MEMORIA INSTITUCIONAL 2025

INS

RED DE SERVICIOS DE SALUD

Contenido

Presentación 3
- Mensaje de la Junta Directiva 3
- Mensaje del Gerente General RSS 3

Estructura Organizacional 4
- Misión 4
- Visión 4
- Valores 4
- Principios 4
- Miembros de la Junta Directiva 5
- Auditoría 5
- Riesgos y Cumplimento Normativo 5
- Nuestro equipo 6
- Comités 8
- Organigrama 9

Portafolio de servicios 10

Gestión financiera institucional 30

Nuestra población institucional 31

Resultados de la Planificación Operativa 32

Atención de Auditoría 33
- Internas 33
- Externas 33

Indicadores de gestión 34

Innovación 36

Reconocimientos del Departamento de Capital Humano 37

Presentación

A lo largo del 2025, la Junta Directiva tuvo el privilegio de acompañar de cerca la evolución de esta Red que ha demostrado, una y otra vez, que su mayor fortaleza está en su gente. Como órgano colegiado, fuimos testigos del enorme esfuerzo detrás de cada proyecto, de cada indicador, de cada mejora implementada para garantizar que la atención que brindamos sea cada vez más segura, más cercana, más cálida y más digna.

Desde nuestra perspectiva estratégica, vimos cómo la institución avanzó de forma valiente en temas cruciales: fortalecer sus estructuras, mejorar procesos, modernizar prácticas y sostener una operación clínica con altos estándares. Pero más allá de los acuerdos, análisis y revisiones, lo que más nos marcó fue constatar el espíritu que mueve a esta organización. En cada informe de gestión, en cada presentación de resultados, en cada intervención de líderes y equipos, vimos pasión, profesionalismo y un profundo sentido de responsabilidad social. La RSS no solo cumplió con sus metas: reafirmó su propósito.

En nombre de la Junta Directiva, expreso mi admiración y gratitud. Ustedes lograron que este 2025 fuese un año de crecimiento genuino, donde los desafíos se transformaron en oportunidades y donde la calidad y calidez, se vivieron como valores cotidianos. Esta memoria institucional refleja un camino recorrido con integridad, con transparencia y con alma. Sigamos trabajando unidos, inspirados por lo que somos capaces de construir cuando la técnica y el humanismo caminan de la mano. El futuro de esta Red es prometedor porque está en manos de personas extraordinarias.

Lic. Laura Mora Camacho
Presidente de la Junta Directiva de INS Red de Servicios de Salud S.A

El 2025 fue un año que puso a prueba nuestra resiliencia, nuestra creatividad y, sobre todo, nuestra esencia como organización líder en la prestación de servicios de salud. Cada uno de nuestros equipos enfrentó desafíos que exigieron más que conocimiento técnico: exigieron compromiso humano, sensibilidad y la convicción profunda de que somos una institución construida para servir con calidad y calidez. Este año nos enseñó que, incluso en los escenarios más complejos, la RSS tiene la capacidad de transformarse y avanzar sin perder su identidad.

Vivimos hitos que marcaron nuestra historia reciente: fortalecimos nuestros procesos, evolucionamos nuestros modelos de atención, reforzamos la seguridad del paciente —un eje que guió decisiones diarias— y logramos sostener un servicio oportuno y confiable para miles de asegurados. También acompañamos procesos estratégicos que demandaron visión, serenidad y firmeza. Cada paso estuvo respaldado por ustedes: nuestro personal de salud y administrativo que, día a día, sostienen una operación compleja, pero profundamente humana.

Este informe recoge más que datos: recoge historias de superación, decisiones responsables, trabajo en equipo y un orgullo institucional que trasciende lo escrito.

Hoy, desde la Gerencia General, les digo ¡gracias!. Gracias por sostener la mística, por creer en nuestra misión, por mantener viva esta Red que honra la confianza de un país entero. El 2025 nos deja la certeza de que somos una organización madura, sensible y enfocada; una institución que no teme evolucionar cuando el entorno lo requiere y que siempre elige el camino del servicio con propósito.

Sigamos construyendo juntos, un 2026 aún más humano, más sólido, transformador y enfocado en mejorar nuestro servicio ante los asegurados y ante ustedes, nuestro personal, que son el elemento diferenciador de las actividades que realizamos.

MBA. Luis Antonio Monge Cordero
Gerente General, INS Red de Servicios de Salud S.A

Estructura Organizacional

Nuestra VISIÓN

Ser la red líder en la prestación de servicios de salud con sostenibilidad e innovación.

Nuestra MISIÓN

Brindamos servicios de salud con calidad y calidez a los asegurados y beneficiarios del Grupo INS.

Nuestros VALORES

COMPROMISO

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

HONESTIDAD

Conducta recta que garantiza el cumplimiento de normas y compromisos adquiridos, lo que refleja coherencia entre el actuar, el pensar y el decir.

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.

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.

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.

Junta Directiva

Laura Mora Camacho
PRESIDENTE

Gabriela Chacón Fernández
VICEPRESIDENTE

María Lorena Quirós Luque
SECRETARIA

Leopoldo Peña Cubillo
TESORERO

Omar Enrique Quesada Muñoz
VOCAL

Jorge Orlando Navarro Cerdas
FISCAL

Auditoría

Arturo Brenes Serrano
AUDITOR

Riesgos y Cumplimiento

Fabián Víquez Monge
RIESGOS Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Nivel Gerencial

Luis Antonio Monge Cordero
GERENCIA GENERAL

Kenneth Rojas Calderón
Dirección General de Servicios de Salud

Kate Karina Chacón Berrocal
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

Andrey Padilla Murcia
Financiero

Diego Armando Vargas Pérez
Planificación Estratégica

Gabriel Bolaños Rodríguez
Logística y Operaciones

Vanessa Morales Campos
Emergencias

Pamela Meléndez Valverde
Servicio de Farmacia

Marco Morales Alfaro
Rosalyn Gayle Sandoval
Servicio de Enfermería

Víctor Carballo Garrón
Imágenes Médicas

Mariana Naranjo Fernández
Seguros Personales

Fernando Peralta Agüero
Servicios Quirúrgicos

Désireé Rojas Sterner
Hospitalización

Jessica Fernández Rodríguez
Admisión y Registros Médicos

Gioconda Soto Arias
Rehabilitación

José Quirós Torres
Consulta Externa

Eladio Esteban González Delgado
Región Atlántica

Yorleny Mora Fonseca
Región Oriente

Karla Rojas Rodríguez
Región Central

Juan Manuel Álvarez Azofeifa
Región Occidente

Arturo Josué Solano Trejos
Región Pacífico Norte

Sonia Alfaro Villalobos
Región Pacífico Sur

Comités

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:

• Preparar, estudiar, analizar y revisar los estados financieros e informes técnicos sobre temas concernientes al Comité de Auditoría Corporativo del Grupo Financiero INS, que le sirvan de base a éste para la toma de decisiones.

• 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 INSRSSSGCGERDIS004 “Disposiciones para el funcionamiento del Comité de Gestión de Insumos e implementos (CGII) de la Red de Servicios de Salud”.

