

Bienvenidos

Rendición de Cuentas

-2021-

Servicio Médico

Agenda

01 Caracterización poblacional

02 Morbilidad poblacional

03 Salud ambiental

04 Vida saludable y condiciones no transmisibles

05 Convivencia social y salud mental

06 Vida saludable y enfermedades transmisibles

07 COVID-19

08 Gestión diferencial de poblaciónes vulnerables

09 Servicio odontológico

10 RIAS

11 Indicadores de gestion

12 PQRF

13 Plan de comunicaciones

14 Logros y retos

15 Aspectos financieros

01. Caracterización poblacional

¿Quiénes son nuestros afiliados?

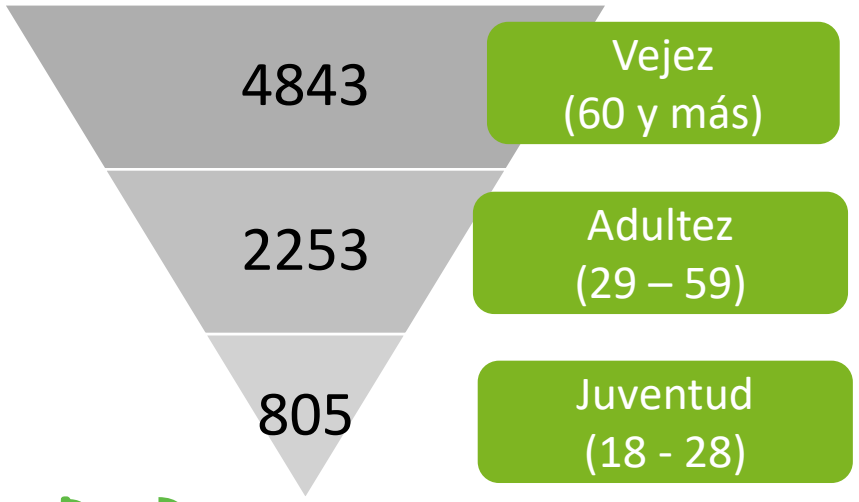
Género

| 4427 Hombres

8339 personas

| 3912 Mujeres

Grupo poblacional



<1 año | 3 niños

Distribución geográfica

Antioquia	8331
Caldas	2
Cundinamarca	1
Quindío	2
Santander	2
Valle	2

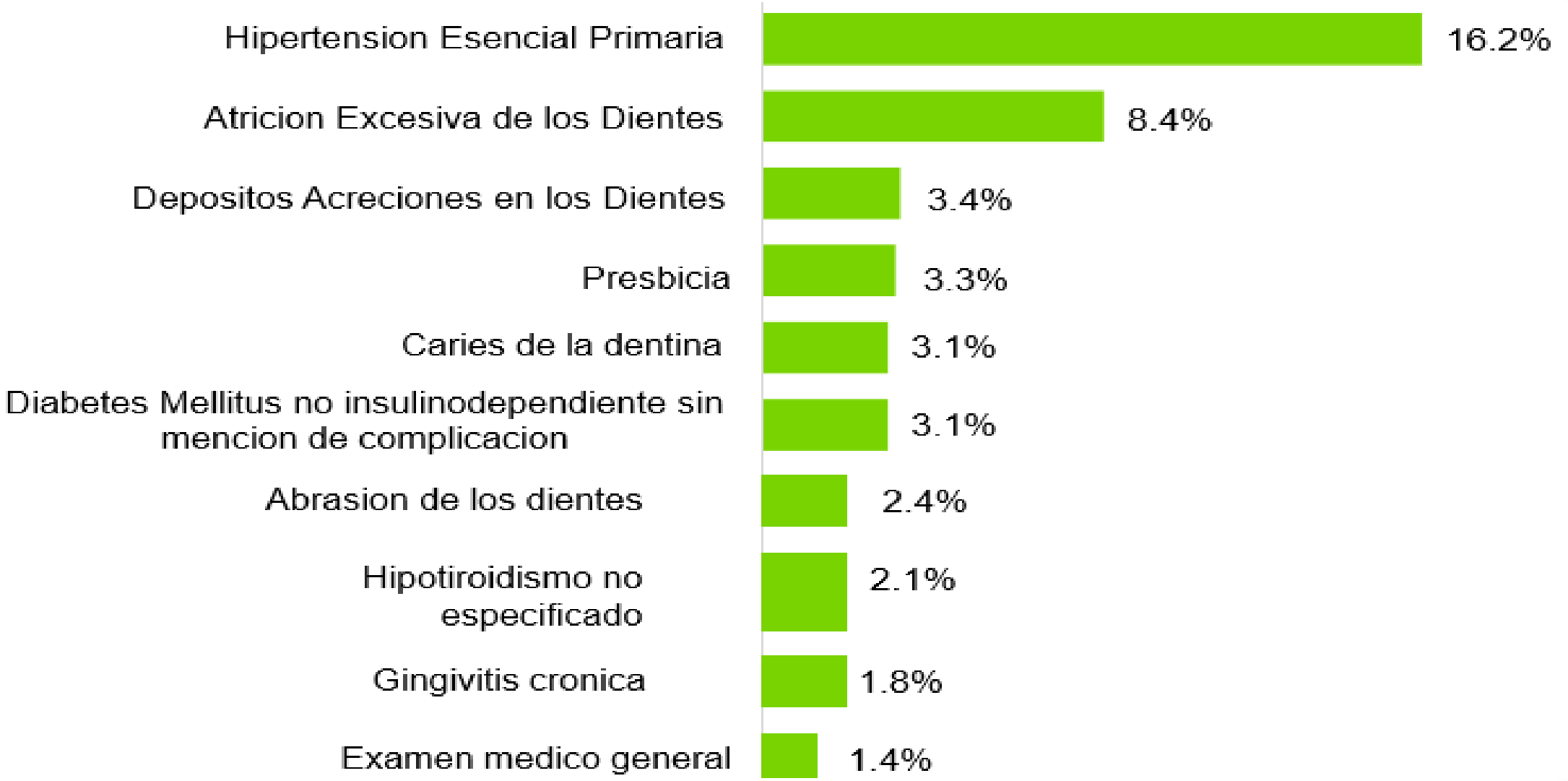
98.89% Antioquia

