

EVALUACIÓN 2º SEMESTRE AÑO 2023

PAOH

HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS

SANTA ANA

RESPONSABLE: DRA. DINORA ZULETA DE VIANA

DIRECTORA

ENERO 2024

Actividades Hospitalarias	Total		
	Prog.	Realiz.	% Cumpl.
Consulta Externa Médica			
Medicina General	1,224	3,826	313%
Especialidades Básicas	31,156	29,611	95%
Sub especialidades	22,396	20,274	91%
Emergencias	23,598	31,143	132%
Total	78,374	84,854	108%

En términos generales, se ha mantenido el apoyo con la transferencia de médicos generales de otros establecimientos, por lo que la meta planificada fue superada y se ha podido dar respuesta al incremento de pacientes que buscan atención en la Consulta Externa. La productividad ha sido del 313% en relación a lo programado.

Las especialidades básicas han tenido una productividad del 95% en base a lo programado. Siempre, esto último empujado por la consulta de medicina interna (97% de productividad), que representa el 53% de toda la consulta brindada. El segundo bloque es Gineco-obstetricia (64.3% de productividad), que representa el 20.2% de toda la consulta externa.

Puntualizando, el incremento en la demanda de consultas en el segundo semestre del 2023 se reflejó en productividades arriba de lo planificado en general (108%), y particularmente para el personal de médicos generales (313%).



Actividades	Julio			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre			Total		
	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.
Servicios Finales																					
Consulta Externa Médica																					
General																					
Medicina General	204	626	307%	204	569	279%	204	564	276%	204	699	343%	204	629	308%	204	739	362%	1,224	3,826	313%
Especialidades																					
Especialidades Básicas																					
Medicina Interna	2,621	2,698	103%	2,621	2,450	93%	2,621	2,659	101%	2,621	2,983	114%	2,621	2,669	102%	2,626	1,757	67%	15,731	15,216	97%
Cirugía General	408	704	173%	408	629	154%	408	639	157%	408	684	168%	408	689	169%	408	474	116%	2,448	3,819	156%
Pediatría General	272	389	143%	272	388	143%	272	335	123%	272	350	129%	272	330	121%	272	283	104%	1,632	2,075	127%
Ginecología	544	781	144%	544	677	124%	544	687	126%	544	864	159%	544	802	147%	544	680	125%	3,264	4,491	138%
Obstetricia	1,006	275	27%	1,006	238	24%	1,006	258	26%	1,006	230	23%	1,006	322	32%	1,011	172	17%	6,041	1,495	25%
Psiquiatría	340	508	149%	340	431	127%	340	432	127%	340	389	114%	340	427	126%	340	328	96%	2,040	2,515	123%
Sub especialidades																					
Sub Especialidades de Medicina Interna																					
Cardiología	136	115	85%	136	100	74%	136	80	59%	136	125	92%	136	92	68%	136	67	49%	816	579	71%
Dermatología	272	295	108%	272	273	100%	272	261	96%	272	294	108%	272	273	100%	272	201	74%	1,632	1,597	98%
Endocrinología	544	579	106%	544	515	95%	544	558	103%	544	531	98%	544	566	104%	544	384	71%	3,264	3,133	96%
Nefrología	68	221	325%	68	166	244%	68	193	284%	68	189	278%	68	192	282%	68	144	212%	408	1,105	271%
Neumología	27	47	174%	27	37	137%	27	32	119%	27	44	163%	27	46	170%	29	11	38%	164	217	132%
Sub Especialidades de Cirugía																					
Cirugía Plástica	54	0	0%	54	63	117%	54	16	30%	54	0	0%	54	5	9%	59	0	0%	329	84	26%
Máxilofacial	27	42	156%	27	50	185%	27	60	222%	27	86	319%	27	73	270%	29	70	241%	164	381	232%
Neurocirugía	136	66	49%	136	66	49%	136	64	47%	136	80	59%	136	64	47%	136	58	43%	816	398	49%
Oftalmología	693	759	110%	693	701	101%	693	565	82%	693	848	122%	693	701	101%	700	505	72%	4,165	4,079	98%
Ortopedia	272	312	115%	272	379	139%	272	352	129%	272	445	164%	272	332	122%	272	161	59%	1,632	1,981	121%
Otorrinolaringología	353	245	69%	353	202	57%	353	226	64%	353	214	61%	353	206	58%	360	153	43%	2,125	1,246	59%
Proctología	27	48	178%	27	13	48%	27	10	37%	27	0	0%	27	0	0%	29	0	0%	164	71	43%
Urología	217	198	91%	217	225	104%	217	289	133%	217	208	96%	217	285	131%	224	206	92%	1,309	1,411	108%
Vascular	27	32	119%	27	24	89%	27	32	119%	27	40	148%	27	24	89%	29	16	55%	164	168	102%
Sub Especialidades de Pediatría																					
Cardiología	108	66	61%	108	76	70%	108	86	80%	108	28	26%	108	77	71%	118	41	35%	658	374	57%
Cirugía Pediátrica	176	101	57%	176	122	69%	176	142	81%	176	145	82%	176	144	82%	186	93	50%	1,066	747	70%
Neonatología	108	130	120%	108	114	106%	108	119	110%	108	160	148%	108	142	131%	118	127	108%	658	792	120%
Neumología	81	68	84%	81	23	28%	81	0	0%	81	63	78%	81	71	88%	88	46	52%	493	271	55%
Neurología	394	344	87%	394	315	80%	394	201	51%	394	260	66%	394	334	85%	399	186	47%	2,369	1,640	69%

Consulta Externa:

Se comentarán las áreas que presentan alteraciones de cumplimiento finales bien marcadas:

- Medicina General: (313%) programado 1 médico de 2 horas, pero debido al incremento de referencias, solicitudes judiciales de atención de PPL, pacientes que consultan sin cita (demanda espontánea), se aumentó a 4 horas de consulta, con el consiguiente aumento del porcentaje de cumplimiento.
- Cirugía General: (156%) se aumentó la disponibilidad de horas para consulta en relación a lo programado, con el objeto de cubrir la demanda de pacientes de alta temprana y referencias.
- Pediatría General: (127%) al dar consulta los Residentes de pediatría, ésta se consolidada con la de Pediatría General, así como la consulta del Nutriólogo.

Las sub-especialidades tuvieron una productividad de 91% en base a lo programado, y se mantiene el comportamiento de las subespecialidades de cirugía que contribuyen con el 48% de todas las consultas de las subespecialidades.

Actividades Hospitalarias	Total		
	Prog.	Realiz.	% Cumpl.
Consulta Externa Médica			
Sub especialidades			
Sub Especialidades de Medicina Interna	6,284	6,631	106%
Sub Especialidades de Cirugía	10,868	9,819	90%
Sub Especialidades de Pediatría	5,244	3,824	73%
Total	22,396	20,274	91%

- Nefrología: (271%) por la demanda de pacientes el Nefrólogo siempre ve más de la consulta programada.
- Cirugía Plástica: (26%) Solamente 1 recurso de 4 horas los lunes, que presentó permisos personales por enfermedad gravísima de familiar e incapacidades por enfermedad.

