



# Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad 2019

# Médica Sur

Excelencia médica, calidez humana



**Médica Sur**  
Excelencia Médica  
Calidez Humana

En Médica Sur nuestros pacientes son el motivo más importante y este principio prevalece en cualquier relación o servicio que otorgamos para la comunidad. Nuestro modelo de negocio y visión de sostenibilidad enarbolan este compromiso.

Al ser el único hospital en México que cotiza en el mercado de valores, fortalecimos nuestra gobernanza, al adoptar las mejores prácticas en la materia, y nuestra estructura corporativa. Además, reforzamos nuestro código de ética y las políticas que guían la toma de decisiones y soportan la estrategia del grupo.

De la mano de nuestra institucionalización, continuamos sumando valor a México mediante programas y acciones ambientales y sociales que contribuyen a su desarrollo y al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Uno de nuestros principales aliados en esta labor es la Fundación Clínica Médica Sur que, desde hace 25 años, a través de la enseñanza y la investigación médica, asiste con programas específicos a población vulnerable.

Este Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad narra las acciones ambientales, sociales y de gobernanza (*ESG*, por sus siglas en inglés) y comparte nuestra visión de sostenibilidad, que está en línea con la estrategia del grupo, soportada en un **enfoque 100% centrado en el paciente** y enfocado en tres pilares fundamentales:

- 1** Ser la referencia nacional en Excelencia Médica y Calidez Humana.
- 2** Ofrecer una propuesta de valor tangible para pacientes, colaboradores y aseguradoras.
- 3** Crear una plataforma que permita atender las oportunidades del sector salud

Y con el apoyo de la innovación, la transformación digital, la rentabilidad y la sostenibilidad.

## Visión

Ser el grupo de servicios médicos de mayor prestigio en México en atención a la comunidad, en desarrollo de la docencia e investigación biomédica en la vanguardia tecnológica. Ser autosustentable y rentable a capacidades alcanzables por la población.

## Misión

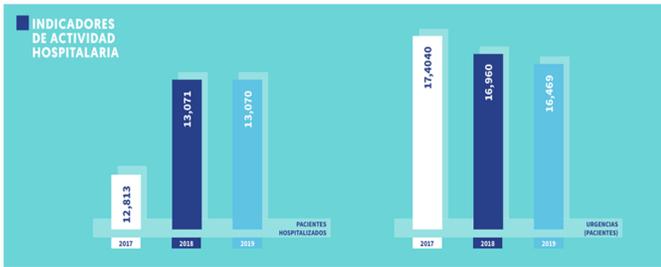
Médica Sur tiene como misión el cuidado esmerado de la salud de sus pacientes, la satisfacción de sus empleados y ofrecer una alternativa justa al país en la profesión médica.

El paciente es el más importante motivo de su creación y este principio prevalecerá en cualquier relación o servicio que se otorgue a la comunidad.

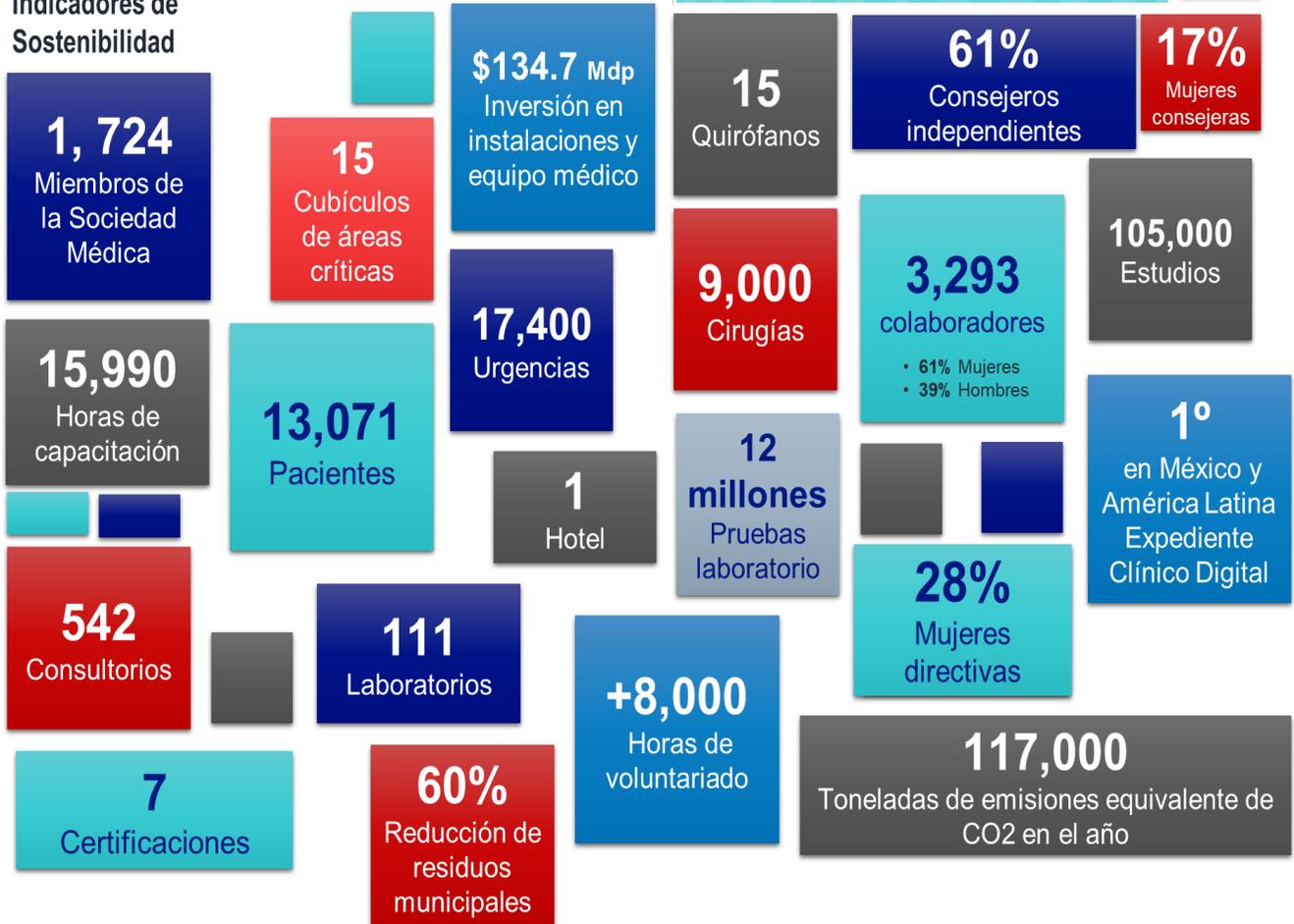
## Valores

- Ética:** Es un compromiso ineludible con nosotros mismos de hacer bien las cosas, sin segundas intenciones. Practicamos la medicina y las disciplinas afines teniendo como guía fundamental el bien del paciente, con honestidad, con respeto por la vida humana, la dignidad de la persona y sin distinciones.
- Seguridad:** Para todos los pacientes, en todos los procesos, en todo momento. Evitar daño al paciente derivado del proceso que tiene la intención de atenderlo, tampoco dañará a los que trabajamos en Médica Sur.
- Usuario:** El interés por la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes, familiares, médicos y empresas que contratan nuestros servicios, representa una prioridad.
- Servicio:** Nos relacionamos de una manera afectuosa, demostrando un interés genuino por la persona.
- Nuestra gente:** Valoramos a nuestro personal como el recurso más importante de la organización, procurando su satisfacción, desarrollo y bienestar. Fomentamos la expresión de sus mejores cualidades a través del trabajo en equipo, la motivación, capacitación, comunicación, reconocimiento y remuneración.
- Finanzas:** Mantener una operación financiera sana, de tal manera que se produzca una rentabilidad razonable para los inversionistas y se obtengan los recursos para satisfacer las

## Indicadores clínicos



## Indicadores de Sostenibilidad



Nuevamente fuimos reconocidos como el **MEJOR HOSPITAL DE MÉXICO** por la revista América Economía, distinción que conservamos desde el 2011.

Los resultados no-financieros del desempeño de nuestras acciones de sostenibilidad están comprendidos en ocho capítulos. Cada capítulo representa un pilar de nuestra visión de sostenibilidad, en consonancia con las expectativas e intereses de nuestros grupos de interés.

## Índice

Presencia	2	Capital Social-Relacional	27
		▪ Alianzas institucionales	28
Historia	3	▪ Fundación Clínica Médica Sur	31
		▪ Laboratorio Médico Polanco	32
Gobernanza	5		
▪ Código de conducta	6	Capital Natural	33
▪ Estructura corporativa	8	▪ Gestión ambiental - Residuos	34
▪ Estrategia y visión de sostenibilidad	11	▪ Gestión energética	36
Productos y servicios	12	Capital Tecnológico	37
▪ Portafolio	12	▪ Inversión en tecnología	38
▪ Modelo de negocio	14		
▪ Alianza con aseguradoras	15	Capital Económico	37
		▪ Resultados económicos	38
Potencial Humano	16		
▪ Nuestra plantilla	17		
▪ Comité de Ética en Investigación para Estudio en Humanos	19		
▪ Educación continua	20		
Capital Intelectual	22		
▪ Certificaciones	23		
▪ Difusión del conocimiento (COVID-19)	25		

**Somos un hospital de Alta Especialidad que ofrece precios competitivos y que brinda acceso a un mayor número de pacientes.**

## **Quiénes somos**

Médica Sur S.A.B. de C.V. y nuestras subsidiarias, somos el grupo de servicios médicos de mayor prestigio en México. Los servicios de hospitalización que brindamos, así como aquellos orientados al cuidado de la salud y servicios relacionados, con el conjunto de instalaciones y el uso de tecnología de punta, nos permiten ser el único hospital en México cotizando en el mercado de valores.

