



SOMOS LA RED DE SERVICIOS DE SALUD

Memoria Institucional año 2022



CONTENIDO

Presentación	03
Mensaje del Gerente General de la Red	03
Estructura Organizacional	04
Misión	04
Visión	04
Valores	04
Propuesta de valor	05
Principios	05
Mapa estratégico	06
Miembros de la Junta Directiva	07
Auditoría	08
Nuestro equipo	08
Comités	11
Organigrama	12
Modelo de atención Red de Servicios de Salud	13
Portafolio de Servicios de la Red de Servicios de Salud	15
Complejo de Salud La Uruca	23
Gestión financiera institucional	27
Nuestra población institucional	28
Resultados de la Planificación Operativa	30
Atención de Auditoría	31
Internas	31
Externas	31
Reconocimientos institucionales	32
Recuperación	34
Proyectos de infraestructura	36
Indicadores de gestión	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa estratégico.	06
Figura 2. Organigrama 2022.	12
Figura 3. Características de los niveles de la Red de Servicios de Salud.	14
Figura 4. INS-RSS - Ingresos y egresos 2022.	27
Figura 5. Cantidad de auditorías internas presentadas durante el periodo 2021.	31
Figura 6. Cantidad de auditorías externas sobre estados financieros al cierre de 2022.	31
Figura 7. Crecimiento anual de atenciones según tipo servicio.	33
Figura 8. Crecimiento de atenciones según tipo servicio, con año base 2019.	34



Presentación

Alineado a nuestro pilar de rendición de cuentas y con el mayor espíritu de transparencia, presentamos con agrado la memoria institucional de INS Red de Servicios de Salud S.A., subsidiaria del grupo INS.

Seguimos comprometidos a dirigir nuestros esfuerzos para la generación de valor público e impactar de manera positiva al bienestar de la sociedad costarricense, teniendo siempre presentes nuestros valores de: compromiso, respeto, honestidad y solidaridad. Enfocados como institución a fortalecer el gobierno corporativo, impulsar la transformación digital, el enfoque de la mejora continua y garantizando la experiencia diferenciada para nuestros clientes.

En este 2022, se observó una recuperación de la demanda luego de la baja ocasionada por la pandemia COVID-19, alcanzando atenciones similares a las observadas en 2019, por lo que reafirmamos la firme convicción de prestar servicios de salud con altos estándares de calidad, seguridad y calidez a la población asegurada del grupo INS.

Asimismo, destacamos que, en términos de eficiencia y eficacia se alcanzó un desempeño institucional satisfactorio, con niveles históricos de atención en algunos servicios como rehabilitación y quirúrgicos, incorporando mejoras a nivel de procesos, nuevas técnicas, fortaleciendo los equipos de trabajo y buscando alinear las metas de cada persona con las de la empresa. A través de un enfoque sistémico y profesional, sostenemos la importancia de la evaluación y atención de los riesgos para la mejora continua de nuestra gestión.

En esta oportunidad, queremos destacar la labor de cada una de las personas colaboradoras de la RSS, independientemente de su rol o cargo, que han aportado gran valor y mística para el cumplimiento del propósito de ser de nuestra institución, así como el compromiso para alcanzar logros desafiantes y disruptivos. Cerrando me gustaría citar al señor Martin Luther King, **"no podemos caminar solos. Y a medida que caminemos, debemos hacernos la promesa de marchar siempre hacia el frente"**.

Luis Antonio Monge Cordero
Gerente General RSS



2022 fue un año de más positivismo en el que, con fuerza, retomamos la vida normal. Tuvimos muchos retos, pero todos superados. Lo hicimos de mejor manera, gracias al incansable deseo de hacer las cosas exitosamente, todos(as) y cada uno(a) de los(as) colaboradores de la RSS.

Sigamos adelante. Sin bajar la guardia. Así llegaremos juntos(as) al éxito una vez más.



Laura Mora Camacho

Presidente Junta Directiva INS Red de Servicios de Salud

Estructura Organizacional



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.



RESPECTO

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.



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.



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.



PROPUESTA DE VALOR

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 costarricense.



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.



INTEGRIDAD

No debemos situarnos en ninguna situación de obligación financiera o de cualquier otro tipo frente a cualquier persona u organización que pueda influenciar en el desempeño de nuestros deberes oficiales.

Mapa Estratégico



Los objetivos estratégicos establecidos, constituyen los logros que se desean alcanzar en un plazo determinado, de manera que permitan cumplir con la misión y concretar la visión de la organización. Como se puede observar en la figura 1, se presenta el mapa estratégico institucional, el cual resume la totalidad de los elementos estratégicos institucionales.



Figura 1. Mapa estratégico.

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

Junta Directiva



Laura Mora Camacho.
PRESIDENTE



Juan Ignacio Mata Centeno.
VICEPRESIDENTE



Annette Arguedas Fallas.
SECRETARIA



María Lorena Quirós Luque.
TESORERA



Omar Enrique Quesada Muñoz.
VOCAL



Jorge Orlando Navarro Cerdas.
FISCAL



Arturo Brenes Serrano.
AUDITOR

Nuestro Equipo

NIVEL GERENCIAL



Luis A Monge Cordero.
GERENCIA GENERAL



Kenneth Rojas Calderón.
Dirección General de Servicios de Salud



Juan Pablo Delgado Sánchez.
Dirección de Administración y Finanzas



Alejandra Jiménez Chaves.
Subdirección de Servicios Hospitalarios



Cristina López Molina.
Subdirección de Centros de Salud

NIVEL DEPARTAMENTAL



Jaime Barquero Fonseca.
Cultura y Talento



María Fernanda Poveda De Lemos.
Gestión de Calidad



Melissa Calderón Cerdas.
Experiencia del Cliente



Jairo Rodríguez Villalobos.
Asesoría Legal



Karol Vindas Espinoza.
Financiero



Vanessa Morales Campos.
Valoración Inicial



Susana Barquero Álvarez.
Servicio de Farmacia



Víctor Carballo Garrón.
Imágenes Médicas



Sara Ureña Mena.
Seguros Personales



Karla Herrera Vargas.
Servicios Quirúrgicos



Gioconda Soto Arias.
Hospitalización



Jessica Fernández Rodríguez.
Admisión y registros médicos



Luis Castro Appiani.
Rehabilitación



José Quirós Torres.
Consulta Externa



Eladio Esteban González Delgado.

Región Atlántica



Yorleny Mora Fonseca.

Región Central Este



Ronny Arias Blanco.

Región Metropolitana



Andrea Ocampo Sanabria.

Región Noreste



Gloria Rodríguez Paniagua.

Región Norte



Laura Vega Quesada.

Región Pacífico Norte



Carlos Enrique Guerrero Martínez.

