



Nuestro Mundo Hospitalario



Asociación Nacional de Hospitales Privados



LIDERAZGO EN VALORES EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD

La **práctica ética** en los hospitales privados

IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ACREDITACIÓN EN HOSPITALES: estrategias y beneficios para la mejora continua en la atención de salud

CONVERSANDO CON LOS EXPERTOS:

Antonio Ocaranza: construcción y mantenimiento de la reputación

EDITORIAL
Mtro. Pablo Cruz

¿CÓMO USAN EL INTERNET LOS PACIENTES?

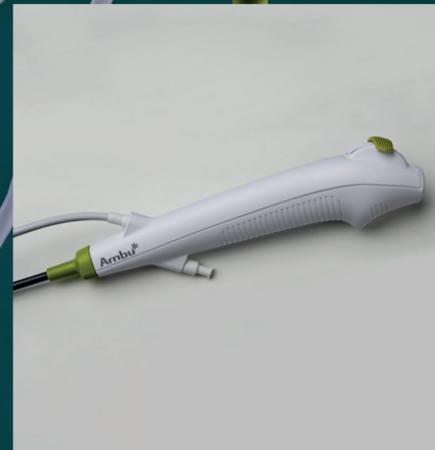
La importancia del diseño de interiores en hospitales

2da. Sesión ordinaria de la ANHP



Descarga versión digital

**SIEMPRE
DISPONIBLE
Y PORTÁTIL**



UN SOLO USO

Ambu® aScope™ Cysto

aScope™ 4 Cysto es una solución de endoscopia flexible de un solo uso que le permite ser más productivo sin comprometer la calidad de su trabajo, disponiendo de un **citoscopio nuevo para cada procedimiento**. Además brinda una calidad constante ofreciendo una imagen clara y nítida, una maniobrabilidad suave, elimina el reprocesamiento y las costosas reparaciones.

Para mayor información, contáctenos:
card@ambu.com | aamo@ambu.com

Ambu

DIRECTORIO

Asociación Nacional de Hospitales Privados Presidente

Lic. Álvaro López Aldana

Centro Médico ABC

Vicepresidente

Lic. Jesús Ruiz López

Hospital Angeles Health System

Tesorera

Mtra. Mónica Rendón Bonilla

Corporativo Hospital Satélite

Secretario

Lic. Gerardo R. Ríos Zamudio

Grupo Dalinde-San Ángel Inn

Vocal

Dr. Jorge Azpiri López

Grupo TecSalud

Dr. Carlos Dueñas García

Hospital San Javier

Dr. Horacio Garza Ghio

Grupo Christus Muguerza

Dr. Víctor Ramírez González

Hospital Angeles Health System

C.P. Leticia Ramírez García

Sanatorio Florencia

C.P. José Testas Antón

Sociedad de Beneficencia Española

Nuestro Mundo Hospitalario

Comité Editorial

Lic. Arturo Álvarez Aguirre

Fundación Hospital Nuestra Señora de la Luz

Dr. Fredy Chablé Montero

Hospital San Ángel Inn Universidad

Act. Miguel Ángel Hernández Rodríguez

Director del Comité Editorial

Lic. María Rosalina León López

Hospital San Javier

Dra. Irene Emmita Maulén Radován

Hospital Ángeles Lomas

Ing. Arq. Juan Armando Monroy López

Beneficencia Española (Tampico)

Dr. Marco Antonio Ponce Camacho

Doctors Hospital

Lic. Gerardo Ramón Ríos Zamudio

Grupo Hospitalario San Ángel Inn

Lic. Leticia Rojas Rodríguez

Grupo Hospitalario Christus Muguerza

Diseño y Formación Editorial

Brunnen. Brand Consulting

Diseño Digital

Meredith Marketing

Redacción y corrección de estilo

Hablando de Letras

CONTENIDO

¿Cómo usan el internet los pacientes?

05



La práctica ética en hospitales privados

7



Implementación de un modelo de acreditación en hospitales

12



Liderazgo en Valores en las organizaciones de salud

17



Entrevista con Antonio Ocaranza, construcción y mantenimiento de la reputación empresarial

24



La importancia del diseño de interiores en hospitales

28



Segunda sesión ordinaria de 2024 de la ANHP

33



Administración de proyectos



MTRO. PABLO ARTURO CRUZ YÁÑEZ

Estimados lectores, todas las organizaciones se caracterizan por encontrarse en constante movimiento y el mundo del ámbito médico no es ajeno a los cambios diversos. Algunos de estos cambios son mejores sistemas de diagnóstico, certificaciones de calidad, modelos económicamente sostenibles y asequibles, reformas arquitectónicas que consideren el medio ambiente y más, todo enfocado al desarrollo de procesos en favor de los pacientes.

Por ello, los hospitales abordarán problemas que requieran la elaboración de proyectos diversos y su mejor gestión.

La lógica nos indica que la ejecución de un proyecto debe encomendarse a quien tenga conocimientos específicos en la materia de que se trate. Sin embargo, es común que el responsable de un proyecto no necesariamente cuente con las habilidades requeridas para la administración del mismo.

Desde hace una década, se percibió un crecimiento en la demanda de nuestros servicios médicos, por lo cual nuestro Patronato decidió la construcción de un nuevo hospital en la alcaldía Iztacalco. Justificado el proyecto, la preparación del terrero se inició afrontando la dificultad de cimentar un edificio en una zona lacustre.

Definido el objetivo del proyecto fue necesario ubicar, en nuestro caso, los diferentes grupos de interés: pacientes o usuarios, patronato, empleados, proveedores, autoridades gubernamentales y otros.

Esta etapa es crucial porque define los entregables y su fecha estimada. En la medida en que esta recopilación de requerimientos sea específica y medible, podrán verificarse antes de convertirlos en un entregable.

Se requiere definir a los grupos que verían afectados sus intereses y podrían jugar un papel opositor; en el caso de una construcción. El cumplimiento de expectativas y satisfacción

de necesidades se verá afectado si falta un grupo o más de interesados en el directorio que se preparó al respecto.

El cronograma, por su parte, consiste en delinear los tiempos de cada etapa del proyecto y su secuencia. La descripción de las tareas o actividades de cada etapa determinará la duración de esta; consultar con expertos la posible duración es de gran ayuda, pues no siempre se tienen tiempos históricos de obras parecidas.

Hoy en día, hay herramientas, métodos y técnicas de planeación como el CPM, PERT, MML, BSC que permiten establecer la "ruta crítica" ubicando aquellas actividades que, de sufrir un retraso, demoran todo el proyecto. Utilizar estas herramientas técnicas evitará retrasos graves.

Es común que por los imponderables o deficiencias de planificación se den los sobrecostos, pero estos, así como las demoras, no deben rebasar lo razonable.

Ubicado el riesgo se tiene que multiplicar la probabilidad de ocurrencia por la fuerza de su impacto. Esto tiene que traducirse en un costo que se añade al costo total o se resta si es algo que nos favorece. Hay que mantener en el radar los riesgos buscando mitigarlos con planes de contingencia.

En equipo hay que definir si algo lo hacemos o lo compramos, tipo de proveedor, prestigio del proveedor, especificación del bien o servicio, fechas de entrega, plazos de pago y más. Todo esto definirá el tipo de contrato de compra.

Con base en todas estas actividades, descubrimos que, dentro de la administración de proyectos, es importante que los supuestos sean realistas, pues si carecen de base los supuestos iniciales la realidad se impondrá durante el proceso, afectando el proyecto. Esta experiencia nos regaló numerosas lecciones y esperamos que ahora los lectores puedan beneficiarse de ellas.

¿Cómo usan el internet los pacientes?

por HÉCTOR VALLE

En el marco del Día Mundial de la Salud, la Fundación Mexicana para la Salud (FUNSALUD) presentó un estudio realizado sobre el paciente digital mexicano, con el fin de conocer sus hábitos de consumo y patrones de uso de tecnologías respecto a la salud, además de otros datos útiles para los profesionales de la salud.

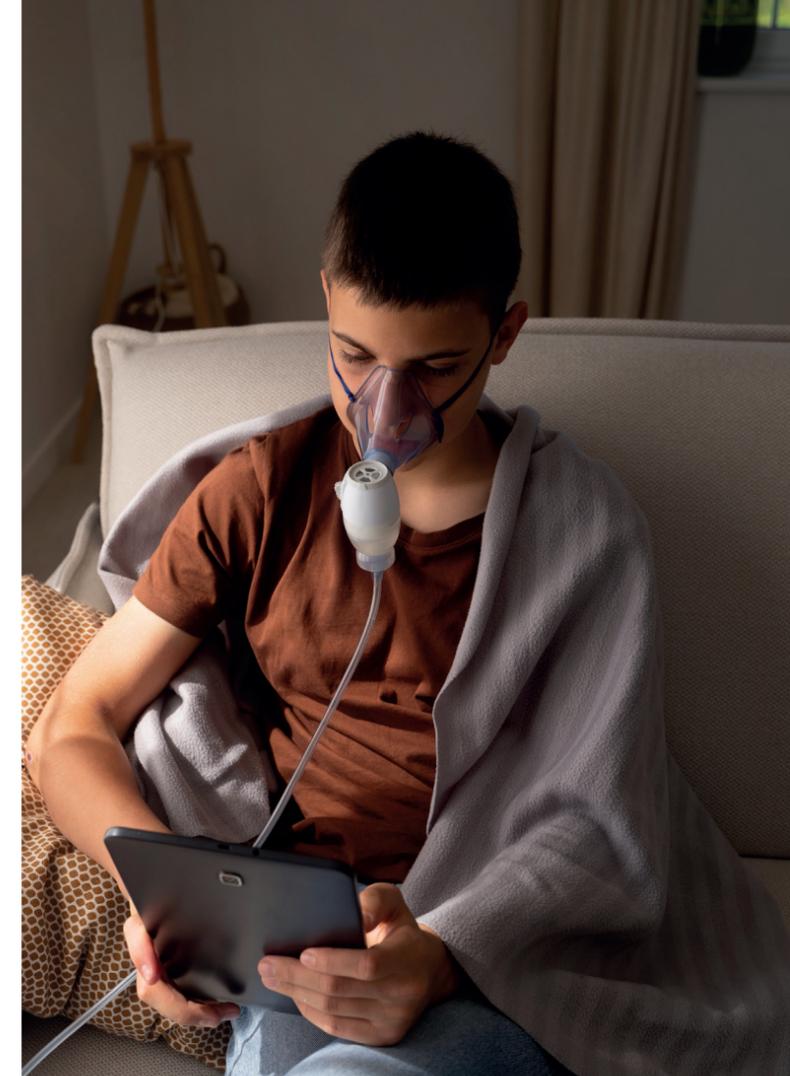
Este estudio realizó la encuesta en más de 3 mil participantes en todo el país y ayudaron en su aplicación empresas como GNP, Pfizer, la Academia Nacional de Medicina de México y otras.