El valor generado a nuestros accionistas, pacientes y grupos de interés, lo hacemos llegar a través de nuestro potencial humano conformado por un grupo de médicos, profesionales de la medicina, enfermería, administración y operación hospitalaria que, sin duda, representan nuestro diferenciador más importante.

Nuestro objetivo es ofrecer un servicio de excelencia médica, con calidez humana, guiado por un estricto código de ética y respaldado por equipos e infraestructura médica con tecnología de vanguardia.

## **Principales Subsidiarias**

- Corporación de Atención Médica, S.A. de C.V.
- Inmobiliaria Médica Sur, S.A. de C.V.
- Santa Teresa, Institución Gineco Obstétrica, S.A. de C.V.
- Servicios de Administración Hospitalaria, S. A. de C.V.
- Servicios de Operación Hospitalaria, S.A. de C.V.
- Servicios Hoteleros MS, S.A. de C.V.
- Servicios MSB, S. A. de C.V.
- Fundación Clínica Médica Sur, A.C.
- Médica Sur Sociedad de Médicos, A.C.
- Laboratorio Médico Polanco, S.A de C.V.
- Laboratorios Ruiz, S.A. de C.V.
- Reclutamiento y Selección LCP, S.A. de C.V.
- Reclutamiento y Selección LMP, S.A. de C.V.

## Presencia nacional

Desde 1981, en Médica Sur promovemos el cuidado de la salud y procuramos el bienestar de nuestros pacientes con equipos de última generación y las técnicas más novedosas.

**Presencia en 6 estados, 96 Sucursales, 4 Puntos de Atención y 11 Tomas en Empresas**



## Infraestructura



332 camas (189 censables y 143 no censables)



15 Quirófanos

15 Cubículos de áreas críticas



542 Consultorios en 3 torres



111 laboratorios y 6 centros de procesamiento de muestras (3 propios y 3 operados)



2 centros de interpretación de imagen a distancia



1 hotel c/ 55 habitaciones; 3 Restaurantes; 2 cafeterías; 2 sucursales bancarias y 2 farmacias



1,724 Miembros Sociedad Médica



3,293 Colaboradores

## 1981

- Colocamos la primera piedra en junio de 1981
- Inició el proyecto con la Torre I con 269 consultorios, Rayos X, Laboratorio y Unidades de Diagnóstico Clínico



## 1983-1993

- Inauguración del hospital (1990)
- 23 camas de hospitalización
- 3 quirófanos
- 4 camas de Terapia Intensiva
- Medicina Nuclear
- Urgencias
- Recuperación quirúrgica
- Áreas de apoyo (Banco de Sangre, CEYE, Farmacia, Cafetería, etc.)

## 1994-1997

- Se coloca 30% del capital social en BMV (1994)
- Incremento de 57 camas más de hospital
- La fundación es reconocida por el CONACYT como institución de enseñanza (1995)
- Se inaugura la Torre II (1995)



## 1998-1999

- Obtención de la certificación del *College of American Pathologists* (CAP) para nuestro Laboratorio Clínico
- 7 quirófanos en funcionamiento
- Obtención de certificación de 5 años del Consejo de Salubridad General

## 2000-2002

- Pioneros en la utilización de tecnología *Gamma Knife* para Radiocirugía cerebral de alta precisión
- Creación del Centro de Investigación Farmacológica y Biotecnológica (CIF-BIOTEC), para la realización de estudios de investigación clínica para la salud
- 23 camas más en el 7° piso del hospital



## 2003-2005

- Inauguración del edificio de estacionamiento (2004)
- Apertura del Edificio Anexo
- Ampliación del área de Urgencias en edificio anexo



## 2006

- Ampliación del Laboratorio Clínico y la Torre de Hospitalización
- Inauguración del área de Pediatría
- Inicio de funciones del primer Centro Oncológico Integral en México



# HISTORIA

## 2007-2009

- Adquisición de Corporación de Atención Médica
- 15 quirófanos
- Se habilitan 19 camas de hospitalización más (2008)
- Se concretó la adquisición del Hospital Santa Teresa (Médica Sur Lomas) (2008)
- Inicia operaciones Hotel Holiday Inn, actualmente con 55 habitaciones (2009)
- Compra de inmueble adjunto al campus hospitalario con 5 hectáreas \$550 mdp

## 2014

- Reconocimiento por parte de la *Joint Comission International* y *La European Society for Quality Research* (2014)
- Adquisición del acelerador lineal *TrueBeam*, tecnología para combatir el cáncer

## 2017-2018

- Recertificación de la JCI (2017)
- Premio *European Award for Best Practices*
- Reconocido como Mejor hospital de México por América Economía
- Proactive Capital suscribió el 40% de la controladora, indirectamente 20.04% del Capital Social de Médica Sur
- Recertificación del Consejo de Salubridad General por 5 años (2018)
- Concluye remodelación de pisos de Hospital con inversión mayor a \$220.0 mdp



## 2011-2013

- MS colocó el 5% del Capital Social en la BMV, oferta secundaria del 21.4%. Colocación \$24.0 por acción (2011)
- Adquisición nueva generación de *Gamma Knife Perfexion* (2013)
- Recertificación del Consejo de Salubridad General y *College of American Pathologists*
- Premio Nacional de Calidad 2013
- Afiliación a la *Mayo Clinic Care Network*

## 2015-2016

- MS y Clínica Mayo inauguran el Centro de Educación al Paciente (CEAP) (2015)
- Se habilitan 30 camas de hospitalización
- Inicia remodelación hospital (2015)
- Adquisición Enesa Salud, Laboratorio Médico Polanco y Subsidiarias por \$1,492 mdp (2016)

## 2019

- Concluye remodelación de 7 quirófanos, inversión mayor a \$50.0 mdp
- Adquisición equipos YSIO MAX y PET CT BIOGRAPH MCT FLOW por \$46.0 mdp
- Habitaciones inteligentes con Alexa, Expediente Clínico Digital y Robots de Telemedicina

## 2020 COVID-19

## Capítulo 1. Gobernanza

# Gobierno corporativo, institucionalización y transparencia



**Somos el único hospital en México que cotiza en el mercado de valores. Adoptamos las mejores prácticas y tenemos un compromiso con la transparencia hacia nuestros grupos de interés.**

## Sobre el Código de Conducta

En Médica Sur nuestra principal motivación son los pacientes. El servicio y la atención brindados, así como nuestra estrategia de negocios y la interacción con nuestros grupos de interés, están basados en principios éticos instrumentados por todo nuestro personal a través de la observancia de nuestro Código de Conducta.

(<https://inversionistas.medicasur.com.mx/gobierno-corporativo#codigo-conducta>)

A través de su capitulado, nos guía en las normas y buenas prácticas a implementar en el día a día en nuestra relación con los pacientes y en las relaciones de negocio.



CÓDIGO DE CONDUCTA  
*guía de excelencia*



### Temas del Código:

- Introducción
- Misión, visión y valores
- Alcance
- Grupo Médica Sur
- Pacientes y usuarios
- Proveedores
- Accionistas
- Competidores
- Comunidad
- Gobierno
- Medios de comunicación
- Protección de activos
- Conflicto de intereses
- Cumplimiento del código
- Acciones disciplinarias
- Reporte de conductas inapropiadas
- Compromisos

“Con el Código de Conducta como nuestra guía, podremos tomar decisiones que aseguren que las negociaciones y servicios brindados por Médica Sur se lleven a cabo con honestidad, legalidad, transparencia, confidencialidad, respeto y disciplina, de acuerdo con todos los requisitos legales correspondientes.”

Además del Código de Conducta, nuestros médicos y demás profesionales que trabajan en y para Médica Sur observan otros Códigos que establecen los preceptos específicos y que son complementarios a los establecidos por nuestras políticas.

Cualquier duda, inquietud o reporte sobre acciones que contravengan los principios y normas de conducta establecidas en el Código de Conducta deben reportarse a:

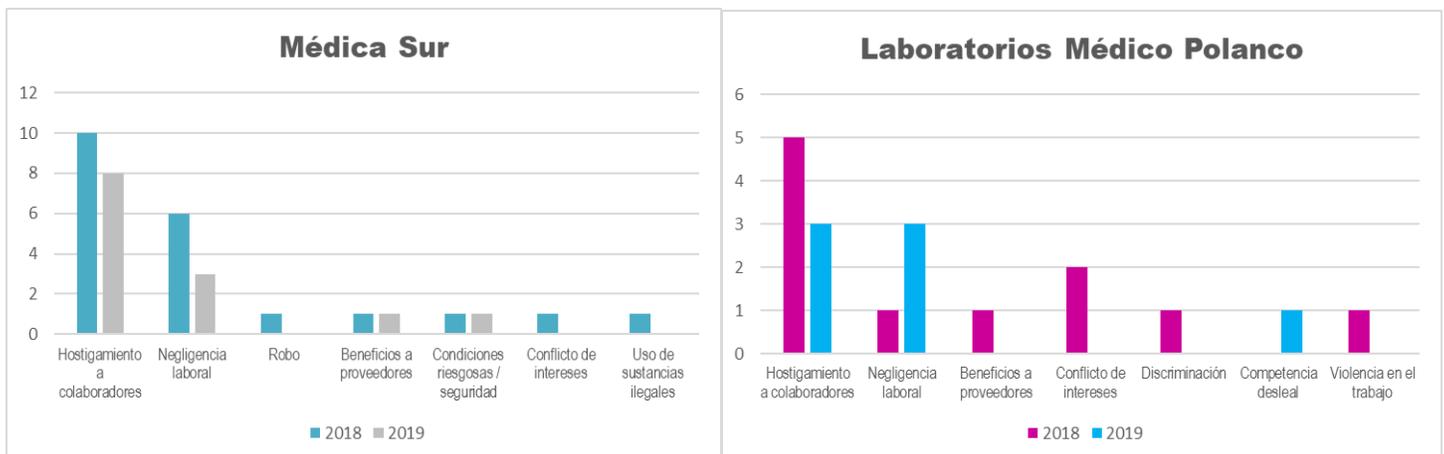
- Línea de Conducta: **01 800 0062741** o;
- En el correo electrónico: **lineadeconductaMS@tipsanonimos.com**,

La cuál será atendida por el Comité de Ética 24/7, los 365 días del año.