5086 → Medellín
853 → Envigado
627 → Bello

02. Morbilidad poblacional

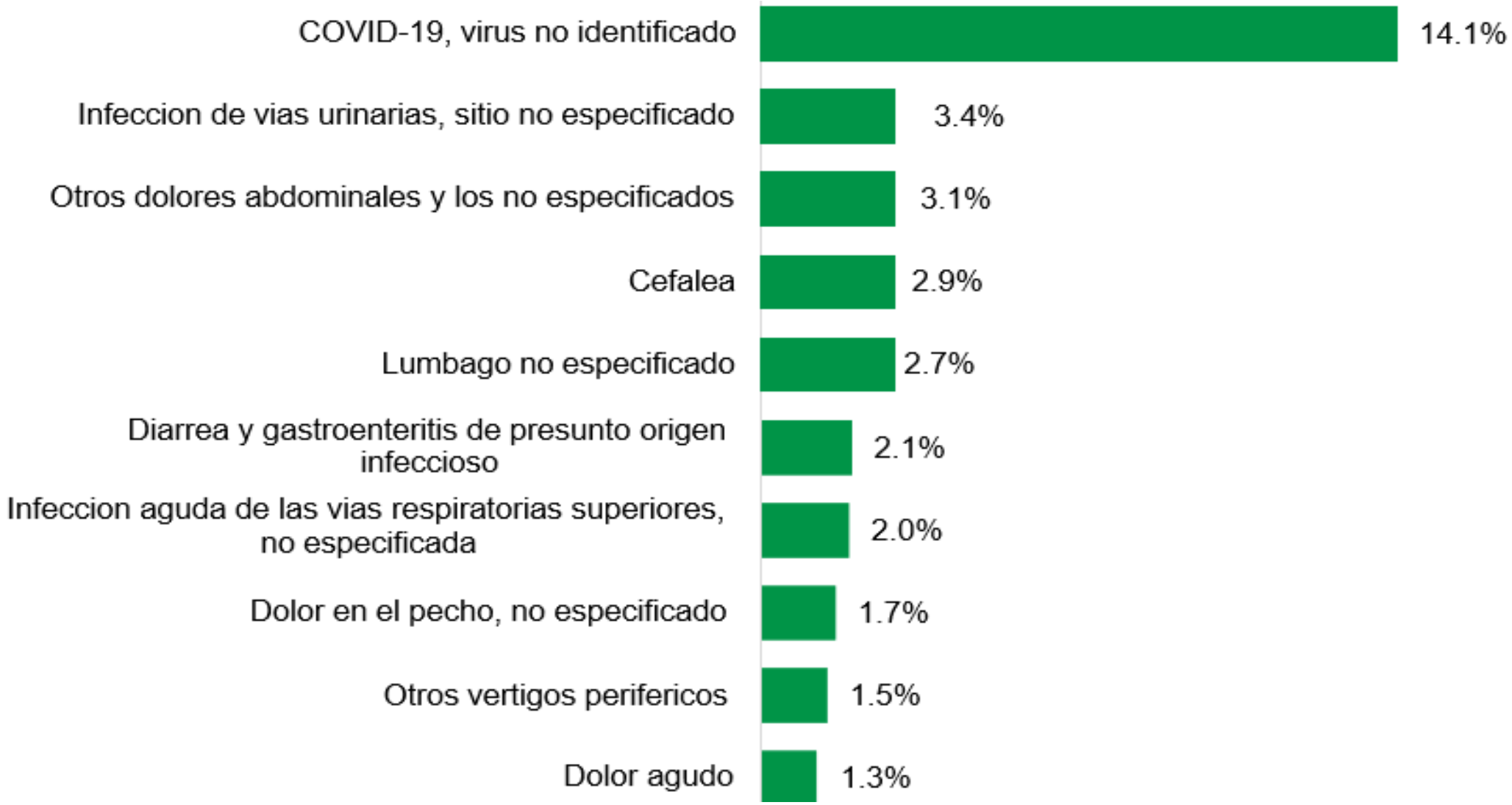
Morbi-mortalidad

Principales diagnósticos en consulta externa



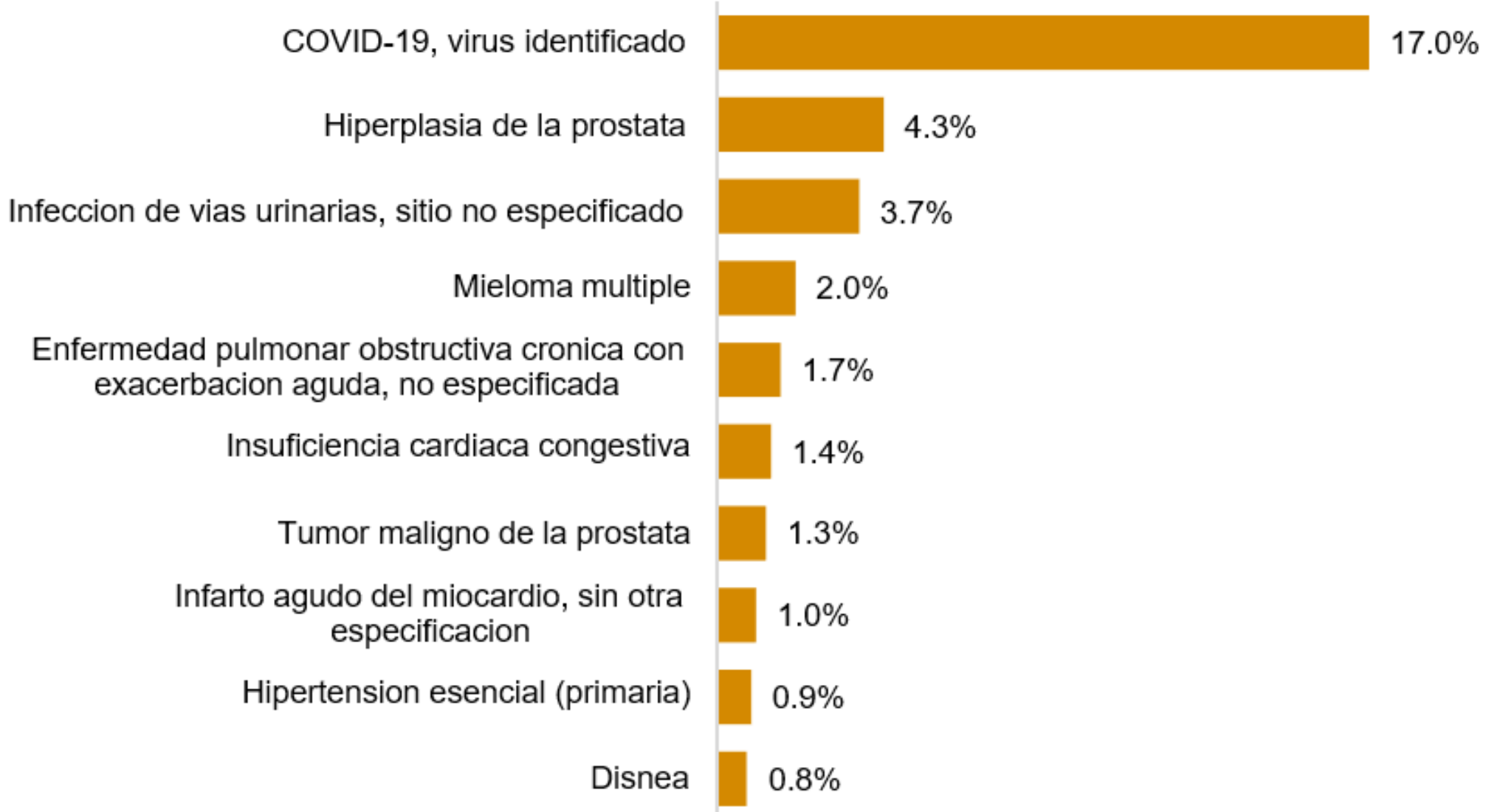
Morbi-mortalidad

Principales diagnósticos de egreso en urgencias



Morbi-mortalidad

principales diagnósticos de egreso en hospitalización



03. Salud ambiental

Salud ambiental

- Se presentaron 16 casos de Agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia, no se presentaron Accidentes ofídicos, casos de Encefalitis o Rabia.
- Se presentaron enfermedades transmitidas por vectores consideradas endemo-epidémicas, 2 casos de Dengue, sin mortalidad.
- No se presentaron casos por intoxicaciones de alimentos.
- Se presentaron 2 casos de intoxicaciones, una con ácido bórico y la otra con THC, sin mortalidad.



