



# INFORME DE ACTIVIDADES

# ÍNDICE

## 01

### Introducción

Mensaje del Director General	4
Nuestra presencia	5
Misión y Visión de la Organización	6
Nuestros valores	7
Nuestro propósito	8
Atributos culturales	9
Nuestro legado	10

## 02

### Líderes en la atención médica privada

2.1 Capacidad hospitalaria e instalaciones	12
2.2 Excelencia clínica	24
2.3 Compasión y eficiencia en nuestro servicio	30
2.4 Calidad en el servicio	38
2.5 Experiencia excepcional	44

## 03

### Reconocimientos y Acreditaciones

3.1 Certificaciones, distintivos y acreditaciones	49
3.2 Rankings	53

## 04

### Crecimiento e Inversión

4.1 Nuestro crecimiento	57
4.2 Expansión	59
4.3 Inversión	64

## 05

### Innovación y Desarrollo

5.1 Transformación digital	67
5.2 Proyectos innovadores	71
5.3 Presencia en foros de tecnología	76

## 06

### Nuestra Gente

6.1 Programas de capacitación y desarrollo	79
6.2 Cultura organizacional	84
6.3 Diversidad e inclusión	86

## 07

### Responsabilidad Social

Actividades de propósito social	89
Fundación Adelaida Lafón	90
Casa Cuna Conchita	92
Escuela de Enfermería CHRISTUS MUGUERZA	93

## 08

### Ética

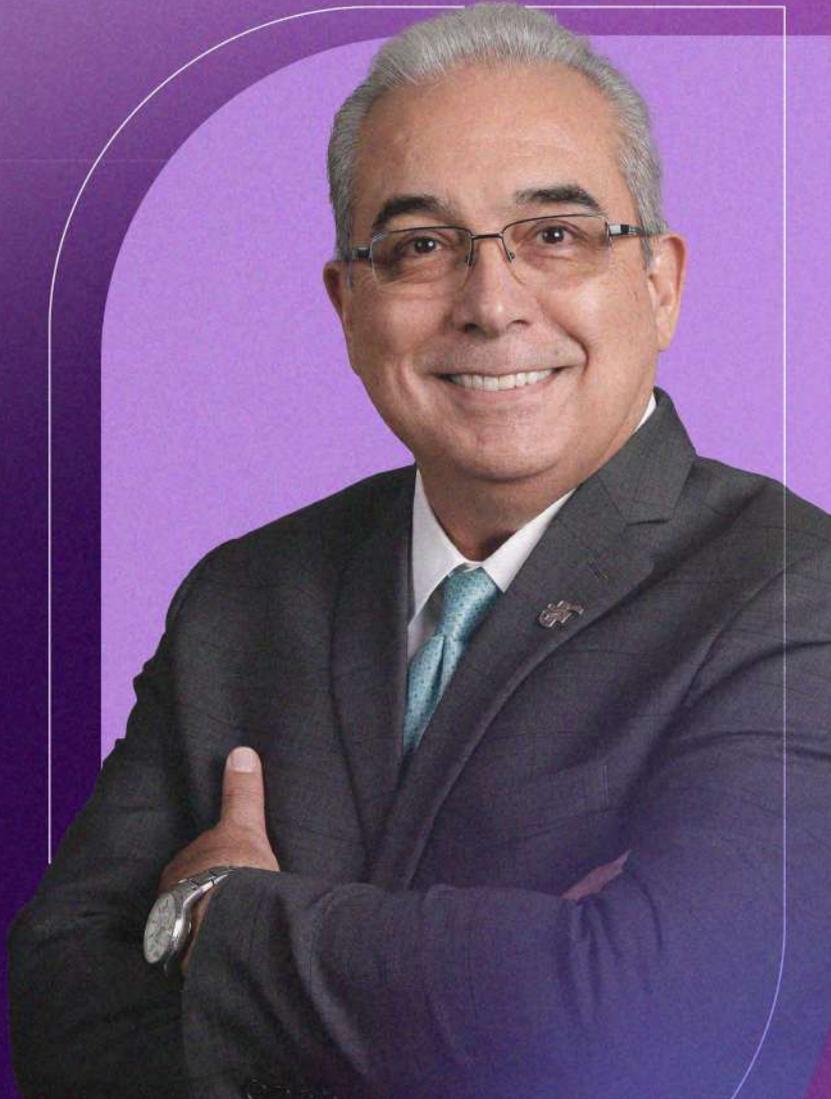
8.1 Comité de Ética	96
---------------------	----

# INTRODUCCIÓN

Inspirados por la **Misión de Extender el Ministerio Sanador de Jesucristo**, ofrecemos servicios y programas de atención comunitaria, que permiten mejorar la salud de las comunidades a las que servimos, siempre en apego a nuestros valores fundacionales: Dignidad, Integridad, Excelencia, Gestión Responsable y Compasión.

Nuestra excelencia clínica de calidad mundial está acompañada de una atención cálida y un cuidado integral en el que velamos por el bienestar de nuestros consumidores.

# MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL



**Horacio Garza Ghio**

Director General de CHRISTUS MUGUERZA

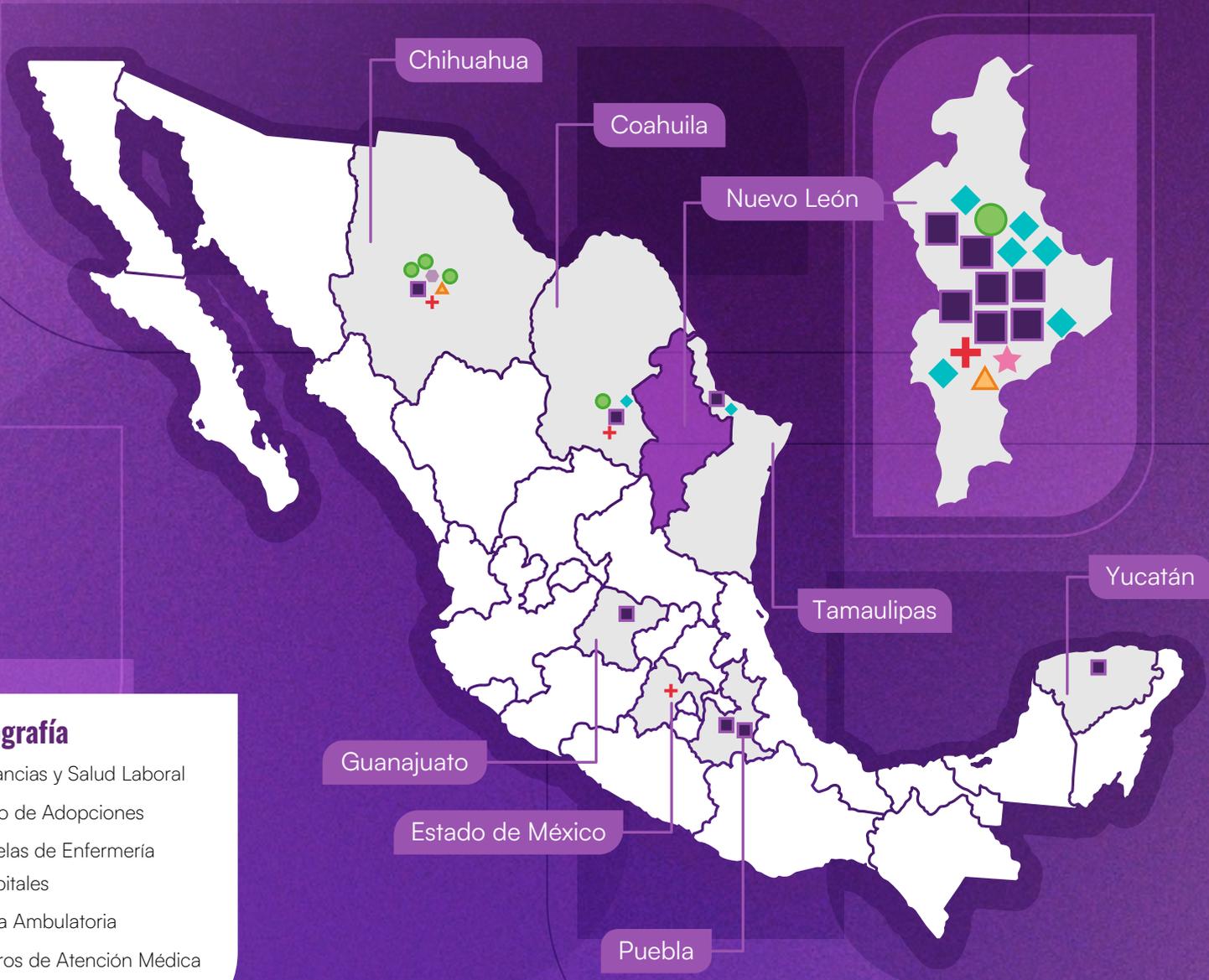
En CHRISTUS MUGUERZA nuestra razón de ser son las personas, a ellas dedicamos nuestra entrega, nuestras decisiones y nuestro trabajo. El 2023 fue un año lleno de innumerables retos y logros alcanzados, y me llena de orgullo afirmar que cada uno de ellos es reflejo del esfuerzo, compromiso y dedicación de los más de 8 mil Colaboradores que conformamos este gran Sistema de Salud.

En este informe de actividades del 2023 encontrarán detalles sobre nuestros logros más destacados, incluyendo proyectos de expansión, avances en tratamientos especializados, innovación, transformación digital, nuestros programas de responsabilidad social, entre otros. Adicional, incluimos información sobre la gestión responsable de los recursos financieros, la cual nos ha permitido fortalecer nuestro compromiso de brindar un servicio de calidad y excelencia.

Estamos decididos a continuar reinventándonos. Confiamos en que estos resultados seguirán construyendo un futuro más saludable para todos. Mi agradecimiento sincero y reconocimiento a cada uno de ustedes que a diario se esfuerzan para que nuestro Sistema de Salud siga extendiendo el ministerio sanador de Jesucristo.

**Juntos, continuaremos creando valor y transformando la vida de las personas.**

# NUESTRA PRESENCIA



## Comunidades a las que servimos MÉXICO

### Nuevo León

- Hospital Alta Especialidad
- Hospital Conchita
- Hospital Sur
- Hospital Vidriera
- Hospital Cumbres
- Hospital San Nicolás
- Clínica San Pedro
- Clínica Fomerrey 35
- + Ambulancias 7/24 y Salud Laboral
- ◆ CAM Cumbres Elite
- ◆ CAM Cumbres Leones
- ◆ CAM Santa Catarina
- ◆ CAM Sendero
- ◆ CAM Huinalá
- ◆ CAM Vergel
- ▲ Escuela de Enfermería
- ★ Casa Cuna Conchita

### Chihuahua

- Hospital Del Parque
- Clínica Ambulatoria Juventud
- Clínica Lupita
- Clínica Chanita
- Clínica Dr. Pedro Leal
- ▲ Escuela de Enfermería
- + Ambulancias 7/24 y Salud Laboral

### Coahuila

- Hospital Saltillo
- ◆ CAM Plaza Cristal
- + Ambulancias 7/24 y Salud Laboral

### Tamaulipas

- Hospital Reynosa
- ◆ CAM Periférico

### Puebla

- Hospital Betania
- Hospital UPAEP

### Guanajuato

- Hospital Altigracia
- Clínica Irapuato

### Yucatán

- Hospital Faro del Mayab

### Estado de México

- + Salud Laboral

### Iconografía

- + Ambulancias y Salud Laboral
- ★ 1 Centro de Adopciones
- ▲ 2 Escuelas de Enfermería
- 15 Hospitales
- 1 Clínica Ambulatoria
- ◆ 8 Centros de Atención Médica
- 5 Clínicas de Asistencia Social

NUESTRA

# MISIÓN Y VISIÓN

En CHRISTUS MUGUERZA trabajamos todos los días con la **Misión de Extender el Ministerio Sanador de Jesucristo** a cada persona que servimos.

Nuestra visión es ser líderes en la atención médica privada de México, superando las expectativas de calidad de la medicina e incrementando la ayuda comunitaria al más necesitado.

# NUESTROS VALORES

DIGNIDAD

INTEGRIDAD

EXCELENCIA

GESTIÓN RESPONSABLE

COMPASIÓN

## DIGNIDAD

Respeto por el valor de cada persona, reconocimiento y compromiso con el valor de las diversas personas y perspectivas y especial interés por los pobres y desatendidos.



## INTEGRIDAD

Honestidad, justicia y coherencia en todas las relaciones.



## EXCELENCIA

Altos estándares de servicio y desempeño.



## GESTIÓN RESPONSABLE

Uso sabio y justo de talentos y recursos de manera colaborativa.



## COMPASIÓN

Servicio con un espíritu de empatía, amor y preocupación.





# NUUESTRO PROPOÓSITO

Las personas son nuestra razón de ser, a ellas dedicamos nuestra entrega, nuestras decisiones y nuestro trabajo.




**HONOR A  
NUESTRO  
LEGADO**

**CONFIANZA**




**SENTIDO DEL  
COMPROMISO**

**RESPONSABILIDAD**




**SENTIDO DE  
URGENCIA**



**DIVERSIDAD  
E INCLUSIÓN**

**DIVERSIÓN**



# ATRIBUTOS CULTURALES

# NUESTRO LEGADO

## Más de 150 años transformando vidas

Las congregaciones de las **Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado** y las **Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret**, en conjunto con los **Colaboradores de nuestro Sistema de Salud**, hemos respondido al llamado de extender el ministerio sanador de Jesucristo con acciones que contribuyen, día con día, a cuidar y mejorar la vida de las personas, enfermos y los más vulnerables.





# LÍDERES EN LA ATENCIÓN MÉDICA PRIVADA

En CHRISTUS MUGUERZA, nuestra experiencia nos posiciona como líderes en la atención médica privada. Nuestro compromiso con la excelencia clínica y el bienestar de nuestros pacientes nos impulsa a innovar para asegurar una atención de la más alta calidad.

“

Nuestro compromiso con la excelencia clínica se refleja en nuestra capacidad hospitalaria y la continua actualización de equipos e instalaciones, garantizando el mejor servicio a nuestros consumidores con tecnología de vanguardia y un cuidado integral.

”



# CAPACIDAD HOSPITALARIA E INSTALACIONES

# 2.1

# HOSPITAL ALTA ESPECIALIDAD



## Inauguramos el área de UCIN/UCIP

Renovamos 10 cubículos de cuidados intensivos pediátricos y neonatales para seguir cuidando la salud de niños pequeños y los recién nacidos. Estos cuentan con alta tecnología, amplios espacios y un equipo médico totalmente capacitado.

INVERSIÓN:

\$1.5

MÁS DE

MDP

## Inauguramos el nuevo acelerador lineal Varian TrueBeam

Este equipo de alta tecnología es el **único en el norte** del país y permitirá brindar a nuestros pacientes oncológicos un tratamiento efectivo con precisión, flexibilidad y capacidad para tratar tumores en cualquier parte del cuerpo.

INVERSIÓN:

\$117

MÁS DE

MDP



## Inauguramos la Cafetería

La Cafetería, ahora renovada y revitalizada, es un espacio dedicado a nuestros pacientes, sus familias, personal médico y equipo hospitalario.

INVERSIÓN:

\$11

MÁS DE

MDP



# HOSPITAL CONCHITA

## Inauguramos Centro de Comando

Esta mejora nos permite supervisar con eficacia todas las áreas de nuestra unidad, asegurando que cualquier situación de riesgo sea detectada y gestionada de manera inmediata, lo que contribuye a un entorno más seguro para todos.

INVERSIÓN:

**\$ 120 mil**

MXN



# HOSPITAL REYNOSA

## Iniciamos la construcción de nuevas áreas

Buscando un mejor servicio y atención a nuestros consumidores, iniciamos la construcción de nuevos quirófanos, sala de Hemodinamia, sala de Endoscopías y áreas de recuperación, preoperación, descanso de médicos y subcentral.

# HOSPITAL BETANIA

## Contamos con nuevas habitaciones y elevadores

Impulsamos nuestro crecimiento a través de la construcción de 9 habitaciones en el tercer nivel, con interconexiones y 2 nuevos elevadores.

INVERSIÓN:

\$34.1

MÁS DE

MDP

## Adquirimos nuevos consultorios médicos

Gracias a la adquisición estratégica de consultorios médicos en Torre 2, tendremos mayor capacidad de atención a nuestros pacientes.

INVERSIÓN:

\$42.4

MÁS DE

MDP



## Remodelamos los baños de sala de espera de Urgencias y Admisión

Esta mejora tiene el fin de ofrecer un gran servicio dentro de nuestras instalaciones a nuestros pacientes y sus familias.

INVERSIÓN:

\$1.6

MÁS DE

MDP

## Inauguramos nuevo comedor

Con la mejora de este espacio, ofreceremos una experiencia mejorada para todo el personal del hospital durante sus momentos de consumo de alimentos o descanso.

# HOSPITAL DEL PARQUE

## Adquirimos nuevo tomógrafo de última generación

Este equipo es el más avanzado del norte del país, y nos permitirá ofrecer diagnósticos más precisos y rápidos, mejorando significativamente la calidad de atención para nuestros pacientes y consolidándonos como líderes en tecnología médica en la región.

INVERSIÓN:  
MÁS DE

\$ 33

MDP

## Inauguramos nuevo auditorio "Ana María E. Cheve"

Este espacio será utilizado para realizar diferentes actividades, además de brindar capacitaciones y conferencias a nuestros Colaboradores.