Resultados

Se descubrió que, a partir de la pandemia y a causa del aislamiento, los pacientes comenzaron a consultar con mayor asiduidad el internet, con el fin de conocer más sobre síntomas, enfermedades y tratamientos.

Hoy en día, esto ha derivado en el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea, principalmente el WhatsApp, como su canal de consulta médica con un 57%; la búsqueda de videos, especialmente Youtube, con el fin de conocer sobre sus padecimientos y procedimientos con 49%; además de un gran uso de redes sociales para sus padecimientos de salud con un porcentaje del 42%. Además, una tercera parte de los pacientes consultados han utilizado el comercio electrónico para adquirir medicamentos, dispositivos médicos o insumos necesarios para su tratamiento.

Previo a una valoración médica, el 35% de los pacientes consultan por internet síntomas o su padecimiento; mientras que otro 35% investiga de manera digital la trayectoria profesional del médico a consultar. Sobre esta información consultada de manera cibernética, se puntuó la calidad de la información encontrada y el resultado fue de 3.9 sobre 5, revelando así una alta confianza sobre la información que encuentran en internet.



"(...) el 35% de los pacientes consultan por internet síntomas o su padecimiento; mientras que otro 35% investiga de manera digital la trayectoria profesional del médico a consultar.

Qué hacer con estos resultados

Contar con esta información es muy útil en la creación de estrategias digitales asertivas y efectivas para los pacientes, tanto los existentes como los futuros.

Este detalle sobre las plataformas que utilizan y dónde buscan información de su salud y de los profesionales puede llevar a las instituciones a brindar contenido más enfocado en captar su atención y desarrollar la confianza de sus pacientes.

El detalle y actualización de este estudio se puede consultar en la página web <https://elpacientedigital.mx>. Así podrán ajustar los medios y piezas de comunicación en cada institución de acuerdo con sus objetivos internos.



¿Por qué es importante la iluminación del quirófano?

Por Lena Elias-Fogle, BSN RN, CNOR

Lena es una líder experimentada en el sector de la salud con una amplia experiencia en el liderazgo de entornos perioperatorios complejos, así como en el desarrollo de nuevos programas, la mejora continua de procesos, los resultados clínicos, la excelencia operativa y la experiencia de las partes interesadas.

En el quirófano, es imperativo que el equipo quirúrgico cuente con una iluminación de alta calidad para evaluar e interpretar de manera precisa y consistente la anatomía interna del paciente durante la cirugía. Contar con la iluminación quirúrgica adecuada es fundamental para una seguridad óptima del paciente y la comodidad del personal, y crea un entorno seguro, cómodo y agradable. Las lámparas quirúrgicas de diodos emisores de luz (LED) de alta calidad están diseñadas para proporcionar horas de luz brillante con reproducción natural del color, control de sombras e iluminación de cavidades profundas del sitio quirúrgico sin calentar excesivamente al paciente ni al personal. La mala iluminación durante un procedimiento quirúrgico puede provocar fatiga ocular del cirujano y puede suponer un riesgo para la seguridad del paciente.

TERMINOLOGÍA DE ILUMINACIÓN MÉDICA Y FACTORES CLAVE

• Intensidad de la luz:

La velocidad a la que la luz se entrega a una superficie desde una fuente de luz.

• Función de intensidad automática:

Esta función de una lámpara quirúrgica mantiene la intensidad cuando se mueve el cabezal de luz más lejos o más cerca del sitio quirúrgico, así como cuando aumenta o disminuye el tamaño del patrón. Con esta función, la luz ajustará automáticamente la intensidad para un rendimiento óptimo.

• Índice de reproducción cromática (CRI):

La reproducción cromática determina la eficacia con la que una fuente de luz revela los colores al ojo humano. La mejor calidad de luz CRI es 100, y las clasificaciones por debajo de cero son las de peor calidad. Se debe seleccionar un sistema de iluminación quirúrgica con una alta clasificación CRI para la visualización más precisa de las estructuras anatómicas.

• **Kelvin** se refiere a la temperatura de color de una luz. Una vela puede tener una temperatura de color de 1.900 K, por ejemplo, mientras que la luz solar directa tiene 4.800 K.

CONFIGURACIÓN DEL MONTAJE DE LAS LÁMPARAS DE CIRUGÍA

Las bombillas halógenas han sido el estándar para los quirófanos durante muchos años. Son más brillantes que las bombillas incandescentes, las lámparas con bombillas halógenas se utilizan a menudo para exámenes médicos y cirugías. Sin embargo, estas emiten más calor que las bombillas LED y la luz emitida tiende a tener un tinte amarillo relacionado con su temperatura correlacionada con el color (CCT)

CONTROL DE SOMBRAS

Las sombras causan un cierto porcentaje de reducción de la luz durante un procedimiento debido a una obstrucción, como las manos, la cabeza personal o los instrumentos quirúrgicos. Un control superior de las sombras depende de los LED colocados estratégicamente dentro del cabezal, múltiples LED superpuestos y un diseño que permite la máxima luz central. Es una práctica general para la mayoría de los equipos perioperatorios colocar la lámpara quirúrgica directamente sobre el sitio operatorio. Para maximizar la eficacia de la iluminación, los médicos pueden encontrar beneficioso colocar una lámpara en la cabecera de la mesa y una del lado de los pies y apuntar ambas luces lateralmente. En esta posición, es posible reducir aún más los efectos de la obstrucción del cabezal de luz.



La práctica ética en hospitales privados



DRA. MA. DE LA LUZ CASAS MARTÍNEZ.

Presidente del Comité Hospitalario de Bioética. Centro Médico Dalinde. Consejera de la Comisión de Bioética de la Ciudad de México.



DR. FILIBERTO ÁLVAREZ CAMPOS.

Integrante del Comité Hospitalario de Bioética. Centro Médico Dalinde. Asesor Médico. Grupo Hospitalario Dalinde | San Ángel Inn.

En la atención médica moderna, los hospitales privados juegan un papel crucial en la prestación de servicios de salud.

Así mismo, con la creciente demanda de atención de calidad y la necesidad de satisfacer las expectativas de los pacientes, **la ética y los valores se han convertido en pilares fundamentales para asegurar la excelencia y la integridad en la atención médica.**

Los Comités de Ética Hospitalaria (CEH) y los Comités Hospitalarios de Bioética (CHB) emergen como instrumentos esenciales para garantizar que las decisiones clínicas y administrativas se alineen con principios éticos sólidos. Este artículo explora la importancia de la ética y los valores en los hospitales privados, destacando el papel crucial de los CEH y CHB en la promoción de una atención médica ética y justa.

La ética institucional

Los hospitales son tan éticos y humanos como cada una de las personas que laboran en ellos y se atienen a compromisos que van más allá de las normas legales, centradas en el respeto ético al paciente, la cooperación entre médicos, el gobierno del hospital, la enseñanza y la investigación, entre otros aspectos. Cada hospital debe desarrollar, definir y hacer pública su postura ética, la cual debe siempre estar acorde con la ética

médica, deontología y la legislación vigente. En esta sociedad democrática, los hospitales deben equilibrar su pluralismo ético con el de sus ciudadanos y comunicar claramente su credo moral para evitar decepciones y fomentar la confianza.

El compromiso ético debe influir en la conducta diaria de todos en el hospital, formando un estilo característico de practicar la medicina. Este estilo se manifiesta en actitudes como la disposición a reconocer y corregir errores, promoviendo un ambiente de responsabilidad y sinceridad. La actitud del hospital hacia los errores es crucial, debe reconocer su potencial benéfico para prevenir repeticiones y mejorar la responsabilidad; por ello, es esencial el desarrollo de una adecuada comunicación institucional, logro de compromisos y acciones consensadas entre todo el personal hospitalario.

Derechos humanos y comunicación

Es fundamental que cada integrante del hospital reconozca que, así como cada uno de ellos es persona digna de respeto, todos los demás también lo son. Se debe buscar que todos en el hospital reconozcan y respeten los derechos de los otros; especialmente los de los pacientes, debido a su gran estado de vulnerabilidad. La idoneidad de la comunicación interna y externa es crucial. Un personal que atienda con cortesía puede reducir la desorientación y el sufrimiento de los pacientes y sus familiares, asegurando la continuidad del cuidado del paciente.



Importancia del trabajo en equipo

El hospital es un lugar ético privilegiado que favorece el crecimiento moral a través del trabajo en equipo, preservando la independencia y responsabilidad individual. Reconocer la experiencia profesional y humana de un compañero es esencial para que el sistema de referencia de los pacientes sea el adecuado, evitando así complicaciones para el paciente y demandas al personal.

Es un hecho que cuidar los pequeños detalles incrementa la calidad de la atención hospitalaria. El cuidado de estos detalles refleja el ethos institucional y el respeto hacia los pacientes; disminuir la agresión sensorial como el ruido, luces y rondas innecesarias favorece un ambiente acogedor y digno para los pacientes.

Aunque cada hospital hace pública su visión y misión, estas no deben ser palabras muertas. Para llevarlas a cabo adecuadamente se requiere de la voluntad de sus autoridades y subordinados y, para ello, además de una comunicación frecuente y efectiva al respecto, es esencial que los hospitales celebren sesiones de ética clínica y promuevan la reflexión ética.

Cada uno de quienes laboran en un hospital debe tener presente que están resguardando los bienes más fundamentales de todo ser humano: su salud y su vida, una conciencia que debe estar enmarcada en los principios fundamentales de la conducta de los profesionales sanitarios.

Principios éticos fundamentales

La ética en la atención médica se basa en varios principios fundamentales que guían la conducta de los profesionales de la salud y las instituciones médicas. Estos principios incluyen:

Autonomía: respeto por la capacidad de los pacientes para tomar decisiones informadas sobre su propia salud y tratamiento. Los hospitales privados deben garantizar que los pacientes reciban toda la información necesaria para tomar decisiones informadas y que sus deseos sean respetados.

Beneficencia: compromiso de los profesionales de la salud de actuar en el mejor interés de los pacientes promoviendo su bienestar y evitando el daño.

No maleficencia: obliga a los profesionales de la salud a no causar daño intencionalmente. Las decisiones médicas deben evaluarse cuidadosamente para minimizar los riesgos y proteger la seguridad de los pacientes.

Justicia: asegura que los recursos médicos se distribuyan de manera justa y equitativa. Los hospitales privados deben garantizar que todos los pacientes reciban una atención adecuada, independientemente de su origen socioeconómico, raza o religión.