04. Vida saludable y condiciones no transmisibles

Riesgo cardiovascular

3587 personas están adheridas al programa de riesgo cardiovascular, con una prevalencia del 43,0%% y una incidencia de 1,3%.

1490 mujeres

2097 hombres

3019 Hipertensos

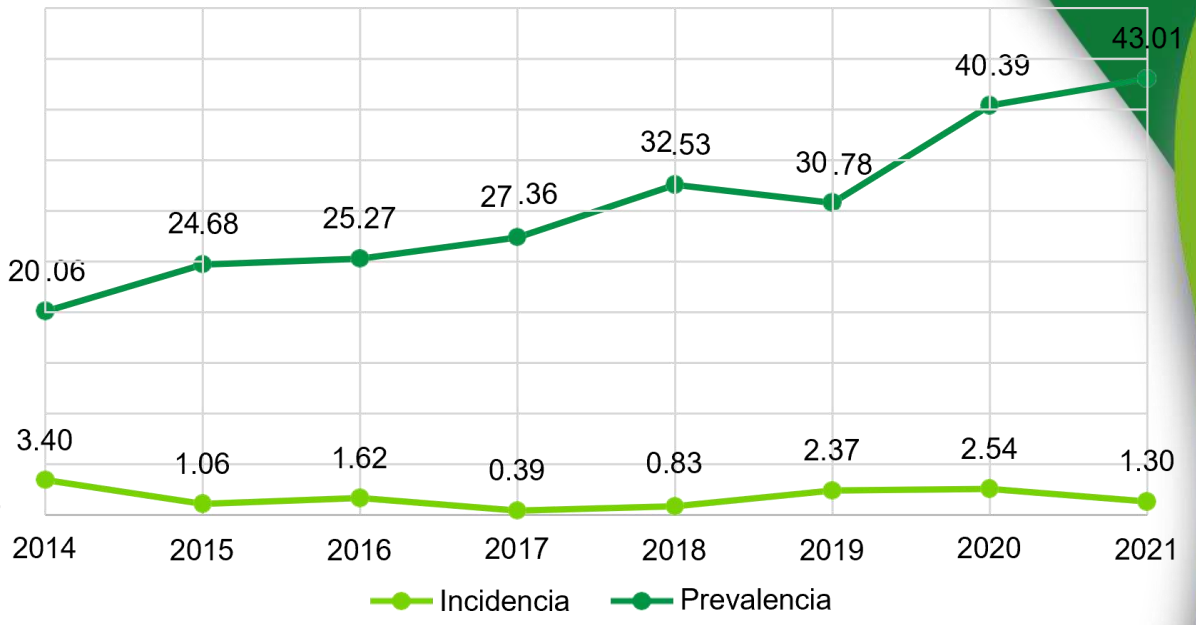
866 Diabéticos

714 Enfermedad renal crónica

202 No tienen ninguna de las patologías anteriores, pero si alguna enfermedad cardiovascular

78,02% Tienen control en su tensión arterial.

62,71% Cuentan con hemoglobina glicosilada.



Estadio 1 y 2
7,1 % 11,2%

Estadio 3 y 4
77,5% 2,9%

Terapia dialítica
1,3 %

60 a 69 años
1184 personas

70 a 79 años
792 personas

Cáncer

INCIDENCIA Y PREVALENCIA DEL CÁNCER 2015 -2020

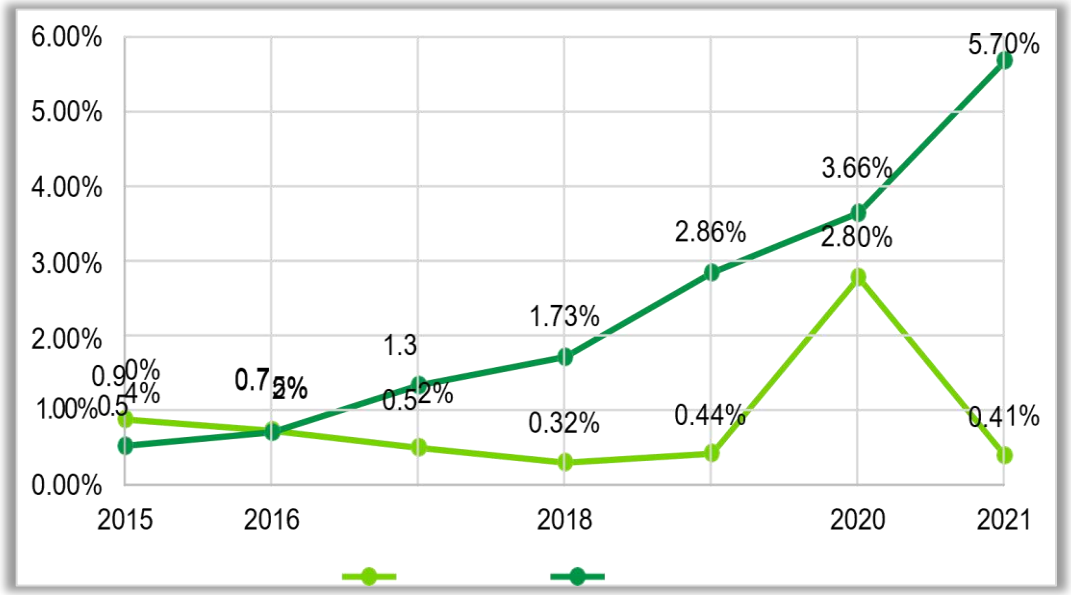
Se diagnosticaron **473 personas** con algún tipo de cáncer que representan el 5,7% de todos los afiliados.

195 mujeres

- **Tumor maligno de próstata** 27,7%
- **Tumor maligno de piel** 12,9%

278 hombres

- **Tumor maligno de mama** 15,4%
- **Tumor maligno de tiroides 3,2 %**
- **Tumor maligno del estomago** 2,7%



34 | Durante este año se diagnosticaron 34 usuarios con cáncer

2 | Menores de edad

4 | Fallecidos a causa de esta enfermedad

60 a 69 años

22,4%

Artritis

Se identificaron **65 personas** diagnosticadas con artritis reumatoidea.