Región Sur

A continuación, se detallan los comités de apoyo estratégicos establecidos por la entidad.



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 de relevancia para la operativa de la Red de Servicios de Salud, así como la revisión de temas que se deban escalar a Junta Directiva.



COMITÉ DE APOYO AL COMITÉ AUDITORÍA CORPORATIVO

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 GESTIÓN DE INSUMOS E IMPLEMENTOS DE LA RSS

Presidente: José Miguel Gutiérrez Araya

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

Presidente: 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 40556S “Reglamento de Vigilancia de Salud”.



COMITÉ DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD

Presidente: 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.

Organigrama



El organigrama de la RSS vigente se muestra en la siguiente imagen. Cabe señalar que el mismo corresponde a una estructura organizacional matricial, en la que se definen cada una de las jerarquías formales. La Junta Directiva es la autoridad máxima dentro de dicha estructura, según se muestra en la figura 2.

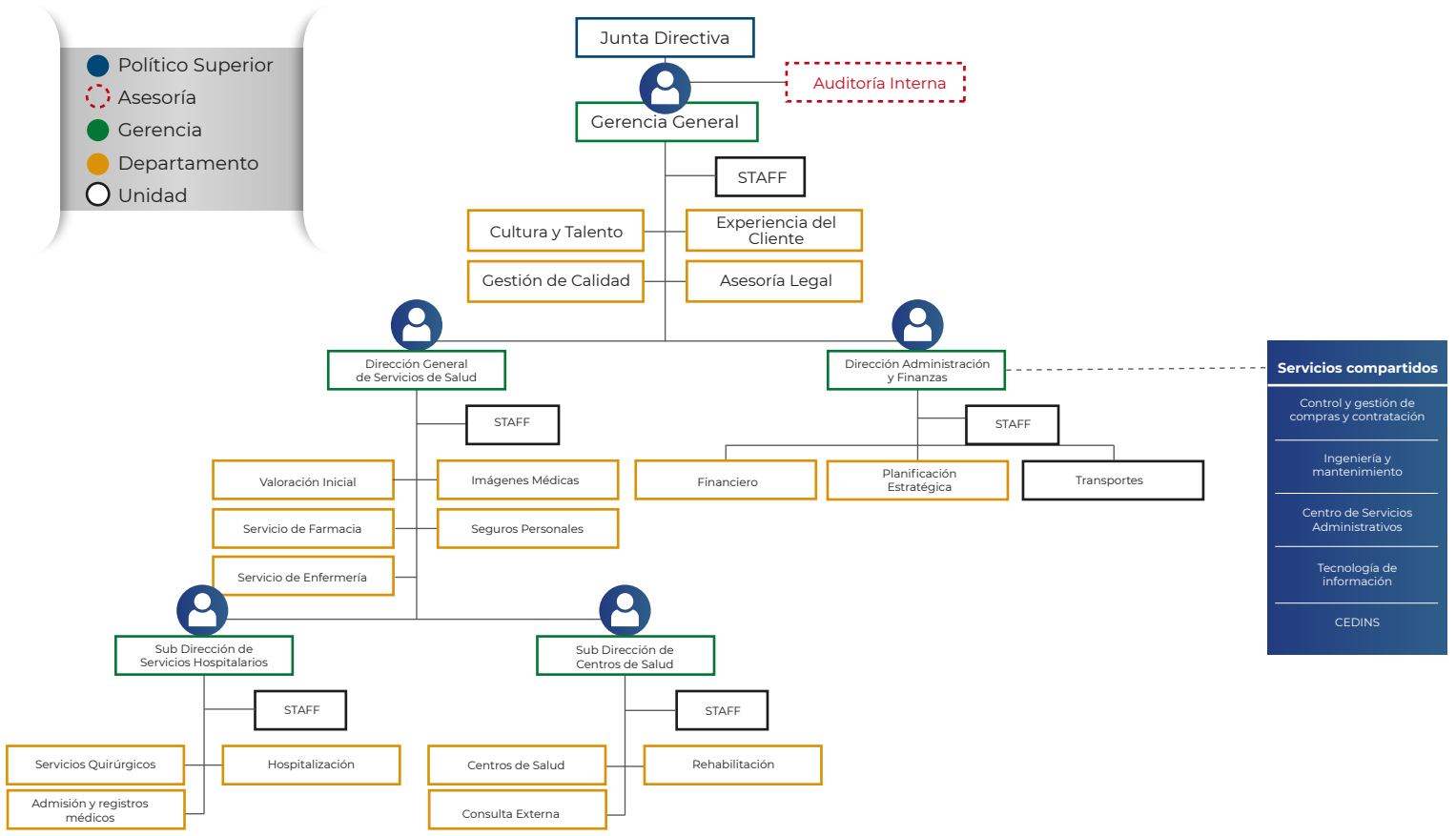


Figura 2. Organigrama 2022.
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.



Modelo de Atención Red de Servicios de Salud

Este modelo comprende la organización estructural de recursos de un sistema de salud para brindar sus servicios, donde se incluyen los niveles de atención, el perfil de competencias, el tipo y la combinación de los servicios que se ofrecen.

Cada sistema cuenta con sus particularidades, siendo el modelo más extendido en salud pública, las redes integradas de servicios de salud, como es el caso de la CCSS y la RSS. Por medio de este modelo la RSS se constituye en el prestador de servicios integrales en salud para la población asegurada del Grupo INS y partes relacionadas.

La Red de Servicios de Salud, está conformada por todos los centros de salud, los cuales se encuentran organizados **en tres niveles de atención**, diferenciados por la oferta de servicios, su grado de complejidad y resolución, estos interrelacionan y cooperan entre sí, para el logro de los objetivos planteados en el plan estratégico.

Los tres niveles de atención se definen por el grado de complejidad tecnológica, sociodemográfica, administrativa y capacidad de resolución, quedando así definidos los centros de salud regionales con los consultorios médico-laborales (primer nivel de atención), los centros de salud referenciales (segundo nivel de atención), y complejo de salud de la Uruca (tercer nivel de atención).

Para garantizar la prestación de servicios en estos tres niveles, la RSS cuenta con una estructura organizacional que le permite la gestión adecuada de los recursos y la gestión transversal por procesos, no solamente desde el punto de vista clínico sino también administrativo, y con los servicios de apoyo de otras dependencias del INS y proveedores externos.

Como sociedad anónima de carácter instrumental del Grupo INS, la RSS presta servicios de salud bajo el concepto de servicios auxiliares, a los seguros obligatorios y comerciales administrados por la aseguradora, amparada por la legislación nacional y normativa vinculante. La organización según niveles de la RSS se muestra en la figura 3.