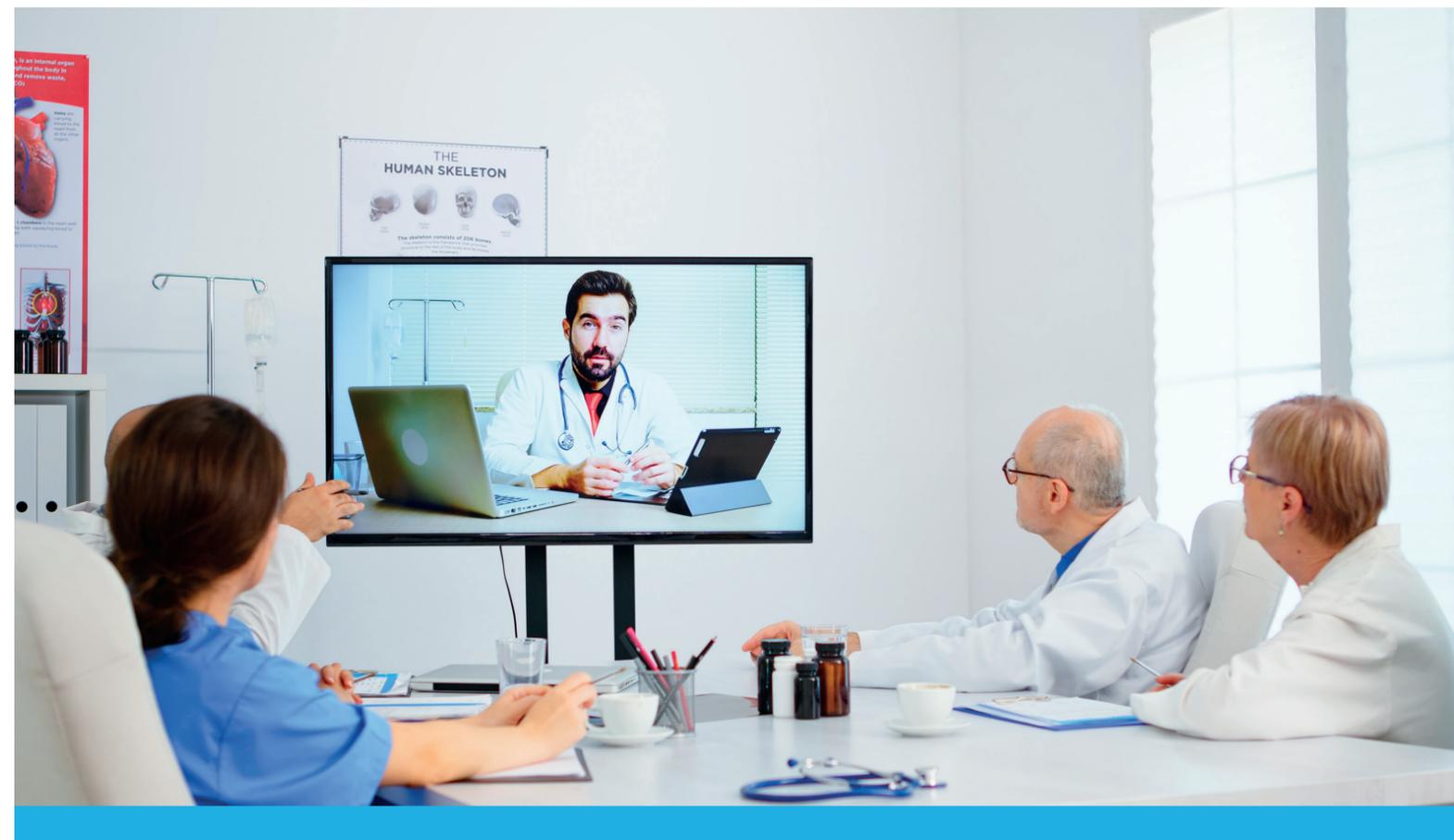
Transparencia: la apertura en la comunicación con los pacientes y sus familias es esencial para generar confianza y asegurar una toma de decisiones informada.

Responsabilidad: los hospitales privados deben rendir cuentas por las decisiones y acciones tomadas, asegurando que se sigan los estándares más altos de calidad y ética.

Compasión: tratar a los pacientes con empatía y comprensión es fundamental para proporcionar una atención humanizada y centrada en el paciente.

Integridad: se deben mantener altos estándares de honestidad y ética profesional en todas las interacciones y decisiones.

Para poder comprender y lograr estas metas, existe un gran apoyo por parte de los Comités Hospitalarios de Ética y Bioética (CEI y CHB).



CEI y CHB

Los CEI y CHB son órganos multidisciplinarios encargados de supervisar y orientar las decisiones éticas en los hospitales. Sus funciones incluyen:

Revisión de casos clínicos: analizan casos clínicos complejos que plantean dilemas éticos, proporcionando recomendaciones basadas en principios éticos y mejores prácticas. Esto incluye decisiones sobre tratamientos de final de vida, voluntades anticipadas, consentimiento

informado y evaluación de riesgo-beneficio en protocolos de investigación.

Desarrollo de políticas: ayudan a desarrollar y revisar políticas y protocolos hospitalarios para garantizar que se adhieran a los principios éticos. Esto incluye políticas sobre la confidencialidad del paciente, la investigación clínica y la gestión de conflictos de interés.

Educación y capacitación: organizan programas de educación y capacitación para el personal del hospital fomentando

una comprensión profunda de los principios éticos y cómo aplicarlos en la práctica diaria.

Consultoría: proporcionan orientación ética a los profesionales de la salud y a los administradores del hospital en situaciones difíciles, ayudando a resolver conflictos y tomar decisiones informadas.

La importancia de estos comités en la práctica clínica incide, entre otros aspectos, en los siguientes:

Mejora de la calidad de la atención: al garantizar que las decisiones clínicas se basen en principios éticos, los CEI y CHB mejoran la calidad de la atención proporcionada a los pacientes, resultando en una mayor satisfacción del paciente y mejores resultados de salud.

Prevención de conflictos: ayudan a prevenir y resolver conflictos entre pacientes, familias y profesionales de la salud, proporcionando un espacio para el diálogo y la mediación. Protección de los derechos de los pacientes: aseguran que los derechos de los pacientes sean respetados y protegidos, incluyendo el derecho a la autonomía, la confidencialidad y el trato justo.

Promoción de la confianza pública: la existencia de CEH y CHB en los hospitales privados refuerza la confianza pública en la institución, demostrando un compromiso con la ética y la transparencia.

La regulación de los CHB y CEI depende de la Comisión Nacional de Bioética, ante la cual deben estar registrados. Es importante que los integrantes de estos Comités tengan la capacitación, y formación ética que les permita atender excelentemente a sus objetivos, por lo que requieren el apoyo institucional necesario y el reconocimiento que merecen sus miembros, todos ellos honorarios, en la gran contribución que realizan en su institución, ya que la ética médica es un campo en constante evolución y los comités deben mantenerse actualizados sobre las últimas normativas, investigaciones y mejores prácticas.

La ética y valores son fundamentales para la operación, ayudan a asegurar que la atención médica sea brindada con integridad, compasión y justicia. Los Comités de Ética en Investigación y Comités Hospitalarios de Bioética desempeñan un papel vital en la promoción de principios, proporcionando orientación en la toma de decisiones clínicas y administrativas. La atención médica continúa evolucionando intensificando la importancia de estos comités, destacando la necesidad de recursos, educación continua y mayor colaboración para enfrentar los desafíos éticos que nos esperan en el futuro. Una sólida infraestructura mejora aún más la calidad de la atención médica y fortalece la confianza en las instituciones de salud, beneficiando a los pacientes, profesionales de la salud y sociedad en general. El hospital debe ser una institución éticamente comprometida; un foco de humanización que fomente la dignidad y el crecimiento humano en el campo de la salud.

Referencias bibliográficas

Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2001). Principles of Biomedical Ethics. Oxford University Press.

Emanuel EJ, Wendler D, Grady C. What makes clinical research ethical? JAMA. 2000 May 24-31;283(20):2701-11. doi: 10.1001/jama.283.20.2701. PMID: 10819955.

Gillon R. Philosophical medical ethics. Br Med J (Clin Res Ed). 1985 Jun 22;290(6485):1904. PMID: PMC1416782.



Accesos Cardiovasculares



Nuevas Marcas



mindray™

Ventilación Mecánica



UCIN
médica

Nebulización



feellife

The third way of dosing



Evolucionando juntos por la salud

www.ucinmedica.com
f @ in v

Implementación de un modelo de acreditación en hospitales: estrategias y beneficios para la mejora continua en la atención de salud

DRA. REYNA ELIZABETH YACAMÁN HANDAL
DRA. RAQUEL ANAELA MARTÍNEZ MEZA
DR. DAGOBERTO RODRÍGUEZ GONZÁLEZ
 Socios fundadores

La calidad y la seguridad del paciente son pilares fundamentales en el ámbito de la atención sanitaria. La importancia de estos aspectos radica en su capacidad para reducir errores médicos, aumentar la eficacia del tratamiento y mejorar la satisfacción del paciente. La atención sanitaria de alta calidad y segura genera confianza en los pacientes, contribuye a la eficiencia operativa y a la reducción de costes mediante la prevención de complicaciones y eventos adversos. Fomentar una cultura de seguridad y mejora continua a través de la implementación de modelos de calidad en las organizaciones

de salud permite un aprendizaje constante y promueve la adopción de prácticas cada vez más efectivas. Asimismo, el impacto positivo de estos esfuerzos se extiende a la comunidad en general, mejorando la percepción pública y reconociendo a las instituciones acreditadas por su compromiso con la calidad y la seguridad como líderes, lo que contribuye a su sostenibilidad y reputación.

Modelo de acreditación EMCASA

El modelo de estrategias para la mejora de la calidad en salud (EMCASA) es un modelo nacional diseñado por un equipo de expertos en implementación y evaluación de modelos de calidad en el sector salud, inspirados por una visión común: establecer un estándar integral centrado en la persona, que responda a las necesidades relacionadas con la atención médica y que contribuya a que los pacientes reciban la mejor atención posible. El modelo de EMCASA es el resultado de años de dedicación, estudio y un compromiso inquebrantable con la calidad en la atención médica; además, responde a la necesidad de contar con opciones de acreditación hospitalaria que cumplieran y superaran los estándares nacionales e internacionales de calidad y seguridad. Esta visión se hace tangible en el conjunto de elementos que conforman el modelo.

El modelo de acreditación de EMCASA establece un conjunto de estándares basados en las mejores prácticas para asegurar que las organizaciones de salud alcancen y mantengan altos estándares de calidad y seguridad, reduciendo errores y mejorando los resultados de los pacientes. La prevención de eventos adversos y complicaciones a través de su cumplimiento reduce la necesidad de tratamientos adicionales y hospitalizaciones prolongadas.

Los estándares cubren diversos aspectos de la atención hospitalaria, como son la atención centrada en la persona, incluyendo en este enfoque no solo al paciente y su familia, sino también al personal clínico y no clínico; la gestión organizacional; la atención clínica; la seguridad del paciente; la sostenibilidad en salud, desde el punto de vista de gobernanza; impacto social; y cuidado ambiental, este último como un gran diferenciador al reconocer la importancia de que las instituciones de salud contribuyan a través de acciones concretas al cuidado del medio ambiente y la mejora continua de la calidad. El modelo considera cinco áreas de enfoque y once sistemas, mismos que se muestran en la siguiente imagen.

