



SOMOS LA RED DE SERVICIOS DE SALUD

Memoria Institucional año 2021

Presentación 3

Mensaje del Gerente General de la Red 3

Estructura Organizacional 4

 Misión 4

 Visión 4

 Valores 4

 Principios 4

 Miembros de la Junta Directiva 5

 Auditoría 5

 Nuestro equipo 5

 Comités 6

 Organigrama 7

Portafolio de servicios 8

Gestión financiera institucional 13

Resultados de la Planificación Operativa 14

Atención de Auditoría 15

 Internas 15

 Externas 15

Reconocimientos institucionales 16

Temas de relevancia anual 17

Proyectos de infraestructura 19

Indicadores de gestión 20



PRESENTACIÓN

Nos complace presentar la memoria institucional de INS Red de Servicios de Salud S.A.

Como subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros, buscamos brindar servicios integrales de salud a los clientes del INS, con altos estándares de calidad, seguridad y calidez, que impacten positivamente al bienestar de la sociedad.

Nuestro modelo en red se distingue por sus tres niveles: en el primer y segundo nivel los centros de salud, completando el tercer nivel con el Complejo de Salud La Uruca, garantizando así, una presencia a nivel nacional, con alta especialización y redituando en una experiencia positiva.

Cabe destacar que, durante la gestión del 2021, se alcanzó un desempeño institucional satisfactorio en términos de eficiencia y eficacia, impulsando la innovación y la sostenibilidad. Aún con la situación ocasionada por la pandemia COVID19, la Red, se mantuvo proactiva para reaccionar ante los cambios en el entorno y mantener la prestación de servicios con altos estándares de calidad y calidez. Así también, de mayo a noviembre atendió a los pacientes que provenían del convenio CCSSINS con el fin de liberar camas y aliviar la saturación en los hospitales públicos del país, e impactar positivamente en la preservación de la salud y la vida de las víctimas de accidentes de tránsito, cuando el monto de cobertura del SOA fuera insuficiente y requerían continuar el tratamiento médico.

Con miras a los próximos años, se mantiene la firme convicción de ser un generador de valor público, fortaleciendo el gobierno corporativo, impulsando la transformación digital, el enfoque de la mejora continua y garantizando la experiencia diferenciada para nuestros clientes.

Luis Antonio Monge Cordero
Gerente General RSS

“ El año 2021 estuvo colmado de retos, que en su gran mayoría y gracias a cada uno de ustedes, podemos decir que han sido superados.

Se avecinan nuevos desafíos para fortalecer la mejora continua en toda nuestra organización, estoy segura que podrán ser superados con la valiosa colaboración de todas las personas trabajadoras de la RSS y así seguir llevando bienestar a la salud física y emocional de los y las costarricenses. ”

Laura Mora Camacho
Presidente Junta Directiva



Nuestra **MISIÓN**

Somos la Red de Servicios de Salud, brindamos servicios integrales con calidad y calidez a la población asegurada del INS.



Nuestra **VISIÓN**

Ser un referente en la prestación de servicios integrales de salud.



Nuestros **VALORES**



COMPROMISO

En nuestra relación con clientes (internos/externos) y partes interesadas, ponemos nuestro mejor empeño para cumplir las promesas de servicio.



HONESTIDAD

Conducta recta y honrada que lleva a observar normas y compromisos adquiridos, así como a actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia en lo que se hace, en lo que se piensa y en lo que se dice.



RESPETO

Actuamos de una manera atenta, responsable y comprometida, valorando y velando por los derechos humanos, las cualidades, la diversidad y formas de pensar de todas nuestras partes interesadas.



SOLIDARIDAD

Nos comprometemos con el bien común de nuestros compañeros y de la sociedad en general, reconociendo el valor de cada persona y contribuyendo a su bienestar.

Nuestros **PRINCIPIOS**

PROBIDAD

Como servidores públicos estamos obligados a trabajar por el interés público. Esto nos obliga a mostrar rectitud y buena fe en el uso de las facultades que nos confiere la ley.

LEGALIDAD

Asumimos sin excepciones la obligación de observar la legislación aplicable a las actividades y operaciones del Grupo INS.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Promovemos el respeto hacia los derechos humanos y el entendimiento entre las personas conscientes de su diversidad, diferentes perspectivas y capacidades.

TRANSPARENCIA

Comunicamos nuestras acciones de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.