La Línea de Conducta es un medio provisto por un tercero independiente a Médica Sur, especializado para mayor objetividad, transparencia y manejo confidencial, a través del cual el **Comité de Ética** de Médica Sur podrá recibir su reporte de conductas inapropiadas o no éticas.

Las personas que utilicen este medio podrán hacerlo anónimamente mediante el uso de cualquiera de los cinco medios de comunicación dispuestos para este fin. Las personas que se comuniquen anónimamente serán informadas sobre si se requiere información adicional

En 2019 se registraron 13 casos a través de la Línea de Conducta, 61% menos que en 2018 (21 casos) en Médica Sur; y 7 casos en Laboratorios Médico Polanco, 86% menos que en 2018 (13 casos).



## Nuestra estructura corporativa

La misión, la visión y los valores del grupo, así como los principios del Código de Conducta, son recogidos en nuestra estrategia y atendidos desde la estructura organizativa. Al ser el único hospital en México que cotiza en el mercado de valores, estamos obligados a adoptar las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. La experiencia de más de 80 años, el profesionalismo, así como la calidad humana y empatía por los pacientes, son el estándar que caracteriza a quienes forman parte de nuestro Consejo de Administración.

### Consejeros Relacionados

Dr. Misael Uribe Esquivel
(Presidente del Consejo de Administración)
Lic. Juan Carlos Griera Hernando
Dr. Octavio González Chon
Lic. Genaro Borrego Estrada
Ing. Mario Federico Sicilia Benard
Dra. Martha Helena Ramos Ostos
Dr. José Manuel Correa Rovelo

### Consejeros Independientes

Lic. Alejandro Quiroz Pedrazzi
Lic. Alonso de Garay Gutiérrez
Lic. Carlos Elizondo Mayer-Serra
Lic. Daniel Antonio del Río Loaiza
Lic. Enrique Castillo Sánchez Mejorada
Lic. Joaquín Vargas Guajardo
Lic. Laura Renee Diez Barroso Azcárraga
C.P.C. Manuel Augusto Sánchez y Madrid
Dr. Mikel Arriola Peñalosa
Lic. Santiago Garza Borde
Dra. Xóchitl Castañeda

\*Integrantes del Consejo de Administración para el ejercicio 2020

Lic. Cuauhtémoc Rafael Santa-Ana Otero  
Secretario no Consejero

El Consejo de Administración de Médica Sur está integrado por 18 miembros propietarios, y sus respectivos suplentes, y tiene a su cargo la administración de los negocios de ésta. Los consejeros permanecen en funciones un año y pueden ser reelectos en forma anual. El nombramiento de los miembros del Consejo de Administración corresponde a la asamblea de accionistas. El Consejo de Administración sesiona cuando menos cuatro veces cada año. Los estatutos de Médica Sur prevén el nombramiento de consejeros suplentes para cubrir las ausencias de los consejeros propietarios en las sesiones del Consejo.

Los actuales miembros del Consejo de Administración de Médica Sur fueron nombrados y ratificados por la asamblea general de accionistas celebrada en julio del 2020, la cual calificó la independencia de los consejeros independientes.

**Del total de consejeros que conforman la estructura del Consejo de Administración, el 61% son consejeros independientes, y el 17% son mujeres.** La participación de mujeres dentro del Consejo, más que una cuestión de diversidad e inclusión tiene que ver con la experiencia, la capacidad y el talento que buscamos promover en la institución. En este sentido, buscamos permear esta filosofía al resto de las áreas operativas y segmentos de negocio.

**Equipo / Años en MS**

<b>Dr. Misael Uribe Esquivel</b> <i>Presidente del Consejo de Administración</i>	▶	39
<b>Lic. Juan Carlos Griera Hernando</b> <i>Director General</i>	▶	16
<b>Dr. Octavio González Chon</b> <i>Director Médico</i>	▶	22
<b>C.P. Marisol Vázquez Mellado Mollón</b> <i>Directora de Finanzas</i>	▶	4



A cargo, entre otras cosas, de dar opinión al Consejo de Administración sobre posibles inversiones, aconsejar y proponer nuevas inversiones de la Sociedad al Consejo de Administración, solicitar la opinión de terceros expertos independientes respecto a la evaluación de posibles oportunidades para la Sociedad

A cargo, entre otras cosas, de evaluar el programa de auditoría interna, analizar la opinión del Auditor Externo de los estados financieros de Médica Sur y evaluar las prácticas corporativas

A cargo de rendir al Consejo de Administración una opinión en cuanto al desempeño de los directivos relevantes, preparar un informe sobre las operaciones con personas relacionadas, convocar asambleas de accionistas, entre otras

La toma de decisiones y los resultados logrados en 2019, y lo que va del 2020, no serían posible sin el apoyo de un equipo directivo comprometido con la misión de nuestra institución y su capacidad para liderar grupos de trabajo tan diversos como el número de especialidades que atendemos.

## Nuestro equipo directivo

Nuestro equipo directivo está conformado por un grupo de profesionales comprometidos con los más altos estándares del sector y el cuidado de todos nuestros pacientes.

### ■ FUNCIONARIOS RELEVANTES EQUIPO MÉDICO Y ADMINISTRACIÓN

Dr. Misael Uribe Esquivel  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Lic. Juan Carlos Griera Hernando  
DIRECTOR GENERAL

Dr. Octavio González Chon  
DIRECTOR MÉDICO

C.P. Marisol Vázquez Mellado Mollón  
DIRECTORA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

Lic. Cuauhtémoc Rafael Santa-Ana Otero  
DIRECTOR JURÍDICO

Lic. Concepción Guadalupe Arriaga Ruiloba  
DIRECTORA COMERCIAL, MERCADOTECNIA  
Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Ing. Juan Antonio Chávez Nieves  
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

Dr. José Manuel Correa Rovelo  
DIRECTOR DE OPERACIONES

Dr. Francisco Sánchez Girón  
DIRECTOR DE CENTROS DE PROCESOS

Ing. José Luis Torres Infante  
DIRECTOR DE SISTEMAS Y TI

Dr. Misael Uribe Ramos  
DIRECTOR DE TURISMO MÉDICO

Dra. Martha H. Ramos Ostos  
DIRECTORA DEL CENTRO INTEGRAL  
DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO

Dr. Rodolfo Barragán García  
DIRECTOR DE CIRUGÍA

Dra. Sandra María del Carmen García López  
DIRECTORA DE MEDICINA Y HOSPITALIZACIÓN

Lic. Francisca Vázquez García  
DIRECTORA DE ENFERMERÍA

Lic. Elsa Juárez Rojas  
DIRECTORA DE CALIDAD

Dra. Carmen García Zavala  
DIRECTORA ACADÉMICA

Lic. Enrique Higuera Aguilar  
DIRECTOR DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Dr. Jorge Hernández Ortiz  
DIRECTOR DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES  
ESTRATÉGICAS

Dra. Adela Poitevin Chacon  
JEFA DE RADIOTERAPIA

Lic. Ana Lara  
JEFA DE NUTRICIÓN

Dr. Alejandro Zavala Reina  
JEFE DE LA UNIDAD DE NEUROFISIOLOGÍA

Dr. Álvaro Lomelí Rivas  
JEFE DE MEDICINA DE REHABILITACIÓN

Dr. Bernardo Gabilondo Pliego  
JEFE DE UROLOGÍA

Dr. Carlos Federico Ortiz Hidalgo  
JEFE DE ANATOMÍA PATOLÓGICA

Dr. Eduardo Emir Cervera Ceballos  
JEFE DE CENTRO ONCOLÓGICO

Dr. Héctor Baptista González  
JEFE DE BANCO DE SANGRE

Dr. Luis Assad Simón Pereira  
JEFE DE SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

Dr. Luis Enrique Soto Ramírez  
JEFE DE INFECTOLOGÍA Y UVEH, INFECTOLOGÍA Y UVEH

Dr. Luis Felipe Alva López  
JEFE DE LA UNIDAD DE IMAGENOLÓGIA

Dra. Claudia Santamaría Arza  
JEFA DE PEDIATRIA

Dr. Mario Luis Roca Cabrera  
JEFE TERAPIA RESPIRATORIA

Dr. Norberto Carlos Chávez Tapia  
JEFE DE GASTROENTEROLOGÍA, HEPATOLOGÍA Y  
ENDOSCOPIA

Dr. Pedro Yeverino Suárez  
JEFE DE URGENCIAS

Dr. Ramiro Del Valle Robles  
JEFE DE LA UNIDAD GAMMA KNIFE

Dr. Rodrigo Hernández Ramírez  
JEFE DE MEDICINA NUCLEAR

En nuestro equipo directivo, el **28%** de las áreas están representadas por **mujeres.**

En el sitio <https://inversionistas.medicasur.com.mx/quienes-somos#perfil-corporativo> es posible consultar el perfil completo de cada uno de nuestros directores de área.

## Nuestra estrategia y visión de sostenibilidad

Para Médica Sur, la Excelencia Médica y Calidez Humana se logra anteponiendo la salud, la seguridad, el servicio, el trato humano, la economía y la comodidad del paciente, en la toma de decisiones y en el día a día de nuestra operación.

