C S S
PANAMÁ
Memoria
2012
¡Transformándonos para servirles mejor!

CAJA DE SEGURO SOCIAL

MEMORIA
AÑO 2012

Panamá, enero de 2013

MEMORIA
AÑO 2012

Presentada por el Director General
GUILLERMO J. SÁEZ LLORENS

A la
Honorable Asamblea Nacional de Diputados

sobre la Gestión Administrativa
de la Caja de Seguro Social,
correspondiente al período:
1º de noviembre de 2011 a 31 de octubre de 2012

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

MARCO CONSTITUTIVO LEGAL Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

A. Marco Constitutivo Legal
B. Plan Estratégico Institucional
C. Estructura Orgánica

CAPÍTULO II

COBERTURA DEL SEGURO SOCIAL

A. Cobertura General
B. Presupuesto Anual
C. Logros Relevantes

CAPÍTULO III

RELACIÓN CON ORGANISMOS INTERNACIONALES AFILIADOS

A. Relación con Organismos Internacionales de Seguridad Social Afiliados.
B. Capacitación y Docencia en el Exterior.
C. Protección en Salud Mediante el Traslado al Exterior de Asegurados y Beneficiarios.

CAPÍTULO IV

ACCIONES DE CARÁCTER LEGAL

A. Litigios por el Patrimonio Institucional.
B. Asesorías a Nivel Interno.
C. Denuncias Civiles, Administrativas y Penales.

CAPÍTULO V

ATENCIÓN AL ASEGURADO, IMAGEN Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

A. Atención al Asegurado y Transparencia.
B. Administración para el Mejoramiento de la Imagen.
C. Acciones Estratégicas para la Comunicación Efectiva.

CAPÍTULO VI

CAPITAL HUMANO Y DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS

A. Planes, Programas y Actividades a Favor de los Servidores Públicos.

B. Programas de Educación: Acciones de Capacitación ejecutadas a Nivel Administrativo y de Salud.

C. Estado de Becas, Auxilios y Subsidios para el Perfeccionamiento Profesional y Técnico de los Servidores Públicos.

CAPÍTULO VII

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

A. Control de la Cartera Morosa
a. Depuración de la Morosidad
b. Recuperación de la Morosidad
B. Recaudación
C. Inscripción
D. Estrategia de Inversiones
E. Gestión de Finanzas

CAPÍTULO VIII

DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS

A. Prestaciones Económicas de Corto y Largo Plazo.
B. Aspectos Actuariales

CAPÍTULO IX

PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ATENCIÓN EN SALUD

A. Programas para Impulsar la Prevención: Niñez, Adolescentes, Mujeres, Hombres y Adultos Mayores.
B. Fortalecimiento de los Niveles de Atención.
C. Planificación de Recursos Humanos.
D. Inversión en Equipo Médico Quirúrgico.

CAPÍTULO X

AVANCES GERENCIAL DE LOS SISTEMAS DE COMPRAS Y LOGÍSTICA

A. Estado de Compras Institucionales.
B. Desarrollo Tecnológico en la Gestión Logística.

CAPÍTULO XI

SITUACIÓN DEL PROGRAMAS DE INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA

A. Proyectos Terminados
B. Proyectos en Ejecución
C. Remodelaciones, Adiciones y Mejoramientos
D. Cambios de Equipos y Sistemas Centrales
E. Proyectos que Iniciaron o Continúan con Trámites de Contratación (al 10 de octubre de 2012).
F. Proyectos en Proceso de Adjudicación o Convocatoria de Acto Público.
G. Proyectos en Etapa de Confección de Planos, Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia.

CAPÍTULO XII

ALCANCE DE LA INNOVACIÓN Y LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS

ANEXO

Formularios de Transparencia No. 1 y 2.
Mapas de las instalaciones de la Caja de Seguro Social, a nivel nacional.

Su Excelencia

RICARDO MARTINELLI BERROCAL

Presidente de la República de Panamá.

Su Excelencia

JUAN CARLOS VARELA RODRÍGUEZ

Vicepresidente de la República de Panamá.

Ingeniero
GUILLERMO J. SÁEZ LLORENS
Director General
Caja de Seguro Social.

Licenciado
MARLON DE SOUZA VIEIRA
Subdirector General
Caja de Seguro Social.

Licenciada
DORIS ARIAS
Secretaria General
Caja de Seguro Social.

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Al inicio del año 2012, adoptamos el lema institucional “Ejecución y Calidad en el Servicio y en la Atención que Prestamos” y bajo ese norte nos esforzamos y avanzamos durante los últimos doce meses, lo que nos ha permitido registrar un balance positivo de gestión en beneficio de los más de 2.8 millones de asegurados y beneficiarios de la Caja de Seguro Social.

Con esta consigna, no hemos cesado en el diario bregar, impulsando e implementando modernos sistemas computarizados para agilizar procesos administrativos, desarrollando programas de equipamiento médico quirúrgico con tecnología apropiada, construyendo modernas infraestructuras sanitarias y ejecutando proyectos para mejorar significativamente la atención de salud y la calidad de vida de nuestros usuarios.

Con la certeza de encontrarnos enfocados en el mayor de los objetivos de esta administración: Construir la Nueva Caja de Seguro Social, nos satisface a plenitud haber dedicado otro año de gestión a ejecutar programas, obras y acciones que se traducen en beneficios directos para la población asegurada y usuarios de la Institución en general.

Nuestro Centro de Contactos, ha crecido de 12 agentes que prestaban el servicio en el año 2009 a contar con alrededor de 150 colaboradores que reciben hasta 500 mil llamadas al mes. Con ello, hemos eliminado las filas y agilizado las solicitudes de citas de los derechohabientes. En igual medida este año incorporamos el servicio de citas médicas a través de nuestra página web y nuestro novedoso “chat en vivo” donde nuestros operadores absuelven consultas de manera directa a los usuarios.

En el 2012, continuamos realizando las jornadas de cirugías cardiovasculares y cateterismos intervencionistas, con la participación de prestigiosas instituciones pediátricas de los Estados Unidos, en las cuales hemos brindado “Una esperanza de vida para 200 corazones de niñas y niños panameños”, que ahora laten con más fuerza, lo que a su vez nos ha permitido minimizar la lista de espera para estos procedimientos y especializar a nuestros galenos con miras a suplir este servicio de forma permanente en el Instituto Cardiovascular, con el que contaremos en nuestra Ciudad Hospitalaria.

Para este año, iniciamos nuestro megaproyecto Ciudad Hospitalaria, ubicado en el área metropolitana, el cual contará con lo último en tecnología de punta y las especificaciones hospitalarias establecidas por las organizaciones mundiales de salud para brindar atención de calidad al asegurado de cualquier punto del país por los próximos 50 años, con un moderno diseño que incluye habitaciones de dos camas y baño privado en cada una, 3,800 estacionamientos, 1,700 camas y en adición: Hotel para pacientes, Instituto de Cardiología y Cirugía Cardiovascular, Hospital Pediátrico y un Edificio para Docencia e Investigación, entre otros.

Dimos inicio al proyecto para la construcción, remodelación y equipamiento de 17 salas de hemodiálisis en diferentes puntos de la República para ofrecer una atención de calidad, con mayores comodidades, a los 1,000 pacientes del Programa de Insuficiencia Renal Crónica de la institución. Gracias a esta iniciativa nuestros pacientes de áreas distantes como Bocas del Toro, Puerto Armuelles, Chitre, Soná, entre otros, ya no tendrán que desplazarse largas distancias puesto que ahora contarán con este servicio cerca de sus hogares y, aún más importante, al ampliar la cantidad de máquinas, ya no tendrán que esperar hasta altas horas de la madrugada para recibir su tratamiento.

Entre otros logros administrativos del año 2012, también podemos mencionar la implementación de los Sistemas de Video Vigilancia y Control de Acceso (SICAS), Administración de Activos (SIGAS), Unificación de Ambulancias (SUACSS) y las primeras fases del Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE), que permite la presentación de la planilla de los empleadores vía web, ahorrando tiempo y dinero, puesto que ya no es necesario realizar engorrosas filas para su presentación y posterior pago, en donde cerca de 60 mil patronos se beneficiarán directamente de sus múltiples beneficios.

Indiscutiblemente, luego de iniciar la implementación del Sistema de Información Hospitalaria (HIS) para la obtención del Registro Médico Digital, los asegurados podrán obtener diagnósticos más certeros y precisos puesto que nuestros galenos contarán, desde cualquiera unidad ejecutora, con su historial médico para validar el resultado de sus exámenes. De igual forma, desde el consultorio del médico se le tramitarán las citas al especialista requerido y se enviarán las recetas a la Farmacia de su preferencia para su debido despacho. Realmente en Panamá, la salud está cambiando.

Hicimos efectivo un aumento general para nuestros colaboradores en todo el país, con el firme propósito de mejorar en alguna forma su situación económica; pusimos en marcha la construcción del Centro de Formación para Empleados (CEFRE) de la CSS y dimos por iniciada la edificación del Centro Recreacional del Adulto Mayor de la Seguridad Social (CRAMSS) para nuestros adultos mayores.

Nos sentimos satisfechos de los logros obtenidos por cuanto ellos representan, ante todo, mayor calidad en la atención de los asegurados; nuestro norte sigue siendo que los más de 2.8 millones de usuarios de la CSS se sientan confiados de nuestro trabajo de equipo y de contar con instalaciones de servicios en condiciones óptimas para generar bienestar a los derechohabientes de todo el país, es para ellos y por ellos, que continuaremos ¡Juntos Construyendo la Nueva Caja!

INTRODUCCIÓN

La bonanza del crecimiento económico del país ha producido efectos positivos en las finanzas de la Institución, sin embargo, los desafíos que encaran los sistemas de seguridad social a nivel mundial, tales como la globalización, el envejecimiento de la población, la cobertura, el inconsistente mercado de trabajo, el aumento del sector informal, la constantes olas migratorias, la dinámica de la composición familiar; y las innovaciones de la tecnología en la información, no dejan de influenciar en el desarrollo de la protección social en el contexto nacional.

La Caja de Seguro Social con una población asegurada estimada en 2.8 millones, o sea, el 84% de la población total del país, ha entendido la compleja situación de la atención de salud y del otorgamiento de las prestaciones económicas, por este motivo su nuevo enfoque y cambio de paradigma institucional con la utilización de novedosas prácticas, estableciendo cambios operativos, funcionales y estructurales para gestionar y resolver con éxito los problemas.

Por consiguiente, la Caja de Seguro Social, para asumir el compromiso insoslayable de las demandas de los asegurados y sus beneficiarios, ha emprendido en el marco del Plan Estratégico: 2009-2014, una ruta imparable de planes, programas y proyectos en las áreas económicas, comunicaciones, educación y de salud, que se concentran en los siguientes proyectos y programas:
Atención al Asegurado

- Centro de Contacto
- Citas Médicas Vía Web para personas con discapacidad auditiva
- Citas Médicas Vía Web
- SICAS (Sistema Integrado de Acceso y Seguridad)

Comunicación

- Revista y TV “Más Salud”
- Twitter
- Chat en Vivo

Prestaciones Económicas

- SIPE (Sistema de Prestaciones Económicas e Ingresos)
- SAFIRO (Sistema de Administración Financiera)
- Préstamos Personales para Pensionados y Jubilados
- Estado de Cuentas del Sub- Sistema – Mixto
- 5/20 – Pago adelantado para los Pensionados y Jubilados acreditados a la banca.

Capital Humano/Colaboradores

- Préstamos Hipotecarios
- Tarjeta de Descuento
- Concurso de Premiación a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria 212.
- Concurso de Imagen y Gestión

Educación

- Seguridad Social para Todos
- Plan Nacional de Educación
- CVCSS (Ciudadanos Vigilantes del Aseo y la Salud de la CSS)

Salud

- Ciudad Hospitalaria
- Centro de Toxicología
- Programa de Prevención de Riesgos
- SIS (Sistema de Información de Salud)
- LOGHOS (Sistema de Gestión Logística Hospitalaria)
- Programa de Cirugías Cardiovascular de Cardiopatías Congénitas
- Laboratorios Clínicos
- Programa de Optimización e Innovación en Trasplantes
- Ampliación y Mejora de los Servicios de Hemodiálisis
- Programa de Médico de Cabecera
- Bebé Clínica

Estos programas y proyectos se fundamentan en la perspectiva del desarrollo humano que promueve el despliegue de acciones efectivas, el acceso y la cobertura de todos los servicios relacionados con la atención integral en salud, los beneficios económicos, agilización de las recaudaciones, fortalecimiento del sistema financiero, mejoramiento del equipo médico quirúrgico y el abastecimiento de los medicamentos para los empleadores, trabajadores y sus familiares.

JUNTA DIRECTIVA – AÑO- 2012

PRINCIPALES	SUPLENTES
Dr. Javier Díaz Ministro de Salud	Dr. Serafín Sánchez Viceministro de Salud
	Dr. Félix Bonilla Asesor-Ministerio de Salud
Ing. Frank De Lima Ministro de Economía y Finanzas	Lic. Marta Patricia de González Ministerio de Economía y Finanzas
	Lic. Patrick Fahy Ministerio de Economía y Finanzas
Lic. Abel Vergara Cárdenas Empleadores y Presidente de la Junta Directiva	Lic. Ricardo Amado Empleadores
Ing. Héctor I. Ortega Empleadores	Lic. Eduardo Pazmiño U. Empleadores
Dr. Manuel V. Aizpurúa Empleadores	Lic. Rolando González Empleadores
Sr. Guillermo Puga Trabajadores	Sr. José Pedroza Trabajadores
Lic. Gricelda Valencia Trabajadores	Lic. Miguel Ángel Edwards Trabajadores
Prof. Rafael Medina Pensionados y Jubilados	Sra. Lastenia Canto Pensionados y Jubilados
Servidores Públicos	Servidores Públicos
Sr. Manuel de Jesús Tajú Trabajadores	Sr. Erick Bonilla Trabajadores
Mgtra. Esmeralda Buchanan Rep. de los Profesionales y Técnicos de la Salud	Mgtra. Amanda Blanco Rep.de los Profesionales y Técnicos de la Salud
	Dr. Rafael Reyes Richa Rep. de los Profesionales y Técnicos de la Salud
Gioconda T. de Bianchini Contralora de la República	Lic. Luis F. Icaza Franceschi Subcontralor de la República
	Lic. Heraldo Ríos Castillo Delegado de la Contraloría de la República.
Ing. Guillermo Sáez Llorens Director General	Lic. Marlon De Souza Vieira Subdirector General
Lic. Doris Arias Secretaria de Junta Directiva	Lic. Aneli Ríos de Díaz Subsecretaria General

AUTORIDADES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

GUILLERMO J. SÁEZ LLORENS
DIRECTOR GENERAL

MARLON DE SOUZA VIEIRA
SUBDIRECTOR GENERAL

DORIS ARIAS
SECRETARIA GENERAL

Grace De León de Murcia Directora de Asuntos Corporativos	Sonia Selles de Díaz Directora Nacional de Auditoría Interna
Lizka Richards Directora Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud	César García Núñez Director Ejecutivo Nacional de Prestaciones Económicas – IVM
Emérita López Cano Directora Ejecutiva Nacional Legal	Alberto Maggiori Toledano Director Ejecutivo Nacional de Finanzas y Administración
Yadira de Escobar Directora Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos	Carlos Antonio Tasón Director Ejecutivo Nacional de Innovación y Transformación
Isabel Marrero Directora Ejecutiva Nacional de Comunicaciones	Saby Ordóñez Directora Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado

Linett Monterrey
Directora Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo

CAPÍTULO I

MARCO CONSTITUTIVO LEGAL Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

El marco legal es la base que faculta a la Caja de Seguro Social para establecer las directrices generales del funcionamiento administrativo, económico y financiero del régimen de seguridad social, de conformidad con el Artículo 109 y 110 de la Constitución Nacional, la Ley Nº 51 de 27 de diciembre de 2005 y reglamentos compatibles con su razón de ser.

La Caja de Seguro Social es una entidad de derecho público, autónoma del Estado, en lo administrativo, funcional, económico y financiero; con personería jurídica y patrimonio propio.

Para lograr una mayor eficiencia y transparencia en la administración de sus funciones, la Institución cuenta con un órgano superior, la Junta Directiva, integrada por representantes de pensionados y jubilados y los sectores obrero, patronal y gubernamental.

A. MARCO CONSTITUTIVO LEGAL.

a. BASE LEGAL

El fundamento legal de la Caja de Seguro Social es la Ley Nº 51 de 27 de diciembre de 2005, la cual establece que es la entidad encargada de la administración, planificación y control de las contingencias de la seguridad social panameña.

b. VISIÓN

Ser Modelo de Excelencia en Seguridad Social.

c. MISIÓN

Brindar servicios de una forma integral y prestaciones económicas de manera ágil, eficiente, humana y oportuna con una relación directa entre colaboradores y asegurados.

d. VALORES

Los valores institucionales son aquellos principios éticos que cada uno de nuestros colaboradores deben practicar para poder cumplir con la visión y la misión de la Institución; estos son los siguientes:

- Pasión por lo que hacemos
- Responsabilidad
- Pertenencia
- Calidad y Calidez
- Respeto

- Sentido solidario.
- Honestidad
- Comunicación
- Trabajo en equipo y orientado a resultados
- Enfoque
- Compromiso
- Transparencia

B. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

La Caja de Seguro Social, emprendió un proceso de transformación que toca a todos los actores que conviven con la institución, ya sean asegurados, empleadores o colaboradores. Estos cambios no son al azar, están debidamente planeados y alineados en una Planificación Estratégica, de la cual se desprende nuestra Hoja de Ruta.

