergia en los equipos de trabajo del **Centro Médico ABC,** informar sobre los progresos de la Institución en relación con los objetivos establecidos y compartir información crucial para las distintas vicepresidencias. Esto refleja el compromiso continuo de la Institución con una comunicación efectiva y transparente dentro del **ABC.**



La iniciativa "Platiquemos con..." nace de la necesidad de acercar a los líderes de la Institución con los colaboradores. Durante sesiones informales, los colaboradores tienen la oportunidad de conocer a los líderes, aclarar dudas, compartir experiencias e ideas para mejorar, y comprender de primera mano las decisiones tomadas en la Organización. Esto fomenta la inclusión de los colaboradores, fortalece la sinergia y la participación de todos. En 2023 se llevaron a cabo 10 sesiones con la participación de 120 colaboradores, quienes recibieron con entusiasmo esta iniciativa.

También se implementó **ComunicABC, una nueva plataforma de comunicación interna para mantener a los colaboradores informados de forma rápida y directa** a través de una aplicación con versiones móviles y de escritorio. Esto permitió aumentar el alcance de la comunicación interna a los colaboradores del 19% al 52% en 2023.

Durante el año 2023, se llevaron a cabo varias campañas de comunicación, como el Código de Ética y Conducta Institucional, y Juntos rumbo a Magnet. Además, se organizaron y promovieron diversas actividades y campañas institucionales centradas principalmente en enfermería. Estas acciones fueron realizadas en colaboración con el Departamento de Comunicación Interna para formar al personal sobre el cambio cultural hacia una cultura centrada en la persona.





El año 2023 estuvo lleno de objetivos, uno de ellos fue reconocer al personal a través de la realización de varios eventos a lo largo del año, que tuvieron tuvieron como propósito celebrar los logros y éxitos alcanzados, fomentar la convivencia entre todos y crear un ambiente que inspirara motivación, entusiasmo y trabajo en equipo.

Algunos de los eventos realizados fueron:

- El Día Internacional de la Mujer
- El Día Internacional del Orgullo
- El Día del Médico
- Reconocimientos de Antigüedad (para quienes cumplieron 25, 30, 35 y 40 años en la Organización)
- Evento especial de fin de año

El objetivo principal de cada evento era destacar la importancia de cada miembro del equipo y el valor que aportan a la Organización. Durante el Día Internacional de la Mujer, se reconoció el papel fundamental de las mujeres en todos los aspectos de la vida laboral y se promovió la igualdad de género. En el Día Internacional del Orgullo, se celebró la diversidad y se reafirmó el compromiso de respeto e inclusión hacia la comunidad LGBTQ+. En el Día del Médico, se rindió homenaje a aquellos profesionales de la salud que dedican sus vidas a cuidar a los demás.

Los Reconocimientos de Antigüedad fueron momentos especiales donde se valoró la dedicación y lealtad de quienes llevan muchos años contribuyendo al crecimiento y éxito de la Organización. Y el evento especial de fin de año fue la culminación de un año lleno de desafíos y logros, donde se compartieron momentos de alegría y reflexión, reafirmando el espíritu de equipo que caracteriza al **Centro Médico ABC**.

Capítulo diez

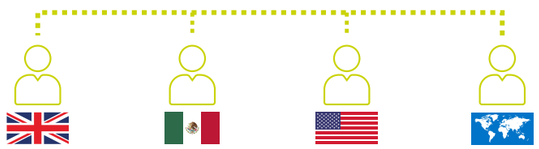
Patronato / Estructura de gobierno



Torre Central, Campus Santa Fe

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 típicos de un centro médico.



El Patronato está compuesto por 14 asociados, entre los cuales hay 4 de nacionalidad mexicana, 4 estadounidenses, 4 británicos y 2 de la comunidad internacional.

El promover la salud, el cuidado y la atención a los pacientes, se realiza en cumplimiento de acuerdo a los estatutos de la institución, de la ley general de salud, de los reglamentos aplicables y las disposiciones de la LIAP, y normativas derivadas de ésta.

