



DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

“Cada persona y empresa debe hacerse responsable del efecto que desea causar”

Shayrott Gutiérrez





DNC

DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

LCDA. MARIEJANE WAUGH
DIRECTORA NACIONAL DE ATENCIÓN
AL ASEGURADO





CONTENIDO:

- 1** ¿Quiénes somos?
- 2** Diagnóstico situacional
- 3** Acciones desarrolladas
- 4** Cultura de atención
- 5** Alianzas estratégicas con las diferentes organizaciones
- 6** Manejos de los casos registrados por los diferentes canales de atención
- 7** Trabajando por una CSS inclusiva



DNC
DIALOGO NACIONAL POR LA CSS



NUESTRA RAZÓN DE SER

- Enlace entre el usuario y la institución.
- Proporcionar asistencia oportuna con calidad y confidencialidad al usuario.



¿Qué encontramos?





DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS





AHORRO EN ALQUILER Y LLAMADAS CON LA MODERNIZACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTOS

COSTO ANUAL	TOTAL
ALQUILER	B/. 924,976.80
TELEFONÍA	B/. 312,346.90
TOTAL	B/. 1,237,323.70





DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO DE CONTACTO

ESTADO SITUACIONAL	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS
Antes	320
Reclasificación	210
Actual	110



DNC
DIALOGO NACIONAL POR LA CSS



¿QUÉ SERVICIOS OFRECE?

01

Atención al usuario en general sobre los servicios que brinda la Caja de Seguro Social



02

Consultas de disponibilidad de medicamentos (área Metro).



03

Trámite de citas médicas.



04

Banco de sangre.



05

Mi Red Estrella.





CANALES DE ATENCIÓN

199-canal de voz

Correo electrónico-citamedicacss@css.gob.pa

6997-2539-WhatsApp

Sitio Web-www.css.gob.pa

Redes Sociales- Facebook, Instagram y Twitter

Beneficios:

- **Disminución de largas filas.**
- **Ahorro de dinero y tiempo para los usuarios.**



MÁS DE 280 MIL LLAMADAS ATENDIDAS EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN 199

Servicios	Cantidad de Contactos	División porcentual
Citas Médicas	102,701	36.63%
Atención General	86,224	30.75%
SIPE	18,899	6.74%
Consulta de Medicamentos	71,451	25.48%
Banco de Sangre	960	0.34%
Información Covid-19	73	0.03%
Red Estrella	100	0.04%
Total de Contactos	280,408	100.00%



USO DE REDES SOCIALES PARA MANTENER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN TIEMPOS DE PANDEMIA

La interacción en Redes Sociales en sus diferentes programas (Correo electrónico, Facebook, RoVi y WhatsApp), generó más de 132 mil contactos.

Servicios	Cantidad interacciones	División porcentual
WhatsApp	89,555	67.47%
Correo Electrónico	29,268	22.05%
RoVi	12,738	9.60%
Facebook Messenger	1,177	0.89%
Total de interacciones	132,738	100.00%