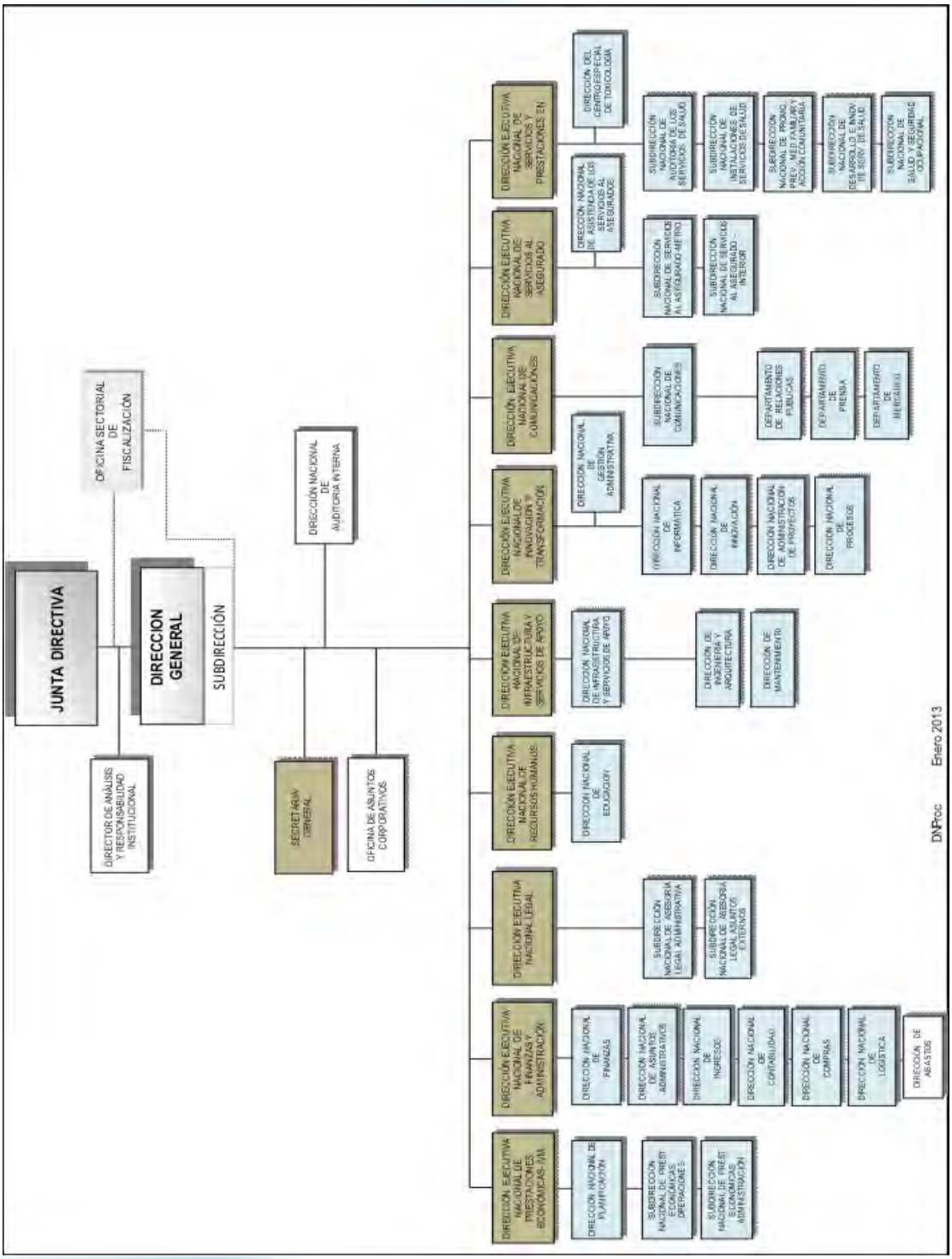
Esta planeación institucional se encuentra en una etapa de cambio y continuamente se le da seguimiento a todas las iniciativas plasmadas desde el inicio de la actual administración y a las que han surgido durante este camino.

En este último año, se han realizado dos sesiones o jornadas de planeación estratégicas para evaluar el progreso, tal como se observan los cambios en la modernización de las infraestructuras, la reingeniería de procesos, la inversión en el capital humano; la innovación con la puesta en marcha de sistemas dinámicos y modernos, para cerrar de esta manera la brecha tecnológica.

Todos estos esfuerzos están en función de nuestra visión y misión, puesto que se aspira que la Caja de Seguro Social sea un modelo de excelencia en seguridad social, brindando servicios de salud en forma integral y prestaciones económicas de manera ágil, eficiente, humana y oportuna con una relación directa entre colaboradores y asegurados.

C. ESTRUCTURA ORGÁNICA.

En el año 2009, la Junta Directiva aprobó la nueva estructura orgánica, la cual rige administrativamente la Caja de Seguro Social, no obstante se han realizado actualizaciones debido a la dinámica institucional.



Fuente: Dirección Nacional de Procesos. CSS, 2013.

CAPÍTULO II
COBERTURA DEL SEGURO SOCIAL.

En Panamá, el acceso a la seguridad social como sistema público se da primordialmente a través de la afiliación al momento de contraer una relación laboral. A partir de la inscripción de las empresas o patronos, los trabajadores y sus familiares ingresan legalmente al régimen y adquieren el derecho a las prestaciones económicas y de salud.

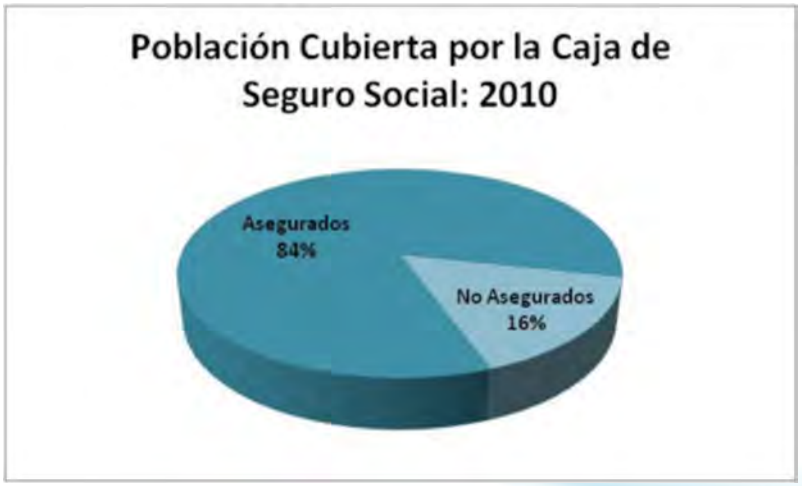
Para satisfacer las demandas crecientes de los asegurados directos y sus dependientes, en servicios que requieren un alto nivel de infraestructura y complejidad; así como las prestaciones monetarias por diversos tipos de subsidios y pensiones, la Institución destina un presupuesto para garantizar sus obligaciones.

Esta población protegida está conformada por los asegurados cotizantes y dependientes. El 43% del total de los asegurados está representada por el segmento de los cotizantes, que comprenden a los trabajadores activos y pensionados, mientras que los dependientes, representan el 57 % del total de la población asegurada.

A. Cobertura general.

Para el año 2011(e), la población asegurada por el seguro social, asciende a 2.8 millones, lo que representa el 84% de la población total del país. Gráfica No. 1 y No.2.

Grafica No.1



Fuente: Dirección Nacional de Planificación. CSS, 2012.

Grafica No.2

Distribución de afiliados a la CSS, según Tipos de Sistema.

Fuente: Dirección Nacional de Planificación. CSS, 2012.

La población protegida está conformada por los asegurados cotizantes y dependientes. El 43% del total de los asegurados está representado por el segmento de los cotizantes, comprendido por los trabajadores activos y pensionados, mientras que los dependientes, representan el 57 % del total de la población asegurada.

B. Presupuesto anual.

Para satisfacer la requerimientos en materia de atención de salud y prestaciones económicas, se ha hecho una previsión presupuestaria para el año 2012, por el orden de B/.3,023.8 millones, asignándole B/.126.7 millones a la Gestión Administrativa, B/.1,001.0 millones al Riesgo de Enfermedad y Maternidad, B/.1,645.9 millones al Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, B/.174.9 millones a los Riesgos Profesionales y B/.75.3 millones a los distintos Fideicomisos que administra la Institución.

Cabe destacar, tal como lo indica el Cuadro No.1, que el presupuesto autorizado a la Caja de Seguro Social para el año 2012, representó el 20.9% del Presupuesto General del Estado, siendo este el más alto de todas las Instituciones del Estado.

Cuadro No. 1

RIESGO / PROGRAMA	2009	2010	2011	2012
GESTION ADMINISTRATIVA	94.4	100.1	124.8	126.7
RIESGO DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD	686.8	748.3	1,000.9	1,001.0
RIESGO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE	1,145.5	1,232.1	1,465.3	1,645.9
RIESGOS PROFESIONALES	112.5	123.7	200.1	174.9
FIDEICOMISOS	78.9	79.8	77.3	75.3
TOTAL	**2,118.1**	**2,284.0**	**2,868.4**	**3,023.8**
Presupuesto General del Estado	**9,763.3**	**10,574.9**	**13,009.3**	**14,451.2**
Participación del Presupuesto de la CSS en el Presupuesto General del Estado	**21.7%**	**21.6%**	**22.0%**	**20.9%**

La tendencia del superávit por la suma de B/. 540 millones se reflejó en el año 2011, para manifestarse nuevamente en el año 2012, lográndose un hito histórico, porque es la primera vez que no se recurrirá al uso de las reservas para los gastos operativos y sobre todo, no tendrá déficit el Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM). Este comportamiento de las finanzas, refleja la alta capacidad en el desempeño de la gestión, vinculado con las mejoras, las eficiencias tecnológicas y la especialización del capital humano.

C. Logros Relevantes.

A continuación, se presentan los logros más relevantes de coordinación, control y dirección alcanzados durante el periodo: 2009-2012.

1. Fortalecimiento Institucional.
2. Ingresos y Prestaciones Económicas.
3. Inversión en el Capital Humano.
4. Atención al Asegurado.
5. Promoción de la Salud.
6. Automatización y Desarrollo Informático.
7. Mejoramiento de la Infraestructura. Proyectos Programados para el Año 2012-2013. Actos de la “Primera Piedra”.

1. Fortalecimiento Institucional.

a. Compras por Sistema de Precio Único y por Sistema Regular.

Se logró comprar y abastecer las instalaciones de salud con producto de calidad y precios módicos de medicinas y drogas, equipo médico quirúrgico, productos para el laboratorio clínico, radiología médica y oxígeno médico, por la suma de B/. 805.0 millones.

b. Acciones para agilizar trámites de compras a nivel institucional.

Para agilizar las compras institucionales se elaboró el Anteproyecto de Reglamento de Compras, con el objetivo de adecuar los instrumentos legales. Además, se consiguió realizar el diseño y montaje de Sistema Sigma 7, para gestión de compras, por la suma de B/. 450.0mil.

c. Imagen y Gestión

Por segundo año, la Caja de Seguro Social entregó los premios Imagen y Gestión, a aquellas Unidades Ejecutoras que se han destacados por mantener el orden, salubridad y la limpieza dentro de las instalaciones. Además, se evalúa la labor en cuanto a trabajo en equipo, iniciativas, buena relación administrador y colaborador; elevando así, la positiva percepción de los usuarios.

Este reconocimiento cuenta con ocho categorías, que se otorgan a laos diferentes niveles de atención: Agencia Administrativa, CAPPS, ULAPS, Policlínica Básica, Policlínica Especializada, Hospital categoría 1, Hospital categoría 2 y Hospital categoría 3. Las instalaciones premiadas fueron:

•Agencias Administrativas
1. Parque Lefevre
2. Boquete

•CAPPS
1. Los Pozos
2. Capira

•ULAPS
1. Carlos Velarde (San Cristóbal)
2. Carlos Ramón Alvarado (Chiriquí)

•Policlínica Básica
1. Pablo Espinoza (Bugaba)
2. Dr. Ernesto Pérez Balladares (Boquete)

•Policlínica Especializada
1. Dr. Miguel Cárdena Barahona (Las Tablas)
2. Don Alejandro De La Guardia hijo (Bethania)

•Hospital categoría III
1. Almirante
2. Geriátrico 31 de marzo

•Hospital Categoría II
1. Dra. Susana Jones Cano
2. Dr. Ezequiel Abadía

•Hospital categoría I
1. Dr. Rafael Estévez (Aguadulce)

2. Ingresos y Prestaciones Económicas.

a. Descentralización y Sistematización.

Se logró la descentralización y sistematización de los registros presupuestarios de los pagos de los subsidios de incapacidad y maternidad en las Agencias del interior. El promedio fue de 25,000 registros por año, contemplando las agencias del interior y la provincia de Colón.

b. Desarrollo de la Cartera de Préstamos Hipotecarios a Asegurados.

Con la aprobación del nuevo Reglamento de Préstamos Hipotecarios, por parte de la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social; permitió aumentar el importe de los préstamos de B/.150, 000 a B/.175, 000.

c. Nuevo Sistema de "Firma Digital".

Se refiere a la firma electrónica, que deben registrar los empleadores en todo el país, para incorporarse al nuevo sistema de planillas de aportes que presentan mensualmente a la Institución.
La nueva iniciativa informática, agiliza los trámites, ahorra costos (transporte y combustible), evita largas filas, mejora la eficiencia y aumenta la productividad.
Del total de 60,900 empleadores que reportan a la Institución, 50 mil corresponden al sector privado, 2 mil al servicio doméstico voluntario y 8 mil a las entidades gubernamentales.

d. Reducción de los tiempos de Trámites de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM).

La reducción del tiempo de trámite de las solicitudes de pensiones a través de la revisión y rediseño del proceso, en de 2 meses promedio, a partir de la fecha de solicitud, se debe a la implementación de tecnología y al importante esfuerzo del personal del área. Antes del rediseño, este proceso tomaba 6 meses o más. Actualmente se mejoran continuamente estos procedimientos. El costo de inversión, fue de B/ 72.7 mil.

e. Programa de Incentivo de Préstamos Hipotecarios.

Este programa se creó con la finalidad de brindar un plan de préstamos hipotecarios con mejores condiciones y términos a favor de todos los colaboradores de la Institución.

f. Pago por Acreditamiento Bancario (ACH) a Pensionados y Jubilados de CSS.

Mediante este sistema tecnológico, se ha brindado una atención ágil y segura a todos pensionados y jubilados de la CSS a nivel nacional. Hasta el diciembre de 2012, se acogieron al sistema, 68,450 pensionados y jubilados, a nivel nacional.

g. Centro de Préstamos para Pensionados y Jubilados de la CSS.

En febrero de 2012; se inauguró el Centro de Préstamos, donde se atienden diariamente a personas jubiladas y pensionadas. Se espera alcanzar el rango de un total de 25 millones en préstamos aprobados, al finalizar este año 2012. Existe la cantidad de 185,000 pensionados y jubilados potencialmente calificables; de acuerdo a clase de planillas.

3. Inversión en el Capital Humano.

a. Implementación del Programa de Labor Extraordinaria, 212, Excelencia e Innovación.

El objetivo primordial es motivar el talento humano de todos los colaboradores que se destacan en sus funciones. Se han postulado a 205 colaboradores, dentro de los cuales han sido premiados 56 colaboradores a nivel nacional.

b. Proyecto de Seguridad Social para Todos.

Con el logro de la firma del Convenio CSS-MEDUCA, se lograron tres objetivos que se refieren al compromiso de capacitar a los docentes a la enseñanza de la seguridad social en la educación primaria, el diseño, validación, diagramación e impresión de un Libro para IV grado y la puesta en ejecución del Plan Piloto al IV grado.

c. Programa de Incentivo Económico para Servidores Públicos Pensionados.

Se logró que la Junta Directiva, por medio de la Resolución Nº 646,542-2012, aprobara la política institucional para incentivar el retiro laboral de funcionarios que gocen de pensión por vejez. Por consiguiente, se autoriza el pago de una semana de salario por cada año laborado, el cual no podrá exceder de 25 semanas de salario.

4. Atención al Asegurado

a. Centro de Llamadas.

Este proyecto inició con 12 operadores para atender 12 mil llamadas mensuales para otorgar citas médicas, hoy día, ante el aumento de la demanda de este servicio, se pone a disposición de los asegurados de todo el país un local más amplio con una moderna plataforma con capacidad de 180 terminales para recibir más de 500 mil llamadas al mes.

b. Material Didáctico.

Se obtuvo el apoyo de expertos para la elaboración de diversos tipos de materiales didácticos para orientar, divulgar y concientizar a la población sobre avances y control de la KPC.

c. Boletines Informativos.

Se realizó la promoción y edición del boletín informativo-Revista Más Salud (impresa), Revista Más Salud (virtual) y Más Salud (televisión). Se desarrolló la Campaña publicitaria “Construyamos la Nueva Caja”.

d. Redes Sociales: Cuenta Twitter.

Vinculado con la campaña de la Página Web, se abrió la cuenta Twitter: @csspanama, para mostrar de manera directa, sencilla, gráfica y de fácil acceso a la información actualizada de la Institución.

e. Tarjeta de descuentos.

Se le ha otorgado la Tarjeta de Descuentos a más de 220,000 colaboradores, jubilados y pensionados, la misma, ofrece descuentos y promociones en cientos de locales a nivel nacional. Se cuenta con 48 comercios afiliados y 10 comercios en negociación, se espera integrar los comercios del interior del país. La inversión de este proyecto fue de B/. 57.9 mil.

f. Diseño del Portal de Transparencia.

Para mejorar y fortalecer la transparencia en la gestión de la Caja de Seguro Social, se publicó y se brindó al acceso público la información de la Institución en el sitio Web. Con esta acción, se cumple con la Ley 6 de Transparencia y se Logró el primer lugar, con un puntaje del 100%, de la evaluación del índice de integridad 201, realizada por el Consejo Nacional de Transparencia contra la Corrupción.

g. Creación de sitio de Atención a Usuarios en el sitio web Institucional.