INVERSIÓN:

\$ 900 mil

MXN



## Reinauguramos la sección 3 del 5to. piso

Con este proyecto, remodelamos 5 habitaciones del 5to. piso para brindar más comodidad a nuestros pacientes.

INVERSIÓN:  
MÁS DE

\$ 1.1

MDP

## Remodelamos las salas de espera de Imagenología

Con estas mejoras, ampliamos el espacio de las salas de espera y colocamos nuevo mobiliario para nuestros pacientes y sus familiares.

INVERSIÓN:

\$ 250 mil

MXN

# HOSPITAL FARO DEL MAYAB



## Inauguramos oficinas de Registro Civil

Estas oficinas, ubicadas en el *lobby* de la unidad, brindarán servicios como **registro de nacimiento, matrimonio, divorcio, defunciones**, entre otros. El objetivo es acercar estos servicios a la población y facilitar el acceso a la documentación oficial.

## Renovamos la identidad institucional del hospital

A tres años de la apertura y consolidándonos como una de las **mejores opciones para el cuidado de la salud de los yucatecos y habitantes del sur del país**, renovamos la identidad de Hospital Faro del Mayab, integrando a su imagen el logotipo del Sistema de Salud CHRISTUS MUGUERZA.



# HOSPITAL SAN NICOLÁS

## Reinauguramos nuestra área de Imagenología



El espacio renovado cuenta con la **tecnología médica más avanzada**, lo que garantiza una mejora en el diagnóstico y tratamiento de nuestros pacientes.

INVERSIÓN:  
MÁS DE **\$ 6.3**  
MDP

## Reinauguramos nuestra área de Urgencias

Incrementamos la capacidad a **7 cubículos** en esta área, para mejorar y agilizar la atención de nuestros pacientes de urgencias.

INVERSIÓN:  
MÁS DE **\$ 1.7**  
MDP



# HOSPITAL UPAEP

Presentamos el proyecto de remodelación de la unidad, el cual incluye:

El inicio de la construcción de 26 consultorios y una farmacia en la Casona 7 pte.

INVERSIÓN: **\$ 43.4** MDP

La adquisición de una nueva resonancia magnética y la remodelación del área de Imagenología.

INVERSIÓN: **\$ 34.3** MDP

La remodelación de 40 habitaciones.

INVERSIÓN: **\$ 13** MDP



# HOSPITAL SALTILLO

## Remodelamos nuestras habitaciones y áreas comunes de Unidad de Cuidados Intermedios

INVERSIÓN:

\$ 21.1

MDP

Nuestra Unidad de Cuidados Intermedios aumentó a **12 habitaciones** totalmente renovadas, junto con la implementación de mejoras en las áreas comunes.



## Llevamos a cabo proyectos de remodelación

INVERSIÓN:

\$ 3.8

MDP

Implementamos proyectos de **ampliación y remodelación** en las áreas de *lobby* principal, Café con Causa, Farmacia Venta al Público, Admisión General, Caja General y Facturación, pasillos, baños públicos y séptico, además de la cafetería.

## Implementamos segundo elevador para familiares y oficinas administrativas

INVERSIÓN:

\$ 3.5

MDP



## Contamos con un nuevo mastógrafo

INVERSIÓN:

\$ 7.3

MDP

Este **equipo de última generación**, nos permitirá fortalecer nuestra capacidad para detectar y diagnosticar el cáncer de mama de manera más eficiente y realizar estudios con mayor precisión y comodidad.



## Cambiamos nuestros equipos de laboratorio clínico

Sustituimos **6 equipos** de laboratorio clínico de las áreas de Hematología, Inmunología y Química clínica, aumentando su capacidad instalada.



## Inauguramos nuevo estacionamiento

El estacionamiento cuenta con **138 cajones nuevos** y 6,715 m<sup>2</sup> de construcción.

INVERSIÓN:

\$ 14.7

MDP



## Mejoramos nuestra área de alimentos

Para hacer más eficiente la operación, cambiamos el piso del área de alimentos y llevamos a cabo la instalación del horno industrial *Rational*.



INVERSIÓN:

MÁS DE

\$ 311 mil

MXN

# CLÍNICA SAN PEDRO



## Inauguramos nuevas instalaciones

Nuestros pacientes son nuestra prioridad; por ello, inauguramos dos habitaciones adicionales de última generación, con una decoración acogedora que propicia un ambiente relajante.

Además, contamos con una **nueva cocina de alta tecnología**, que nos permite mantener los alimentos frescos y saludables.

INVERSIÓN:

MÁS DE

\$ 600

Mil pesos

## Inauguramos nuevas oficinas administrativas

Estas **nuevas oficinas están totalmente equipadas** y diseñadas para brindar un ambiente de trabajo óptimo y funcional, que refleje el compromiso de CHRISTUS MUGUERZA con el bienestar de todos nuestros Colaboradores.

INVERSIÓN:

\$ 2

MDP



# HOSPITAL SUR



## Remodelamos nuestras instalaciones

Llevamos a cabo la **remodelación del lobby de admisión** e iniciamos la remodelación de las áreas de urgencias y consulta, sala de espera, farmacia venta al público, ventas, cajas y facturación, seguros, Café con Causa, cardiología, laboratorio, imagenología y pasillos. Además del inicio de la construcción de una clínica de mama.

INVERSIÓN:

**\$ 28.6**

MDP

## Renovamos la imagen de la fachada del hospital

Esta modernización mejora estéticamente el entorno, brindando a nuestros pacientes, visitantes y Colaboradores un espacio más acogedor y funcional.

INVERSIÓN:

**\$ 11.5**

MDP



# HOSPITAL VIDRIERA

## Inauguramos nueva Unidad de Cuidados Intermedios y Cardiológicos

La nueva unidad cuenta con cuatro habitaciones altamente equipadas con tecnología de vanguardia, como **monitores telemétricos, ventiladores mecánicos, desfibriladores y equipos de ecocardiografía.**

INVERSIÓN:  
MÁS DE

**\$1.8**

MDP



## Inauguramos nueva cama quirúrgica

Esta **nueva cama quirúrgica** es una inversión importante para la unidad, ya que permitirá brindar una atención más segura y cómoda a nuestros pacientes.

INVERSIÓN:  
MÁS DE

**868 mil**

MXN

# FUNDACIÓN ADELAIDA LAFÓN

## Nuevo mastógrafo en Clínica Lupita

Iniciamos el funcionamiento del nuevo mastógrafo donado por la **Fundación del Empresariado Chihuahuense (FECHAC)**, equipado con tomosíntesis y estación de trabajo marca GE, Senographe Pristina 3D + Senoiris.

INVERSIÓN:  
MÁS DE

**\$ 4.5**

MDP



# CENTRO DE MEDICINA AMBULATORIA JUVENTUD

## Adquirimos un mastógrafo

Gracias a este nuevo equipo de alta tecnología, ofreceremos un diagnóstico y tratamiento más seguro y preciso.

INVERSIÓN:  
MÁS DE

**\$ 8**

MDP

## Adquirimos un ultrasonido Arco en C

Gracias a la imagen en tiempo real proporcionada por el **Arco en C**, los médicos pueden realizar cirugías más precisas y con mejores resultados para nuestros pacientes.

INVERSIÓN:  
MÁS DE

**\$ 4**

MDP

# EXCELENCIA CLÍNICA

“

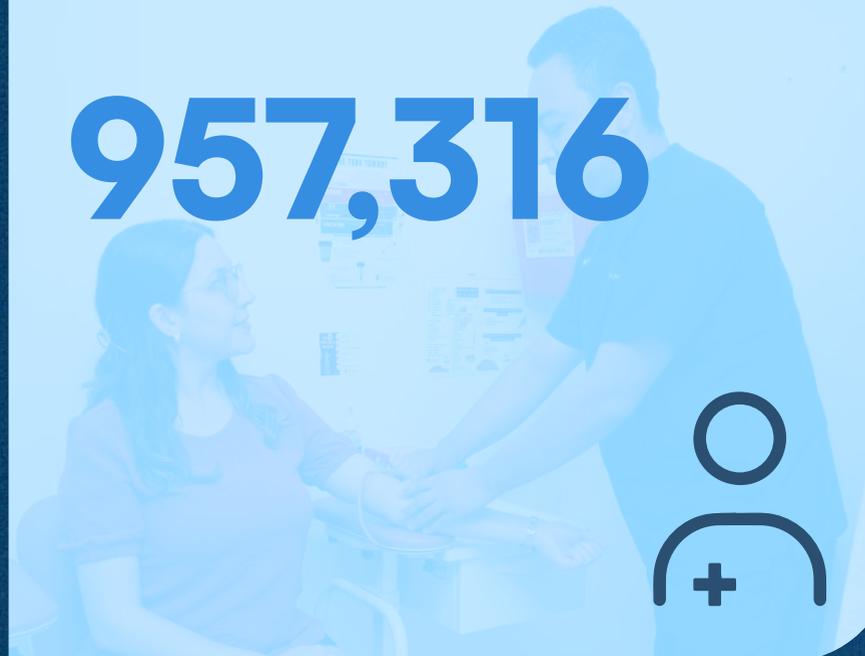
Nuestro Sistema de Salud se distingue por su excelencia clínica, brindando atención médica de vanguardia con un compromiso inquebrantable hacia el bienestar de cada paciente.

”

2.2

### PACIENTES ATENDIDOS

957,316



### CIRUGÍAS REALIZADAS

46,411



### TRASPLANTES DE RIÑÓN

71



### TRASPLANTES DE PULMÓN

4



### TRASPLANTES DE MÉDULA ÓSEA

5



### TRASPLANTES DE CORAZÓN

2



### TRASPLANTES DE HÍGADO

5





## Llevamos a cabo un evento para celebrar la vida de 14 pacientes trasplantados

Celebramos la vida de **14 pacientes trasplantados con éxito del programa de trasplante de pulmón, el único activo en México**. Durante el evento, realizado en conmemoración del Mes Nacional de Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos, pacientes de diversas regiones del país compartieron sus inspiradoras historias para fomentar la donación de órganos.

Juan O Galindo Galindo, Director Médico Corporativo de CHRISTUS MUGUERZA, destacó el impacto que ha tenido este programa desde 2017, así como la necesidad de más centros de trasplante en México y la importancia de los donantes en este proceso.

**CHRISTUS MUGUERZA ha sido pionero en trasplantes pulmonares**, logrando hitos significativos, incluyendo el primer trasplante bipulmonar infantil y el primer trasplante pulmonar bilateral exitoso en un sobreviviente de COVID-19 en Latinoamérica.

## Promovemos la donación y trasplante de órganos

Para conmemorar el **Día Nacional de la Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos**, realizamos diversas actividades en las unidades para promover la cultura de la donación.

En la **XXII Caminata por la Vida** en Nuevo León, participamos con un *stand* informativo y repartimos *souvenirs*. Asimismo, en Hospital

Sur, un paciente trasplantado compartió su testimonio. En Hospital Alta Especialidad, realizamos una ceremonia de reconocimiento a los donantes y sus familias, con misa y colocación de placas en el **“Árbol de la Vida”**. También, en Hospital Vidriera, organizamos una Feria de la Donación para fomentar esta importante cultura.

Algunas otras acciones de promoción de trasplantes de órganos que realizaron las unidades son:

- Participación conjunta con los Centros Estatales de Trasplante en la difusión de información respecto a la actividad de donación y trasplante para la comunidad.
- Participación en foros académicos y medios de difusión masiva, así como redes sociales.
- Reuniones de trabajo con la dirección del CENATRA (Centro Nacional de Trasplantes).



# PROGRAMAS DE TRASPLANTES REALIZADOS POR NUESTRAS UNIDADES DE SERVICIO

## Hospital Alta Especialidad

- Trasplante Cardíaco.
- Trasplante Pulmonar.
- Trasplante Renal.
- Trasplante Hepático.
- Trasplante de Médula Ósea.
- Se reactivó el programa de Trasplante de Córnea.

## Hospital Sur

- Trasplante Renal.
- Trasplante Hepático.

## Hospital Del Parque

- Trasplante Renal.
- Trasplante Hepático.

## Hospital UPAEP

- Trasplante Renal.
- Trasplante Hepático.

## Hospital Betania

- Trasplante Renal.
- Trasplante Hepático.

## Hospital Vidriera

- Trasplante Renal.

Se mantienen las licencias y la actividad de donación de procuración de órganos en los siguientes centros hospitalarios:

- Hospital Alta Especialidad.
- Hospital Betania.
- Hospital UPAEP.
- Hospital Sur.
- Hospital Del Parque.
- Hospital Vidriera.
- Hospital Saltillo.
- Hospital Conchita.

# FORMACIÓN DE NUEVOS PROFESIONALES DE LA SALUD

Invertimos más de **\$59 MDP** en nuestro Departamento de Educación e Investigación de Salud, para formar a los nuevos profesionales de la salud en nuestros hospitales escuela, a través de **14 programas de especialidades médicas para residentes**.

## Número de Residentes Graduados en 2023:

 **40** Médicos residentes y 2 alumnos del programa de Adiestramiento en Imagenología de Mama.

 **Hospital Alta Especialidad:**  
**25** Médicos residentes.

 **Hospital Conchita:**  
**8** Médicos residentes.

 **Hospital Del Parque:**  
**7** Médicos residentes.

## Programas de excelencia reconocidos por instituciones como CONAHCYT y otras relevantes:

### Hospital Conchita:

Ginecología y Obstetricia.

Pediatría.

Neonatología.

### Hospital Alta Especialidad:

Medicina del Enfermo Pediátrico en Estado Crítico.

Medicina Interna.

## En 2023 ingresaron un total de 70 nuevos médicos residentes:

 **Hospital Alta Especialidad:**  
**42** Médicos residentes, 36 mexicanos y 6 extranjeros.

 **Hospital Conchita:**  
**11** Médicos residentes, 9 mexicanos y 2 extranjeros.

 **Hospital Del Parque:**  
**17** Médicos residentes, 13 mexicanos y 4 extranjeros.



En marzo 2023 ingresó la primera generación de alumnos al programa de **Fellowship en Cirugía de Columna**.



En marzo 2023 ingresó la quinta generación de alumnos al programa de **Adiestramiento en Servicio en Imagenología de Mama en Hospital Alta Especialidad**.



Hospital Alta Especialidad fue recertificado como **Centro Formador de Especialistas en Cardiología Clínica por el Consejo Mexicano de Cardiología**.



En conjunto con UDEM y Baylor St. Luke's se realizó el **1er. Simposio Internacional de Innovaciones en Trasplante y Rehabilitación Pulmonar**.



Se estableció el **Departamento de Educación e Investigación de Salud en Hospital Faro del Mayab** para iniciar actividades académicas como Hospital Escuela de CHRISTUS MUGUERZA y UDEM.



Participaron médicos residentes en el **5to. Foro de Investigación de la UDEM** con aproximadamente 40 proyectos de investigación.



Presencia con trabajos de investigación/ponencias de médicos residentes y/o profesores de especialidades médicas de CHRISTUS MUGUERZA-UDM en más de **40 congresos nacionales e internacionales**.

## Proyectos de investigación médica y publicaciones indexadas

Durante el 2023, se sometieron al Comité de Investigación de CHRISTUS MUGUERZA **17 trabajos de investigación**, 8 de la Industria Farmacéutica y 9 de los residentes.

De los trabajos de investigación de los residentes, se publicaron un total de **24 artículos** en revistas indexadas.

“

# COMPASIÓN Y EFICIENCIA EN NUESTRO SERVICIO

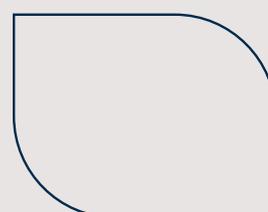
En la intersección de la compasión y la eficiencia, nuestros Colaboradores ejemplifican el verdadero espíritu del cuidado, demostrando que la excelencia en el servicio no solo es posible, sino esencial para la recuperación y el bienestar de nuestros pacientes.



”

2.3

# DAISY AWARDS

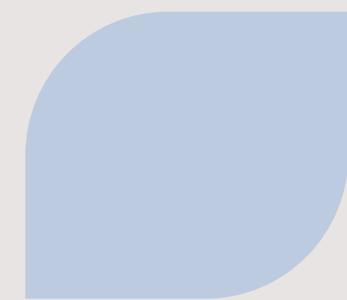
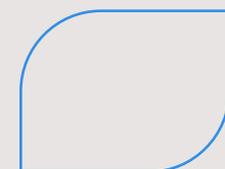


*Daisy Award* es un premio internacional para el Área de Enfermería, a través del cual se **reconoce la compasión y la empatía de su atención**. Durante el programa, pacientes, familiares, médicos o compañeros de trabajo, nominan al personal de Enfermería, describiendo una historia en la que narran cómo fue que las acciones de su nominada o nominado trascendieron en su vida.

Las historias son evaluadas a través de un comité que determina la historia de mayor impacto, seleccionando al Colaborador ganador al final del programa.



Durante el 2023, las unidades que llevaron a cabo sus ceremonias de *Daisy Awards* fueron: **Hospital Alta Especialidad**, en su segunda edición, y **Hospital UPAEP, Betania y Saltillo**, en su primera edición. Adicional, **Hospital Conchita y Hospital Sur** también se unieron a estos reconocimientos y llevaron a cabo el *kick off* del programa, en el que realizaron la apertura de las nominaciones para los *Daisy Awards*, en compañía de Colaboradores y las gerencias de Enfermería de las respectivas unidades.