• Asesorar al personal de salud y administrativo en lo relacionado a la gestión de insumos e implementos.

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

Presidente: Laura Quirós López

Detalle de funciones o responsabilidades:

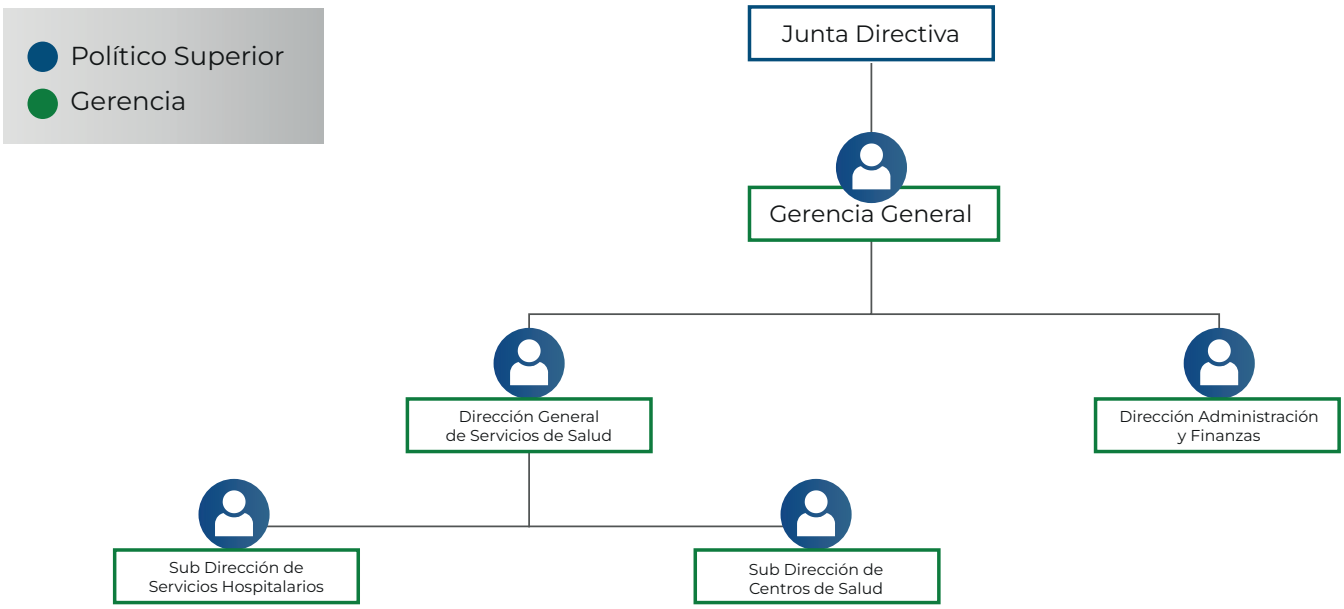
• De acuerdo con las disposiciones de funcionamiento de este comité con código INSRSSSGCGERDIS006; las funciones que corresponden al Comité de Vigilancia de la Salud corresponden con las funciones descritas en el Decreto Ejecutivo 40556S “Reglamento de Vigilancia de Salud”.

• Analizar la situación epidemiológica de la Red de Servicios de Salud.

• Coordinar con las instituciones pertinentes acciones relacionadas con la vigilancia epidemiológica y el control de brotes.

Organigrama

La estructura organizacional de la RSS se caracteriza por ser matricial, en esta se define cada una de las jerarquías formales y la interacción multidireccional entre los diversos departamentos y unidades funcionales, donde la Junta Directiva es la autoridad máxima dentro de dicha estructura, tal y como se muestra en la figura 2.



Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Organigrama Institucional 2025

OFERTA DE NUESTROS CENTROS DE SALUD

Referenciales y Regionales

En los centros de salud brindamos atención ambulatoria integral, servicios orientados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las patologías y lesiones que presentan las personas usuarias aseguradas por el Grupo INS, que requieren atención de salud no hospitalaria.

Centro de Salud Referencial Guadalupe

- Medicina general
- Cirugía menor
- Especialidades médicas
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio clínico
- Consultorios médicos laborales

2296-9599 extensiones 6766, 9003, 9004 y 9006

Guadalupe, frente a la Municipalidad de Goicoechea

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

guadalupecs@grupoins.com

Centro de Salud Referencial Heredia

- Medicina general
- Cirugía menor
- Especialidades médicas
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio clínico

2296-9599 extensiones 9349, 9354, 9358, 9360, 9353

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

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

herediacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Desamparados

- Medicina general
- Cirugía menor
- Especialidades médicas
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio clínico

2296-9599 extensiones 9050, 9051, 9052 y 9053

Frente a Cementerio Municipal de Desamparados

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

cmrdesamparadosmetro@grupoins.com

Centro de Salud Regional Santa Ana

- Medicina General
- Cirugía Menor
- Farmacia
- Imágenes Médicas

2282-1689

Santa Ana, gasolinera Hermanos Monte, 100 metros norte, Centro Comercial Don Esteban

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

centrodesaludinssantana@gmail.com

Centro de Salud Referencial Alajuela

- Medicina general
- Cirugía menor
- Especialidades médicas
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio clínico
- Promoción y Prevención

2287-6000, Extensiones: 9341, 9335, 9326, 9302 y 9338.

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

Lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm
Sábados de 7:00 am a 3:00 pm

alajuelacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional de San Ramón

- Medicina general
- Cirugía menor
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio clínico

2447-9254

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

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

sanramoncs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Grecia

- Medicina general
- Cirugía menor
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia

2444-8435

De la esquina noreste del parque central de Grecia, 300 metros este, contiguo a la estación de bomberos

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

greciacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Ciudad Quesada

- Medicina general
- Cirugía menor
- Especialidades médicas
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia

2296-9599 extensiones: 9161 y 9164

Ciudad Quesada, 175 metros al sur del parque

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

ciudadquesadacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional de Pital

- Medicina general
- Cirugía menor
- Farmacia

2473-1818, 2460-0252

Pital, frente al colegio técnico

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

Centro de Salud Referencial Guápiles

- Medicina general
- Cirugía menor
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio clínico

2210-9261 / 2210-9263 / 2210-9269

Guápiles centro, costado este del Instituto Costarricense de Electricidad.
Frente a oficinas de AYA.