Modelo EMCASA



1. Sistema de Atención Centrada en la Persona | 2. El Paciente y su Familia PPF | 3. Sistema de Atención Centrada en la Persona | 4. Personal clínico y no clínico PER | 5. Sistema de Gestión de la Infraestructura y la Tecnología GIT | 6. Sistema de Gestión de la Medicación GME | 7. Sistema para la Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud CIS | 8. Sistema de Evaluación y Diagnóstico del Paciente EDP | 9. Sistema de Atención Médica SAM | 10. Sistema de Atención Quirúrgica AQX | 11. Sistema de Gestión de la Mejora Continua GMC | 12. Sistema de Sostenibilidad en Salud SES | 13. Sistema de Gestión Directiva GDI

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta presentación por cualquier medio o método, sin la autorización previa y por escrito del autor o los titulares de derechos de autor.

La acreditación de EMCASA proporciona a los pacientes y a la comunidad una garantía de que la institución cumple con estándares reconocidos de calidad y seguridad y, al mejorar la calidad y seguridad de la atención, se incrementa la satisfacción del paciente y la confianza en la organización.

Esta acreditación incluye una serie de características fundamentales que aseguran una evaluación exhaustiva y objetiva de la institución de salud, pues abarcan aspectos estructurales, de procesos, resultados y de mejora continua. A continuación, se describen las principales características del modelo.

1. Estándares basados en evidencia. Los estándares fueron diseñados basándose en la mejor evidencia disponible y las mejores prácticas clínicas reconocidas.

2. Actualización continua. El modelo EMCASA se actualizará regularmente para incorporar nuevos conocimientos, tecnologías y cambios en las prácticas clínicas.

3. Enfoque integral. El modelo abarca todas las áreas y procesos del hospital, como son la atención clínica, gestión administrativa, infraestructura, seguridad del paciente y sostenibilidad organizacional.

4. Diseño multidisciplinario. En su diseño participaron diversos profesionales de la salud clínicos y no clínicos, que se distinguen por su experiencia en la implementación de modelos de calidad.

5. Evaluación objetiva y transparente. Los criterios de evaluación son claros, objetivos y medibles, permitiendo una evaluación justa y consistente.

6. Transparencia. El proceso de evaluación y los resultados son transparentes para todas las partes interesadas.

7. Proceso de evaluación profesional. Los evaluadores de EMCASA cualificados revisan documentación, observan procedimientos y entrevistan al personal, utilizando como herramienta la metodología rastreadora que permite seguir el curso de la atención brindada a los pacientes. Así conocen los procesos de atención en la organización y los contrastan con los elementos solicitados en el modelo.



8. Seguimiento y reevaluación. La acreditación EMCASA incluye mecanismos de seguimiento y reevaluación trienal para asegurar que los estándares se mantienen y mejoran con el tiempo.

9. Enfoque en la seguridad del paciente. Se revisan criterios específicos para la seguridad del paciente en los principales sistemas y procesos de atención.

10. Enfoque centrado en la persona. Considera a la persona como elemento central en donde se ubica el paciente, su familia y el personal clínico y no clínico.

11. Participación del personal. El modelo incluye estándares que promueven la formación continua y el desarrollo profesional del personal.

12. Evaluación de resultados. Se considera la utilización de indicadores de desempeño clave para medir los resultados clínicos, administrativos y de satisfacción del paciente.

13. Cumplimiento normativo y ético. Esta acreditación promueve altos estándares éticos en todas las prácticas del hospital.

14. Sostenibilidad en salud. Se revisan elementos relacionados con aspectos de gobernanza, impacto social y cuidado del medio ambiente. Como se puede apreciar, el modelo de estrategias para la mejora de la calidad en salud EMCASA es un modelo integral, basado en evidencia, transparente, riguroso y centrado en la mejora continua, la seguridad del paciente, y la satisfacción del paciente y el personal.

Estas características ofrecen beneficios significativos al asegurar que el hospital puede ofrecer una atención de alta calidad y segura, beneficiando tanto a los pacientes como a los profesionales de la salud. Estos beneficios elevan los estándares de atención y contribuyen a la sostenibilidad y éxito a largo plazo de la institución.

“Transformando la Calidad en Salud con Innovación, Compromiso y Seguridad para Todos”.



CREAMOS EXPERIENCIAS QUE IMPULSAN EL CRECIMIENTO Y EL ÉXITO DE TU NEGOCIO.

Nuestros servicios

- Strategy Business & Intelligence
- Marketing & Branding
- Social Media Marketing y Community Management
- Desarrollo de sitios webs y apps



MÉXICO: Monterrey, Ciudad de México. Tuxtla Gutiérrez - EUA: Brownsville - CANADÁ: Toronto



hola@brunnen.mx
brunnen.mx@gmail.com

+52 (81) 19779055





Vitalmex[®]
Logística Médica

Nuestro servicio de **logística médica** ofrece soluciones como:

Administración de **inventario** dentro y fuera de **hospitales**.

Armado de **kits** preparatorios para **cirugía**.

Rediseño de **almacenes** industriales y su adaptación para **uso hospitalario**.



Liderazgo en valores en las organizaciones de salud

Los valores hoy en las organizaciones de salud

Vitalmex[®]
Servicio Técnico

Ofrecemos **reparación, mantenimiento y personalización** de **instrumental quirúrgico y endoscópico** mejorando el ciclo de vida de estos dispositivos, así como la adecuación a las **necesidades específicas** del usuario final.



DR VALENTÍ MARTÍNEZ y OSCAR DALMAU
Cátedra Liderazgo en Valores, UManresa Uvic-UCC.

El sector salud se encuentra en un momento de transformación y cambio significativo. La transformación digital, poner al paciente en el centro, integración de niveles asistenciales, rediseño de procesos para orientarlos a valor, nuevos perfiles profesionales, nuevas competencias, medicina de precisión y personalizada son solo algunas de las tendencias de la actualidad.

A partir de ellas se están revisando y actualizando las líneas y planes estratégicos de las organizaciones, incluida

la propia revisión de su visión, misión y de los valores que deben guiarlas para afrontar y superar los retos que tienen por delante. Estos procesos de redefinición son generalmente colaborativos y participativos con el conjunto de la organización y sirven para trazar conjuntamente el rumbo, pero también los 'qué' y 'cómo' llegar. A finales de los 90 una entidad decía "somos una organización hospitalaria amable y profesional", mientras hoy en día, en cambio, dice "somos una organización comprometida con mejorar la salud y el bienestar de las personas y la comunidad". Este no es simplemente un cambio estético o la incorporación de palabras que puedan quedar mejor, sino la expresión de la voluntad y dirección en la que se está trabajando en la actualidad. Por eso, los valores no tienen un significado estático. Dependen de las propias experiencias personales y colectivas y, como ellas, también sus significados evolucionan (el ejemplo anterior es un reflejo de la evolución de pasar de hablar de nosotros a poner el foco en los demás, la verdadera razón de ser).

En la actualidad, los valores más referenciados son compromiso; trabajo en equipo y colaboración; atención, orientación y servicio a las personas; innovación; profesionalismo; respeto; desarrollo y competencia; equidad e igualdad; transparencia; proximidad, calidad y mejora continua; sostenibilidad; confianza; ética e integridad; humanidad; responsabilidad; participación; y excelencia, entre otros muchos.

Del análisis identificamos:

● **A nivel personal:** referencias a la ética, la integridad, la honestidad, la adaptabilidad, responsabilidad y más. Es decir, la dimensión vinculada de forma directa con los valores personales, éticos y morales de cada uno, entendiéndolos como una base personal conectada con el profesionalismo y el compromiso con la vocación, la profesión y el código deontológico, que inspira y guía la conducta y la práctica.

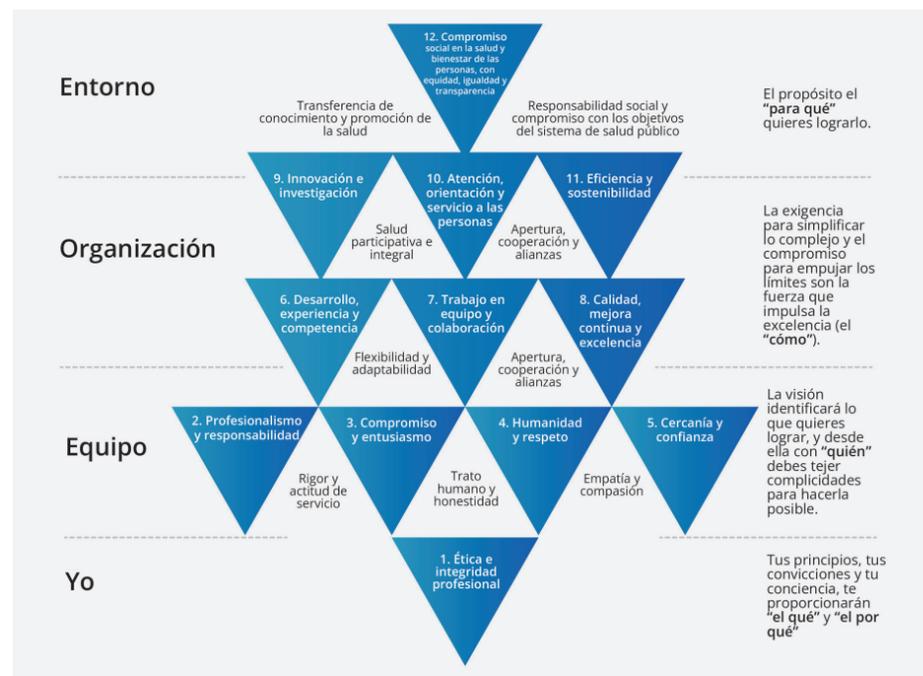
● **A nivel de equipo y de las personas:** el respeto, la dignidad,

la empatía, la asertividad, la humanidad, el reconocimiento, el trabajo en equipo, la confianza, el trato humano, la proximidad, el trabajo multidisciplinar y otros. Se trata de un conjunto de valores éticos, sociales y relacionales que parten de uno mismo (iniciativa, flexibilidad, constancia...) y nos conectan, integran y forman parte de un proyecto compartido en equipo.

● **A nivel organizacional:** el foco se pone en valores de competencia, cultura corporativa, inteligencia colectiva. Son la innovación, la agilidad, la adaptabilidad, la eficiencia y sostenibilidad, la orientación al servicio y a las personas, la eficiencia, la vocación hacia la excelencia, la calidad y la mejora continua, la colaboración y cooperación, atención centrada en las personas y más. Es un foco que conecta las voluntades y capacidades colectivas hacia nuevas maneras de hacer.