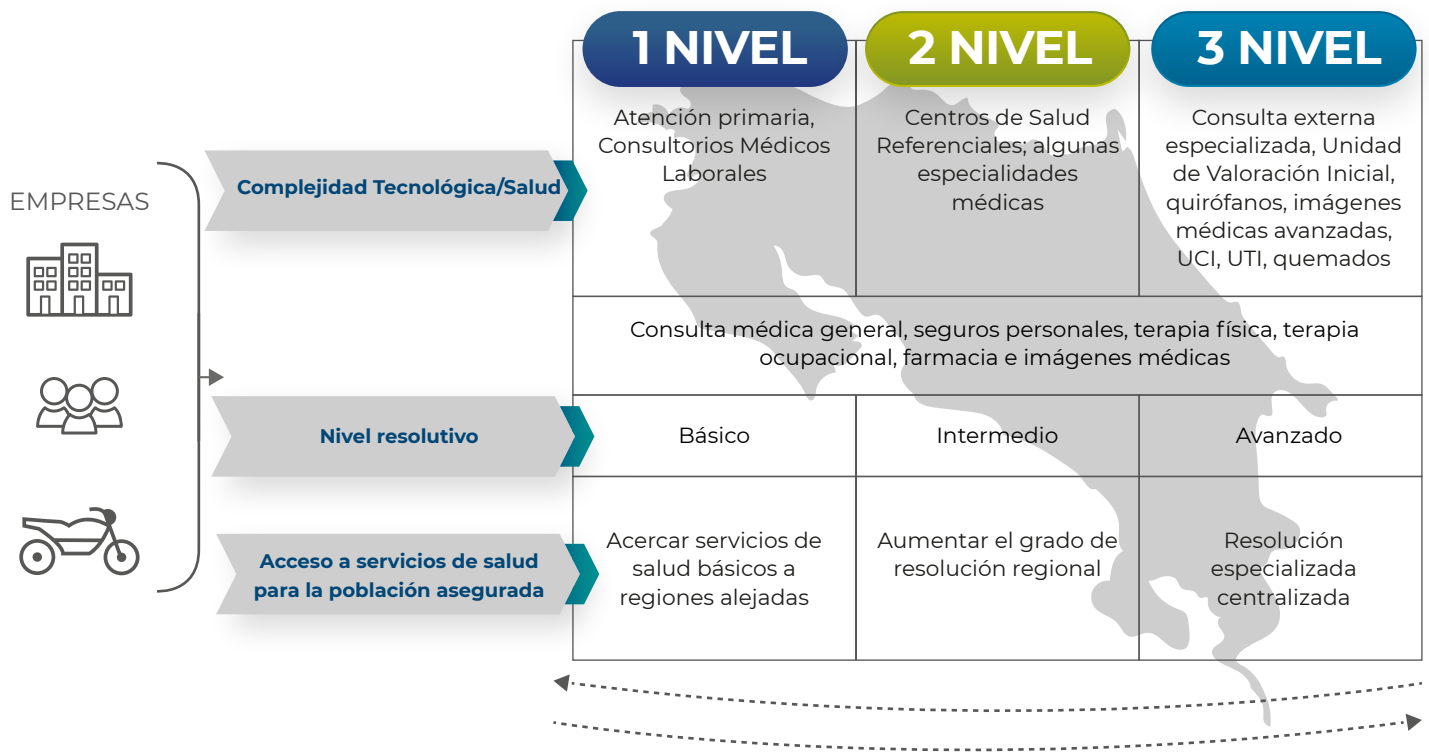


Figura 3 Características de los niveles de la Red de Servicios de Salud.
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.




Portafolio de Servicios de la Red de Servicios de Salud

La Red de Servicios de Salud en su portafolio de servicios presenta la oferta expuesta a los asegurados amparados en las pólizas obligatorias y comerciales que dispone, con el fin de brindar servicios con calidad y calidez; mediante un modelo para la atención de servicios de salud (médica quirúrgica, hospitalaria, de rehabilitación y farmacéutica), conformado por **24 centros de atención primaria y secundaria, y el complejo de salud donde se ubica el Hospital del Trauma.**

Región Metropolitana

Centro de Salud Referencial Guadalupe

- Medicina General
- Cirugía menor
- Atención de enfermería
- Ortopedia y Traumatología
- Otorrinolaringología
- Medicina laboral
- Oftalmología (proveedor externo)
- Salas de observación de pacientes
- Rayos X (proveedor externo)
- Fisiatría
- Resonancia magnética
- Ultrasonido
- TAC
- Yesos e Inmovilizaciones
- Terapia física y terapia ocupacional
- Atención de consultorios médicos laborales (soporte de servicio)
- Farmacia

 2243-9900 o 2287-6000 extensiones 9003 y 9005

 Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

 Guadalupe, frente al Banco Nacional de Costa Rica


 centromedicoreferencial@ins-cr.com


Centro de Salud Regional Desamparados

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Ortopedia y Traumatología
- Salas de Observación de pacientes
- Rayos X
- Yesos e Inmovilizaciones
- Terapia física y terapia ocupacional.
- Farmacia
- Laboratorio clínico
- Servicio de ultrasonido
- Medicina Laboral

 2243-9900 o 2287-6000 extensiones 9050, 9051,9052 y 9053


 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm

 Frente a Cementerio Municipal de Desamparados

 cmrdesamparadosmetro@ins-cr.com

Centro de Salud Regional Puntarenas

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X (proveedor externo)
- Terapia física
- Farmacia
- Ultrasonido (proveedor externo)

 2210-9182 o 2210-9180


 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm

 Puntarenas, Boulevard, costado este de la Casa de la Cultura


 puntarenascentromedico@ins-cr.com


Centro de Salud Regional Santa Ana

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X (proveedor externo)
- Farmacia (proveedor externo)

 2282-1689 o 2282-5290

 Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

 Sta. Ana, gasolinera Hermanos Monte, 100N, Centro Comercial Don Esteban


 centrodesaludinsantana@gmail.com


Centro de Salud Referencial Alajuela

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de enfermería
- Rayos X
- Terapia física
- Terapia Ocupacional
- Ortopedia y Traumatología
- Medicina Laboral
- Farmacia
- Laboratorio
- Oftalmología
- Yesos
- Fisiatría
- Valoración de Daño Corporal

 2287-6000, Extensiones: 9341, 9306, 9335, 9326, 9302, 9305, 9303 y 9338


 Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

 Alajuela, Contiguo a la Clínica Marcial Rodríguez en el Brasil de Alajuela


 alajuelacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Pital

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X
- Farmacia

 2473-3455 / 2473-1818


 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:36 pm

 Frente a la escuela de Pital

 pitalcentromedico@ins-cr.com

Centro de Salud Regional de San Ramón

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X
- Terapia física
- Farmacia
- Laboratorio clínico