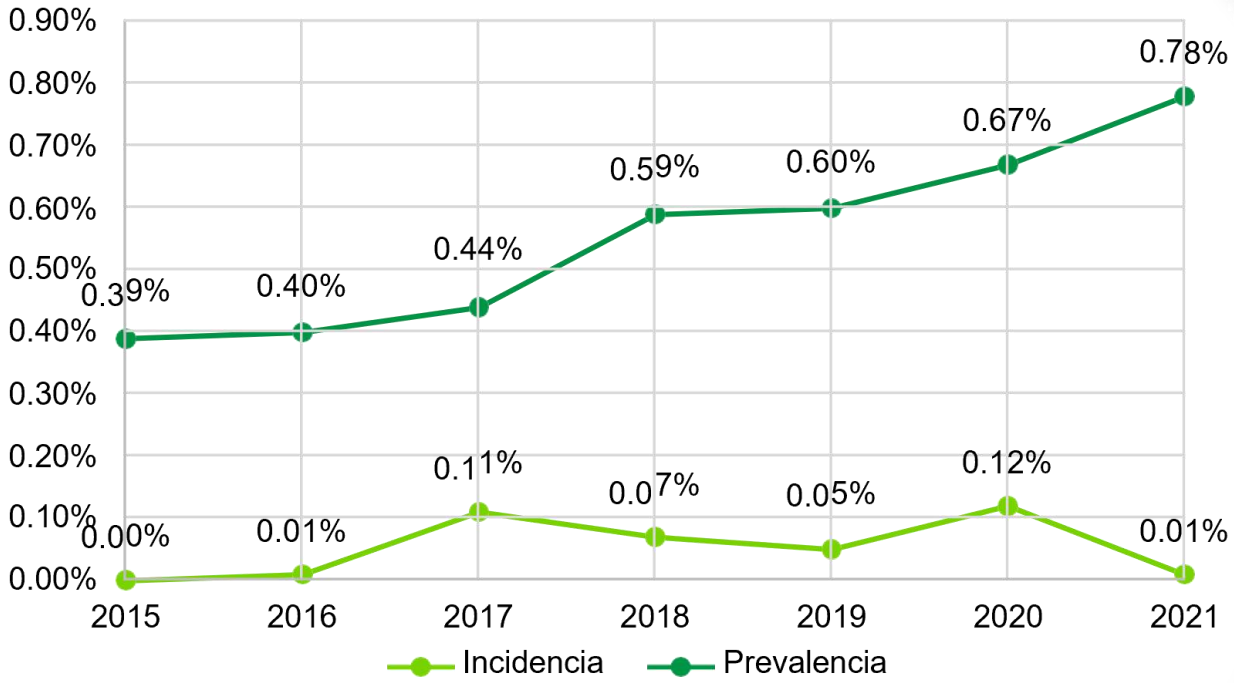
46 mujeres

19 hombres

45 casos | Adultos mayor

20 casos | Adultez

INCIDENCIA Y PREVALENCIA ARTRITIS REUMATOIDEA 2015 - 2021



05. Convivencia social y salud mental

Salud mental

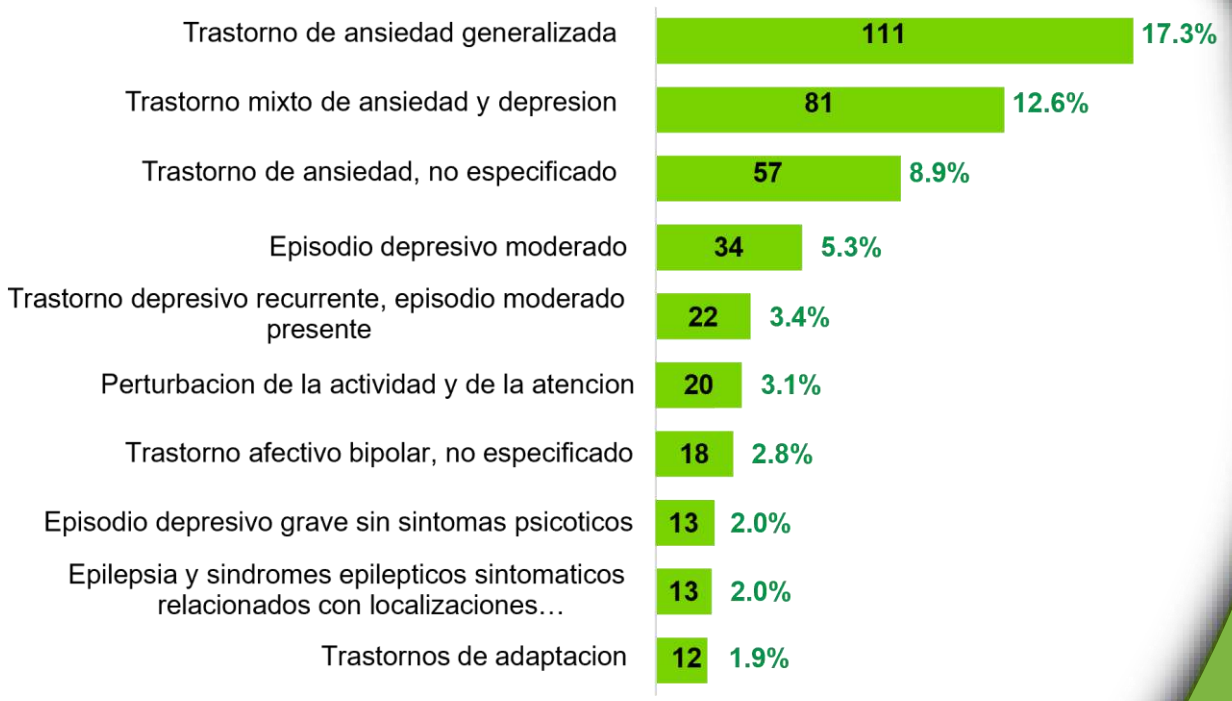
587 personas reportaron algún trastorno mental.

332 mujeres

255 hombres

- El grupo de edad con mayor proporción de afiliados es de 55 a 59 años y de 60 a 64 años (15,3%).
- 44 usuarios presenta algún tipo de discapacidad, 77,3% discapacidad mental 18,2% discapacidad física y 4,5% discapacidad sensorial.
- Se presentaron 7 casos de intento de suicidio.

PRINCIPALES DIAGNÓSTICOS RELACIONADOS CON SALUD MENTAL



Seguridad alimentaria y nutricional

- No se presentaron casos de desnutrición aguda, ni muertes por desnutrición.
- No se evidencio niños en riesgo de desnutrición, muertes por infección respiratorias enfermedad diarreica.
- Se presentaron 6 nacimientos, pero solo 3 continuaron afiliados en el Servicio Médico. No se reportó bajo peso al nacer y no hay niños en programa canguro.

Mayores de 18

3238	sobrepeso
1193	Obesidad I
236	Obesidad II
49	Obesidad III
2	Obesidad Iv



Salud sexual

- Se atendieron 16 gestantes de la cuales 6 tuvieron parto, 2 abortos, 2 IVE, una se desafilio a las 8 semanas de gestación y 5 continúan aun en control prenatal.
- No se presentaron casos de sífilis congénita ni gestacional, transmisión vertical de ITS, morbilidad materna extrema, muerte materna, mortalidad perinatal o neonatal tardía, endometritis puerperal o bajo peso al nacer.
- Hubo 2 casos de interrupción voluntaria del embarazo en los meses de abril y noviembre de 2021.