- Maxilo Facial: (232%), Recurso único, que tenía programada 2 horas a la semana, pero debido a la alta demanda veía 5 horas semanales. A partir de octubre se le aumentaron las horas de contratación, y desde entonces comenzó a dar 6 horas semanales de consulta.
- Neurocirugía: (49%), el % de productividad disminuyó por incapacidad por enfermedad grave de un recurso de 6 horas semanales.
- Otorrinolaringología: (59%) 1 recurso programado 12 horas semanales, pero se perdió 2 meses por fallecimiento de familiar cercano del recurso y también por incapacidades y permisos.
- Proctología: (43%) 3 meses del semestre que no se dio consulta médica por permisos del recurso, el cual es único.
- Cardiología Pediátrica: (57%) Recurso único, que se le modificó la consulta para cubrir procedimientos de los pacientes vistos al mismo tiempo, tuvo permisos prolongados.
- Cirugía pediátrica: (70%) se vio afectada por el ausentismo de los pacientes.
- Neumología Pediátrica: (55%) Se trasladó el neumólogo pediatra de la consulta externa para los servicios de internación debido al aumento de ingresos por enfermedades respiratorias.
- Neurología pediátrica: (69%) permiso prolongado de un recurso médico y ausentismo de pacientes.

Emergencias																					
De Medicina Interna																					
Medicina Interna	1,227	1,703	139%	1,227	1,886	154%	1,227	1,790	146%	1,227	1,567	128%	1,227	1,382	113%	1,232	1,329	108%	7,367	9,657	131%
De Cirugía																					
Cirugía General	1,220	1,955	160%	1,220	1,869	153%	1,220	1,708	140%	1,220	1,810	148%	1,220	1,373	113%	1,220	1,503	123%	7,320	10,218	140%
De Pediatría																					
Pediatría Gral.	1,085	1,309	121%	1,085	1,512	139%	1,085	1,318	121%	1,085	1,360	125%	1,085	1,222	113%	1,095	930	85%	6,520	7,651	117%
De Gineco-Obstetricia																					
Ginecología	26	16	62%	26	1	4%	26	8	31%	26	20	77%	26	0	0%	26	39	150%	156	84	54%
Obstetricia	372	547	147%	372	679	183%	372	586	158%	372	609	164%	372	594	160%	375	518	138%	2,235	3,533	158%
Otras Atenciones Consulta Externa Médica																					
Colposcopia	122	192	157%	122	175	143%	122	213	175%	122	253	207%	122	189	155%	127	170	134%	737	1,192	162%
Nutrición	68	301	443%	68	322	474%	68	295	434%	68	302	444%	68	289	425%	68	216	318%	408	1,725	423%
Planificación Familiar	68	22	32%	68	33	49%	68	32	47%	68	17	25%	68	43	63%	68	14	21%	408	161	39%
Psicología	476	542	114%	476	489	103%	476	684	144%	476	752	158%	476	720	151%	476	442	93%	2,856	3,629	127%
Consulta Externa Odontológica																					
Odontológica de primera vez	102	116	114%	102	118	116%	102	120	118%	102	116	114%	102	145	142%	102	88	86%	612	703	115%
Odontológica subsecuente	204	197	97%	204	183	90%	204	163	80%	204	160	78%	204	192	94%	204	149	73%	1,224	1,044	85%
Cirugía Oral	0	2	ND	0	0	ND	0	1	ND	0	0	ND	0	2	ND	0	1	ND	0	6	ND

Emergencia: La productividad en general fue de 132% en base a lo programado, lo que refleja el incremento de la demanda, que ya está volviendo al período pre-pandemia.

Otras Atenciones de Consulta Externa

- Nutrición: (423%) aumentó por atenciones en Ginecología y obstetricia en el marco de la implementación de la Ley nacer con cariño, además, muchas atenciones que se dieron en hospitalización fueron agregadas a la consulta externa nutricional.
- Planificación Familiar: (39%) muchas pacientes fueron referidas a primer nivel de atención por la disponibilidad de los métodos inyectables.

Actividades	Julio			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre			Total		
	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.	Prog.	Realiz.	%Cumpl.
Servicios Finales																					
Egresos Hospitalarios																					
Especialidades Básicas																					
Cirugía	305	367	120%	305	317	104%	305	329	108%	305	381	125%	305	303	99%	312	349	112%	1,837	2,046	111%
Ginecología	64	87	136%	64	69	108%	64	89	139%	64	96	150%	64	82	128%	72	68	94%	392	491	125%
Medicina Interna	313	495	158%	313	446	142%	313	401	128%	313	414	132%	313	459	147%	319	454	142%	1,884	2,669	142%
Obstetricia	611	430	70%	611	500	82%	611	461	75%	611	494	81%	611	498	82%	622	444	71%	3,677	2,827	77%
Pediatría	393	505	128%	393	495	126%	393	408	104%	393	380	97%	393	346	88%	393	272	69%	2,358	2,406	102%
Sub Especialidades																					
Sub Especialidad de Medicina Interna																					
Nefrología	57	31	54%	57	42	74%	57	46	81%	57	50	88%	57	44	77%	62	52	84%	347	265	76%
Sub Especialidades de Cirugía																					
Ortopedia / Traumatología	74	79	107%	74	88	119%	74	78	105%	74	85	115%	74	77	104%	85	91	107%	455	498	109%
Otorrinolaringología	34	11	32%	34	8	24%	34	14	41%	34	35	103%	34	21	62%	40	8	20%	210	97	46%
Sub Especialidades de Pediatría																					
Cirugía Pediátrica	68	120	176%	68	79	116%	68	82	121%	68	131	193%	68	104	153%	68	89	131%	408	605	148%
Neonatología	206	201	98%	206	209	101%	206	208	101%	206	194	94%	206	172	83%	216	184	85%	1,246	1,168	94%
Otros Egresos																					
Bienestar Magisterial	104	79	76%	104	90	87%	104	78	75%	104	59	57%	104	86	83%	114	66	58%	634	458	72%
Emergencia	0	22	ND	0	34	ND	0	25	ND	0	26	ND	0	20	ND	0	20	ND	0	147	ND
Partos																					
Partos vaginales	207	172	83%	207	190	92%	207	182	88%	207	178	86%	207	152	73%	207	123	59%	1,242	997	80%
Partos por Cesáreas	101	94	93%	101	100	99%	101	110	109%	101	141	140%	101	134	133%	109	96	88%	614	675	110%
Cirugía Mayor																					
Electivas para Hospitalización	162	196	121%	162	176	109%	162	213	131%	162	244	151%	162	234	144%	167	221	132%	977	1,284	131%
Electivas Ambulatorias	69	55	80%	69	57	83%	69	52	75%	69	58	84%	69	67	97%	76	9	12%	421	298	71%
De Emergencia para Hospitalización	273	215	79%	273	221	81%	273	193	71%	273	265	97%	273	222	81%	282	164	58%	1,647	1,280	78%
De Emergencia Ambulatoria	0	0	ND	0	0	ND	0	1	ND	0	0	ND	0	2	ND	0	0	ND	0	3	ND
Medicina Crítica																					
Unidad de Emergencia																					
Admisiones	328	715	218%	328	691	211%	328	680	207%	328	676	206%	328	547	167%	330	583	177%	1,970	3,892	198%
Transferencias	72	310	431%	72	295	410%	72	281	390%	72	332	461%	72	254	353%	78	312	400%	438	1,784	407%
Unidad de Máxima Urgencia																					
Admisiones	267	423	158%	267	436	163%	267	405	152%	267	353	132%	267	336	126%	267	339	127%	1,602	2,292	143%
Transferencias	171	402	235%	171	402	235%	171	381	223%	171	234	137%	171	277	162%	171	330	193%	1,026	2,026	197%
Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios																					
Admisiones	81	98	121%	81	106	131%	81	103	127%	81	75	93%	81	84	104%	81	52	64%	486	518	107%
Transferencias	65	92	142%	65	109	168%	65	100	154%	65	81	125%	65	80	123%	72	55	76%	397	517	130%

Actividades Hospitalarias	Total		
	Prog.	Realiz.	% Cumpl.
Egresos Hospitalarios			
Especialidades Básicas	10,148	10,439	103%
Sub Especialidades	2,666	2,633	99%

Los egresos por las especialidades básicas en general han tenido una productividad de 103% en base a lo programado. Los de las sub-especialidades en general han tenido una productividad global de 99%.

