

10 AÑOS

de brindar

**CALIDAD
y CALIDEZ**

Memoria Institucional 2023



Presentación	3
Mensaje del Gerente General RSS	3
Mensaje de la Junta Directiva	3
Estructura Organizacional	4
Misión	4
Visión	4
Valores	4
Principios	4
Mapa Estratégico	5
Miembros de la Junta Directiva	6
Auditoría	6
Riesgos y Cumplimiento Normativo	6
Nuestro equipo	7
Comités	9
Organigrama	10
Modelo de atención	11
Portafolio de servicios	12
Gestión financiera institucional	25
Nuestra población institucional	26
Resultados de la Planificación Operativa	27
Atención de Auditoría	28
Internas	28
Externas	28
¡En este año!	29
Reconocimientos institucionales	29
Proyectos de infraestructura	30
Indicadores de gestión	31
Décimo aniversario INS-Red de Servicios de Salud	33
El 2023 en fotografías	36

Índice de figuras

Figura 1. Mapa Estratégico	5
Figura 2. Organigrama 2023	10
Figura 3. Características de los niveles de la Red de Servicios de Salud	11
Figura 4. Cantidad de auditorías internas presentadas durante el periodo 2023	28
Figura 5. Cantidad de auditorías externas sobre estados financieros	28
Figura 6. Crecimiento anual de atenciones según tipo de servicio	31
Figura 7. Estancias totales 2022-2023	31
Figura 8. Cirugías realizadas 2022-2023	31
Figura 9. Cupones de terapia física 2022-2023	31
Figura 10. Cupones de terapia ocupacional 2022-2023	31
Figura 11. Consultas realizadas 2022-2023	32
Figura 12. Procedimientos de enfermería realizados 2022-2023	32
Figura 13. Cupones tramitados 2022-2023	32
Figura 14. Estudios ejecutados 2022-2023	32

“ En la Red de Servicios de Salud, nos sentimos orgullosos de ser una subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros, dedicada a brindar servicios de salud especializados con el más alto estándar de calidad y calidez.

Desde nuestra creación, hemos tejido una red de profesionalismo y humanidad, donde cada hilo representa una vida tocada y una sonrisa devuelta. Nuestra visión es ser un referente en la prestación de servicios integrales de salud, y cada día trabajamos incansablemente para alcanzar este objetivo, innovando y mejorando continuamente para responder a las necesidades de la población asegurada.

De ahí que, la presente memoria institucional es más que un compendio de logros; es la narrativa de un viaje compartido con cada persona que ha depositado su confianza en nosotros. Es la crónica de un año de retos superados, de metas alcanzadas y de sueños en proceso de realización.

Con cada página que se despliega, se revelan capítulos de valentía, de avances pioneros y de un crecimiento que nos define y nos impulsa hacia adelante. Nos enorgullecemos de nuestro pasado, nos regocijamos en nuestro presente y nos lanzamos con entusiasmo hacia las posibilidades infinitas del mañana. ”

Lic. Laura Mora Camacho

Presidente de la Junta Directiva de INS Red de Servicios de Salud S.A



“ Con un inmenso orgullo, presentamos la Memoria Institucional del 2023 de INS Red de Servicios de Salud S.A., una subsidiaria del Instituto Nacional de Seguros que reafirma su compromiso inquebrantable con la excelencia en la prestación de servicios integrales de salud. Nuestro esfuerzo incansable por alcanzar y superar los más altos estándares de calidad, seguridad y calidez se traduce en beneficios tangibles para la sociedad costarricense.

Nuestra Red se ha fortalecido en estos años, estructurada en tres niveles de atención que van desde centros de salud de primer y segundo nivel hasta nuestro emblemático Complejo de Salud La Uruca. Esta consolidación nos permite brindar una cobertura nacional y una amplia gama de servicios especializados, asegurando una experiencia enriquecedora y transformadora para nuestros usuarios.

El año 2023 ha sido un hito en nuestra historia, marcando el décimo aniversario del Hospital del Trauma, un símbolo del avance y compromiso continuo con la salud en Costa Rica. Nuestra gestión ha estado enfocada en la evaluación y mitigación de riesgos, lo que garantiza una mejora continua en nuestro negocio y nos permite destacar en áreas críticas como la rehabilitación y la cirugía, en las que se han adoptado técnicas avanzadas que nos colocan a la vanguardia del cuidado de la salud.

Quiero aprovechar esta oportunidad para expresar mi gratitud más sincera a cada miembro del equipo de INS Red de Servicios de Salud S.A., cuya dedicación y esfuerzo incansable han sido fundamentales para alcanzar nuestras metas. Sigamos fomentando el interés y el apoyo mutuo, convencidos de que, unidos, avanzamos hacia un futuro más saludable y lleno de esperanza para todos los costarricenses.

Mirando hacia el futuro, nos mantenemos firmes en nuestro enfoque hacia la ciencia, sostenibilidad e innovación, con el objetivo de expandir y mejorar constantemente nuestra oferta de servicios de salud. ”

MBA. Luis Antonio Monge Cordero

Gerente General, INS Red de Servicios de Salud S.A.





Nuestra **VISION**

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



Nuestra **MISION**

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



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.



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.