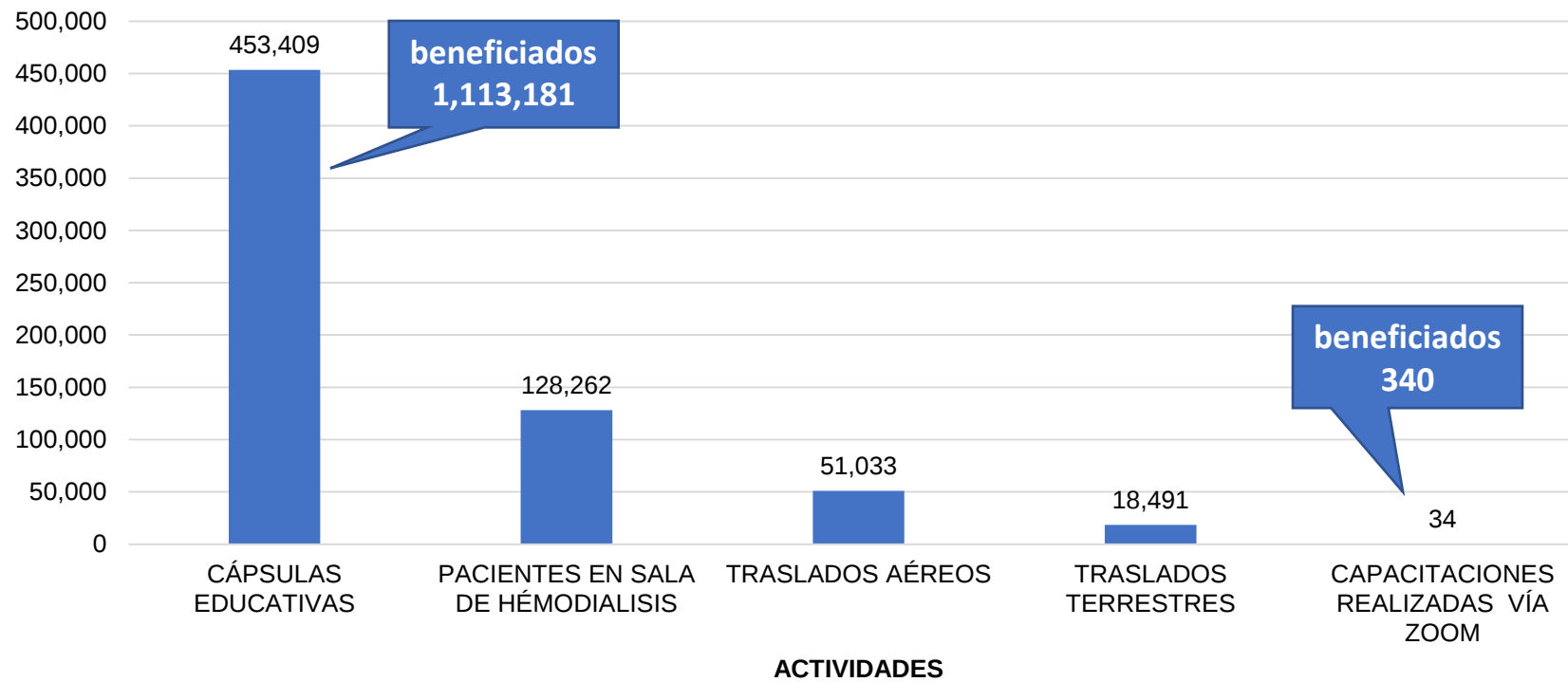


DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS



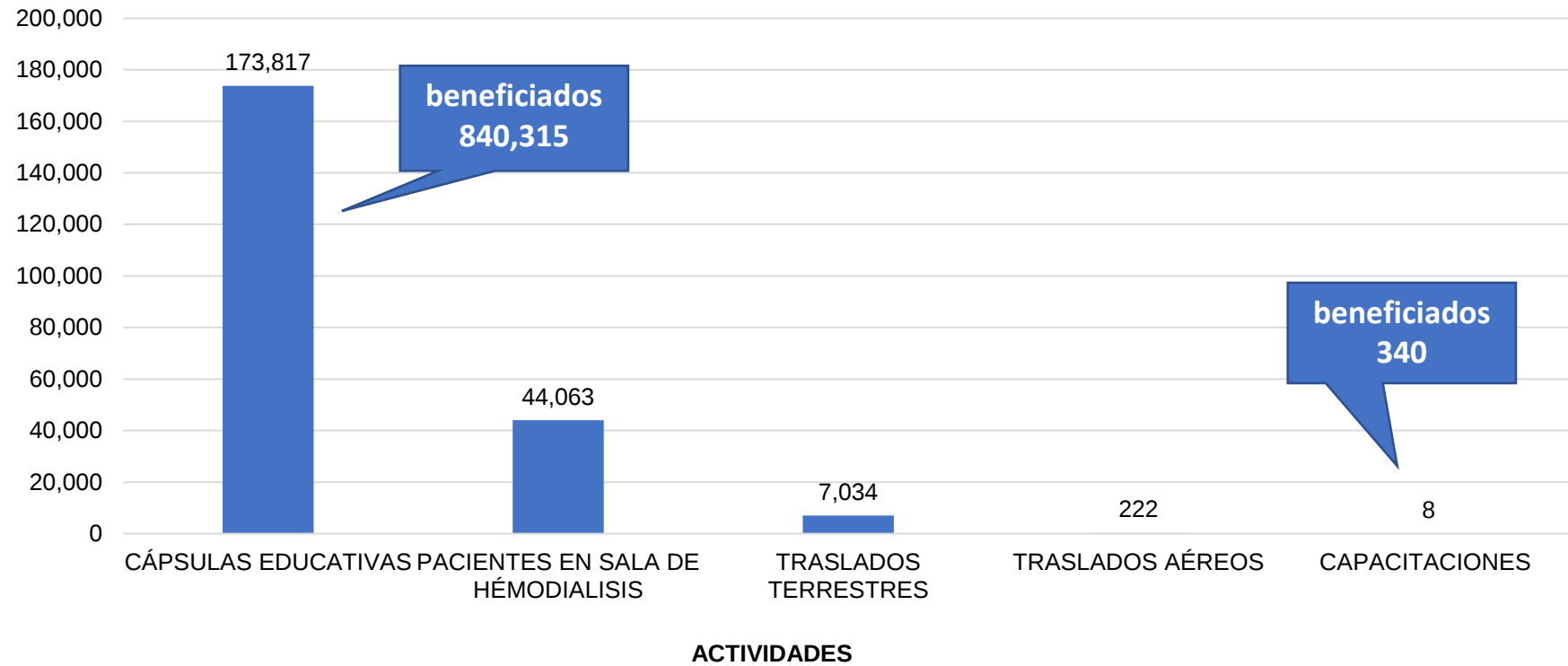


INFORME DE GESTIÓN OCTUBRE 2019 A DICIEMBRE 2020 SALUD





INFORME DE GESTIÓN ENERO A ABRIL 2021 SALUD



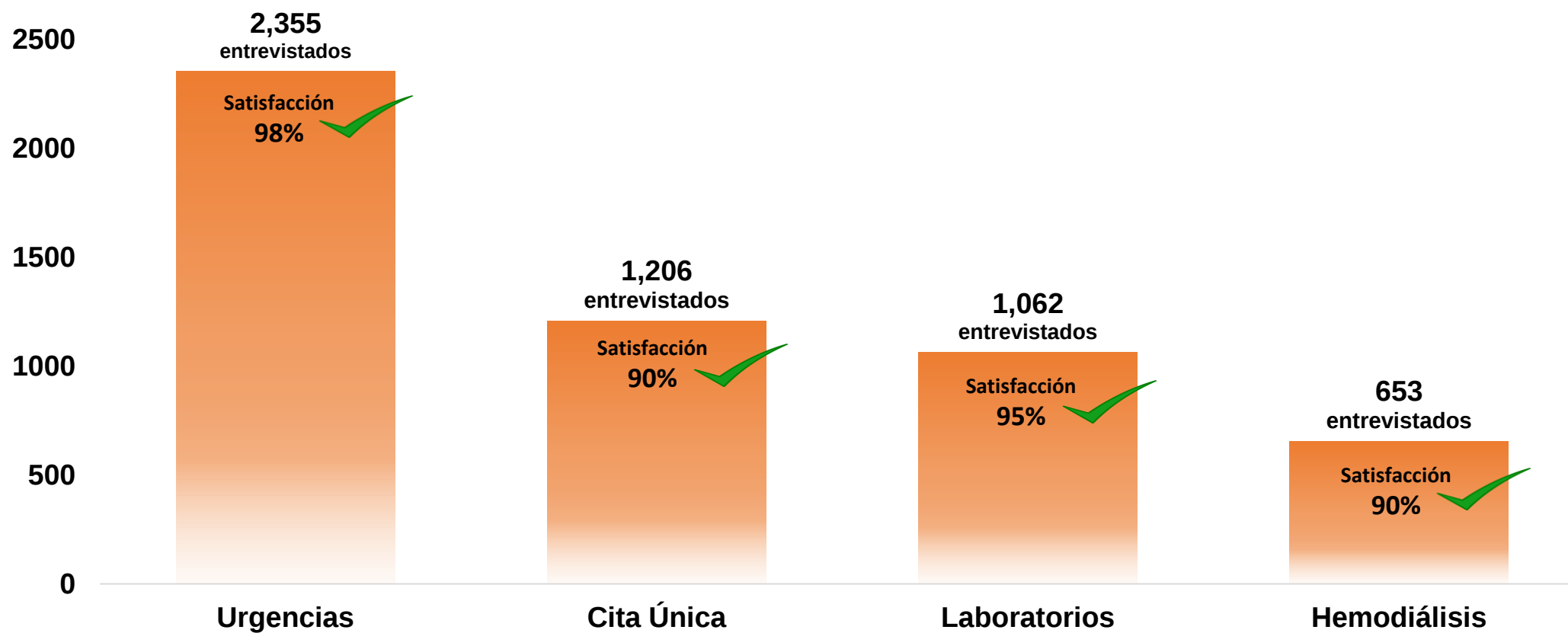


MEDICIÓN Y EVALUACIÓN

ACTIVIDADES	TOTAL DE REGISTROS
Inconformidades	6,573
Lavado de manos	39,200
Campaña Baños Limpios	10,066
Usuarios encuestados	10,781



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO





CAMPAÑA BAÑOS LIMPIOS

UNIDADES EJECUTORAS

Hospital Dra. Irma de Lourdes Tzanetatos
Hospital Dr. Raúl Dávila Mena
Hospital Dr. Ezequiel Abadía
Hospital Dra. Susana Jones Cano
Policlínica Manuel María Valdés
Policlínica Pablo Espinosa Batista
Policlínica Dr. Manuel Paulino Ocaña
Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino
Policlínica San Juan de Dios (Natá)
Policlínica Dr. Hugo Spadafora F.