EFICIENCIA Y EFICACIA

Maximizamos los resultados mediante una adecuada administración de los recursos disponibles, cumpliendo nuestros objetivos de trabajo al menor costo posible para el logro de los objetivos y metas propuestas.

Presidente



Laura
Mora Camacho

Vice presidente



Juan Gabriel
Pérez Salguera

Secretario



Luis Bernardo
Villalobos Solano

Tesorero



Juan Ignacio
Mata Centeno

Vocal



Omar
Quesada Muñoz

Fiscal



Elizabeth
Gutiérrez Torres

Auditoría



Arturo
Brenes Solano

NUESTRO EQUIPO

Gerente General



Luis A.
Monge Cordero

Directora Servicios Ambulatorios



Alejandra
Jiménez Chaves

Director Servicios Hospitalarios



Kenneth
Rojas Calderón

Director Administración y Finanzas



Harold
Cordero Villalobos



Comité Ejecutivo de la Red de Servicios de Salud

Presidente: Luis Antonio Monge Cordero.

Detalle de funciones o responsabilidades:

- Análisis y aprobación de proyectos, planes estratégicos y temas informativos de la RSS.



Comité de Apoyo al Comité Auditoría Corporativa

Presidente: Luis Antonio Monge Cordero.

Detalle de funciones o responsabilidades:

- Revisar los estados financieros mensualmente para ser presentados en el CAC.
- Analizar el estudio realizado por la Auditoría Interna con respecto a las observaciones realizadas de previo a la presentación de los estados financieros.



Comité de Prevención y Atención de Desastres de la Red de Servicios de Salud

Coordinador: Oscar ching Yu.

Detalle de funciones o responsabilidades:

- De acuerdo con el artículo 12 “Preparativos para emergencias en centros de trabajo y sitios de afluencia masiva de personas” de la Ley No 8488 (Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo) los patronos establecerán un plan de prevención y atención de emergencias, que considere la definición de una estructura de coordinación interna y los procedimientos correspondientes.



Comité de Ambiente y Manejo de Residuos

Coordinadora: Jatzel Hidalgo Jiménez.

Detalle de funciones o responsabilidades:

- En cumplimiento al Manual de Normas para la Habilitación de Hospitales Generales y Servicios Especiales del Ministerio de Salud Pública y el Reglamento para la elaboración de programas de gestión ambiental institucional en el sector público de Costa Rica, Decreto N°36499-S-MINAET.



Comité de Gestión de Insumos e Implementos de la RSS

Presidente: Ilaine Valverde Rodríguez.

Detalle de funciones o responsabilidades:

- Según lo indicado en el capítulo III, artículo 5 y 6, del documento INS-RSS-SGC-GER-DIS-004 “Disposiciones para el funcionamiento del Comité de Gestión de Insumos e implementos (CGII) de la Red de Servicios de Salud”.



Comité Vigilancia de la Salud de la Red de Servicios de Salud

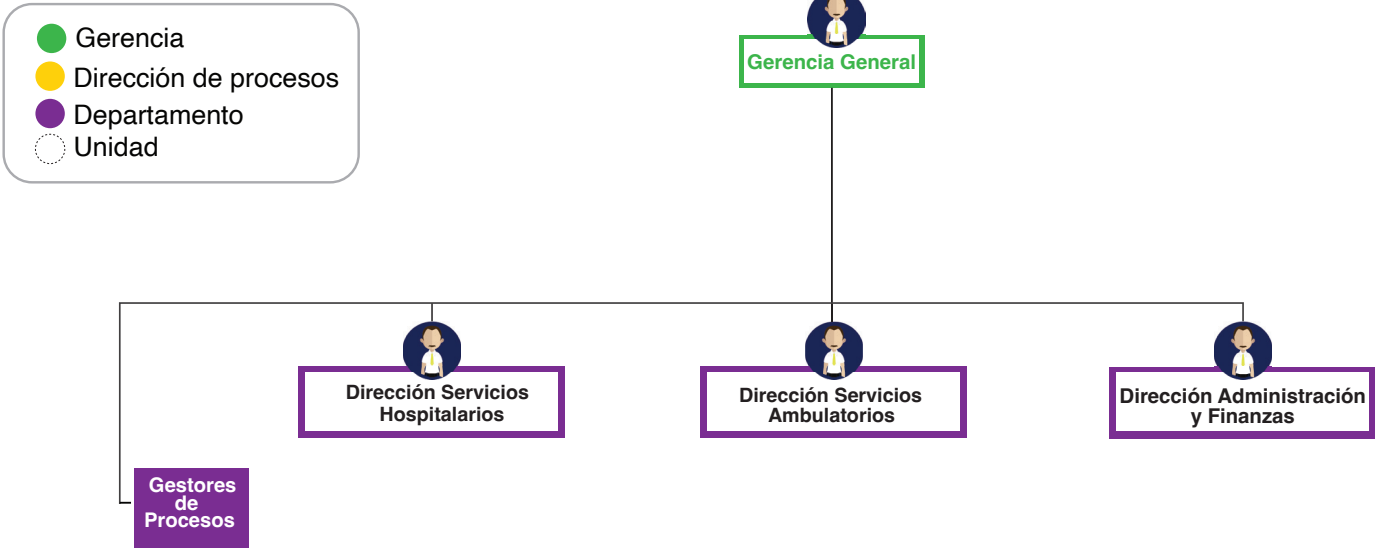
Coordinadora: Ana Paola Santamaría Fonseca.