Del total de egresos en el hospital, el 76% corresponden a las especialidades básicas, de las que el bloque Gineco-obstetricia acumula el mayor porcentaje de las básicas, con el 32%. Pero el bloque presenta un índice de ocupación de 64%.

Medicina interna representa el 35% de todos los días camas ocupados, presentando un índice de ocupación de 130% y 142% de productividad en base a los egresos programados, esto debido a la descompensación de enfermedades crónicas y enfermedades agudas infecciosas.

En el caso de la subespecialidad de Nefrología, tuvo una productividad de egresos del 76%, pero con un índice de ocupación del 91%.

Cirugía representa el 27% de todos los días camas ocupados, presentando un índice de ocupación de 90% y 111% de productividad en base a los egresos programados.

En el caso de la subespecialidad de Ortopedia, tuvo una productividad de 109% en base a lo programado, pero con un índice de ocupación del 122%, principalmente debido a traumas.

Pediatría representa el 19% de todos los días camas ocupados, presentando un índice de ocupación de 93% y 102% de productividad en base a los egresos programados.

En el caso de la subespecialidad de cirugía pediátrica, tuvo una productividad de 148% en base a lo programado, pero con un índice de ocupación del 86%. El promedio de estancia fue de 2.6 días, lo que se explica por la cantidad alta de ingresos pacientes para observación y evaluación de cuadros probablemente agudos, ante la ausencia de área de observación para el componente infantil. Ésta situación se va a superar con la nueva emergencia pediátrica en construcción.

El comportamiento global de los partos fue para el semestre de 90% de productividad en base a lo programado. El porcentaje de partos por cesáreas (sin corregir) fue de 40% y la productividad en base a lo planeado fue de 110%, manteniendo el comportamiento del semestre anterior. De la misma manera, la productividad para los partos vaginales fue de 80% y el semestre anterior de 84%.

Las cirugías electivas para hospitalización tuvieron una productividad del 131%, en el esfuerzo de reducir las listas de espera. Pero en el caso de las electivas ambulatorias y las de emergencia, se tuvo una productividad alrededor del 71 al 79%. Pero habrá que prestarle atención a los datos del mes de diciembre porque no son coherentes con el comportamiento del semestre, por lo que podría haber subregistros.

Las unidades de Emergencia: Observación y Máxima, tienen una productividad por arriba de lo programado, producto del incremento de la demanda de pacientes en la Unidad de Emergencia, acercándose a la demanda prepandemia.

Actividades	Julio			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre			Total		
	Prog.	Realiz.	% Cumpl.	Prog.	Realiz.	% Cumpl.	Prog.	Realiz.	% Cumpl.	Prog.	Realiz.	% Cumpl.	Prog.	Realiz.	% Cumpl.	Prog.	Realiz.	% Cumpl.	Prog.	Realiz.	% Cumpl.
Servicios Intermedios. Diagnostico																					
Imagenología																					
Fluoroscopias	13	26	200%	13	9	69%	13	13	100%	13	16	123%	13	15	115%	13	12	92%	78	91	117%
Radiografías	4,75	7,042	148%	4,75	6,987	147%	4,75	6,304	133%	4,75	6,539	138%	4,75	5,1	107%	4,75	4,999	105%	28,5	36,971	130%
Ultrasonografías	750	806	107%	750	856	114%	750	737	98%	750	881	117%	750	810	108%	750	650	87%	4,5	4,74	105%
Tomografía Axial Computarizada	160	373	233%	160	355	222%	160	321	201%	160	441	276%	160	325	203%	160	294	184%	960	2,109	220%
Mamografías Diagnósticas	63	10	16%	63	19	30%	63	17	27%	63	30	48%	63	8	13%	63	1	2%	378	85	22%
Mamografías de Tamisaje	42	54	129%	42	41	98%	42	48	114%	42	55	131%	42	9	21%	42	7	17%	252	214	85%
Anatomía Patológica																					
Citologías Cérvico Vaginales Leídas	4,4	0	0%	4,4	0	0%	4,4	0	0%	4,4	0	0%	4,4	0	0%	4,4	0	0%	26,4	0	0%
Biopsias Cuello Uterino	161	207	129%	161	180	112%	161	266	165%	161	194	120%	161	262	163%	162	169	104%	967	1,278	132%
Biopsias Mama	20	25	125%	20	18	90%	20	8	40%	20	30	150%	20	19	95%	20	19	95%	120	119	99%
Biopsias Otras partes del cuerpo	708	861	122%	708	897	127%	708	1,171	165%	708	1,074	152%	708	870	123%	712	790	111%	4,252	5,663	133%
Otros Procedimientos Diagnósticos																					
Colposcopias	49	0	0%	49	0	0%	49	0	0%	49	0	0%	49	0	0%	49	0	0%	294	0	0%
Ecocardiogramas	126	222	176%	126	230	183%	126	206	163%	126	186	148%	126	200	159%	126	149	118%	756	1,193	158%
Electrocardiogramas	1,133	1,334	118%	1,133	1,302	115%	1,133	1,478	130%	1,133	1,459	129%	1,133	1,338	118%	1,133	1,216	107%	6,798	8,127	120%
Electroencefalogramas	110	123	112%	110	136	124%	110	107	97%	110	156	142%	110	167	152%	110	104	95%	660	793	120%
Endoscopias	126	92	73%	126	63	50%	126	91	72%	126	85	67%	126	97	77%	126	58	46%	756	486	64%
Espirometrías	168	0	0%	168	0	0%	168	0	0%	168	0	0%	168	0	0%	168	0	0%	1,008	0	0%
Pruebas de HOLTHER	36	46	128%	36	49	136%	36	45	125%	36	40	111%	36	46	128%	36	35	97%	216	261	121%
Tratamiento y Rehabilitación																					
Cirugía Menor	2,286	2,733	120%	2,286	2,843	124%	2,286	2,766	121%	2,286	2,698	118%	2,286	2,712	119%	2,287	2,729	119%	13,717	16,481	120%
Conos Loop	5	0	0%	5	0	0%	5	0	0%	5	0	0%	5	0	0%	5	0	0%	30	0	0%
Crioterapias	16	0	0%	16	0	0%	16	0	0%	16	0	0%	16	0	0%	27	0	0%	107	0	0%
Diálisis Peritoneal	690	2,239	324%	690	2,215	321%	690	2,149	311%	690	2,116	307%	690	2,151	312%	694	2,252	324%	4,144	13,122	317%
Fisioterapia (Total de sesiones brindadas)	21	18,985	90%	21	22,867	109%	21	18,886	90%	21	22,53	107%	21	17,319	82%	21	10,495	50%	126	111,082	88%
Hemodiálisis	1,857	479	26%	1,857	452	24%	1,857	432	23%	1,857	394	21%	1,857	421	23%	1,857	397	21%	11,142	2,575	23%
Inhaloterapias	7,493	6,45	86%	7,493	8,1	108%	7,493	7,875	105%	7,493	6,6	88%	7,493	6,3	84%	7,502	0	0%	44,967	35,325	79%
Receta Dispensada de Consulta Ambulatoria	22,658	12,435	55%	22,658	11,629	51%	22,658	12,767	56%	22,658	22,707	100%	22,658	20,184	89%	22,659	19,037	84%	135,95	98,759	73%
Recetas Dispensadas de Hospitalización	40	52,507	131%	40	49,968	125%	40	46,798	117%	40	61,611	154%	40	58,377	146%	40	49,593	124%	240	318,854	133%

IMAGENOLOGIA

FLUOROSCOPIA

TDS, colon por enema, PEV, Esofagograma, cistograma, uretrograma, cavograma, fistulografía, histerosalpingografía, flebografía. Fluoroscopia sin contraste, Colangiograma.