 2447-9254


 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:36 pm

 San Ramón, del Banco de Costa Rica, 50 mts norte. Contiguo a sede INS

 sanramoncs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Grecia

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X
- Farmacia
- Terapia física

 2444-8435


 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:36 pm

 Grecia, Frente a Tienda Hogar Outlet, contiguo a Estación de Bomberos


 greciacs@grupoins.com


Centro de Salud Regional Ciudad Quesada

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X
- Farmacia
- Terapia física

 2296-9599 extensiones: 9161 y 9164

 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:36 pm


 Ciudad Quesada, 175 metros al sur del parque


 ciudadquesadacs@grupoins.com

Región Atlántica

Centro de Salud Referencial Guápiles

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X (Proveedor externo)
- Terapia Física y Ocupacional
- Farmacia
- Ultrasonido (Proveedor externo)
- Laboratorio clínico (Proveedor externo)
- Yesos

 2210-9261 / 2210-9263 / 2210-9269

 Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm
Atención reapertura: A partir de las 7:00 am
Farmacia: Lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm


 Guápiles centro, costado oeste del Instituto Costarricense de Electricidad. Frente a oficinas de AyA

 guapilescs@grupoins.com

Centro de Salud Regional de Limón

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X
- Terapia física y Ocupacional
- Farmacia
- Ortopedia y Traumatología (Proveedor externo)
- Oftalmología (Proveedor externo)
- Laboratorio clínico (Proveedor externo)
- Telemedicina (medicina laboral y ortopedia)

 2798-9586 / 2210-9288


 Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm
Terapia Física: A partir de las 7:30 am

 Limón Centro. Costado sur del Banco Scotiabank, contiguo a Sede INS


 limoncs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Batán

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Farmacia

 2718-5826 / 2210-9280


 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm

 Del Palí de Batán 75 mts. sur. Contiguo al edificio de bomberos


 batancs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Siquirres

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Farmacia (Proveedor externo)

 2768-8008 / 2210-9275


 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm

 De la terminal de buses 75 metros al Norte

 siquirrescs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Talamanca

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Farmacia

 2750-0848

 Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

 Limón, Puerto Viejo de Talamanca Costado oeste del Megasuper

 buzoncentromedicotalamanca@gupoins.com

Región Pacífico Norte

Centro de Salud Referencial Liberia

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Ortopedia y Traumatología
- Rayos X
- Terapia física
- Terapia Ocupacional
- Farmacia
- Oftalmología
- Laboratorio
- Ultrasonido
- Yesos e inmovilizaciones

 2666-4673

 Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

 Liberia Centro.75 metros sur de los Tribunales de Justicia contiguo a la Sede del INS

 liberiacs@grupoins.com


Centro de Salud Regional Filadelfia

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Farmacia

 2210-9148

 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm

 Contiguo a la estación de bomberos de Filadelfia

 filadelfiacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Nicoya

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X
- Farmacia
- Terapia física
- Laboratorio

 2210-9201

 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm


 Nicoya, Guanacaste. Frente a estación de bomberos

 nicoyacs@grupoins.com

Región Central Noreste

Centro de Salud Referencial Heredia

- Medicina General
- Observación
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Rayos X
- Terapia física y ocupacional
- Ortopedia y Traumatología
- Medicina Laboral
- Fisiatría
- Farmacia
- Laboratorio Clínico
- Yesos
- Oftalmología

 2263-9856

 Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

 Frente a la esquina suroeste del Estadio Rosabal Cordero, antigua Estación de Bomberos

 herediacs@grupoins.com

Región Central Este

Centro de Salud Referencial Cartago

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Medicina Laboral
- Oftalmología
- Ortopedia y Traumatología
- Rayos X
- Terapia física
- Terapia Ocupacional
- Farmacia
- Yesos

 2210-9229

 Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

 Dentro de la sede INS, 100m sur y 100m oeste de la esquina suroeste del Hospital Max Peralta


 cartagocs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Turrialba

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Terapia física
- Farmacia
- Rayos X

 2210-9210

 Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm


 Turrialba Centro. Del Servicentro Hermanos Orozco, 50 mts oeste. Contiguo a sede INS

 turrialbacs@grupoins.com

Región Sur

Centro de Salud Referencial San Isidro

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Ultrasonido
- Farmacia
- Rayos X
- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Ortopedia
- Oftalmología
- Atención Domiciliar

 2210-9170 / 2210-9173


 Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

 De la Municipalidad de Pérez Zeledón 100 mts sur, contiguo a sede INS

 sanisidrocs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Ciudad Neilly

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Atención de Enfermería
- Farmacia
- Rayos X
- Terapia física

 2210-9192 / 2210-9190

 Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

 Frente a terminal de buses de Ciudad Neilly. Contiguo a la Sede del INS

 ciudadneillycs@grupoins.com



Complejo de Salud Uruca



SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Brindar servicios de salud integral a los pacientes hospitalizados durante el diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; con medicina basada en evidencia, así como con estándares de atención aprobados y costos efectivos.

- **Estos servicios están disponibles las 24 horas del día.**

El Hospital del Trauma cuenta con la siguiente distribución de camas hospitalarias:

- 217 camas de hospitalización general.
- 4 camas en el servicio de cuidados intensivos.
- 4 camas en el servicio de cuidados intermedios.
- 4 camas en el servicio de quemados.
- 17 camas en Seguros Personales.

Además, se cuenta con servicios de una farmacia en hospital, nutrición clínica y otros servicios de apoyo clínico y diagnóstico para brindar una atención integral.



SERVICIOS QUIRÚRGICOS

La Red de Servicios de Salud cuenta con 8 salas de cirugía, equipadas con la más alta tecnología, además de infraestructura y talento humano capacitado para brindar servicios de calidad, seguros e integrales a los usuarios que requieran de un procedimiento quirúrgico.

Realizamos cirugías en las siguientes especialidades:

Ortopedia - Neurocirugía - Cirugía General - Cirugía Reconstructiva - Urología - Otorrinolaringología - Maxilofacial - Tórax - Neumología.



BANCO DE TEJIDOS

Contamos con un banco de tejidos especializado en la obtención, procesamiento, almacenamiento y distribución de tejidos para su posterior uso en pacientes víctimas de accidentes.

El servicio se basa en suplir tejido óseo para utilizarse en cirugías de trauma, ortopedia y maxilofacial, así como tejido laminar para utilizarlo como coberturas temporales de piel.



SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

SERVICIOS MÉDICOS

La consulta externa se encarga de la atención ambulatoria especializada de los usuarios amparados por los regímenes de riesgos del trabajo y seguro obligatorio de automóvil.