Detalle de funciones o responsabilidades:

- De acuerdo con las disposiciones de funcionamiento de este comité con código INS-RSS-SGC-GER-DIS-006; las funciones que corresponden al Comité de Vigilancia de la Salud corresponden con las funciones descritas en el Decreto Ejecutivo 40556-S “Reglamento de Vigilancia de Salud”.



ORGANIGRAMA



Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 2. Organigrama 2021

Región
Metropolitana

Centro de Salud Referencial Guadalupe

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Especialidades Médicas
- Imágenes Médicas
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio

Centro de Salud Regional Desamparados	Centro de Salud Regional Puntarenas	Centro de Salud Regional Santa Ana
• Medicina General • Cirugía menor • Especialidades Médicas • Imágenes Médicas • Rehabilitación • Farmacia • Laboratorio	• Medicina General • Cirugía menor • Imágenes Médicas • Rehabilitación • Farmacia	• Medicina General • Cirugía menor • Imágenes Médicas • Farmacia
	Centro de Salud Regional Jacó - Terapia Física	

Región
Norte

Centro de Salud Referencial Alajuela

- Medicina General
- Cirugía menor
- Imágenes Médicas
- Rehabilitación
- Laboratorio
- Especialidades Médicas
- Farmacia

Centro de Salud Regional Pital	Centro de Salud Regional de San Ramón	Centro de Salud Regional Grecia
• Medicina General • Cirugía menor • Imágenes Médicas • Farmacia	• Medicina General • Cirugía menor • Imágenes Médicas • Rehabilitación • Laboratorio • Farmacia	• Medicina General • Cirugía menor • Imágenes Médicas • Farmacia • Rehabilitación
Centro de Salud Regional Ciudad Quesada		
• Medicina General • Cirugía menor • Imágenes Médicas • Farmacia • Rehabilitación		

Región Atlántica

Centro de Salud Referencial Guápiles	Centro de Salud Regional de Limón
• Medicina General • Cirugía menor • Imágenes Médicas • Rehabilitación • Farmacia • Laboratorio	• Medicina General • Cirugía menor • Farmacia • Imágenes Médicas • Rehabilitación • Especialidades Médicas • Laboratorio

Centro de Salud Regional Bataán	Centro de Salud Regional Siquirres	Centro de Salud Regional Talamanca
• Medicina General • Cirugía menor • Farmacia	• Medicina General • Cirugía menor • Farmacia	• Medicina General • Cirugía menor • Farmacia

Región Pacífico Norte

Centro de Salud Referencial Liberia

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Especialidades Médicas
- Imágenes Médicas
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio

Centro de Salud Regional Filadelfia

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Farmacia

Centro de Salud Regional Nicoya

- Medicina General
- Cirugía menor
- Farmacia
- Imágenes Médicas
- Rehabilitación
- Laboratorio

Centro de Salud Regional Cañas

- Medicina General
- Cirugía menor
- Farmacia
- Imágenes Médicas

Región Central Noreste

Centro de Salud Referencial Heredia

- Medicina General
- Cirugía menor
- Imágenes Médicas
- Rehabilitación
- Especialidades Médicas
- Farmacia
- Laboratorio

Región Central Este

Centro de Salud Referencial Cartago

- Medicina General
- Cirugía menor
- Especialidades Médicas
- Imágenes Médicas
- Rehabilitación
- Farmacia

Centro de Salud Regional de Turrialba

- Medicina General
- Cirugía menor
- Rehabilitación
- Farmacia
- Imágenes Médicas