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

guapilescs@grupoins.com

Centro de Salud Regional de Limón

- Medicina general
- Cirugía menor
- Especialidades médicas
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio clínico
- Telemedicina

2798-9586 / 2210-9288

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

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

limoncs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Batan

- Medicina general
- Cirugía menor
- Farmacia

2718-5826 / 2210-9280

Del Palí de Batan 75 metros sur. Contiguo al edificio de bomberos

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

batancs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Siquirres

- Medicina general
- Cirugía menor
- Farmacia
- Imágenes médicas

2296-9599

De la terminal de buses 100 metros este y 150 metros al norte

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

siquirrescs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Talamanca

- Medicina general
- Cirugía menor
- Farmacia

2750-0848

Limón, Puerto Viejo de Talamanca costado oeste del Megasuper

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

buzoncentromedicotalamanca@grupoins.com

Centro de Salud Referencial Liberia

- Medicina general
- Cirugía menor
- Especialidades médicas
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio clínico
- Telemedicina

2666-4673, 2210-9150, 2210-9151, 2210-9146

Liberia centro, 75 metros sur de los Tribunales de Justicia contiguo a la Sede del INS

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

liberiacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Filadelfia

- Medicina general
- Cirugía menor
- Farmacia

2210-9148

Contiguo a la estación de bomberos de Filadelfia

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

filadelfiacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Nicoya

- Medicina general
- Cirugía menor
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Laboratorio Clínico
- Farmacia

2210-9201

Nicoya, Guanacaste. Frente a estación de bomberos

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

nicoyacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Puntarenas

- Medicina general
- Cirugía menor
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia

2210-9182 o 2210-9180

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

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

puntarenascs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Cañas

- Medicina general
- Cirugía menor
- Imágenes Médicas
- Farmacia

2210-9182 o 2210-9180

Pital, del Liceo Miguel Araya Venegas, 200 metros oeste

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

canascs@grupoins.com

Centro de Salud Referencial Cartago

- Medicina general
- Cirugía menor
- Especialidades médicas
- Imágenes médicas
- Farmacia
- Laboratorio clínico
- Rehabilitación

2210-9229

200 metros este de la antigua Comandancia de Cartago

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

cartagocs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Turrialba

- Medicina general
- Cirugía menor
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia

2210-9210

Turrialba centro. Del Servicentro Hermanos Orozco, 50 metros oeste. Contiguo a sede INS

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

turrialbacs@grupoins.com

Centro de Salud Referencial de Pérez Zeledón

- Medicina general
- Cirugía menor
- Especialidades médicas
- Imágenes médicas
- Farmacia
- Atención domiciliar
- Telemedicina
- Rehabilitación

2210-9170 / 2210-9173

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

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

sanisidrocs@grupoins.com

Centro de Salud Regional de Ciudad Neily

- Medicina general
- Cirugía menor
- Imágenes médicas
- Rehabilitación
- Farmacia

2295-9599

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

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

ciudadneillycs@grupoins.com

Centro de Salud Regional de Quepos

- Medicina general
- Cirugía menor
- Farmacia

2777-1727

Esquina sur de la iglesia católica de Quepos, diagonal a antiguas oficinas de Iguana Tours

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

buzonqueposcentrodesaludregional@grupoins.com

SERVICIOS EN EL COMPLEJO DE SALUD

LA URUCA

Servicio de emergencias

En el servicio de primera vez, ofrecemos atención ambulatoria y de urgencias a los usuarios de la Red de Servicios de Salud del INS.

Cuenta con:

- Medicina general.
- Servicio de enfermería.
- Cirugía menor.
- Observación.
- Farmacia.
- Disponibilidad medicina especializada.
- Rayos X.
- Yesos.
- Servicio de plataformas INS-CCSS en hospitales de la CCSS.
- Servicio de antecedentes de usuarios en CCSS.

Horario de atención: 7 días de la semana las 24 horas al día.

Servicio de hospitalización

Brindamos atención integral a pacientes hospitalizados durante las etapas de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, sustentados en la medicina basada en la evidencia, en estándares de atención aprobados y bajo criterios de costo-efectividad, que garantizan la calidad, seguridad y sostenibilidad de la atención. Estos servicios se encuentran disponibles las 24 horas del día, asegurando continuidad asistencial permanente para la atención de las personas hospitalizadas.

El Hospital del Trauma dispone de camas hospitalarias distribuidas en las áreas de hospitalización general, aislamiento, cuidados intensivos, cuidados intermedios y la unidad “Bosque Esperanza”, destinada a la atención especializada de pacientes con quemaduras.

De manera complementaria, contamos con servicios de farmacia hospitalaria, nutrición clínica y otros servicios de apoyo clínico y diagnóstico, los cuales se integran de forma articulada para garantizar una atención integral, oportuna y centrada en las necesidades de cada paciente.

Servicios quirúrgicos

Disponemos de salas de cirugía concebidas bajo estándares de alta complejidad, dotadas de tecnología de última generación, infraestructura especializada y talento humano que permiten realizar procedimientos quirúrgicos con elevados niveles de calidad y seguridad.

Como parte del fortalecimiento de la capacidad quirúrgica, hemos impulsado la modernización de los quirófanos y la actualización de la Central de Procesamiento Estéril, optimizando las condiciones de higiene, esterilidad y eficiencia en los flujos asistenciales. De manera complementaria, hemos incorporado tecnologías especializadas que favorecen mayor precisión quirúrgica, reducción en tiempos operatorios e implementación de procedimientos mínimamente invasivos. Estas innovaciones contribuyen, además, a una mayor exactitud en la anestesia regional, a la optimización de la monitorización intraoperatoria y al fortalecimiento de los procesos de preparación de tejidos con fines terapéuticos.

El impacto de estas mejoras, sumado a la capacitación continua del personal quirúrgico, nos ha permitido incursionar en cirugías de alta complejidad y procedimientos reconstructivos avanzados que anteriormente no se efectuaban.

Servicio de Consulta Externa

Ubicada en el Complejo de Salud de la Uruca, la Consulta Externa de la RSS constituye un pilar fundamental del tercer nivel de atención especializada en el país. Su posición estratégica responde a la misión del INS de garantizar no solo la recuperación clínica, sino también la reinserción laboral y social de las personas aseguradas; contribuyendo así, a la productividad y bienestar nacional.

En un entorno arquitectónico confortable, accesible y seguro, se incorporan una amplia gama de especialidades médicas bajo un modelo de atención centrado en el paciente. La sinergia entre sus procesos clínicos permite ofrecer, de manera oportuna y coordinada, las últimas tendencias terapéuticas orientadas a la recuperación integral de la salud y al entorno exitoso de las personas con sus familiares, espacios laborales y comunitarios. Cada recuperación exitosa fortalece la capacidad productiva de Costa Rica, reduce la carga social de ausentismo laboral y honra el principio solidario que sustenta nuestra seguridad social.

El valor distintivo de nuestra Consulta Externa radica en su capital humano: un equipo multidisciplinario de profesionales con formación de postgrado, subespecializaciones y amplia experiencia en el manejo de trauma y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Como núcleo del tercer nivel de atención ambulatoria, este servicio opera en estrecha interconexión con hospitalización, cirugía, diagnóstico por imágenes y demás servicios complementarios del Complejo de la Uruca. Esta integración transversal permite articular itinerarios clínicos fluidos y personalizados, donde la colaboración entre especialistas asegura una atención holística, eficiente y centrada en los resultados en salud.