117% de cumplimiento en el segundo semestre 2023 (Meta 13/mes)

Durante éste periodo la mayor producción de fluoroscopias realizadas es para pacientes provenientes de consulta externa (consulta de cirugía y urología). La consulta externa cuenta con medico urólogo agregado a oferta de servicios (2 horas / 4 días a la semana)

Periodo	2022	2023
1er. Trim	85%	131%
2do. Trim	51%	149%
3er.Trim	121%	123%
4to. Trim	114%	110%
Meta mensual	13	13

RADIOGRAFÍAS

Para programación se tomó en cuenta la producción realizada en 5 años y producción de enero a septiembre 2022.

130% de productividad en segundo semestre 2023, en base a lo programado (Meta: 4,750/mes)

La mayor demanda proviene de pacientes de unidad de emergencia, a expensas de solicitud de radiografías por trauma, seguido de los departamentos de medicina interna y cirugía.

ULTRASONOGRAFIAS

105% de productividad en el segundo semestre del 2023, en base a lo programado (meta 750/mes)

De toda la producción de USG reflejada en sistema, el departamento de Imagenología contribuye con menos de la tercera parte de la producción. El resto de Ultrasonografías es producido por Ginecología y obstetricia, neonatos, emergencia.

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	94%	111%
2do. Trimestre	94%	102%
3er. Trimestre	98%	107%
4to. Trimestre	100%	104%
Meta mensual	817	750

TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA

Se realiza programación 2023 de acuerdo a la capacidad instalada con la que se cuenta en este momento, para realizar 8 TAC/ día (días hábiles)= 160 (de los cuales se pueden generar 100 con lectura y el resto es leído por el médico solicitante)

Se Incrementa la producción a expensas de la implementación de tomografía para las 24 horas. Los estudios solicitados por trauma y accidente cerebrovascular son leídos por neurocirujano y neurólogo respectivamente. Se apoya para realización de TAC a hospitales periféricos.

La productividad para el segundo semestre fue de 220% en base a lo programado. En áreas de Hospitalización es a expensas de medicina interna.

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	105%	178%
2do. Trimestre	107%	179%
3er. Trimestre	99%	218%
4to. Trimestre	89%	221%
Meta mensual	160	160

MAMOGRAFIAS DIAGNOSTICAS Y DE TAMIZAJE

22% y 85% respectivamente fue el reporte de productividad para el segundo semestre del año. Pero puede evidenciarse falta de coherencia en los datos de producción de los meses de noviembre y diciembre, por lo que deberá hacerse una revisión de los datos para corroborarlos.

Se habilitan 5 cupos diarios para mamografía distribuyendo (3 diagnósticas y 2 tamizaje cada día), pero se toman las 5 diarias independientemente de la indicación.

El primer nivel envía para diagnostico a ciudad mujer, y un alto porcentaje de pacientes que se reciben en ginecología ya traen estudios, lo que explica en parte la baja demanda para mamografías diagnósticas. Otro factor que contribuye es que el departamento de ginecología tiene déficit de horas ginecólogo /consulta externa lo que impacta en la producción general de ese departamento y repercute en los servicios de apoyo

ANATOMÍA PATOLÓGICA

BIOPSIAS DE CUELLO			BIOPSIAS DE MAMA			BIOPSIAS OTRAS PARTES DEL CUERPO		
Periodo	2022	2023	Periodo	2022	2023	Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	73%	128%	1er. Trimestre	21%	102%	1er. Trimestre	107%	134%
2do. Trimestre	59%	90%	2do. Trimestre	106%	155%	2do. Trimestre	100%	120%
3er Trimestre	75%	135%	3er Trimestre	133%	85%	3er Trimestre	108%	138%
4to. Trimestre	88%	129%	4to. Trimestre	180%	113%	4to. Trimestre	87%	129%
Meta mensual	222 (10/dia)	161	Meta mensual	11	20	Meta mensual	679	708

BIOPSIAS DE CUELLO

No hay rezago de muestras recibidas, todas han sido leídas oportunamente. La productividad para el segundo semestre en base a lo programado fue de 132%.

BIOPSIAS DE MAMA

Se programó en base a 5 biopsias semanales realizadas por mastólogo, alcanzando una productividad del 99 % para el segundo semestre del año.

BIOPSIAS DE OTRAS PARTES DEL CUERPO

Se reporta una productividad del 133%, en base a lo programado. Con un periodo de 15 días para entrega de resultados de lectura, 7 días para casos priorizados como cáncer o tumores. Al momento no hay estudios pendientes de lectura.

OTROS PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS

ECOCARDIOGRAMAS

Se programó en base a la capacidad instalada actual, contando con un equipo y espacio disponible para 6 ecocardiogramas c/día. El cardiólogo tiene espacio físico disponible y está produciendo más de lo programado. (La mayor cantidad de estudios proceden de los servicios de medicina interna). La productividad para el segundo semestre fue de 158% en base a lo programado.

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	180%	184%
2do. Trimestre	79%	175%
3er. Trimestre	80%	174%
4to. Trimestre	77%	141%
Meta mensual	160	126

ELECTROCARDIOGRAMA

Se programó considerando un promedio de 5 años.

La productividad para el segundo semestre fue de 120% en base a lo programado. El 50% son realizados por unidad de emergencia

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	102%	118%
2do. Trimestre	151%	118%
3er. Trimestre	159%	121%
4to. Trimestre	162%	118%
Meta mensual	765	1,133

ELECTROENCEFALOGRAMA

La productividad para el segundo semestre fue de 120% en base a lo programado.

La mayor producción es para paciente ambulatorio y se atiende un 40% de pacientes provenientes de otros hospitales

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	112%	120%
2do. Trimestre	102%	116%
3er. Trimestre	102%	111%
4to. Trimestre	114%	129%
Meta mensual	105	110

ENDOSCOPIAS

La productividad para el segundo semestre fue de 64% en base a lo programado. La programación 2023 se realizó en base a 6 estudios cada día de acuerdo a capacidad instalada de horas quirófano y horas médico disponibles, pero se suspenden procedimientos por déficit en recurso de anestesia.

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	24%	63%
2do. Trimestre	38%	55%
3er. Trimestre	33%	65%
4to. Trimestre	47%	64%
Meta mensual	126 (6 c/día)	126 (6 c/día)

ESPIROMETRIAS

No se migraron datos al SPME. Pero, durante el segundo semestre se realizaron todas las espirometrias solicitadas, no se presentó demanda insatisfecha. Hay médico internista asignado para apoyo con valoración neumológica.

HOLTER

Se programó en base a capacidad instalada 9 estudios por semana. 3 aparatos funcionando al momento. Equipos han completado su vida util y presentan fallas recurrentes.

La productividad para el segundo semestre fue de 121% en base a lo programado

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	108%	97%
2do. Trimestre	113%	92%
3er. Trimestre	117%	130%
4to. Trimestre	53%	112%
Meta mensual	32	36

FISIOTERAPIA

Se programó considerando la producción de años no pandémicos. La productividad para el 2º semestre fue de 88%. Durante el 2º semestre se hicieron readecuaciones a la infraestructura, que terminó disminuyendo la producción.