El objetivo de esta iniciativa estuvo dirigido a brindar a los usuarios información informados por la web referente a los programas y actividades que realiza la Institución y mantener a los usuarios; así como también recibir opiniones.

h. Integración de los equipos de citas médicas en una sola plataforma.

Se logró mejorar la calidad e incrementar los servicios de los canales de comunicación disponibles en el Centro de Contactos, al implementarse la tecnología moderna e integral. Mediante la aplicación de estos procesos, se agilizaron las solicitudes para el otorgamiento de las citas médicas y se optimizaron los tiempos de respuestas de reclamos y consultas recibidas.

i. Implementación del sistema de citas médicas para personas con discapacidad auditiva.

Se logró implementar el Sistema de Citas Médicas para Personas Sordas a través de la Página Web, coordinado con la Asociación Nacional de Sordos, SENADIS y con los Equipos de DENSA: Call Center de Citas Médicas y Dirección de Innovación y Transformación de la Caja de Seguro Social.

j. Plan Piloto de Gestión de Filas en la Agencia de San Francisco.

El sistema (en carácter de demostración: enero a marzo 2012), está funcionando en un 100%, permitiendo detectar qué produce los puntos críticos en los tiempos de atención.

k. Chat en Vivo.

Se implementó una nueva vía de contacto remoto para los asegurados y beneficiarios, facilitándole el acercamiento a sus servicios de atención al usuario y prestaciones económicas. La plataforma de chat en vivo desde la página web, proveerá a los usuarios los servicios de información, farmacia y el nuevo sistema de ingresos y prestaciones económicas.

l. Pagina WEB- Centro de Contactos.

Con la renovación de la página Web de la Caja de Seguro Social, se agregó un apartado dedicado al centro de contactos, que facilitará el acceso de la información a los usuarios. Se fortalecerán las diversas formas de contactarnos por vías remotas como teléfono, correo electrónico y chat.

5. Promoción y Atención de Salud

a. Inauguran Nueva Sala de Hemodiálisis en la Gran Estación, San Miguelito.

La nueva Sala de Hemodiálisis “Metro 1”, ubicada en La Gran Estación, en San Miguelito, inició la ampliación del Servicio de Hemodiálisis de la Caja de Seguro Social, que beneficiará a un total de 1,656 pacientes con insuficiencia renal crónica a nivel nacional.

La meta del programa de hemodiálisis, será la construcción, remodelación y equiparación de 17 salas de hemodiálisis, con el objetivo de mejorar la calidad de vida a los pacientes con insuficiencia renal. Esta nueva sala estará dotada de 26 nuevas máquinas de alta tecnología que brindarán atención a 156 pacientes residentes en San Miguelito, descongestiona de esta forma el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.

Además de contar con los servicios de hemodiálisis, contempla los servicios de ambulancias en caso de urgencias, toma de muestras, consultorio de nefrología, consultorio de psicología y nutrición, además se habilitaron vestidores y área de choque.

b. Salud y Seguridad Ocupacional.

Para disminuir los riesgos laborales en las actividades agrícolas del sector Este de Panamá, se llevaron a cabo acciones en el hospital Regional en Chepo. Se amplía la cobertura de intervención preventiva en la industria minera (Petaquilla, Minera Panamá y Cerro Quema).

c. Cirugías cardiovasculares en el Hospital de Especialidades Pediátricas.

Con el apoyo de un grupo de especialistas cardiovasculares de organizaciones sin fines de lucro de Estados Unidos, se han realizado en forma conjunta, intervenciones quirúrgicas a más de 160 niños y niñas que sufrían cardiopatías complicadas.

d. Clínicas de Curaciones, Heridas y Úlceras.

Se inauguraron las nuevas instalaciones de la Clínica de Curaciones, Heridas y Úlceras en el Cruce de Pedregal y se abrieron 5 nuevas Clínicas de Heridas en Penonomé, Policlínica de Santiago, Hospital de Soná, Policlínica de Los Santos y Policlínica de Las Tablas. Se cuenta actualmente con 19 Clínicas de Heridas a nivel nacional.

e. Atención en Hospital Docente “24 de Diciembre”.

Con capacidad de 280 camas, el hospital regional docente “24 de Diciembre”, instalación que el 1° de octubre de 2012 pasó a la administración de la Caja de Seguro Social, continúa ofreciendo respuesta oportuna a más de 300 mil pacientes en su área de responsabilidad, que comprende: Las Mañanitas, 24 de Diciembre, Tocumen, Juan Díaz, Pedregal, Pacora, Las Garzas de Pacora y Chepo, beneficiando así a asegurados y no asegurados de Panamá Este.

En esta instalación se brindan servicios de urgencias, laboratorio, imágenes y radiología, farmacia, fisioterapia, cirugía y hospitalización; además posee 4 salones de operaciones para realizar intervenciones quirúrgicas, descongestionando así a otros hospitales de la CSS, tales como Complejo Hospitalario como en el Hospital Geriátrico.

f. Programa de Salud Ocupacional.

El Programa de Salud Ocupacional, mantiene su programa de inspecciones; en este caso, el hospital regional de la Caja de Seguro Social en Chepo, ha realizado 43 inspecciones a empresas constructoras del área Este del país y unas 79 a empresas que se dedican a diversos rubros en este sector de la provincia de Panamá, y parte de la provincia del Darién. En estas acciones orientadas al sector construcción, se cumple con los lineamientos establecidos en los reglamentos de seguridad e higiene, de acuerdo con el Decreto No. 2 de la Ley que regula la construcción.

6. Automatización y Desarrollo Informático.

a. SAFIRO.

Se logró desarrollar el proyecto Sistema Administrativo Financiero y de Recursos Humanos (SAFIRO), el cual busca integrar la tecnología, prácticas y procesos financieros, administrativos y de recursos humano en un solo sistema de gestión de información, en un GRP de SAP.

b. SIPE.

Se ha divulgado y puesto en marcha el Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE), que articula los procesos de prestaciones económicas e ingresos, permitiendo a los usuarios la agilización de sus trámites y seguridad de sus datos.

SIPE
Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas

c.Sistematización de los Activos Institucionales.

En el año 2011, se dio inicio al Sistema Integrado para la Gestión de los Activos Institucionales, cuyo objetivo es optimizar del mantenimiento de activos institucionales.

d.LOGHOS. (Sistema de Logístico Hospitalario)

Se licitó el sistema LOGHOS y está en proceso de implementación en el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid. El objetivo de este proyecto es permitir a la administración el manejo de inventarios hospitalarios a nivel nacional.

e.SIS. (Sistema de Información de Salud)

El SIS, se encuentra en proceso de implementación. Este sistema contempla todas las facetas del sistema de salud que derivan en el expediente clínico y optimiza la función de salud. Este nuevo sistema de gestión de salud, el expediente médico único digital, permitirá al asegurado atenderse en cualquier centro médico del país con un solo historial de salud.

f.SIAS. (Sistema de Administración de los Reclamos de los Asegurados)

El SIAS tiene como función la automatización de los reclamos de los asegurados, permitiendo otorgar respuesta oportuna, según los tiempos establecidos en los procesos, para el mejoramiento de la calidad del servicio a nivel institucional.

7. Mejoramiento de la Infraestructura. Proyectos Programados para el Año 2012-2013. Actos de la "Primera Piedra".

La construcción de nuevas edificaciones como los Centros de Hemodiálisis, Policlínicas, Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) y otras habilitaciones y ampliaciones, están dirigidas a promover y desarrollar programas preventivos para pacientes con Insuficiencia renal crónica, controlar a pacientes con hipertensión y diabetes; y por ende, a mejorar la calidad de vida de los asegurados y sus familiares.

A continuación, se resaltan los Actos de Inauguración de la "Primera Piedra" por altas autoridades, el Excelentísimo Señor Presidente de la República Licenciado Ricardo Martinelli y el Ing. Guillermo Saéz Llorens, Director General de la Caja de Seguro Social.

1. Provincia de Bocas del Toro

•**Nueva Sala de Hemodiálisis y Pabellón de Cirugías en Bocas del Toro.** 31/julio/2012.

La nueva Unidad de Hemodiálisis de Changuinola continuará brindando atención a los pacientes que padecen de insuficiencia renal; y a quienes para ser atendidos deben trasladarse a la provincia de Chiriquí (David). Esta sala le dará cobertura a los distritos de Bocas de Toro, Chiriquí Grande, Changuinola y área comarcal.

•Ampliación del Hospital Dr. Raúl Dávila.

Se entregó la orden de proceder para la construcción del pabellón de cirugías de hombres y mujeres, salud mental y fisioterapia en el Hospital Dr. Rául Dávila.

2. Provincia de Coclé

•**Construcción de Nuevas Policlínicas en el distrito de Aguadulce y Penonomé.** 4/julio/2012.

Las nuevas policlínicas Manuel De Jesús Rojas de Aguadulce y Manuel Paulino Ocaña de Penonomé, obras que se edificarán a un costo aproximados de B/. 31.4 millones. La nueva policlínica de Penonomé favorecerá a una población de 117 mil 321 habitantes de esa región.

3. Provincia de Colón

•**Nueva Policlínica en Nuevo San Juan de Colón.** 1/agosto/2012.

Con la construcción de la nueva policlínica en esta área, serán atendidos directamente los sectores de Nuevo San Juan, Buena Vista, Salamanca, Santa Rosa y parte de la población del corregimiento de Chilibre, en la provincia de Panamá.

4. Provincia de Chiriquí.

•**Agencia de Cobros en el distrito de Boquete**. 13/abril/2012
Por un costo estimado de B/. 895 mil.

•**Depósito del Hospital Rafael Hernández**

La ampliación del Hospital Rafael Hernández, corresponde a la construcción del almacén de medicamentos que acopiará los insumos médicos quirúrgicos, de radiología y de laboratorio de la región. Se construirá a un costo de B/. 598 mil.

•**Nueva Sala de Hemodiálisis.** 29/Mayo/2012.

La nueva Sala de Hemodiálisis que se construirá en los predios del Hospital Regional de David, Dr. Rafael Hernández, contará con 32 máquinas nuevas y modernas, personal de salud capacitado, y brindará el servicio de lunes a sábado, en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., con un máximo de tres turnos continuos, de cuatro horas cada uno.

•**Nueva Policlínica de Boquete.** 30/julio/2012.

Esta nueva instalación le prestará atención de salud a aproximadamente 19 mil 985 pacientes de los cuales 12, mil 960 son asegurados y el resto 7 mil 295 son no asegurados que pertenecen a los corregimientos: cabecera de Bajo Boquete, Alto Boquete, Jaramillo, Los Naranjos, Caldera y Palmira.

•**Nueva sala de hemodiálisis en Puerto Armuelles.** 10/agosto/2012.

La nueva sala de hemodiálisis significa un mejoramiento en la salud y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal crónica del área de Puerto Armuelles.

5. Provincia de Herrera.

•**ULAPS en Guararé.** 7/agosto/2012.

Con esta nueva Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS), aumenta la capacidad resolutiva de esta unidad, al contemplar una distribución racional del espacio físico para las áreas administrativas y de atención de salud.
Esta infraestructura incrementará el grado de complejidad de la instalación actual de Centro de Atención Promoción y Prevención en Salud (CAPPS) para el establecimiento de una ULAPS. Basados en este esquema, esta instalación ampliará los servicios de atención de salud a una población estimada de 10 mil 391 habitantes pertenecientes a los corregimientos de Guararé cabecera, El Espinal, El Macano, Guararé Arriba, La Enea, La Pasera, Las Trancas, Llano Abajo, El Hato y Perales.

•**Centro de Hemodiálisis en Chitré.** 7/agosto/2012.

El nuevo centro de hemodiálisis de Chitré contará con la infraestructura necesaria y con la comodidad requerida para que los pacientes reciban un adecuado tratamiento para sus problemas de salud. Se le otorgará equipo de alta tecnología e insumos para la optimización del servicio de 18 máquinas nuevas y para la atención a 108 pacientes del área.

6. Provincia de Los Santos

•**Nueva ULAPS de Tonosí.** 27/agosto/2012.

La construcción de la Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) en Tonosí, será entregada en el mes de diciembre de 2013.

Esta instalación incluirá los servicios de medicina general, odontología, ginecología y pediatría, al igual que servicios diagnósticos básicos como laboratorio clínico y radiología simple, para cubrir las necesidades de los corregimientos de Tonosí cabecera, Altos de Guera, Cañas, El Bebedero, El Cacao, El Cortezo, Flores, Guánico, Tronosa, Isla de Cañas y Cambutal. Esta inversión asciende a B/.2.5 millones.

7. Provincia de Panamá

•**Ciudad Hospitalaria.** 23/abril/2012

La Ciudad Hospitalaria, reunirá en su complejo espacio un hotel para pacientes, 49 quirófanos, 1,700 camas, 3 mil 500 estacionamientos, entre otras instalaciones.

•**Proyecto de Estacionamientos para el Complejo Hospitalario**. 11/julio/2012.

Este proyecto será un edificio de 8 plantas, 7 para 500 estacionamientos y una para albergar las oficinas de mantenimiento e imprenta, resolverá suficientes estacionamientos para los funcionarios y usuarios porque los actuales se han quedado pequeños ante la demanda existente.

•**Centro de Formación y Recreación de la CSS**. 12/julio/2012.

El nuevo Centro de Formación y Recreación (CEFRE), el cual estará ubicado en el antiguo Club Campestre de Las Cumbres. Se invertirá B/. 1.9 millón.

•**Centro Recreacional del Adulto Mayor (Jubilados y Pensionados).** CRAMS. 26/julio/2012.

Esta obra será una instalación moderna y espaciosa, con todas las comodidades para que el grupo social de la tercera edad mejore su calidad de vida y pueda desarrollar actividades sustitutivas y de recreación. Se ofrecerá servicios a una población de 200 mil pensionados y jubilados a nivel nacional.

El CRAMSS se edificará detrás de la ULAPS de Las Cumbres, en un área de 3.5 hectáreas, por un valor estimado de B/. 4.027 millones.

•**Construcción de 500 nuevos estacionamientos en la Policlínica J.J. Vallarino, en Juan Díaz**. 22/ agosto/2012.

La construcción del nuevo edificio para los estacionamientos de la policlínica JJ Vallarino brindará a los asegurados y colaboradores un mayor número de estacionamientos y seguridad, a la vez se optimiza el uso de los espacios libres dado la creciente demanda de los servicios de salud que ofrece esta unidad ejecutora.
Los nuevos estacionamientos también beneficiarán a los habitantes de los corregimientos de Tocumen, Rufina Alfaro, San Martín, Pacora 24 de Diciembre, Mañanitas y Pedregal.

•**Centro de Hemodiálisis en la policlínica Dr. Santiago Barraza Chorrera**. 23/agosto/2012.

El nuevo centro de hemodiálisis próximo a construirse en terrenos de la policlínica Dr. Santiago Barraza, albergará dos salas que serán para pacientes del distrito de Arraiján, con capacidad para 20 máquinas de tratamiento de diálisis y otra para pacientes del distrito de La Chorrera, que actualmente cuenta con 12 máquinas y será reforzada con 8 más.

•**Centro de Hemodiálisis en San Cristóbal** - 23/agosto/2012.

Con la construcción del centro de hemodiálisis en los predios de la Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) de San Cristóbal, se beneficiarán pacientes con insuficiencia renal crónica de los corregimientos de Río Abajo, Parque Lefevre y Pueblo Nuevo.
Para este centro se han adquirido 26 máquinas de hemodiálisis, con una capacidad máxima para atender a 156 pacientes, con tres turnos diarios.

8. Provincia de Veraguas

•**Nueva Salas de Hemodiálisis.** 2/agosto/2012.

Las nuevas salas de hemodiálisis del Hospital Ezequiel Abadía en Soná y de la policlínica Horacio Díaz Gómez en Santiago, provincia de Veraguas, logrará cambiar la salud de los asegurados y sus familiares, porque se desarrollará un programa de atención domiciliaria para controlar a pacientes con enfermedades crónicas.

CAPÍTULO III

RELACIÓN CON ORGANISMOS INTERNACIONALES AFILIADOS.

A. Relación con Organismos Internacionales de Seguridad Social Afiliados.
Con la finalidad de lograr un efectivo apoyo y coordinación entre las instituciones y organizaciones de seguridad social a nivel regional e internacional, existen alianzas de cooperación, con el objetivo de intercambiar y aprovechar experiencias, desarrollar programas y proyectos conjuntos bajo un enfoque de seguridad social integrador y universal.

1. Las relaciones Sub Regionales.

•Presidencia Pro-Témpore del CISSCAD (Consejo de Instituciones de Seguridad Social de Centroamérica y República Dominicana).

En marzo del 2012, la Caja de Seguro Social de Panamá, entregó a Belize la Presidencia Pro-Témpore del CISSCAD, después de cuatro años de estar bajo su responsabilidad: 2008-2011.

La Institución elaboró con el auspicio de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y entregó a Belize el Plan Estratégico Operacional 2012-2016 del CISSCAD.

•COMISCA – RESSCAD. (Consejo de Ministros de Salud y Reunión del Sector Salud de Centroamérica y República Dominicana).

- **Compra Conjunta de Medicamentos.**

La Institución está en el proceso de elaboración de la documentación para la compra conjunta de medicamentos a través de SE-COMISCA, con tres renglones de medicamentos, cuya entrega será en el año 2013. Con la adquisición de estos medicamentos se logrará un ahorro aproximado de B/.400,000.00.

Actualmente la documentación para la compra de estos tres renglones está a cargo de Asesoría Legal y la Dirección de Compras de la Institución, quienes están elaborando los contratos y revisando los aspectos de aduanas, almacenamiento y distribución de dichos medicamentos.