Región SUR

Centro de Salud Referencial San Isidro

- Medicina General
- Cirugía menor
- Imágenes Médicas
- Farmacia
- Rehabilitación
- Especialidades Médicas

Centro de Salud Regional Ciudad Neily

- Medicina General
- Cirugía menor
- Imágenes Médicas
- Farmacia
- Rehabilitación

Centro de Salud Regional Quepos

- Medicina General
- Farmacia

Complejo de Salud La Uruca



Servicio de hospitalización



Servicios quirúrgicos



Banco de tejidos



Servicio de consulta externa y especialidades
médicas



Unidad de Valoración Inicial



Servicio de clínicas interdisciplinarias



Servicio de rehabilitación



Farmacia



Laboratorio clínico



Imágenes médicas

Diciembre 2019 a diciembre 2021

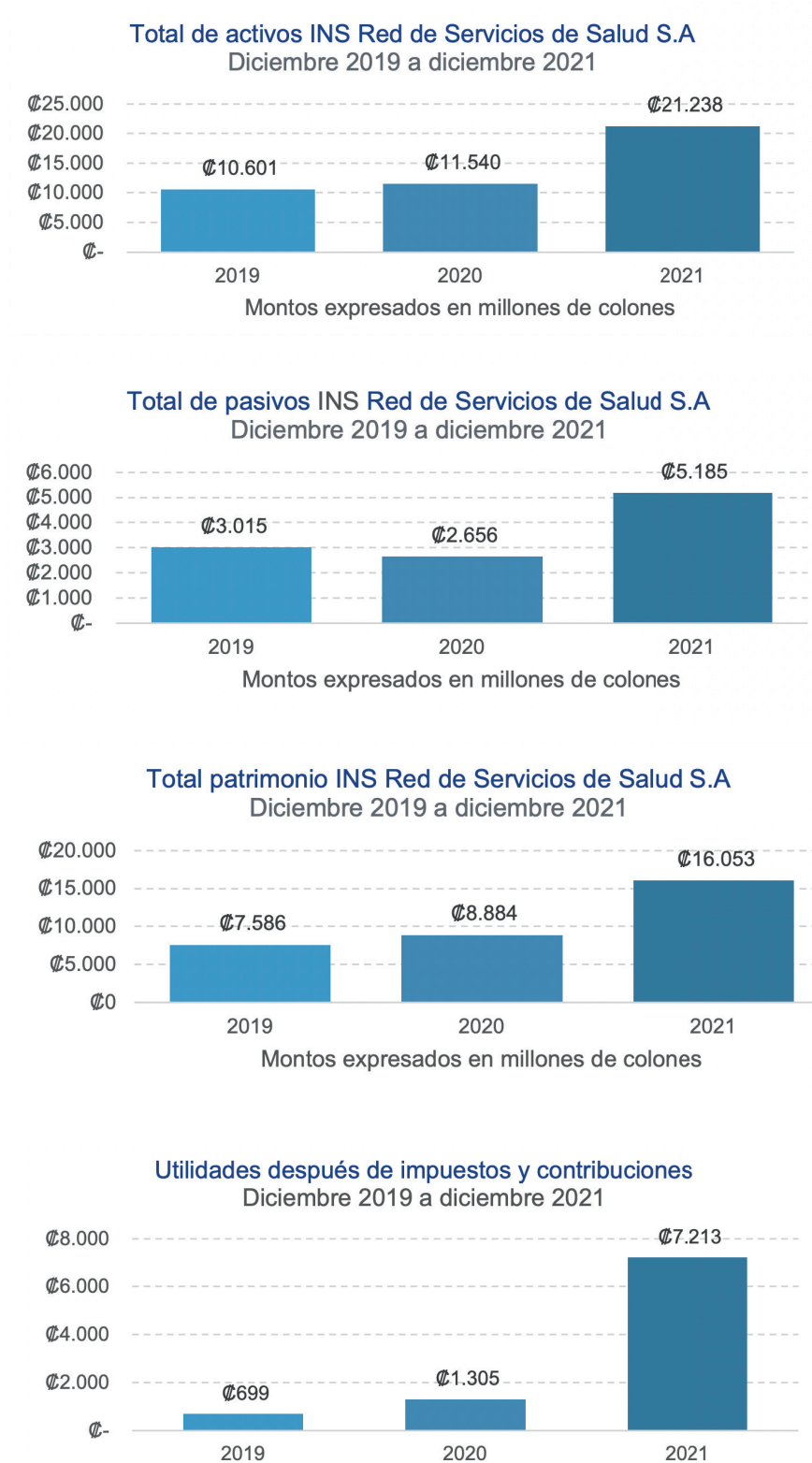
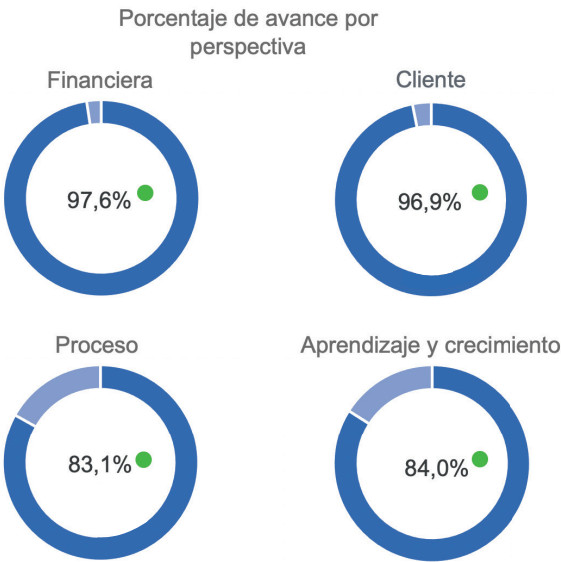
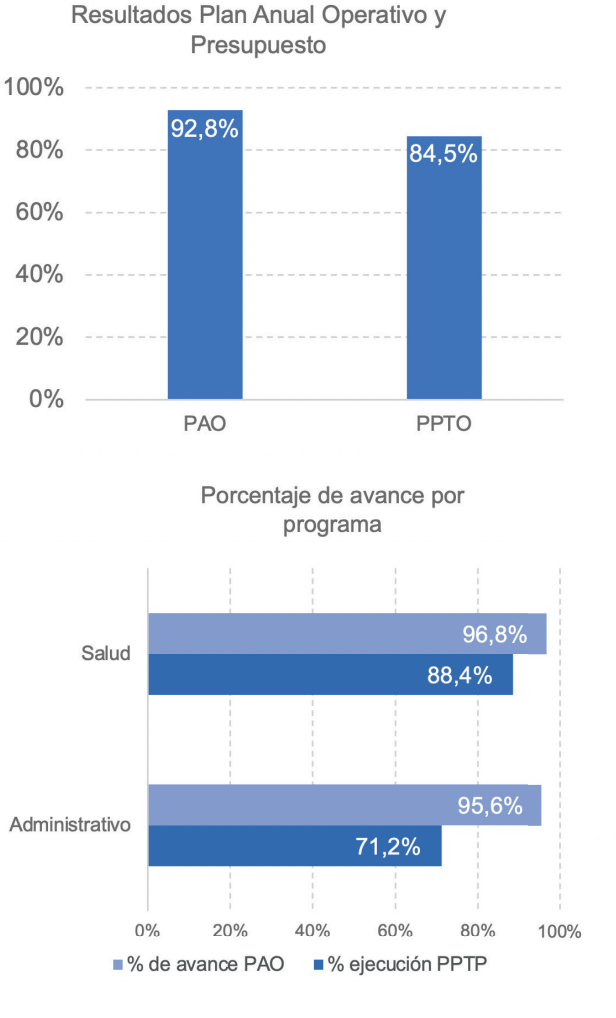