Estas capacidades las materializamos a través de la atención de 8 dimensiones que circundan nuestra visión de sostenibilidad, y que explican la forma en que generamos valor a nuestros grupos de interés y contribuimos a la rentabilidad del negocio.

El refuerzo de capacidades entre nuestro personal, así como de futuras generaciones de médicos, a través de **la enseñanza y educación continua**; la construcción y adaptación de nuestro portafolio de servicios, como el despliegue de la **estrategia y plan para la atención del SARS-CoV-2 (Covid-19)**, el fortalecimiento de nuestras relaciones **estratégicas e institucionales con aseguradoras y el gobierno federal**; **la inversión en tecnología de punta y última generación** para la mejora de nuestra infraestructura y equipo; y **la asistencia brindada a población vulnerable** a través de la Fundación Clínica Médica Sur, demuestra que la sostenibilidad es parte de nuestro actuar cotidiano.



En los siguientes dos años trabajaremos en el diseño de nuestra estrategia de sostenibilidad, con objetivos y métricas específicas de corto, mediano y largo plazo, para atender las demandas y expectativas de actores clave, con apoyo de un análisis de grupos de interés y un estudio de materialidad, como lo señalan las mejores prácticas en la materia.

## Capítulo 2. Productos y Servicios

# Un portafolio innovador y rentable



**“En un contexto en el que el acceso a servicios de salud privada es difícil, pues sólo un 6.3% de la población en México está asegurada (AMIS, 2017), el consolidar alianzas que permitan ampliar la cobertura sanitaria es clave en México.”**

Gracias a nuestra infraestructura instalada, ofrecemos un portafolio de servicios que abarca desde la atención médica del paciente hasta su recuperación y seguimiento, mismo que da sentido y dinamismo a nuestro modelo de negocio.

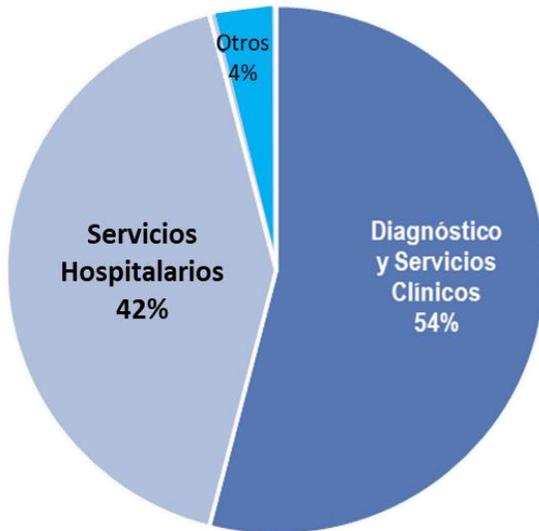
Durante 2019, 13,071 pacientes egresaron de hospitalización; se atendieron 16,469 pacientes en urgencias y se realizaron 8,960 cirugías.



## Modelo de negocio

**“Hoy nos hemos posicionado como un hospital de alta especialidad,** lo que nos ha permitido mantener la preferencia de nuestros pacientes y profesionales de la salud, ya que nos eligen por la atención de tratamientos médicos más completos y especializados.”

### Distribución de Ingresos 2019



Fieles a nuestra filosofía de innovar y mejorar en nuestros productos y servicios en beneficio de nuestros pacientes, en los últimos años, hemos invertido en tecnologías que buscan acercar la medicina a más personas, acortando distancias, velando por su seguridad y ofreciendo servicios diferenciados de clase mundial.

Nuestras ventas son reflejo de nuestra participación e innovación en el mercado.

## Ventajas competitivas

- Somos los primeros en México y América Latina en poner en marcha el **Expediente Clínico Digital** que se traduce en beneficios para los médicos, quienes podrán ver en tiempo real la evolución del paciente desde cualquier lugar donde se encuentren.
- Contamos con un **convenio de colaboración con Amazon** para incorporar el asistente por comando de voz Alexa en nuestras habitaciones del hospital.
- Hemos incorporado **robots de Telemedicina** que nos permiten mantener el contacto con los pacientes que requieren aislamiento y permiten proteger su salud y la de los profesionales clínicos.
- En junio de 2020 anunciamos **“Mi Hospital Digital”** donde se ofrecen servicios digitales para que Médicos y pacientes interactúen a través de consultas virtuales manteniendo en todo momento los más altos estándares de calidad hospitalaria.

Durante 2019 invertimos MXN \$ 134.7 millones de pesos en instalaciones y equipo médico de última tecnología, beneficiando a **13,071 pacientes egresados**.

## Alianzas estratégicas

En Médica Sur nos esmeramos para hacer la medicina más accesible a nuestros pacientes, a través de una oferta de precios competitiva e impulsando alianzas con las aseguradoras más importantes del país, que han viabilizado lograr una mayor cobertura.

- Allianz
- Axa
- BBVA Bancomer Seguros Salud
- Banorte Seguros
- El Aguila
- General de Salud
- Grupo Nacional Provincial
- GNP Seguros
- Inbursa
- La Latinoamericana
- Mapfre
- MetLife
- Seguros Monterrey
- Plan Seguro
- Prevem Seguros
- SisNova
- Seguros Atlas
- Seguros BX+
- Sinergia Médica
- Vitamédica
- Zurich



## Aseguradoras Internacionales

- Aetna
- Allianz Care
- Allianz Global Assistance Mexico
- Bestdoctors
- Bmi Companies
- Bupa
- Choicenet International Mexico
- Cigna
- Emergency Assistance Japan
- Eurocenter
- Generali Global Health Services
- Geo Blue-Blue Cross Blue Shield
- Global Benefits Group Inc
- Groupe Henner
- Intermutuelles Assitance
- Md Abroad
- Morgan White
- MSH International
- Olympus Insurance
- Prestige International
- Pan-American Life
- Pa Group
- Princess
- United Healthcare
- Universal Assistance
- Vumi
- HTH Worldwide



## Capítulo 3. Potencial Humano

# Por un servicio de calidad y excelencia



**Tenemos como principio fundamental seguir las normas más altas de Ética y Conducta, tanto en nuestras relaciones internas, como con nuestros clientes, proveedores y grupos de interés.**

En Médica Sur, nuestros pacientes son nuestra razón de ser. Por ello, en el grupo colaboramos personas éticas y profesionales que con experiencia sumamos a la construcción de una cultura organizacional basada en el bienestar y en el enfoque al

Nuestro prestigio y enfoque en padecimientos de alta especialidad nos permiten ser una de las opciones preferidas para trabajar en México, dentro del sector salud.

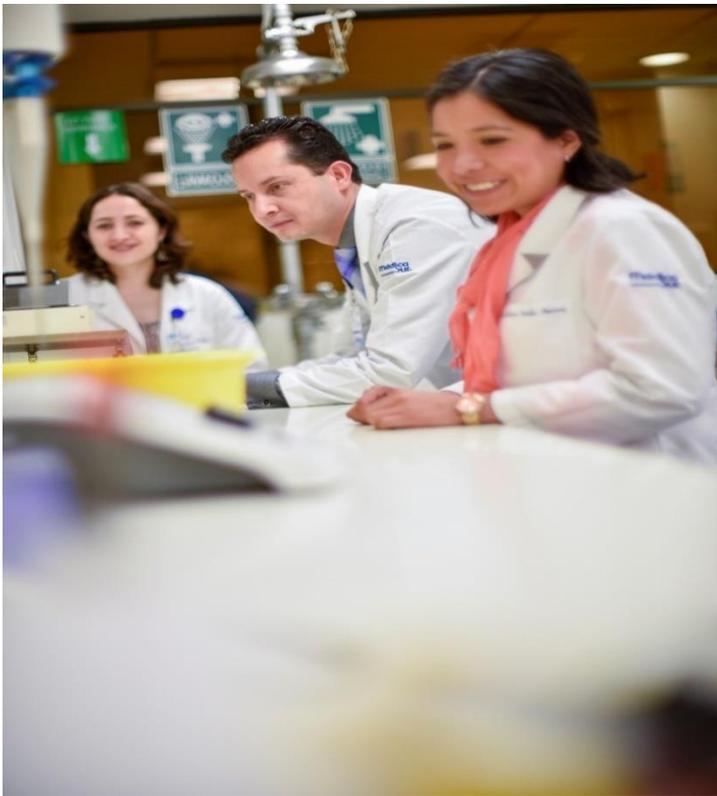
**3,293**  39%

 61%

Colaboradores  
(2019)

**1,724**

Miembros de la Sociedad de Médicos de Médica Sur  
(2019)



**Nuestros especialistas deben pasar un estricto proceso de selección, diseñado para garantizar la mejor atención a sus pacientes.**

Nuestra cultura organizacional, cimentada en nuestros principios y valores contenidos en el Código de Conducta, pone de manifiesto la importancia que nuestro personal representa para nuestra institución.

Entendemos que uno de nuestros riesgos de negocio se encuentra en la capacidad de atraer y retener a médicos y personal profesional calificado para ofrecer la mejor atención y tratamientos médicos, por ello contamos con políticas institucionales que fortalecen nuestra relación con los colaboradores:

- Política general de reclutamiento y selección
- Política general de desarrollo organizacional
- Política de capacitación
- Política general de administración de personal y compensaciones
- Política de evaluación del desempeño
- Plan de salud y seguridad del personal

Contamos con una política de puertas abiertas que invitan a nuestros colaboradores, pero también a pacientes y todos los grupos de interés con quienes interactuamos, a conducirnos con respeto en todo momento y denunciar cualquier acto de hostigamiento o discriminación.