RESPECTO

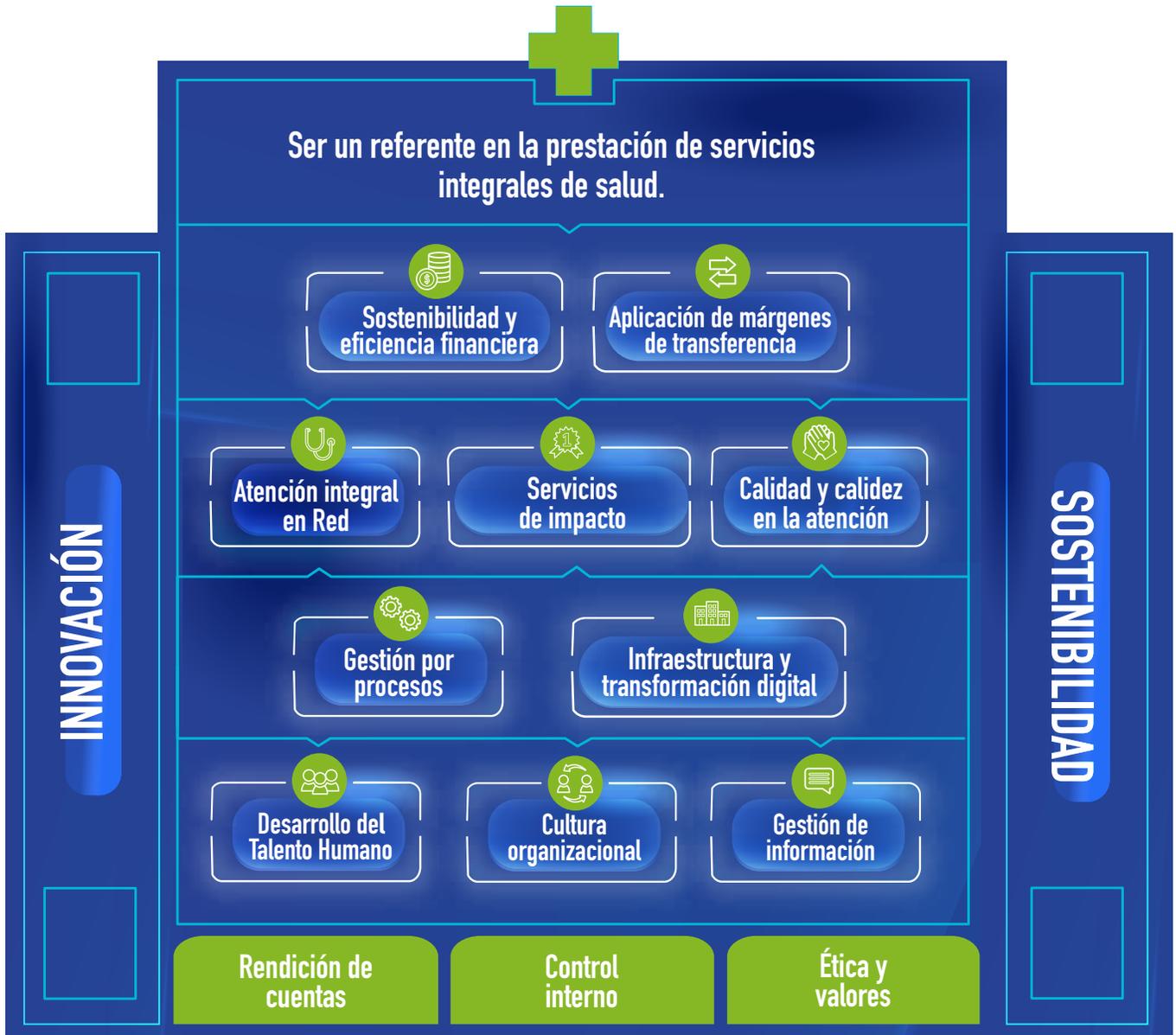
Actuamos de una manera atenta, responsable y comprometida, valorando y velando por los derechos humanos, las cualidades, la diversidad y formas de pensar de todas nuestras partes interesadas.

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 influenciarnos 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.



Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 1. Mapa Estratégico

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

Auditoría



Arturo Brenes Serrano.
AUDITOR



Fabián Víquez Monge.
Riesgos y Cumplimiento Normativo

Nivel Gerencial



Luis A 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



Carolina González Arrieta.
Planificación Estratégica



Vanessa Morales Campos.

Valoración Inicial



Susana Barquero Álvarez.

Servicio de Farmacia



Marco Morales Alfaro
Rosalyn Gayle Sandoval

Servicio de Enfermería



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



Gustavo Montero López.