796 mujeres | Edad fértil
251 mujeres | Planificación
73 mujeres | Tubectomizadas

37 mujeres | Histerectomía
464 hombres | Vasectomizados



06. Vida saludable y enfermedades transmisibles

VIH

En el año 2021 se tienen identificados 22 usuarios con diagnóstico de VIH

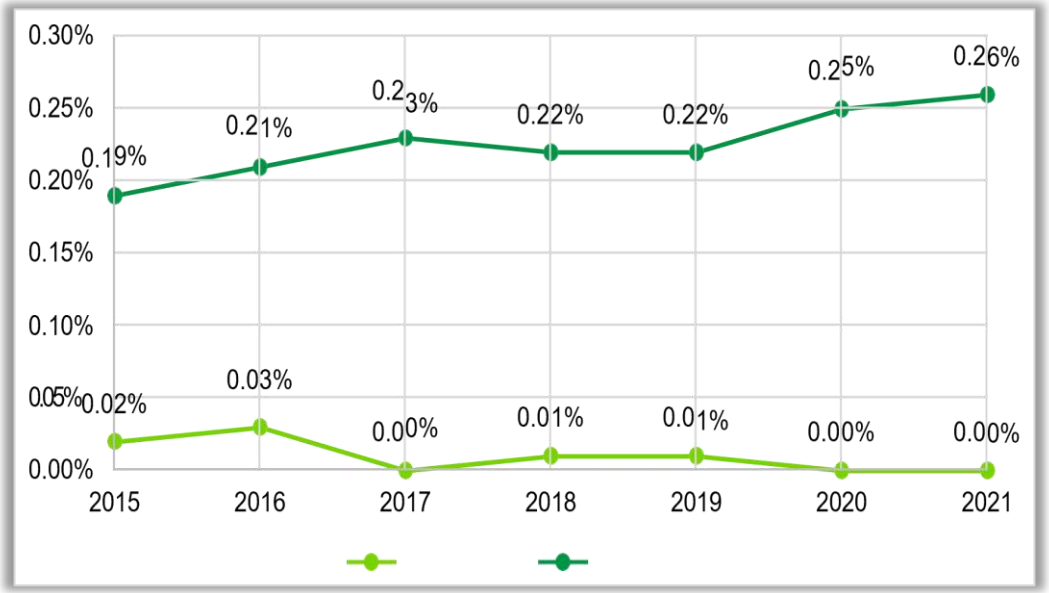
1 mujer

21 hombres

- Se encontró un caso de un paciente con coinfección de VIH y Hepatitis C que esta siendo manejado multidisciplinariamente.

- La mayor concentración se encuentra entre los 50 y 59 años, seguido de 60 a 64 años, Llama la atención que hay 4 usuarios entre los 25 y 29 años.

TRAZABILIDAD DEL VIH
2015 - 2021



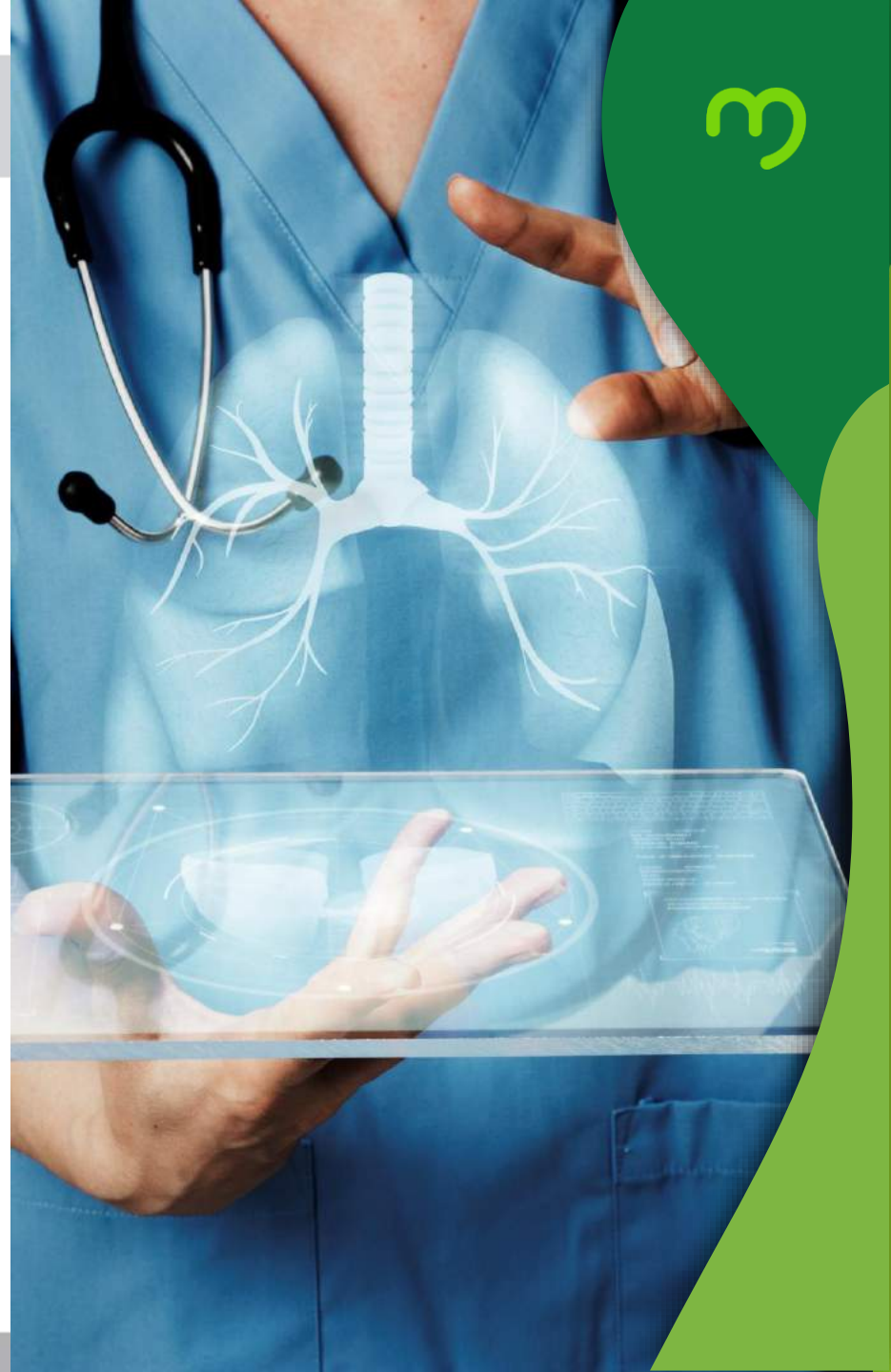
Enfermedades emergentes

- Se presentó además un caso de ESI - IRAG (vigilancia centinela) en una paciente de 66 años.

Tuberculosis sensible
2 casos nuevos

2 casos | Tratamiento medico

- No se reportaron casos de Lepra, de Tuberculosis farmacorresistente, de Infección respiratoria aguda grave inusitada o Infecciones de sitio quirúrgico asociadas a procedimiento médico quirúrgico.
- 9 casos de Infecciones asociadas a dispositivos, se presentan en UCI donde l patógeno que no está presente ni incubándose.



Enfermedades inmunoprevenibles

- No se presentaron casos de Meningitis bacteriana y enfermedad meningocócica, Enfermedad diarreica aguda por rotavirus, Parálisis flácida aguda, Rubeola, Síndrome de rubeola congénita, Sarampión, Tétanos o Tos ferina.