2.Relaciones Regionales.

•CISS (Conferencia Interamericana de Seguridad Social). México.

o La Institución participó en la Reunión Técnica de la CAAF (Comisión Americana de Actuaría y Financiamiento, CAOSA (Comisión Americana de Organización y Sistemas Administrativo) y Subregión II, Centroamérica. Se desarrolló en el mes de julio, en San José, Costa Rica.

o Semana Internacional de la Seguridad Social 2012, fue organizada por la CISS en conjunto con organizaciones de seguridad social, tales como la AISS, OISS y OIT. Esta se efectuó en el mes de septiembre en Quito, Ecuador.

o Seminario sobre las reformas a los sistemas de pensiones y modelos de previsión en el Continente Americano y en el Caribe, con énfasis en las reglas de retiro y en los reajustes de beneficios. Se realizó en julio en Brasilia, Brasil.

3.Relaciones Internacionales

•AISS (Asociación Internacional de Seguridad Social). Suiza.

Concurso de Premios de Buenas Prácticas para las Américas 2012.

Por primera vez se participa en el Concurso de Premios de Buenas Prácticas para las Américas 2012. Este programa tiene como objetivo promover las acciones más relevantes de todas las instituciones miembros sobre los siguientes temas: eficiencia y eficacia administrativa y operativa en áreas de extensión de la cobertura, el enfoque de seguridad social proactivos y preventivos y la suficiencia y calidad de las prestaciones y los servicios de seguridad social.

Las buenas prácticas emblemáticas fueron: el Modelo de Gestión Logística (LOGHOS), las Citas Médicas para Personas Sordas, la Certificación de los Laboratorios Clínicos, la Optimización e Innovación en Trasplantes Renales y el Programa de Cirugía Cardiovascular de Cardiopatías Congénitas.

B. Capacitación y Docencia en el Exterior.

•Especialización de los colaboradores en el exterior.

La especialización de los colaboradores en el exterior desempeña una función importante en el desarrollo institucional tanto en el área administrativa como en docencia en salud.

Se les ha concedido licencias con sueldo, becas y subsidios a 58 colaboradores para que participen en las diversas modalidades de capacitación fuera del país, sean estas auspiciadas por organismos afiliados como la OISS y la AISS y por la misma Institución. La suma estimada de esta actividad asciende a B/. 350 mil.

Cuadro No. 2
Modalidades de Capacitación Externa

Modalidades	Cantidad
Reuniones	6
Congresos	22
Foros	1
Cursos	11
Diplomado	1
Maestrías (Pofesionales)	4
Especialización	13
TOTAL	**58**

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS, 2012.

C. Protección en Salud Mediante el Traslado al Exterior de Asegurados y Beneficiarios.

De acuerdo al diagnóstico que presenta el paciente asegurado o beneficiario, al referirse a un tratamiento médico que no existe a nivel nacional, el sistema de seguro social panameño lo protege, financiándolo en el exterior.

•Pacientes Trasladados al Exterior.

Los asegurados y sus dependientes, pueden recibir el beneficio excepcional de tratamiento médico, cuando éste no se pueda brindar en el país. De acuerdo a los registros institucionales, para el año 2012, se han tramitado 30 traslados al exterior por la suma de B/. 400.7 mil. Cuadro N° 3.

Cuadro No. 3
Pacientes Trasladados al Exterior
Año: 2012.

País	Asegurados	Costo del Trata-miento	Dependientes	Costo del Trata-miento
Estados Unidos	7	96.2	12	146.5
Colombia	2	5.1	4	51.5
Argentina	1	25.0	3	70.8
Venezuela	1	5.9	0	0.00
TOTAL	**11**	**131.9**	**19**	**268.8**

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS, 2012.

Para los subsiguientes años se espera reducir estos costos de traslados de pacientes al exterior, al intensificar el perfeccionamiento profesional de los médicos y cirujanos especialistas, quienes se encuentran recibiendo la cooperación y capacitación de expertos de prestigiosas universidades y hospitales internacionales, lo cual revertirá ahorros para la Institución.

CAPÍTULO IV

ACCIONES DE CARÁCTER LEGAL.

En materia legal, se destacan los asuntos, consultas y trámites judiciales de mayor relevancia que se han efectuado con eficacia, en defensa y protección de los intereses y bienes institucionales.

A.Litigios por el Patrimonio Institucional.

Desde el año 2010, se inicio el litigio con el fin de recobrar activos y revalorizar los bienes de la Institución, a continuación el estado de los casos de ICA y CONASE.

1.CASO ICA (Ingenieros Civiles Asociados).

El objetivo principal del presente litigio era indemnizar a la Caja de Seguro Social por los perjuicios ocasionados con la construcción del Corredor Sur sobre la finca 75314, en concepto de ocupación (Servidumbre Vial) y falta de acceso. Con la transacción aprobada por los entes señalados por ley (Junta Directiva de la CSS, Concepto favorable de la Procuraduría de la Administración y aprobación del Consejo de Gabinete), se acordó la suma de Seis Millones Trescientos Ochenta Mil Balboas con 00/100 (B/.6,380,000.00), para indemnizar los conceptos antes señalados.

La Sala Primera resuelve el escrito de transacción judicial incoado por las partes, procediendo a levantar la suspensión, Admite el Desistimiento de los recursos de la pretensión y a su vez Ordena el Archivo del Expediente. Actualmente la transacción fue finiquitada.

2.CASO HSBC – Compañía Nacional de Seguros (CONASE).

El objetivo es lograr que la Caja de Seguro Social, ante el número plural de dilatadores procesos judiciales pendientes por resolver, gestione una transacción donde se logre poner término final de los litigios que se mantienen con la empresa HSBC BANK PANAMA, producto del incumplimiento de las cláusulas del Contrato de Construcción del Hospital de Aguadulce.

Actualmente se encuentra en proceso de negociación para efectos de llegar a una transacción extrajudicial sobre las demandas civiles interpuestas por ambas partes.

B. Asesorías a Nivel Interno.

•Reordenamiento, Actualización y Depuración de Reglamentos de la CSS- Propuesta Enero 2010- Fecha Final Diciembre 2011.

Con el fin de actualizar los reglamentos emitidos por la Caja de Seguro Social y adecuarlos a la Ley 51 de de 2005, se iniciaron las gestiones pertinentes a fin de elevar las actualizaciones y adecuaciones de los Reglamentos de Préstamos Hipotecarios, Reglamento para el Depósito y Custodia de los Bienes que constituyen los recursos del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA), Prestaciones Medicas, Procedimientos de Compras e Ingresos al proceso de aprobación de la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social.

Fueron aprobados el Reglamento de Préstamos Hipotecarios y el Reglamento para el Depósito y Custodia de los Bienes que constituyen los recursos del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA).

Quedan pendiente los siguientes Reglamentos: Prestaciones Medicas, Procedimientos de Compras e Ingresos al proceso de aprobación de la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social.

Cuadro No. 4
Solicitudes Admitidas, Resueltas y Pendientes en la Dirección Ejecutiva Nacional Legal de noviembre 2011 a septiembre de 2012.

Tipo de Trámite	Entradas	Resueltas	Pendientes
Prestaciones Económicas	399	606	---
Personal	477	313	164
Ingresos	1483	797	686
Compras	149	207	---
Traslados y Reembolsos	211	223	---
Informes de Conductas	22	30	---
Claves de Descuentos	15	37	---
Cesiones de Créditos	20	19	1
Convenios	37	36	---
Otros	155	253	---
Total	**2968**	**2521**	**851**

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS, 2012.

La presente tabla muestra de forma global la cantidad de solicitudes que ingresaron, se resolvieron y se encuentran pendientes en esta unidad normativa de Legal, señalando que la mayoría de las peticiones que solicitan los afiliados a la seguridad social y demás ciudadanos, ascienden a la cantidad de 2, 968, de los cuales se le ha dado respuesta al 85% de los casos presentados.

En materia de los casos de prestaciones económicas, en los cuales se encuentran los beneficios de la pensión de vejez, incapacidades, sobrevivientes, maternidad, y otros que son atendidos por la Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Nacional de Prestaciones Económicas-IVM. Cabe señalar, que el comportamiento de las cifras de los trámites que no han logrado finiquitarse, obedece a procedimientos inconclusos, los que los sitúa en casos pendientes.

Cuadro No. 5
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas-IVM
Año: 2012.

Procedimiento	Entradas	Resueltos	Pendientes
Criterios Legales	0	0	---
Revisión-Pensión Vejez Normal	169	171	157
Revisión-Pensión Vejez Anticipada	34	41	37
Revisión-Pensión de Invalidez	52	78	63
Revisión-Pensión de Sobreviviente	51	53	59
Prórrogas- Pensión de Sobreviviente	24	14	23
Revisión-Indemnización por vejez	3	3	1
Revisión-Pensión de Vejez Proporcional Anticipada	2	2	3
Revisión-Jubilación Ley Especial	3	1	2
Reembolso- Pensión Vejez Normal	0	0	---
Solicitudes de Información de Asegurados y Empleados provenientes de: Entidades Públicas y empresas privadas	0	0	---
Revisión-Pensión de Vejez para los trabajadores estacionales	0	0	---
Revisión- Asignación Familiar	0	0	---
Informe de Conducta	7	7	---
Riesgos Profesionales	7	7	---
Quejas Defensoría del Pueblo	1	1	---
Incapacidad Parcial Permanente	0	0	---
Fondo Complementario	13	4	9
Revisión de Indemnización de sobreviviente	8	4	4
Totales	**374**	**386**	**358**

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2012.

Con respecto a los casos de los colaboradores o el recurso humano institucional, esta Unidad Ejecutora analizó y resolvió y confeccionó resoluciones a un gran número de actos administrativos que se detallan en el Cuadro Nº 6, a continuación:

Cuadro No. 6
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos.
Año: 2012.

Procedimiento	Entradas	Resueltos	Pendientes
Recursos de Reconsideración	10	8	4
Casos Disciplinarios	1322	613	764
Resoluciones de Remoción de cargo por falta de estabilidad	43	43	27
Clasificación de Puestos	273	248	80
Providencias	1710	1104	385
Criterios Legales	42	27	17
Edictos	169	200	1
Contratos de Médicos Residentes	435	329	116
Contratos de Beneficio Económico	16	12	3
Contrato de Licencia con sueldo	12	9	3
Resoluciones de Auxilio Económico	25	14	17
Resoluciones de Resolver Administrativa-mente Contratos para establecimiento de cuenta por cobrar	17	4	13
Contratos de Servicios Profesionales	29	2	27
Informe de Conducta	4	4	---
Totales	**4107**	**2617**	**1457**

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2012.

En el Cuadro Nº 7, se encuentran comprendidos trámites que son consecuencia de la gestión administrativa sobre la captación de ingresos, compra de insumos varios, solicitudes de reembolsos y traslados del área médica, entre otros, al tenor de la Ley Nº.51 de 27 de diciembre de 2005, Orgánica de la Caja de Seguro Social y sus respectivos reglamentos.

Cuadro No. 7
Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Nacional de Compras y Abastos.
Año: 2012.

Procedimiento	Entradas	Resueltos	Pendientes
Reunión Previa y homologación	13	13	0
Evaluación de Expedientes	22	22	0
Resoluciones de adjudicaciones	28	28	0
Resoluciones de Autorizaciones del Gasto	5	5	0
Edictos	65	62	3
Resoluciones de Deserción	11	11	0
Resolución en la cual se deja sin efecto un acto público	4	4	0
Resolución de Rechazo de Oferta	4	4	0
Resolución de Prórroga	1	1	0
Resolución de Modificación	1	1	0
Resolución de Corrección	4	4	0
Resolución de Delegación	1	1	0
Resolución de Nulidades	0	0	0
Revisión y Confección de Pliegos de Cargos	1	1	0
Contrato	60	60	0
Corrección de Contrato	15	15	0
Adendas	3	3	0
Modificación de Adenda	0	0	0
Inconformidades	1	1	0
Recursos	0	0	0
Informe de Conductas	1	1	0
Ejecución de Fianzas	0	0	0
Resoluciones Administrativas de Contratos	0	0	0
Criterio, Opiniones legales y Consultas	18	18	0
Providencias	5	5	0
Solicitudes de Procedimientos Excepcionales	0	0	0
Totales	**263**	**260**	**3**

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2012.

Con relación al área patronal, la Unidad de Denuncias y Sanciones, anteriormente bajo la responsabilidad de la Dirección Nacional de Ingresos, fue adscrita a partir del año 2012 a la Dirección Ejecutiva Nacional Legal, unidad que ha podido tramitar gran cantidad de casos que conlleva una serie de procedimientos para los cuales se involucran otras unidades administrativas, para su posterior notificación mediante resoluciones y edictos. Cuadro 8. El siguiente registro, denota las actividades legales tramitadas:

Cuadro No. 8
Cantidad de Casos tramitados por la Unidad de Denuncias y Sanciones
Año: 2012

Procedimiento	Entradas	Resueltos	Pendientes
Expediente para Sancionar	565	363	202
Recursos de Reconsideración	30	11	19
*Expedientes para confección de Edictos	81	81	---
**Resoluciones para numeración	167	167	---
***Expedientes para Notificar	109	51	58
**** Expedientes para gestión de Cobro	88	88	---
Totales	**1040**	**761**	**279**

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2012.

C. Denuncias Civiles, Administrativas y Penales.

Para lograr la mejor defensa y protección de los intereses y bienes institucionales, se tramitaron ante las autoridades judiciales diversos casos correspondientes a las jurisdicciones civil, penal, administrativa, radicados en la Sala tercera Administrativa de lo contencioso.

•Procesos Civiles

Los procesos civiles que desde el año 1976 al 2012, que se encuentran por resolver son 23 casos. Cuadro N° 9.

Cuadro No. 9
Procesos Civiles por Resolver

Año	Por Resolver
1976	1
1999	1
2000	1
2002	5
2003	4
2005	0
2006	2
2007	2
2008	0
2009	0
2010	2
2011	3
2012	2
TOTAL	**23**

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2012.

Cabe destacar, que estos 23 procesos civiles se refieren a diferentes tipos de casos como se demuestra en el siguiente registro. Cuadro N° 10.

Cuadro No. 10
Tipos de Procesos Civiles por Resolver

Tipos	Cantidad
Tercerias Coadyuvantes	5
Demandas	5
Procesos varios	4
Incidentes	3
Procesos no Contenciosa	2
Quiebras	4
TOTAL	**23**

- **Procesos Administrativos y Civiles radicados en la Sala Tercera Administrativa de lo Contencioso.**

En el período que comprende el año 2006 al 2012, el estado del total de 221 casos en esta materia, se logró resolver 67, mientras 154 se encuentran pendientes. Cuadro N° 11.

Cuadro No. 11
Procesos Administrativos y Civiles radicados en la Sala Tercera Administrativa de lo Contencioso.

Período	Cantidad	Pendiente por Resolver	Resueltos
2006	1	0	1
2007	9	4	5
2008	24	7	17
2009	44	18	26
2010	56	47	9
2011	53	46	7
2012	34	32	2
TOTAL	**221**	**154**	**67**

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2012.

- **Procesos Penales**

o Procesos Penales por Retención Indebida.
Estos procesos penales se refieren a la retención indebida de cuotas obrero patronal, los cuales han son radicados en los Juzgados Judiciales de Circuito.
Para el año 2012, se han recibido 863 casos penales, de los cuales, 280 se encuentran por ubicar, 189 en la etapa de trámites y 394 han sido resueltos.

o Casos Penales por Informes de Conducta.
En la esfera penal se han admitido 38 Informes de Conducta, de los cuales, 4 han sido resueltos y 7 fueron negados por no cumplir con las exigencias requeridas.

o Procesos Nuevos Penales.
De un total de 274 casos nuevos penales registrados, se presenta las decisiones judiciales por informe de auditoría. Cuadro N° 12.

Cuadro No. 12
Decisiones Judiciales por Informe de Auditoría

Tipos de Decisiones Judiciales	Cantidad
Sentencias Absolutorias	7
Sentencias Condenatorias	18
Sobreseimiento Provisional	89
Prescripción	7
Sobreseimiento Definitivo	5
Por Ubicar	112
Por Resolver	36
TOTAL	**274**

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2012.

CAPÍTULO V

ATENCIÓN AL ASEGURADO, IMAGEN Y COMUNICACIÓN EFECTIVA.

Las diversas funciones que sustentan la atención al asegurado (a) y las comunicaciones efectivas, están estrechamente vinculadas porque ambas están orientadas fundamentalmente a atender los servicios de salud y prestaciones económicas de manera oportuna, eficiente y cálida para que los asegurados, beneficiarios y otros usuarios, no sólo se sientan satisfechos, sino que son el centro del sistema de seguro social.

A. Atención al Asegurado y Transparencia.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que tienen por objetivo lograr que los asegurados y sus familiares obtengan el beneficio esperado; ya sea en el área de prestaciones económicas o de salud, en el momento adecuado y que a la vez se asegure que hagan el uso correcto de los mismos.

Los elementos claves de los orientadores se concentran en tener el contacto cara a cara; buena relación con los asegurados, estableciendo derechos y obligaciones de ambas partes.

1. Atención al Asegurado.

La comunicación efectiva facilita el acceso a los servicios de salud ofrecidos por la Caja de Seguro Social; bajo esta propuesta, se han puesto en funcionamiento los siguientes proyectos para mejorar la atención:

- **Proyecto de Sistema de Atención al Asegurado (SIAS).**

Este sistema comprende una importante herramienta tecnológica para la oportuna atención de los reclamos, que realizan los usuarios, tanto de los servicios de salud, como de las diferentes Agencias de la Caja de Seguro Social en el ámbito nacional.

Se ha logrado registrar en los últimos diez (10) meses la cantidad de 1,988 reclamos, las cuales han sido resueltas en términos inferiores a los previstos en la Ley No.38 de julio de 2000.