Tasa de rotación voluntaria: 17.5%

Tasa de accidentabilidad: 5.6%

La tasa de rotación voluntaria retrata uno de los principales retos que enfrentamos hospitales y diversas instituciones del sector salud, ya que existe una alta movilidad entre médicos, enfermeros y

personal auxiliar, de instituciones privadas a instituciones públicas y viceversa. En Médica Sur la tasa de rotación voluntaria ha sido una constante en los últimos 4 años (un promedio de 17.9). Este tema, considerando la experiencia que nos está dejando el COVID-19, será central para los siguientes años y se tendrán que generar estrategias para responder efectivamente a las expectativas de los colaboradores y generaciones futuras.



## Investigación clínica y desarrollo

Como parte de nuestro compromiso con la ética en la investigación, sensibilizamos y capacitamos a todo nuestro personal involucrado en los procesos de investigación clínica y desarrollo. Además de nuestro código de conducta, los profesionales de la salud que colaboran con nosotros deben observar los códigos y principios éticos específicos de la profesión y que apuntalan los alcances de la relación médico-paciente.

En Médica Sur, a través de la Fundación Clínica Médica Sur, promovemos la investigación, enseñanza médica y asistencia a grupos vulnerables para el mejoramiento de la salud de los mexicanos. Es por ello por lo que contamos con una serie de protocolos internos para el desarrollo de ensayos y pruebas clínicas. Más

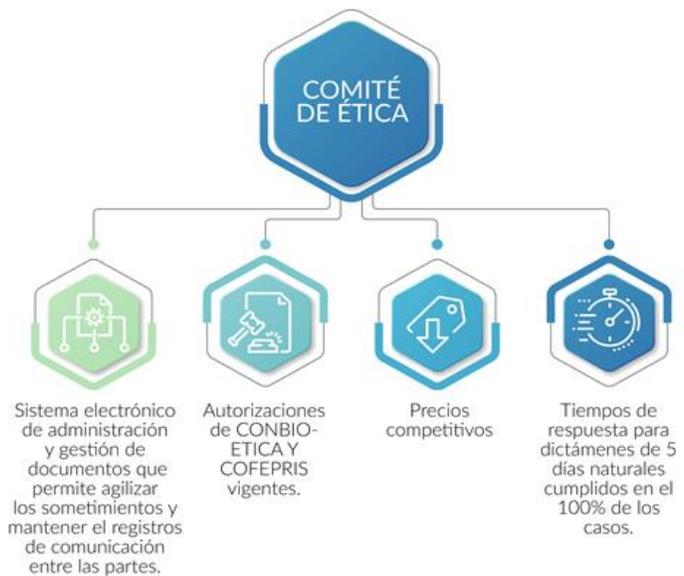
información en: <https://www.medicasur.com.mx/swb/ms/fundacion-clinica-comite-etica>

La Fundación Clínica Médica Sur tiene el privilegio de apoyar el desarrollo y la promoción de la investigación a través de:

- Publicación de revistas científicas
- Otorgamiento de estímulos económicos a investigadores del grupo de Médica Sur que pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).
- Apoyo a proyectos de investigación
- Gestión del Comité de Ética e Investigación para Estudios en Humanos.

## Comité de Ética en Investigación para Estudios en Humanos

Además, nuestro Comité de Ética e Investigación para Estudios en Humanos (CEIEH), órgano creado para evaluar y dictaminar los protocolos de investigación clínica en seres humanos, es el responsable de garantizar la protección de los derechos, la seguridad y el bienestar de los seres humanos involucrados en los estudios, y proporcionar una garantía pública de esa protección.



El CEIEH está conformado por los siguientes comités, que dictaminan tanto proyectos que llevan a cabo investigadores pertenecientes a Médica Sur como de centros externos:

### Comités:

- Comité de Ética en Investigación de Médica Sur
- Comité de Investigación de Médica Sur
- Comité de Bioseguridad de Médica Sur



En su conformación cada Comité: es interdisciplinario y plural, cuenta con un presidente, un secretario y cuatro Vocales, e incluye a profesionales de la salud, profesionales de áreas no vinculadas con la salud y representantes de la sociedad.

Durante el 2019 el Comité evaluó 522 trámites. Entre los proyectos patrocinados por la industria farmacéutica, 53 trámites fueron enmiendas a protocolos existentes, 36 re-aprobaciones anuales, 15 protocolos nuevos y 13 materiales para participantes. El Comité también evaluó 65 protocolos internos del Hospital Médica Sur y tesis de residentes.

## Educación continua

Por otro lado, como parte de nuestro compromiso con la educación continua, promovemos las actividades académicas, siendo este uno de los diferenciadores más importantes que tenemos como grupo hospitalario. Contamos con diversos convenios de colaboración con instituciones nacionales e internacionales, a través de la cuales ponemos a disposición de nuestro equipo médico cursos de formación de diversas especialidades, seminarios y conferencias que nos permiten mantener los estándares con los que trabajamos. En 2019, facilitamos:

- Congreso de “Avances en Ginecología y obstetricia, con duración de tres días.
- 25 Conferencias y más de 500 participantes
- 3er Encuentro de Enfermería en Urgencias Obstétricas
- 3er Simposio de Neurología y Neurocirugía con más de 45 conferencias
- 2ndo Simposio de Farmacia Clínica
- Simposio de actualidades en Medicina Interna, con más de 450 médicos y 22 profesiones, y cuyo programa estuvo avalado por el American College of Physicians.



Colaboramos con la formación de personal del sector salud tanto en pregrado como en posgrado. Tenemos convenios con las principales Universidades del país, lo que asegura que los egresados de Médica Sur sean médicos integrales con un alto sentido de la ética, profesionalismo, calidad académica y científica.

## Capacitación y formación de nuestros colaboradores

En 2019 proporcionamos 15,990 horas de capacitación para 7,241 personas, un 35% y 48% más, respectivamente, en comparación con 2018.

AÑO	HORAS/CAPACITACION	PERSONAL CAPACITADO	HORAS/HOMBRE CAPACITACIÓN
2018	11,035	4,889	53,950,115
2019	15,990	7,241	115,783,590

**180** cursos presenciales  
**44** cursos e-learning

## Voluntariado VIDA

Como parte de nuestra cultura organizacional, fomentamos las prácticas de voluntariado. *Voluntad, Integridad, Dedicación y Altruismo* (VIDA) son los valores que definen al grupo de voluntarias que otorgan su tiempo, conocimientos, energía y experiencia al Hospital Médica Sur. El voluntariado VIDA tiene por objetivo central, ser estandarte y referencia del valor que rige a nuestra organización “calidez humana” al acompañar a los pacientes y familiares durante su estancia en el Hospital, así como brindar apoyo emocional a aquellos que lo necesitan.



### Otras actividades

- Jornadas de salud
- Visitas a asilos y orfanatos
- Voluntariado juvenil

**Más información en:** <https://www.medicasur.com.mx/swb/ms/fundacion-clinica-voluntariado>

- Acopios
- Actividades con causa
- Actividades de recaudación

## **Capítulo 4. Capital Intelectual**

# **Desarrollando procesos innovadores y de vanguardia**



**“Desde 2014 contamos con la certificación de la Joint Commission International, la cual nos acredita como un hospital que incorpora las mejores prácticas internacionales en calidad y seguridad para los pacientes.”**

## Certificaciones y buenas prácticas

Estar a la vanguardia es uno de nuestros principales alicientes para acercar y brindar servicios de salud de calidad y atención médica a todos nuestros pacientes. En Médica Sur mejoramos y certificamos nuestros procesos de forma permanente para asegurar que nuestro portafolio de servicios garantice la máxima calidad en la atención al paciente.

**En 2019 fuimos reconocidos como el Mejor Hospital de México**, por la revista América Economía, mención que ostentamos desde el 2011. Este reconocimiento no sería posible sin la innovación, el desempeño y la buena gestión de nuestros sistemas de salud, seguridad y control de infecciones en apego estricto a la atención médica y buena práctica dentro de nuestro hospital. Diversos certificados y reconocimientos nos avalan.

MAYO CLINIC  
CARE NETWORK



Member

Mayo Clinic es una organización norteamericana de salud sin fines de lucro que reúne a más de 40 organizaciones en Estados Unidos, México, Puerto Rico, Singapur y los Emiratos Árabes Unidos. Actualmente es uno de los Hospitales más grandes e importantes de los Estados Unidos y su prestigio es global. Por su parte **Mayo Clinic Network** es un espacio con el que nuestros médicos pueden intercambiar información sobre casos concretos con altos especialistas, consultar entre sus colegas dudas puntuales e informarse sobre avances de último momento en procedimientos de salud. Además, esta colaboración tiene una dimensión académica, en la que, año con año, intercambiamos experiencias.

La acreditación de la **Joint Commission International (JCI)**; identifica, mide, y comparte las mejores prácticas en materia de calidad y seguridad del paciente en todo el mundo. Proporciona liderazgo y soluciones innovadoras para ayudar a las organizaciones de atención de la salud a mejorar su rendimiento y los resultados. Durante 2020, estaremos buscando renovar la acreditación, en la medida que las medidas sanitarias lo permitan.



Renovamos la **Certificación del Consejo de Salubridad General (CSG)** desde el año 2000, a través de la cual el Consejo certifica que cumplimos con estándares que demuestran la calidad de Médica Sur en: la seguridad en el manejo de nuestros pacientes; la calidad de la atención médica que les proveemos, y la seguridad de nuestras instalaciones hospitalarias. Esta certificación es también una prueba de nuestro compromiso con un proceso de mejora continua para beneficio de nuestros pacientes, sus familiares, el personal de Médica Sur y la sociedad.