## Daisy Awards en Alta Especialidad

80 Nominados

12 Enfermeras/os ganadores

### Nombre de ganadores:

- ☆ Claudia Castillo Ontiveros (4to. Piso).

---

- ☆ Claudia Armida Coronado Ortiz (Obstetricia).

---

- ☆ Cristian Abel García Corpus (Cuidados Intensivos Pediátricos).

---

- ☆ Daniel Sam Espinosa Navarro (UCIA).

---

- ☆ Débora Esther Gaspar Santos (UCIA).

---

- ☆ Fanny Adriana Sánchez Triana (Pediatria).

---

- ☆ Filomena Reyes Cortés (Obstetricia).

---

- ☆ Hermelinda Guevara Martínez (UCIA).

---

- ☆ María del Rosario Don Juan Ramírez (Cuidados Intermedios).

---

- ☆ María Elizabeth Salinas Botello (Quimioterapia).

---

- ☆ Sofía Gaspar Santos (3er. Piso).

---

- ☆ Sandy Lizeth Salazar Valdés (Cuidados Intensivos Pediátricos).



### Historia de reconocimiento a la labor de Cristian Abel García



#### Testimonial de Daisy Awards:

Llevamos ya en Cuidados Intensivos 13 días. Por fortuna, mucho mejor, gracias a Dios. Internamos a mi hijo por neumonía, él tiene 6 años.

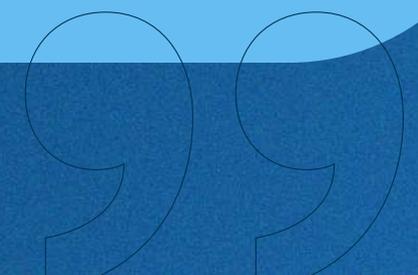
Cuando llegamos aquí estábamos asustados, había parámetros inestables y viendo a nuestro hijo mal. Estábamos muy tristes.

Todo el personal es muy amable, pero en particular, Cristian, quien es un excelente

enfermero. Siempre cuidando cada detalle de las indicaciones médicas, las medicinas, catéter, malestares, y haciendo aportaciones adicionales, demostrando su experiencia.

Buscaba que nosotros, como padres, nos sintiéramos atendidos y acompañados. Él siempre fue amable y educado.

Infinitas gracias a Cristian, en definitiva, no hubiera sido igual sin él.





## Daisy Awards en Hospital Saltillo

**57** Nominados

**5** Enfermeras/os  
ganadores

### Nombre de ganadores:

- ☆ Lorena Georgina Albores Castellanos (*Hospitalización*).

---

- ☆ Paola Anaíd Rivas Arellano (*Hospitalización*).

---

- ☆ Norma Patricia Reyes Fernández (*Hospitalización*).

---

- ☆ Óscar Salim Llanas Amaya (*UCIA*).

---

- ☆ Fátima del Rosario Sánchez Pacheco (*Hospitalización*).



## Daisy Awards en Hospital UPAEP

**20** Nominados

**2** Enfermeras  
ganadoras

### Nombre de ganadoras:

- ☆ Magaly Coca Rosas  
(*Enfermera General en el área de Hospitalización*).

---

- ☆ Susana Yhesell Montiel Alvarado  
(*Enfermera General en UCIN*).



## Daisy Awards en Hospital Betania

**36** Nominados

**3** Enfermeras  
ganadoras

### Nombre de ganadoras:

- ☆ Diana Alonso García (*Enfermera Especialista*).

---

- ☆ Edith Sebastián Domínguez (*Enfermera Especialista*).

---

- ☆ María del Rocío Robles González (*Enfermera General*).



# MODELOS DE PRÁCTICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA (MPPE)



Los MPPE son representaciones gráficas que describen la contribución de Enfermería en una organización.

Objetivos:



Impulsar la excelencia en la práctica de Enfermería.



Fortalecer la autonomía y el reconocimiento.



Proporcionar dirección a la práctica.



Favorecer a la satisfacción y retención laboral.

## El MPPE responde a:

Plan estratégico de la organización. En nuestro caso, en el mapa estratégico CONNECT 2025, se establece la Atención de Excelencia a través de A01 Excelencia Clínica y A02 Modelo de Atención y Disciplina de Costos.

Se alinea a la propuesta emitida por el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) en la “Carta para el Cambio”, en la que establece 10 medidas políticas que los gobiernos y las instituciones de salud deben

adoptar para impulsar sistemas de salud seguros y accesibles en los que Enfermería tiene un rol importante que debe visibilizarse.

**Contribuye a la estrategia futura de certificarnos como Centros Comprometidos con la Excelencia** (BPSO por sus siglas en inglés), dando respuesta a las recomendaciones de la Guía de Cuidados Centrados en el Paciente y la Familia, la cual es de carácter obligatorio por la RNAO.

## Misión de Enfermería:

Ser un grupo de profesionales con liderazgo, competentes e innovadores que, comprometidos con la vida, ejercen su ministerio proyectando los valores institucionales al brindar **un cuidado holístico, especializado, eficiente y oportuno al ser humano y su entorno, sustentado en la educación y desarrollo profesional.**

## Visión de Enfermería:

Liderar la excelencia en el cuidado holístico y compasivo mediante una práctica de Enfermería basada en la transformación y la mejor evidencia, viviendo nuestros valores, generando experiencias memorables en nuestros pacientes y sus familias.



# NUESTRAS ENFERMERAS, NUESTRO FUTURO

## Presentamos los primeros Modelos de Práctica Profesional de Enfermería.

En el auditorio de Hospital Alta Especialidad, se presentaron los avances en el desarrollo de nuestros modelos de práctica profesional de Enfermería, bajo el lema “Nuestras enfermeras, nuestro futuro”. Los equipos líderes de Hospital Alta Especialidad, Hospital Conchita, Hospital Sur y Hospital Saltillo presentaron sus modelos en el auditorio de Alta Especialidad.

La aplicación de estos modelos tiene como objetivo reconocer y realzar el papel fundamental de la Enfermería para la excelencia en el cuidado de nuestros pacientes. Además de fortalecer el pensamiento crítico para la toma de decisiones basadas en la mejor evidencia, propiciando así la autonomía disciplinar y la satisfacción laboral de Enfermería.



Con estas acciones, reforzamos nuestro compromiso de brindar una **atención de excelencia, centrada en el paciente y su familia**, y seguir generando experiencias positivas memorables.

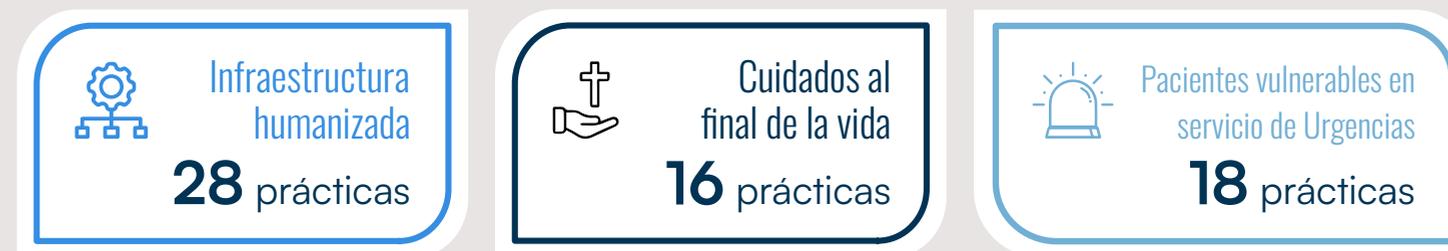
# ESENCIA CHRISTUS

## Programa Humanización en el Servicio de Urgencias

Este programa consiste en la implementación de buenas prácticas enfocadas en **mejorar la atención y brindar un servicio más humanizado**. El objetivo es lograr que cada participante integre conscientemente la compasión en sus roles y procesos de trabajo, generando y modelando consistentemente la cortesía que distingue a CHRISTUS MUGUERZA, a través de su comportamiento, actitud y lenguaje.

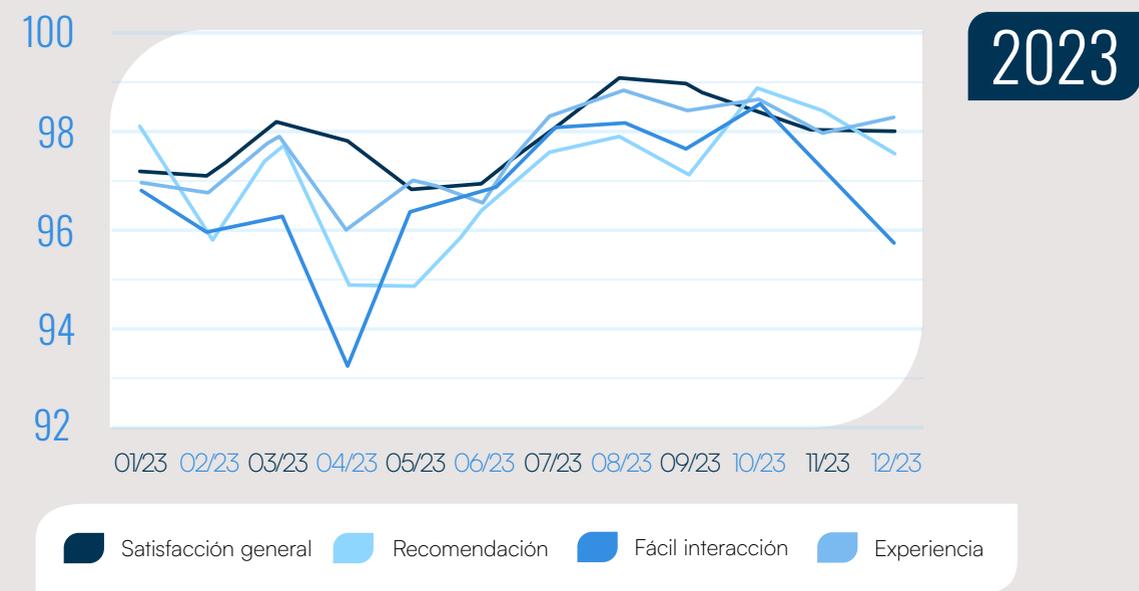
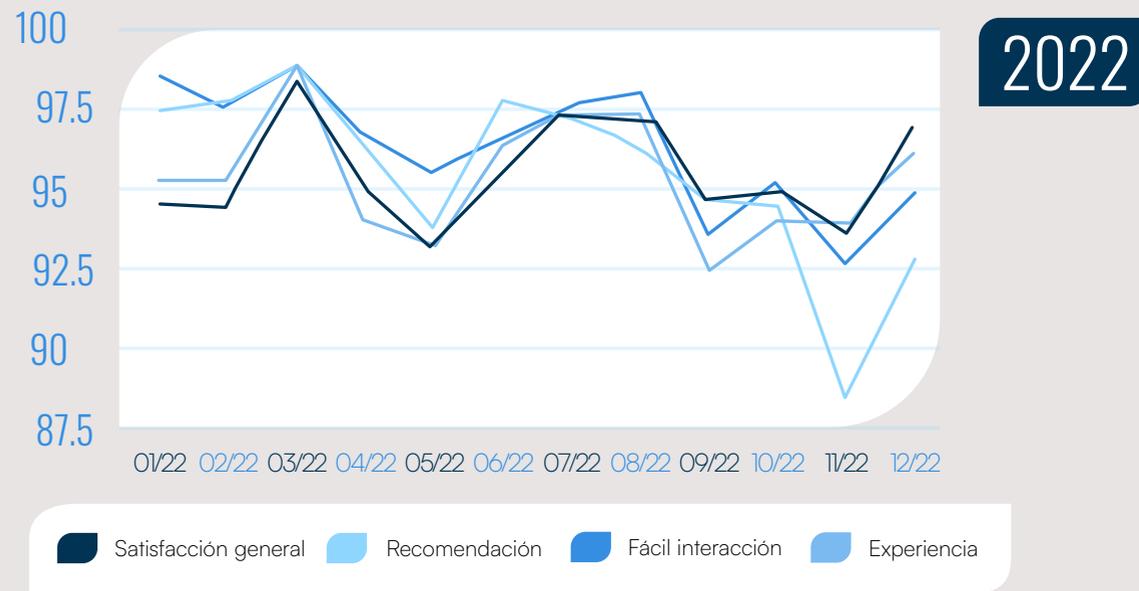
Durante el 2023, se implementó el programa en el área de Urgencias de Hospital Sur, dirigido al 100% de los Colaboradores y al equipo multidisciplinario que participa en el proceso de atención de pacientes.

## Humanización en el Servicio de Urgencias

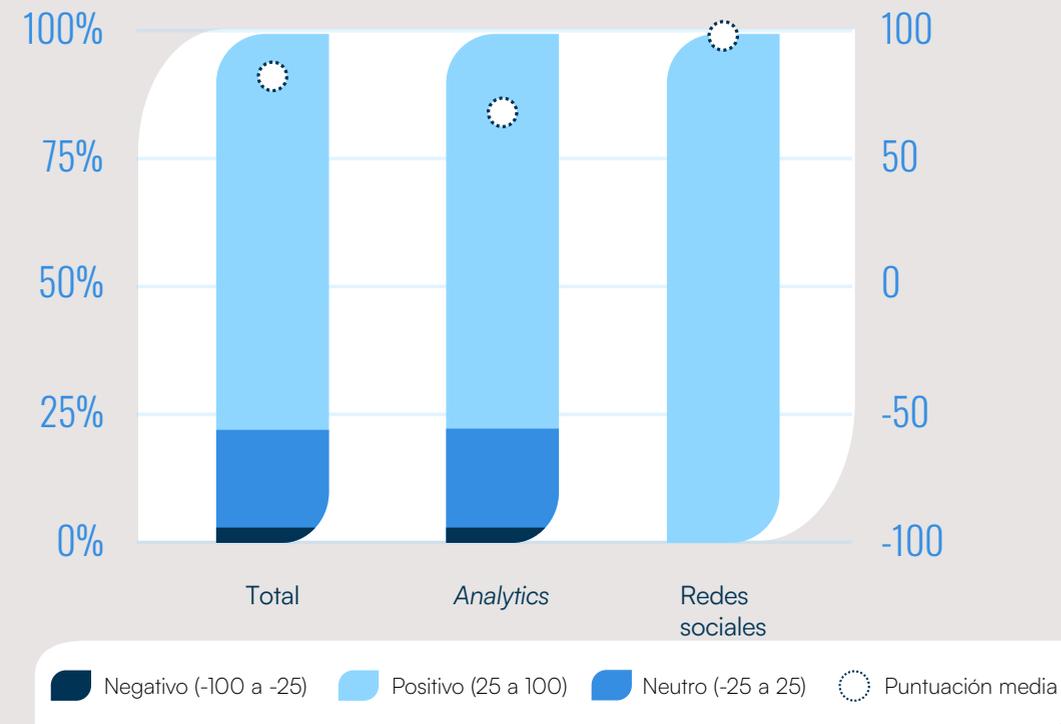
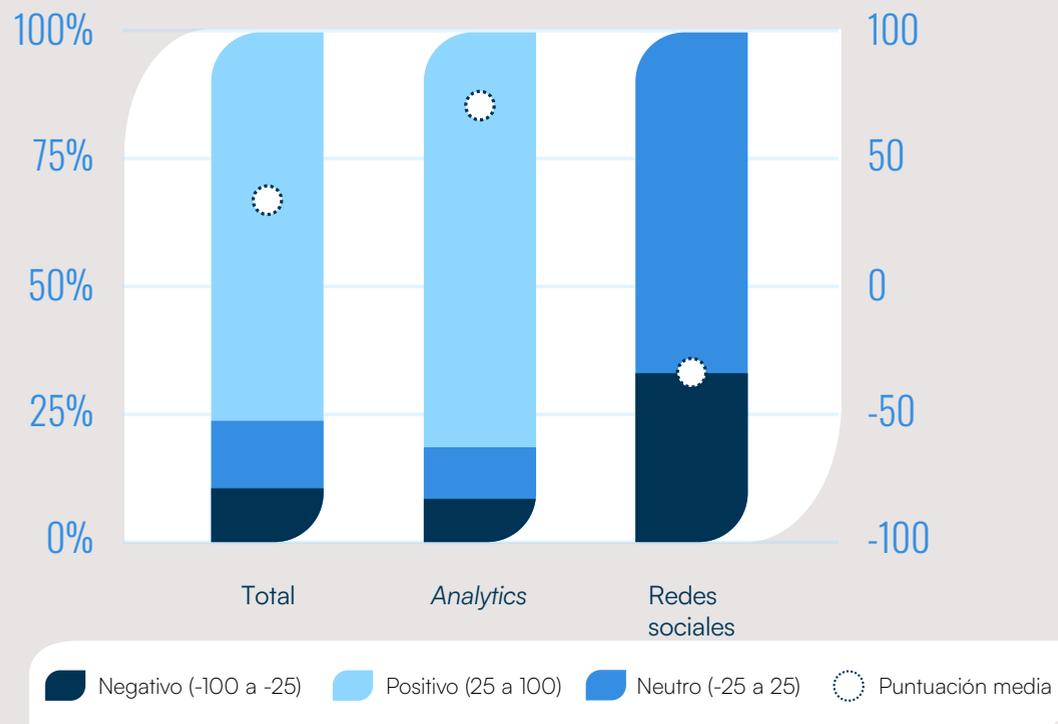