● **A nivel entorno, vinculado al propósito.** Impulsa nuevas formas de hacer más creativas, con

aprovechamiento de todo el potencial digital y de innovación, pero también de alianzas y cooperación con otros. Todo para potenciar la atención centrada en las personas, el acompañamiento personalizado, el empoderamiento de los pacientes y las familias de forma inclusiva, respetuosa, generosa, humilde, con igualdad, transparencia y equidad. Valores que conectan la competencia organizacional con su sentido de contribución positiva a la sociedad. Tienen un cariz más ético vinculados a la comunidad y a la responsabilidad social. Los valores en las organizaciones del sistema de salud se corresponden también con el Quintuple Aim del Institute for Healthcare Improvement, donde se establece un marco global para alcanzar una atención de calidad y una salud basada en valor a partir de cinco objetivos y estrategias interrelacionadas: mejorar la salud de la población con equidad; eficiencia, sostenibilidad y reducción de costes de las organizaciones y del sistema; potenciar la experiencia de los pacientes y apoderarlos en su rol activo; aumentar la



satisfacción de los profesionales y cuidar de su bienestar; y asegurar la equidad de la salud en la sociedad.

Pero...¿Cómo liderar con valores?

Es importante que el proceso participativo de definición de los valores corporativos esté conectado con los planes estratégicos organizacionales. Pero no es suficiente con actualizar y publicar los nuevos valores en la intranet, incorporar posters en las paredes de los hospitales para compartirlos o incluso hacer un pin para poner en la bata. Es necesario integrarlos dentro de la propia práctica asistencial y de trabajo diario, con las propias conductas y comportamientos de todas y todos los profesionales. Y aquí los líderes son la clave. David Stenley, en el libro Values-Based Leadership in Healthcare, define cultura organizativa como "el patrón de creencias, valores y modos aprendidos de afrontar la experiencia que se han desarrollado a lo largo de la historia de una organización y que tienden a manifestarse en sus arreglos materiales y en los comportamientos de sus miembros".

Debido a ello, es precisa la coherencia y congruencia del propio líder entre lo que dice, piensa y hace, para que su ejemplo sea espejo y activador de los propios comportamientos y conductas del equipo de trabajo. Esa es justamente la base del modelo de la Cátedra de Liderazgo en Valores en UManresa UVic-UCC, que cuenta con la dirección por parte de Pep Guardiola y Manel Estiarte, entrenador y miembro del Staff Técnico del actual Manchester City. Así, desde esta vertiente del liderazgo:

● **El líder es ejemplificante hacia los demás cuando su conducta es impecable;** esto le da una autoridad moral y le aporta credibilidad. Nadie puede ser auténtico tratando de

imitar a los demás. Se puede aprender de los demás, de otras experiencias, de otros modelos, pero no hay otro camino que tratar de ser lo que uno es. Genuino, auténtico, diferencial, único, no una réplica de los demás. Pero esto implica saber quiénes somos.

● **Al conectar la pasión** con la dimensión humana, el liderazgo y los valores se orientan a empoderar a las personas y al equipo, generándoles entusiasmo por lo que hacen y por cómo lo hacen.

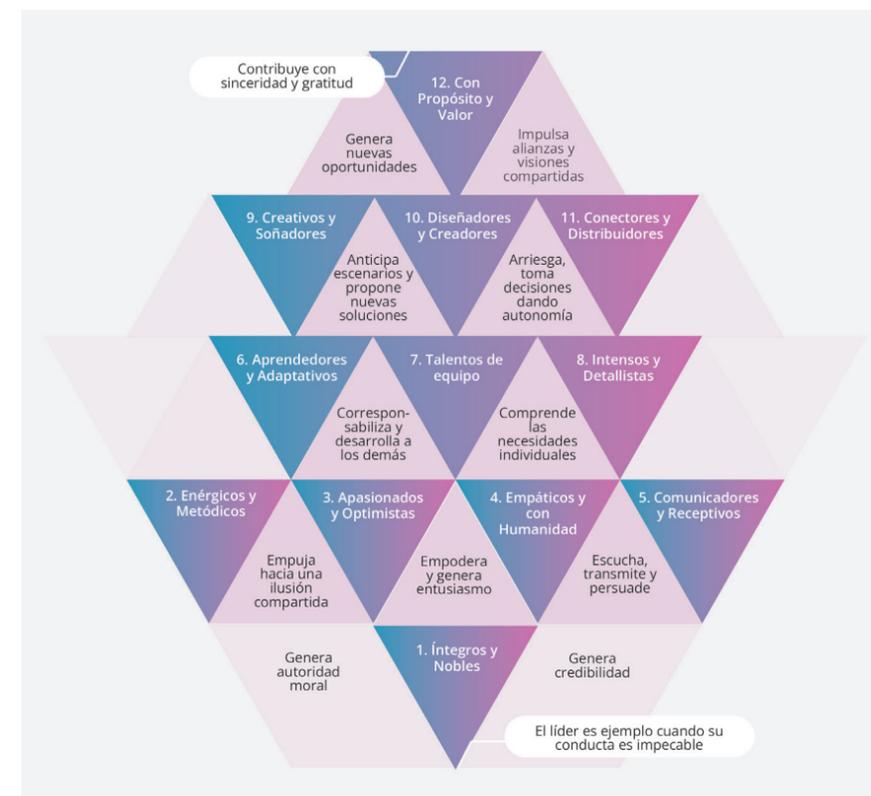
● **Los líderes auténticos demuestran una pasión por su propósito.** Lideran desde el corazón y practican los valores de forma consistente.

● **Los líderes empujan hacia una ilusión compartida.** Escuchan, transmiten y persuaden con una gran capacidad comunicativa; establecen retos a largo plazo e ilusionan a las personas con ellos. Y desde su propia autodisciplina se orientan hacia los resultados.

● **El líder comprende y atiende las necesidades personales de cada uno.** Y les corresponsabiliza, ayudándoles y comprometiéndose en su desarrollo. El dominio de las habilidades comunicativas y relacionales facilita influir de forma positiva

en las personas y el equipo. La comunicación empática, la asertividad, la humanidad, la gratitud, la generosidad y la escucha activa se consolidan gracias a conductas reiteradamente orientadas a este logro. "El líder es el que hace mejor al otro", dijo Pep Guardiola.

● **El líder visualiza y anticipa lo que puede suceder, y propone alternativas al respecto.** Toma decisiones, arriesga, pero también proporciona autonomía y juego a los demás. Necesita crear un equipo para conseguir el propósito corporativo, pero también el propio; y también el del equipo. Las personas del equipo deben ver en el día a día que lo que hacen tiene sentido en relación con el propósito global.





● Favorecen las alianzas y la cooperación a partir de visiones compartidas que buscan contribuir con sinceridad, gratitud y valor a los demás. Los líderes son curiosos y sienten que están contribuyendo a crear algo nuevo, sobre todo cuando se sienten capaces de explorar, conectar y tener un impacto. Los líderes curiosos ayudan a la gente a encontrar sentido en el trabajo explorando, haciendo preguntas y propiciando que la gente tenga ideas sobre el futuro. Son desafiantes y empujan a su gente a permanecer insatisfechos con sus logros, inculcando un sentido más profundo de propósito a sus equipos y organizaciones.

En definitiva...

Es relativamente fácil enumerar sus valores y vivir según ellos cuando las cosas van bien. Cuando el éxito, tu carrera o incluso tu vida están en juego aprendes qué es más importante, qué estás dispuesto a sacrificar y qué compromisos estás dispuesto a hacer. Los principios de liderazgo son valores traducidos en acción. Tener una base sólida de valores y probarlos bajo el fuego te permite desarrollar los principios que vas a utilizar para liderar. El liderazgo basado en valores establece el rumbo de la organización, la empresa o la institución mediante su formalización pública y por escrito, que sirve como guía para los empleados en todos sus niveles, independientemente de sus ámbitos profesionales o su titularidad. Este tipo de liderazgo proporciona sentido y propósito a todas las personas que integran una organización, ya que permite reflexionar sobre sus principios y las posibles consecuencias derivadas de cada decisión

que se toma. Se basa en la filosofía de que las personas se motivan a través de la vivencia coherente de los valores personales en su vida cotidiana. Las organizaciones que disponen de un conjunto compartido de creencias ofrecen a sus miembros un marco común de identificación que facilita el trabajo en equipo y el consenso en los aspectos nucleares de la misión compartida. Todo ello permite dar un sentido a la propia función y posición dentro de la organización, lo que se traduce en un mayor compromiso en relación con las tareas y objetivos y, también, en incrementos de la productividad. Es evidente que no es fácil generar estilos que desarrollen actitudes de compromiso y corresponsabilidad con todo lo que sucede a nuestro alrededor, pero debemos trabajar de forma creativa, decidida y continuada para conseguir cada vez más personas y profesionales que lideren con convicción y valores. **Este es nuestro reto.**



23 de Octubre | Día del Médico

Celebramos a quienes dedican su vida a cuidar la salud y el bienestar de los demás. Gracias por su entrega, su vocación y por ser la esperanza en los momentos más difíciles.

¡Feliz Día del Médico!



www.anhp.mx

Corporativo DL

Líderes en Fabricación de Dispositivos Médicos.

Nuestro Director Comercial, nos habla de la visión a futuro de DL.



Joaquín García Hugues
Director Comercial

Por ello, nos encontramos iniciando un proceso de cambio de imagen corporativa que nos permita representar esta actualización de paradigma en nuestra posición regional e internacional y con ello reforzar que estamos comprometidos con la búsqueda de nuevos mercados, tanto en México, en Latinoamérica y por supuesto en Estados Unidos. Así mismo, estamos incursionando en el mercado farmacéutico, inicialmente en sólidos orales, convencidos de que en unos años podemos otorgar a nuestros clientes y usuarios el mismo valor que hemos logrado en Dispositivos Médicos.

¿Cuáles son los retos y oportunidades para Corporativo DL a corto y mediano plazo?

Siempre hemos estado comprometidos con el abasto de Dispositivos Médicos para el mercado Institucional, tenemos una filosofía clara con la búsqueda del mayor y más equitativo acceso para la población y con un abasto oportuno.

Me parece que una oportunidad Institucional, es que se reconozca ese compromiso de las empresas de manufactura nacionales para promover su prioridad en la participación en ese mercado y así generar el acceso a nuestra población más necesitada, en el tiempo y momento en que la requiere y promover así la Autosuficiencia Sanitaria en nuestro país.

¿Cuál es la visión de Corporativo DL para los próximos 5 años?

Seguir posicionándonos como líderes nacionales e internacionales en la fabricación y comercialización de Dispositivos Médicos. Si bien actualmente en el mercado nacional somos líderes en Dispositivos Médicos fabricados en México, lo cual hemos logrado con un trabajo incansable durante casi 40 años en el sector y gracias al apoyo de nuestros más de 4,200 colaboradores, nos encontramos en un momento único en el que consideramos que la manufactura de Dispositivos Médicos en nuestro país se está reposicionando gracias a la decisión de Política Comercial Internacional conocida como Nearshoring, así como a la iniciativa local de Autosuficiencia Sanitaria.