Obtuvimos la acreditación a la **Norma Mexicana NMX-EC-15189-IMNC-2015/ ISO 15189:2012**, la cual evalúa la competencia técnica de todos los procesos y el personal de nuestro Banco de Sangre, a fin de eliminar los riesgos asociados a la producción de insumos para la transfusión sanguínea.





Contamos con la **Acreditación del College of American Pathologists (CAP)**, la cual nos proporciona una forma de elevar el grado de certeza de nuestros resultados, ya que acredita que cubrimos con calidad mundial en los siguientes puntos: la capacitación y competencia del personal de los laboratorios; los procedimientos que se siguen en cada una de las más de 23 mil pruebas que realizamos; la eficacia y vigencia de los reactivos que usamos; nuestras instalaciones, y que no demos ninguna gratificación, pago o recompensa a los médicos que solicitan exámenes para sus pacientes, de tal forma que únicamente priven los intereses del paciente en los resultados.

La **American Heart Association (AHA)**, nos ha otorgado el reconocimiento para ser una de sus sedes de entrenamiento internacional, en diversos cursos relacionados al sistema cardiovascular, para médicos, personal de salud y público en general.



Obtuvimos por segundo año consecutivo, la **Certificación TRACE: Anti-Bribery Compliance Solutions**, tras haber completado un amplio proceso de diligencia debida, evaluado por un tercero reconocido mundialmente, que demuestra nuestro compromiso con la ética, la integridad y transparencia comercial.

La unidad de laboratorio cuenta con la acreditación del Colegio Americano de Patología desde el año 1999 y desde el año 2004 tiene un programa universitario para formar patólogos clínicos avalado por la Universidad Nacional Autónoma de México.

## Sociedad de Médicos de Métrica Sur

Las certificaciones y reconocimientos obtenidos no serían posible sin el compromiso de nuestros profesionales de la

La Sociedad de Médicos es un grupo médico formado desde 1989 como una corporación científica, dirigida al fomento y difusión de la investigación, la medicina y la cirugía.

Integra a 86 diferentes especialidades, alta especialidad y servicios profesionales destinados a la atención médica y quirúrgica que se enfocan a la salud de la población pediátrica, adulta y adulta mayor. Conjunta más de 1200 Socios y colabora en la formación de más de 100 estudiantes y residentes que ocupan plazas académicas en el Hospital. Conduce actividades académicas, científicas, de educación, altruismo y socioculturales. Es un canal de comunicación y acción con la comunidad médica y hospitalaria.

Tenemos como principios y valores un alto nivel de responsabilidad profesional y ética hacia nuestros pacientes y hacia nuestro entorno, actuando bajo el lema institucional de "Excelencia médica y calidez humana".

En los siguientes años trabajaremos en la obtención de certificados que, además de agregar valor al negocio, generen impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

### Nuestras prácticas contra el COVID-19

Para Médica Sur, la seguridad de nuestros pacientes y colaboradores es nuestra prioridad. Desde marzo de 2020 implementamos diferentes estrategias y adaptamos nuestro modelo de atención para contribuir al control de la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19). Nos enfocamos en **6 ejes de acción** para dar una respuesta integral a nuestros pacientes, cuerpo médico y personal.

1. Reconversión hospitalaria
2. Mi Hospital Digital Médica Sur
3. Implementación de laboratorios COVID-19 especializado
4. Reconversión Centros de Proesos, Unidades “Drive Thru” para tomas de muestras COVID-19 y atención personalizada a empresas
5. Convenio con el Gobierno Federal “Todos juntos contra el COVID”
6. Médica Sur en tu casa (*Home Care*)

# PANDEMIA COVID-19 / 2020

Manual operativo para la preparación y atención de pacientes de COVID-19 en Médica Sur ante la pandemia de 2020

COMITÉ DE PREPARACIÓN Y GENERACIÓN DEL PLAN

Para más información sobre el resultado de la implementación de nuestros 6 ejes de acción, consultar: [https://inversionistas.medicasur.com.mx/site/uploads/es/documents/quarterly\\_reports/press\\_release\\_2t20\\_es.pdf](https://inversionistas.medicasur.com.mx/site/uploads/es/documents/quarterly_reports/press_release_2t20_es.pdf)



Como parte de nuestro compromiso por promover la salud y difundir conocimiento entre el personal médico de Médica Sur y colegas de instituciones públicas y privadas, pusimos a disposición del público interesado el “Manual operativo para la preparación y atención de pacientes de COVID-19 en Médica Sur ante la pandemia de 2020” que documenta, a partir de la experiencia y la práctica, el cómo actuar ante la actual crisis de salud. El documento se puede consultar en: [https://www.medicasur.com.mx/en\\_mx/ms/Investigacion Otras Publicaciones](https://www.medicasur.com.mx/en_mx/ms/Investigacion_Otras_Publicaciones)



Con todas las medidas de seguridad frente al COVID-19, Médica Sur es un hospital limpio

Al cierre de junio de 2020, el grupo cuenta con 9 sucursales externas exclusivas para detección de COVID-19 en la Ciudad de México, Estado de México, Querétaro, Puebla y Tlaxcala bajo las marcas de Laboratorio Médico Polanco y Laboratorio Ruiz, lo que nos permite llegar a un mayor número de pacientes y ser un apoyo en la detección oportuna del virus.

**111** Protocolos de atención

**63** Protocolos de calidad

**73** Protocolos de seguridad

**45** Personas alrededor de cada paciente

**10** Tomas de muestra "Drive Thru"

**1** Equipo de gestión de calidad trabajando 24/7

**1** Unidad de Vigilancia epidemiológica Hospitalaria

**1** Reporte verificador de infecciones

**1** Equipo de farmacólogos que revisan 120 mil prescripciones

## Capítulo 5. Capital Social - Relacional

# Impulsando alianzas y estrechando lazos con la comunidad



Salustia Arciniega Trejo

Paciente de Consulta de Medicina General del Dispensario

Me encuentro muy agradecida por la atención que he recibido en el Dispensario desde mi primera visita. Mi hermana, que conocía el Dispensario a través de una antigua amiga mutua que se atiende aquí, me recomendó hacer una cita.

Desde que vengo al Dispensario me siento mejor. Me han nivelado los medicamentos que necesito tomar para la tiroides y actualmente me están dando tratamiento para un problema del hígado que no sabía que tenía.

Soy una persona de la tercera edad. Estoy agradecida y valoro mucho poder tener esta atención médica a un precio que puedo pagar. Seguiré asistiendo puntualmente a mis citas y estaré siempre agradecida con la Fundación Clínica Médica Sur.

**“Nuestra inspiración son los pacientes, por ello estamos en la búsqueda constante de sinergias y complementariedades que nos ayuden a fortalecer nuestro modelo de negocio y apoyar a la comunidad”.**

## Nuestras alianzas

En Médica Sur entendemos la vinculación y la colaboración como un medio necesario para impactar, positivamente, a nuestros pacientes y grupos de interés. Por medio de nuestras alianzas multisectoriales promovemos el acceso a la salud, acercando nuestros servicios a un número mayor de pacientes, con apoyo de empresas, institutos y organizaciones diversas.



## Asegurando alianzas

Todos los días trabajamos por hacer que la medicina sea accesible a un número mayor de pacientes y personas que la necesitan. Diariamente trabajamos en la construcción de alianzas que nos permiten obtener mejores condiciones y precios con las compañías aseguradoras para lograr un mayor beneficio para nuestros pacientes.

**“El servicio de salud privada en México tiene un gran potencial, pues únicamente el 6.3% de la población está asegurada (AMIS, 2017)”.**

Nuestra alianza con aseguradoras, además de permitirnos ampliar la cobertura en salud, nos permite ofrecer precios competitivos al mercado y ser la opción número 1 para nuestros pacientes por nuestros precios, la calidez y la seguridad durante la prestación de nuestros servicios.

## Alianzas de alta especialidad

Médica Sur es miembro de la *Mayo Clinic Care Network*, de la **Clínica Mayo**, desde 2013. Esta colaboración nos permite ofrecer a nuestros pacientes medicina de clase mundial con altos estándares de calidad y a precios justos.

Esta alianza es un diferenciador importante porque los miembros de la Sociedad de Médicos de Médica Sur y nuestros pacientes pueden consultar expertos de la Clínica Mayo, sin costo adicional, entre otras acciones de colaboración internacional.

Además, como parte de la búsqueda por ofrecer diversos y mejores servicios a nuestros pacientes, junto con nuestra aliada, la **Clínica Santa Carmen**, inauguramos la nueva Clínica de Hemodiálisis enfocada en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades renales.

## Alianzas de investigación y docencia

Como parte de nuestro compromiso con el conocimiento, su difusión y especialización, en el desarrollo de capacidades de los profesionales de la salud que colaboran en Médica Sur, y en la formación de nuevas generaciones, promovemos actividades académicas en colaboración con instituciones nacionales e internacionales.

La educación continua y difusión del conocimiento es otro de nuestros principales diferenciadores como grupo hospitalario, pues con ello garantizamos que la atención que recibirán nuestros pacientes sea de alta calidad.

# MAYO CLINIC CARE NETWORK



Member



Algunas instituciones educativas con las que tenemos convenios de colaboración son:

- UNAM
- UNAM campus Iztacala
- Instituto Politécnico Nacional
- Universidad Autónoma Metropolitana
- Facultad Mexicana de Medicina de la Universidad La Salle
- Universidad Panamericana ITESM
- Universidad Anáhuac
- Universidad de las Américas de Puebla Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
- Universidad La Salle campus Victoria
- Universidad Autónoma de Tamaulipas
- Instituto de Estudios Superiores de Tamaulipas
- Universidad Católica de Guayaquil

## Aliados en la investigación

Como parte de nuestro compromiso con la actualización científica, apoyamos un grupo de 12 investigadores dedicados a la búsqueda constante de nuevas terapias para atender enfermedades y el cual tiene el mayor número de investigaciones indexadas. Nuestro Comité de Ética realizó más de 470 revisiones de medicamentos durante 2019.