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

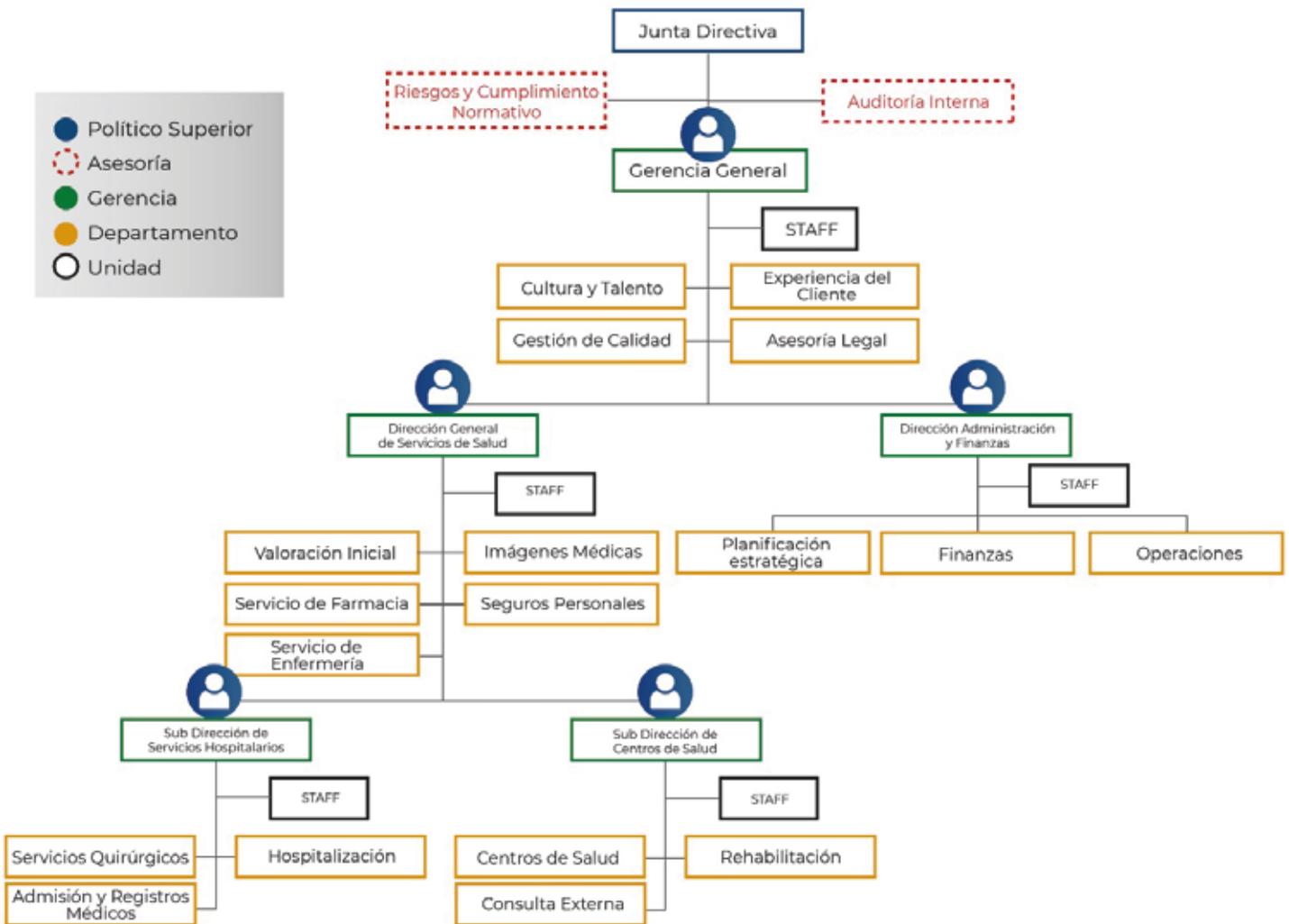
Presidente: Oscar Ching Yu

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.



Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 2. Organigrama Institucional 2023

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 RSS, 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.



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

10 AÑOS
DE APORTAR A LA

*sociedad
costarricense*

Portafolio de Servicios

INS-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 22 centros de atención primaria y secundaria, y el complejo de salud donde se ubica el Hospital del Trauma.



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

 Guadalupe, frente a la Municipalidad de Goicochea.

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

 guadalupecs@grupoins.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

 Frente a Cementerio Municipal de Desamparados

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

 cmrdesamparadosmetro@grupoins.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

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

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

 puntarenascscs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Jacó

- Terapia física

 200 metros sur de la urbanización F&M, en Jacó.

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

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

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

 centrodesaludinsantana@gmail.com

Centro de Salud Referencial Alajuela

- Medicina general
- Cirugía menor
- Atención de enfermería
- Inyectables
- Curaciones
- Observación
- Resonancia magnética
- Promoción y prevención
- 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.



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



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



alajuelacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional de San Ramón

- Medicina general
- Cirugía menor
- Atención de enfermería
- Inyectables
- Curaciones
- Rayos X
- Terapia física
- Farmacia
- Laboratorio clínico

 2447-9254

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

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

 sanramoncs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Grecia

- Medicina general
- Cirugía menor
- Atención de enfermería
- Inyectables
- Curaciones
- Rayos X
- Farmacia
- Terapia física

 2444-8435

 Grecia, frente a Tienda Hogar Outlet, contiguo a Estación de Bomberos.

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

 greciacs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Ciudad Quesada

- Medicina general
- Cirugía menor
- Atención de enfermería
- Inyectables
- Curaciones
- Observación
- Promoción y prevención
- Rayos X
- Farmacia
- Terapia física
- Terapia ocupacional

 2296-9599 extensiones: 9161 y 9164.

 Ciudad Quesada, 175 metros al sur del parque.