UNIDADES EJECUTORAS QUE REALIZARON ADECUACIONES / REMODELACIONES



CAMPAÑA BAÑOS LIMPIOS

CON ADECUACIONES DE ACCESIBILIDAD

Hospital Irma de Lourdes Tzanetatos

Hospital Dr. Raúl Dávila Mena

Policlínica Manuel María Valdés

Policlínica Pablo Espinosa Batista

Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino

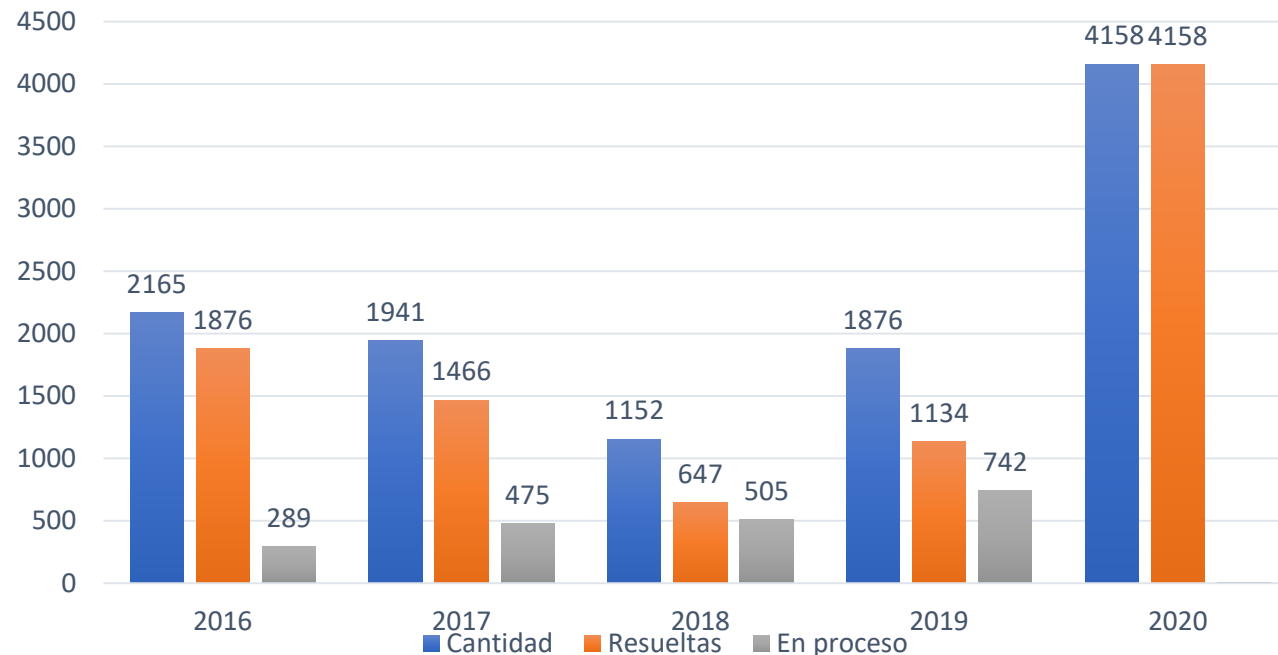
ADECUACIÓN DE BAÑOS
ACCESIBLES PARA PERSONAS
CON DISCAPACIDAD



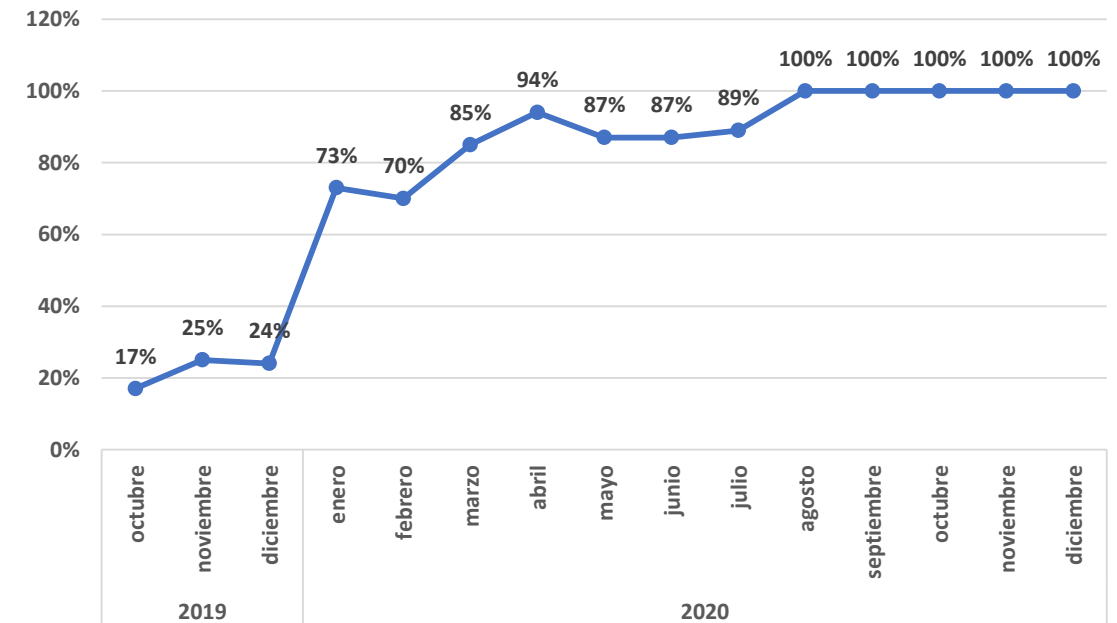
PROMEDIO DE EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE CASOS

100% de efectividad de casos desde agosto 2020

CASOS RESUELTOS POR AÑO SEGÚN ESTATUS
2016-2020



% de efectividad





ACCIONES PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS

- Diagnóstico situacional.
- Fuerza de tarea.
- Actualización del procedimiento 270.
- Fortalecimiento de la base de conocimiento para dar respuesta inmediata a través de Denuncias Ciudadanas – 311.
- Creación de una herramienta tecnológica para el Control Interno de Gestión de Servicios para el Asegurado (CIGESA).



CASOS REGISTRADOS 2021

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	1,417	58%
QUEJA	963	40%
SUGERENCIA	43	2%
Total general	2,423	100%