2 casos | Varicela

2 casos | parotiditis

- Se reporto un Evento adverso seguido a la vacunación (ESAVI) por aplicación de vacuna SINOVAC, en una paciente de 84 años que presento mialgias y artralgias.



07. Covid-19

Covid-19

- Desde que inicio la pandemia de COVID-19 en 2020 se han realizado 3.229 pruebas a los afiliados al Servicio Médico, de éstas, el 32,5% (**1.050**) han resultado positivas
- En febrero de 2021 de inicio con el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID- 19

Porcentajes de cobertura y captación de vacunación contra COVID-19

Grupo de edad	Porcentaje de captación*	Porcentaje de cobertura**	Dosis de refuerzo
≥ 80 años	93,1%	90,3%	17,6%
70 - 79 años	93,8%	87,0%	12,9%
60 - 69 años	94,9%	84,3%	5,2%
50 - 59 años	93,5%	84,5%	4,9%
40 - 49 años	83,4%	67,3%	0,4%
30 - 39 años	63,0%	46,1%	0,6%
20 - 29 años	66,6%	46,2%	0,8%
16 - 19 años	64,6%	39,2%	NA
12 - 15 años	56,1%	27,4%	NA
< 12 años	8,2%	1,4%	NA
Total	**87,7%**	**76,3%**	**6,11%**

***Fuente**: BD Vacunación COVID19. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.*
**Aplicación de 1º dosis y única dosis - **Aplicación de 2º dosis y única dosis*



08. Gestión con poblaciones vulnerables

Poblaciones vulnerables

Discapacidad

159 personas presentaron discapacidad concentrándose entre los 25 a 39 años.

62 mujeres

97 hombres

- **Discapacidad mental** 95 personas
- **Discapacidad física** 40 personas
- **Discapacidad sensorial** 24 personas

Victimas conflicto armado

345 personas identificadas como víctimas concentrándose la mayoría entre 60 y 64 años.

187 mujeres

158 hombres

- **Medellín** 187 personas
- **Bello** 28 personas
- **San Rafael** 30 personas

Niños y adolescentes

- **Primera Infancia** 0 - 5 años — **32 afiliados** **0,4%**
- **Infancia** 6 - 11 años — **101 afiliados** **1,2%**
- **Adolescencia** 12 - 17 años — **305 afiliados** **3,7%**

08. Servicio odontológico

Odontología

5853 consultas de control o seguimiento.
2281 consultas por primera vez.
500 consultas por urgencias.
1162 control de placa dental.
126 detartrajes supragingival.

Pacientes de riesgo cardiovascular — **182 Llamadas**

Grupos de infancia y primera infancia — **37 Llamadas**

- Nos articulamos con la Secretaría de Salud de Medellín con la entrega de informes trimestrales de las actividades de promoción y prevención
- Se implementó demanda inducida a la atención odontológica dándose prioridad a los grupos de riesgo cardiovascular e infancia.
- El contacto inicial con el paciente se hizo mediante teleorientación; por medio de estas llamadas se realizó educación para la salud y el agendamiento de citas de los pacientes que llevaban más tiempo sin consultar.

Programas de odontología

ATENCIÓN DE PACIENTES POR CICLOS DE VIDA DE 01 ENERO DE 2021 A DICIEMBRE DE 2021		
Ciclo de Vida	Edades	Atendidos USM
Primera infancia	0-5 años	16
Infancia	6-11 años	97
Adolescencia	12-17 años	220
Juventud	18-28 años	615
Adultez	29-59 años	2697
Vejez	Mayores de 60 años	5292
Total		8937

Atención de pacientes por programas

RCV
2882 inscritos

Atendidos USM | 1222

Gestantes
10 inscritos

Atendidos USM | 6

Discapacidad
151 inscritos

Atendidos USM | 16

E. Crónicas Transmisibles
22 inscritos

Atendidos USM | 6

Procedimientos P y P

Control de placa y profilaxis	Aplicación de barniz de flúor	Aplicación de sellantes	Detartraje supragingival
870 casos	30 personas	3 casos	938 casos

Morbilidad en la consulta y la atención prioritaria

Primeras 5 causas de morbilidad en la consulta odontológica
1. Atrición excesiva de los dientes.
1. Depósitos de acreciones en los dientes.
1. Caries de la dentina.
1. Enfermedad periodotal.
1. Abrasión de los dientes.

Primeras 5 causas de morbilidad en la atención prioritaria
1. Atrición excesiva de los dientes.
2. Fractura de los dientes.
3. Caries.
4. Enfermedades periodontales.
5. Pulpitis.

10. Rutas integrales de atención en salud - RIAS

RIAS

- Se realiza la atención de las rutas obligatorias dadas por la resolución 3280 de 2018 que son la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Materno Perinatal.

- Contamos con alianzas estratégicas con algunos proveedores de nuestra red de prestadores donde se crearon Rutas Integrales de Atención para grupos de riesgo de acuerdo a nuestra caracterización poblacional. Estas son:

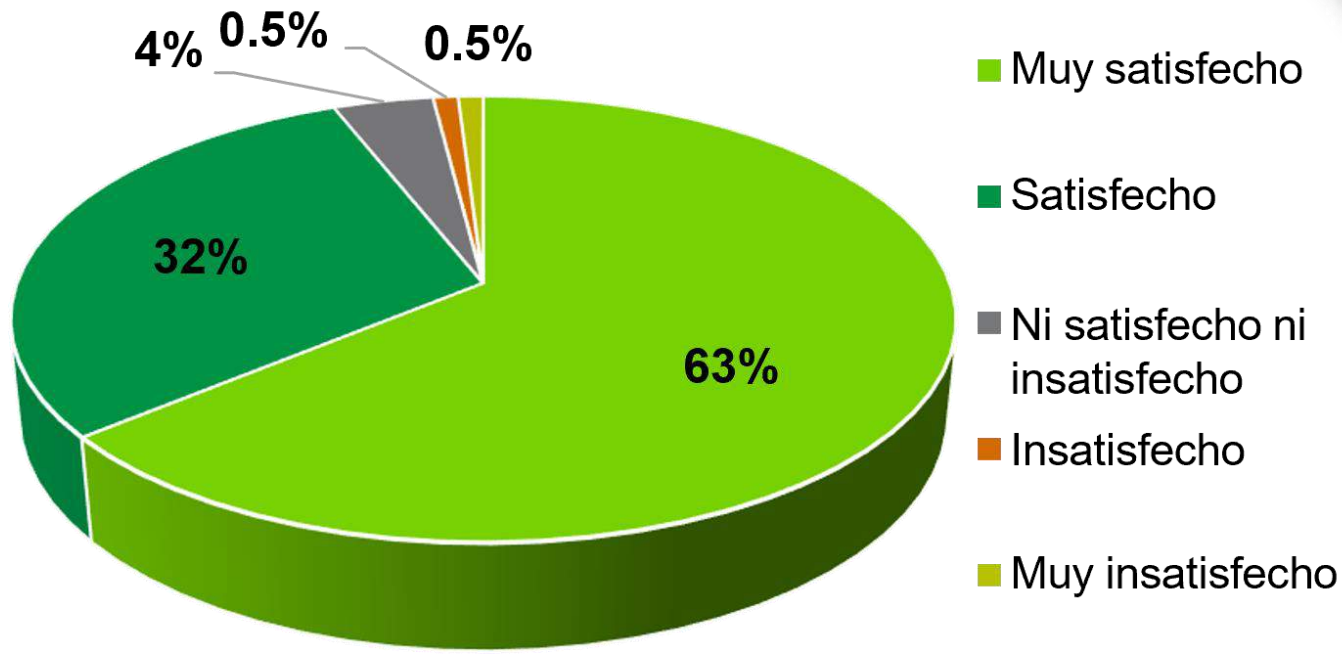
Diabetes	Enfermedad Renal	Artritis	Cáncer de mama
•CLID	•RTS •Fresenius	•Medicarte	•Clinica Medellin