Este órgano es responsable de la administración y representación legal de la Institución, designa al Presidente, a tres Vicepresidentes y al Secretario, todos ellos con funciones definidas en los Estatutos. Asimismo, el Patronato nombra al Director General, encargado de la gestión y supervisión general de los activos y operaciones del **Centro Médico ABC,** y tiene la facultad de nombrar y supervisar al Director del Cuerpo Médico y al Vicepresidente Médico para garantizar la excelencia en la atención a los pacientes.



Comités de regulación

El **Centro Médico ABC** cuenta con diversos Comités cuya función es asegurar el cumplimiento de la legislación y velar que todos los individuos implicados en la gestión, administración y funcionamiento de la Institución sigan un riguroso marco ético y de conducta. Todo esto en beneficio de los pacientes y colaboradores del propio **Centro Médico ABC.**



Comités de Mejora Continua

Los Comités de Mejora Continua en el **Centro Médico ABC** tienen la responsabilidad de establecer estándares de calidad y seguridad para cada departamento, así como de mejorar la atención a los pacientes a través del análisis de datos. Además, examinan las tendencias y oportunidades de mejora en la atención médica. Estos comités se reúnen regularmente y se dividen de la siguiente manera:

10 Comités para Líneas de Servicio, dirigidos por el Director y Gerente de cada área, tienen una reunión mensual.

12 Comités para Servicios Clínicos, liderados por el Jefe del Servicio, se reúnen trimestralmente.

En estas reuniones participan colaboradores de los departamentos de Operaciones, Administración y Enfermería de ambos campus.



Capítulo once

Directorio Institucional

En el **Centro Médico ABC,** las buenas relaciones y la colaboración entre áreas son esenciales para cumplir con la misión de brindar una atención médica de excelencia a los pacientes y sus familias. Los colaboradores son los impulsores fundamentales del servicio y la calidad en el **ABC,** su dedicación y compromiso son esenciales para el éxito de la Institución.

2023



Miembros Honorarios

Dr. Jorge Alcocer Varela
Secretario de Salud de México

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

Excmo. Sr. Kenneth Lee Salazar
Embajador de Estados Unidos de Norteamérica

Excmo. Sr. Jonathan Benjamin
Embajador del Reino Unido

Excmo. Sr. Graeme Christie Clark
Embajador de Canadá

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

Patronato

Sr. Luiz Carlos Ferezin
Presidente

Sr. James Christopher Baudouin Kennedy
Vicepresidente

Sr. Rubén Kupferman Silberstein
Vicepresidente

Sra. Elizabeth Helena Wygard Hopwood
Vicepresidente

Sr. Manuel Gerardo Sainz Orantes
Secretario

Sra. Catharine Alice Austin Thomas

Sr. Roy Malcolm Bateman Watson

Sr. Ricardo Haneine Haua

Sra. Bárbara Jean Mair Rowberry

Sra. Karen Lavonne Mauch

Sr. Laurence Carl Newell García

Sra. Carla Mónica Ormsbee Cedeño

Sr. Eduardo Pérez Motta

Sra. María Eugenia Sidaoui Dib

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

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

Dra. Blanca Velázquez Hernández
Directora Corporativa 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 Vélez 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

Dr. Juan Talavera Piña
Subdirector de Enseñanza Médica

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. Ximena Rodríguez Aguilar
Subdirectora de Talento Humano

Lic. Susana Echeverri Fernández
Subdirectora de Talento Humano

Lic. Cynthia Tovar Silva
Subdirectora de Talento Humano

Lic. María del Consuelo Hernández Ávalos
Subdirectora de Compensaciones y Beneficios

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

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. José Luis Ojeda Delgado
Director de la Línea de Servicio Cardiovascular

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

Jefes de departamentos y servicios clínicos

Dra. Alma Rosa Contreras Contreras
Jefe de Fisiología Pulmonar e Inhaloterapia, Campus Santa Fe

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

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

Dra. Braulia Aurelia Martínez Díaz
Jefe de Medicina Crítica, Campus Santa Fe

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

Dra. Dolores De la Mata Moya
Jefe de Radioterapia

Dra. Elisa Naeme Saleme 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. José Octavio Ruiz Speare
Director Médico de Clínicas de Salud Incluyente

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 Solís Solís
Jefe de Pediatría, Campus Santa Fe

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

Dr. Marco Antonio Chávez Ramírez
Director de Anestesia Corporativo

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

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

Dra. Yazmín Amelia Chirino Barceló
Coordinadora 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