- **Acciones para Mejorar la Atención de Manera Eficaz: Capsulas Informativas.**

Se ha dado un incremento de las cápsulas informativas, porque son útiles y le brindan a los usuarios que acuden a las diferentes Unidades Ejecutoras, la información sobre los servicios que se brindan y los procesos de los diferentes servicios de salud.

- **Seguridad y Confianza en la Caja de Seguro Social: Proyecto de Encuesta Externa de Satisfacción.**

Entre los proyectos desarrollados, se encuentra la realizada por la empresa IPSOS TMG, denominada “Encuesta Externa de Satisfacción de los Usuarios” para determinar la calidad de los servicios en salud y prestaciones económicas que brinda la Caja de Seguro Social.

La encuesta se efectuó en el mes de marzo con una muestra de 3, 170 asegurados y asegurados de un total de 2.8 de asegurados, durante dos meses. Se pudo constatar que el 76% de los asegurados que utilizaron los servicios de salud y el 78% de prestaciones económicas, se encuentran satisfechos con la calidad de la atención de los mismos.

Es importante señalar que el 75% de aprobación es margen que es considerado aceptable por los estudios científicos.

Las cuatro variables que se evaluaron fueron en materia de temas tangibles, como la señalización en las instalaciones, ambiente, sala de espera y presentación del personal. En materia de seguridad y confianza, el rendimiento manifestado en el conocimiento y habilidad para explicar los servicios brindados. En la variable velocidad, el tiempo de espera y respuesta y en la condición de empatía, el esmero y el trato brindado por los colaboradores institucionales.

A continuación se detallan los resultados:

ASÍ PIENSAN LOS ASEGURADOS DE LA CSS EN SALUD Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

SEGÚN IPSOS

Una encuesta realizada a 3,170 personas en el mes de marzo, cuyo estudio tomó 2 meses, reveló que el **76%** de los usuarios, es decir, 3 de cada 4 personas se encuentran satisfechos con la calidad de atención, medido por un parámetro de exigencia, donde el **75 %** representa una evaluación **Muy Buena.**

RESUMEN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD

Dimensiones de calidad	Salud	Prestaciones	Complejo AAM
Calificación Global	**76%**	**78%**	72%
Tangible	76%	81%	73%
Velocidad	65%	72%	59%
Confianza y Seguridad	**90%**	**87%**	**88%**
Empatía	72%	71%	67%

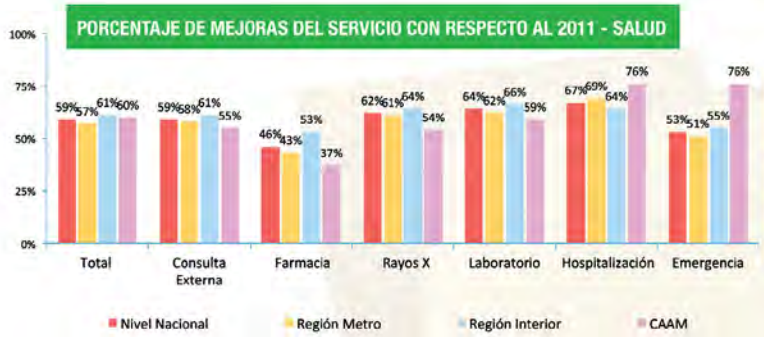
Todo lo que este por arriba del 75% es **MUY BUENO**

El **88%** de los encuestados manifestaron tener confianza y seguridad en los servicios que brinda la Caja de Seguro Social.

DEFINICIÓN DE VARIABLES:
TANGIBLES: SEÑALIZACIÓN, AMBIENTE, SALA DE ESPERA, PRESENTACIÓN DEL PERSONAL
VELOCIDAD: TIEMPO DE ESPERA Y DE RESPUESTA
CONFIANZA Y SEGURIDAD: EXPLICACIÓN Y CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL PERSONAL.
EMPATÍA: ATENCIÓN Y TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL

- Base Salud: 2,170 (margen de error 2.10)
- Base Prestaciones: 1,000 (margen de error 3.10)
- Base Complejo AAM: 298 (margen de error 5.60)

PORCENTAJE DE MEJORAS DEL SERVICIO CON RESPECTO AL 2011 - SALUD



El **60%** de los encuestados, opinó que el servicio es mejor que el año pasado.

GÉNERO Y EDAD DE LOS USUARIOS

La edad promedio de los usuarios del sistema es de 43 años
Base: Total entrevistados 2170

- Base Salud: 2,170 (margen de error 2.10)

PORCENTAJE DE MEJORAS DEL SERVICIO CON RESPECTO AL 2011 - PRESTACIONES

El **60%** de los encuestados, opinó que el servicio es mejor que el año pasado.

GÉNERO Y EDAD DE LOS USUARIOS

La edad promedio de los usuarios del sistema es de 42 años
Base: Total entrevistados 1000

- Base Prestaciones: 1,000 (margen de error 3.10)

¡ JUNTOS HACIENDO UN MEJOR PANAMÁ !

GOBIERNO NACIONAL

- **Proyecto de Estudio de Cliente Incógnito.**

Con la finalidad de optimizar la gestión, se realizó el estudio de cliente incógnito, con los usuarios del servicio de farmacia. Esta evaluación dio como resultado que el promedio de tiempo de espera en una semana en el servicio de farmacia en el Complejo Hospitalario Arnulfo Arias Madrid, fuera más corta para el segmento de la población bajo la categoría de asegurado directo, con un promedio de una (1) hora,17 minutos y 08 segundos, para un 52% de la cantidad de personas atendidas; mientras que el segmento del grupo de los beneficiarios, obtuvo la puntuación de mayor tardanza con un máximo de una (1) hora, 20 minutos y 15 segundos. Gráfica Nº3.

Gráfica No. 3

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Atención al Asegurado. CSS, 2012.

- **Centro de Contactos.**

El Centro de Contactos de la Caja de Seguro Social, tiene la finalidad de acercar nuestros servicios a los asegurados, a través de una moderna plataforma tecnológica que permite la comunicación con los profesionales idóneos para obtener servicios de salud, realizar consultas sobre sus trámites o atender sus inquietudes y sugerencias.

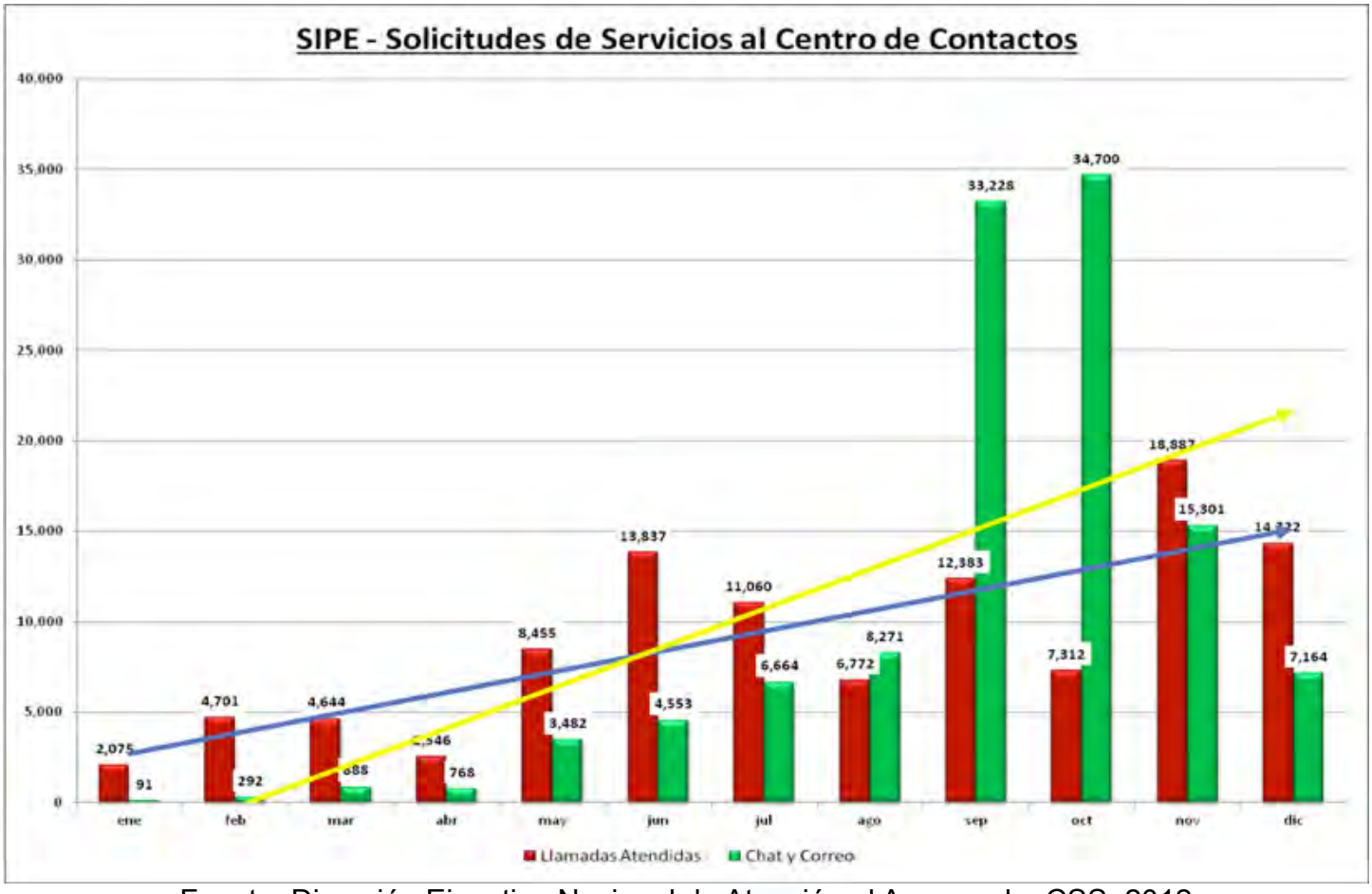
CENTRO DE CONTACTOS
CAJA DE SEGURO SOCIAL
800-0277

El Centro de Contactos, además de atender las llamadas para citas médicas, ha incorporado el servicio de recordatorio de citas a través del celular, página web, entre otros.
Para el año 2012, se logró un aumento del 20% el otorgamiento de citas por este medio con respecto al mismo periodo en el 2011.

- **Centro de Contacto y el SIPE (Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas): Sistema de atención y soporte técnico.**

Utilizando tecnología de punta, el centro de contactos brindó servicio técnico al SIPE, al desarrollar instrumentos para guiar y educar a la población panameña y a los empleadores acerca de este novedoso sistema de ingresos y prestaciones económicas, convirtiéndose así en la primera línea de servicios para este programa. Gráfica No.4.

Cuadro No. 4



Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Atención al Asegurado. CSS, 2012.

- **Portal de Citas Médicas - Vía Web.**

El portal de Citas Médicas para asegurados que busquen atenderse en la CSS pueden tramitar citas de Medicina General, Pediatría, Odontología, reconsultas y controles de Ginecología. Este sistema pone a la disposición, la posibilidad de enviar su solicitud desde su casa, centros de internet, u otros.
Actualmente, el servicio de citas médicas vía web se ofrece en las siguientes instalaciones de Salud: Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino Z., Policlínica Dr. Carlos N. Brin, Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, Policlínica Presidente Remón, Policlínica Don Alejandro De La Guardia – Hijo, Policlínica Lic. Manuel María Valdés, Policlínica Don Generoso Guardia, Policlínica Dr. Blas Gómez Chetro, Policlínica Dr. Manuel de Jesús Rojas, ULAPS Edilberto Culiollis, ULAPS Carlos Velarde, ULAPS Máximo Herrera, Policlínica Horacio Díaz Gómez, Policlínica Gustavo A. Ros, Policlínica Dr. Santiago Barraza, Policlínica Dr. Pablo Espinosa, CAPPS Pedregal, CAPPS Los Nogales, CAPPS Las Acacias.

- **Acceso a las personas con Discapacidad Auditiva.**

Con el fin de fortalecer la integración y los canales de acceso entre la población con discapacidades auditivas y la seguridad social panameña, se pone en ejecución el “Sistema de Citas Médicas para personas Sordos vía la Página Web de la Caja de Seguro Social”, coordinado con la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS).

Para este propósito, se estableció una línea telefónica directa 800-0277 para el trámite de citas médicas, como un canal directo de comunicación que facilita el acceso a los servicios de salud ofrecidos por la Caja de Seguro Social.

Se tramitan y otorgan citas de Medicina General, Pediatría, Odontología y Ginecología.
Actualmente, para el servicio de citas médicas vía web se ofertan cupos en las siguientes policlínicas/ ULAPS: Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino Z., Policlínica Dr. Carlos N. Brin, Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, Policlínica Presidente Remón, Policlínica Don Alejandro De La Guardia, Policlínica Lic. Manuel María Valdés, Policlínica Don Generoso Guardia, Policlínica Dr. Blas Gómez Chetro, Policlínica Dr. Manuel de Jesús Rojas, ULAPS Edilberto Culiollis, ULAPS Carlos Velarde, ULAPS Máximo Herrera, Policlínica Horacio Diaz Gomez, Policlínica Gustavo A. Ros., Policlínica Dr. Santiago Barraza, Policlínica Dr. Pablo Espinosa, CAPPS Pedregal, CAPPS Los Nogales, CAPPS Las Acacias.

2. Transparencia

La transparencia en el sector público se fundamenta en la Ley de Nº 6, de 2002, "**Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la Acción de Habeas Data y otras disposiciones."** Además de esta Ley, que contiene normas de conducta y rendición de cuentas, la Institución se apega a Ley Orgánica Nº51; que propicia la participación ciudadana.

- **Premio Prisma a la Excelencia.**

El 9 de diciembre de 2011, la Institución obtuvo por primera vez el "Premio Prisma a la Excelencia", otorgado por la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Transparencia Contra la Corrupción, por llevar a cabo buenas prácticas en materia de transparencia.

- **Transparencia Nacional.**

La Institución ha obtenido la calificación máxima del 100%, de forma consecutiva en las cinco (5) últimas evaluaciones que realiza cuatrimestralmente la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Transparencia. Esta evaluación se acredita por publicar en la página web y permitir el acceso público de toda la información, de acuerdo con Ley No.6 de 22 de enero de 2002.

B. Administración para el Mejoramiento de la Imagen.

Los proyectos destacados del Área de Asuntos Administrativos que se han ejecutado par el mejoramiento de la imagen, son los siguientes:

1. Proyecto de Cambio Extremo - Fase dos.

Objetivo: Atención permanente a las acciones de remozamiento de infraestructura: baños públicos, cielo raso, pintura, pisos, ventanas, puertas, y otros.
Resultados esperados: Mejorar la imagen y gestión en las instalaciones de salud. Se evaluaron, revisaron y conformaron expedientes de 343 proyectos: Bocas del Toro 61; Coclé, 7; Colon, 28; Chiriquí, 120; Azuero, 28; Panamá, 86; Veraguas, 13. Inversión: B/. 7 millones.

2. Programa de Servicio de Manejo, Almacenaje y Custodia de Documentos.

Objetivo: Optimizar los espacios físicos y contar con un manejo tecnológico de la documentación.
Estado actual del proceso: Han iniciado este servicio 12 instalaciones de área metropolitana y de la región de Panamá Oeste. Se encuentran en licitación pública, 50 instalaciones de salud a nivel nacional.

3. Programa de Externalización de Servicios de Aseo en algunas Instalaciones de Salud.

Objetivo: Implementar un plan piloto de mejora de asepsia hospitalaria.
Estado actual del proceso: Se contrató la externalización de los servicios de aseo en 9 instalaciones de salud en las provincias de Panamá y Chiriquí. Se tienen los estudios para realizarlos en otras instalaciones del país.

4. Programa de Descartes de Bienes Muebles a Nivel Nacional.

Objetivo: Liberar espacios en las instalaciones, actualizar los registros contables de bienes institucionales y la atención de políticas de salud pública.
Estado actual del proceso: Como parte del Programa de Descartes, se avanza con la programación de la venta del material ferroso. Actualmente la cantidad de 737 bienes muebles (mobiliario y equipo) ubicados en instalaciones a nivel nacional han sido descartados.

5. Programa de Venta de Material Ferroso y Chatarra a nivel de la Provincia de Panamá, incluye área Metro, Este y Oeste.

Objetivo: Liberar espacios en las instalaciones, actualizar los registros contables de bienes institucionales y atender políticas de salud pública.
Estado actual del proceso: Existen dos contratos:

Primer contrato: En ejecución por la recolección y venta de material ferroso en la provincia de Panamá (área metro, área este y área oeste). La venta se otorgó a razón de B/ 102.50 por toneladas, para 290 toneladas para un monto de B/.29,725.00 balboas.
Al mes de agosto se ha recolectado un total de 192.190 toneladas, por un valor de B/ 19,699.48. Estos fondos fueron ingresados a la Institución. Con este registro el avance en la recolección es del 66% .
Segundo contrato: En ejecución por la venta y recolección de material ferroso a nivel nacional. Se encuentra en proceso de firma y refrendo por parte de la Contraloría de la República, por el orden de B/. 43,335.00.

6. Programa de Venta de Vehículos Descartados a Nivel Nacional.

La Primera Fase del proyecto ha concluido. (I fase 100%).
La II Fase en Trámite, fecha por determinar por parte de la Contraloría General de la República.

El objetivo de este programa es liberar espacios en las instalaciones, actualizar los registros contables de bienes institucionales y atender políticas de salud pública. Se logró que para los meses de febrero a julio, se realizarán dos subastas por un total de 113 autos a un monto de B/. 65.4 mil.

7. Programa de Inventario Físico.

Programa de Inventario Físico en el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid. Continuación del Inventario físico a nivel Nacional.