**Resultados**  
De 20 quejas mensuales al último trimestre de 2023, recibimos solamente un máximo de 4 quejas por mes.

## Comparativa de resultados de encuestas aplicadas en Hospital Sur



## Inteligencia artificial aplicada a los comentarios



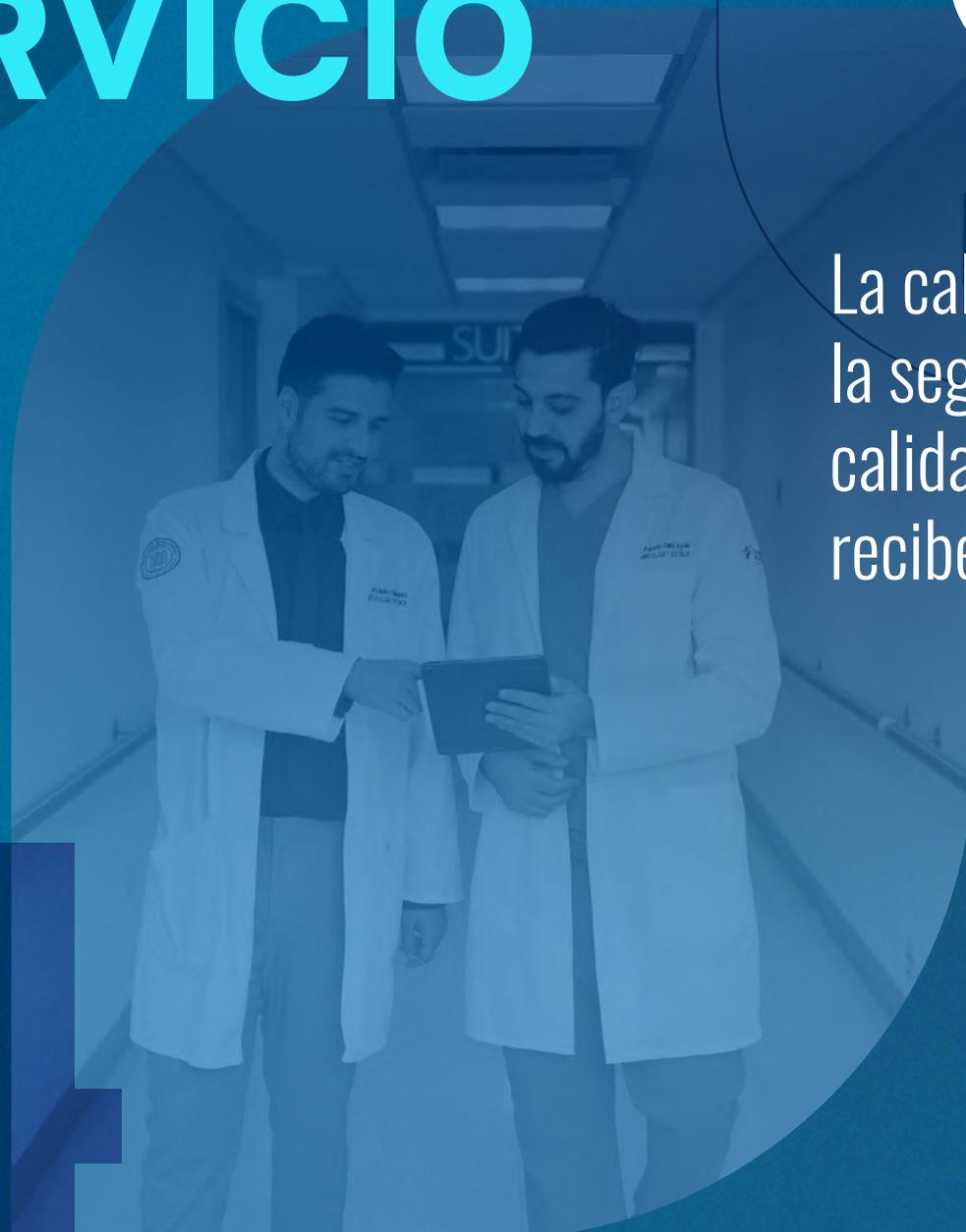
# CALIDAD EN EL SERVICIO

“

La calidad en el servicio reduce riesgos y garantiza la seguridad de nuestros pacientes. Priorizamos la calidad, para crear un entorno donde cada paciente recibe el cuidado que merece.

2.44

”



# ÍNDICE DE IMPACTO EN SALUD

Logramos la consolidación del Índice de Impacto en Salud (HOI por sus siglas en inglés, **Health Outcomes Index**), tanto hospitales como ambulatorios, con el objetivo de:

- Integrar los principales indicadores de calidad clínica.
- Observar fácilmente a través de un tablero las principales áreas de oportunidad que nos permitan continuar garantizando una atención segura.

## Índice de Daño o *Harm Reduction*

Relacionado a los principales indicadores que tenemos en el tablero **CONNECT 2025**, al cierre del 2023, conseguimos que los indicadores de calidad y reducción de daño estén dentro de la meta establecida para cada año.

# MÉTRICAS QUE COMPONEN EL ÍNDICE DE IMPACTO EN SALUD (HOI)

Este índice, utilizado en los hospitales y unidades ambulatorias de los ministerios de **CHRISTUS Health** para monitorear la calidad de las prácticas clínicas, está compuesto por métricas que forman parte del **Índice de Daño** y del **Índice de Calidad**, las cuales se evalúan en las unidades médicas.

En CHRISTUS MUGUERZA, el **HOI** se compone de la siguiente manera:

**60%** de la evaluación de **HOI** corresponde a métricas obtenidas del Índice de Daño. Las métricas evaluadas son:

## Hospitales

- Infección asociada a catéter vesical.
- Infección asociada a catéter central.
- Neumonía asociada a ventilación.
- Caída de paciente con daño.
- Infección por *Clostridium Difficile* intrahospitalario.
- Infección de sitio quirúrgico de cirugía limpia.
- Trombosis venosa profunda / embolismo pulmonar.
- Trauma neonatal.
- Reingreso no esperado en sala de Urgencias.

## Ambulatorios

- Caída de paciente con daño.
- Infección de sitio quirúrgico de cirugía limpia.
- Reingreso no esperado en sala de Urgencias.
- Errores de medicación.

**40%** de la evaluación del **HOI** corresponde a métricas obtenidas del Índice de Calidad. Las métricas evaluadas son:

## Hospitales

- Higiene de manos.
- Paquetes de prevención de:
  - » Infección asociada a catéter vesical
  - » Infección asociada a catéter central
  - » Neumonía asociada a ventilación
- Profilaxis antibiótica en cirugías limpias.

## Ambulatorios

- Higiene de manos.
- Llenado de notas de Enfermería del expediente.
- Llenado de notas médicas del expediente.
- Profilaxis antibiótica en cirugías limpias.

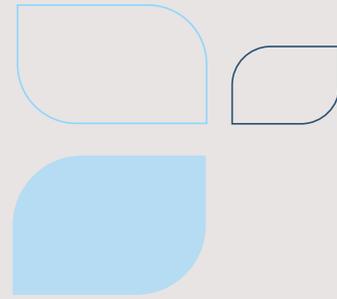
## Participamos en la Asociación Nacional de Hospitales Privados (ANHP)

Durante el evento se compartieron prácticas de éxito relacionado a HRO (Organizaciones Altamente Confiables) en el segundo Congreso de la Asociación Nacional de Hospitales Privados, en junio 2023.

Además, en marzo 2023, durante el XXVII Congreso de la Asociación Mexicana para el Estudio de las Infecciones Nosocomiales A. C. **presentamos la implementación del proyecto DIDIER en el panel de expertos enfocado a higiene de manos.**



# INNOVACIÓN EN CALIDAD



## Implementamos *chatbot* DIDIER

**DIDIER** forma parte de una estrategia digital que promueve el programa de higiene de manos en CHRISTUS MUGUERZA, centrada en la evaluación y monitorización de esta actividad.



### ¿Cómo funciona?

Durante la actividad de sombreado (observación) se cargan los datos en la herramienta digital por los usuarios que establezca cada Unidad de Servicio.

### Beneficios



Facilita la recolección de datos observados en campo durante el sombreado.



Retroalimenta al usuario sobre sus áreas de oportunidad en técnica y tiempo de la higiene de manos.



La recolección de datos ingresados en la herramienta se suben y se visualizan en tiempo real en la Nube de Salud Digital.

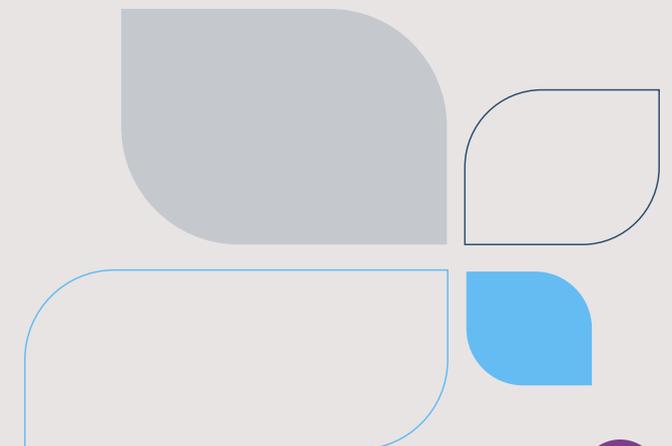


Datos generados comparables entre Unidades de Servicio.

## Implementamos *chatbot* CHAT-PA

La implementación de CHAT-PA (Chatbot Profilaxis Antibiótica) nos permite evaluar en tiempo real la profilaxis antibiótica en cirugías limpias, misma que es crucial para reducir el riesgo de infección en el sitio quirúrgico al disminuir la carga bacteriana en la incisión.

**CHAT-PA** está integrado con la plataforma Florencia (Enfermería), con acceso restringido exclusivamente al equipo de monitores designado en cada unidad hospitalaria. La información actual se puede visualizar en tiempo real en *Tableau*, lo que nos permite establecer planes de acción según los resultados mostrados en el tablero.



# EVENTOS

## Día Mundial de la Seguridad del Paciente

El 17 de septiembre celebramos el Día Mundial de la Seguridad del Paciente. En 2023, la **OMS** definió el tema “Involucrar a los pacientes en la seguridad del paciente”, para reconocer el papel crucial de los mismos, sus familias y cuidadores en la promoción de la atención segura.

Para conmemorar este día, realizamos diversas actividades con expertos de nuestros hospitales quienes compartieron sus experiencias, un panel interdisciplinario sobre cómo brindar una atención integral y segura, así como una ceremonia de reconocimientos para nuestros héroes de la salud y Colaboradores que se han destacado en la implementación de la estrategia **DIDIER**.



## Participamos en el seminario Programa de Optimización de Antimicrobianos (PROA)

En colaboración con **Pfizer** y el **Centro de Excelencia e Innovación (CEI)**, llevamos a cabo un seminario dirigido a las Unidades de Vigilancia Epidemiológica Hospitalaria (UVEH), Farmacología, y a los directores médicos de nuestro Sistema de Salud, para identificar los elementos que deben conformar el **PROA** en cada uno de nuestros hospitales.

# EXPERIENCIA EXCEPCIONAL

“

Nos esforzamos por generar experiencias memorables en nuestros consumidores, innovando constantemente en nuestro servicio para ofrecer una atención excepcional, única y personalizada.



2.5

”

# CENTROS DE CONTACTO

En 2023, nuestra dedicación a mejorar la atención al cliente y ofrecer una experiencia de servicio excepcional se materializó con la implementación de una estructura sólida de Centros de Contacto. El nuevo modelo de servicio considera la identificación de aspectos clave para garantizar una experiencia positiva desde el primer contacto con los pacientes y consumidores en nuestros hospitales.

## Calidad en el servicio



Implementamos protocolos de atención para ofrecer una experiencia consistente.



Integramos herramientas que facilitan la gestión y seguimiento de solicitudes vía telefónica, correo electrónico, Facebook, Instagram y WhatsApp.

Por otro lado, conscientes de la evolución constante de la empresa y sus servicios, implementamos metodologías de trabajo que empoderan a los coordinadores y les sensibilizan sobre la importancia de la retroalimentación continua basada en los hallazgos identificados durante las interacciones.

Actualmente, contamos con tableros e indicadores que apoyan a nuestros hospitales en la toma de decisiones informadas.

## Desarrollo de nuestros Colaboradores



Impartimos 17 cursos.



Desarrollamos 4 e-learning.



Capacitamos a 51 Colaboradores en protocolos de atención, estándares de calidad y agendamientos.



## Implementación de *Right Now* en nuestros Centros de Contacto

Es una herramienta que ofrece atención omnicanal y seguimiento efectivo de solicitudes de prospectos y pacientes, incluyendo consultas, cotizaciones, quejas y sugerencias.

### Unidades donde se implementó:



Hospital Saltillo.



Hospital Alta Especialidad.



Hospital Conchita.



Hospital Del Parque y Clínica Juventud.



Hospital Faro del Mayab.

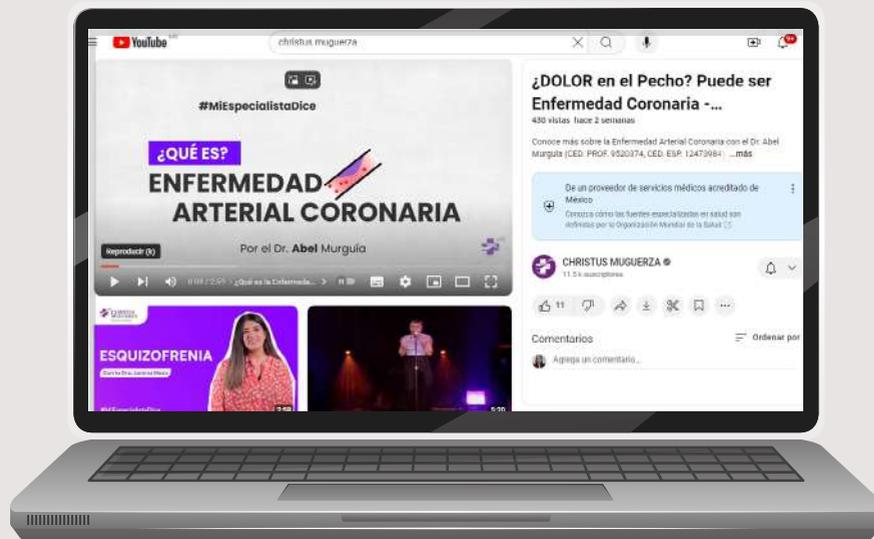
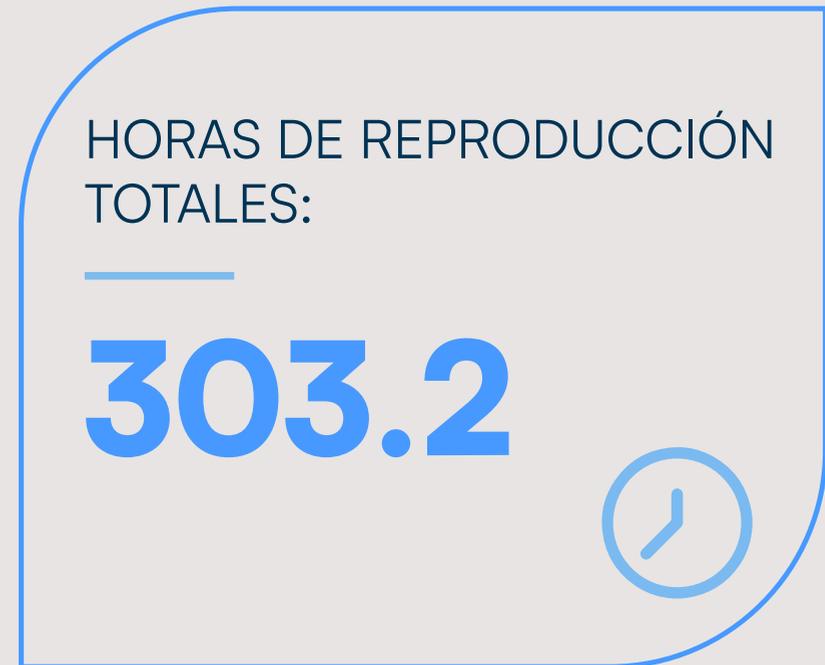
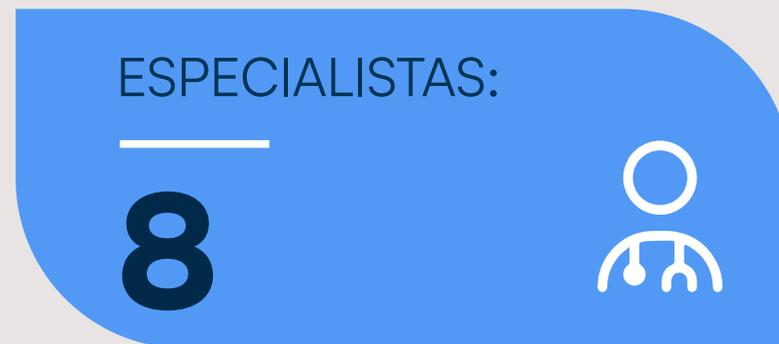
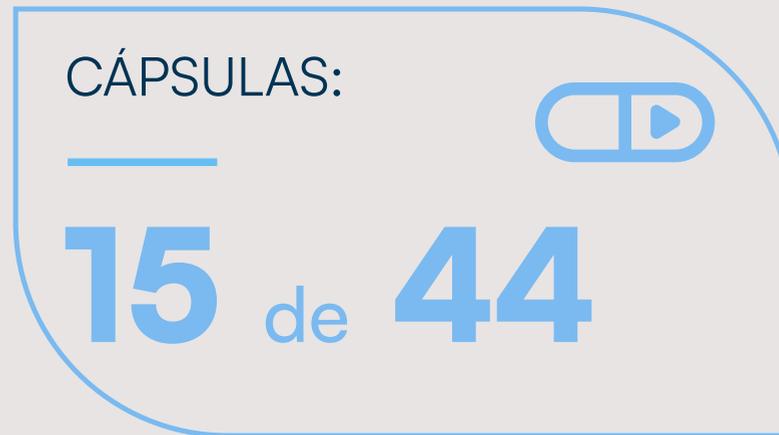


# YOUTUBE HEALTH

En 2023, **CHRISTUS MUGUERZA** se convirtió en una de las 25 instituciones en Latinoamérica que trabaja en conjunto con **YouTube Health** para la creación de contenido para la plataforma, respaldado por la **Organización Mundial de la Salud**.