Figura 4. Resultados financieros 2021

Fuente: Estados Financieros Auditados 2015-2021

RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Año 2021



Escala de evaluación anual

- Satisfactorio 80,0% ≤ X ≤ 100,0% ●
- Parcial 50,0% ≤ X < 80,0% ●
- Con oportunidad de mejora X < 50,0% ●

Porcentaje de avance por objetivo estratégico (PEI 2021-2024)



Los 40 (100%) centros gestores lograron su planificación anual y obtuvieron un cumplimiento satisfactorio.

Figura 5. Resultados de la planificación operativa, 2021
Fuente: Dirección Administrativa Financiera

INTERNAS

La auditoría en su objetivo de contribuir de manera independiente, objetiva y asesora, a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo del control y de los procesos de dirección en INS Red de Servicios de Salud, S.A., presentó durante el periodo 73 recomendaciones en proceso, 24 cumplidas, 7 en verificación y únicamente 3 no pudieron ser cumplidas, al corte del 31 de diciembre 2021, tal como se muestra en la figura 6.

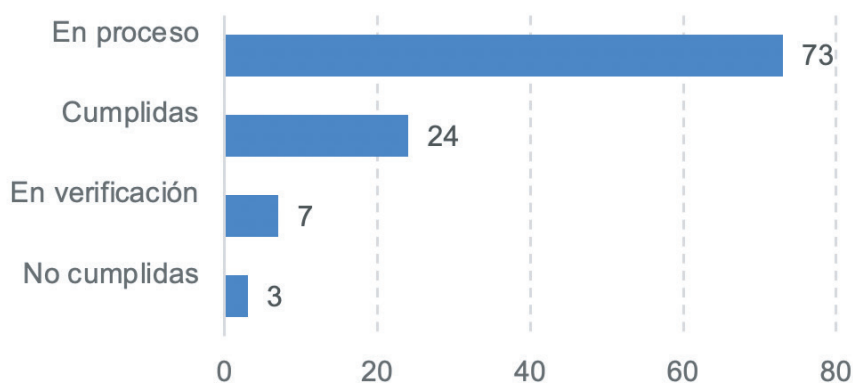


Figura 6. Cantidad de auditorías internas presentadas durante el periodo 2021
Fuente: Auditorías internas 2021.

EXTERNAS

Por su parte, la auditoría externa en miras del fortalecimiento, la revisión y fiscalización de los datos, así como de la transparencia de la subsidiaria presentó 20 recomendaciones en proceso, 1 en verificación y 2 cumplidas tal como se muestra en la siguiente figura 7.

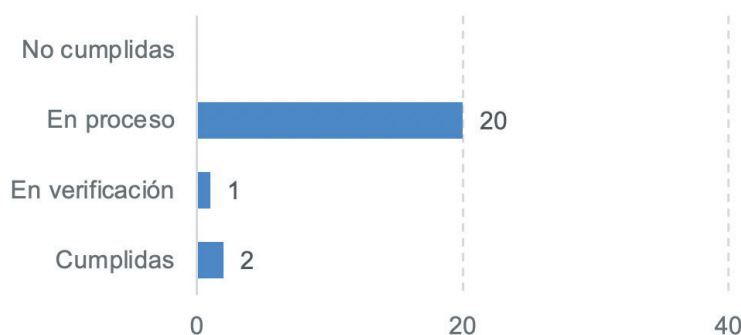


Figura 7. Cantidad de auditorías externas presentadas durante el periodo 2021
Fuente: Auditorías sobre los Estados Financieros 2021.

Renovación del Hospital del Trauma como miembro activo de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables.



Segundo año consecutivo del galardón de bandera azul, categoría cambio climático para el Centro de Salud Referencial de Liberia.



Por segundo año consecutivo el Hospital del Trauma obtiene el Galardón Excelencia Ambiental.



IMPACTO PANDEMIA COVID-19

Como antecede, el 5 de marzo del 2020 se presentó el primer caso de COVID-19 en Costa Rica y 5 días después mediante Decretos Ejecutivos, se suspendieron todas las actividades de concentración masiva de personas y las lecciones en el ciclo educativo costarricense en todas sus modalidades. Posteriormente el 16 de marzo de 2020, con el Decreto Ejecutivo N° 42227MPS, se declaró el estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República.

A partir de entonces, se generaron medidas en los diversos ámbitos productivos, sociales y económicos del país. En ese contexto, la RSS como institución de servicios de salud y de primera línea de atención, accionó protocolos e iniciativas de cara a la preparación oportuna para enfrentar las consecuencias de la pandemia, de forma tal que se procurara la menor afectación a los servicios y evitar el cierre de las instalaciones.

Dichas medidas se mantuvieron hasta enero de 2021, asimismo, se registraron 19 inspecciones en todo el territorio nacional, en donde las puntuaciones de las evaluaciones fueron del 86% en promedio.

En octubre, se obtuvo el sello COVID, otorgado por el Consejo de Salud Ocupacional, que reconoce al Complejo de Salud La Uruca, como un Centro de Trabajo Preventivo ante el COVID-19, obteniendo un 100% en el nivel de cumplimiento.

Por parte del Departamento de Experiencia al Cliente, se realizaron más de 50 comunicados durante el año que permitieron la difusión de información, lineamientos preventivos y de atención para todas las personas trabajadoras.



IMPACTO EN LA POBLACIÓN TRABAJADORA

Según el análisis realizado, se detectó, un nivel de riesgo más alto en las áreas de atención de pacientes de servicios clínicos, respecto a las áreas administrativas. Por otra parte, se realizaron 1 784 seguimientos a los casos detectados.