El objetivo del programa está dirigido a la actualización de los bienes activos de la Institución. Se logró el 100% del inventario de un total de 26,762 activos, por un valor de B/ 37.4 millones.

8. Programa de Renovación de Flota Vehicular.

El objetivo del programa se orientó a la agilización en gestiones, mejoras de las condiciones de transporte para los usuarios. Hasta la fecha, se logró dotar a las instalaciones de 106 vehículos; por la suma de B/.2.9 millones.

Durante los meses de julio a diciembre de 2011, se recibieron y distribuyeron 46 vehículos:
- 14 Pick-Up: Panamá, Coclé, Herrera, Bocas del Toro, Panamá Este y Oeste.
- 5 Sedan para Panamá Metro, Panamá Este, Colón y Veraguas.

- 2 Ambulancias donadas: Hospital de Chepo y Pol. San Francisco. Actualmente bajo la responsabilidad del DENGEDTP.
- 6 Buses de 30 pasajeros: Panamá, Herrera, Chiriquí y Bocas del Toro.
- 11 Camionetas 4x4 y 4x2: Panamá, Los Santos Veraguas y Panamá Este.
- 7 Microbuses: Panamá Metro y Panamá Este.
- 1 Panel para la Policlínica Manuel María Valdés.

Autos Recibidos y Entregados de enero a agosto de 2012:

- Coordinación Administrativa de Coclé: 1 bus de 30 pasajeros
- Coordinación Administrativa de Chiriquí: 1 pickup para DENGEDTP, 1 panel para Almacén y Proveeduría, 1 pickup para la Coordinación Administrativa.
- Dirección Nacional de Informática: 1 minibús y 4 sedan
- Dirección Nacional de Logística: 2 autos Sedan
- Policlínica J.J.Vallarino: 1 Pick-Up
- CAPPS de Zapotillo, Veraguas: 1 Pick-Up
- Hospital Hogar de la Esperanza: 1 Microbús
- Bocas del Toro: 1 Microbús para ULAPS Las Tablas y otro para el Hospital de Chiriquí Grande.

Con relación a los vehículos recibidos y pendientes de entrega, se puede informar que treinta (30) autos serán distribuidos en la Provincias de Panamá, Colón, Chiriquí, Bocas del Toro, Los Santos y la Región de Panamá Oeste.

C. Acciones Estratégicas para la Comunicación Efectiva.

La labor del área de comunicaciones se ha enfocado en los procesos de innovación tecnológica para lograr una efectiva comunicación de manera integral a nivel interno y externo de la entidad.

Estas acciones tienen el propósito de contribuir a alcanzar los objetivos institucionales, mediante el empleo de órganos informativos (revistas, boletines, las buenas noticias vía web), el desarrollo de campañas a través de mercadeo y publicidad, para brindar respuestas satisfactorias a los asegurados y demás usuarios del sistema de seguridad social.

Las estrategias de medios de comunicación, son los siguientes:

- Segmento las buenas noticias.

Consiste en la publicación de noticias positivas, de lunes a viernes, en la página web, con un mínimo de tres a cuatro informaciones diarias. Este mismo segmento es enviado a los directores de los medios de comunicación.

- **Boletín Transformándonos.**

Cada ejemplar que se publica bimestralmente, mejora su edición contenido, el cual abarca las principales actividades y noticias más importantes generadas en la gestión institucional. Cabe destacar, que la producción inició con 10 mil unidades; actualmente se están editando 27 mil ejemplares para la distribución a nivel nacional.

- **Revista Más Salud.**

La Revista Más Salud, órgano informativo trimestral, mantiene un tiraje de 30 mil ejemplares. Por la calidad del contenido y los temas abordados con rigurosidad profesional y científica, además de la divulgación de las actividades más destacadas de la Institución, han incrementado el agrado y aceptación de los lectores.

- **Más Salud Televisión.**

Es una revista de seguridad social televisiva, que continúa transmitiéndose todos los sábados. En el espacio de 30 minutos, divulga segmentos sobre tecnología y temas de prevención y científicos sobre los avances en salud, así como novedosos reportajes especiales en esta materia.

- **Monitoreo de Noticias**

Se realiza el monitoreo en los programas radiales, noticieros televisivos y prensa escrita para conocer y analizar las informaciones que se publican, a fin de tomar las decisiones correctas y realizar correcciones a favor de los asegurados y beneficiarios.

- **Mercadeo y Publicidad.**

- **El sitio web de la CSS.**

Mantiene informados a los colaboradores y público en general sobre las actividades, programas y nuevos servicios que se ofrecen a los derechohabientes.

- **Campañas.**

Se realizaron las siguientes campañas: Construyamos Juntos la Nueva Caja, Ciudadanos Vigilantes del Aseo y la Salud, Cinta Rosada, Celeste y Dorada. Además de proyectos como: Gestión de Cambio, Préstamos Hipotecarios, Tarjeta de descuento para

jubilados y pensionados, SAFIRO; SIPE, LOGHOS, HIS, SICAS, Atención Primaria de Salud (APS), entre otros.

Se dio el seguimiento promocional a otros proyectos institucionales como: Premiación a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria, Concurso de Imagen y Gestión, Participación en: Mega Feria Institucional y Ferias de Participación Ciudadana, Feria de Inscripción de Empleadas Domésticas.

- **Redes Sociales: Cuenta Twitter.**

Vinculado con la campaña de la Página Web, se abrió la cuenta @csspanama, ha permitido estrechar los vínculos entre los asegurados, empleadores y beneficiarios. Por esta red social, se comunica, atiende y orienta sobre los diversos servicios que ofrece nuestro sistema de seguridad social, mostrando de manera directa, sencilla, gráfica y de fácil acceso a la información actualizada de la Institución. Se cuenta con más de 6 mil seguidores.

- **Boletines Informativos.**

Se realizó la promoción y edición del boletín informativo-Revista Más Salud (impresa), Revista Más Salud (virtual) y Más Salud (televisión). Se desarrolló la Campaña publicitaria “Construyamos la Nueva Caja”.

- **Plan de Atención de Mantenimiento y Mejoramiento Integral.**

Se logró mediante la puesta en ejecución de este programa, articular el presupuesto, lo que trajo como resultado que las instalaciones de salud fueran evaluadas para corregir las condiciones de las áreas internas y externas y los aspectos de aseo, iluminación, ventilación y mantenimiento general. Fueron favorecidas las infraestructuras de las policlínicas y hospitales del área metropolitana y del interior del país.

CAPÍTULO VI.

CAPITAL HUMANO Y DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS.

La estrategia de capital humano de la Caja de Seguro Social, está encaminada a generar entornos organizativos de confianza, donde los trabajadores, empleadores, proveedores, beneficiarios y usuarios, se encuentren motivados a aportar, interactuar y cooperar, sobre la base de la capacidad profesional y compromiso que poseen los colaboradores al brindar sus servicios y atenciones, acorde con los requerimientos de la seguridad social.

A. Planes, Programas y Actividades a Favor de los Servidores Públicos.

La Institución se ha enfocado en reconocer el valor y esfuerzo del equipo de trabajo extendido en todas las áreas, sea ésta administrativa o de salud, como el capital indispensable en el desempeño y transformación integral de la gestión corporativa; por tanto, ha promovido distintos programas que fomentan valores para una mejor atención a los usuarios, la solidaridad y la cooperación mutua. Los programas más destacados son los siguientes:

1. Proyecto Solidario “Démonos una Mano”.

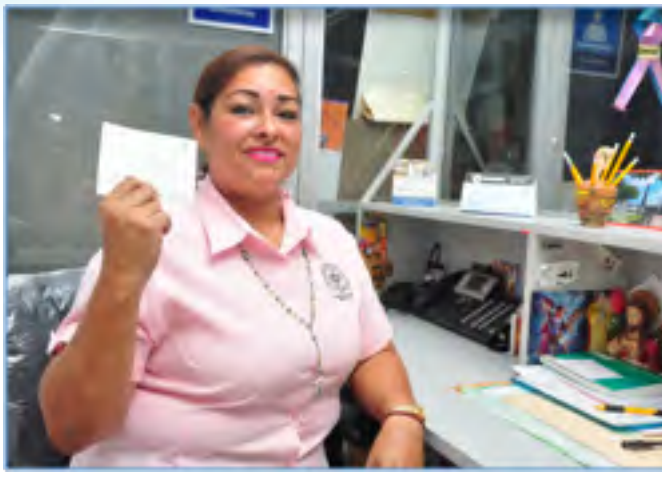
Este importante proyecto eminentemente social, inició en el mes de septiembre de 2012 y está dirigido a los colaboradores de la Caja de Seguro Social, a nivel nacional. “Démonos una Mano”, tiene como objetivo ofrecer apoyo material en alimentos, útiles y enseres de vivienda a los seleccionados que atraviesan por condiciones socioeconómicas precarias o de riesgo, que afectan el núcleo familiar y la calidad de vida.

Entre las actividades que se llevarán a cabo para recolectar fondos para el éxito de este apoyo social, se pueden mencionar: viernes de jeans, ventas de comida, dulces, rosas, tómbola, cooperación monetaria mediante descuentos directos o donación a la cuenta de ahorros No. 40004683127 del Banco Nacional.

Para beneficiarse de este proyecto social se realizará un estudio socioeconómico a cargo de la comisión evaluadora integrada por un equipo del Departamento de Trabajo Social y la Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos.

2. Aumento Salarial General.

La administración de la Caja de Seguro Social otorgó aumento salarial general a todos los colaboradores en el mes de octubre.



La distribución del aumento fue aprobado de la siguiente manera:

- A los servidores públicos que devengan un salario menor de 799.99, el aumento escalonado será de 14%, recibiendo un aumento de 8% a partir del mes de octubre de 2012 y 6% adicional a partir del mes de abril de 2013.
- A los servidores públicos que devengan un salario entre los 800.00 y los 1,499.99, el aumento escalonado será de 12%, recibiendo 7% a partir del mes de octubre de 2012 y 5% adicional a partir del mes de abril de 2013.
- A los servidores públicos que devengan un salario superior a los 1,500.00, el aumento escalonado será de 10%, recibiendo un aumento de 6% a partir del mes de octubre de 2012 y 4% a partir del mes de abril de 2013.

Esta iniciativa no afectará los derechos adquiridos en concepto de cambios de etapas, bienales, sobresueldos por antigüedad, reclasificaciones, bonos y otros derechos.

3. Plan de Retiro Voluntario para Colaboradores Institucionales.

Se logró que la Junta Directiva, por medio de la Resolución No. 46,542-2012, aprobara la política institucional para incentivar el retiro laboral de funcionarios que gocen de pensión por vejez. Por consiguiente, se autorizó el pago de una semana de salario por cada año laborado, el cual no podrá exceder de 25 semanas de salario.

El presupuesto aprobado fue de B/.23 millones, para otorgar este incentivo a las personas que se hayan acogido a la pensión de retiro por vejez o por edad anticipada y opten por renunciar voluntariamente al cargo queactualmente desempeñan en la Institución en el área administrativa y de salud. El primer pago se efectuó en el mes de julio de 2012 y el resto se hará en enero del 2013.

4. Programa de Labor Extraordinaria, 212, Excelencia e Innovación.

El objetivo de este proyecto social, está encaminado a motivar el talento humano de todos los servidores públicos que se destacan en sus funciones. A la fecha se han postulado 205 colaboradores, de los cuales han sido premiados 56 colaboradores a nivel nacional. Los resultados de esta política laboral, redundará en beneficio del desempeño, el rendimiento y clima laboral.

5. Verano Feliz.

Este programa se refiere a la convivencia de los servidores públicos con sus hijos, a nivel nacional. Tiene como finalidad desarrollar espacios de tiempo libre de vacaciones, dedicados al esparcimiento a través de actividades recreativas que fortalecer la integración familiar de manera saludable y amena.

6. Programa de Incentivo "Acciones Plausibles".

Para vigorizar el clima organizacional, se creó este programa que logró incentivar las acciones altruistas, heroicas y encomiables. Se ha otorgado este significativo reconocimiento a 78 colaboradores a nivel nacional. Este tipo de programas eleva en los colaboradores los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia a la Institución.

7. Fomentando la Cultura del Trabajo.

El programa "Aprender Trabajando, tiene como propósito brindar la oportunidad de laborar en la Institución a los hijos de los servidores públicos, en edades de 14 a 17 años de edad, que cursen en educación media, con un promedio final mayor de 4.0. Para este fin, los hijos de colaboradores se dedicarán a laborar en el tiempo libre de vacaciones por un monto de B/.200.00, como incentivo para reforzar la conducta positiva y de responsabilidad en un ambiente laboral.

8. Organización de Ligas Deportivas.

Se han conformado ocho (8) Ligas Deportivas de futbol, baloncesto y bola suave. Este programa tiene como objetivo establecer un sistema saludable y solaz para los servidores públicos a través del deporte, en beneficio de una adecuada salud física y mental, la cual repercute positivamente en el desempeño y clima laboral.

9. Día del Niño y la Niña.

La Caja de Seguro Social, participó en la Feria del Día del Niño y la Niña, organizada por el Despacho de la Primera Dama durante los días 13, 14 y 15 de julio en el Parque Recreativo y Cultural Omar, a través de un “stand” para la promoción de salud y servicios que presta nuestra Institución.

10. Atención Psicosocial.

El Programa de Atención Psicosocial, bajo la competencia de las unidades de Psicología y Trabajo Social, atiende casos individuales por problemas personales, familiares, de salud física, mental y farmacodependencia.

El objetivo se orienta a desarrollar actividades que beneficien la salud física y mental de los colaboradores para alcanzar y mantener un clima organizacional adecuado.

11. Asistencia Económica.

Este Plan implica la asistencia económica oportuna por hechos fortuitos que afectan negativamente su entorno familiar, social y laboral de los servidores públicos, a nivel nacional.

B. Programas de Educación: Acciones de Capacitación ejecutadas a nivel administrativo y de salud.

Estos programas tienen la intención de proporcionar los conocimientos necesarios a los colaboradores sobre las nuevas herramientas tecnológicas y los proyectos institucionales implementados.

1. Plan Nacional de Educación. Este plan de formación fue dirigido a los 27 mil colaboradores institucionales; sin embargo, han sido efectivos 35,078 cupos de capacitación a colaboradores.

Esta suma de funcionarios capacitados sobrepasa el total de la cantidad de funcionarios, debido a que los mismos han sido capacitados en diferentes temas y algunos más de una oportunidad.

La puesta en práctica de este Plan Nacional de Educación, se realizó estableciendo dos grandes grupos:

- Grupos ocupacionales específicos, con las siguientes actividades:
  - Siempre Listos (Ayudantes Generales),
  - El Proveedor Efectivo (Almacenistas),
  - Guardianes de la Asepsia (Aseadores de Hospital),
  - Promotores de la Salud y el Aseo (Trabajadores Manuales)
  - Gestionando con Visión (Administradores y Agentes Administrativos),
  - El Camillero a su Lado (Camilleros),
  - Servicio 5 Estrellas (Camareros),
  - Seguridad en Instalaciones Estratégicas (Guardianes),
  - Gerencia de Clase Mundial (Jefes de Departamentos Nacionales),
  - El Supervisor Agente de Cambio (Supervisores),
  - Súper Limpio y Más que Limpios (Ayudantes de Lavandería).

- Grupos de funcionarios, con temas masivos, durante el tercer trimestre:
  - Mi compromiso es servir,
  - ¡Y si Fueras Tú!,
  - Competitividad ante los nuevos retos y Evolución.

2. Proyecto de Seguridad Social para Todos en Panamá.

Con el logro de la firma del Convenio CSS-MEDUCA, se lograron tres objetivos que se refieren al compromiso de capacitar a los docentes en la enseñanza de la seguridad social a nivel primaria, el diseño, validación, diagramación e impresión de un Libro para IV grado y la puesta en ejecución del Plan Piloto. Con este acuerdo, el MEDUCA, incorporará el tema de seguridad social en las guías curriculares de los grados: IV, V y VI del nivel primario, como eje transversal. Serán beneficiados más de 2,286 estudiantes de los tres últimos grados de la educación primaria, a nivel nacional.

La población beneficiada: Regiones Escolares de Panamá Metro, Oeste, Herrera y Veraguas. Estudiantes y Docentes de IV, V y VI Grado de Educación Básica General.

Generar un cambio cultural, al incorporar nuevos valores que resaltan la importancia de la seguridad social como un derecho humano. Se contará con una población mejor educada, con mayor conocimiento de sus deberes y obligaciones en seguridad social y por ende, mayor valoración de la Caja de Seguro Social, sus beneficios y uso responsable de los mismos, al no perder de vista el sentido de corresponsabilidad que nos involucra a todos.

Las fases de este programa se estipularon de la siguiente manera:

- Diseño Curriculares IV Grado, Preparación a Docentes, Diseño y Validación de Libros IV Grado.
- Capacitación de setenta y cinco (75) docentes, que iniciaron en el año 2012 Plan Piloto con la malla curricular de IV grado, en las Regiones de Panamá, Veraguas y Herrera.
- Implementación y Validación del Plan Piloto IV Grado, Desarrollo de la Página Web e Implementación de la Generalización a los IV Grados.
- Puesta en marcha del portal corporativo, la Página Web de Seguridad Social para Todos.
- La fase de planificación de la Generalización fue completada para ejecutarse en el mes de Septiembre con la Región de San Miguelito. Se validó el libro de V y VI Grado.
- Se completó el diseño curricular de IV, V y VI grado. Los libros se encuentran en acto público para diseño, diagramación y reproducción. La preparación de los docentes está programada como Prueba Piloto para el mes de octubre.