Este servicio cuenta con:

- Ortopedia y traumatología
- Neurocirugía
- Cirugía Maxilofacial
- Odontología
- Oftalmología
- Óptica *
- Medicina Laboral
- Vascular periférico
- Psiquiatría
- Dermatología
- Cirugía reconstructiva
- Cirugía general
- Neumología
- Infectología
- Otorrinolaringología
- Medicina Interna
- Fisiatría
- Urología
- Nutrición clínica
- Medicina General
- Reaperturas
- Consulta Clasificadora de Ortopedia.
- Consulta de evaluación de enfermedades mentales de origen laboral.
- Consulta de valoración prequirúrgica.
- Yesos
- Servicios de enfermería
- Farmacia
- Psicología
- Trabajo Social
- Clínica del dolor
- Neurología.
- Cirugía de tórax



CLÍNICAS INTERDISCIPLINARIAS

Como parte de los servicios de la Red de Servicios de Salud, se cuenta con el servicio de clínicas interdisciplinarias, las cuales brindan atención integral a los pacientes que como producto de los accidentes de trabajo, enfermedades laborales y accidentes de tránsito presenten lesiones que ocasionen secuelas permanentes como son amputación, lesión medular, trauma craneoencefálico y dolor residual como consecuencia de las mismas.

Funcionalmente cuenta con servicios de:

- Clínica de Neurotrauma.
- Clínica de prótesis.
- Clínica de amputados.
- Clínica de lesionados medulares.
- Medicina General de pacientes crónicos.



VALORACIÓN INICIAL

El servicio de primera vez brinda atención ambulatoria y de urgencias no ambulatoria a los usuarios de la Red de Servicios de Salud del INS.

Cuenta con:

- Medicina general.
- Servicio de enfermería.
- Cirugía menor.
- Sala de shock.
- Observación en cama y en sillón.
- Farmacia.
- Especialista en medicina de emergencias.
- Disponibilidad de servicios de neurocirugía, cirugía de tórax y vascular periférico.
- Cirugía general.
- Rayos X.
- Yesos.



SERVICIOS DE APOYO CLÍNICO

Para la Red de Servicios de Salud, es de suma importancia contar con servicios para fortalecer el proceso de tratamiento, rehabilitación y diagnóstico de los usuarios de los servicios de salud en los tres niveles de atención; es por ello que contamos con los siguientes servicios de apoyo clínico:

Servicio de Rehabilitación

Farmacia

Terapia Física

Laboratorio Clínico

Terapia Ocupacional

Imágenes Médicas



SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO

En la Red de Servicios de Salud contamos con servicios de apoyo administrativo para el desempeño de las labores; dentro de estos se encuentran:

Servicios Administrativos

Gestión de la Calidad

Talento Humano

Planificación Estratégica

Departamento Financiero

Experiencia del Cliente

Gestión Financiera Institucional

Resultados del periodo 2022

En lo que se refiere a la estructura económica, al cierre del periodo la Subsidiaria registró ingresos acumulados por ₡44 172,0 millones y gastos por ₡36 083,3 millones, para una utilidad neta acumulada después de impuestos y transferencias a órganos públicos de ₡8 088,6 millones. Es importante mencionar que producto del impacto en los resultados de la reserva legal por ₡970,4 millones, se obtiene un resultado neto en la utilidad del periodo por ₡7 684,2 millones.

El análisis interanual de los resultados acumulados obtenidos al cierre de diciembre 2022 contra el mismo periodo de 2021 evidencia un aumento en el apartado de ingresos de 2,5% (₡1 080,7 millones). Como aspecto particular, esta variación se explica por el incremento en la recaudación debido a los comportamientos de demanda de servicios médico-clínico, producto de la recuperación de y la liberalización de las medidas restrictivas de movilización y actividad comercial generadas por la pandemia que tuvieron un impacto de mayor demanda en el 2021.

En el apartado de gastos se registra un incremento del 0,6% que corresponde a ₡205,2 millones, asociado principalmente al efecto neto entre el traslado de contrataciones de bienes y servicios al INS y el incremento del impuesto de la renta por pagar por la suma de ₡455,9 millones. En la figura 4 se muestra de forma gráfica los resultados obtenidos.



Figura 4 INS-RSS - Ingresos y egresos 2022.

Fuente: Departamento Financiero, INS Red de Servicios de Salud S.A, 2023.

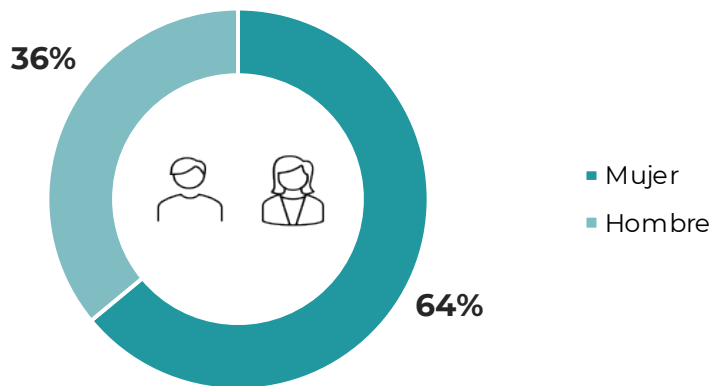
Nuestra Población Institucional



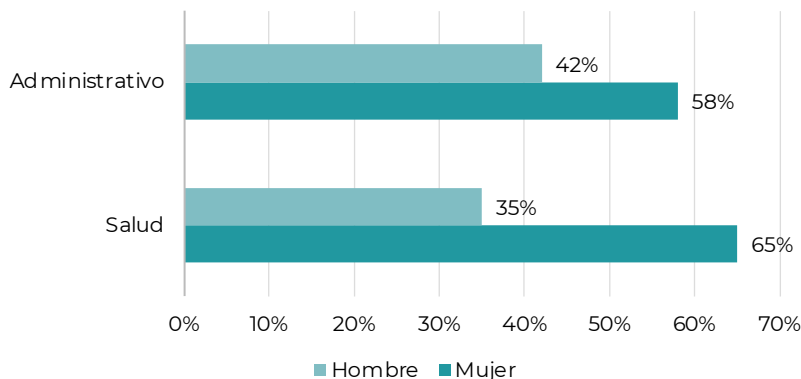
El desarrollo organizacional otorga a las empresas eficiencia y eficacia, la clave del éxito de este proceso es el involucramiento de las personas que conforman la organización, independientemente de su rol y cargo.