El número de terapistas asignadas al área es el mismo: 7 terapistas de planta. Se cumple la producción programada.

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	91%	135%
2do. Trimestre	91%	104%
3er. Trimestre	121%	96%
4to. Trimestre	100%	80%
Meta mensual	22,203	21,000

FARMACIA

RECETAS DISPENSADAS CONSULTA AMBULATORIA

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	149% (70,889)	76% (51,992)
2do. Trimestre	138% (65,564)	53% (35,928)
3er. Trimestre	142%	
4to. Trimestre	103%	
Meta mensual	15,810	22,658

A partir del segundo trimestre del año las recetas de primera vez está siendo dispensada en la Farmacia Especializada.

87,920 recetas/ 74.246 consultas = 1.2 recetas por consulta 1º semestre 2023

136,453 recetas /72,813 consultas =1.9 recetas por consulta 1º semestre 2022

98,759 recetas/ 84.854 consultas = 1.2 recetas por consulta 2º semestre 2023

136,453 recetas /77,884 consultas =1.7 recetas por consulta 2º semestre 2022

Se observa una consistente disminución de recetas dispensadas en el 2023 en relación al 2022, y es consecuencia del traslado de la dispensación de la primera receta a la Farmacia Especializada. Respecto al 2023, se mantenido durante todo el año la concentración de recetas por consulta en 1.2, a pesar que hay un incremento importante en el volumen de consultas en el segundo semestre, con el consecuente incremento de recetas dispensadas.

RECETA DISPENSADA PARA HOSPITALIZACIÓN

La programación de meta para 2023 fue realizada considerando la producción de 5 años anteriores tal como lo solicitaba el instrumento oficial y se consideró el dato de enero a septiembre 2022.

Periodo	2022	2023
1er. Trimestre	91% (114,296)	108% (129,478)
2do. Trimestre	91% (114,981)	108% (129,130)
3er. Trimestre	88%	124% (149,273)
4to. Trimestre	89%	141% (169,581)
Meta mensual	42,083	40,000

- TOTAL DE RECETAS DISPENSADAS EN EL PERIODO 1er semestre/ TOTAL DE EGRESOS EN EL PERIODO 1er semestre (año 2023)

258,608/ 13,445= 19.2 recetas por egreso

PDE 5.6= 3.4 RECETAS POR DIA

- TOTAL DE RECETAS DISPENSADAS EN EL PERIODO 1er semestre/ TOTAL DE EGRESOS EN EL PERIODO 1er semestre (año 2022)

229,277/ 10,895= 21 recetas por egreso

PDE 5.4= 3.9 RECETAS POR DIA

- TOTAL DE RECETAS DISPENSADAS EN EL PERIODO 2do semestre/ TOTAL DE EGRESOS EN EL PERIODO 2do semestre (año 2023)

318.854/ 13,677= 23 recetas por egreso

PDE 5.9= 3.9 RECETAS POR DIA

- TOTAL DE RECETAS DISPENSADAS EN EL PERIODO 2do semestre/ TOTAL DE EGRESOS EN EL PERIODO 2do semestre (año 2022)

224,051/ 12,559= 17.8 recetas por egreso

PDE 5.4= 3.3 RECETAS POR DIA

SEGUNDO SEMESTRE 2023			
Actividades	Total		
	Prog.	Realiz.	% Cumpl
Servicios Intermedios. Diagnostico			
Laboratorio Clínico y Banco de Sangre			
Hematología			
Consulta Externa	19,172	16,433	86%
Hospitalización	61,812	49,128	79%
Emergencia	20,225	34,341	170%
Inmunología			
Consulta Externa	9,126	8,223	90%
Hospitalización	15,225	17,516	115%
Emergencia	4,44	8,321	187%
Referido / Otros	784	1,99	254%
Bacteriología			
Hospitalización	25,303	22,754	90%
Emergencia	454	467	103%
Referido / Otros	804	1,138	142%
Parasitología			
Consulta Externa	861	1,498	174%
Hospitalización	2,849	3,801	133%
Emergencia	1,401	1,157	83%
Bioquímica			
Consulta Externa	69,669	89,194	128%
Hospitalización	176,932	231,546	131%
Emergencia	51,069	103,199	202%
Banco de Sangre			
Hospitalización	10,44	7,681	74%
Referido / Otros	3,779	5,641	149%
Urianálisis			
Consulta Externa	3,502	3,687	105%
Hospitalización	5,25	5,371	102%
Emergencia	5,002	4,925	98%

HEMATOLOGÍA

Hemograma, VES, straut, FSP, gota gruesa, fibrinógeno, TPT, protrombina

La programación se realiza considerando producción de años anteriores y enero a septiembre 2022

No. de Exámenes / total de unidad de producción en el periodo

Los exámenes por consulta han mantenido un comportamiento similar al semestre anterior, pero los exámenes por egreso y por atenciones han mejorado su uso eficiente:

	1º	2º
Exámenes/consulta	0,26	0,28
Exámenes/egreso	4,56	3,65
Exámenes/atenciones	1,16	1,09

INMUNOLOGÍA

PCR, pba embarazo, sífilis, VIH, tiroideas, antígenos febriles, ASLO

No. de Exámenes / total de unidad de producción en el periodo

Los exámenes han presentado un mejor rendimiento de eficiencia en relación al semestre anterior:

	1º	2º
Exámenes/consulta	0,28	0,14
Exámenes/egreso	1,59	1,30
Exámenes/atenciones	0,28	0,26

BACTERIOLOGÍA

Cultivos, directos, líquidos, hongos.

	1º	2º
Exámenes/egreso	1,31	1,66
Exámenes/atenciones	0,02	0,02

PARASITOLOGÍA

EGH, PAM, sangre oculta

	1º	2º
Exámenes/consulta	0,02	0,03
Exámenes/egreso	0,28	0,28
Exámenes/atenciones	0,02	0,04

BIOQUÍMICA

Colesterol, triglicéridos, HDL, LDL, ácido úrico, creatinina, Nitrógeno ureico, amilasa, Lipasa, CPKMb, Proteínas séricas, albumina, electrolitos, bilirrubina, ferritina, fosfatasa alcalina, hb glicosilada.