Con la industria farmacéutica, colaboramos con protocolos de investigación, principalmente en el ramo de la oncología y la rama de la cardiología, en la cual llevamos a cabo intervenciones muy avanzadas.

## Aliados con la comunidad

Con apoyo de uno de nuestros principales aliados en investigación, enseñanza y asistencia, la Fundación Clínica Médica Sur, con 25 años de estrechar lazos con la comunidad médica y población en general, impactamos con actividades de apoyo social que contribuyen a un sistema de salud más equitativo.



La Fundación Clínica Médica Sur no forma parte del grupo, es una Asociación integrada por distintas personas entre las que se encuentran algunos Directivos de Médica Sur, así como personas externas a la Sociedad que tienen como fin común la promoción de la educación y la ciencia médica.



## VISIÓN

Ser un referente nacional en actividades de apoyo social que contribuyen a un sistema de salud más equitativo.



## MISIÓN

Contribuir a la investigación científica, enseñanza médica y asistencia a grupo vulnerables para el mejoramiento de la salud de los mexicanos.

*La Fundación Clínica Médica Sur, no forma parte del grupo, es una Asociación integrada por distintas personas entre las que se encuentran algunos Directivos de Médica Sur, así como personas externas a la Sociedad que tienen como fin común la promoción de la educación y la ciencia médica, en tal caso.*

## La Fundación cumple 25 años apoyando a la población más vulnerable.

En lo que se refiere a actividades de investigación, La revista *Annals of Hepatology*, propiedad de la Fundación Clínica Médica Sur, desde el mes de febrero de 2019 es editada por el prestigioso grupo editorial de Elsevier, empleando un modelo de financiamiento híbrido entre los autores y la Fundación Clínica Médica Sur.

El factor de impacto del año 2018, medida que refleja la repercusión e importancia que ha obtenido una revista en su comunidad científica, aumentó de 1.576 a 1.895.

Durante 2019, la Fundación Clínica Médica Sur apoyó la labor científica de 10 investigadores que pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores SNI, por medio de estímulos financieros mensuales apegados a la normatividad estipulada por el CONACYT.

Se realizaron 30 publicaciones en total relacionadas con las especialidades de alergología, Hepatología, Oncología, Patología, Infectología, Gastroenterología, Radioterapia.

En el ramo asistencial se dio atención médica a 2,176 pacientes a través de 3,917 consultas médicas, se realizaron 35 cirugías de cataratas, 3 neurocirugías y se entregaron 56 aparatos auditivos. 18 instituciones fueron beneficiadas por donativos en especie.

En mayo de 2019 y por segundo año consecutivo, la Fundación Clínica Médica Sur, en conjunto con la Fundación Misión: BRAIN, apoyaron para llevar a cabo dos intervenciones quirúrgicas a pacientes con tumores cerebrales: a un niño de 1 año 5 meses y a una mujer de 34 años de edad. Continuamos enfocando nuestros esfuerzos para crear puentes hacia el mejoramiento de la salud y bienestar de quienes más lo necesitan.



**3,917**   
Consultas

**1,151**   
Vacunas

**2,176**   
Pacientes

**35**   
Virugías de cataratas

**56**   
Aparatos auditivos entregados

**398**   
Tratamientos de inmunoterapia

**3**   
Neurocirugías

**38**   
Pruebas de alergología

Más información en: [https://www.medicasur.com.mx/es\\_mx/ms/ms\\_fundacion](https://www.medicasur.com.mx/es_mx/ms/ms_fundacion)

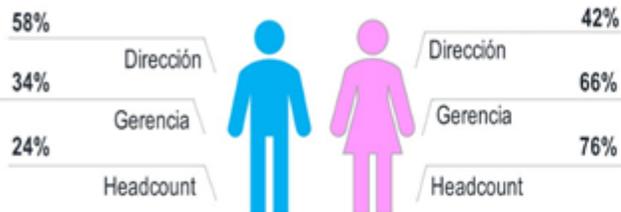
## Laboratorio Médico Polanco

En Laboratorio Médico Polanco, una de nuestras subsidiarias, la sostenibilidad es parte de la forma de ser y hacer en beneficio de nuestros pacientes y grupos de interés.



## Desempeño Sostenible

### Potencial Humano



- 6,352 horas de capacitación en la Universidad LMP.

### Capital Natural

Cumplimos con leyes, normas y regulaciones para el manejo y disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos.

**2019: 64,849 kilos** / Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos.

Nuestros proveedores cuenta con permisos de transporte, incineración y disposición final de RPBI.

Se realizan pruebas al incinerador, para garantizar el adecuado funcionamiento y emisión de gases, conforme a la norma NOM-098- SEMARNAT-2008 de emisión de contaminantes.

Contamos con políticas y programas que promueven la capacitación y el desarrollo de nuestro personal.

- Incorporamos un área de Salud Ocupacional que atiende hasta 18 temas de interés para nuestro personal.
- Cumplimos con aspectos de Seguridad e Higiene definidos en el Reglamento Interior de Trabajo.
- Ofrecemos beneficios de salud para nuestros colaboradores.

En 2020 hemos fortalecido la entrega de resultados clínicos vía digital, logrando un incremento por esta vía del 15% (2020: 322,342 y 2019: 280,432).

### Privacidad del paciente

Nuestro aviso de privacidad cumple con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de particulares. Se preserva la información de pacientes en archivo electrónico conforme a la NOM-004-SSA3-2012.

Nuestros pacientes pueden ejercer sus derechos A.R.C.O.

### Capital Social

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, en LMP apoyamos a la Fundación Fraternidad Sin Fronteras I.A.P., brindando servicios de toma de muestra semestralmente.

La FFSF es una Institución de Asistencia Pública enfocada a brindar programas alimentarios, médicos, de vivienda y vestido, así como atención física, emocional y psicológica, a personas con discapacidad mental en situación de abandono.

Año	Mes	Total de Pacientes	Total de estudios realizados	Monto de la donación (estudios realizados)
2018	Agosto	94	195	\$229,888.00
2018	Diciembre	78	136	\$175,510.00
2019	Julio	75	134	\$189,919.00
2019	Diciembre	75	130	\$185,391.00
<b>Totales</b>		<b>322</b>	<b>595</b>	<b>\$780,708.00</b>

### LMP—COVID 19

En 2020, iniciamos operaciones en la Unidad Temporal COVID-19 Centro Banamex. Comenzamos el 29 de abril, y la apertura de la sala C se realizó el 15 de junio.

Del 29 de abril al 31 de julio hemos realizado:



- **69,339 estudios**, para
- **1,703 pacientes.**

## Capítulo 6. Capital Natural

# Gestión ambiental responsable



**Mitigamos nuestro impacto ambiental con apoyo de nuestro sistema de gestión y una operación responsable, apegada a las mejores prácticas nacionales e internacionales.**

## Gestión ambiental

La sensibilidad y conciencia ambiental son comunes en muchas industrias y sectores; en la gestión hospitalaria, donde la prioridad está enfocada 100% en la seguridad y salud del paciente, no es la excepción. En Médica Sur nos esforzamos por mantener una gestión escrupulosa de nuestros residuos que, en este rubro, es uno de los aspectos materiales dentro de la operación.

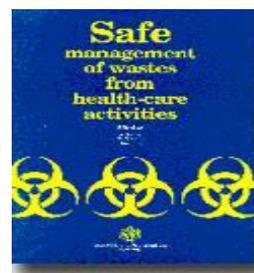


En Médica Sur contamos con un sistema integral de gestión de residuos peligrosos y sólidos (no peligrosos), de acuerdo con las leyes y normas aplicables a nuestro sector.

- Política de manejo de residuos peligrosos biológico-Infecciosos
- Política de manejo de residuos sólidos
- Manejo de desechos de medicamentos líquidos controlados inactivados
- Manejo de residuos de medicamentos citotóxicos
- Manejo de residuos de medicamentos líquidos controlados inactivados
- Manejo de residuos de medicamentos citotóxicos
- Manejo de Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos
- Manejo de residuos sólidos (No peligrosos)

Además de cumplir con leyes como, por ejemplo, el Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, y las normas mexicanas aplicables emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), nuestras políticas y procedimientos también se alinean con buenas prácticas internacionales, como...

1. El Manual del Manejo Seguro de Residuos de Establecimientos de Salud emitido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y,



2. El “Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación” del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).



En 2018 y 2019 emprendimos distintas acciones para disminuir la generación de desechos sólidos (no peligrosos).

Se evalúa el cambio en la compra de materiales para disminuir el desperdicio.

1



2018		
MES	CONSUMO DE CAJAS DE ROPERIA	CONSUMO DE CAJAS DE LAVANDERIA
ENE	30	30
FEB	30	30
MAR	30	30
ABR	30	30
MAY	30	30
JUN	30	30
JUL	30	30
AGO	30	30
SEP	30	30
OCT	30	30
NOV	30	30
DIC	30	30
TOTAL	360	360

TOTAL DE CAJAS 2018	COSTO TOTAL GUANTES VERDES
720	\$ 75,600

2019			
MES	CONSUMO DE CAJAS DE ROPERIA	CONSUMO DE CAJAS DE LAVANDERIA	
ENE	30	30	SIN REUTILIZAR GUANTES
FEB	30	30	
MAR	30	30	
ABR	30	30	
MAY	30	30	
JUN	30	30	
JUL	30	0	REUTILIZANDO GUANTES
AGO	0	0	
SEP	0	0	
OCT	30	20	
NOV	0	0	
DIC	30	0	
			\$ 37,800.00
			\$ 11,440

TOTAL DE CAJAS 2019	COSTO TOTAL GUANTES AZULES
470	\$49,240

**USO DE GUANTES**

2

En Médica Sur se utilizan los guantes desechables para la manipulación de materiales y para la recolección de basura.