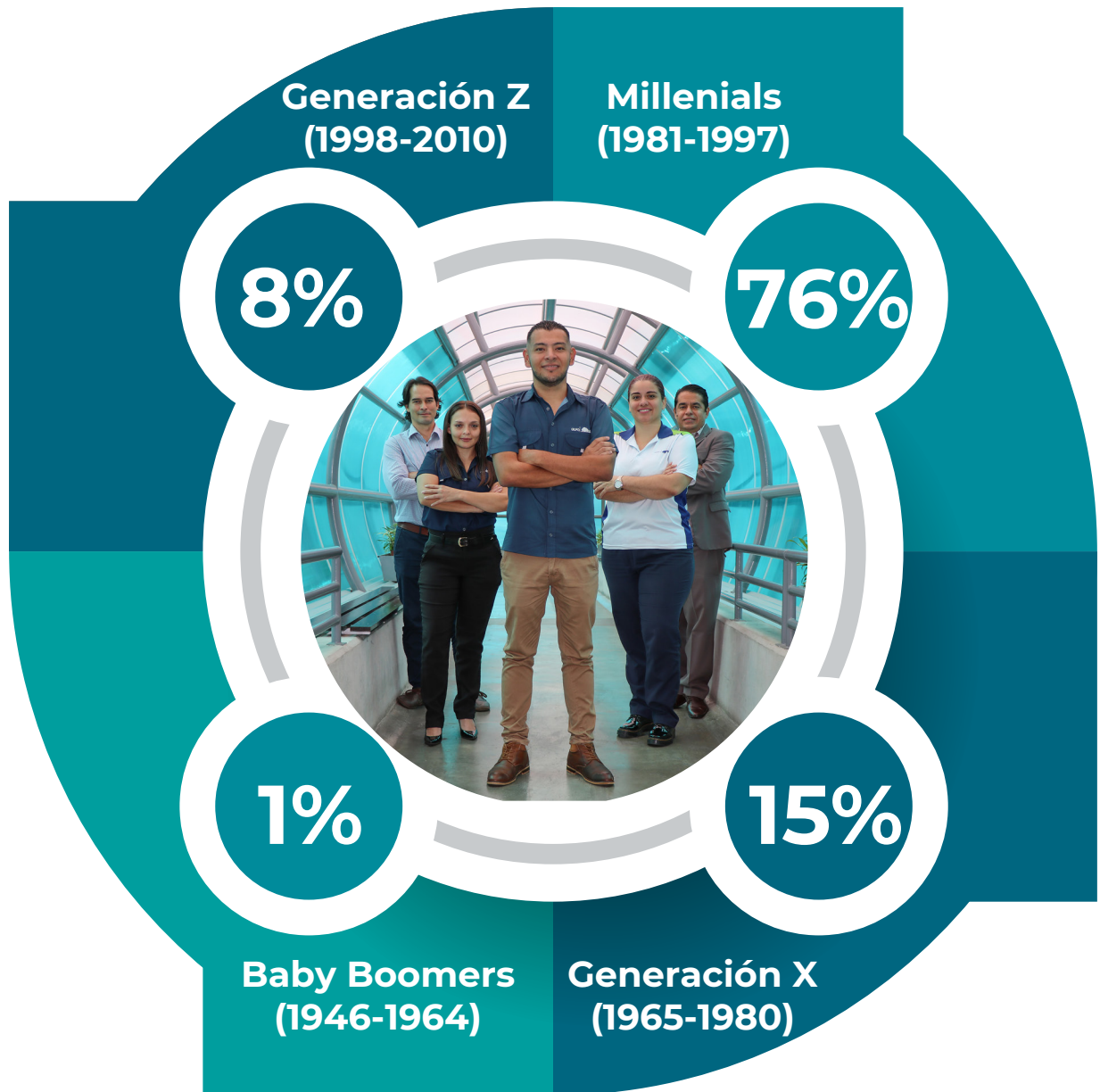
El resultado del buen desarrollo de la organización será un avance significativo cuando se genere la motivación, la creatividad, la productividad, el sentido de pertenencia de los empleados, logrando el uso adecuado del capital humano y las herramientas tecnológicas, contribuirá a crear una ventaja competitiva que incrementará los beneficios de toda la institución.

En la RSS la fuerza laboral, durante el 2022, estuvo conformada por 1658 plazas, 1334 del programa salud y 324 de corte administrativo.



El 5% de nuestra fuerza laboral ocupan cargos de jefaturas, subjefaturas, coordinadores y supervisores.

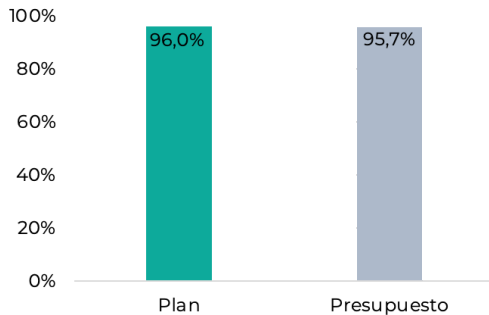




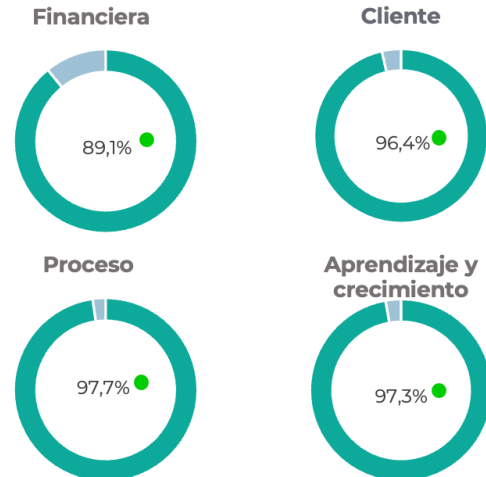
Resultados de la Planificación Operativa



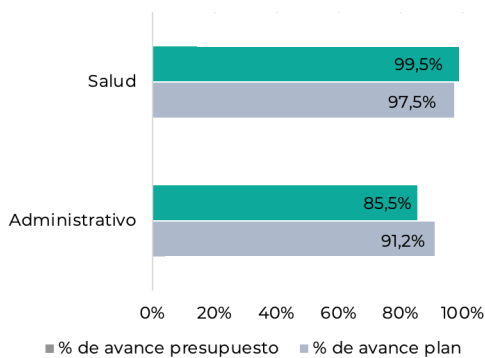
Resultados Plan Anual Operativo y Presupuesto



Porcentaje de avance por perspectiva



Porcentaje de avance por programa



Escala de evaluación anual

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

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

Objetivo Estratégico	Avance
Financiera -Estructura financiera solida ● -Aplicación de márgenes de transferencia ●	Cliente -Atención integral en red ● -Servicios y productos de impacto ● -Calidad y calidez en la atención ●
Proceso -Gestión por procesos ● -Infraestructura y tecnología en salud ●	Aprendizaje y crecimiento -Desarrollo del talento humano ● -Cultura organizacional ● -Capital de información ●

Fuente: Dirección Administrativa Financiera.