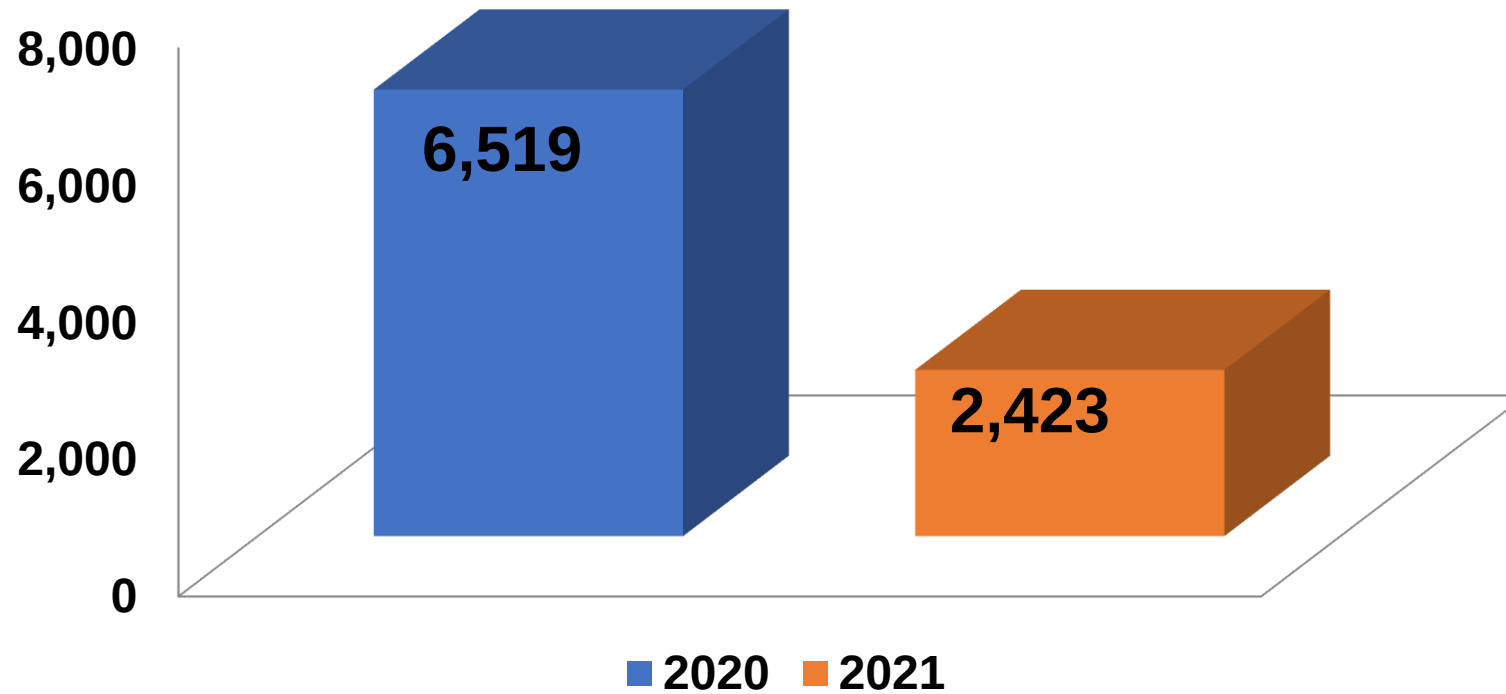
CONCLUIDAS	924
DESCARTADAS	1
DEVUELTAS	2
EN PROCESO	30

1,383 representa el **57%** de los casos que son registrados en el Centro de Atención Ciudadana 311

Fuente: Centro de Atención Ciudadana 311
Sistema Integral de Atención al Asegurado (SIAA)



Casos atendidos 2020 - 2021





AIG OTORGA RECONOCIMIENTO POR LA GESTIÓN DE LA CSS

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) es la encargada de administrar el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 (CAC-311), canal oficial del acceso ciudadano para la atención de sus quejas, denuncias, sugerencias y consultas de información.

Nos complace informarle que su entidad mantuvo un índice de efectividad de 100% durante este año 2020. Le agradecemos a usted y a su equipo de trabajo que incluye los siguientes funcionarios enlaces por su compromiso con la atención ciudadana por el cual le remitimos esta nota en reconocimiento de sus valiosas contribuciones.

Lo mencionado anteriormente se fundamenta en lo establecido en la Resolución No.83 de 1 de octubre de 2018 de la AIG que aprueba y emite la "Guía para la Implementación y Gestión de Casos Recibidos por medio del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en las Entidades del Estado".

 **REPÚBLICA DE PANAMÁ**
GOBIERNO NACIONAL

AIG
Autoridad Nacional para la
Innovación Gubernamental

Panamá, 13 de Enero de 2021
AIG-AG-LO-N-No.43-2020

Honorable
Enrique Lau Cortés
Director General
Caja de Seguro Social
E. S. D.

Respetado Director:

Sean estas primeras palabras portadoras de un caluroso saludo, al mismo tiempo para desearle éxito en sus funciones diarias.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) es la encargada de administrar el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 (CAC-311), canal oficial del acceso ciudadano para la atención de sus quejas, denuncias, sugerencias y consultas de información.

Nos complace informarle que su entidad mantuvo un índice de efectividad de 100% durante este año 2020. Le agradecemos a usted y a su equipo de trabajo que incluye los siguientes funcionarios enlaces por su compromiso con la atención ciudadana por el cual le remitimos esta nota en reconocimiento de sus valiosas contribuciones.

Enlaces Ejecutivos – Mariejane Waugh/ Adys Rodríguez De Velásquez
Enlaces Operativos – Martha Lecaro, Yamileth Hernandez, Luis Williams y Francisco Chong.

Lo mencionado anteriormente se fundamenta en lo establecido en la Resolución No.83 de 1 de octubre de 2018 de la AIG que aprueba y emite la "Guía para la Implementación y Gestión de Casos Recibidos por medio del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en las Entidades del Estado".

Quedamos a su disposición para atender cualquier consulta que pueden dirigir a Edgar Tejada, Director del CAC-311, al correo ctejaeda@aig.gob.pa o el número telefónico 520-7466.

Aprovecho la oportunidad para presentarle las seguridades de mi estimación y distinguida consideración.