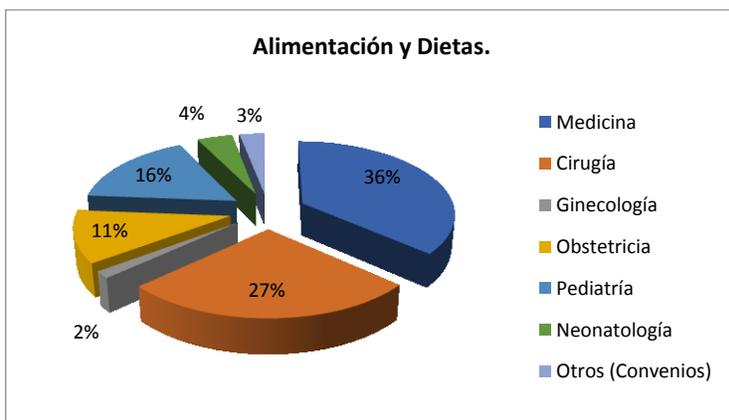
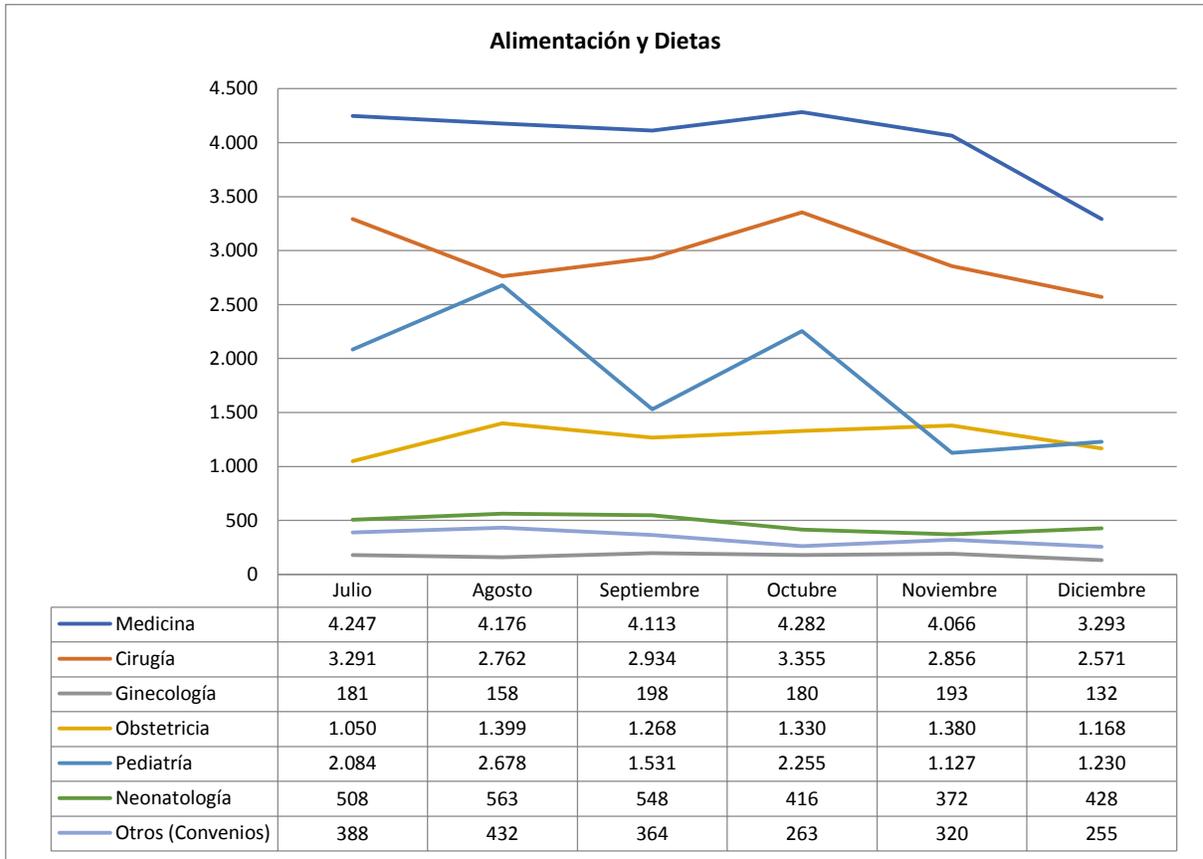
	1º	2º
Exámenes/consulta	1,55	1,66
Exámenes/egreso	17,10	16,93
Exámenes/atenciones	2,90	3,31

URIANALISIS

	1º	2º
Exámenes/consulta	0,07	0,07
Exámenes/egreso	0,47	0,39
Exámenes/atenciones	0,15	0,16

ALIMENTACIÓN Y DIETAS.

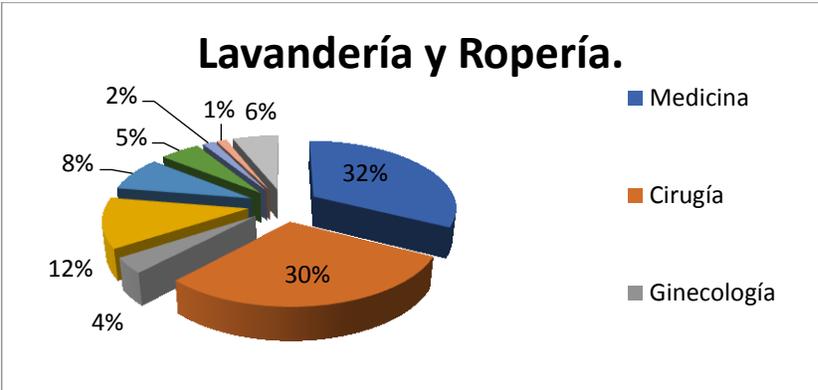
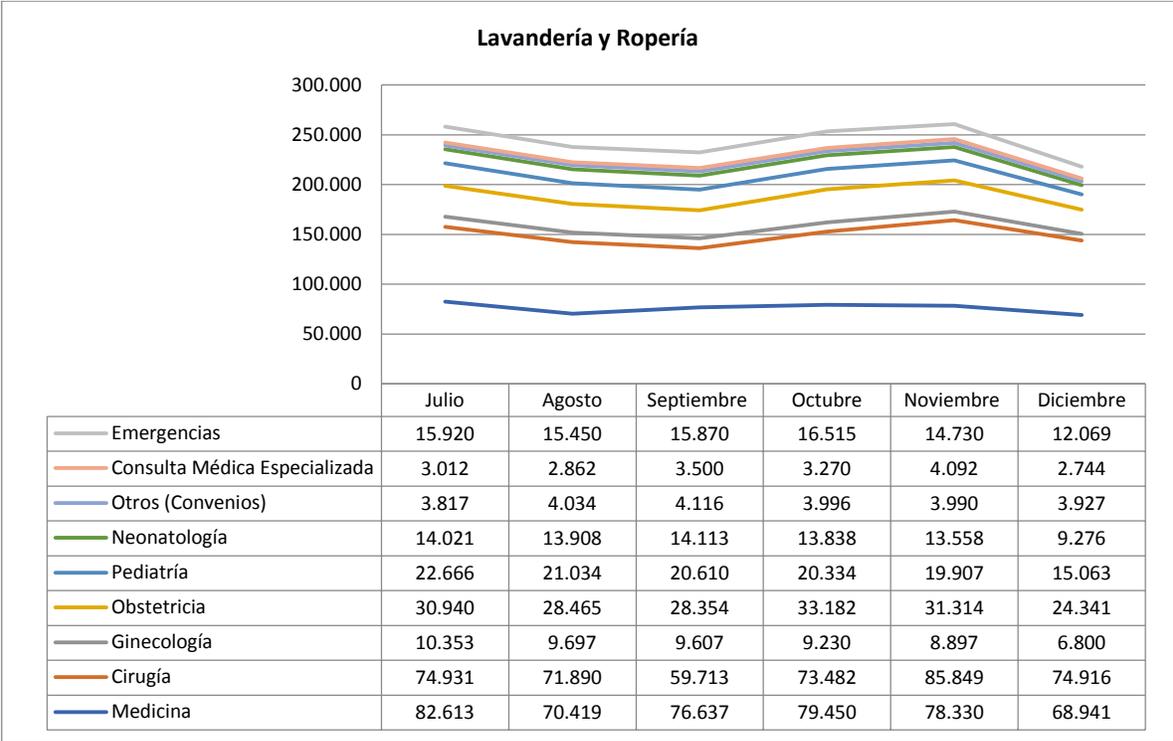
Se observa un comportamiento de la productividad en relación a lo programado, dentro de parámetros aceptables. En las medicinas se observa un incremento en la productividad por la alza de los pacientes. En pediatría, durante los meses de Julio y Agosto se incrementa por un brote de neumonías, normalizando la producción en septiembre.