Como parte de esta colaboración nuestro canal recibió la insignia como un **Proveedor de servicios médicos acreditado de México**, certificación que se podrá visualizar en todos los videos alojados en la plataforma número uno de videos en internet.

Esta distinción fortalece el compromiso de **generar contenidos de alta calidad, accesibles y confiables**, desempeñando un papel fundamental en ayudar a las personas a tomar decisiones más informadas en relación al cuidado de su salud.



\*Resultados al cierre del primer trimestre de 2024.



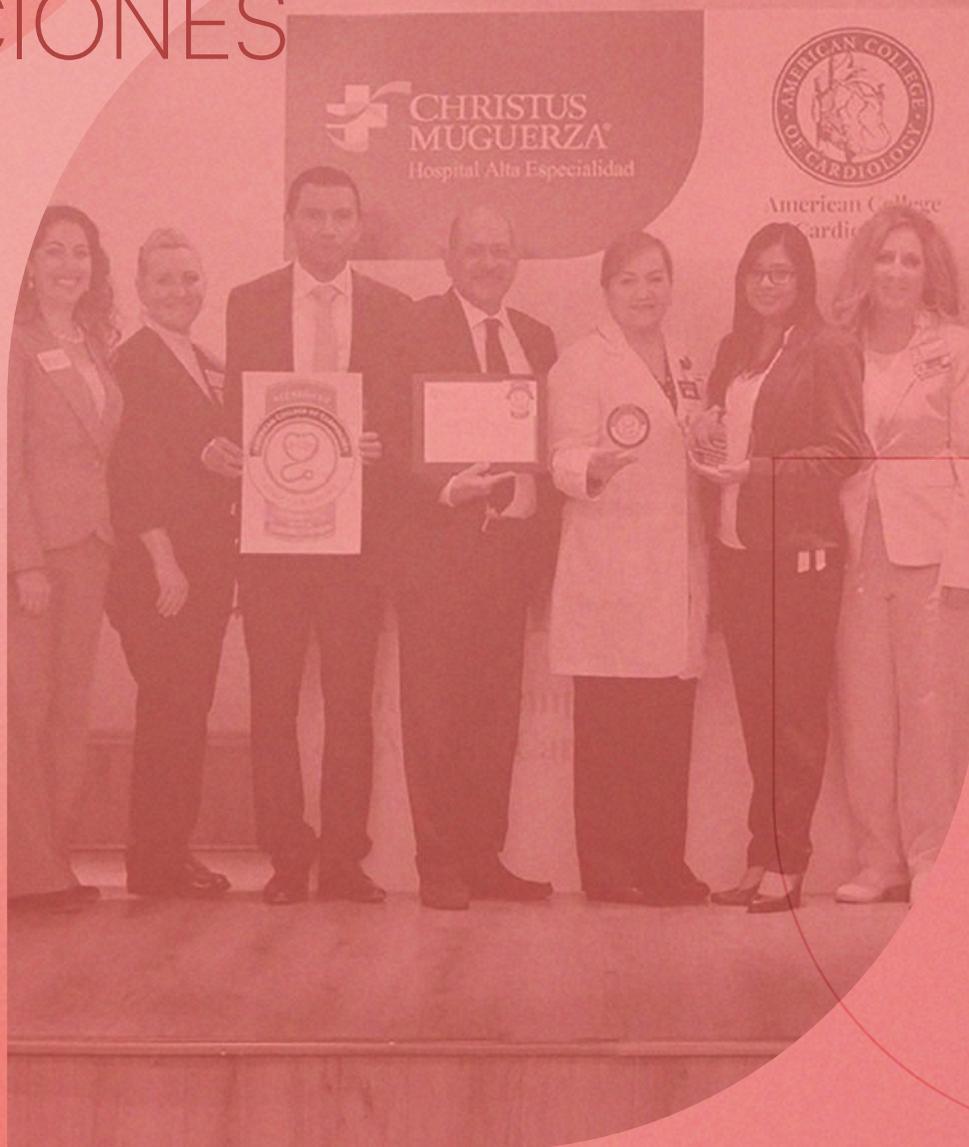
# RECONOCIMIENTOS Y ACREDITACIONES

Cada reconocimiento y acreditación que hemos obtenido es un testimonio del arduo trabajo y la pasión de nuestros Colaboradores, y refleja el compromiso con la excelencia en la atención. Estos logros no solo validan nuestros altos estándares de calidad y seguridad, sino que también destacan la dedicación a mejorar continuamente y a servir con integridad y compasión.

# CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS Y ACREDITACIONES

“

El esfuerzo enfocado en la salud y el servicio hacia nuestros pacientes y consumidores, nos ha posicionado como referentes en el sector salud, gracias a los reconocimientos nacionales e internacionales.



3.1



## En Hospital Alta Especialidad, recibimos certificación "Chest Pain"

Recibimos la certificación por el **Colegio Americano de Cardiología** (ACC por sus siglas en inglés) el cual reconoce el cumplimiento de los estándares de atención al paciente con dolor torácico, un síntoma que puede ser un signo de un ataque cardíaco. **Esto nos convierte en el primer hospital en México y el segundo en América Latina en recibir esta prestigiosa certificación.**

La acreditación de **Centro de Excelencia en la Atención del Ataque al Corazón** es el reconocimiento más alto que otorga dicho colegio a los hospitales que demuestran un compromiso con la excelencia, en el tratamiento de pacientes con síntomas de ataque al corazón.

## Somos el primer hospital en México en recibir la certificación de laboratorio por BioMérieux

Nuestro **Laboratorio Central de Hospital Alta Especialidad** ha sido acreditado como **Centro de Excelencia en la Administración de Antimicrobianos**, por parte de la empresa francesa **BioMérieux**.



La certificación se otorga a laboratorios con los más altos estándares de calidad y excelencia en la prestación de servicios de diagnóstico y tratamiento de infecciones.



Para lograr esta acreditación, nuestro laboratorio demostró que:



Define las mejores prácticas para la administración de antimicrobianos.



Mejora las intervenciones para prevenir y controlar las infecciones asociadas a la atención médica.



Identifica nuevas soluciones de diagnóstico para combatir la resistencia a los antimicrobianos.

## Obtuvimos la acreditación del sello de calidad "Punto Limpio" en Hospital Betania

Esta acreditación, otorgada por la Secretaría de Turismo y avalada por la Secretaría de Salud del Trabajo y previsión Social, destaca la implementación exitosa de la metodología desarrollada por **SECTUR**.

Nuestras áreas acreditadas: UCIA, Hospitalización, Urgencias, Cafetería, Quirófanos, *Lobby* y Áreas de Comensales, **convirtiéndonos en el único hospital en Puebla que cuenta con esta acreditación.**



PUNTOLIMPIO  
MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA



Esta acreditación reconoce el cumplimiento de los estándares de calidad higiénica, buenas prácticas, aseguramiento de calidad, asesoría y validación. Estos aspectos fundamentales garantizan un **entorno seguro y limpio para nuestros pacientes, visitantes y personal médico.**

## Certificación "PACAL" en Hospital Conchita y Hospital Reynosa

Constancias de excelencia del Programa de Aseguramiento de la Calidad (PACAL) en las secciones de Química Clínica, Hematología, Parasitología, Bacteriología, Inmunología-Endocrinología y Uroanálisis.

Hospital Conchita logró obtener la certificación por primera vez, enfocada en los **procesos de calidad de laboratorio.**



## Instituto LICON reconoce la excelencia en Hospital Reynosa y Hospital Saltillo

Obtuvimos los premios de la excelencia en el Control Externo de la Calidad en Inmunoematología y el EVECSi por serología infecciosa.



## Recibimos el "Distintivo H" en Hospital Del Parque, Hospital Conchita y Hospital Saltillo

Este distintivo evalúa y certifica las **medidas de calidad e higiene tomadas en nuestras cocinas.**



## “Distintivo Violeta” en Hospital Faro del Mayab

Este distintivo otorgado por la Secretaria de las Mujeres del gobierno de Yucatán nos avala como espacio seguro y reconoce **nuestro compromiso en favor de la igualdad entre mujeres y hombres.**



## Distintivo “Mujeres Seguras en tu Establecimiento” en Hospital Faro del Mayab

Este distintivo es parte de un programa del municipio de Mérida, Yucatán, que tiene como propósito **promover espacios seguros y reducir la violencia contra las mujeres.**



## Recibimos certificación del "Código ADAM" por parte de Protección Civil

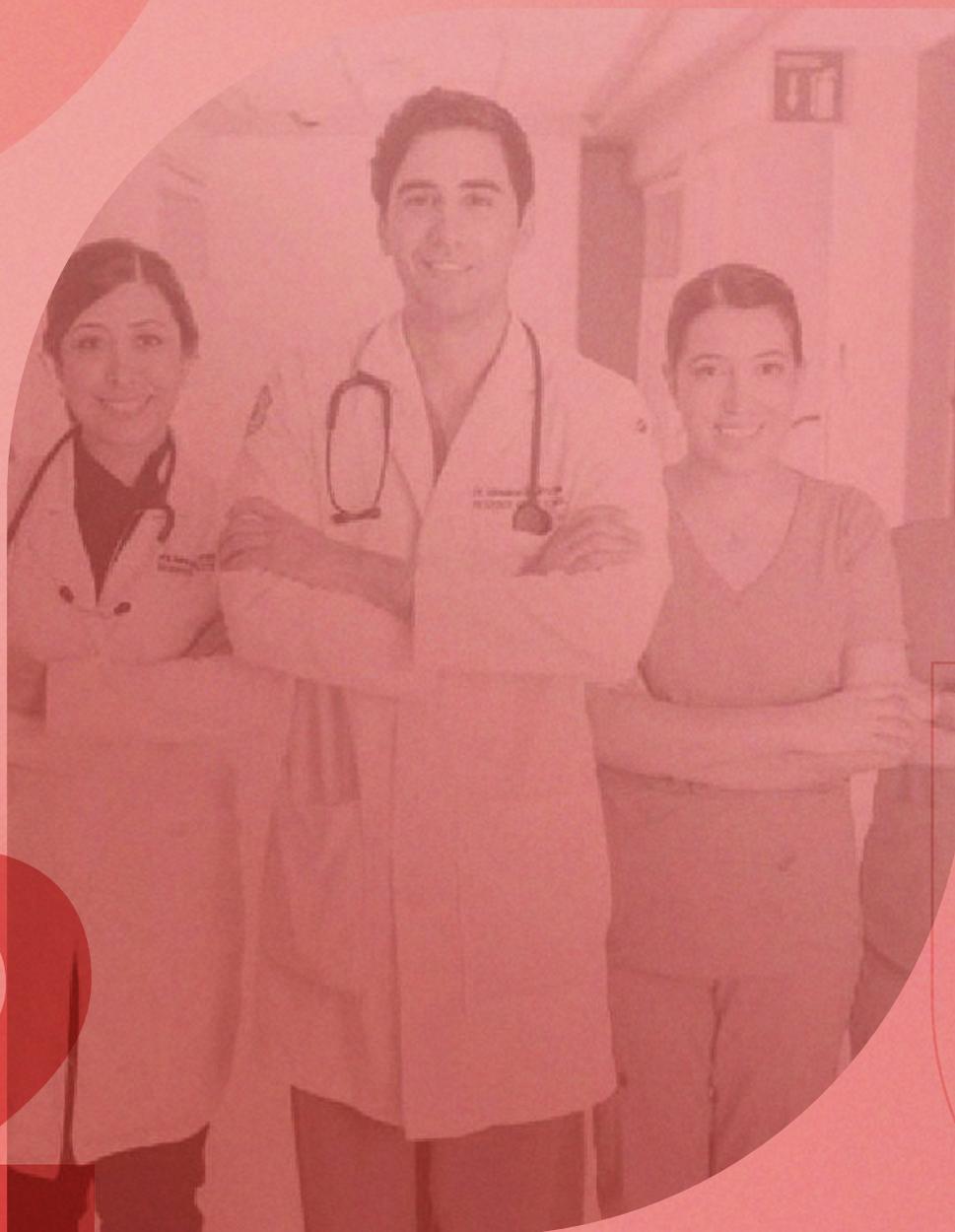
Implementamos el "**Código ADAM**" en nuestras unidades, el cual es un protocolo de seguridad que se lleva a cabo en edificios públicos y privados frecuentados por menores de edad, para **brindar una rápida respuesta en la desaparición de un menor** en caso de se haya indicios de que se haya extraviado, perdido o haya sido sustraído.

Para recibir la certificación por parte de Protección Civil, diseñamos el protocolo, apegado a la normatividad vigente de Protección Civil, capacitamos a los Colaboradores y llevamos a cabo un simulacro en las unidades, donde el tiempo de búsqueda de los menores osciló entre 3 y 5 minutos, cumpliendo de manera efectiva con el rango estipulado de 10 minutos.



Gracias a esta implementación, damos un paso importante para fortalecer la seguridad y protección de todos los pacientes y Colaboradores, siendo el **primer Sistema de Salud en recibir esta certificación en todo Latinoamérica.**

# RANKINGS



“

El compromiso con la excelencia y la dedicación hacia nuestros pacientes y consumidores nos posiciona como líderes en la atención médica.

3.2

## CHRISTUS MUGUERZA obtiene el máximo puntaje en el ranking de Las 500 Empresas Contra la Corrupción

Este ranking, publicado por la revista Expansión, evalúa de manera exhaustiva las políticas de integridad corporativa de diversas organizaciones en México, con la participación de reconocidas instituciones que garantizan la imparcialidad y la rigurosidad del proceso, como Transparencia Mexicana y Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad.

El enfoque del IC500 se centra en analizar aspectos relacionados con las políticas de integridad de las empresas. Entre los criterios evaluados se encuentran la existencia de un Código de Ética y conducta robusto, la implementación de mecanismos de denuncia efectivos, la capacitación de los empleados en temas de ética y anticorrupción, así como la publicidad y accesibilidad de estas políticas.



Este logro nos posiciona como un referente en materia de integridad corporativa y en la promoción de políticas anticorrupción y transparentes en el ámbito empresarial.



## Reconocen a hospitales de CHRISTUS MUGUERZA entre los mejores hospitales del mundo

Por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos en el ranking de Mejores Hospitales del Mundo, a cargo de la revista *Newsweek*, en colaboración con la empresa de datos Statista.

**Hospital Alta Especialidad** logró la 8va. posición, manteniéndose como líder en Monterrey, Nuevo León, con un puntaje de **89.32%**.

**Hospital Sur** pasó del lugar 27 al 22, obteniendo un puntaje de **81.79%**.

**Clínica San Pedro** alcanzó la posición 24, con un puntaje de **80.21%**.

**Hospital Betania** pasó del lugar 32 al 27, con un puntaje de **75.79%**.

**Hospital Conchita** obtuvo por primera vez una posición en el ranking, colocándose en el lugar 42, con **73.18%**.

*Newsweek* analizó más de **2 mil hospitales en 28 países**, de los cuales destacó los 250 mejores en cuanto a investigación, innovación y calidad asistencial.

La revista especializada en temas de negocios, tecnología y política, con sede en Nueva York, se basó en los resultados de encuestas aplicadas a pacientes, recomendaciones de hospitales recopiladas de una encuesta internacional de más de 80 mil profesionales de la atención médica, y métricas clave de desempeño, como la seguridad del paciente, las medidas de higiene y la calidad de la atención médica.



## Nos consolidamos en el Top 50 de los "Mejores Hospitales Privados de México"

Por cuarto año consecutivo, los hospitales de CHRISTUS MUGUERZA han sido reconocidos dentro de "Los Mejores Hospitales Privados de México". Un prestigioso ranking realizado por la consultoría **Blutitude** y la **Fundación Mexicana para la Salud** en alianza con la revista **Expansión**.

En la edición 2023, los 9 hospitales galardonados con esta distinción son los siguientes:

**Hospital Alta Especialidad** lugar **2<sup>do</sup>** con un puntaje de **90.43%**.

**Hospital Sur** lugar **13** con un puntaje de **78.55%**.

**Hospital Del Parque** lugar **18** con un puntaje de **77.42%**.

**Hospital Conchita** lugar **20** con un puntaje de **77.07%**.

**Hospital Betania** lugar **24** con un puntaje de **75.71%**.



**Hospital Vidriera** lugar **34** con un puntaje de **74.11%**.

**Hospital UPAEP** lugar **42** con un puntaje de **72.92%**.

**Hospital Saltillo** lugar **45** con un puntaje de **72.4%**.

**Hospital Faro del Mayab** lugar **48** con un puntaje de **71.83%**.





# CRECIMIENTO E INVERSIÓN

Las inversiones estratégicas fortalecen la excelencia e innovación, desde expansiones físicas hasta mejoras en tecnología y servicios. Haciendo así que cada paso sea un compromiso con nuestros pacientes, comunidades y Colaboradores.