Atentamente,

Digitally signed by (PI) NOMBRE
OLIVA RAMOS LUIS RICARDO -
ID 8782417
Date: 2021.01.14 16:22:20 -05:00

LUIS OLIVA
Administrador General
C.C. Mgr. Alfredo Petterson, Director Ejecutivo Nacional de los Servicios al Asegurado;
Lcda. Mariejane Waugh, Directora Nacional de Atención al Asegurado

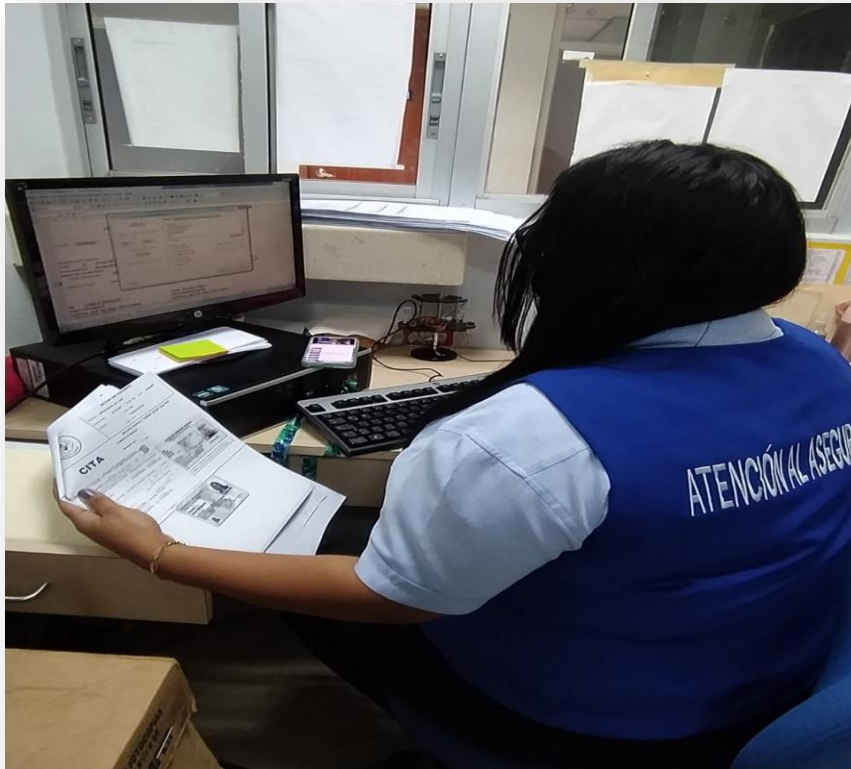
Código de verificación
dc585a48-4b63-4c9b-ab13-d530062786da
Electrónico

 Para responder a esta nota por medio digital,
remitirla al buzón institucional de recepción:
recepcion@innovacion.gob.pa

Edificio Sucre, Arias & Reyes, Piso 3 y 4
Avenida Ricardo Arango y Calle 61, Obispo
Panamá, República de Panamá
Tels. (507) 520-7400 / 7500



ACCIONES DESARROLLADAS:



VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS



CONTROL Y GESTIÓN DE FILAS



DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

ACCIONES DESARROLLADAS



ORIENTACIÓN



ENCUESTAS



DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

ACCIONES DESARROLLADAS



CÁPSULAS EDUCATIVAS



BIOSEGURIDAD



**TRÁMITE DE TRASLADO
DE PACIENTES**



DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

ACCIONES DESARROLLADAS



**INSPECCIONES A
INFRAESTRUCTURAS,
EQUIPOS Y MOBILIARIOS**



**ORIENTACIÓN EN PRESTACIONES
ECONÓMICAS E INGRESOS**



RESOLUCIÓN QUEJAS





DNC
DIALOGO NACIONAL POR LA CSS



ACTUALIZACIÓN Y CREACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN



NORMA PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LAS INSTALACIONES DE SALUD Y ADMINISTRATIVAS DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL.



GUÍA DE ATENCIÓN PRIORITARIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.



GUÍA DE PRESCRIPCIÓN Y ENTREGA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS.



PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN EN LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN Y RECONOCIMIENTOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA CSS.



DNC
DIALOGO NACIONAL POR LA CSS



ACTUALIZACIÓN Y CREACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN



PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN EN LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LA CSS.



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN DE PACIENTES ASEGURADOS PROCEDENTES DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA ESPECIALIZADA **(POR FIRMA)**.



GUÍA PARA EL ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN **(EN PROCESO)**.



GUÍA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA CSS, PARA USO DE LOS INSPECTORES DE ATENCIÓN **(EN PROCESO)**.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES **(EN PROCESO)**.



DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

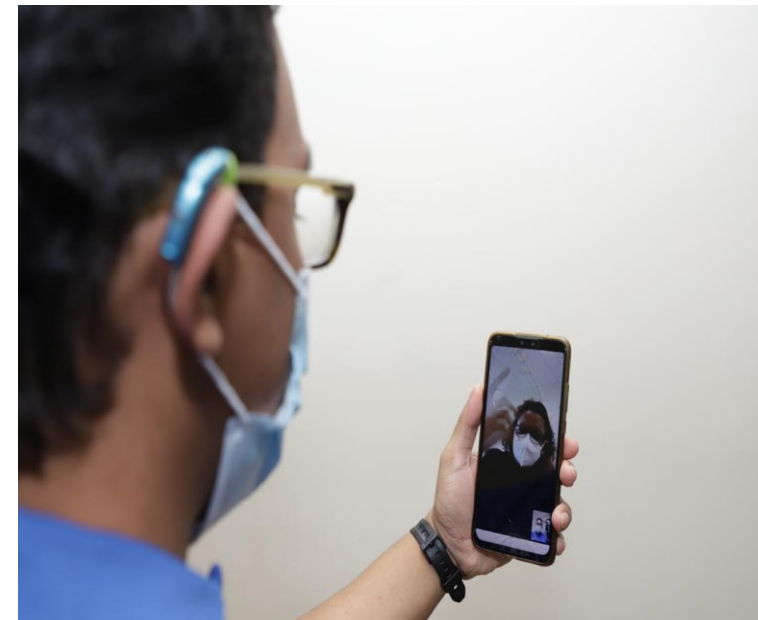
TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA



PRIMERA INTÉRPRETE EN LENGUA DE SEÑAS



TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA

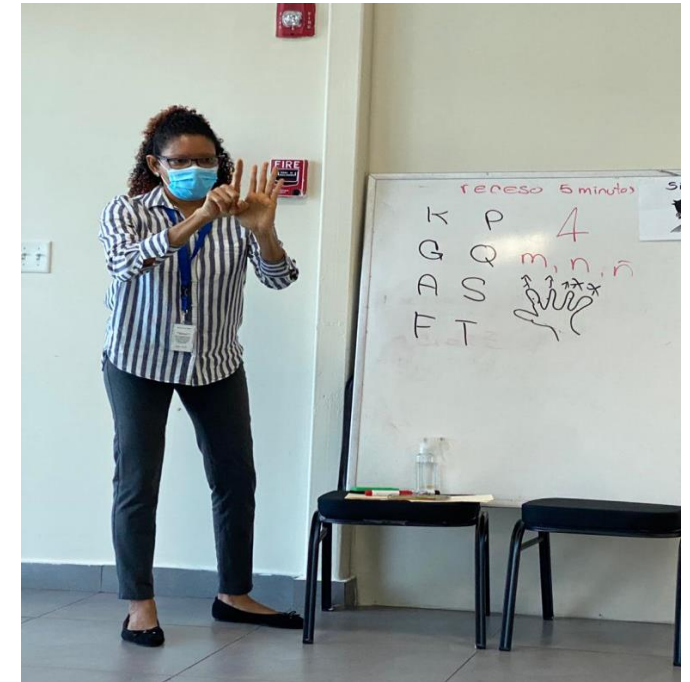


SE HAN ATENDIDO A MÁS DE 3 MIL PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA



DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA



CURSO DE LENGUA DE SEÑAS PARA FUNCIONARIOS





TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA

SERVICIOS	TOTAL 2020 - 2021
Videollamadas	3,103
Facebook Live	127
Videos DENCom	72
Webinar DENSA	14
Videos Lengua de Señas	173
Participantes en cursos de Lengua de Señas	105

COMUNICACIÓN ACCESIBLE PARA LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA





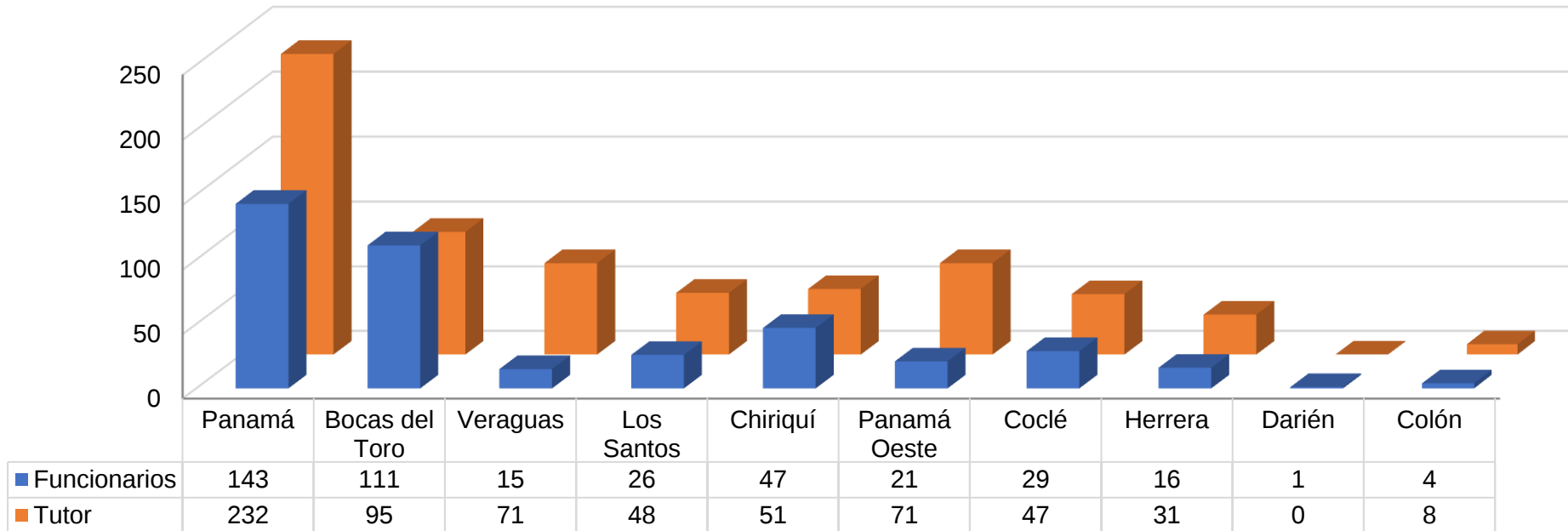
TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA



