



## Healthcare Organization Commitment

### Contact Details

---

#### Name

Saúl Aparicio Romero

#### Phone

5525770567

#### Email

dgoysp@starmedica.com

#### Position

Gerente de Control Organizacional

#### Organization Name

Hospitales Star Médica

#### Organization Address

Avenida Tres Marias

,  
Mexico

#### Participants

Saúl Aparicio Romero, Gerente de Control Organizacional

Sara Fonseca Castañol, Directora de Gestión Organizacional y Seguridad del Paciente

Isaias Rivera Cortes, Gerente de Estrategia Organizacional

Lucero Carolina Cruz Neri, Gerente de Cultura Organizacional

#### Type of Facilities run by Organization

Hospital System

### Commit to Zero

---

## Have you reviewed the Patient Safety Movement Foundation's Actionable Patient Safety Solutions (APSS)?

Impulsar la creación, desarrollo y mantenimiento de una cultura de seguridad del paciente en los hospitales que integran la constelación Star Médica, reduciendo el daño innecesario o potencial relacionado con la atención de nuestros pacientes.

### Clinical Transformation

---

## Do you commit to eliminating harm from medical error by aligning your organization with these three critical components?

Yes

### Commitment Details

---

## What is your organization doing to establish a person-centered culture of safety?

Desde el 2018 se crea la Dirección de Gestión Organizacional y Seguridad del Paciente (DGOySP), la cual ha diseñado el Modelo de Gestión, Innovación y Excelencia en todos los hospitales que integran la constelación de Star Médica, la cual encamina sus esfuerzos en mejorar la seguridad del paciente y la calidad de la atención. Así mismo, toda la organización ha implementado el Modelo de Seguridad del Pacientes del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica. Por otro lado impulsa y diseña protocolos y lineamientos basados en las mejores prácticas nacionales e internacionales. A través de la DGOySP impulsa la creación y mantenimiento de un cultura de seguridad del paciente promoviendo el reconocimiento y notificación de las cuasifallas, eventos adversos y centinela que ocurren en el día a día durante la atención de los pacientes, con un enfoque abierto, de confianza y no punitivo para identificar los riesgos y problemas; para ello se ha diseñado un portal web en el que los colaboradores pueden realizar notificaciones de manera anónima. Por otro lado, anualmente se

## Where on the continuum do you feel your organization stands in establishing a person-centered culture of safety?

Proficient

## What is your organization doing to establish a holistic, continuous improvement framework?

El Sistema de Gestión Innovación y Excelencia se desarrolla con la integración de equipos multidisciplinarios que dirigen y/o coordinan la atención y operación de cada uno de los hospitales y conjunto con las Direcciones de Oficinas Centrales diseñando los lineamientos, procesos y protocolos para la atención del paciente y la operación de los hospitales. Por lo anterior en Hospitales Star Médica cada Sistema Crítico del Modelo de Seguridad del Paciente se integra y gestiona través de un Comité Multidisciplinario StarTeam que es liderado por el Gerente de Gestión Organizacional de cada Hospital y sesionan al menos

una vez cada tres meses.

### Where on the continuum do you feel your organization stands in establishing a holistic continuous improvement framework?

Proficient

### What is your organization doing to sustain an organizational development approach?

Desde la Dirección General de Hospitales Star Médica se respaldala la seguridad del paciente al integrarlo como parte del plan estratégico anual, siendo uno de los pilares para mantener el crecimiento sostenido de la organización, generando confianza en la comunidad médica, pacientes y colaboradores. Se impulsa la creación de una cultura de seguridad del paciente desde el ingreso de los nuevos colaboradores, incluyendo en la inducción a la organización temas relacionados a la seguridad del paciente. Así mismo, en el plan anual de capacitación, donde además de incluir temas que por normativa de deben otorgae, desde Oficinas Centrales se establece un programa de capacitaciones relacionadas a la Seguridad del Paciente. Como parte de los programas de institucionales para impulsar el valor institucional de Excelencia, se encentra el Programa Reconoce, mediante el cual los colaboradores en puestos seleccionados que tienen contacto directo en la atención de los pacientes se les otorga una compensación por el apego a barreras de seguridad. Así mismo, anualmente los mandos medios y Direcciones de los Hospitales que destacan por alcanzar los objetivos institucionales, entre los que se encuentran indicadores relacionados a la seguridad del paciente se les reconoce económicamente y coaching externo y materiales de consulta que los motiven a mantener el compromiso por la seguridad del paciente.

### Where on the continuum do you feel your organization stands in sustaining an organizational development approach?

Proficient

## Reporting

---

### Which of the following patient safety challenges is your organization planning to continue working on?

- Foundational - Hand-Off Communications
- Head - Mental Health
- Head - Pain Management
- Chest - Airway Safety
- Chest - Ventilation Management
- Chest - Embolic Events
- Chest - Cardiopulmonary Emergencies
- Chest - Patient Blood Management
- Belly - Blood Glucose Management
- Belly - Neonatal Safety
- Body - Prevention of Skin Breakdown

- Body - Falls and Mobility
- Body - Medication Management