El 91,4% (n=32) centros gestores lograron su planificación anual y obtuvieron un cumplimiento **satisfactorio**, mientras que el 8,6% (n=3) un resultado parcial.

ATENCIÓN DE AUDITORÍA

Internas

La auditoría en su objetivo de contribuir de manera independiente, objetiva y asesora, para 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 67 recomendaciones en proceso, 19 cumplidas, 29 en verificación y 19, en proceso, las cuales no pudieron ser cumplidas al corte del 31 de diciembre 2022, el detalle se observa en la figura 5.

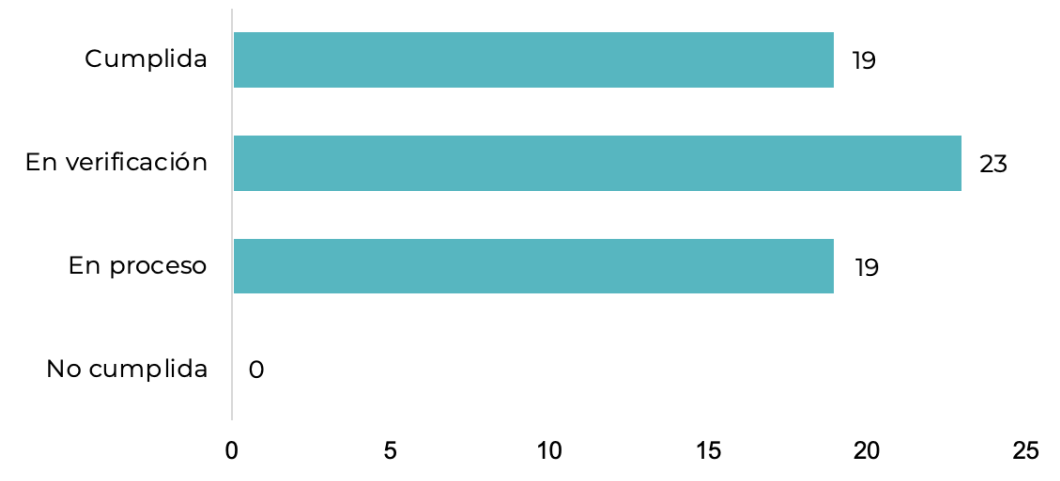


Figura 5. Cantidad de auditorías internas presentadas durante el periodo 2021.
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.

Externas

Por su parte, la auditoría externa fortaleciendo la revisión y fiscalización de la información financiera presentada, así como de la transparencia de la subsidiaria, había presentado 2 recomendaciones que aún se mantienen en proceso, detalle mostrado en la figura 6.

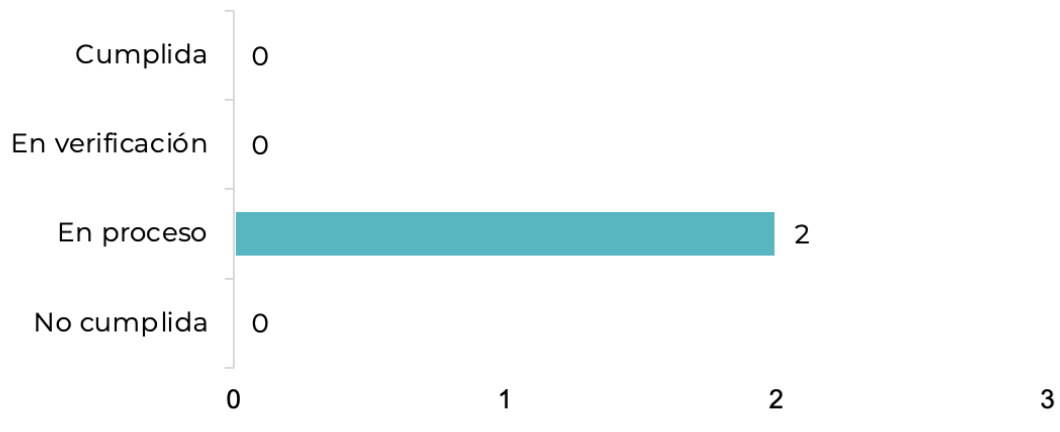


Figura 6. Cantidad de auditorías externas sobre estados financieros al cierre de 2022.
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.

Reconocimientos institucionales



Sello de Calidad Sanitaria AyA



Red Global de Hospitales Verdes y Saludables



Hospital Clase A del Índice de Seguridad Hospitalaria



Hospital Inclusivo



Hospital Inteligente



Preparativos Hospitalarios ante Violencia RAP



Hospital Verde



SELLO COVID en toda RSS.

Recuperación



Como antecede, el 5 de marzo de 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.

Desde el 2021, se presentaron recuperaciones en la cantidad de atenciones brindados, viéndose el mayor de los impactos en las estancias de hospitalización. El comportamiento acentuado se manifestó también durante el 2022, con el incremento de todos los servicios como puede visualizarse en la figura 7, en este año principalmente en las terapias físicas.

Servicio	2019	2020	2021	2022
Primera Vez	-	-25,1%	10,7%	12,4%
Consultas	-	-21,4%	19,9%	5,6%
Estancias	-	-23,8%	42,4%	6,7%
Cirugías	-	-18,5%	17,0%	13,6%
Terapias Físicas	-	-19,4%	18,6%	27,5%
Terapias Ocupacionales	-	-4,7%	12,3%	21,4%
Cupones medicamentos	-	-15,8%	26,8%	10,3%

Figura 7. Crecimiento anual de atenciones según tipo servicio.
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.

Al establecer al 2019 como año base de estudio (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, sin embargo; para el 2022 los crecimientos anuales han generado que los servicios se movilicen en las mismas magnitudes o mayores conocidas antes de la pandemia; esto para todos los datos analizados, excepto para el caso de primera vez, donde la cantidad de casos atendidos durante el 2022 en comparación con el 2019 se encuentra por debajo en 6,7%. Para los demás servicios se constan incrementos de entre 3,1% y 30,0%.

El mayor incremento se experimentó en la terapia ocupacional, esto acompañado también de la apertura de este servicio en varios Centros de Salud. Se detallan los datos en la figura 8.

Servicio	2019	2020	2021	2022
Primera Vez	-	-25,1%	-17,1%	-6,7%
Consultas	-	-21,4%	-5,8%	3,1%
Estancias	-	-23,8%	850,0%	5,4%
Cirugías	-	-18,5%	-4,6%	3,8%
Terapias Físicas	-	-19,4%	-4,4%	8,5%
Terapias Ocupacionales	-	-4,7%	7,1%	30,0%
Cupones medicamentos	-	-15,8%	6,8%	17,8%

Figura 8 Crecimiento de atenciones según tipo servicio, con año base 2019.
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.