# NUESTRO CRECIMIENTO

“

Fortalecemos nuestra capacidad e incrementamos nuestra presencia, mejorando nuestros servicios para ofrecer un cuidado de salud excepcional y accesible.



4.1



Ingresos netos:

**+ \$ 10 MDP**



EBITDAM:

**+ \$ 2 MDP**



**+ 46 mil**

Pacientes quirúrgicos totales



**629**

Camas censables



**+ 1.2 millones**

Pruebas totales de Laboratorio



**+ 469 mil**

Pruebas totales de Imagenología



**+ 396 mil**

Visitas a Urgencias (sala más consulta)

# EXPANSIÓN

4.2

“

Expandimos nuestra red para llegar a quienes más lo necesitan, con tecnología de vanguardia e instalaciones de primer nivel.

”



# INAUGURAMOS NUESTRO NUEVO HOSPITAL ALTAGRACIA

Este hospital, ubicado en León, Guanajuato, brinda **atención médica de clase mundial con amplias y modernas instalaciones, acompañadas de un servicio cálido y empático.** Además, fortalece la seguridad y la atención mediante procesos soportados por Inteligencia Artificial y un expediente clínico electrónico personalizado para cada paciente, lo que permite una experiencia única e integrada.



## Capacidad instalada



### Urgencias

- 8 cubículos adultos.
- 5 cubículos pediátricos.
- 5 consultorios de urgencias.



### Hospitalización

- 55 habitaciones estándar.
- 3 suites y 6 junior suites.



### Cuidados Intesivos

- 8 cubículos de cuidados intensivos adultos.
- 6 cubículos de cuidados intensivos neonatales.



### Cirugía

- 6 quirófanos.
- 1 sala de hemodinamia.
- 2 quirófanos de obstetricia.



### 2 salas de Endoscopia



### Laboratorio Clínico y Patología



### Banco de Sangre



### Radiología e Imagen

- Tomografía axial computarizada 64 cortes.
- Ultrasonidos.
- Resonancia Magnética de 1.5 Teslas.
- Mastógrafo.
- Rayos X convencional y con fluoroscopia.



### Cardiología

- Prueba de esfuerzo.
- Electrocardiograma.
- Ecocardiograma.



### Helipuerto

# HOSPITAL ALTAGRACIA

## Servicios

- Urgencias.
- Consulta médica.
- Cirugía.
- Hemodinamia.
- Terapia Intensiva Adultos.
- Terapia Intensiva Pediátrica.
- Terapia Intensiva Neonatal.
- Maternidad.
- Endoscopia.
- Laboratorio.
- Imagenología.
- *Check Up.*



## Especialidades

- Neurocirugía.
- Urología.
- Traumatología y Ortopedia.
- Cardiología Intervencionista.
- Ginecología y obstetricia.
- Cirugía General.
- Cirugía Bariátrica.
- Otorrinolaringología.
- Cirugía Pediátrica.
- Cirugía Plástica y Reconstructiva.
- Cirugía Torácica.
- Angiología y Cirugía Vascular.
- Gastroenterología.
- Hematología.
- Medicina interna.
- Nefrología.
- Neumología.
- Neurología.
- Oncología médica.
- Endocrinología.
- Infectología.
- Reumatología.
- Subespecialidades pediátricas.

# INAUGURAMOS NUESTRA NUEVA UNIDAD HOSPITAL CUMBRES

Este hospital de alta especialidad está equipado con tecnología de última generación, incluyendo una Resonancia Magnética de 1.5 T, Tomógrafo Axial Computarizado de 128 cortes, Mastógrafo 3D con tomosíntesis, incluyendo un expediente clínico electrónico, entre otros dispositivos de vanguardia para diagnósticos precisos y eficientes.

Una amplia gama de servicios de especialidades y subespecialidades médicas como cirugía general y laparoscopia, cirugía cardiovascular y torácica, cirugía vascular y angiología, cirugía pediátrica y cirugía oncológica. Además de traumatología y ortopedia, urología, neurocirugía, ginecología y obstetricia, entre otros.

## Áreas del hospital:



Área de Urgencias **24** horas.



Área de Cuidados Intensivos para Adultos.



Área de Cuidados Intensivos para Neonatales y Pediátricos.



Área de Obstetricia con asistente digital de Enfermería basada en Inteligencia Artificial.



**6** quirófanos.



**1** sala de Hemodinamia.



**6** sillones de hemodiálisis.



**78** consultorios médicos.



**45** camas de hospitalización equipadas con asistentes virtuales y herramientas digitales con Inteligencia Artificial, que permiten predecir y controlar el dolor post quirúrgico, además de facilitar la comunicación entre el paciente y el personal médico.



Capilla.



VE EL EVENTO DE  
INAUGURACIÓN:



DA CLIC,  
AQUÍ



## Espacios para rehabilitación:

- Alberca de hidroterapia.
- Gimnasio fisioterapéutico.
- **7** cubículos de rehabilitación.

INVERSIÓN:

**\$ 1,500**

MDP

# INICIAMOS LA CONSTRUCCIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE ONCOLOGÍA EN PUEBLA

Este proyecto representa un hito importante en nuestra misión de proporcionar atención médica de alta calidad y especializada a la comunidad. El nuevo Centro estará equipado con tecnología de vanguardia y personal médico altamente capacitado, enfocado en brindar diagnóstico, tratamiento y apoyo integral a los pacientes con cáncer.



## El Centro Integral de Oncología contará con:

 Área de Radioterapia.

 Medicina Nuclear (PET/CT).

 Central de Mezclas y área de  
Quimioterapia.

 8 consultorios nuevos.

 Un cuarto piso  
(expansión del Centro).



El CIO tiene una inversión de:

**+ \$ 482**  
MDP



# INVERSIÓN

“

Hemos realizado inversiones significativas para fortalecer nuestra capacidad y brindar un servicio de excelencia.

”



4.3

# EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS HEMOS INVERTIDO

## + 12 mil MDP



41 %

NUEVOS HOSPITALES



32 %

INFRAESTRUCTURA



13 %

TECNOLOGÍA



12 %

EQUIPAMIENTO MÉDICO



2 %

MOBILIARIO Y EQUIPO



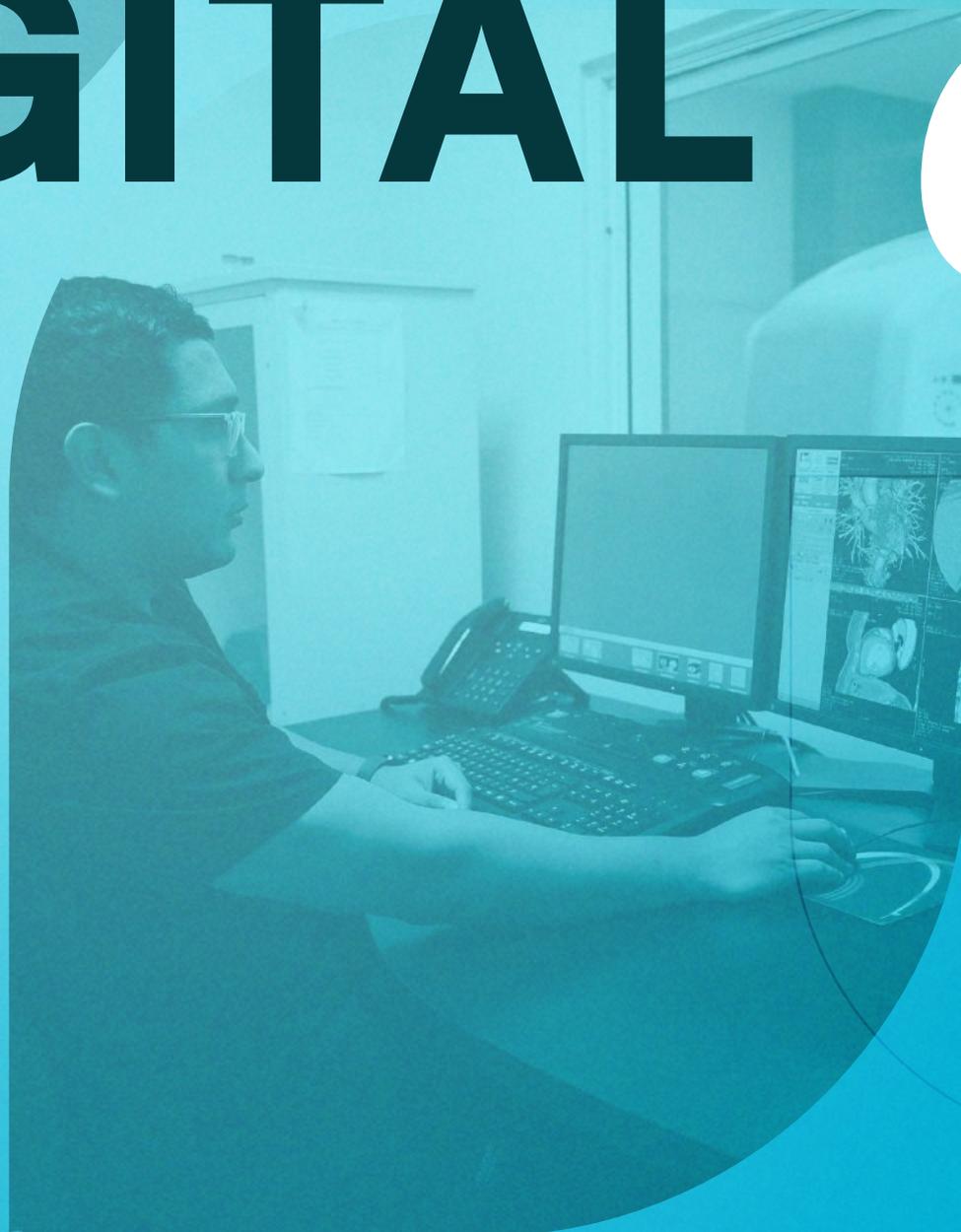
# INNOVACIÓN Y DESARROLLO

Desde la adopción de tecnologías de vanguardia, hasta la implementación de nuevos enfoques en el cuidado del paciente, siempre buscamos formas de mejorar en nuestra práctica médica.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

“

Integramos tecnología avanzada para mejorar la eficiencia y calidad en todos los aspectos de nuestro Sistema de Salud.



# ERP CLOUD: MIGRAMOS NUESTRO SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES A LA NUBE

ERP Cloud es uno de nuestros proyectos de transformación digital que consiste en la migración del sistema actual (R12) a la versión Oracle Cloud. A través de este sistema, homologamos, automatizamos y simplificamos los procesos administrativos de nuestro Sistema de Salud, respaldando y guardando la información constantemente gracias a su servidor en la nube.



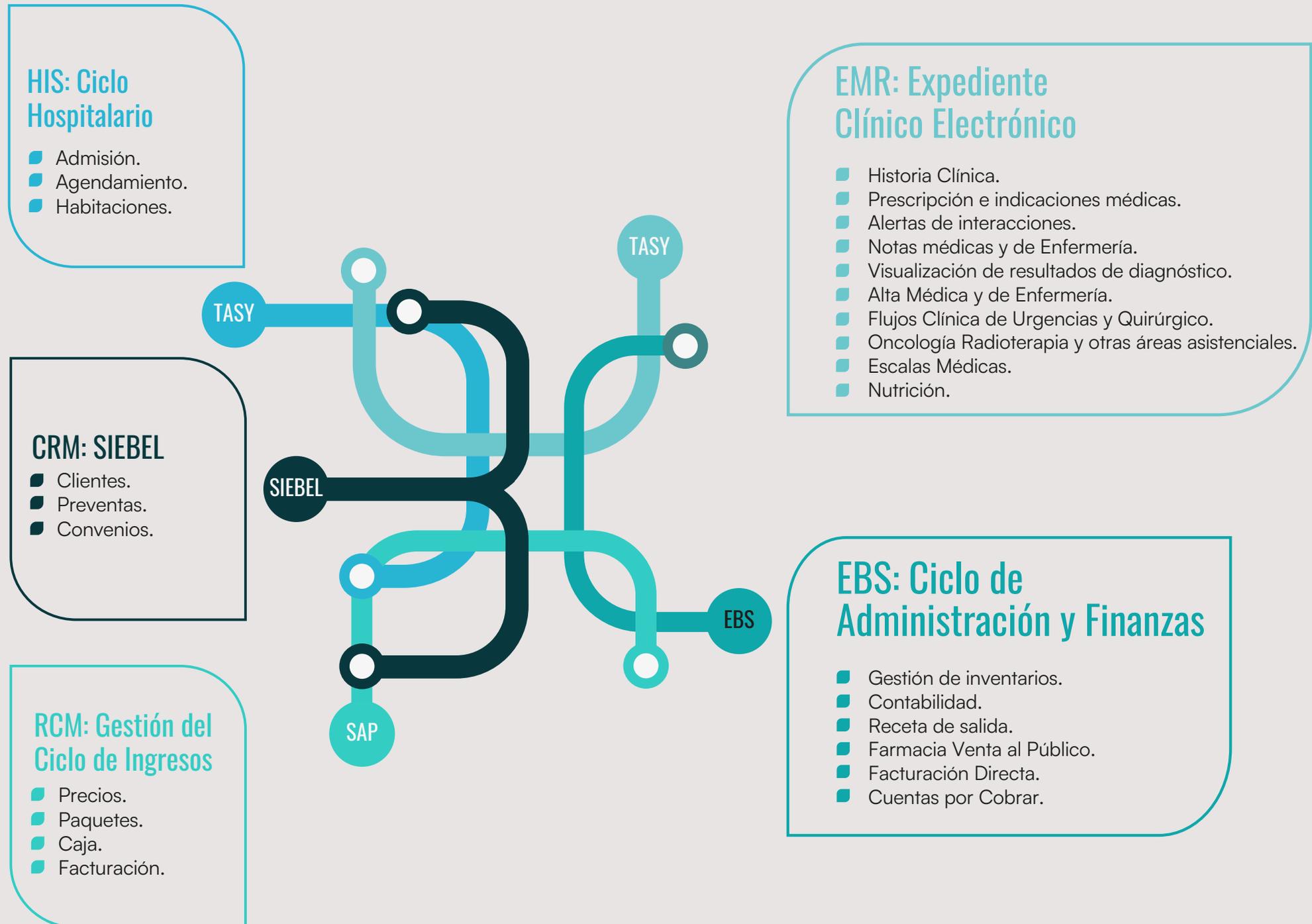
Durante el 2023 vivimos el primer *go live* de Oracle ERP Cloud en Fundación Adelaida Lafón, Casa Cuna Conchita y UPAEP A.C. Este sistema nos permite **integrar todos nuestros procesos de negocio en la nube digital**, proporcionando acceso en tiempo real a datos críticos, desde cualquier dispositivo, facilitando la toma de decisiones de manera más ágil e informada.

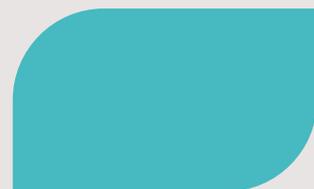
# CONECTA SALUD

CONECTA Salud se trata de la implementación de un ecosistema digital con un nuevo sistema de administración hospitalaria, de gestión de ciclo de ingresos, así como del expediente clínico electrónico en todo nuestro Sistema de Salud.

Contaremos con procesos estandarizados y automatizados a nivel clínico y administrativo sobre plataformas que faciliten el acceso a la información clínica del paciente y la coordinación de la atención médica.

# ECOSISTEMA DIGITAL





## Datos de capacitación

+ 100

MÓDULOS



+ 1000

SESIONES



+ 3000

HORAS



+ 500

COLABORADORES



## 6 UNIDADES CON EL ECOSISTEMA DIGITAL DE CONECTA SALUD

- Hospital Saltillo 2019.
- Hospital Sur 2022.
- Hospital Conchita 2023.
- Hospital Reynosa 2024.

### Unidades que nacieron con ecosistema digital en 2023:

- Hospital Altagracia.
- Hospital Cumbres.



# PROYECTOS INNOVADORES



“

Impulsamos el progreso, implementando soluciones creativas que redefinen y mejoran continuamente la atención médica.

# INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN IMAGENOLÓGÍA

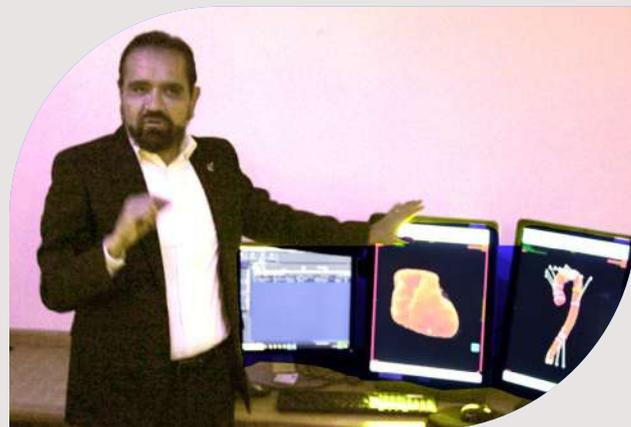
Implementamos los primeros modelos de aprendizaje profundo, que permitan el análisis a detalle de las estructuras y patologías torácicas en estudios de tomografía y rayos X.