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

 ciudadquesadacs@grupoins.com

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

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

 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
- 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

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

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

 limoncs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Bataan

- Medicina general
- Cirugía menor
- Atención de enfermería
- Farmacia

 2718-5826 / 2210-9280

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

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

 batancs@grupoins.com

Centro de Salud Regional Talamanca

- Medicina general
- Cirugía menor
- Atención de enfermería
- 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 Regional Siquirres

- Medicina general
- Cirugía menor
- Atención de enfermería
- Farmacia (proveedor ext)

 2768-8008 / 2210-9275

 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 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, 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
- Atención de enfermería
- 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
- Atención de enfermería
- Rayos X
- Farmacia
- Terapia física
- Laboratorio

 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 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



2263-9856



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 Referencial Cartago

- Medicina general
- Cirugía menor
- Atención de enfermería
- Medicina laboral
- Oftalmología
- Ortopedia y traumatología
- Fisiatría
- Rayos X
- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Farmacia
- Yesos



2210-9229



200m 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
- Atención de enfermería
- Terapia física
- Farmacia
- Rayos X



2210-9210



Turrialba centro. Del Servicentro Hermanos Orozco, 50 mts 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
- Atención de enfermería
- Ultrasonido
- Farmacia
- Rayos X
- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Ortopedia
- Oftalmología
- Atención domiciliar



2210-9170 / 2210-9173



De la Municipalidad de Pérez Zeledón
100 mts 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
- Atención de enfermería
- Farmacia
- Rayos X
- Terapia física



2210-9192 / 2210-9190



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



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



ciudadneillycs@grupoins.com



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 232 camas hospitalarias distribuidas en:

220 camas de hospitalización general.

4 camas en el servicio de cuidados intensivos.

4 camas en el servicio de cuidados intermedios.

4 camas en “Bosque Esperanza” (Pacientes con quemaduras).

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
- Cirugía de tórax
- Tórax
- Neumología
- Vascular periférico



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.

Horario de 6:00 a.m. a 4:36 p.m., posterior a esto se mantiene atención por disponibilidad para procuras o entregas de tejidos.



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 las siguientes especialidades médicas:

- Ortopedia y traumatología
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Odontología
- Oftalmología
- Medicina laboral
- Vascular periférico
- Psiquiatría
- Consulta de evaluación de enfermedades mentales de origen laboral.
- Consulta de valoración prequirúrgica.
- Yesos
- Farmacia
- Psicología
- Trabajo social
- Clínica del dolor

- Neurología
- Cirugía de tórax
- Nefrología
- Comisión médica integral
- Servicios generales de Consulta Externa
- Comisión de vías aéreas
- Comisión de videonasoendoscopia
- Comisión de medicina laboral
- Asesoría médico legal
- Consulta de valoración del daño corporal
- Dermatología
- Cirugía reconstructiva
- Cirugía general
- Neumología
- Infectología
- Otorrinolaringología
- Medicina interna
- Fisiatría
- Urología
- Nutrición clínica
- Medicina general
- Reaperturas
- Consulta clasificadora de ortopedia.



Horario de atención: Lunes a viernes de 6:00am a 5:21pm



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.



Horario de atención: Lunes a viernes de 6:00am a 5:21pm



Unidad de Valoración Inicial

El servicio de Valoración Inicial brinda atención de urgencias ambulatoria y 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, 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:

- Rehabilitación
- Terapia física
- Terapia Ocupacional
- Terapia de lenguaje
- Farmacia
- Laboratorio Clínico
- 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
- Cultura y Talento
- Finanzas
- Gestión de la calidad
- Planificación Estratégica
- Experiencia del Cliente

10 AÑOS
DE CONSTRUIR

Historias DE esperanza

Gestión Financiera Institucional





Al cierre de diciembre 2023 el balance general mostró un total de activos de $\$32\,714,5$ millones, para un aumento del 5,9% con respecto al periodo 2022.

La **partida de inversiones en instrumentos financieros representó el 74,9%** de los activos totales, que han crecido un 32,3% respecto al periodo anterior, debido principalmente a la colocación de los fondos provenientes de una mayor producción de servicios hospitalarios, que a su vez se reflejan en la utilidad de la compañía. Adicionalmente, incorpora el monto de la recuperación ocurrida en marzo, proveniente de los descuentos realizados durante el periodo 2022 por $\$5\,718,6$ millones (monto incluye IVA).

Las **cuentas por cobrar** fueron el segundo rubro en importancia a nivel de monto dentro de los activos, representando un 10,8%, siendo las cuentas por cobrar al INS. El 79,2% se mantuvo con una antigüedad igual o menor a 30 días.

Los **pasivos por su parte ascendieron a $\$4\,336,4$ millones**, para una variación del -35,8% versus el cierre del año anterior. La variación principal en el rubro de los pasivos se dio en Impuestos sobre la Renta por pagar, debido a que la utilidad del periodo 2022 fue más alta que el 2023.

Adicionalmente, en los pasivos se mantuvieron al cierre del mes en análisis, cuentas por pagar relacionadas con planilla (aguinaldo, vacaciones, CCSS), las cuales alcanzaron $\$2\,422,0$ millones, con una disminución del -8,5%

Por su parte, **el patrimonio registró un total de $\$28\,378,0$ millones** para un incremento interanual del 17,6%, afectado principalmente por el resultado acumulado del periodo 2022 y el resultado al cierre del periodo actual por $\$4\,250,8$ millones.

Los **ingresos registrados** por la subsidiaria sumaron $\$40\,356,1$ millones (incluyendo ingresos financieros). El análisis interanual evidenció una disminución en la captación de ingresos del 8,6% ($\$3\,815,7$ millones), al ser comparado contra el mismo periodo de 2022. Este resultado se explica principalmente por la reversión en diciembre 2022, de los descuentos realizados durante ese periodo.