Proyectos de infraestructura



CENTRO DE SALUD REFERENCIAL DE GUADALUPE



Avance del proyecto.



Avance de construcción.



CENTRO DE SALUD REFERENCIAL DE CARTAGO



Avance del proyecto.



Avance de construcción.



Indicadores de gestión



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

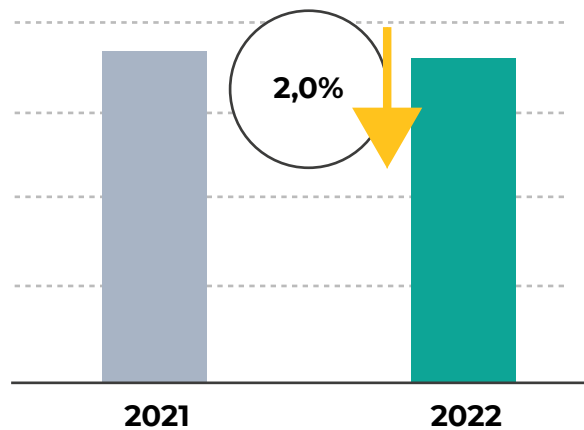
PRODUCTIVIDAD EN LOS SERVICIOS

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

Macroproceso sustantivo

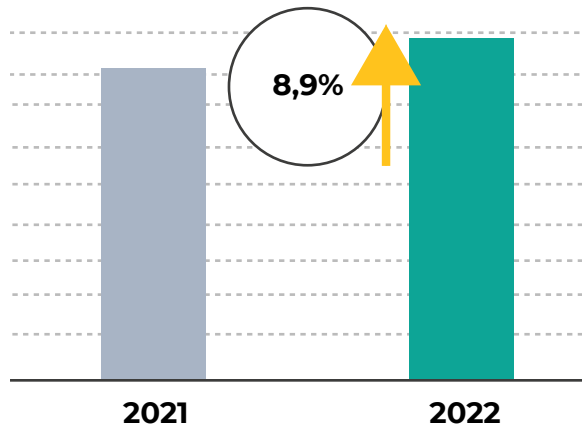
Hospitalización

Estancias totales 2021 vs 2022



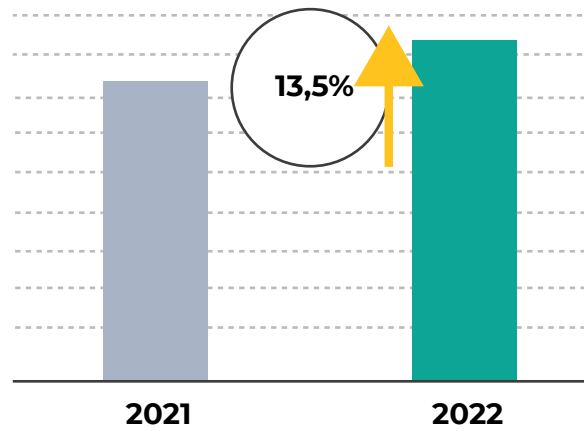
Quirúrgico

Cirugías realizadas 2021 vs 2022

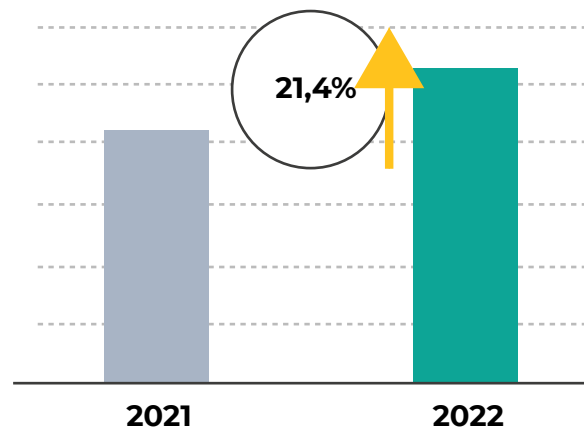


Rehabilitación

Sesiones realizadas terapia física 2021 vs 2022

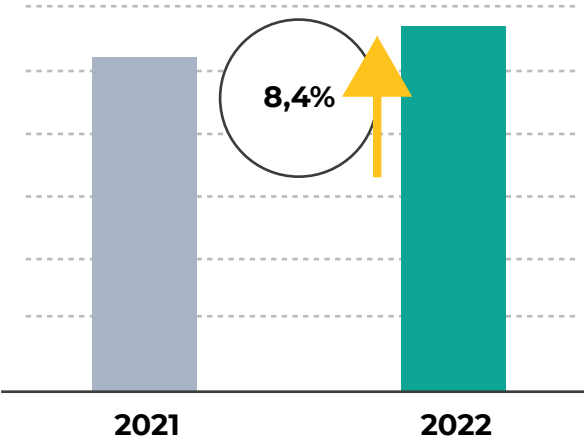


Sesiones realizadas terapia ocupacional 2021 vs 2022

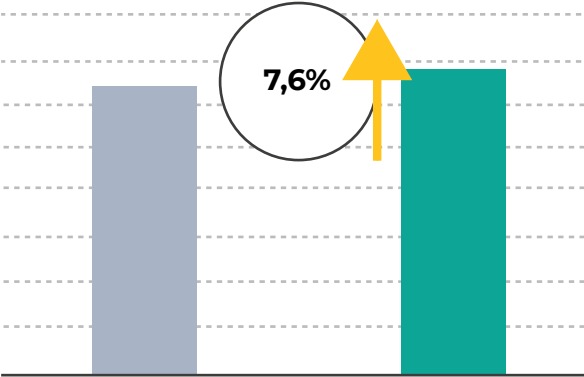


Ambulatorio

Consultas realizadas 2021 vs 2022

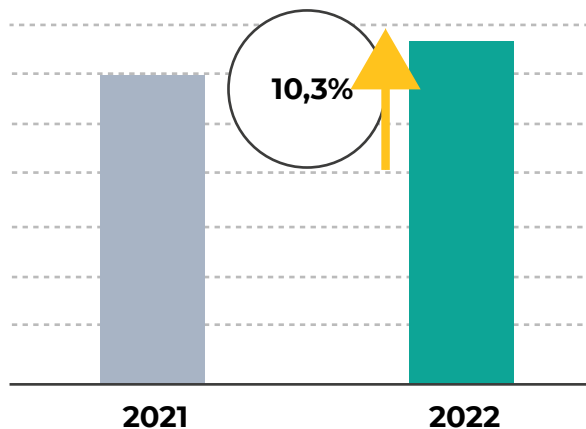


Procedimientos de enfermería realizados 2021 vs 2022



Gestión de medicamentos

Cupones tramitados 2021 vs 2022



Imágenes Médicas

Estudios ejecutados 2021 vs 2022