LAVANDERÍA Y ROPERÍA.

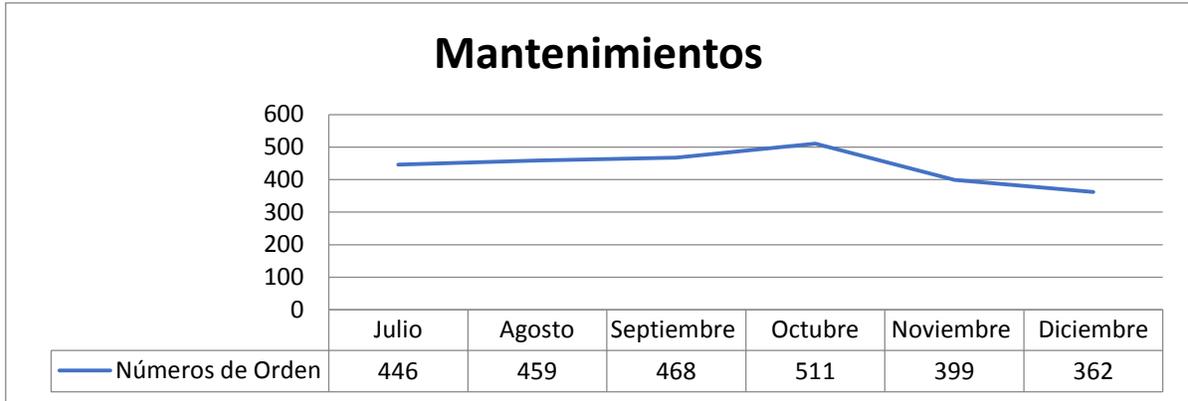
La producción de la ropa procesada se mantiene dentro de los límites programados. Se observa una reducción en el mes de diciembre, debido a la reducción del número de pacientes hospitalizados.

En la distribución por servicios tenemos mayor proporción en las áreas de hospitalización de las medicinas seguida de las cirugías, estas últimas por la producción de sala de operaciones. En este periodo se estuvo brindando apoyo a hospitales de occidente con el lavado de ropa quirúrgica y hospitalaria.



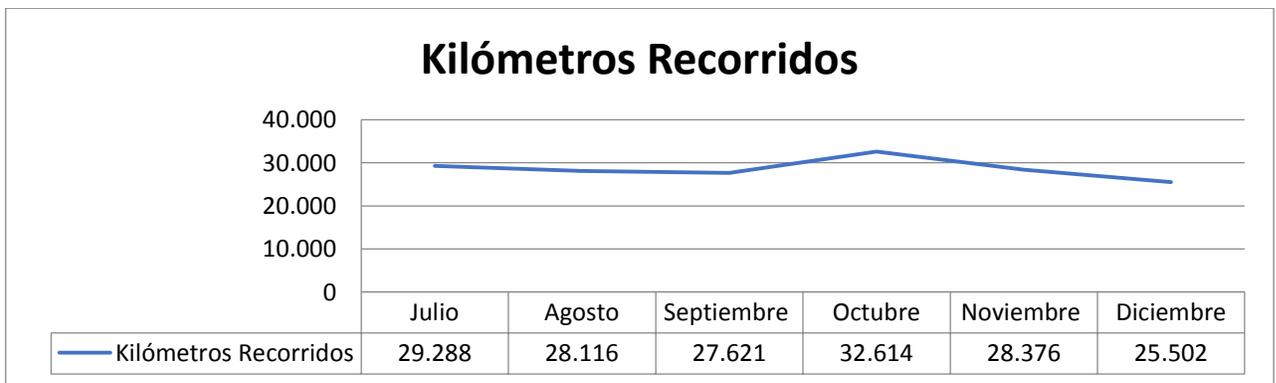
MANTENIMIENTO

Para el semestre se observó una productividad del 168% en relación a lo programado.



TRANSPORTE

Para el semestre se observó una productividad del 101% en relación a lo programado.





ACTIVIDADES DE GESTIÓN 2023

RESULTADOS



Objetivos / actividades	Indicadores	Meta Anual	Responsable	Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4			RESULTADO
				Prog	Real	%	Prog	Real	%	Prog	Real	%	Prog	Real	%	
Objetivo 1. Fortalecer el modelo de gestión administrativo-financiero sobre la base de la eficiencia, efectividad, eficacia, oportunidad y transparencia																
Actualizar e implementar los procesos del Hospital que se prioricen por División, mientras aprueban los del MINSAL	% de procesos actualizados en base a los programados	100 %	Jefes de División y UOC	100 %											N/A	
Control de la PAOH 2023	% informes presentados a la Dirección en la segunda quincena del mes posterior al trimestre evaluado	100 %	Dirección y Consejo Estratégico de Gestión	25 %		50 %			75 %				100%		100 %	



Elaboración PAOH 2024	Documento entregado a la Dirección	1	Dirección y Consejo Estratégico de Gestión												1 Documento
Seguimiento de la ejecución de los procesos aprobados por el MINSAL	% de informes de rendimiento de los procesos aprobados por el MINSAL según lo programado	100 %	Responsables según los procesos aprobados	25 %		25 %		25 %				25 %			100 %
Control del cumplimiento de la ley nacer con cariño	% de informes entregados a la Dirección	100 %	Jefe de División Médica, de Enfermería y de los Dptos involucrados	25 %		50 %		75 %				100%			100 %



Elaborar un trabajo de investigación según lineamientos del INS por cada departamento médico y división de enfermería	Investigaciones aprobadas por los entes competentes del hospital	6	UDP				6								6
	Trabajos terminados y entregados a la Dirección	6 trabajos terminados y entregados a la Dirección	Jefe de División Médica y de Enfermería, Jefes de de Dptos Médicos, con la conducción de la UDP									6			80 %
Diseño e implementación de la estrategia de control (cada 2 meses) de los datos desde los servicios responsables de la producción	% de informes de morbimortalidad y producción presentados al Consejo por los Jefes de Dptos, consulta externa y emergencia	100 %	Jefes de Dpto coordinados por la División Médica	17 %			50 %			67 %				100%	100 %



Seguimiento de la Estrategia ESHO	% de informes presentados a la Dirección, incluyendo el estado de cumplimiento o de compromisos adquiridos durante las supervisiones	100 %	Sub Dirección Hospitalaria	25 %	50 %	75 %	100%	100 %
Estrategia de sistematización y homologación de Kardex en áreas de bodegas	% Informes entregados a la Dirección	100 %	Jefe División Administrativa	25 %	50 %	75 %	100%	0 %
Diseño e implementación de la Estrategia de control de stock en servicios de hospitalización, diálisis y hemodiálisis, unidades de terapia intensiva y emergencia	% Informes entregados a la Dirección	100 %	División de Enfermería	25 %	50 %	75 %	100%	100 %



Desarrollo de Talleres de fortalecimiento de liderazgo y habilidades gerenciales a mandos intermedios	% de talleres realizados	100 %	UDP (con el apoyo de UOC y planificación)				50 %						100%			100 %
Seguimiento a los informes de abastecimiento de medicamentos e insumos médicos	% Informes entregados a la Dirección	100 %	Asesoría Médica	25 %			50 %			75 %			100%			100 %
Seguimiento del Programa de Adecuación Ambiental para el 2023	% Informes entregados a la Dirección	100 %	División Administrativa	25 %			50 %			75 %			100%			100 %
Seguimiento del Programa de Seguridad Ocupacional	% Informes entregados a la Dirección	100 %	División Administrativa	25 %			50 %			75 %			100%			100 %
Informe de resultados del comité de presupuesto institucional	% Informes entregados a la Dirección	100 %	Jefe UFI/Jefe UACI	25 %			50 %			75 %			100%			100 %