3. Elaboración de las Matrices de Evaluación.

Para el pago del incentivo por desempeño satisfactorio, se ha implementado la plataforma tecnológica para la automatización de la información y se elaboraron las matrices de evaluación para regular y sustentar el incentivo anual de los colaboradores del área de salud. En la implementación de este servicio se ha invertido la suma de B/. 6.0 millones, beneficiando a más de 16 mil colaboradores.

4. Descentralización de los Procesos de Recursos Humanos a los Niveles Regionales y/o Provinciales.

Con el funcionamiento de estas acciones, se logró que las políticas de gestión de recursos humanos fueran directas y más dinámicas desde el nivel central hacia todas las unidades ejecutoras del país. Las ventajas más importantes, se reflejan en la agilización y disminución de los tiempos de atención de las diferentes acciones. Se han beneficiado 27 mil servidores públicos, acorde al proceso de transformación institucional.

5. Programas de Educación: Acciones de capacitación ejecutadas a nivel administrativo y de salud.

- **Avance del Plan Nacional de Educación 2011-2014.**

Se logró capacitar en diferentes cursos técnicos y profesionales, al 85% de la población laboral, del total de 27 mil colaboradores a nivel nacional.

Este programa se enfoca en el desarrollo de las competencias requeridas por los colaboradores, acorde al proceso de transformación institucional.

C. Estado de Becas, Auxilios y Subsidios para el Perfeccionamiento Profesional y Técnico de los Servidores Públicos.

La inversión en el capital humano se constituye en un lineamiento estratégico fundamental para alcanzar los objetivos institucionales y por ende para mejorar la gestión de los procesos propios de cada unidad ejecutora. Cuadro No. 13.

Cuadro Nº 13
Tipos de Capacitación respaldadas por la Institución a los colaboradores.
Año: 2012.

PLAN/PROGRAMA/INICIATIVA	ETAPA / AVANCE	POBLACIÓN BENEFICIA-DA	PRESU-PUESTO
Becas	Culminación de estudios.	6	Este monto está incorpo-rado en los gastos de los Auxilios Económicos
(Administrativos)	Este monto está incorpo-rado en los gastos de los Auxilios Económicos	(Administrati-vos)	B/. 39,537.00
Auxilios Económicos	Culminando los estudios de la diferentes especial-idades.	7	No requiere
(Salud)	B/. 39,537.00	(Salud)	No requiere
Licencias con Sueldo para Estudios de Espe-cialidades, Seminarios, Cursos y Talleres	Culminación de estudios.	80	No requiere
Licencias sin Sueldo para Estudios de Espe-cialidades, Seminarios, Cursos y Talleres	Culminación de estudios.	24	No requiere
Trabajos de Graduación y Permisos Remuner-ados	Culminación de estudios.	47	No requiere

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS, 2012.

1. Becas.

Con esta modalidad de perfeccionamiento profesional se dispone de colaboradores con mayor grado de especialización, lo que repercute en el mejor desempeño laboral y en la ejecución de tareas con mayor eficiencia y eficacia. De igual manera se contribuye a la difusión del conocimiento, porque se incorporan nuevas prácticas o metodologías que se modelan a los demás.

Población beneficiada: 6 colaboradores del área administrativa.
Estudios en:

- Dirección y Gestión de los Sistemas de la Seguridad Social.
- Gestión Actuarial de la Seguridad Social.
- Maestría en Estadística.
- Maestría Administración de Empresa con Especialización en Recursos Humanos.

2. Auxilios Económicos.

Con este tipo de cooperación económica institucional, el sistema de seguridad social se ve fortalecido con servidores públicos que logran alcanzar sus aspiraciones profesionales, al elevar sus conocimientos en materias especializadas para brindar un mejor servicio en las diversas áreas, sean en salud, administrativa o económicas.

Población beneficiada: 7 colaboradores del área de salud.
Las especialidades son las siguientes:

- Subespecialidad en Cirugía Mínimamente Invasiva de Columna Vertebral.
- Subespecialidad en Endocrinología (2)
- Extranjería en Cirugía Reconstructiva.
- Extranjería en Cirugía Laparoscopía Avanzada.
- Subespecialidad en Dermatología.
- Subespecialidad en Anestesiología Cardiotoráxica.

3. Licencias con Sueldo y sin Sueldo.

Esta medida de apoyo aplicada a favor de los colaboradores es útil para disciplinas que aunque no forman parte del Plan de Capacitación institucional, eleva la capacidad de gestión y contribuye a acrecentar el nivel académico de la entidad. Se benefició a una población de 104 colaboradores.

4. Trabajos de Graduación y Permisos Remunerados.

La Institución es consciente que al elevar el nivel académico de los colaboradores, se incrementa la capacidad resolutiva y se promueve los niveles de compromiso; por esta razón, concede estos medios o recursos para aquellos que desean mejorar su profesionalismo para aportar en sus labores diarias; y además, ser candidatos a ocupar posiciones con mayor nivel de responsabilidad. Se benefició a una población de 47 colaboradores.

CAPÍTULO VII

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Se refiere a las políticas y medidas adoptadas por la Institución para fortalecer las bases del crecimiento sólido, aplicando las disposiciones legales y reglamentarias, los principios de estabilidad presupuestaria, transparencia y eficacia.

A. Control de la Cartera Morosa.

a. Depuración de la Morosidad.

Con el fin de hacer más efectiva la investigación de los Empleadores morosos, en este año 2012 se logró el acceso a las bases de datos externas de Registro Público, Ministerio de Comercio e Industrias (Panamá Emprende), Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (mapas de la red vial y zonificación urbana), Tribunal Electoral (Sistema de Verificación de Identidad), Ministerio de Economía y Finanzas (Dirección General de Ingresos) y Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre. Con esta herramienta informática en los próximos meses podremos observar mayor agilidad en el proceso de depuración de la cartera morosa.

b. Recuperación de la Morosidad.

La recuperación de Morosidad se ha incrementado en 10% respecto al año 2011, sin embargo si observamos por sector; en el que corresponde al particular, sólo creció 2 % con respecto al mismo periodo anterior, mientras que en el Sector Público (Entidades Descentralizadas) creció 29%. Cuadro N°14.

Cuadro No. 14
Recuperación de Morosidad a Agosto 2012.

SECTORES	2011	2012	DIFERENCIA
Gobierno Central	26,676,738	30,193,528	13%
Entidades Descentralizadas	4,442,369	5,747,229	29%
Particular	23,518,011	23,981,552	2%
TOTAL	**54,637,118**	**59,922,309**	
Variación anual (%)	**10%**		

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS, 2012.

Cabe señalar que la recuperación en el Renglón Gobierno Central representa los pagos de los Aportes presupuestados para la pasada vigencia 2011 y que fueron pagados en el 2012.
Además, se logró a través de Panamá Emprende (MICI) actualizar direcciones para el envió de boletas de citación y se reforzó el recurso humano (2 nuevos colaboradores). Con esto se ha logrado ubicar de manera más eficaz a los empleadores morosos y de esta forma incrementar los cobros; redundando en la reducción de la morosidad.

B. Recaudación.

Con la finalidad de garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo de la seguridad social, una de las funciones primordiales de la Institución se encamina a recaudar los recursos financieros para sostener los programas bajo su responsabilidad.

El comportamiento del proceso de recaudación en el periodo comprendido de enero a agosto de 2012 alcanzó la suma de B/. 2,021.4 millones (cifras preliminares), superando en B/.404.1 millones (25%), la recaudación del año anterior.
Los ingresos de operación se muestran superiores en B/. 202.3 millones (14 %) en comparación con el mismo periodo del año anterior (2011), las cuotas regulares y especiales muestran un aumento de B/. 161.9 millones (14%); producto del crecimiento natural, el incremento del número de empresas inscritas al régimen de seguridad social.
Los Ingresos de Capital también mostraron un incremento del 12% que representa B/.11.4 millones.
Los Reingresos de Capital se incrementaron respecto al año anterior en B/.194.2 millones (351%), producto de las Ventas de Bonos Globales.
Por otro lado, en relación con lo programado, para el periodo en referencia, se registró un crecimiento global de (3%), o sea B/. 56.6 millones adicionales a lo estimado.
Finalmente; y en términos generales, podemos concluir que la recaudación se ha visto incrementada por la mejoría en la economía del país; lo que podemos ver al comparar las cuotas regulares y especiales de los periodos en mención, notándose un incremento de (14%).

C. Inscripción.

En el año 2012 se inscribieron en términos generales, 5,603 nuevas inscripciones, 12% menor que en el mismo periodo del 2011. De los cuales se inscribieron 3,144 empresas; 2,176 empleadores domésticos y 283 inscripciones de asegurados voluntarios. Cuadro No.15.

Cuadro No. 15
DEPARTAMENTO DE INSCRIPCIÓN DE EMPLEADORES
ESTADISTICAS COMPARATIVAS PERIODO 2011-2012

	CANT. DE INSCRIP-CIONES DE EMPRE-SAS		CANT. DE INSCRIP-CIONES DOMESTI-CAS		CANT. DE INSCRIP-CIONES VOLUNTAR-IAS		CANT. DE CERTIFIC. DE NO OBLIGADO	
MESES	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
ENERO	439	357	397	225	21	55	1,244	1,200
FEBRERO	406	332	431	182	48	29	1,420	2,110
MARZO	386	362	226	221	15	51	1,533	1,520
ABRIL	333	297	224	197	16	9	1,144	1,150
MAYO	576	292	210	202	51	34	1,106	1,615
JUNIO	397	335	268	209	83	39	1,052	1,235
JULIO	407	460	362	338	19	38	1,580	1,715
AGOSTO	404	388	260	274	20	15	1,346	1,566
SEPTIEMBRE	358	321	265	328	35	13	1,504	2,122
TOTALES	**3,706**	**3,144**	**2,643**	**2,176**	**308**	**283**	**11,929**	**14,233**

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS, 2012.

E. Estrategia de Inversiones.

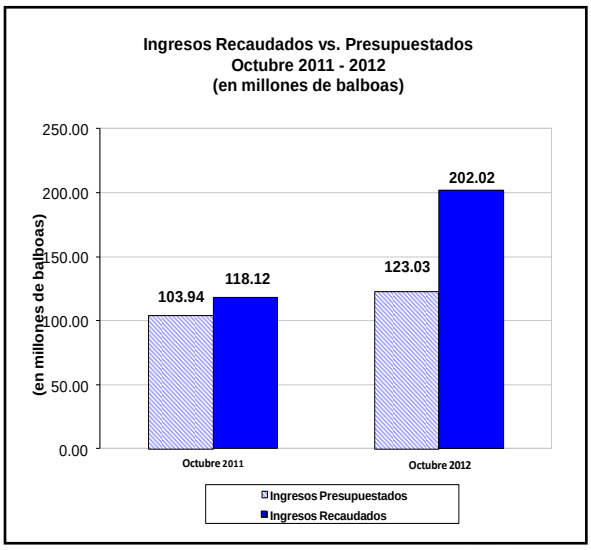
La Unidad Técnica Especializada de Inversiones (UTEI) de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas, se constituye en la unidad que tiene la responsabilidad de lograr eficiencia en las actividades que proporcionan beneficio económico a la Institución.

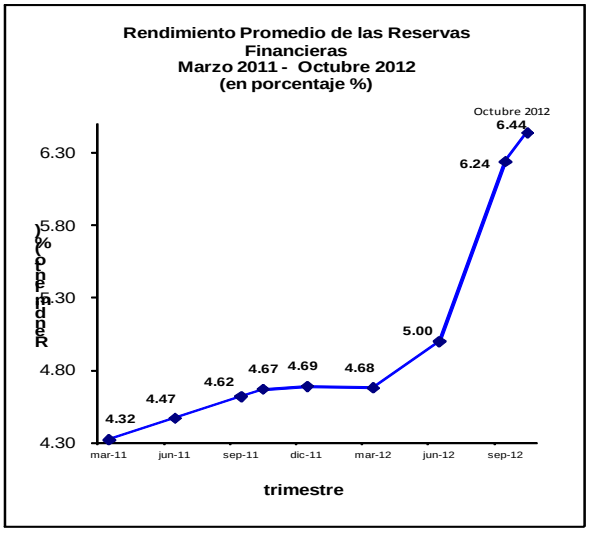
Estas acciones se refieren, principalmente en cuanto a la generación de ingresos financieros para la sostenibilidad de largo plazo de las obligaciones de los riesgos que administra la Institución, bajo el principio de “buen padre de familia”, con parámetros razonables de rendimiento y liquidez a los menores niveles de riesgo posible. A continuación las principales acciones programáticas desarrolladas:

1. Ejecución del Plan Anual de Inversiones 2012.

Al 31 de octubre de 2012, las nuevas inversiones ascienden a B/.787.03 millones con una ejecución de 82.02% sobre fondos disponibles para inversión por el orden de B/.959.51 millones, siendo similar a la ejecución de 82.17% de igual periodo del año anterior (Compromisos octubre 2011 B/.477.88 millones / plan de inversión B/.581.54 millones); sin embargo, hay que destacar que el Plan de Inversiones Financieras Asignado al mes de octubre de 2012 supera en B/.377.97 millones al presupuesto asignado al mes de octubre de 2011 y los compromisos realizados a octubre 2012 supera en B/.309.15 millones los ejecutados al mismo periodo 2011.

La activa negociación de inversiones en el mercado financiero local, con la adquisición de instrumentos financieros no tradicionales y elegibles de acuerdo a la Ley No.51 Orgánica de la Institución, la adquisición de Valores del Estado mediante la participación en el Programa de Creadores de Mercado impulsado por el Ministerio de Economía y Finanzas, así como la ejecución de Venta de una parte de la cartera de Bonos Globales de la República de Panamá con vencimiento en el año 2036 en tenencia de la Caja de Seguro Social, aprobada por la Junta Directiva de la Institución, y la reinversión de los fondos producto de estas ventas, ha representado un incremento significativo de los ingresos financieros y ha permitido mantener los niveles de rendimiento en moderado crecimiento desde finales del año 2010. De esta forma el rendimiento de las reservas financieras de los riesgos administrados por la Institución alcanzó el 6.44%, superando en 177 puntos básicos el rendimiento de 4.67% alcanzado al 31-10-2011. Los ingresos financieros ascendieron a B/.202.02 millones, lo que representa un incremento de B/.83.90 millones en relación a lo alcanzado al 31-10-2011. Ver gráficas No. 5 y 6.





Fuente: Unidad Técnica Especializada de Inversiones. CSS. 2012.

2. Puesta en Marcha del Centro de Préstamos a Jubilados y Pensionados.

En el mes de Febrero de 2012 se inauguró el Centro de Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados de la Caja de Seguro Social, este centro tiene la finalidad de contribuir a la salud financiera de esta población, a través del otorgamiento de préstamos a una tasa de interés competitiva de 5.75% y sin comisión de cierre.
Adicional, la Caja de Seguro Social logra diversificar la cartera de inversiones de sus reservas, en este caso la del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte.
Es importante señalar que, al mes de octubre de 2012, se contabilizaron 401 préstamos por un monto total de B/.4.83 millones, resultando un importe per cápita por el orden de doce mil balboas.

3. Actualización del modelo financiero de cuenta individual y emisión de los Estados de Cuenta de los afiliados al Subsistema Mixto.

Continua la actualización de la base de datos a un modelo financiero de cuenta individual, donde se han cuantificado las aportaciones y utilidades obtenidas basadas en los intereses generados del portafolio de inversiones al 30 de septiembre de 2012, incorporándose el número y valor de las cuotas de ahorro o participación de los asegurados que cotizan en el Componente de Ahorro Personal del Subsistema Mixto de Pensiones.

4. Resultados de la Caja de Seguro Social como Fiduciario de Fondos de Inversión.

En su calidad de Fiduciario, la Caja de Seguro Social a través de la Administración del PRAA y la Administradora de Inversiones SIACAP-CSS, administra e invierte los recursos financieros de tres (3) Fideicomisos o Fondos de Pensiones por la suma de B/. 384.03 millones, siendo estos:

- Plan de Jubilación Especial del IRHE. (PLAN BAHAMAS).
- Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable para los Educadores y las Educadoras del Ministerio de Educación y el del Instituto Panameño de Habilitación Especial. (PRAA).
- Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos. (SIACAP).

Los principales Fondos administrados por valor de sus activos netos son el PRAA, B/.210.41 millones y SIACAP por B/.171.05 millones. El Fondo BAHAMAS presenta activos por B/.2.57 millones.

La administración de las inversiones de estos Fondos se rige por una Política de Inversión prudente, fundamentados en la normativa de la Ley 5; así como la Ley N° 54 de 2000 que regula el PRAA, la Ley N° 8 de 1998, que legaliza el SIACAP y la Resolución de Gabinete que refrenda el Plan BAHAMAS. El apego a estas disposiciones legales, ha permitido preservar los capitales bajo administración y obtener tasas de rendimiento competitivas de mercado a los menores niveles de riesgo posible, bajo principios de seguridad, rendimiento y liquidez; en un contexto de persistente incertidumbre en el mercado financiero y tasas de interés en mínimos históricos.

D. Gestión de Finanzas.

Las áreas de gestión financiera se concentran en la administración de seguros, préstamos hipotecarios y la ejecución del presupuesto.

1. Elaboración del Pliego de Cargo y Manejo de Acto Público.

Se logró elaborar el Pliego de Cargo y manejo del acto público para la contratación de la póliza garantía de los préstamos otorgados a los pensionados.

El resultado de impacto del perfeccionamiento de este trámite, le permitió a los pensionados y jubilados, beneficiarse de un costo de prima más asequible en el mercado. De acuerdo a los registros, hasta el mes de septiembre, se han otorgado 359 préstamos.

2. Protección del Patrimonio Institucional.

Con la finalidad de salvaguardar el patrimonio institucional, se han realizado los cobros a las Compañías Aseguradoras de las indemnizaciones por vehículos que sufrieron pérdidas totales. Para el año 2012, se ha recibido bajo este concepto, la suma total de B/. 62,000.