Lo anterior, independientemente del valor que se genera al desarrollar una industria fuerte, gracias a la enorme creación de empleo que tiene el sector de manufactura, la generación de especialistas con capacidades científicas y tecnológicas que el sector de Dispositivos Médicos requiere, que apoyen a la innovación local a mediano plazo, lo que da un enorme impacto social y una perspectiva de futuro para nuestro país.

En el sector privado, me parece que también se deben considerar a estas empresas nacionales como la nuestra en primer instancia, para generar sinergias de crecimiento mutuo y compromiso con la atención de la salud de más personas, considero que la mejor sinergia es la que se da entre organizaciones que se encuentran alineadas y esa es nuestra oferta con los participantes del sector privado mexicano.

¿Cómo Corporativo DL puede ser un aliado estratégico para el mercado hospitalario privado?

Como comentaba, siempre hemos estado comprometidos con la búsqueda del mayor acceso de insumos a nuestra población y con el abasto eficiente de los mismos.

Esto, lo hemos logrado gracias a las economías a escala que hemos desarrollado en nuestras operaciones que nos permiten tener una correcta relación costo-beneficio en nuestros productos.

Así mismo, como filosofía no dejamos de invertir en la mejor tecnología de manufactura, ni en activos que nos permitan seguir creciendo en nuestras capacidades o variedad de oferta de productos, además tenemos claro que debemos estar abiertos a las necesidades de nuestros clientes y de la población en nuestro país.

Creo que el ejemplo más claro que tenemos es el desarrollo de nuestra Jeringa de Bajo Espacio Muerto DL, la cual desarrollamos en un tiempo de menos de 4 meses, a raíz de una necesidad de acceso para aplicar una vacuna para COVID-19 con la que limitamos el desperdicio de biológico, aumentando 20% el alcance de población que podría ser vacunada, gracias a nuestra jeringa.

Me parece que es un ejemplo contundente que nos enseña que tener un proveedor confiable, proactivo, con capacidades de desarrollo y manufactura relevantes, competitivo y que sea de casa, son elementos de un alto valor estratégico que nos permiten estar alineados con otras organizaciones del sector y si logramos tener una apertura para el desarrollo mutuo de valor a la sociedad, éste crecerá de manera exponencial para todos.

¡Lo hecho en México, está bien hecho!



Contacto:
+52 55 5682 8201
+52 55 5975 6060

Tata Vasco 79, Coyoacán, CDMX
dl@corporativodl.com.mx

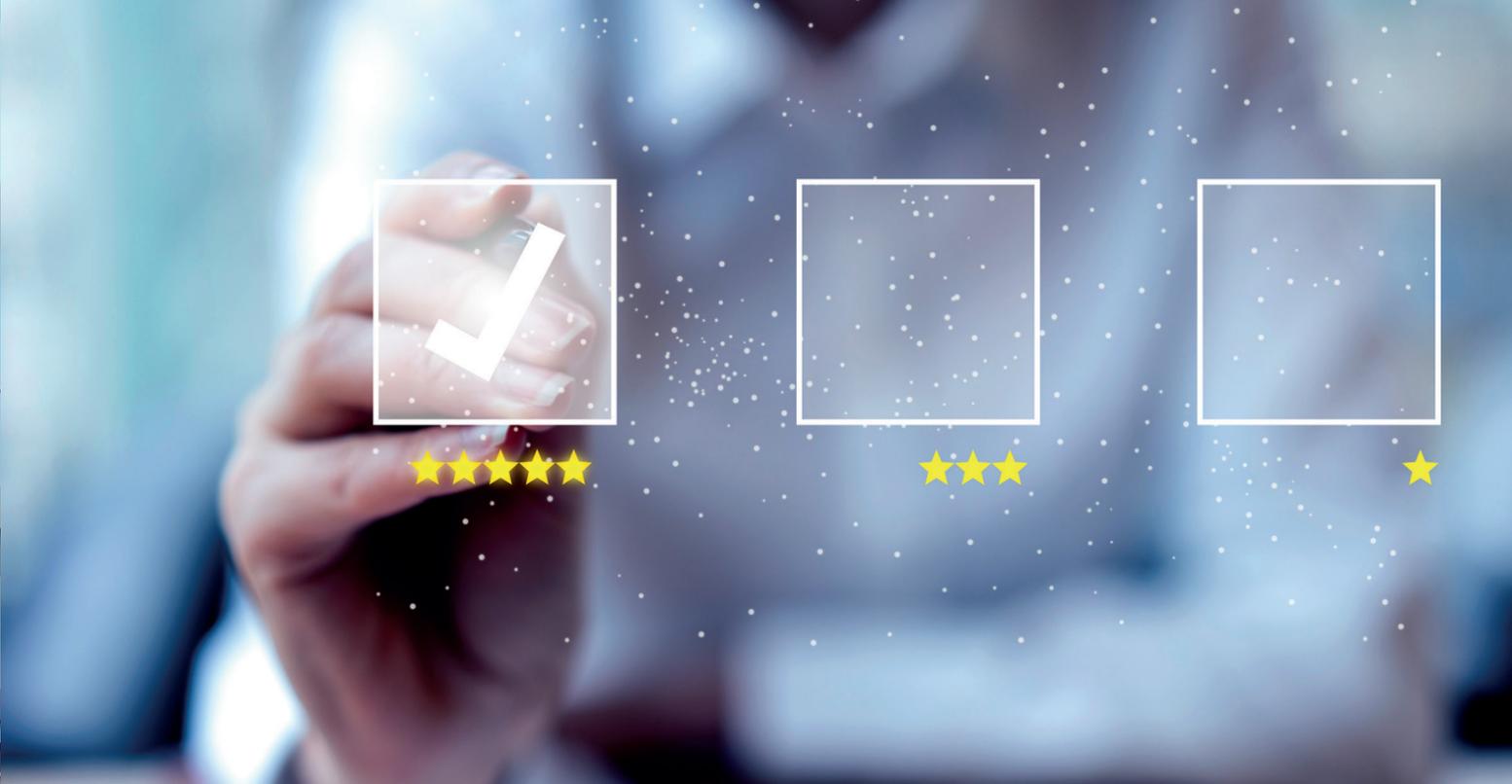


Conversando con los expertos



LIC. MARÍA ROSALINA LEÓN LÓPEZ

Directora de Mercadotecnia y Relaciones Públicas,
Hospital San Javier



Los rankings y certificaciones son otra fuente de reputación. Las instituciones con la más alta puntuación se considerarán mejor reguladas y capacitadas (...)

Entrevista con Antonio Ocaranza: construcción y mantenimiento de la reputación empresarial

El pasado 22 de abril, durante la Primera Sesión Ordinaria de nuestra asociación, en la ciudad de Monterrey, encontramos un espacio para conversar con Antonio Ocaranza Fernández, quien nos compartió una interesante charla, con información de lo que en el ambiente se percibía, en ese momento, a razón del reciente proceso electoral.

Ocaranza dirige, desde hace 6 años, una compañía de consultoría corporativa llamada OCA Reputación, su experiencia se relaciona con el tema de la creación, protección y restauración de la reputación corporativa, por lo que consideramos que compartir sus puntos de vista con referencia a este tema, a través de nuestra sección con todos nuestros lectores, podría resultar de sumo interés.

Nuestra conversación inició puntualizando acerca del impacto que en nuestras instituciones llega a tener el entorno VUCA (volátil, incierto, complejo y ambiguo), y como la construcción de una buena reputación puede volverse indispensable para poder sortearlo. A razón de esto, y con la intención de ayudarnos

a lograrlo, Antonio Ocaranza nos compartió lo siguiente:

La confianza es lo más valioso de nuestra reputación como institución, la audiencia debe sentir que somos auténticos, hablamos con veracidad, cumplimos nuestras promesas y tenemos un propósito que enriquece a la sociedad. Hay cuatro factores fundamentales para poder construir una sólida reputación.

1. La experiencia directa. Cuando un paciente va a solicitar atención o acompañar a un paciente al hospital, tendrá un contacto directo con su personal, enfermeras, camilleros y personal de apoyo, harán que se forme una opinión de la institución, basándose en si recibió lo prometido, es decir, si el servicio estuvo acorde con lo esperado y con el pago que realizó, si la experiencia con su seguro fue positiva, si el médico hizo su trabajo con honestidad y efectividad, entre otros aspectos.

2. El cuidado del ecosistema. Más allá del hospital, hay otros actores que intervienen en la experiencia de un paciente y su

familia. Las buenas acciones de las aseguradoras, empresas concesionadas y el servicio de los médicos suman a la acumulación de buenas experiencias que influyen de forma directa en la construcción de la reputación.

3. Lo que dicen de nosotros. Recibimos información a través de terceros, un amigo o familiar cercano, una noticia periodística, comentarios en redes sociales que forjan la reputación de una institución. Los potenciales clientes hablan entre ellos, no debemos olvidarlo.

4. La calificación especializada. Los rankings y certificaciones son otra fuente de reputación. Las instituciones con la más alta puntuación se considerarán mejor reguladas y capacitadas; en este caso, pertenecer a la Asociación Nacional de Hospitales Privados brinda una mejor reputación a un hospital.

Considerando la experiencia directa y el cuidado del ecosistema, surge la necesidad de estar atentos a innumerables elementos que las integran, como la tecnología y la infraestructura, que son una parte muy importante, pero Antonio Ocaranza afirma que es la parte humana es la que define la opinión del paciente. Una buena experiencia podrá construirse de manera más equilibrada en la medida en que los colaboradores que intervengan en la atención del paciente tengan apoyo con conocimientos y capacitación para brindar calidez en los momentos clave de contacto humano, como son la admisión, seguimiento o alta del paciente.

Es aún más importante, que se reconozca la interrelación entre todos los participantes de la atención de pacientes en un hospital. Todos los pequeños detalles se suman a la experiencia y son los que hacen que esta sea digna de recordarse y por ende, logran que el hospital sea recomendado. Los colaboradores de un hospital, independientemente de su labor, aportan valor a la experiencia de un paciente y sus familias, y eso es un factor esencial para construir reputación por lo que todos deben estar debidamente coordinados.

Por eso, es necesario atraer talento técnicamente preparado y formarlo con referencia a lo especial de la atención en los hospitales como punto de partida, además de constantemente compartirles una visión organizacional que sea atractiva y aspiracional.

Lo que alimenta la vocación del sector salud es tener la conciencia de lo que se hace en ese lugar, en qué parte del proceso el trabajo de cada uno impacta en el servicio de los pacientes y de qué manera contribuyen sus acciones a hacer cumplir el propósito de la institución. Brindar esa inspiración, esa vocación, es lo que se reflejará en el espíritu de servicio y de esfuerzo de todos los colaboradores que aportan al servicio del hospital.