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; por lo que contamos con los siguientes servicios de apoyo clínico:

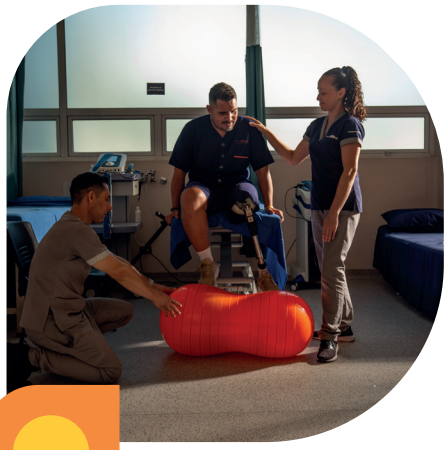
Servicio de Rehabilitación

Nuestro objetivo general en los servicios de rehabilitación ambulatoria y hospitalaria es brindar intervenciones orientadas a restaurar la capacidad funcional e independencia del paciente en su vida diaria, así como contribuir de manera integral al tratamiento médico de diversas patologías.

Nuestra oferta incluye atención especializada en: Medicina Física y Rehabilitación (Fisiatría), Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Terapia de Lenguaje. En el ámbito hospitalario, contamos con servicios de terapia física, ocupacional y de lenguaje, en los cuales destaca la incorporación de alta tecnología mediante equipos de última generación, robótica y realidad virtual, que permiten abordajes terapéuticos integrales orientados a una recuperación óptima.

Terapia Física

En el tercer nivel de atención ambulatoria, contamos con una infraestructura especializada que incluye salas de Fisioterapia, gimnasio terapéutico, gimnasio funcional y dos piscinas con equipo hidráulico, lo que permite una amplia gama de intervenciones rehabilitadoras. Asimismo, brindamos atención especializada en suelo pélvico, punción seca, rehabilitación vascular y rehabilitación neurológica, además de disponer de plataformas como COBS, entre otros recursos terapéuticos.



A nivel hospitalario, el Hospital dispone de un gimnasio terapéutico y ofrece atención fisioterapéutica especializada en la Unidad de Cuidados Intensivos y en la Unidad de Quemados. Para la atención de pacientes en estadios agudos, contamos con tecnología de punta, como el Therabemo y movilizadores pasivos de rodilla, entre otras tecnologías avanzadas que fortalecen los procesos de recuperación funcional temprana.

En el segundo nivel de atención, contamos actualmente con una oferta de servicios de Fisioterapia a nivel nacional, que incluye tanto servicios internos como servicios contratados con proveedores externos, garantizando el acceso oportuno a la rehabilitación en todo el país.

Farmacia

El Servicio de Farmacia tiene como objetivo principal proporcionar una atención farmacéutica integral y de calidad, enfocada en la seguridad, eficacia y uso racional de los medicamentos. Nos comprometemos a brindar orientación y educación continua, con el fin de guiar a las personas usuarias en el manejo adecuado de sus tratamientos farmacológicos.

Asimismo, buscamos anticiparnos a las necesidades de los pacientes mediante la optimización de la gestión de medicamentos, la promoción de la adherencia terapéutica y la implementación de estrategias innovadoras que contribuyan a mejorar la accesibilidad y el bienestar de la persona usuaria amparada por los regímenes administrados por el Instituto Nacional de Seguros.

Nuestra red de atención incluye farmacias en los distintos niveles garantizando una cobertura eficiente y oportuna en la dispensación y el seguimiento de los tratamientos farmacológicos.

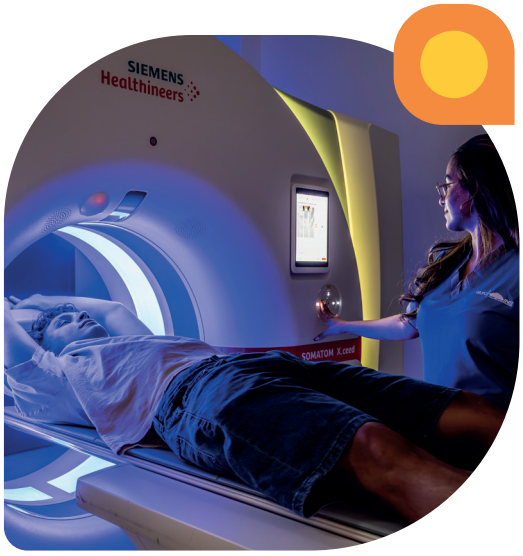
Laboratorio Clínico

En conjunto con la Universidad de Costa Rica, ofrecemos servicios de Laboratorio Clínico y Banco de Sangre certificados bajo la norma INTE ISO 15189, lo que respalda el cumplimiento de altos estándares de calidad y competencia técnica en los procesos diagnósticos.

Poseemos equipos de alta tecnología y recurso humano altamente especializado, orientados a garantizar la confiabilidad, precisión y oportunidad en la realización de las pruebas diagnósticas, contribuyendo de manera fundamental a la toma de decisiones clínicas y a la seguridad de la atención en salud.

Imágenes Médicas

Contamos con equipos de alta tecnología para la realización de imágenes médicas, clave para el diagnóstico y tratamiento de nuestros usuarios.
Nuestra oferta tecnológica incluye:



- Rayos X, en modalidad fija y portátil
- Tomografía helicoidal
- Resonancia Magnética (RMN)
- Ortopantomografía
- Ultrasonido
- Mamógrafo
- Arco en C

Estos servicios se encuentran disponibles en el Complejo de Especialidades de la Uruca. Adicionalmente, contamos con servicios de rayos X, ultrasonido y resonancia magnética en distintos centros de salud regionales y referenciales a lo largo del país, lo que garantiza una cobertura diagnóstica oportuna y accesible para la población usuaria.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ALTO IMPACTO

BANCO DE TEJIDOS

Ponemos a disposición de las personas beneficiarias del Grupo INS, nuestro moderno Banco de Tejidos especializado en la obtención, procesamiento, almacenamiento y distribución de tejidos, destinados a su posterior uso terapéutico en pacientes víctimas de accidentes.

El servicio está orientado al suministro de tejido óseo para su utilización en cirugías de trauma, ortopedia y maxilofacial, así como de tejido laminar, empleado como cobertura temporal de piel en los procesos de atención quirúrgica.

CLÍNICAS INTERDISCIPLINARIAS

Contamos con el Servicio de Clínicas Interdisciplinarias, orientado a brindar atención integral a pacientes que, como consecuencia de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y accidentes de tránsito, presentan lesiones que generan secuelas permanentes.

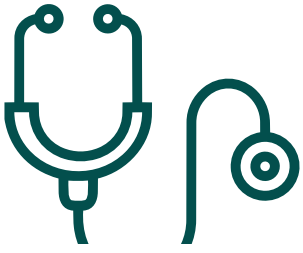
Estas clínicas atienden condiciones como amputación, lesión medular, trauma craneoencefálico y dolor residual derivado de dichas lesiones, mediante un abordaje multidisciplinario que favorece la recuperación y la reinserción social y laboral.

BOSQUE ESPERANZA

El Bosque Esperanza de la RSS es un espacio simbólico destinado para promover la humanización de los servicios de salud, fomentar la esperanza durante los procesos de recuperación y fortalecer el vínculo emocional entre pacientes, familias y el personal de salud. Este entorno representa resiliencia, vida y acompañamiento; y forma parte de las iniciativas institucionales orientadas a mejorar la experiencia del paciente durante su atención.