 Estado actual:

**+6 mil estudios**

procesados correctamente en  
nuestras Unidades de Servicio.



 Beneficios:

Mejora la precisión diagnóstica de  
los equipos de Radiología y se reduce  
la variabilidad entre radiólogos.



# INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA PARA EL ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE MÉDICO ELECTRÓNICO

En octubre de 2023, arrancamos con la implementación de este análisis para evaluar el cumplimiento de la normatividad oficial sobre el correcto llenado del expediente.



## Estado actual:

Analizadas 100% de las notas de evolución de hospitales que tienen TASY.



## Beneficios:

Acelera el análisis y reduce el trabajo humano.

# ASISTENTE VIRTUAL DE PACIENTES

En agosto 2023, pusimos en marcha este asistente que acelera la comunicación entre los pacientes hospitalizados, sus familias y los distintos equipos de trabajo en Hospital Saltillo, y se encuentra en proceso de migración a un servicio corporativo.



## Beneficios:

Agiliza la notificación a equipos vía mensajería instantánea y se analizan fácilmente las tendencias.

# INVESTIGACIÓN DE LA PERCEPCIÓN SOBRE IA

En septiembre de 2023, realizamos el análisis de esta investigación para determinar el estado actual de la percepción de tecnologías de Inteligencia Artificial en los profesionales de la salud de CHRISTUS MUGUERZA, debido a los diversos sistemas con IA que se han implementado y que **seguirán incorporándose a nuestras operaciones, para mejorar la calidad de nuestro servicio.**



## Beneficios:

Visibilidad del índice de percepción sobre IA para realizar estrategias más precisas en este año.

# BIOID FACIAL



## Objetivo:

Identificar a las personas con biometría facial usando Inteligencia Artificial.



## Beneficios:

Se disminuyen errores de identificación y se evitan duplicidades.



## Estado actual:

- Se probó en el Banco de Sangre de Hospital Alta Especialidad.
- Se realizaron pruebas en el último trimestre de 2023 y continúan en desarrollo.

# C-SATS IA CON CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA



## Objetivo:

Evaluar la calidad de la cirugía laparoscópica.



## Beneficios:

Realiza una evaluación detallada sobre la técnica quirúrgica, y se retroalimenta al cirujano, buscando reducir los tiempos de cirugía.



## Estado actual:

Se implementó a principios de 2023 y se encuentra operando en Hospital Sur, Alta Especialidad y Saltillo.

## IMPLEMENTACIÓN DE LA APP

# BABY AND MOM CARE

En Hospital Conchita se implementó esta *app* para *smartphones*, la cual está enfocada a la seguridad del recién nacido y su mamá durante toda su estancia en el hospital.



# PRESENCIA EN FOROS DE TECNOLOGÍA

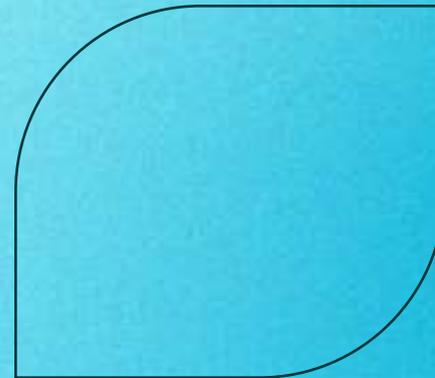
“

La tecnología es la herramienta; las personas, nuestro motivo para seguir innovando y hacer bien las cosas.

# CONVERSATORIO VIRTUAL DE COCO TECNOLOGÍAS

## ¿Estamos preparados para una nueva pandemia?

Durante el conversatorio organizado por **COCO Tecnologías**, el Dr. Andrés Álvarez, Gerente Corporativo de Salud Digital en CHRISTUS MUGUERZA, compartió experiencias acerca de la pandemia de COVID-19, resaltando la importancia de la información precisa y la acción rápida en crisis. **Reflexionó sobre las medidas adoptadas, subrayando la gestión emocional en tiempos de incertidumbre.**



# CONNECT DAY 2023

En este evento, organizado por Philips, compartimos nuestros avances en innovación y transformación digital de nuestros hospitales. También, compartimos experiencias en la implementación de un expediente clínico electrónico, el cual permite un acceso inmediato al historial médico de los pacientes y una farmacovigilancia más oportuna, garantizando calidad y seguridad en la atención médica.

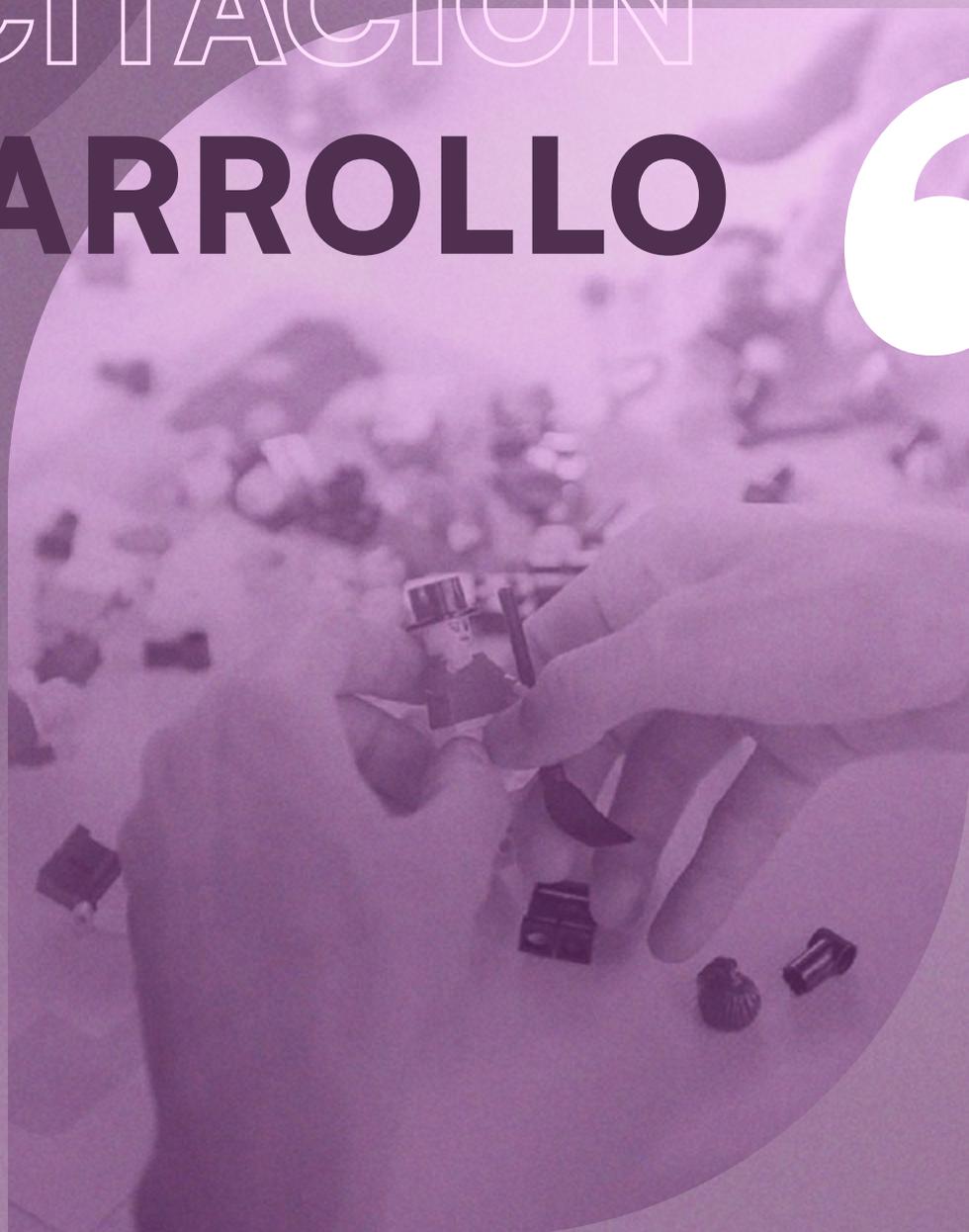




# NUESTRA GENTE

Destacamos el alma de la organización: nuestros Colaboradores. Desde profesionales médicos hasta el personal de apoyo, cada uno desempeña un papel fundamental en el cumplimiento de nuestra Misión.

# PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



Capacitamos a nuestros Colaboradores, no solo para impartirles conocimientos, sino para inspirarlos a descubrir su potencial y guiarlos hacia el desarrollo continuo.

# 6.1



 + 1,500 líderes.

 + 5 mil Colaboradores capacitados.

 + 78 mil horas de capacitación.

 2 proyectos de capacitación en aperturas de nuevas unidades: Altagracia y Cumbres.

 84 módulos diferentes de capacitación diseñados y/o desplegados en la organización.

## Formación de Colaboradores

- Soy CHRISTUS: inducción general.
- Programa Esencia CHRISTUS.
- Programa *Compliance* 2023.
- Políticas y Procedimientos.
- Programa CREE-cimiento CHRISTUS.
- Programa Consciencia Activa.
- Experiencia Excepcional.



## Proyectos

- Centro de Contacto.
- CONECTA Salud.



## Desarrollo de liderazgo

- Programa Líder CHRISTUS.
- Desarrollo de Liderazgo: Descubrimiento.
- Desarrollo de Liderazgo: Transformación.
- Desarrollo de Liderazgo: Soluciones.
- Desarrollo de Liderazgo: Estrategia.
- Desarrollo de Liderazgo: Mujeres líderes.
- Líderes que Transforman.





## Desarrollo de liderazgo

- Foro Mujeres CHRISTUS.
- In Lak' Ech.



## Capacitación

- Formación de instructores.
- SIRCE, cumplimiento legal en materia de capacitación.
- Entrenamiento en Sistema de Administración de Aprendizaje y Desarrollo.
- Detección de Necesidades de Capacitación.
- Computación básica.
- Seguridad ergonómica.
- Programa VITAL Enfermería.

# FORMACIÓN PROFESIONAL EN FUNDACIÓN ADELAIDA LAFÓN

Las **Clínicas de Fundación Adelaida Lafón** contribuyen a que instituciones educativas de todo el país, cuenten con profesionales de Enfermería capacitados, así como médicos pasantes de servicio social y residentes.



## Instituciones educativas, como:

Universidad de Monterrey.

Universidad Autónoma de Chihuahua.

Universidad de Durango Campus Chihuahua.

Universidad Autónoma de Coahuila.

Instituto Florencia Nightingale.

Universidad Vizcaya de las Américas.

Instituto de Enfermería y Radiología de Saltillo.

Universidad de Durango Campus Saltillo.

Universidad del Desarrollo Profesional (UNIDEP).

Escuela de Enfermería Dorothea E. Orem.

## ¿Cuántos profesionistas participaron?



73

ESTUDIANTES  
DE ENFERMERÍA



57

ESTUDIANTES  
DE MEDICINA



21

PASANTES  
DE ENFERMERÍA



26

PASANTES  
DE MEDICINA



60

RESIDENTES

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN:

**+ \$ 200 mil**

MXN

# CULTURA ORGANIZACIONAL



“

Fomentamos un entorno de colaboración, innovación y compromiso, que impulsa a cada Colaborador a alcanzar la excelencia y a contribuir al bienestar integral de nuestros pacientes.

6.2

## GLINT: Encuesta de Compromiso

Esta herramienta, que realizamos de manera trimestral, nos ayuda a medir el nivel de compromiso y satisfacción de nuestros Colaboradores. Este análisis nos permite conocer datos significativos sobre su experiencia en la organización, identificar áreas de mejora y generar estrategias que favorezcan el ambiente de trabajo.

### Resultados:

Promedio general a nivel sistema **88%**

Colaboradores que la contestaron **89%**

#### FORTALEZAS

91%

##### PRIORIDAD

Nuestros Colaboradores conocen en qué enfocarse primero para realizar su trabajo.

88%

##### ROL

Nuestros roles encajan perfectamente con las competencias de los Colaboradores.

88%

##### TRATO RESPETUOSO

Recibimos un trato digno y respetuoso en CHRISTUS MUGUERZA.

#### ENFOQUE

80%

##### RECONOCIMIENTO

Mide el sentir de los Colaboradores respecto al reconocimiento emocional o elogios por su trabajo.

80%

##### INCLUSIÓN

Mide la percepción de los Colaboradores respecto a si los líderes de la organización valoran las opiniones diferentes.

80%

##### ACTUACIÓN

Mide la percepción de los Colaboradores respecto a si creen que se tomarán medidas significativas con base a los resultados de la Encuesta de Compromiso.



En respuesta a las necesidades de nuestros Colaboradores detectadas en la Encuesta de Compromiso, nuestras unidades de servicio han realizado diversos **eventos de reconocimiento, talleres y cursos para fomentar el aprendizaje, la regulación y la inteligencia emocional**, así como aperturas de espacios físicos y actividades de convivencia diseñadas para brindar momentos de relajación.

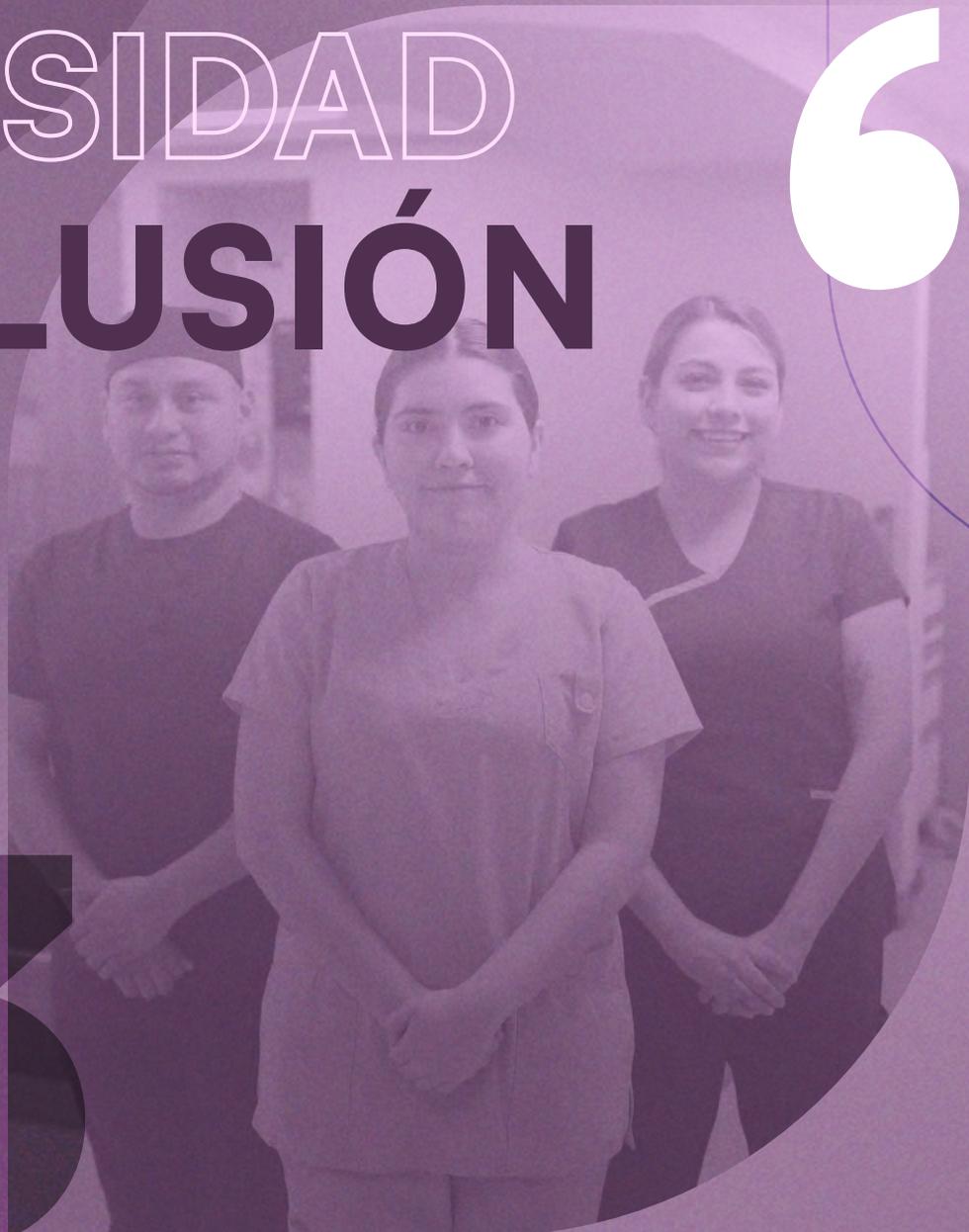
# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

“

Valoramos el talento único de cada persona, promoviendo un ambiente de diversidad e inclusión donde todas las voces son escuchadas.

6.3

”



# INICIATIVAS PARA PROMOVER LA LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

## Webinar

**Reflexiones desde lo sagrado: El amor al prójimo es la base para la inclusión.**

En este conversatorio, impartido por Héctor Solís, Director de la Oficina Global de Proyectos Corporativos de Recursos Humanos de **Schneider Electric**, reflexionamos sobre los logros que ha tenido la comunidad LGBTIQ+ en el ámbito laboral, y cómo podemos seguir construyendo espacios de trabajo seguros e incluyentes en todas nuestras unidades.