Con respecto a la vacunación, que inició en marzo de 2020, se dio continuidad durante este año, evidenciaron un proceso ordenado, con las metodologías aprobadas por las autoridades de salud repercutiendo en que, para mayo 2021, se reportara la vacunación de más del 90% del personal.

Las personas trabajadoras se mantuvieron en un esquema organizado de teletrabajo según la normativa laboral vigente, y se procuró, mediante los diversos mecanismos de difusión, generar información, así como el seguimiento del cumplimiento de las medidas sanitarias. No se reportó la pérdida de vidas humanas, y en general, se mantuvo un comportamiento controlado a lo interno, con un acompañamiento desde las áreas vinculadas.

IMPACTO EN LA PRODUCCIÓN DE LOS SERVICIOS

El 2020 representó la caída de todos los servicios de la RSS, viéndose el mayor de los impactos en las consultas de primera vez donde la reducción fue de 25,1%. Para el año 2021, se ha mostrado una recuperación en estos datos, se muestra el comportamiento de los principales servicios en relación con el año anterior en la figura 8.

Servicio	2020	2021
Primera Vez	25,1%	10,7%
Consultas	-21,4%	19,9%
Estancias	-23,8%	42,4%
Cirugías	-18,5%	17,0%
Terapias Físicas	-19,4%	18,6%
Terapias Ocupacionales	-4,7%	12,3%
Cupones medicamentos	-15,8%	26,8%

Figura 8. cambios en la cantidad de servicios brindados con respecto al año anterior. 2019, 2020, 2021.

Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.

Sin embargo, al establecer al año 2019 como año base de estudio (año previo al COVID-19), puede notarse que a pesar del crecimiento en la demanda de los servicios entre el 2020 y el 2021, el 2021 sigue mostrando datos por debajo de los servicios que se brindaban en el 2019, siendo de igual manera, el servicio de primera vez el que presenta mayor diferencia. Se detallan los datos en la figura 9.

Servicio	2020	2021
Primera Vez	-25,1%	-17,1%
Consultas	-21,4%	-5,8%
Estancias	-23,8%	8,5
Cirugías	-18,5%	-4,6%
Terapias Físicas	-19,4%	-4,4%
Terapias Ocupacionales	-4,7%	7,1%
Cupones medicamentos	-15,8%	6,8%

Figura 9. cambios en la cantidad de servicios brindados con respecto al año 2019.

Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.

El 19 de mayo de 2021 se firmó el convenio entre la CCSS y el INS, en el que, el INS se comprometió a atender en sus centros de salud a pacientes víctimas de los accidentes de tránsito, incluso cuando se haya agotado la cobertura del Seguro Obligatorio Automotor (SOA). Esta medida, acordada por la CCSS con el INS buscaba como objetivo liberar camas y aliviar la saturación en los hospitales públicos del país debido a la situación de la pandemia COVID19, así como impactar positivamente en la preservación de la salud y la vida de las víctimas de accidentes de tránsito cuando el monto de cobertura del SOA fuera insuficiente y requerían continuar con el tratamiento médico.

Los pacientes bajo este convenio fueron atendidos principalmente en el área de hospitalización, en las consultas de primera vez y ortopedia, además del área de rehabilitación. La mayor demanda se presentó en la hospitalización, con los valores más altos comprendidos entre los meses de julio y octubre. Para setiembre, del total de estancias generales, el 20,7% correspondieron a pacientes del convenio INS-CCSS.



CENTRO DE SALUD REFERENCIAL DE ALAJUELA

Inauguración: 26 de agosto

Servicios en crecimiento

- Consultas valoración inicial
- Consultas de medicina general
- Cupones de farmacia
- Procedimientos enfermería
- Sesiones de terapia física
- Sesiones de terapia ocupacional
- Giras de promoción y prevención
- Consultas de ortopedia

Servicios nuevos

- Órdenes de resonancia magnética
- Órdenes de rayos x
- Órdenes de ultrasonido
- Consultas de seguros personales

CENTRO DE SALUD REGIONAL DE CIUDAD QUESADA

Inauguración: 7 de octubre

Servicios en crecimiento

- Consultas valoración inicial
- Consultas de medicina general
- Procedimientos de enfermería
- Giras de promoción y prevención

Servicios nuevos

- Rayos X
- Farmacia
- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Seguros personales



CENTRO DE SALUD REFERENCIAL DE HEREDIA

Inauguración: 10 de febrero

- Consultas valoración inicial
- Consultas de medicina general
- Cupones de farmacia
- Procedimientos de enfermería
- Sesiones de terapia física
- Giras de promoción y prevención
- Consultas de ortopedia

Servicios de crecimiento

- Órdenes de rayos X
- Sesiones de terapia ocupacional
- Consultas de seguros personales



En este apartado se muestra por medio de indicadores, el panorama de la RSS desde algunas aristas.