En este espacio brindamos un abordaje multidisciplinario que integra servicios de fisiatría, cirugía reconstructiva, psicología, trabajo social y terapias de rehabilitación, con la posibilidad de realizar curaciones bajo anestesia, según las necesidades clínicas del paciente. Asimismo, atendemos a pacientes que requieren intervenciones de fisiatría, terapia física u ocupacional mientras completan su proceso de rehabilitación.

UNIDADES DE MEDICINA INTENSIVA y hospitalización



Para los casos de mayor complejidad, se dispone de Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) y de Terapia Intensiva (UTI), lo que permite la atención de pacientes críticos con vigilancia permanente por parte de personal médico especializado.

El servicio de hospitalización se complementa con Soporte Nutricional y el Servicio de Humanización, orientados a atender de manera integral las necesidades del paciente y a favorecer su bienestar físico, emocional y social durante la estancia hospitalaria.

PLATAFORMAS
CCSS-INS

Contamos con plataformas de atención ubicadas en los principales hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), las cuales funcionan como puntos estratégicos de gestión administrativa y coordinación clínica para los beneficiarios del Grupo INS. Estas plataformas agilizan trámites, optimizan la atención y facilitan el traslado de personas lesionadas entre los diferentes centros de salud de la CCSS y la RSS.

En estos puntos de atención se realiza la apertura de casos bajo la cobertura de las pólizas de Riesgos del Trabajo y del Seguro Obligatorio Automotor, garantizando una gestión oportuna y alineada con los lineamientos vigentes. Asimismo, brindamos seguimiento integral a los usuarios y a sus familiares, proporcionando información sobre tipos de traslado, horarios de visita, rutas de atención y procesos asociados, con el objetivo de asegurar una experiencia de servicio eficiente, segura y acompañada.

Actualmente, contamos con plataformas INS en los siguientes hospitales de la CCSS:

Hospital de Guápiles	Lunes a sábado 7:00 am a 3:00 pm	2296-9599 ext 9247
Hospital de Puntarenas	Lunes a sábado 7:00 am a 3:00 pm	2296-9599 ext 9327
Hospital San Rafael (Alajuela)	Lunes a viernes 6:00am a 10:00 pm Sábado y domingo 6:00 am a 2:00 pm	2296-9599 ext 9188
Hospital San Vicente de Paul (Heredia)	Lunes a viernes 6:00am a 10:00 pm Sábado y domingo 6:00 am a 2:00 pm	2296-9599 ext 7285
Hospital México	Lunes a domingo 24 horas	2296-9599 ext 9168
Hospital San Juan de Dios	Lunes a domingo 24 horas	2296-9599 ext 4369
Hospital Calderón Guardia	Lunes a domingo 24 horas	2296-9599 ext 4227

REINSERCIÓN LABORAL

Desempeñamos un papel fundamental en el proceso de reinserción laboral de las personas que han sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad laboral. Como parte de nuestro modelo de atención, articulamos el trabajo técnico entre los equipos profesionales responsables de la rehabilitación, la persona lesionada y la empresa empleadora, con el objetivo de facilitar un regreso seguro, oportuno y sostenible al entorno laboral.

Este proceso tiene como propósito garantizar que, al finalizar la etapa de recuperación, la persona trabajadora cuente con las condiciones necesarias para reincorporarse a un puesto compatible con sus capacidades funcionales; promoviendo la continuidad laboral y la protección social. Nuestro modelo permite acompañar de manera integral tanto a la empresa empleadora como a la persona trabajadora durante la transición hacia la reinserción laboral.

Beneficios del proceso de reinserción laboral

- Favorece la permanencia en el empleo, evitando la desvinculación laboral.

- Permite que la persona trabajadora recupere su salario y estabilidad económica.

- Garantiza un puesto de trabajo adaptado a la nueva condición y capacidades funcionales, promoviendo un retorno seguro y sostenible.

- Contribuye a que la organización mantenga a sus colaboradores reinsertados, evitando despidos y reduciendo el impacto en los indicadores de desempleo asociados a esta causa.

ATENCIÓN INTEGRAL PARA
PERSONAS CON LESIONES GRAVES

Nos distinguimos por nuestra alta capacidad de respuesta y excelencia en la atención de pacientes que han sufrido accidentes graves, sustentadas en la integración de equipos multidisciplinarios altamente especializados que trabajan de manera coordinada y centrada en la persona.

Entre estos destacan los equipos de Neurotrauma, la Unidad de Clínica del Dolor, la Unidad de Soporte Nutricional y la Unidad de Humanización, los cuales articulan sus intervenciones para garantizar un abordaje integral, oportuno y continuo a lo largo del proceso de atención y recuperación.

Esto nos permite brindar una atención de primera calidad a pacientes víctimas de accidentes de tránsito y accidentes laborales, asegurando no solo la atención clínica especializada, sino también el acompañamiento humano y emocional necesario durante todas las etapas del proceso de recuperación.

CONSULTORIOS
MÉDICOS LABORALES

Mediante este programa, brindamos a las empresas que cuentan con servicios médicos propios la posibilidad de atender directamente a las personas trabajadoras aseguradas por el Régimen de Riesgos del Trabajo, facilitando la atención oportuna desde el entorno laboral.

Como parte del modelo, ofrecemos accesibilidad a servicios complementarios de la Red de Servicios de Salud, tales como farmacia, diagnóstico por imágenes y laboratorio clínico, lo que permite una atención integral, coordinada y alineada con los procesos institucionales.

Beneficios para la empresa

- Atención médica desde el propio lugar de trabajo.
- Accesibilidad a servicios complementarios de apoyo diagnóstico y terapéutico.
- Otorgamiento de incapacidades conforme a la normativa vigente.
- Apoyo técnico especializado por parte de la Red de Servicios de Salud.
- Disminución en los tiempos de atención y respuesta.
- Seguimiento continuo de las patologías del personal trabajador.
- Referencia directa a la Red de Servicios de Salud cuando se requiere atención especializada.
- Desarrollo de capacitaciones y actividades orientadas a la salud y seguridad laboral.

Ingrese aquí al programa

SEGUROS PERSONALES

Contamos con seguros de salud que permiten a las personas aseguradas acceder a una red médica prioritaria, con beneficios exclusivos, atención 24/7 y servicios clínicos brindados en los Centros de Salud del INS, ubicados en distintas regiones del país. Estos seguros ofrecen acceso preferencial a servicios de diagnóstico, consultas médicas, terapias y seguimiento clínico, realizados por un equipo profesional especializado y respaldados por tecnología avanzada.

Adicionalmente, disponemos de chequeos médicos, mediante los cuales se realiza una evaluación integral del estado de salud, que incluye exámenes y pruebas orientadas a la detección temprana de enfermedades o condiciones antes de la aparición de síntomas. Este enfoque permite prevenir, identificar y tratar oportunamente cualquier anomalía, contribuyendo a la promoción de la salud y al bienestar de las personas aseguradas.