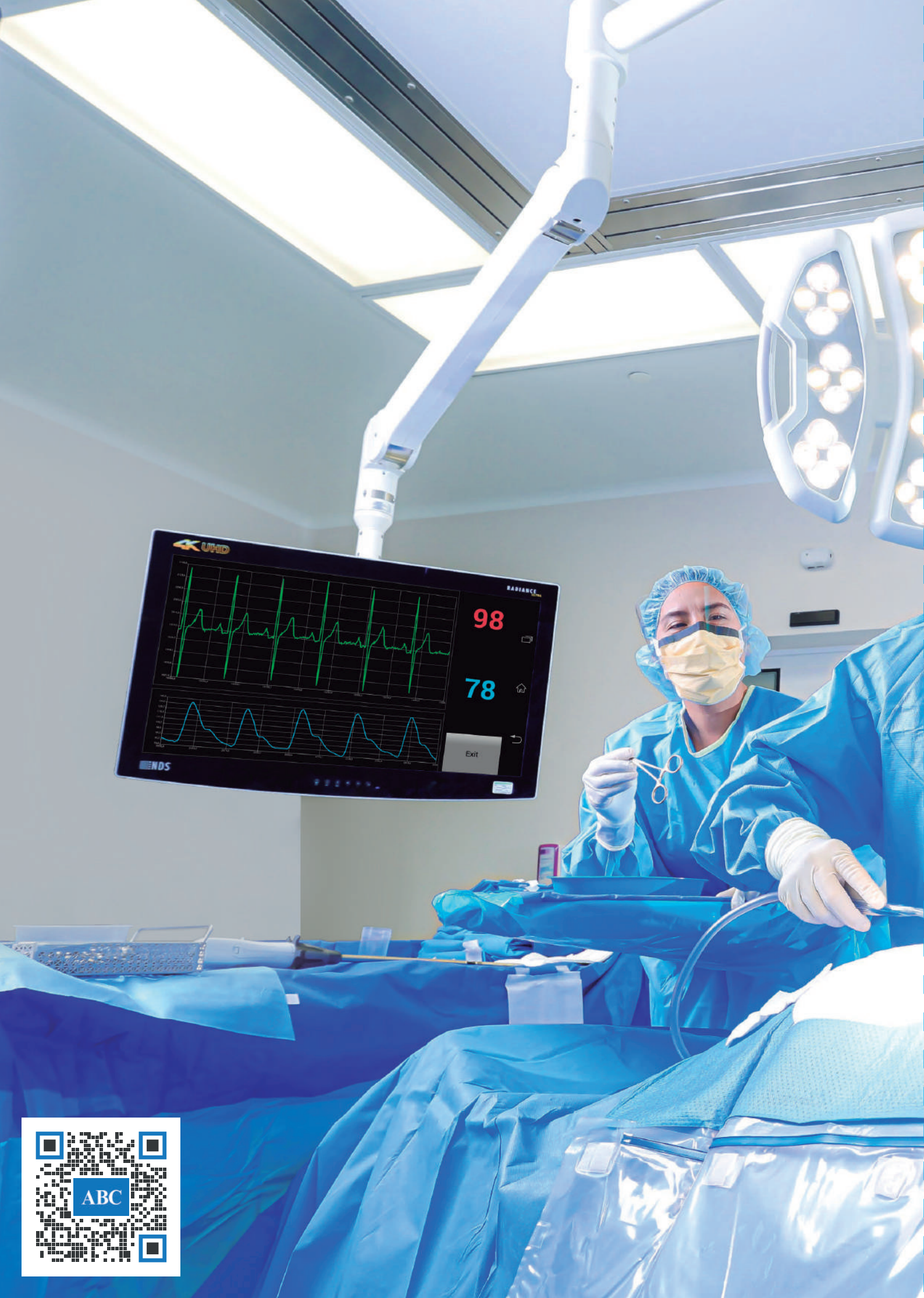
PricewaterhouseCoopers, S.C.

Auditores internos

Deloitte Asesoría en Riesgos, S.C.



Jardín terapéutico, Centro de Cáncer


4K UHD
RADIANCE
98
78
Exit
NDS