11. Indicadores de gestión

Satisfacción de usuarios

- Se realizó encuesta telefónica a **367 personas** afiliadas.
- Percepción de la satisfacción de los usuarios Unidad Servicio Médico 2020

Percepción de la satisfacción de los usuarios Unidad Servicio Médico 2021



Indiciadores de calidad

Indicadores alcanzados

- Accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas médicas y odontológicas en la IPS propia, en un promedio menor a 3 días.
- Tiempo de respuesta para la autorización de solicitudes de servicio en 5 días hábiles.

Resultados positivos en las auditorías realizadas por entes externos 2021

- Contraloría General de la República quien audito todos los procesos de la EAS, encontrando solo hallazgos administrativos.
- Secretaria Seccional de Salud de Antioquia Aseguramiento y Salud Publica sin hallazgos.
- Cuenta de Alto Costo con reconocimiento en la distribución de recursos por el manejo del riesgo en la patología de Cáncer y en calidad del dato.

12. PQRF

PQRF

Se presentaron 237 PQRF.

Tipo PQRF	Nº	Motivo	Nº
Queja	212	Calidad en la atención de los prestadores externos	136
		Autorizaciones	22
		Disponibilidad de citas en medicina en el servicio	14
		Atención en prestadores externos de vacunación	10
		Cobro de cuotas moderadoras y copagos	10
		Calidad de la atención médicos del servicio	10
		Calidad en la atención en taquillas	7
		Calidad en la atención prestadores externos odontológicos	2
		Disponibilidad de citas en odontología	1
Felicitación	13	Calidad de la atención médicos del servicio	6
		Disponibilidad de citas en odontología	3
		Calidad en la atención odontólogos del servicio	3
		Autorizaciones	1

Tipo PQRF	Nº	Motivo	Nº
Petición	9	Calidad en la atención de los prestadores externos	3
		Cobro de cuotas moderadoras y copagos	2
		Autorizaciones	2
		Disponibilidad de citas en medicina en el servicio	1
		Calidad de la atención médicos del servicio	1
Reclamo	2	Cobro de cuotas moderadoras y copagos	1
		Calidad en la atención de los prestadores externos	1
Sugerencia	1	Cobro de cuotas moderadoras y copagos	1
Total			**237**

13. Plan de comunicaciones

Comunicaciones

Estrategias de comunicación para el fortalecimiento de los contenidos presentados por la USM e información relevante. Unidad Servicio Médico EPM, 2021.

Acción	Formato	Actividades
Actualización de la información en el sitio web de EPM	WEB	Actualización de la información publicada
Elaboración del boletín mensual para afiliados	Boletín Saludándonos	Publicación mensual del boletín Saludándonos, con temas de interés en promoción y prevención, hábitos saludables y otros para nuestros afiliados
Redacción de comunicados informativos para los afiliados de la USM	Buzón de la USM	Envío masivo de comunicados sobre información general de la USM, Covid-19, Vacunación COVID y Jornadas de Vacunación PAI
Canales de comunicación	Carteleras	Publicación de información en carteleras de la USM
Divulgación de la Red de Prestadores 2021	Sitio web	Publicación para el conocimiento de nuestros usuarios sobre los servicios que ofrecen las entidades que hacen parte de la Red de Prestadores.

14. Logros y retos

Logros

Alcanzamos una satisfacción con los usuarios del **95%**.

Se instauró el modelo de tele consulta y se continuó fortaleciendo no solo para la atención por COVID-19 sino para el resto de la atención médica.

Se fortalecieron las Rutas de Atención Integral y el reporte de información respectivo a la resolución 202.

Se atendieron: 25.371 consultas médicas, 10.029 consultas odontológicas 3.840 consultas por Optometría y se generaron 242.168 órdenes de servicio para nuestra red de prestadores.

Se gestionaron a través de MIPRES 22.937 solicitudes de medicamentos, 268 prestaciones y 417 suplementos nutricionales.

Por la gestión integral del riesgo realizada en la EAS, la Cuenta de Alto Costo reconoció incentivos en Cáncer por valor de $ 1.555.991.195.

Se realizaron 68 acuerdos de voluntades (contratos) con la red de prestadores para garantizar la atención oportuna y con calidad de nuestros afiliados.

Logros



Se generaron 237 PQRF todas con adecuado tiempo de respuesta y con sus respectivas acciones de intervención.



Se obtuvieron resultados positivos en las auditorías realizadas por los diferentes entes de Control: Secretaria Seccional de Salud de Antioquía Aseguramiento y Salud Publica, Contraloría General de la República y cuenta de alto costo.



Se trabajó desde las diferentes áreas, apoyados por GAGAS, PMU entre otros, en el autocuidado, distanciamiento, utilización adecuada de los equipos de protección personal, lavado de manos, teniendo mínimo contagio por COVID del personal del servicio médico, sin complicaciones.

Retos

Continuar con la satisfacción de los usuarios por encima del 95%.

Mejorar las coberturas en vacunación Covid-19 para disminuir el riesgo de internación en UCI y muerte.

Continuar desarrollando el modelo integral de atención a través del fortalecimiento de las Rutas Integrales de Atención en Salud.

Optimizar la gestión de los usuarios con enfermedades de Alto Costo con el fin de disminuir la siniestralidad y mejorar la calidad de vida de los afiliados.

Continuar fortaleciendo la gestión del riesgo en salud de manera individual y colectiva, para impactar positivamente en la calidad de vida de nuestros usuarios.

Focalizar nuestra red de prestadores y alianzas, generando beneficios cada vez más pertinentes con las necesidades y proyectos que se están requiriendo.

Retos

Fortalecer cada vez más la relación con nuestros diversos grupos de interés, manteniendo diálogos permanentes que contribuyan al bienestar integral de las personas como objetivo común.

Aportar para el control del costo y estabilidad financiera con adherencia a las guías de práctica clínica y pertinencia.