Incluye:

- Laboratorio clínico
- Valoración de enfermería
- Electrocardiograma
- Imágenes médicas
- Consulta médica general
- Consulta nutricional
- Farmacia

Parqueo gratuito

Desayuno

Conexión Wi-Fi

Conozca más aquí

SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO

En la Red de Servicios de Salud se dispone de diversos servicios de apoyo administrativo que facilitan y respaldan el adecuado desempeño de las labores institucionales; entre ellos se incluyen los siguientes:

- Servicios administrativos: brinda apoyo en la gestión integral de los trámites vinculados con la apertura, el seguimiento y el cierre de casos.
- Capital Humano: responsable de gestionar el talento humano dentro de la Red de Servicios de Salud, con el fin de lograr los objetivos estratégicos y operativos de la empresa. Creando un entorno de trabajo agradable, eficiente, equitativo y motivador, maximizando el rendimiento de los colaboradores para contribuir al éxito de la organización.
- Departamento Financiero: procesa la información financiera, contable y presupuestaria de manera veraz y oportuna, de conformidad con las normas vigentes; así como determinar los costos atribuibles a los procedimientos médicos que aseguren tarifas razonables, permitiendo ejercer el control financiero y presupuestario adecuado para la salvaguarda de los recursos de la RSS.
- Gestión de la Calidad: proporciona información estructurada que respalda y orienta la toma de decisiones en la Red de Servicios de Salud, integrando asesoría en seguridad del paciente, definición de políticas y objetivos de calidad, capacitación y sensibilización, así como estudios, proyectos, indicadores y análisis de datos.
- Planificación Estratégica: plantea las rutas para alcanzar los objetivos organizacionales, tomando en consideración los cambios que se dan en el entorno. Este proceso incluye la conformación de análisis de datos de alta complejidad, así como la documentación de todas las etapas de la planificación de corto y mediano plazo, la ejecución y seguimiento de proyectos funcionales e infraestructura de la RSS.
- Experiencia del Cliente: gestiona de manera efectiva y oportuna la comunicación interna y externa en apego a los objetivos estratégicos de la RSS, así como crear una experiencia positiva para el cliente que visita la INS Red de Servicios de Salud, S.A., a partir de una cultura de Servicio al Cliente basada en la transmisión de emociones positivas, la información oportuna y el compromiso de todo el personal con su necesidad.

Gestión Financiera

Al cierre de diciembre 2025 el balance general muestra un total de activos de ₡46 166,27 millones, para un aumento del 23,2% con respecto al periodo 2024.

Se cuenta con ₡33 842,78 millones por recursos relacionados con efectivo, disponibilidades e inversiones en instrumentos financieros, lo que representa un aumento de 10,41% versus el saldo mantenido al cierre de 2024 (₡30 652,1 millones), siendo este el principal rubro dentro de los activos.

Las cuentas por cobrar son el segundo rubro en importancia a nivel de monto dentro de los activos representando un 22,3%, siendo las cuentas por cobrar al INS la principal. El 94,9% se mantiene con una antigüedad igual o menor a 30 días.

Dentro de los pasivos se presenta un total de ₡6 898 millones y los rubros principales son las obligaciones relacionadas con gastos de personal como provisión de aguinaldo, vacaciones y obligaciones por pagar por cargas sociales derivadas de las operaciones corrientes de la operativa, además del impuesto sobre la renta por pagar.

El patrimonio de la institución alcanza el monto de ₡39 268 millones incrementando con relación al año anterior, efecto que se presenta únicamente por la utilidad del periodo.

Los ingresos registrados por la subsidiaria suman ₡53 258,3 millones (incluyendo ingresos financieros). El análisis interanual evidencia un aumento en la captación de ingresos del 20,5% (₡44 205,7 millones) al ser comparado contra el mismo periodo de 2024. El principal rubro corresponde a los servicios médicos prestados.

En lo que respecta al gasto del periodo, la suma alcanza ₡46 267,4 millones. Se registra un aumento interanual del 14,5% (₡40 383,5 millones) comparado contra el mismo periodo 2024. El principal rubro corresponde a gastos de personal como relacionado con remuneraciones. De esta forma, se logra una utilidad neta acumulada de ₡6 990 millones.

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 incrementar los beneficios de toda la institución.

En la RSS, la fuerza laboral durante el 2025 estuvo conformada por 1810 plazas, 1514 del programa salud y 296 para el programa administrativo.

68% mujeres

32% hombres

ADMINISTRATIVO

4.7% HOMBRES 6.6% MUJERES

SALUD

27.3% HOMBRES 61.3% MUJERES

*El 5,67% de nuestra fuerza laboral ocupan puestos de liderazgo (Supervisores, Coordinadores, Subjefaturas, Jefaturas y Direcciones).

Población institucional por generación que pertenece

21.2%

GENERACIÓN Z
(1998-2010)

67.1%

MILLENNIALS
(1981-1997)

11.2%

GENERACIÓN X
(1965-1980)

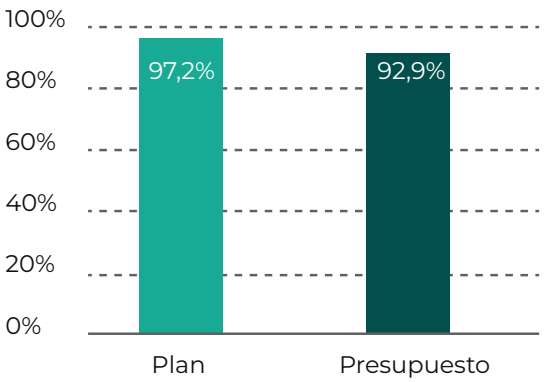
0.5%

BABY BOOMERS
(1946-1964)

Fuente: Capital Humano

Resultados de Planificación Operativa

Resultados Plan Anual Operativo y Presupuesto



Porcentaje de avance por perspectiva

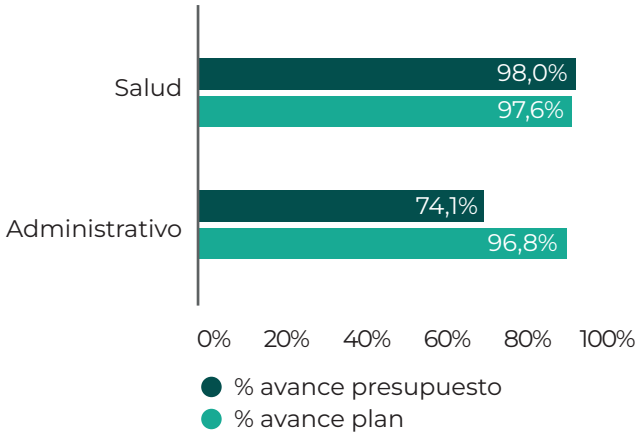
93,3% Financiero

94,3% Clientes

96,2% Procesos

96,0% Aprendizaje

Porcentaje de avance por programa



Escala de evaluación visual

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 del PEI

Financiera

- Sostenibilidad financiera
- Optimización de recursos

Cliente

- Atención integral en red
- Cultura de calidad y calidez

Proceso

- Excelencia operacional
- Transformación digital

Aprendizaje y crecimiento

- Desarrollo del capital humano
- Clima y cultura organizacional
- Compensación y beneficios