Los guantes limpios no utilizados se emplean en labores de limpieza, lavandería y ropería, evitando su desecho y, de este modo, cuidando el medio ambiente.

AHORRO \$ 26,360.00

**MANEJO DE DESPERDICIO**

Como parte del reciclaje de residuos generados por el Hospital se ha trabajado para obtener ingresos de su venta.



2019

RECEPCIÓN DE PAGO DE CARTON	\$48,000.00
RECEPCIÓN DE PAGO DESPERDICIO	\$47,980.00

3

RECUPERACIÓN POR VENTA \$95,980.00

## Clasificación de residuos

Por su relevancia, llevamos a cabo señalética estandarizada para la correcta separación y disposición de residuos sólidos.

# DISPOSICIÓN DE RESIDUOS

---

VERDE

Residuo de Alimentos y Jardinería

---

GRIS

Empaques y Envases, latas de metal, vidrio y PET

---

TRANSPARENTE

Papel y Cartón (tetrapack)

---

NARANJA

Residuos Sanitarios

---

BLANCA

Residuos Especiales (Campos, abate lenguas, red, Gorro, Cubre bocas, Torundas, Unicel)

---

ROJA

Residuo Peligroso Biológico Infeccioso  
RPBI

---

NEGRA

Biológicos tratados tela y otros.  
Todo tipo de residuo no clasificado

## Residuos peligrosos

Contamos con convenios de colaboración con proveedores autorizados por la SEMARNAT y la Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT) para llevar a cabo una o varias de las siguientes actividades:

- Recolección
- Transporte
- Acopio
- Tratamiento y
- Disposición final

De Residuos Peligrosos Biológicos-Infecciosos.

En 2019, desde el hospital, se enviaron casi 97 toneladas de residuos a incineración y 2,122 m<sup>3</sup> al depósito municipal, una reducción del 21% y del 60%, respectivamente, en comparación con los desechos generados en 2018.

Año	Residuo Peligroso Infeccioso	Residuo Peligroso Farmaco Caducos	Residuo Peligroso Industrial	Residuo Peligroso Merma y Obsoleto	Total	Unidades	Destino
2018	110.16865	1.3696	5.1568	0	<b>116.69</b>	ton	Incineración
2019	89.2855	1.3667	5.01661	0.875	<b>96.54</b>	ton	Incineración
Dif %	<b>23%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>-100%</b>	<b>21%</b>		
2018	342	1515	1537	-	<b>3394</b>	m3	Depósito municipal
2019	316	687	1119	-	<b>2122</b>	m4	Depósito municipal
Dif %	<b>8%</b>	<b>121%</b>	<b>37%</b>	<b>-</b>	<b>60%</b>		

## Gestión energética

En 2019, en el hospital, registramos un consumo de luz de 850 000 kws en nuestras instalaciones que, en toneladas equivalente, representa **117,442.85 tCO<sub>2</sub>eq/año**, de acuerdo con estimaciones de la SEMARNAT.

A partir de 2020 estaremos registrando nuestro factor de emisión con el propósito de emprender acciones orientadas a disminuir nuestro impacto a la atmósfera y generar ahorros a partir de iniciativas ecoeficientes.

## Capítulo 7. Capital Tecnológico

# Invirtiendo en desarrollos y tecnología de punta



**“Adaptamos nuestras instalaciones e innovamos en nuestros procedimientos mediante la inversión en tecnología de vanguardia que nos permite liderar el mercado de atención médica, análisis clínicos e investigación aplicada”.**

## Invertimos en tecnología de vanguardia

En Médica Sur hemos hecho de la tecnología uno de nuestros principales aliados. La infraestructura con la que actualmente contamos se ha fortalecido a partir de las inversiones realizadas en distintos rubros.

**En 2019, por ejemplo, invertimos MXN \$ 134.7 millones de pesos en mejoras a nuestras instalaciones y equipo médico de última generación, destacando:**

- Equipos de Rayos X YSIO MAX y el PET CT BIOGRAPH MCT FLOW, con una inversión de aproximadamente MXN \$ 46 millones de pesos. Ambos equipos ofrecen el mejor diagnóstico al mejor precio, con el menor tiempo y con mayor detalle y precisión. Además, reduce en un 50% la radiación en beneficio de nuestros pacientes.
- La remodelación de siete quirófanos que incluyen un Endosuite, equipo laparoscópico de alta resolución, además de instalaciones mejoradas para los procesos de higiene y lavado de manos fundamental para las áreas quirúrgicas. Adicionalmente instalamos tableros y pisos conductivos de aislamiento eléctrico que reducen riesgos para el paciente y personal médico en cumplimiento con la normatividad nacional y estándares internacionales. La inversión total fue mayor a los MXN \$ 50 millones de pesos.
- Tenemos la posibilidad de ofrecer la mejor atención a nuestros pacientes con tratamientos que puedan prolongar su calidad de vida durante muchos años. Es así que en el mes de agosto de 2019, inauguramos nuestra nueva Clínica de Hemodiálisis en alianza con Clínica Santa Carmen, con una inversión de MXN \$7.5 millones de pesos.
- De igual manera, hemos incorporado robots de telemedicina que nos permiten mantener el contacto con los pacientes que requieren aislamiento y permiten proteger la salud del paciente y la de los profesionales que le atienden.



Al 31 de diciembre de 2019, Médica Sur contaba con 112 unidades de diagnóstico y patología clínica, ofreciendo, además de análisis clínicos, una amplia variedad de servicios de imagen de diagnóstico y otras especialidades a las poblaciones ubicadas en la Ciudad de México y Área Metropolitana, Estado de México, Morelos, Puebla, Querétaro y Tlaxcala.

**Nuestros laboratorios tienen suficiente capacidad instalada para soportar un crecimiento sostenido a mediano plazo en número de sucursales.**

Actualmente contamos con tres marcas comerciales: Laboratorios Médica Sur, Laboratorio Médico Polanco y Laboratorios Ruiz. Las tres marcas, en conjunto, realizaron 11.9 millones de pruebas durante 2019.

Continuaremos invirtiendo en tecnología de avanzada que nos permita continuar a la vanguardia y mantener nuestro liderazgo en la atención médica y salud integral de los pacientes.



## Capítulo 8. Capital Económico

# Finanzas sanas



**“Nos preocupamos por mantener una operación financiera sana, que se traduzca en rentabilidad para los inversionistas y nos ayude a obtener los recursos para satisfacer las necesidades actuales y futuras del Grupo.”**

## Nuestros resultados económicos

El modelo de negocio y visión de sostenibilidad de Médica Sur nos permitió entregar resultados positivos en 2019, a pesar del entorno global tan retador.

El 2019 y lo que va del 2020 han sido de grandes retos y logros para Médica Sur. En medio de la contingencia provocada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), nos mantuvimos firmes en la operación, adaptamos nuestro modelo de servicio, y continuamos con resultados económicos positivos. La contingencia, además, nos ha permitido demostrar que estamos preparados para este tipo de eventos y que contamos con los estándares más altos de calidad, en beneficio de la seguridad de nuestros pacientes, familiares, colaboradores y comunidad en general.

(Cifras en millones de pesos)	2018	2019
Ingresos	3,607.6	3,698.1
Utilidad Bruta	1,111.0	1,092.6
Utilidad de Operación	392.8	363.7
Margen de Operación	10.9%	9.8%
EBITDA	613.7	714.6
Margen EBITDA	17.0%	19.3%
Utilidad Neta Consolidada	156.2	140.6
Margen Neto	4%	4%
Deuda total/EBITDA	1.8x	1.9x

### Desempeño financiero

Durante 2019, nuestros ingresos sumaron MXN \$ 3,698 millones de pesos, 2.5% más que el ejercicio 2018. Este incremento fue impulsado por la mayor actividad en Servicios Clínicos, tales como: el Centro Oncológico, la Unidad de Radiocirugía *Gamma Knife*, Radioterapia y Gastroenterología. En el segmento del diagnóstico destacaron los ingresos por Tomografía por emisión de positrones PET CT y la unidad de imagenología, al igual que en el Centro Integral de Diagnóstico y Tratamiento CIDyT, en donde los ingresos fueron mayores en comparación con el ejercicio anterior.

Nuestros ingresos totales ascendieron a \$3,698 millones de pesos, 3% más que el año anterior y cerramos el año con una mejora en el EBITDA que en términos anuales fue de \$715 millones de pesos, 16% mayor que en 2018, con un margen EBITDA de 19%.



\*EBITDA 2019= Utilidad de operación más amortización y depreciación, incluye efectos de IFRS16.

Nuestro Informe Financiero Anual 2019 se puede consultar en: <https://inversionistas.medicasur.com.mx/informacion-financiera#informacion-financiera>

# INFORMACIÓN PARA INVERSIONISTAS



[medicasur.com.mx](http://medicasur.com.mx)

## MÉDICA SUR

Puente de Piedra 150  
Col. Toriello Guerra  
C.P. 14050, CDMX  
Tel. 55 5424-7200  
Lada sin costo: 01800-501-0101  
[medicasur.com.mx](http://medicasur.com.mx)



## RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

C. P. Arely Jessica Gutiérrez Gutiérrez  
[agutierrezg@medicasur.org.mx](mailto:agutierrezg@medicasur.org.mx)  
Tel. 55 5424-7200 ext. 3425



## CLAVE DE PIZARRA



MEDICAB

# EL MEJOR HOSPITAL DE MÉXICO



**2019** Reporte Ejecutivo de Sostenibilidad