Diseño e implementación del Programa de readecuación de infraestructura/estructura para pacientes con discapacidad en base a capacidad instalada	Documento del Programa elaborado y aprobado por la Dirección	1	Jefe de Unidad de Conservación y Mantenimiento	1											1 Documento
	% de metas cumplidas de las establecidas en el Programa	100 %										100%			
Rendición de cuentas de los jefes de división respecto a resultados de PAOH (actividades de gestión y de producción), plan táctico y planes de sus unidades organizativa	% de actividades de rendición de cuentas cumplidas	100 %	Jefes de División (4)	25 %		50 %		75 %				100%			100 %



Divulgación del Instructivo para la gestión de archivos en el Hospital y de lineamientos para su aplicación	Documento de Lineamientos para la aplicación del Instructivo aprobado por la Dirección	1	División Administrativa y Comisión respectiva para la gestión de archivos	1											0
	% de jornadas de divulgación ejecutadas	100%					30 %			60 %				100%	



Análisis del diagnóstico del sistema de control interno 2023 y de las recomendaciones de auditoría interna	Acta de reunión del Consejo Estratégico con actividades o estrategias recomendadas a la Dirección para el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría (realizadas en el 2022 para aplicarlas en el 2023)	Evidencia física de Acta de Consejo Estratégico	Auditoría interna										1			1 informe
Objetivo 2. Potenciar las estrategias de la Política de Calidad Institucional, la gestión clínica y los sistemas de información																
Control de autoevaluaciones de los procesos y aplicación de ciclos PHVA en las unidades dependientes de las Divisiones	% de unidades organizativas realizando las autoevaluaciones de sus procesos y dándole seguimiento	100 %	Jefes de División y jefes de unidades organizativas				50 %						100%			100 %



	a sus ciclos PHVA														
Evaluación de implementación y efectividad del PROA para la reducción del riesgo de incremento de la resistencia antimicrobiana	% de Informes presentados a la Dirección con sus respectivas recomendaciones	100 %	Coordinador de Comité de Farmacoterapia			50 %						100%			100 %
Informes de evaluación de la implementación de los procesos de las unidades organizativas	% de Informes presentados a la Dirección con sus respectivas recomendaciones	100 %	UOC	25 %		50 %		75 %				100%			100 %



Control de gestión de quejas	% de Informes presentados a la Dirección con sus respectivas recomendaciones	100 %	Jefatura de ODS	25 %		50 %			75 %			100%		100 %
Control de seguimiento de recomendaciones de los Comités claves del hospital	% de Informes presentados a la Dirección con sus respectivas recomendaciones	100 %	UOC			50 %						50 %		100 %
Seguimiento al cumplimiento e indicadores del Plan de Humanización	% de Informes presentados a la Dirección con sus respectivas recomendaciones	100 %	Comité Institucional de Humanización			50 %						100%		100 %



Evaluación de resultados del modelo de control de cumplimiento de protocolos de actuación por vigilancia del Hospital en las diferentes áreas de atención asistencial	% de Informes presentados a la Dirección con sus respectivas recomendaciones	100 %	Jefatura de Servicios Generales y de Vigilantes					50 %						50 %			100 %
Seguimiento al Plan de Mejora resultado de la evaluación de la Carta Iberoamericana de la Calidad	% de informes presentados a la Dirección	100 %	UOC					50 %						50 %			N/A
Control de efectividad y aplicabilidad de la Política de Calidad	Informe presentado a la Dirección con sus respectivas recomendaciones	1	UOC							1							1 Informe

Objetivo 3. Fortalecer la cultura organizacional orientada a la seguridad y gestión de riesgos



Seguimiento a las actividades de control de la valoración de riesgo del CEG para el 2023	% de evaluaciones con sus respectivas recomendaciones evidenciados en las Actas del Consejo	100 %	Jefes de División	25 %	50 %	75 %	100%	100 %
Seguimiento al Programa de Seguridad de pacientes	% de Informes presentados a la Dirección con sus respectivas recomendaciones	100 %	UOC y Jefes de División		50 %		100%	100 %
Seguimiento al Protocolo de prevención de la violencia institucional	% de Informes presentados a la Dirección con sus respectivas recomendaciones	100 %	Unidad Jurídica		50 %		100%	100 %
Seguimiento del Plan (y sus actividades) de Emergencias y Desastres	% de Informes presentados a la Dirección con sus	100 %	Coordinador de Comité		50 %		100%	100 %



	respectivas recomendaciones														
Capacitación a las unidades organizativas del Hospital respecto al Plan de Emergencia y Desastres	% de unidades organizativas capacitadas	100 %		25 %		50 %		75%			100%				100 %
Objetivo 4. Potenciar la innovación y los modelos alternativos en la prestación de los servicios															
Seguimiento a los indicadores de la estrategia de equipos integrados e integrales en los departamentos	% de informes entregados a la Dirección	100 %	División Médica y de enfermería	25 %		50 %		75 %			100%				100 %
Elaboración de informe del funcionamiento del SIS	% de informes entregados a la Dirección	100 %	Comisión del SIS	25 %		50 %		75 %			100%				100 %



Seguimiento de la aplicación de Lineamiento de manejo del pie diabético	% de informes de resultados	100 %	Coordinador del equipo de manejo del Pie Diabético				50 %						100%			100%
Seguimiento a la estrategia para el manejo oportuno y efectivo de paciente con sospecha de enfermedad oncológica	% de informes de resultados	100 %	División Médica y jefatura de Consulta Externa				50 %						100%			100%
Seguimiento al Programa Integrado del Hospital en favor de la salud mental dirigido al personal	Documento de Actualización del Programa	1	Jefe de Unidad de Salud Mental	1												1 Documento
	% de informes de seguimiento	100 %						50 %						100%		
Seguimiento y evaluación bajo KPI's establecidos de la Clínica de Riesgo Preconcepcional	% de informes de seguimiento	100 %	Jefe Dpto de Gineco-obtetricia				50 %						100%			100%



Seguimiento y evaluación bajo KPI's establecidos de la Clínica de Adolescentes (atención ambulatoria) y criterios para hospitalización de adolescentes	% de informes de seguimiento	100 %	División Médica			50 %						100%			100%
Seguimiento al Programa Veteranos de Guerra	% de informes de seguimiento	100 %	Coordinador del Programa	25 %		50 %			75 %			100%			100 %
Seguimiento al Plan de Vacunación Institucional	% de actividades cumplidas	100 %	División de enfermería/Referente de vacunas	100 %		100 %			100%			100%			100 %
Objetivo 5. Fortalecer la participación ciudadana y el sistema comunicacional interno y externo															
Elaborar talleres para fortalecer la comunicación interna entre personal y usuario	% de talleres realizados	100 %		25 %		50 %			75 %			100%			100 %



54 ACTIVIDADES EN TOTAL. 02 NO APLICARON POR RAZONES JUSTIFICADAS

92,3% (47 DE LAS 52 ACTIVIDADES VÁLIDAS) FUE EL NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LA POAH 2023

7,7% (05 DE LAS 52 ACTIVIDADES VÁLIDAS) FUE EL NIVEL DE INEFECTIVIDAD DE LA POAH 2023

HOSPITAL
NACIONAL
SANTA ANA



Reconocimiento Interno
a las Mejores Prácticas 2021

HOSPITAL
NACIONAL
SANTA ANA



Reconocimiento Interno
a las Mejores Prácticas 2021