Los ingresos financieros tuvieron un incremento importante del 205,7% relacionado con el manejo de la cartera de inversión que durante el 2023 sufrió una eficiente diversificación, provocando $\$943$ millones de más que el periodo 2022.

En lo que respecta **al gasto del periodo, la suma alcanzó $\$36\,105,2$ millones**. Se registró un aumento interanual del 0,1% ($\$21,9$ millones), comparado contra el mismo periodo 2022. El principal incremento se dio en el gasto al personal. El gasto por servicios externos disminuyó en 78,7%, asociado principalmente al traslado de contrataciones de bienes y servicios al INS casa matriz.

Los gastos de personal representaron el 92,9% del total de los gastos y un 98,3% sobre el total de gastos operativos, para un monto de $\$33\,546,7$ millones, seguido por el impuesto sobre la renta y el aporte a la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) que entre ambos representaron el 4,9% del total de gastos del periodo.

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.

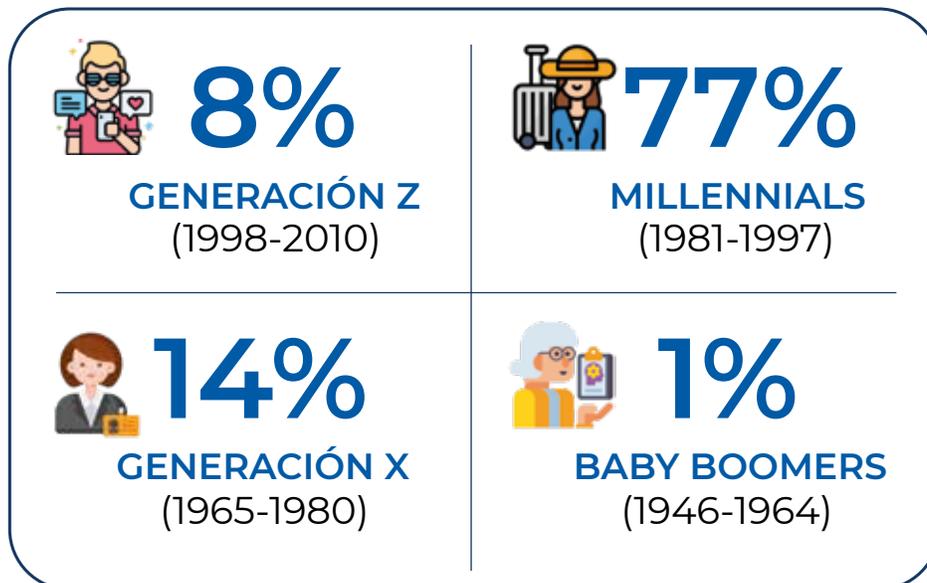
El resultado del buen desarrollo de la organización será un avance significativo cuando se genere la motivación, la creatividad, la productividad, el sentido de pertenencia de los empleados, logrando el uso adecuado del capital humano y las herramientas tecnológicas, contribuirá a crear una ventaja competitiva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

En la RSS, la fuerza laboral durante el 2023 estuvo conformada por 1 662 plazas, 1 389 del programa salud y 273 de corte administrativo.



**El 5,3% de nuestra fuerza laboral ocupan puestos de liderazgo (Supervisores, Coordinadores, Subjefaturas, Jefaturas y Direcciones).*

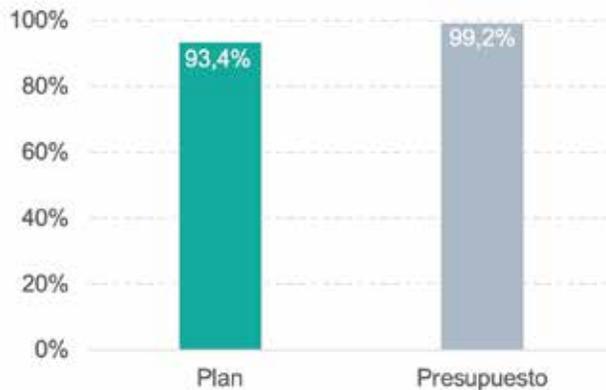
Población institucional por generación que pertenece



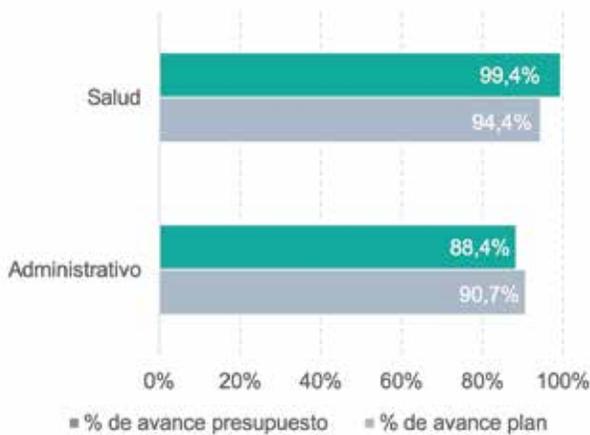
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.