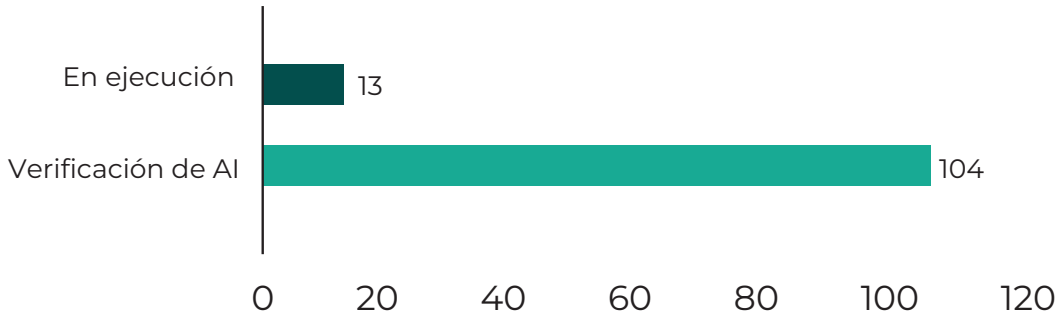
Fuente: Dirección de Administración y Finanzas

El 100% (n=35) de los centros gestores lograron su planificación anual con un cumplimiento satisfactorio

Atención de Auditorías

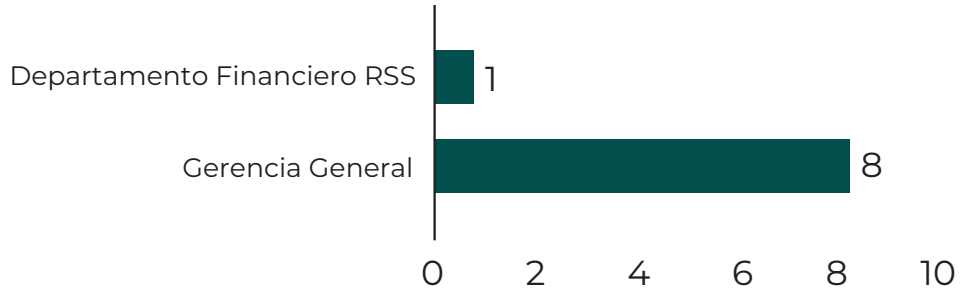
Internas

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 RSS, el 2025 cerró con 155 pendientes (117 de 2025 y 38 de periodos anteriores). Ninguna se encuentre en rezago. En la siguiente figura se muestran las recomendaciones pendientes del periodo 2025.



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 presentó 9 recomendaciones que aún se mantienen en proceso, detalle mostrado en la figura.



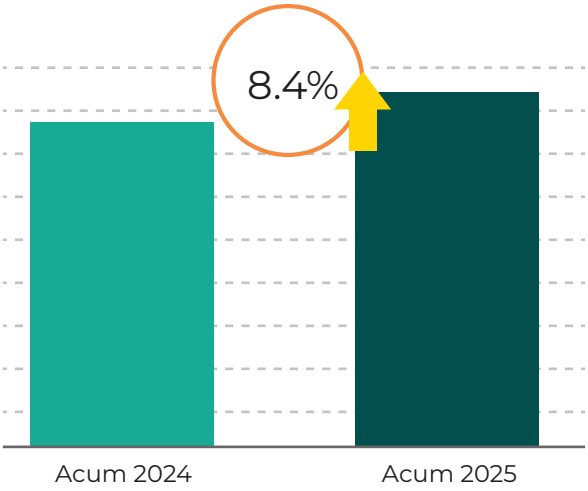
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.

Indicadores de Gestión

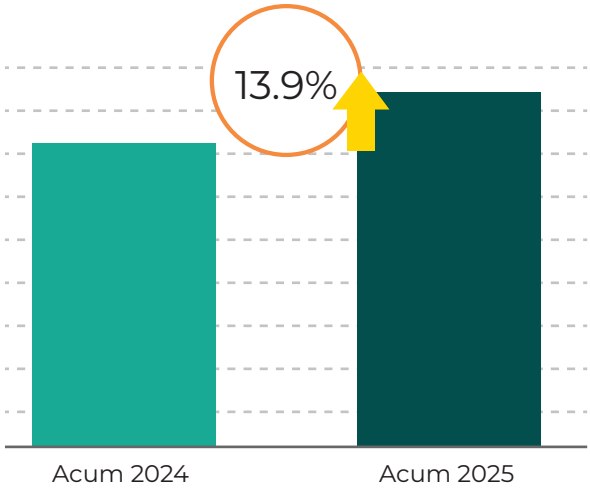
En este apartado se muestra por medio de indicadores, el panorama de la RSS desde algunas aristas. Los indicadores de producción permiten medir la cantidad de servicios que generan los diferentes procesos.