El papel de los líderes en la industria de la salud es vital, y considerando el tema de la reputación, las industrias en general han reconocido que los líderes, más allá del conocimiento



Reputación Institucional



SOMOS HC PROMEDICAL GENERADORES DE SOLUCIONES



BRINDAMOS SERVICIOS DE CALIDAD QUE TU HOSPITAL NECESITA

Somos expertos en instalaciones hospitalarias como:

- Gases medicinales.
- Pisos Vinílicos.
- Mantenimiento a equipos médicos.
- Compresores.
- Tableros de aislamiento entre otros.

SISTEMAS PSA AIRSEP: Más de 20 equipos trabajando actualmente.

¿POR QUÉ SOMOS TU MEJOR OPCIÓN?

Con más de 25 años de experiencia, en HC PROMEDICAL apoyamos a nuestros clientes con soluciones integrales y capacitación, asegurando un excelente servicio al usuario final.

HC[®]

PROMEDICAL

técnico o de finanzas, deben contar con habilidades suaves para escuchar, orientar e inspirar a sus equipos.

Dada la naturaleza del servicio de salud, los líderes más efectivos cálidos y sensibles, que son cercanos a colaboradores y pacientes y los inspiran, son los que dan sentido a las actividades de todos los equipos de trabajo y alimentan su vocación de servicio y con ello suman a la visión de bienestar de las personas, construyendo el sello de su institución.

Medios de comunicación actuales vs. reputación institucional

La expansión de la información y su gran rapidez al compartirse tiene ventajas y desventajas.

Hoy podemos llegar a más personas para hablar de nuevas tecnologías y técnicas de manera inmediata, podemos compartir información de nuevas salas, equipos e innovadores servicios y segmentar la comunicación de tal manera que llegue a las personas interesadas. Esa es su ventaja.

La desventaja es que las redes sociales son un gran reto, ya que una mala noticia puede ser esparcida con esa misma rapidez. Además, estos medios de comunicación están dominados por sentimientos de carga emocional muy fuerte, especialmente negativas, como el enojo, la decepción o la frustración surgida de una mala interacción.

De aquí es de donde surge la necesidad de atender a estos medios para obtener verdaderos beneficios y evitar cualquier riesgo.

Todos los comentarios que nos comparte Antonio Ocaranza nos llevan a importantes y útiles conclusiones, entre las que destacan:

- 1. La construcción de reputación es una responsabilidad diaria** de todos los que formamos parte de los hospitales, y aunque se lleve toda una vida mantenerla, no podemos descuidarnos y olvidar que puede caerse en segundos.
- 2. La reputación de nuestras instituciones no nos pertenece** y forma parte del discurso que nuestros públicos comparten acerca de nosotros.
- 3. En una crisis, lo que destruye la reputación de una institución es escuchado, comentado y replicado por un gran número de personas,** mientras que las aclaraciones, explicaciones y disculpas interesan solo a unos pocos.

Muchas gracias a Antonio Ocaranza Fernández por regalarnos este espacio con información tan valiosa para mantener la reputación de nuestras instituciones en su justo valor, ya todos nuestros lectores por el tiempo de su atención. Nos vemos en nuestra próxima edición para seguir compartiendo más de nuestras Conversaciones con expertos.



HACEMOS DE TU HOSPITAL UN MEJOR LUGAR





La importancia del diseño de interiores en hospitales

ARQ. PATRICIA RAMÍREZ

El interiorismo en hospitales es **fundamental para crear un ambiente que promueva la curación, el bienestar y la comodidad de los pacientes.**

A menudo se piensa que la arquitectura y la estructura física de un hospital son los únicos factores relevantes para su funcionamiento; sin embargo, el diseño de interiores desempeña un papel crucial en la creación de un ambiente que promueva la comodidad y la eficiencia. El diseño de interiores en entornos médicos tiene un impacto estético, pero también puede influir en la eficiencia operativa, la seguridad y la calidad de la atención médica.

Exploraremos la importancia del diseño de interiores bien concebido en entornos hospitalarios teniendo en cuenta aspectos como la funcionalidad, la estética, la salud mental y el bienestar, así como la eficiencia operativa y en cómo esto puede mejorar la experiencia de pacientes, familiares y personal médico.

Impacto en la experiencia del paciente

El entorno en el que un paciente recibe atención médica puede ser muy importante en su experiencia general.

El diseño de interiores en hospitales puede tener un impacto significativo en la experiencia de los pacientes. Un ambiente tranquilo, acogedor y bien organizado puede ayudar a reducir el estrés y la ansiedad de los pacientes, así como generar un ambiente menos intimidante, lo que a su vez puede acelerar su recuperación. Colores suaves y relajantes, materiales bien seleccionados, iluminación apropiada y espacios limpios y ordenados son elementos importantes que juegan un papel primordial en la percepción del espacio, y son ingredientes que pueden contribuir a crear un ambiente positivo que fomente su curación.

Las áreas de espera bien diseñadas, que cuenten con asientos cómodos y distanciamiento adecuado, pueden mejorar la experiencia de los visitantes y pacientes. Asimismo, la creación de espacios de descanso específicos para los familiares ayuda a que se sientan más cómodos y que su experiencia sea más llevadera. Todo esto se traduce en una mejor satisfacción del paciente y, en última instancia, en mejores resultados de salud.

Funcionalidad y flexibilidad

El diseño de interiores en hospitales debe de ser a la vez funcional y flexible. Los hospitales son entornos complejos que requieren un flujo constante de personas y materiales. Las áreas

de espera, las salas de consulta y los espacios de tratamiento deben estar organizados de manera que faciliten el movimiento ágil de pacientes, visitantes y personal médico.

La elección del mobiliario, la disposición de los espacios y la señalización adecuada son esenciales para lograr una circulación fluida y eficiente.

Muchos hospitales están adoptando un enfoque modular en su diseño, lo que permite reconfigurar áreas según las necesidades cambiantes. Esto es especialmente relevante en situaciones de emergencia o durante pandemias, donde la demanda de espacio y servicios puede variar drásticamente. Un diseño interior que considera la flexibilidad y adaptabilidad puede ser un recurso invaluable para garantizar la continuidad de la atención.

Salud mental y bienestar

El interiorismo en hospitales tiene un efecto directo en la salud mental y el bienestar de los pacientes y el personal. Espacios que fomenten la conexión con la naturaleza, como jardines interiores o vistas al exterior, han demostrado tener un impacto positivo en la recuperación de los pacientes. La terapia a través de la naturaleza, conocida como biofilia, es un enfoque que busca integrar elementos naturales en el diseño para mejorar la salud y el bienestar mental.

El ruido puede ser un factor crítico en el entorno hospitalario. Los hospitales a menudo son ruidosos, lo que puede llevar a un aumento en los niveles de estrés y ansiedad. El diseño interior

puede ayudar a mitigar el ruido a través de la elección de materiales que absorban el sonido, la disposición estratégica de las áreas y el uso de tecnología que minimice el ruido ambiental. Crear un entorno más silencioso y relajante puede mejorar la experiencia general tanto de pacientes como de familiares y del personal.

Además, un diseño de interiores adecuado también puede influir en la eficiencia operativa y la calidad de la atención médica. Un diseño bien pensado puede facilitar la circulación de pacientes y personal médico, reducir los tiempos de espera y optimizar el flujo de trabajo. Por ejemplo, un diseño que minimice la distancia entre las áreas de consulta, diagnóstico y tratamiento puede mejorar la eficiencia y la coordinación entre los diferentes departamentos.

Identidad y marca

El diseño de interiores también contribuye a la identidad de marca de un hospital. Cada establecimiento de salud busca establecer una imagen que transmita confianza, seguridad y cuidado. Un diseño coherente que refleje estos valores ayuda a construir la reputación de la institución. Por ejemplo, la incorporación de elementos culturales locales en el diseño puede hacer que el hospital se sienta más accesible y acogedor para la comunidad que sirve.

Los hospitales que pueden comunicar efectivamente su misión y visión a través del diseño de interiores no solo mejoran la experiencia del paciente, también pueden atraer a más profesionales de la salud y futuros pacientes. Del mismo modo, un diseño que promueva una experiencia positiva para los empleados puede conducir a una mayor retención y satisfacción del personal.

Eficiencia operativa

Un buen diseño de interiores también puede aumentar la eficiencia operativa de un hospital. La disposición y el diseño de áreas críticas, como quirófanos y unidades de cuidados intensivos, deben optimizarse para reducir el tiempo que el personal médico dedica a tareas no relacionadas con la atención al paciente. Elementos como la tecnología, que hoy en día es fundamental considerar, el mobiliario y el almacenamiento deben integrarse de manera que el personal tenga acceso a todo lo necesario sin complicaciones.

Por ejemplo, la creación de estaciones de trabajo centralizadas donde se puedan acceder a registros médicos y suministros puede facilitar la atención eficiente. La accesibilidad y la facilidad de uso son fundamentales para garantizar que el personal médico pueda concentrarse en lo más importante: el cuidado del paciente.

Espacios bien diseñados y equipados pueden contribuir a reducir el estrés y la fatiga del personal, lo que a su vez puede mejorar su rendimiento y satisfacción laboral. Las áreas de descanso cómodas, zonas de trabajo con buena iluminación, materiales y colores adecuados con espacios de



almacenamiento organizados pueden facilitar el trabajo diario del personal médico y mejorar la calidad de la atención que brindan a los pacientes.

Consideraciones de sostenibilidad

La sostenibilidad es otro aspecto crítico del diseño de interiores en hospitales. La elección de materiales ecológicos y el uso eficiente de la energía benefician al medio ambiente y pueden resultar en ahorros económicos significativos a largo plazo. Los hospitales que incorporen prácticas sostenibles en su diseño pueden crear un entorno que promueva el bienestar de sus pacientes y de la comunidad en general.

Seguridad

La seguridad es otro aspecto importante a tener en cuenta en el diseño de interiores en hospitales. Los espacios deben pensarse con el objetivo de minimizar los riesgos de caídas, lesiones y contaminación cruzada. Por ejemplo, los pisos antideslizantes, los barandales en las áreas de circulación y las superficies fáciles de limpiar pueden contribuir a crear un entorno seguro para pacientes y personal médico. El buen interiorismo en hospitales es un aspecto fundamental para crear entornos que promuevan la curación, bienestar y la seguridad de los pacientes, familiares y personal médico. Un diseño bien pensado y realizado puede tener un impacto positivo en la experiencia de los pacientes, la eficiencia operativa, la seguridad y la calidad de la atención médica. Por lo tanto, es importante que los hospitales presten la debida atención al diseño de interiores y lo integren como parte integral de su estrategia de atención al paciente.

¡142 Asociados!