Resultados de la Planificación Operativa

Resultados Plan Anual Operativo y Presupuesto



Porcentaje de avance por programa



Porcentaje de avance por perspectiva



94,4%

Financiero



92,7%

Clientes



97,9%

Procesos



89,6%

Aprendizaje

Escala de evaluación visual

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)



Financiera

- Estructura financiera sólida ●
- 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

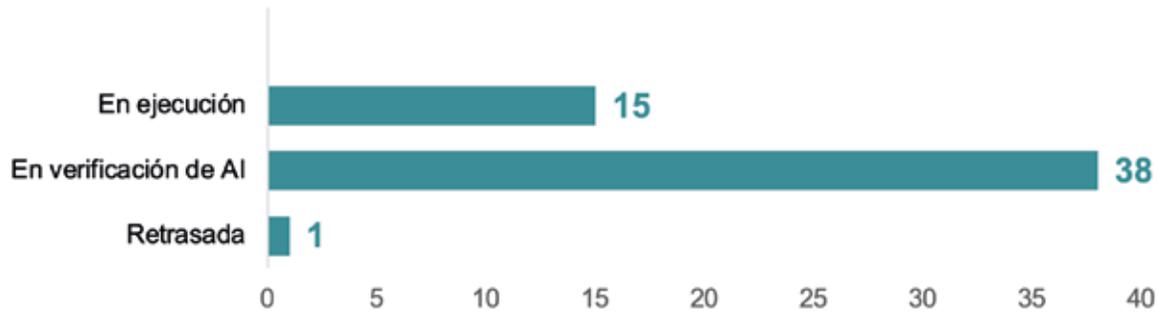
- Desarrollo del talento humano ●
- Cultura organizacional ●
- Capital de información ●

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

El 5,7% (n=2) centros gestores obtuvieron un cumplimiento parcial, mientras que el 94,3% (n=33) lograron su planificación anual con un cumplimiento satisfactorio.

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, para 2023 se tienen 21 recomendaciones atendidas y 54 pendientes cuyo detalle se observa en la figura 4.

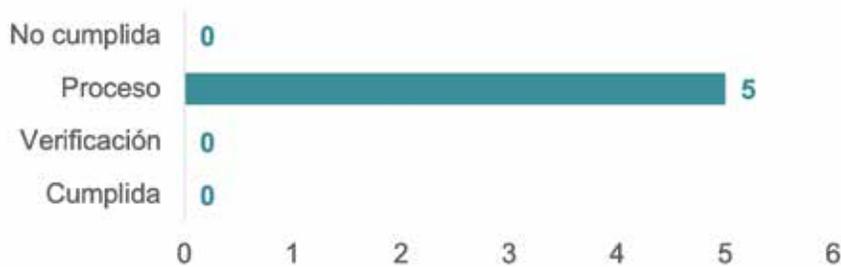


Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A..

Figura 4. Cantidad de auditorías internas presentadas durante el periodo 2023.

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 5 recomendaciones que aún se mantienen en proceso, detalle mostrado en la figura 5.



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

Figura 5. Cantidad de auditorías externas sobre estados financieros.

Reconocimientos institucionales



Red Global de Hospitales Verdes y Saludables.



Sello PROMED



Preparativos Hospitalarios ante Violencia RAP





CENTRO DE SALUD REFERENCIAL DE CARTAGO

Inaugurado el 21 de agosto de 2023.

Servicios adicionales:

- Estudios de ultrasonido
- Consulta Fisiatría



CENTRO DE SALUD REFERENCIAL DE GUADALUPE

Inaugurado el 4 de setiembre de 2023

Servicios adicionales:

- Estudios de ultrasonido
- Consulta electromiografía

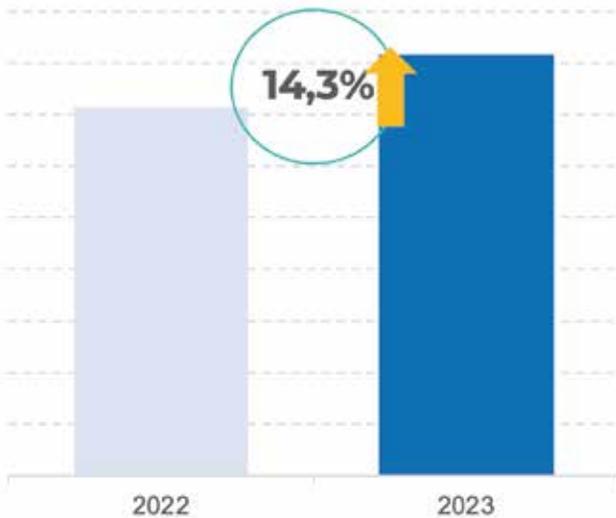


Indicadores de gestión

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. *

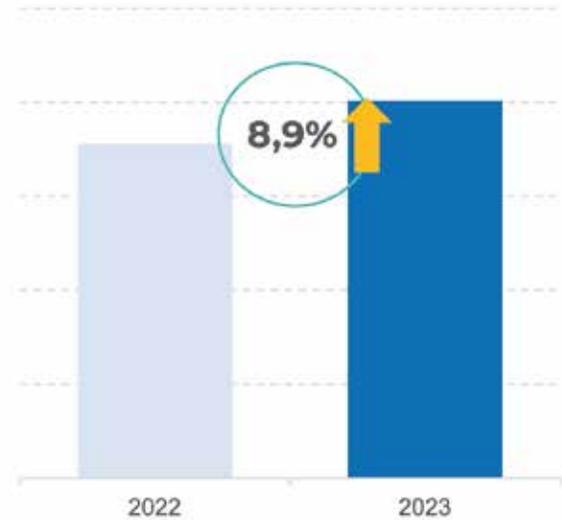
MACROPROCESO SUSTANTIVO

Hospitalización
Estancias totales 2022 vs 2023



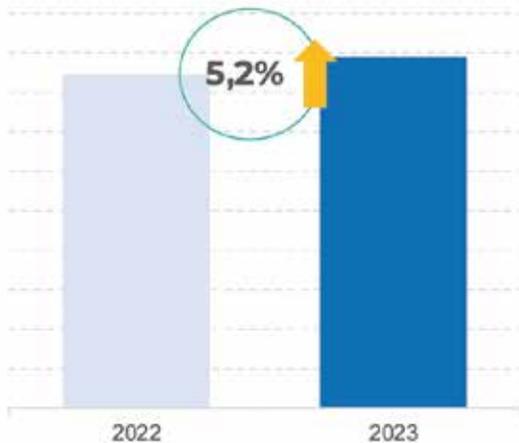
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 7. Estancias totales 2022-2023

Quirúrgicos
Cirugías 2022 vs 2023



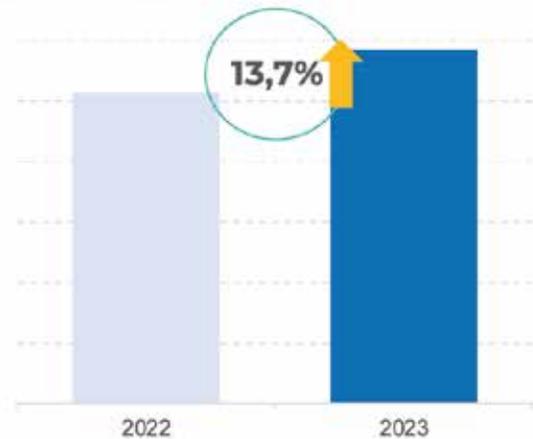
Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 8. Cirugías realizadas 2022-2023.

Rehabilitación
Cupones de terapia física 2022 vs 2023



Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 9. Cupones de terapia física 2022-2023.

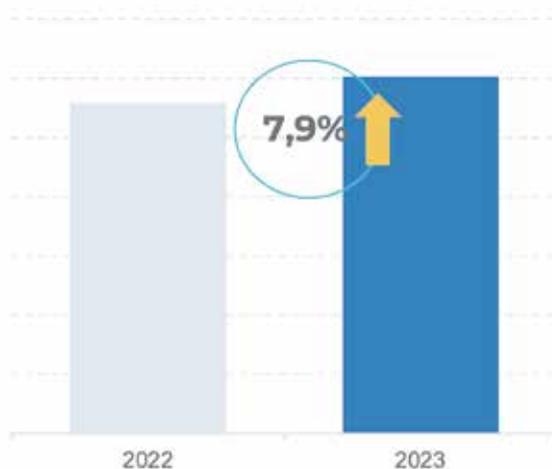
Rehabilitación
Cupos de terapia ocupacional 2022 vs 2023



Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 10. Cupos de terapia ocupacional 2022-2023.

Ambulatorio

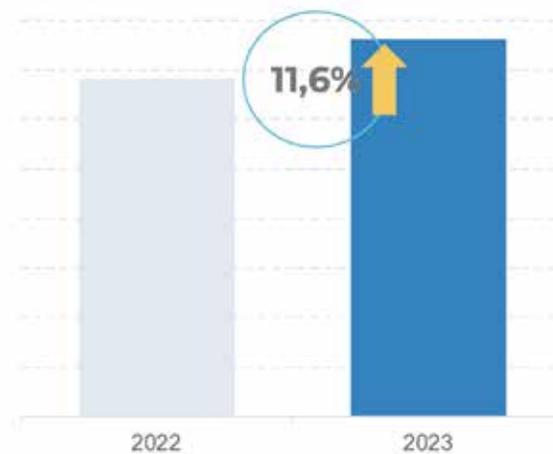
Consultas efectivas 2022 vs 2023



Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 11. Consultas realizadas 2022-2023

Ambulatorio

Procedimientos de enfermería realizados 2022 vs 2023

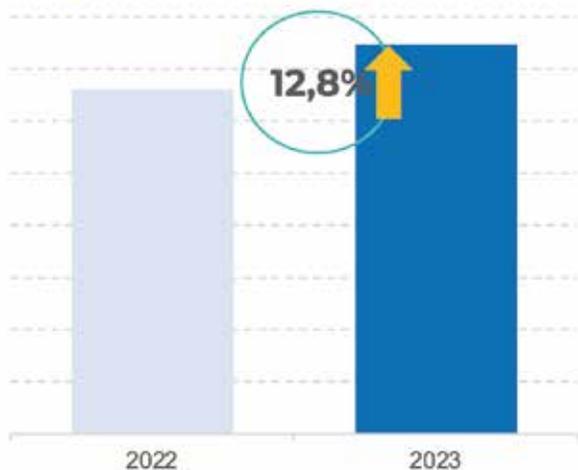


Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 12. Procedimientos de enfermería realizados 2022-2023.