## Sesión Anual de Diversidad e Inclusión

Este evento organizado por el área de Formación y Atención Integral de la Dirección de Integración de la Misión de CHRISTUS MUGUERZA, dirigido a los líderes de la organización, contó con la participación de Miguel Villarreal, consultor, mentor y facilitador de programas enfocados en el desarrollo del potencial humano, quien, desde su experiencia, nos compartió algunas **recomendaciones para fortalecer nuestras estrategias para crear un ambiente de trabajo inclusivo.**



### Política de Diversidad e Inclusión:

En CHRISTUS MUGUERZA valoramos la diversidad de nuestros Colaboradores y médicos, y estamos comprometidos a nutrir un ambiente de trabajo inclusivo y libre de discriminación, que respete la diversidad ideológica, de estrato social, orientación sexual y origen étnico.





# RESPONSABILIDAD SOCIAL

En CHRISTUS MUGUERZA, nuestra responsabilidad social se refleja en acciones concretas que transforman las vidas de las personas, que van desde cirugías gratuitas hasta brigadas médicas, llevando atención sanitaria a comunidades vulnerables. Con estas, y otras acciones, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de la comunidad.

# ACTIVIDADES DE PROPÓSITO SOCIAL

## Programas de cirugías gratuitas

Quienes formamos parte de CHRISTUS MUGUERZA, contamos con la posibilidad de contribuir a la sociedad a través de un programa de cirugías gratuitas.

Inversión en actividades de propósito social, incluidas brigadas médicas, apoyo a nuestros ministerios y educación:

Estos logros reflejan nuestro firme **compromiso con el bienestar y la salud de quienes más lo necesitan**. Seguiremos trabajando para construir una organización más fuerte, eficiente y, sobre todo, humana.

**+\$ 194 MDP**

ACUMULADO ANUAL



**Neuronitas Valientes** | Tumores cerebrales y craneosinostosis.  
(Aliado: *Mission:Brain*)



**Dibujando sonrisas** | Labio y/o paladar hendido.  
(Aliados *Operation smile* y *Operation San José*).



**Bombeando milagros** | Cardiopatías congénitas.



**Héroes de acero** | Escoliosis.  
(Aliado: *Global Spine Outreach*)



**Una Mano para tus Manos** | Malformaciones en manos.



**Recupera Movimiento** | Reemplazos articulares en casos de desgaste en rodillas y cadera.



**Pasos firmes** | Deformaciones de pie y tobillo.  
(Aliado: *Steps 2 walk*)



**Mujeres y bebés saludables** | Cirugía intrauterina para corrección de espina bífida.



**Iluminando Miradas** | Cataratas y estrabismo.



**Escuchemos juntos** | Implantes cocleares para pacientes con sordera profunda.



Pacientes beneficiados:

**650**

principalmente de estados en donde tenemos presencia.



Valoraciones médicas:

**914**



Atención a pacientes oncológicos:

**1**

## Disminución de promedio en el gasto de bolsillo

Para generar cambios positivos en la salud y el bienestar de los pacientes, reducimos los costos para apoyarles.



Disminución del gasto de bolsillo:

54%



Aumento en la percepción  
de la calidad de vida:

86%



Mejoría en el estado de salud:

91%

## Brigadas médicas



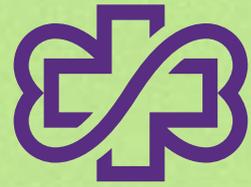
1 Brigada médica realizada por  
Hospital Faro del Mayab a Chikindzonot.



Personas beneficiadas con la  
atención médica:

97

consultas



# FUNDACIÓN ADELAIDA LAFÓN

En Fundación Adelaida Lafón nos enfocamos en brindar servicios de calidad a precios accesibles a través de nuestras 5 clínicas de bienestar y asistencia social, ubicadas en 3 estados de la República Mexicana: Nuevo León, Coahuila y Chihuahua, con el objetivo de atender a comunidades vulnerables, mejorando así su calidad de vida.

**+ 100 mil**

Pacientes atendidos  
a bajo costo



**+ 60 mil**

Consultas realizadas



**+ 70 mil**

Estudios de Laboratorio



**+ 12 mil**

Estudios de Imagenología



**+ 35 mil**

Servicios ofrecidos con  
promociones y descuentos



## Servicios gratuitos mediante las brigadas médicas

**237**

Brigadas



**8,106**

Pacientes beneficiados



**11,419**

Servicios



INVERSIÓN TOTAL EN BRIGADAS:

MÁS DE

**\$ 300 mil**

MXN

## Estas son algunas de nuestras brigadas realizadas:



Prevención primaria y secundaria de diabetes mellitus tipo 2, hipertensión y obesidad.



Prevención y detección de VIH y sífilis en conjunto con Secretaría de Salud de Monterrey y Chihuahua.



Educación para la salud, prevención y detección oportuna de enfermedades tiroideas.



Prevención y detección de dengue.



Detección temprana de Alzheimer.



Prevención primaria y secundaria de cáncer de mama.



Detección de pediculosis en diferentes escuelas primarias, realizando exploración y otorgando tratamiento a pacientes detectados con la parasitosis.



Atención integral de salud en la Ciudad de la Inclusión, atendiendo a padres de familia y pacientes con discapacidades.

## Profesionales en desarrollo en nuestras clínicas



### Instituciones aliadas

Universidad de Monterrey.

Universidad Autónoma de Chihuahua.

Universidad de Durango Campus Chihuahua.

Universidad Autónoma de Coahuila.

Instituto Florencia Nightingale.

Universidad Vizcaya de las Américas.

Instituto de Enfermería y Radiología de Saltillo.

Universidad de Durango Campus Saltillo.

Universidad del Desarrollo Profesional (UNIDEP).

Escuela de Enfermería Dorothea E. Orem.

## Participación



73 Estudiantes de enfermería.



57 Estudiantes de medicina.



21 Pasantes de enfermería.



26 Pasantes de medicina.



48 Residentes.



En Casa Cuna Conchita ofrecemos atención integral y asesoría legal a mujeres embarazadas que buscan dar a su bebé en adopción, y preparamos a matrimonios que desean formar una nueva familia a través de la adopción.



Durante el 2023, brindamos apoyo por medio de:



**81**

Mujeres atendidas



**7**

Bebés entregados a sus nuevas familias



**48**

Matrimonios atendidos



### Eventos de recaudación de fondos:

- Día de la Dona.
- Adopta una cuna.
- Venta de Teos.
- Bazares.



### Alianzas con instituciones privadas:

- Alternativas Pacíficas.
- HIAS.
- Centro de Atención Comunitaria CARITAS.
- Instituto Ellen G. White.
- Preparatoria UDEM.

# ESCUELA DE ENFERMERÍA CHRISTUS MUGUERZA

Formamos a la nueva generación de profesionales de Enfermería, por medio de nuestros campus de la Escuela de Enfermería CHRISTUS MUGUERZA en Monterrey y Chihuahua.

En el 2023, invertimos **+1.2 MDP** en becas educativas, beneficiando a **187 alumnos** (incluyendo posbásicos de enfermería), y como parte de nuestro compromiso social **nuestros alumnos** invirtieron **+400 horas** en actividades de servicio comunitario.



111

Nuevos alumnos.



23

Alumnos egresados de la Lic. de Enfermería.



152

Alumnos egresados de programas posbásicos de enfermería de campus Monterrey.



8

Alumnos egresados de programas de Diplomado de campus Monterrey.



# ÉTICA

En CHRISTUS MUGUERZA mantenemos el firme compromiso con la integridad y transparencia de nuestras acciones. Para nosotros, la ética no es solo un conjunto de normas, sino una práctica diaria que guía nuestras decisiones y comportamientos.

La integridad de nuestros Colaboradores es el pilar sobre el cual se construye nuestra reputación y éxito. Nos esforzamos para crear un entorno donde cada individuo sea valorado y empoderado para actuar con honestidad y responsabilidad.

# COMITÉ DE ÉTICA

“

Tomamos el control de  
nuestras acciones y  
asumimos consecuencias.

8.1



”

# COMITÉ DE ÉTICA

## Propósito

Asegurar un ambiente laboral seguro, confiable y libre de violencia de cualquier tipo, que posiciona a CHRISTUS MUGUERZA como el mejor lugar para trabajar.

El Comité de Ética de CHRISTUS MUGUERZA es un órgano corporativo responsable de la atención, investigación y resolución de reportes de desviaciones, faltas incurridas o incumplimientos del Código de Ética y Conducta Organizacional, relacionadas con el acoso y hostigamiento sexual y las relaciones laborales, así como de las leyes, normas y reglamentos aplicables vigentes que le dan soporte. Además, vela por la educación y promoción de los valores institucionales y una cultura ética.

El comité se subdivide en:

- 1) Subcomité de Hostigamiento y Acoso Sexual.
- 2) Subcomité de Hostigamiento y Acoso Laboral.
- 3) Subcomité de Formación y Cultura.

## Denuncias recibidas en el Comité de Ética:

60 denuncias recibidas y evaluadas por el Comité de Ética.

### Acciones tomadas para la atención de las denuncias:

1. Se asigna cada denuncia a integrantes de los subcomités, iniciando con el conocimiento del caso y desarrollo de entrevistas.
2. Se solicita apoyo al área de Recursos Humanos para conocer los días que labora el Colaborador(a), y el horario en que se encuentra para hacer el agendamiento de la entrevista correspondiente.
3. De acuerdo a la necesidad del caso, se evalúa la participación del área de Protección Patrimonial y del área Legal, que forman parte del Comité de Ética Corporativa.

## Subcomité de Hostigamiento y Acoso Sexual

### 38 denuncias

27 realizadas a través de la Línea de Integridad y 11 por otros medios.

#### Denuncias por unidades:

Unidad	Línea de Integridad	Otro medio
CAMS	2	
Hospital Vidriera	4	2
Hospital Faro del Mayab	7	
Hospital Saltillo	3	1
Hospital Altagracia	4	
Hospital Del Parque	2	1
Centro de Medicina Ambulatoria Juventud	1	
Hospital UPAEP	1	
Hospital Conchita		1
Hospital Betania	1	
Atención Médica Inmediata 7/24	1	
Hospital San Nicolás	1	1
Hospital Reynosa		2
Hospital Alta Especialidad		1
Hospital Sur		1
Hospital Cumbres		1
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>11</b>

Del total de las denuncias, **34** fueron cerradas y **4** se encuentran en proceso.

## Subcomité de Hostigamiento y Acoso Laboral

### 22 denuncias

Realizadas por medio de la Línea de Integridad.

Unidad de Servicio	Cantidad
Hospital Betania	2
Hospital Del Parque	4
Centro de Medicina Ambulatoria Juventud	3
Corporativo	3
Hospital Faro del Mayab	8
Hospital Saltillo	1
Hospital Vidriera	1
<b>Total</b>	<b>22</b>

## Capacitación sobre Hostigamiento y Acoso Sexual

Con la intención de concientizar a nuestros Colaboradores sobre la importancia de fomentar espacios seguros libres de violencia y acoso sexual, se llevaron a cabo distintas capacitaciones en nuestras unidades.

### Capacitación impartida por el área de Compliance

Dirigida a:

 Colaboradores de Hospital Cumbres.

 Médicos internos de pregrado.

 Médicos residentes.

 Coordinadores del área de Cuidado Espiritual y Pastoral.

### Capacitación impartida por el área de Protección Patrimonial y área de Legal.

Dirigida a:

 Hospital San Nicolás.

 Clínica San Pedro.

 Hospital Faro del Mayab.

 Hospital Sur.

## Promoción de la cultura ética y canales de denuncia

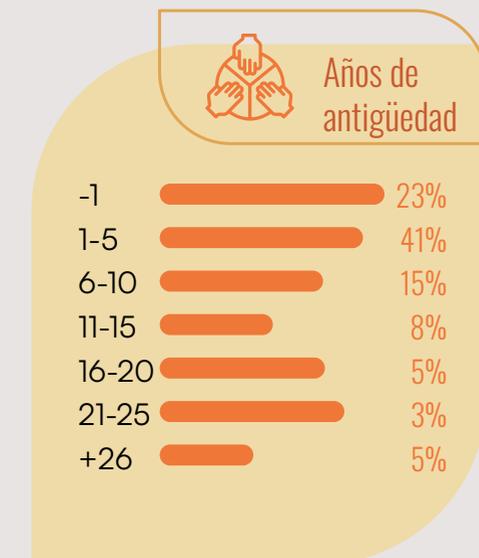
Durante el 2023, llevamos a cabo a nivel nacional la campaña: “Contra el Acoso”.

Objetivo: Promover espacios de trabajo seguros, libres de acoso sexual y de hostigamiento, en los que nuestros Colaboradores tengan las mismas oportunidades de desarrollo profesional, en un lugar libre de violencia y de discriminación.

La implementación fue liderada por el área corporativa de Comunicación Interna, a través de los canales oficiales de comunicación.

Para medir el impacto de la campaña, se llevaron a cabo *focus groups* presenciales y una encuesta digital.

### FOCUS GROUPS



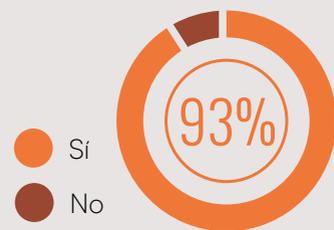
### HALLAZGOS GENERALES



## ENCUESTA DIGITAL

### IMPACTO

¿Has visto o escuchado hablar sobre la campaña?



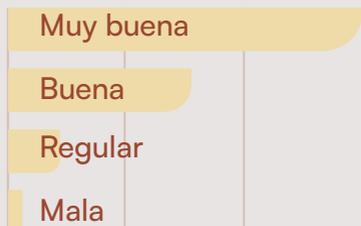
¿A través de qué medio?

0 50 100 150 200



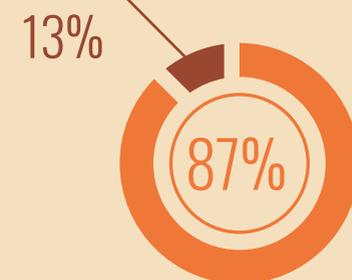
¿Qué opinas sobre esta campaña?

0 50 100 150



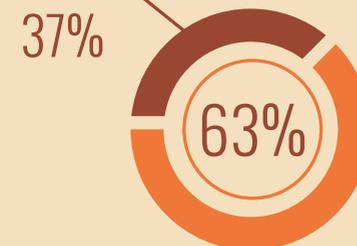
### EFFECTIVIDAD

¿Consideras que esta campaña ha sido efectiva?



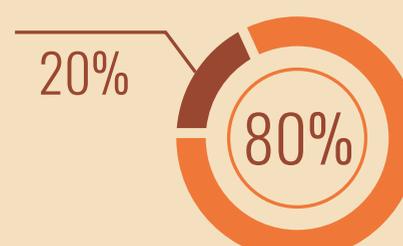
● Sí ● No

Antes de la campaña, ¿presenciaste, supiste o viste situaciones de acoso sexual u hostigamiento?



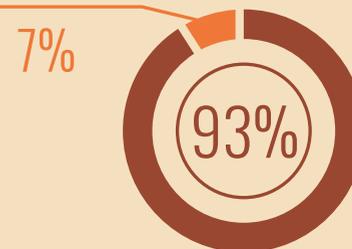
● Sí ● No

Posterior a la campaña, ¿has presenciado o experimentado situaciones de acoso sexual u hostigamiento?



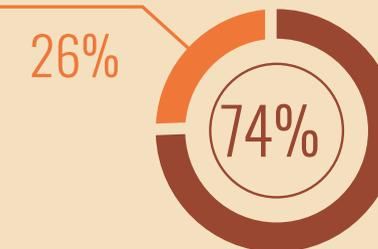
● Sí ● No

¿Has utilizado los recursos o canales de comunicación proporcionados por la campaña para reportar situaciones de acoso sexual y hostigamiento?



● Sí ● No

¿Has participado en actividades de capacitación o talleres relacionados con la campaña? (RU)



● Sí ● No

## Áreas de enfoque del Comité de Ética 2024-2025



Desarrollar políticas claras.



Llevar a cabo capacitaciones con los Colaboradores.



Definir parámetros claros de las conductas de hostigamiento y acoso laboral.



Desarrollar un manual de procedimientos.



Promover los canales de denuncia, como medios seguros y confidenciales.



Realizar diagnósticos, por medio de la revisión de metodologías.



Evaluar los resultados de la campaña.



Dar seguimiento a la comprensión del uso de la Línea de Integridad.



Implementar una campaña contra el Hostigamiento y Acoso Laboral.



Avanzar en la cultura de ética corporativa en mandos medios, a través de sesiones grupales.

# SYMPOSIUM DE ÉTICA Y BIOÉTICA

## Reforzamos el papel de la ética y la bioética en la salud

A través de este evento, los representantes de los Comités de Ética de cada una de las unidades tuvieron la oportunidad de escuchar a expertos, tanto internos como externos, que abordaron temas sobre el contexto actual de los comités hospitalarios, los principales retos de la ética y bioética, programas de responsabilidad

social, el papel de la ética en la implementación de la Inteligencia Artificial en la atención médica, así como la salud mental en ambientes hospitalarios, y el valor que aporta el área de Cuidado Espiritual y Pastoral en el desarrollo de la bioética.





Nuestra dedicación al bienestar de nuestros pacientes se refleja en cada acción, integrando medicina de alta especialidad y un enfoque humano en todo momento. En conjunto, continuaremos avanzando, guiados por la excelencia, para seguir brindando lo mejor a quienes nos confían su salud.

¡Sigamos creciendo y transformando vidas, con el corazón en cada paso!





Un solo CHRISTUS,  
**un solo propósito.**