Mantener y fortalecer nuestras buenas prácticas de responsabilidad ambiental, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

15. Aspectos financieros

Estado financiero

PRINCIPALES ENTIDADES EN PAGOS REALIZADOS DESDE LA UNIDAD SERVICIO MEDICO - VIGENCIA 2021		
DESCRIPCION/NOMBRE ENTIDAD		SUMA DE IMPORTE PAGADO
DROPOPULAR SAS	$	8.743.719.942,36
HOSPITAL PABLO TOBON URIBE	$	8.357.550.476,87
CLINICA MEDELLIN SA	$	5.204.731.268,61
CORPORACION PARA ESTUDIOS EN S	$	3.433.290.246,28
MEDICARTE SAS	$	2.057.603.138,92
FUND HOSPITAL SAN VICENTE DE P	$	1.414.186.174,74
CLINICA OFTALMOLOGICA DE ANTIO	$	1.171.004.821,08
CLINICA CARDIO VID	$	938.718.470,46
FUNDACION ORGANIZACION VID	$	887.024.227,78
LABORATORIO MEDICO ECHAVARRIA	$	843.839.609,27
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	$	835.158.000,00
ORGANIZACION SANTA LUCIA SA	$	706.350.545,41
E.S.E. HOSPITAL MANUEL URIBE A	$	540.837.928,00
UT LIME LABOR INTEGR DE MEDICI	$	499.266.040,00
CLINICA DE FRACTURAS DE MEDELL	$	434.389.284,75

Estado financiero

PRINCIPALES DATOS FINANCIEROS DE LA UNIDAD SERVICIO MEDICO - VIGENCIA 2021	
INGRESOS	$ 34.055.639.070
EGRESOS	$ 45.018.176.316
DEFICIT O PERDIDA	**$ 10.962.537.246**
LOGROS Y RECUPERACIONES	
INGRESOS PROCESOS JUDICIALES A FAVOR DE USM	$ 948.667.183
INGRESOS RECUPERACION CARTERA A FAVOR DE USM	$ 7.317.357.982
INGRESOS AJUSTE CUENTA ALTO COSTO A FAVOR EPM	$ 1.555.991.195
TOTAL LOGROS Y RECUPERACIONES	**$ 9.822.016.360**

Estado financiero

Cartera pensionados en One World (JD)

Etiquetas de fila	Suma de Importe pendiente
2002	$ 60.000
2004	$ 3.311.103
2005	$ 2.895.671
2006	$ 2.395.947
2007	$ 6.005.646
2008	$ 8.933.191
2009	$ 10.674.066
2010	$ 14.572.684
2011	$ 19.482.340
2012	$ 21.055.518
2013	$ 34.567.719
2014	$ 39.834.668
2015	$ 60.161.690
2016	$ 93.759.066
2017	$ 115.412.214
2018	$ 164.698.869
2019	$ 192.708.708
2020	$ 210.122.849
2021	$ 126.165.341
2022	$ 242.704
Total general	$ 1.127.059.995

Cartera pensionados en OPEN

Mayo 2021	9.187.107
Junio 2021	14.087.118
Julio 2021	11.479.016
Agosto 2021	13.671.190
Septiembre 2021	7.595.870
Octubre 2021	6.843.785
Noviembre 2021	10.671.241
Diciembre 2021	17.230.349
Enero 2022	30.856.947
Febrero 2022	19.972.592
Marzo 2022	16.183.304
Abril 2022	55.738.853
SALDO CARTERA	**213.517.372**

Cartera pensionados en OPEN
Para un total general de saldo cartera de $1.340.577.367

16. Información General

Citaciones al evento





Informe de la reunión de rendición de cuentas 2021

- El 26 de abril de 2022 se llevó a cabo la rendición de cuentas 2021 de la Unidad de Servicio Médico EPM, esta reunión dio inicio en horas de la mañana, siendo las 10 a.m. en el Hospital Pablo Tobón Uribe, donde participaron como invitados los usuarios del Servicio Médico, y demás colaboradores de la unidad, la rendición se realiza cada año para dar cuenta de la transparencia con la que se desarrollan todos los procesos internos y externos del Servicio Médico EPM.
- Se presentaron los avances, y resultados más relevantes de la gestión realizada en el año 2021, en el que se incluyeron varios aspectos importantes para este grupo de interés.
- Siguiendo la agenda y el orden del día, con aproximadamente 80 participantes el moderador Agustín Isaza Montoya dio inicio con un cálido saludo y una breve introducción acerca de los temas a tratar en la reunión, seguido de eso le dio paso a la jefe de la Unidad Mónica Múnera, quien fue la encargada de iniciar con el informe de gestión y de manera detallada exponer la caracterización poblacional, dándole cumplimiento al orden de la agenda los demás profesionales encargados de cada área expusieron los siguientes temas desde su competencia.
- Finalizando la Rendición de cuentas la Doctora Mónica realizó el cierre con los logros obtenidos y los retos proyectados para este nuevo año.
- Cabe resaltar que durante la reunión por el chat de teams se compartió en varias ocasiones un enlace en el que los usuarios registraron su asistencia, además por este mismo medio los asistentes iban realizando preguntas, que fueron moderadas por Luz Elena Arrieta, y respondidas al finalizar la reunión por Mónica Múnera y Jhon Jaime Ortiz. Debido al tiempo, algunas de ellas no se alzaron a responder, sin embargo, se hizo el compromiso de poder dar la respuesta por medio del buzón de la unidad.

A las 11:43 a.m. Se dio por terminado el evento, con agradecimientos por parte de todos los que estuvieron presentes.

Enlace de la reunión grabada por Teams: https://epmco-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/luz_arrieta_epm_com_co/EaImXhWKxadFnF-6coWhjwEBVCj5efnUD1aP8HJB0D6ILA

Enlace del formulario que se usó para la asistencia: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tegcvzldxUutbgez5NfWeloQq1dBgHRMnjAVLnbvgtJUOEtNR0VSODdRWDBTMk1US1lUVTJCQ1RHMi4u

Preguntas que no se alcanzaron a responder en la rendición de cuentas 2021

- Gonzalo Ruiz:

Buenos días, en que influye el cambio de prestador para un tratamiento con endocrinología, mi madre tenía el tratamiento en HPTU y desde el año anterior la pasaron a clínica Medellín y toco volver a iniciar todo lo que ya se había avanzado.

- Jhon J. Ramirez: jotaramirez18@gmail.com

Para los pensionados, Porque algunos prestadores externos, no cobra las cuotas moderadoras, en el día de la cita, por ejemplo, Santalucia o Escano y después llega el cobro, en mi caso por Huawei.

- Jhon J. Ramirez: jotaramirez18@gmail.com

Es posible que, al generar la orden de cita o examen, para prestador externo, en ella aparezca si genera cuota moderadora o copago (para beneficiarios), ya que es difícil conocer que genera copago, sobre todo los que ya nos pensionamos trabajando en Huawei, porque después llega la sorpresa de un cobro alto.

- Jhon J. Ramirez: jotaramirez18@gmail.com

Porque en las EPS, aparece el valor del copago si es el caso, ¿para el caso de EAS EPM no?

- Oscar Henao

sí a mí me llega una factura electrónica, con el cobro de la atención prestada, y no me figura más cobros en la factura, puedo decir que estoy al día.

- Jorge Medina Vanegas: medinavanegas@gmail.com

Gracias a la Dra Monica y Dr. Ortiz por su respuesta verbal, agradezco el reenvío de la respuesta que dice la Dra Monica me envió a mi correo porque no retengo haberla recibido, gracias.

Imágenes