MACROPROCESO DE APOYO

Gestión de medicamentos

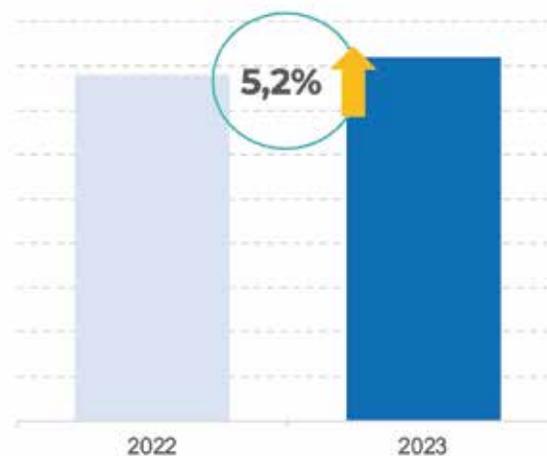
Cupones tramitados 2022 vs 2023



Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 13. Cupones tramitados 2022-2023.

Imágenes médicas

Estudios ejecutados 2022 vs 2023



Fuente: INS Red de Servicios de Salud S.A.
Figura 14. Estudios ejecutados 2022-2023.

*Las escalas por cada indicador no pueden ser comparables debido a diferencias en la demanda de los servicios.



EL DIEZ
HDT
UN HOSPITAL QUE
CAMBIÓ LA HISTORIA
2023
10° ANIVERSARIO

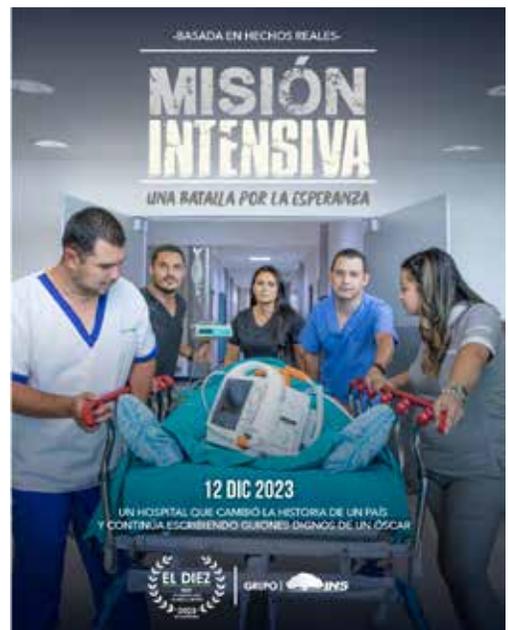
*Celebramos los 10 años del
Hospital del Trauma*



El Hospital del Trauma abrió sus puertas el 12 de diciembre de 2013, marcando un hito importante en la atención médica de Costa Rica. Desde su inicio el hospital se comprometió a proporcionar atención con calidad y calidez a las personas usuarias, destacando el esfuerzo y dedicación de sus colaboradores para brindar servicios de salud excepcionales.

En 2023, como parte de la celebración de su décimo aniversario, se llevó a cabo la campaña "El Diez", la cual incluyó la creación de afiches impactantes, videos inspiradores y la organización de un congreso. Este último contó con la participación de destacados ponentes nacionales e internacionales, quienes compartieron conocimientos y experiencias en el campo de la tecnología para potenciar el conocimiento de los profesionales.

Más que un décimo aniversario, se conmemora la vida, la esperanza y la recuperación de miles de pacientes que han recibido los servicios del Hospital del Trauma al largo de estos 10 años.



-CONGRESO-
2023 EL DIEZ
Evolucionando *una década*



EL 2023 EN fotografías



Teambuilding equipo de Farmacia



Bienvenida a las nuevas instalaciones CSR



Primer Encuentro de Líderes 2023



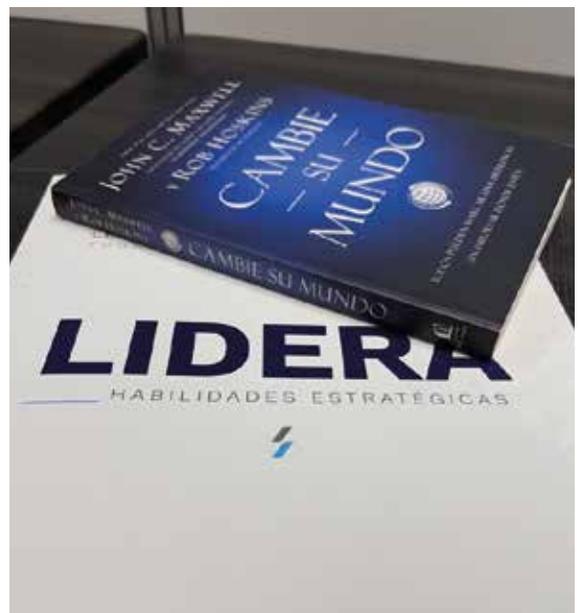
Encuentro de Changers



Semana de la Salud Mental



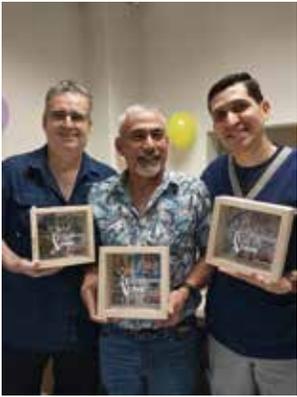
Segundo Encuentro de Líderes 2023



Inicio del programa John Maxwell



Focus Group Cultura Organizacional



Celebración Día del Padre



Celebración Día de la Madre



Celebración 14 de febrero



Celebración de la Cultura Afrocostarricense



Celebración de la Independencia de CR