PRIMER VEHÍCULO ACCESIBLE



TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA



1,067

Funcionarios con
discapacidad y/o tutores

Funcionarios 413
Tutores 654

CENSO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA



Más de **14 mil** visitas
<http://discapacidad.css.gob.pa/>

PÁGINA WEB ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD





TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA



GUÍA DE PRESCRIPCIÓN Y ENTREGA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA



60% Avances en evaluaciones
20% Levantamientos de planos
20% Proyectos de mejoras de accesibilidad



PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA ESTRATEGIA GUBERNAMENTAL CONTRA EL COVID-19

- Trazabilidad.
- Estrategia y participación en las jornadas de vacunación.
- Logística, participación y aplicación de encuesta en la entrega de medicamentos a domicilio a pacientes crónicos.
- Apoyo en verificaciones de insumos y equipo de protección personal (EPP).
- Cápsulas técnicas e informativas de medidas de Bioseguridad.
- Entrega de certificaciones a pacientes.
- Habilitación de líneas telefónicas para la atención y orientación de los trámites para las Licencias de Maternidad, vía web.
- Coordinación de traslado de pacientes por cuarentena del interior del país hacia el Hotel Latino e instalaciones de salud.
- Gestión de donaciones e insumos para personas con discapacidad a nivel nacional.



PROYECTOS

1. IMPLEMENTACIÓN DE PÁGINA WEB ACCESIBLE	100%
2. CLIENTE MISTERIOSO	100%
3. CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA CIGESA	95%
4. COMUNICACIÓN ACCESIBLE	27%
5. MEJORA OPERATIVA DEL CENTRO DE CONTACTO	25%



TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA

**VACUNA EXPRESS
CONTRA LA INFLUENZA**
Para personas con discapacidad



Días: martes a viernes.
Fecha: Del 5 al 8 de mayo
Horario: 8:00 a.m a 1:00 p.m
Lugar: Estacionamiento de Niko's Café del Dorado
Atención dentro del automóvil para personas con movilidad reducida.

#QuédateEnCasa

SÍGUENOS EN: [csspanamá](#)

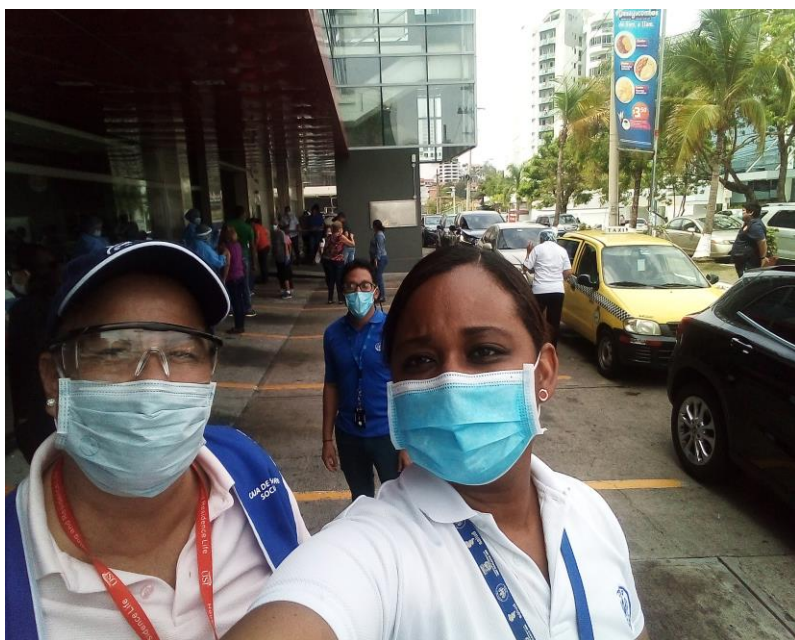


PRIMER VACUNA EXPRESS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

TRABAJANDO POR UNA CSS INCLUSIVA



JORNADA DE VACUNACIÓN CONTRA LA INFLUENZA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS A NIVEL NACIONAL.





DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

ACCIONES COVID-19



**APOYO AL DESPACHO DE LA
PRIMERA DAMA POR
DESASTRES NATURALES**



**ENTREGA DOMICILIARIA DE
MEDICAMENTOS**



TRAZABILIDAD



DNC
DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS

ACCIONES COVID-19



 **Recolecta de donaciones para las personas con discapacidad y sus familias**

15 DÍAS DE *Entrega de Amor*

- Alimentos secos
- Suplementos alimenticios (Ensure - Pediasure)
- Leche tetra pack o en polvo
- Pañales desechables para niños y adultos
- Toallitas húmedas, papel toalla o papel higiénico
- Productos de aseo e higiene personal
- Cremas hidratantes o para úlceras
- Alcohol, mascarillas, guantes, gasas 4x4

Del 1 al 15 de diciembre de 2020
Horario: 9:00 AM a 3:00PM
Centros de Acopio:
Coordinaciones y Departamentos de Atención al Asegurado a nivel nacional
Departamento de Bienestar Laboral y Social (Clayton - Edif. 519 - tercer piso puerta 22)



Más de mil donaciones distribuidas a nivel nacional para las personas con discapacidad y sus familias.



DNC
DIALOGO NACIONAL POR LA CSS



“Bandera panameña: Juro a Dios y a la Patria, amarte, respetarte y defenderte, como símbolo sagrado de nuestra Nación.”

“ La Caja de Seguro Social es un compromiso de todos ”

Contacto: mwaugh@css.gob.pa





DNC

DIÁLOGO NACIONAL POR LA CSS