Productividad en los servicios

Los indicadores de producción permiten medir la cantidad de servicios que generan los diferentes procesos.

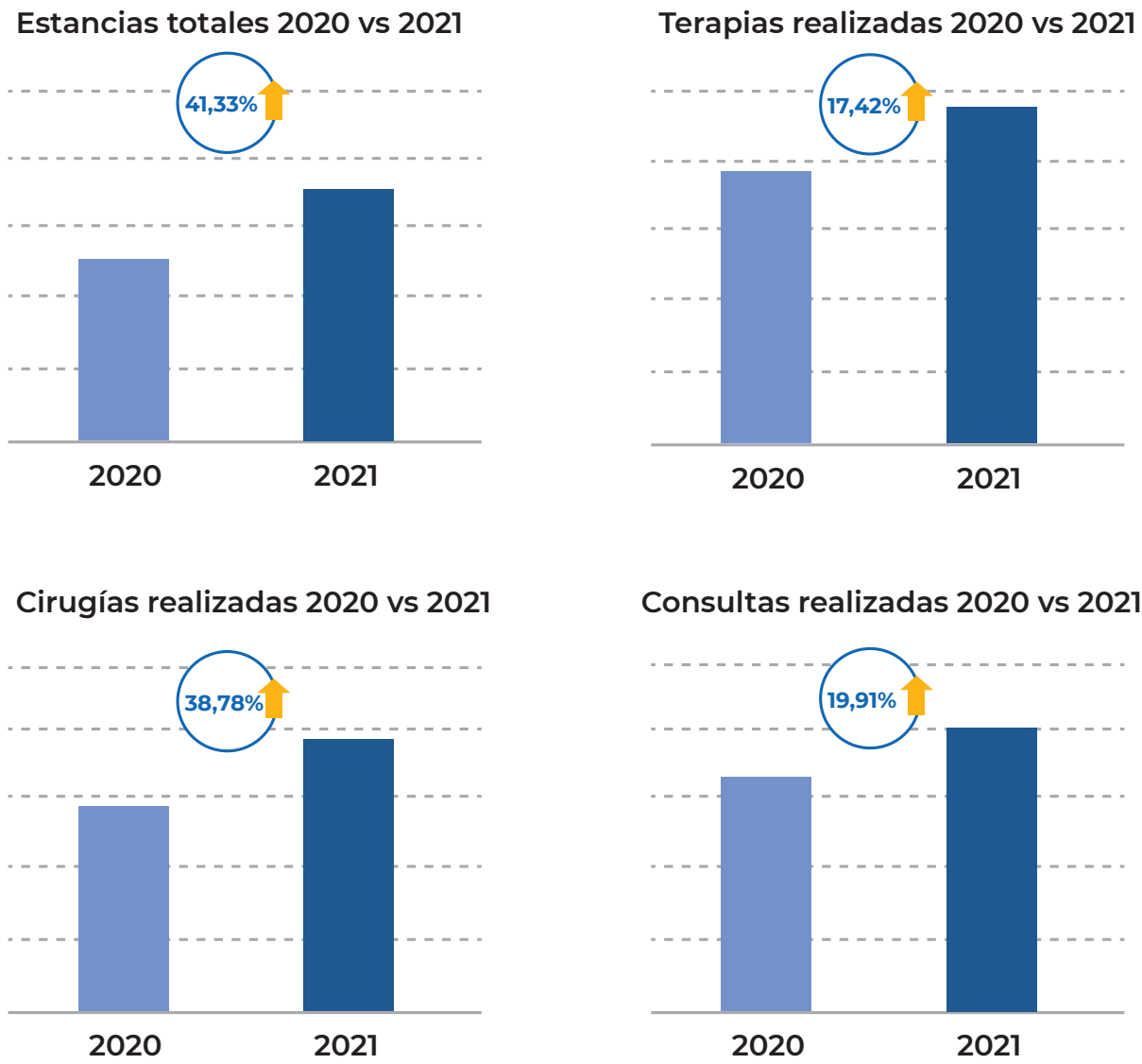


Figura 10. Indicadores de producción.
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.