Macroproceso Sustantivo

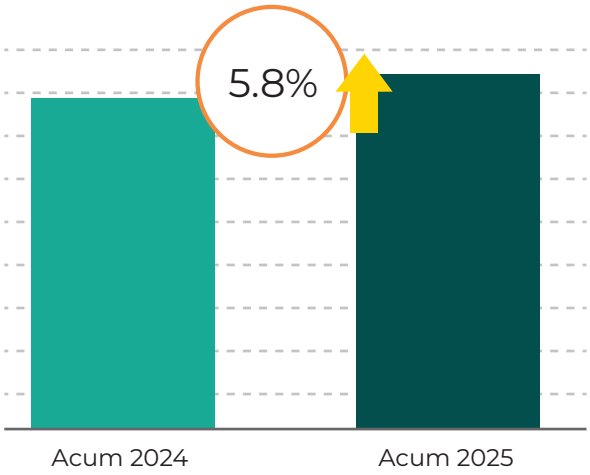
Hospitalización
Estancias totales



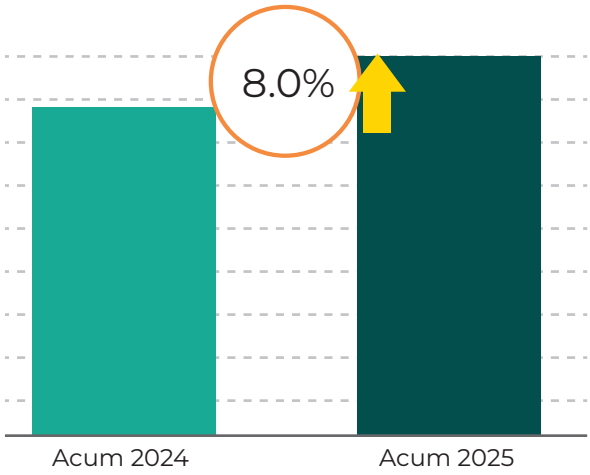
Quirúrgicos
Cirugías totales



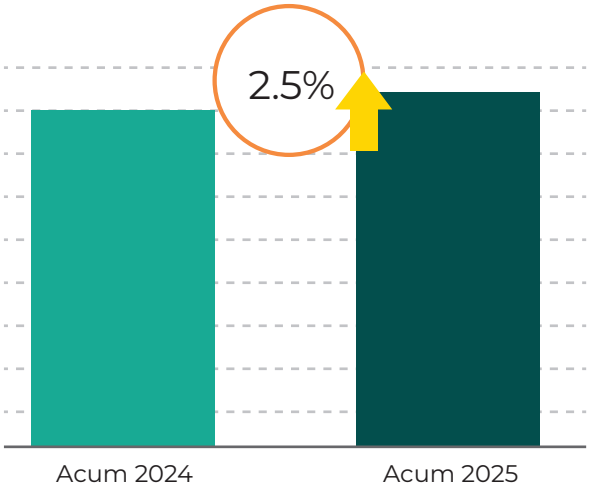
Sesiones de Terapia Física



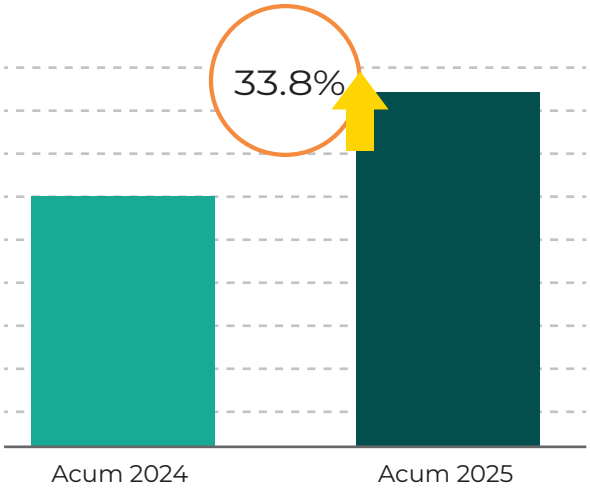
Sesiones de Terapia Ocupacional



Consultas Efectivas

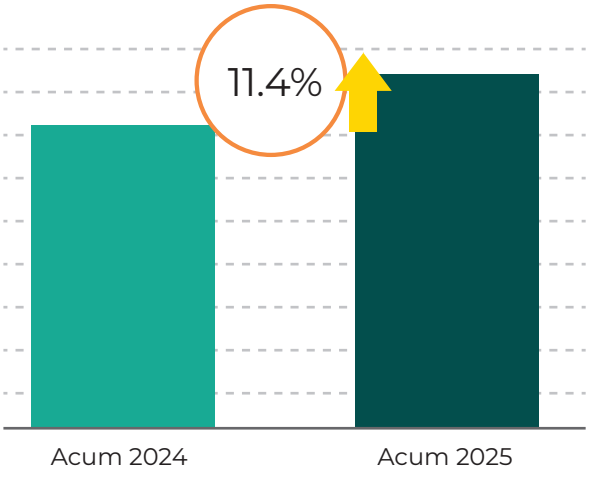


Procedimientos de Enfermería

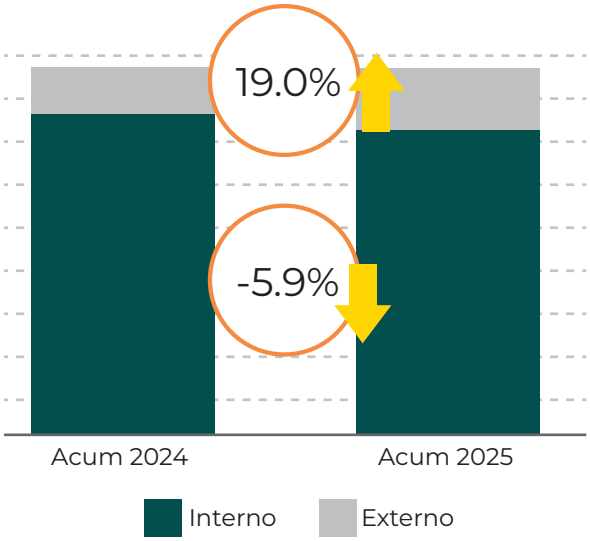


Macroproceso de Apoyo

Gestión de Medicamentos
Cupones tramitados



Imágenes Médicas
Estudios realizados



INNOVACIÓN

La Red de Servicios de Salud del INS ha dado pasos decisivos hacia la modernización de su gestión administrativa y financiera mediante la implementación de dos herramientas estratégicas: Contabilidad Express y Delphos. A través de Contabilidad Express, la institución inició el registro contable sistematizado dentro de Oracle Fusion Cloud, una plataforma de clase mundial que permitió superar los procesos manuales, fortalecer el control interno, centralizar la información y asegurar una operación más trazable, precisa y alineada con las mejores prácticas financieras internacionales. Este avance también contribuye al cumplimiento normativo y atiende recomendaciones de auditoría, sentando las bases para una gestión financiera más eficiente y transparente.

De manera complementaria, la incorporación de Delphos ha permitido fortalecer los procesos institucionales de planificación, seguimiento y evaluación, integrando en un solo sistema la gestión del Plan Estratégico Corporativo, el Plan Estratégico Institucional, el Plan Anual Operativo, el Presupuesto y los proyectos. La plataforma ha mejorado significativamente los tiempos de revisión del Plan–Presupuesto y ha facilitado la alineación entre estrategia, metas y recursos, promoviendo una gestión más ordenada y resiliente. El personal institucional recibió capacitaciones especializadas durante noviembre y diciembre de 2025, garantizando un uso adecuado del sistema y un fortalecimiento de las capacidades internas para su aplicación.

Por otra parte, en temas de infraestructura hospitalaria; con la implementación de una entrada principal renovada y moderna se adoptan los estándares de seguridad más actualizados, reduciendo así el riesgo de accidentes y lesiones para los usuarios, visitantes, personal médico y administrativo, además con la remodelación en el acceso de ambulancias se reducen los tiempos de espera de los usuarios y se impulsa la mejora en la atención del servicio.

Con la adopción de estos cambios en conjunto, la RSS avanza hacia una gestión más integrada, moderna y sostenible, reafirmando su compromiso con la excelencia administrativa, la eficiencia operativa y la mejora continua.

RECONOCIMIENTOS

DEL DEPARTAMENTO DE CAPITAL HUMANO

Durante el año 2025, la RSS fortaleció su gestión de Capital Humano mediante la implementación de iniciativas estratégicas orientadas al bienestar integral, la inclusión laboral y la sostenibilidad organizacional.

En materia de Reclutamiento y Selección, se implementaron acciones clave para promover la diversidad generacional y la inclusión laboral, obteniendo el “Reconocimiento a empresas e instituciones que gestionan la edad”, en el marco del programa Talento +45. Este logro reafirma el compromiso institucional con la equidad, la responsabilidad social y la igualdad de oportunidades.

Estas iniciativas se ejecutaron en apego a la Ley N.° 10079 y programas nacionales como Sigo Vigente +45, en concordancia con el Código de Ética Corporativo y el Manual para la Atracción de Talento del Grupo INS.

En conjunto, estos resultados consolidan a la Red de Servicios de Salud como una organización líder en prácticas de gestión humana, destacando por su enfoque innovador, inclusivo y sostenible, así como por su capacidad para generar valor institucional a través del desarrollo integral de su talento humano.

INS

RED DE SERVICIOS DE SALUD