Hospital Angeles
CENTRO SUR

Hospital Angeles Centro Sur
Santiago de Querétaro,
Querétaro

Dra. Raquel Ocampo Lujano
Directora General

¡Gracias por su confianza!



Segunda sesión ordinaria 2024 ANHP

La Asociación Nacional de Hospitales Privados se reunió este lunes 22 de julio en el Hospital San Ángel Inn del Valle en la alcaldía Benito Juárez, para celebrar nuestra segunda sesión ordinaria del 2024.

De manera presencial contamos con alrededor de 30 asistentes y 60 acudieron de manera virtual, a lo cual el director ejecutivo, el actuario Miguel Ángel Hernández, invitó dentro del evento a tener más participación de forma presencial con el fin de nutrir las relaciones y vínculos significativos que surgen en de estas reuniones.

Se inició el evento al mediodía, de forma puntual, con un anuncio de protección civil para seguridad de todos por parte del Doctor Felipe Castellón, director general del Hospital San Ángel Inn del Valle. La bienvenida la realizó el licenciado Gerardo Ríos Zamudio, director corporativo de relaciones comerciales y a continuación el actuario Miguel Ángel presentó la declaración de apertura y la agenda del día, el cual comenzó con el informe de presidencia, realizada por el presidente de la Asociación, el licenciado Álvaro López Aldana. Se presentaron 3 temas relevantes: avance del proyecto Statista sobre los indicadores para mejora continua; las principales reformas en materia de salud; y la reciente reunión realizada con la Asociación Mexicana de los Institutos de Seguros. Sobre el proyecto de Statista acerca del ranking hospitalario, el licenciado Álvaro informó que del 22 de julio y hasta agosto se van a recopilar datos con el fin de afinar los indicadores y se solicita a los hospitales participantes estar atentos a lo que les corresponde, además de agradecer a los 74 que han estado involucrados. Los primeros resultados se compartirán

el 21 de octubre, permitiendo la mejora continua de todos los hospitales, presentando los resultados del 2024.

En cuanto a las reformas en materia de salud, se comentaron las 29 propuestas de adiciones o reformas a los artículos 6, 10 y diversas disposiciones acerca de la Ley General de Salud, así como el artículo 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, de las cuales se cree que solo 6 seguirán su curso. Comentó que se realizará un acercamiento con los diputados, senadores y el secretario de salud de la CDMX y el presidente del Consejo de Salubridad general para estar atentos a los cambios que sucederán el 1 de septiembre. Estas reformas aluden a temas como el cuidado materno paliativo pediátrico con un amplio consentimiento firmado, lo cual ya se realiza en nuestros hospitales asociados, solo que deberemos poner mayor atención en el proceso; la atención médica debe incluir atención en urgencias de manera obligatoria, lo cual también se realiza en este momento; se considera contar con un sistema de indicadores de salud conforme a las Normas Oficiales Mexicanas, aunque por el momento estas no se encuentran vigentes; publicar los precios de los servicios, lo cual ya se realiza debido a PROFECO; y objeción de conciencia como derecho de excusarse de la realización de procedimientos legales por ser incompatibles con su conciencia, ética o religión, lo cual se había invalidado ya por la Suprema Corte de Justicia en el 2021 por falta de mecanismos adecuados para su realización. Las propuestas más representativas es lo alusivo a los indicadores de salud y a colocar los precios de manera pública, debido a que Emmanuel Reyes Cardona se volverá senador en lugar de Marcelo Ebrard y está detrás de estas propuestas. Finalmente, el artículo 109 sobre los servicios de

salud referentes a la creación de expedientes electrónicos que debe estar de acuerdo con la Secretaría de salud son relevantes también, ya que habrá que estar pendiente de estos nuevos lineamientos con el fin de cumplirlos a cabalidad.

Finalmente, ese mismo lunes 22 de julio se presentó a AMIS el modelo de calidad y certificación, llamado EMCASA, que respalda esta asociación, conformado por los expertos de calidad de todos los hospitales con más de 80 certificadores. AMIS, tras la presentación ratificó con ello estas certificaciones y el convenio firmado hace 16 años entre AMIS y la asociación para incrementar los hospitales certificados y un mejor servicio entre aseguradoras y hospitales.

El licenciado Álvaro López anunció la próxima reunión ordinaria de este 2024, que se realizará el 21 de octubre en Guadalajara, Jalisco, en el hospital San Javier. Tras esto, el actuario Miguel Ángel agradeció la asistencia y dio la bienvenida al hospital Ángeles Centro Sur de Santiago de Querétaro, Querétaro, integrando con ello 142 asociados.

A continuación, se presentó el arduo trabajo desarrollado por los varios comités de la ANHP. Se comenzó con el Comité Editorial, el cual lleva realizadas 17 revistas de Nuestro Mundo Hospitalario, ejemplar repartido durante esta asamblea, la cual está por cumplir 5 años ininterrumpidos de producirse. Invitó a realizar artículos para la revista y de esta manera participar en su elaboración. Comentó también un proyecto que se está realizando sobre la creación de un banco de imágenes, bajo el propósito de contar con el material gráfico que refleje la verdadera población de los hospitales. Se realizarán en el Hospital Ángeles Interlomas, Ángeles Pedregal, ABC Santa Fe, ABC Observatorio, San Ángel Inn Patriotismo y Español. Finalizó este apartado con la numeralía de su espacio digital: los visitantes de redes sociales, reproducciones, personas que nos siguen, minutos de visualización y más; números que han aumentado mostrando el éxito que se ha obtenido de las actividades digitales de esta asociación. El siguiente Comité presentado fue el Comité de Educación, el cual también está conformado por los hospitales de la asociación y tiene como objetivo traer cursos para la asociación, así como desarrollar e implementar cursos propios. Actualmente, la Universidad Panamericana brinda un 20% de descuento para cursar la Maestría en Dirección de Instituciones de Salud. Además de ello, se informó sobre los cursos ya desarrollados en la asociación, como el de Toma de decisiones a través del análisis de patrones y tendencias, el cual termina el 2 de agosto, con más de 100 inscritos con un costo diferenciado para los miembros de la ANHP. Hubo opiniones favorables sobre el curso ya finalizado Mejorando la seguridad del paciente: análisis de causa raíz en el sector hospitalario. Se está desarrollando en este momento el curso Gestión efectiva a través del uso de indicadores para la mejora continua para ser lanzado como el cuarto curso a finales del 2024. En el año 2025 serán liberados todos con la secuencia lógica sugerida para cumplir este ciclo de capacitaciones.

El actuario Miguel Ángel pasó a comentar todos los detalles acerca del 3er Congreso de la Asociación Nacional para Hospitales Privados para finales de junio 2025, el cual será autosustentable, gracias a los comités constituidos. El comité Administrativo quienes se encargan a que todo sea conforme a las reglas, se informa al presidente, se supervisa y gestiona el presupuesto de todo lo relacionado con el congreso como lugar sede, feria comercial, logística y catering, además de revisar cotizaciones, atraer a patrocinadores y más.

Se presentó el presupuesto dedicado al Congreso de acuerdo con lo que se espera recibir e invertir; así como los avances, mostrando



que la industria está muy interesada en este evento, se han vendido casi todos los stands debido a la relevancia que ha adquirido gracias a los dos Congresos anteriores. Otro necesario comité es el Comité Científico, el cual revisa los temas y los ponentes para que todo sea de muy alto nivel. Son los encargados de proponer, contactar y revisar la logística de los 30 conferencistas que asistirán, revisando temas, títulos, aval académico y todo lo correspondiente a la información, así como el programa que se llevará a cabo y la definición del galardón.

Otro gran componente es el Comité de Comunicación, quienes se encargarán de realizar las comunicaciones, además del material gráfico, alrededor del Congreso como publicidad y comunicaciones en redes sociales, sitio web y otros, así como la comunicación interna como discursos de apertura, discursos de clausura, comunicados de prensa, seguimiento de la agenda, boletines, evaluaciones y más. Se mencionaron algunos puntos de optimización para el siguiente Congreso y lo que se tiene contemplado al respecto. Tras ello, el actuario Miguel Ángel Hernández presentó el apartado de cuotas, con 39 deudores del 2024, 9 en el 2023 y 2 del 2022; por lo que se considera un buen porcentaje con una participación del 87%. Se hizo una invitación a cubrir las cuotas pendientes para la ANHP. Lo siguiente fue la presentación del informe de tesorería por parte del Mtro. Héctor Flores Hidalgo en representación de la Mtra. Mónica Rendón Bonilla. Se compartió el estado de resultados; ingresos y egresos de enero a junio del presente año. Se mostraron las saludables finanzas de la asociación. A continuación, se dio paso al director general adjunto de Censos económicos y agropecuarios del Instituto Nacional de Estadística y Geografía para comentar la importancia y utilidad

de los censos económicos que se realizan periódicamente. Se brindó el detalle de esta actividad y se solicitó tener la apertura para contestar las preguntas requeridas por este censo, ya que se estará contactando a diversos hospitales en los siguientes meses para levantar la información del censo que se está realizando en el año en curso. Asimismo, se comentó la importancia de ayudar a difundir la relevancia de esta actividad. Terminada su ponencia, se le brindó un reconocimiento por parte del presidente, el Lic. Álvaro Aldana. Tras las fotos correspondientes, se dirigió a los asistentes a una terraza acogedora con excelente atención donde se brindaron mimosas y diferentes ambigús, fomentando el cálido networking característico de estas reuniones. Hubo una invitación también para conocer el detalle de las instalaciones, la cual aceptaron cerca de 15 personas, quienes realizaron el recorrido. Finalmente, se regresó al salón principal, ahora convertido en lugar para consumir los alimentos, recibiendo a quienes realizaron el recorrido y a quienes habían permanecido en la terraza. Se obsequió una pluma y se comió mientras se platicaba de negocios, actualidad y los retos de la administración y gestión de los hospitales y el sistema sanitario. Los asistentes afirmaron haber disfrutado mucho la asamblea y reconocido como valiosa toda la información recibida durante el evento. Especialmente, mencionaron la importancia de reforzar los indicadores para apostar a esta mejora continua, objetivo de esta asociación; así como estar al tanto de los cursos desarrollados para difundir y promover que sean tomados por todos los miembros del personal sanitario.

mindray

healthcare within reach



Mindray Joint System

Mindray Orthopaedics, ubicada en Wuhan, es **uno de los principales fabricantes de productos ortopédicos de China**. Especializada en I+D, fabricación y comercialización de traumatología, columna vertebral, artroplastia, herramientas eléctricas y otros productos quirúrgicos, la ortopedia Mindray se ha convertido en la cuarta línea de productos del grupo Mindray después de PMLS, IVD, UIS desde agosto de 2020. Desde su fundación en 1999. Con espíritu de innovación, hemos superado con éxito las certificaciones ISO 9001, ISO 13485 y la certificación CE emitida por TUV y exportado a más de 40 países.