3. Préstamos Hipotecarios.

Se lograron desarrollar acciones encaminadas a fomentar el interés por adquirir préstamos hipotecarios entre los asegurados, pensionados y jubilados. El resultado, hasta el mes de septiembre, fueron 61 asegurados favorecidos, por un desembolso de un total de B/. 4.0 millones.

4. Control de la Ejecución Presupuestaria.

Para el mes de septiembre, la ejecución del presupuesto alcanzó el 69.0%, o sea, se ha invertido en el desarrollo de la seguridad social la cantidad de B/.2.3 mil millones del total del presupuesto institucional de B/.3.4 mil millones.

CAPÍTULO VIII

DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS.

Las prestaciones económicas y las entregas de servicios en salud son sustentadas y garantizadas por una adecuada gestión de los fondos provenientes de las cotizaciones de los trabajadores y sus empleadores y las transferencias del Estado.

A. Prestaciones Económicas de Corto y Largo Plazo.

De acuerdo que lo que establece el régimen de seguro social, las prestaciones económicas comprenden las prestaciones a corto y largo plazo. Esta última contempla el Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, la cual está conformada por las siguientes prestaciones: Invalidez, Vejez Normal, Vejez Normal Proporcional, Vejez Trabajadores Estacionales, Sobreviviente, Asignación Familiar e Indemnización; mientras que la prestaciones a corto plazo, son aquellas que tienen que ver con el Riesgo de Enfermedad y Maternidad, tales como: subsidio por enfermedad común, subsidio por maternidad, auxilio de funeral, beneficio de lentes y de prótesis. Además, los asegurados están protegidos por el programa que comprende los Riesgo Profesionales.

1. Prestaciones Económicas de Corto Plazo.

En lo referente a las prestaciones a corto plazo de Enfermedad y Maternidad, se han recibido hasta la fecha 39,665 solicitudes; por un monto de B/. 30.1 millones. Cuadro No. 16.

Cuadro No. 16
Acumulado de las Prestaciones a Corto Plazo: Enfermedad y Maternidad
(Enero a diciembre de 2012)

PRESTACIONES A CORTO PLAZO ENFERMEDAD Y MATERNIDAD	Número de Solicitudes Recibidas		Número de solici-tudes Pagadas		Monto Pagado	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Maternidad	8,928	9,696	8,779	9,282	19,693,331	22,336,333
Incapacidad Común	8,323	8,808	8,947	9,099	5,191,556	5,672,381
Funerales	3,607	3,862	4,231	3,710	1,268,058	1,111,260
Lentes	14,691	15,729	16,854	15,933	899,248	851,324
Prótesis Dental	1,825	1,638	2,068	1,641	185,042	147,413
TOTALES	**37,374**	**39,473**	**40,879**	**39,665**	**27,237,237**	**30,118,711**

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS, 2012.

2.Prestaciones Económicas de Largo Plazo.

El acumulativo de las solicitudes de prestaciones a largo plazo que comprende el período de enero a diciembre de 2012; fue de 31,011 solicitudes; lo cual corresponde a un monto total pagado de B/.1.3 mil millones. Cuadro No.17.

Cuadro No. 17
Acumulado de las Prestaciones a Largo Plazo.
(Enero a diciembre de 2012)

PRESTACIONES A LARGO PLAZO IVM	Número de Solicitudes Recibidas		Monto Total Pagado-Planilla	
	2011	2012	2011	2012
Invalidez	1,428	1,553	93,283,940	95,888,821
Vejez Normal	9,610	11,002	710,244,424	768,535,284
Vejez Normal Proporcional	290	398	9,277,126	13,083,235
Vejez Anticipada	3,719	5,598	157,394,388	175,096,630
Vejez Proporcional Anticipada	65	125	2,761,902	3,645,768
Vejez Trabajadores Estacionales	20	17	52,217	77,651
Sobreviviente	3,471	3,881	76,311,709	85,250,174
Asignación Familiar	3,538	3,045	12,056,675	13,187,944
Indemnización	3,031	3,348		
Revisión, Reconsideración, Apelaciones del Fondo Complementario	3,317	2,044	156,527,433	155,144,148
TOTALES	**28,489**	**31,011**	**1,217,909,815**	**1,309,909,658**

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS, 2012.

3. Riesgos Laborales

A través de la Caja de Seguro Social, cuya función directa se vincula con su papel de redistribuidor social del bienestar económico, el asegurado recibe protección económica en caso de materializarse algún riesgo en materia laboral.

Para el año 2012 se recibió la cantidad de 654 solicitudes para la prestación a largo plazo de riesgo profesional, de las cuales fueron se pagó la cantidad de B/.11.1 millones. Cuadro No.18.

Cuadro No. 18
Acumulado de las Prestaciones a Largo Plazo de Riesgo Profesional
(Enero a diciembre de 2012)

PRESTACIÓN A LARGO PLAZO RIESGO PROFESIONAL	Número de Solicitudes Recibidas		Pensiones Aprobadas en Comisión de Prestaciones		Monto Total Pagado-Planilla	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Pensión Absoluta Permanente	44	23	22	25	1,511,517	1,531,078
Pensión Parcial Permanente	492	514	387	350	6,738,070	7,054,327
Sobrevivientes	175	117	81	88	2,459,570	2,526,716
TOTALES	**711**	**654**	**490**	**463**	**10,709,158**	**11,112,122**

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS, 2012.

Para el año 2012, en materia relacionada con las prestaciones a corto plazo de riesgo profesional, las solicitudes de incapacidad temporal, señala un número de 10,493 solicitudes pagadas por un monto de B/.12.9 millones; mientras que para las 4,285 solicitudes pagadas por indemnizaciones se desembolsó la cantidad de B/.12.9 millones. Cuadro No. 19.

Cuadro No. 19
Acumulado de las Prestaciones a Corto Plazo: Riesgo Profesional
(Enero a diciembre de 2012)

PRESTACIÓN A CORTO PLAZO RIESGO PROFESIONAL	Número de Solicitudes Recibidas		Número de Solicitudes pagadas		Monto Pagado	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Incapacidad Temporal	13,891	13,721	13,137	10,493	6,080,496	6,362,605
INDEMNIZACIONES						
Indemnización por Riesgo Profesional	371	238	330	226	625,684	468,672
Indemnización IVM	3,032	279	5,066	4,059	13,206,198	12,455,920
TOTALES	**3,403**	**517**	**5,396**	**4,285**	**13,831,882**	**12,924,592**

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS, 2012.

La cobertura de riesgos laborales comprende otros servicios como la atención en la Oficina de Trabajo Social de la Institución; que atiende al asegurado víctima de un accidente de trabajo para que supere los factores negativos debido a la contingencia tales como desequilibrio económico, problemas de salud, familiares, emocionales, obrero-patronal y de vivienda, de dependencia de ingresos y charlas de orientación y sobre la Ley de Riesgos profesionales.

Existe también el Programa de Salud Integral del Trabajador, el cual cuenta con un equipo de profesionales especializados en medicina del trabajo como médicos, técnicos de laboratorio y educadores. Este importante programa desarrolla programas de prevención en salud e higiene individual a nivel de escuelas vocacionales, agro-industrias, sindicatos y empresas.

4. Afiliación de Asegurados y Familiares.

Sobre la afiliación para asegurados y sus beneficiarios, cabe resaltar, que la afiliación alcanzó la cifra de 83,094, a través del Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE). Cuadro No. 20.

Cuadro No. 20
Afiliación de SIPE-2012

Ubicación	Asegurados	Beneficiarios	Totales
Edificio Bolívar	5,573	5,579	11,152
Agencias Administrativas	27,058	44,884	71,942
TOTALES	**32,631**	**50,463**	**83,094**

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS, 2012.

B. ASPECTOS ACTUARIALES

Se presenta la síntesis de los informes de los estudios actuariales, cuyo propósito se centra en el serio discernimiento y análisis de la viabilidad financiera institucional a mediano y largo plazo y en la protección de los derechos adquiridos por los afiliados y pensionados. Cabe destacar que los dos primeros estudios dieron cumplimiento a lo establecido en el Artículo 100 de la No. 51 de 27 de diciembre de 2005.

1. Estudio Actuarial del Riesgo de Enfermedad y Maternidad

La elaboración del estudio tomó 4 meses. Tuvo como objetivo analizar la situación financiera del Riesgo de Enfermedad y Maternidad de la Caja de Seguro Social, tratando de determinar la suficiencia de recursos para hacerle frente a los nuevos desafíos y retos que se ha trazado la Administración.

Por el lado de los gastos se manejaron los supuestos de redistribución de recursos para el funcionamiento de las nuevas instalaciones, que equivale al cierre o clausura de aquellas consideradas obsoletas. El cálculo de los ingresos consideró el mantenimiento de las cuotas y la continuidad de los aportes del Estado destinados al riesgo.

De acuerdo a los supuestos planteados para el crecimiento económico, población protegida, capacidad instalada y esquemas de gastos (2010), resultó que el riesgo hasta el momento cuenta con una buena salud financiera.

2. Estudio Actuarial del Programa de Riesgos Profesionales.

La elaboración del estudio tuvo una duración de 4 meses. Su objetivo consistió en evaluar la situación financiera del programa de Riesgos Profesionales, en un período de diez años, a fin de conocer la suficiencia de recursos para garantizar su sostenibilidad en el mediano plazo.

Para los gastos de Atención Médica, se utilizaron los mismos supuestos y esquemas de gastos de empleados en el estudio de Enfermedad y Maternidad, por ser este un complemento. Para los gastos de Prestaciones Económicas se utilizaron los supuestos de crecimiento de la población cotizante activa, comportamiento del gasto y los diferentes riesgos cubiertos. El cálculo de los ingresos utilizando los salarios básicos del estudio de Enfermedad y Maternidad y prima promedio de 1.89% durante el periodo. Finalmente resultó que los recursos serán suficientes en el

mediano plazo para el financiamiento de los gastos, incluyendo los gastos adicionales esperados para el funcionamiento del Proyecto de la Ciudad Hospitalaria (en una primera fase). No obstante, se observa una tendencia de crecimiento continua de los gastos de Atención Médica imputados a este Programa.

3. Revisión del Estudio Actuarial del Riesgo de Invalidez Vejez y Muerte 2010.

La elaboración del estudio tomó 5 meses. Su objetivo fue evaluar la situación financiera del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, considerando la depuración de las bases de datos de cotizantes activos para los dos subsistemas que lo componen. Utilizando las mismas bases biométricas y nuevos supuestos económicos y demográficos (nuevas entradas, crecimiento del empleo, salario promedio y rendimiento de las inversiones, etc.), se concluyó que el Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido continuará su tendencia deficitaria, requiriendo mayor cantidad de recursos por parte del Fideicomiso creado para su sostenibilidad.

El Subsistema Mixto, no presentara ningún problema por estar en una etapa inicial debido a que la mayoría de los asegurados son personas de edades menores de 35 años, por lo que se estima no generará pagos por pensión de vejez normal en los próximos 16 años.

CAPÍTULO IX

PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ATENCIÓN EN SALUD

El aumento de la cobertura de los cotizantes y sus familiares, las características epidemiológicas, el proceso de envejecimiento y los estilos de vida de la población, así como la mayor prevalencia de las enfermedades crónicas degenerativas, presionan y traen como consecuencia la necesidad de reorganizar los servicios de salud para enfrentar los cambios demográficos y de salud en la población asegurada.
En este sentido, la Caja de Seguro Social ha contribuido sustancialmente a mejorar la salud en el país.

A. Programas para Impulsar la Prevención: Niñez, Adolescentes, Mujeres, Hombres, Adultos Mayores.

Este conjunto de acciones estratégicas desarrolladas a favor de los asegurados y sus familiares, tiene como objetivo mejorar el acceso, la calidad, la efectividad y la eficiencia en la prestación de los servicios de salud que ofrece esta entidad a la población panameña.

1. Programas y acciones en cuanto a planes de mejoras en la atención de salud.

- **Programa de Atención Primaria de Salud.**

La Caja de Seguro Social impulsa la Estrategia de Atención Primaria de Salud con el Modelo de Atención Integral ratificando en la estructura organizacional la Coordinación Nacional de Atención Primaria en Salud creada en el año 2009.
Objetivo: Con la Atención Integral se busca alcanzar la salud y el bienestar para todos con una atención personalizada a través de servicios eficientes y de calidad, enfatizando en acciones de promoción, prevención, detección temprana y manejo oportuno de enfermedades; así como la gestión de las enfermedades crónicas.
Base Legal: El Modelo de Atención Integral en la APS se sustenta en la Ley 51 de 2005 artículos 132, 133 y 134 con sus ejes de Atención Integral, Promoción y Participación Social con sus respectivas estrategias de Médico de Cabecera, las Comisiones Locales de Atención Primaria y los Grupos Organizados de la Comunidad para la Promoción de la Salud (GOCPS).

- **Programa del Médico de Cabecera.**

El Programa de Médico de Cabecera, ha propiciado experiencias positivas con su renovación desde el año 2010 en 10 CAPPS y ULAPS; a saber:

o Panamá Metro (6): CAPPS de Los Nogales, Pedregal, Tocumen, Torrijos Carter y las ULAPS Dr. Carlos Velarde y Prof. Máximo Herrera.

o Panamá Oeste (4): CAPPS de Capira y ULAPS de Guadalupe, El Tecal y Vista Alegre.

Para el año 2012, el programa se ha expandido en el interior del país en:

o CAPPS de La Pintada; provincia de Coclé.

o CAPPS de Tonosí, Macaracas y Guararé en la provincia de Los Santos.

o CAPPS de Santa María, Pesé y los Pozos en la provincia de Herrera.

o Policlínica Manuel Ferrer Valdés, en la provincia de Panamá.

Las proyecciones para el año 2013, se orientan a expandir en redes en el corregimiento de Juan Díaz, con la incorporación de la Policlínica Dr. J.J. Vallarino y todas las instalaciones del Distrito de San Miguelito, ambas instalaciones de la provincia de Panamá y también en las provincias de Coclé, Bocas del Toro, Colón. Para el año 2014, se espera la expansión en redes en el resto de las provincias del país.

Actualmente existen 50 médicos de cabecera, con 4,242 familias adscritas y 34,681 pacientes adscritos. Se puede destacar que de la población adscrita, la cantidad de 6,565 son pacientes hipertensos adscritos con un 55%, de buen control y 2,325 pacientes diabéticos adscritos con un 72%, de buen control.

En este programa se han establecido las Comisiones Locales, las cuales están conformadas por equipos multidisciplinarios en cada una de las instalaciones donde se ejecuta el programa de Médico de Cabecera y los GOCPS. Estas Comisiones Locales, han logrado notoriedad en la comunidad, por lo que se han constituido en modelos o experiencia piloto en las ULAPS Dr. Carlos Velarde en Panamá Metro y El Tecal en Panamá Oeste.

La Coordinación cuenta con un presupuesto anual de B/.174 mil, distribuyéndose en B/. 134 mil para el eje de promoción y B/. 40 mil, para capacitación.
Actualmente, a nivel nacional a través de Atención Primaria, se han capacitado 587 funcionarios: 269 del equipo multidisciplinario en conocimientos y prácticas de promoción, prevención y participación social; 75 médicos, a través del Diplomado de Atención Integral en conjunto con la Coordinación de Medicina Familiar, 100 en Farmacovigilancia y 143 médicos en otros temas desarrollados en congresos y seminarios-talleres.
Como parte del Plan de Modernización de Atención Primaria se ha contratado a una consultoría que por un período de 3 años apoyará los procesos de este importante Plan de Salud.

- **Coordinación Nacional Trasplante.**

Se gestionó la aplicación del nuevo modelo español en nuestro país, lo que permitió una estrecha comunicación entre la Coordinación Nacional de Trasplante y las áreas Críticas: Cuartos de Urgencias y Unidades de Cuidados Intensivos de todo el país para captar los órganos de pacientes con muerte encefálica, dentro del marco de la nueva Ley de Donación de Órganos. Producto de esta iniciativa, la Caja de Seguro Social logró realizar 64 trasplantes renales y 5 hepáticos para totalizar 69 trasplantes en el año 2011, un 100% más en comparación con el 2010 cuando se efectuaron 38 trasplantes.

- **Vigilancia Epidemiológica.**

Para reforzar los sistemas de información, con énfasis en la vigilancia epidemiológica de las muertes maternas, neonatales y disminuir la propagación de VIH-SIDA y SIFILIS, se implementó el proyecto del Sistema Informático Perinatal, a ser utilizado por el personal médico de hospitales materno infantil a nivel nacional de esta Institución.

- **Nuevo Sistema de Expediente Clínico Único (Sistema de Información de Salud).**

Se encuentra en la fase de implantación el nuevo Sistema de Información de Salud mediante el cual, el médico en cualquier punto de la geografía nacional podrá tener acceso de forma inmediata al historial del paciente en todos los hospitales del país. Esta nueva tecnología permitirá ofrecer de manera expedita la atención, tratamiento o curación requerida, evitando errores en el diagnóstico de la persona.

2. Disminución de la lista de espera quirúrgica.

Se realizan varias Jornadas de cirugía, entre las que se destacan:

- **Jornadas de Cirugías Cardiovasculares.**

Las Jornadas de Cirugías Cardiovasculares en el Hospital de Especialidades Pediátricas, beneficiaron a más de 160 niños asegurados, a quienes se les ha practicado cateterismos intervencionistas, cirugías de corazón abierto y tratamientos de corrección de arritmias cardiacas, a través de estudios de electrofisiología. Estas actividades de perfeccionamiento profesional fueron resultado de ingentes esfuerzos realizados por el personal multidisciplinario de este nosocomio, reforzado por convenios internacionales para que especialistas procedentes de hospitales de Estados Unidos colaboraran en estas jornadas.

- **Jornada de Cirugías Urológicas.**

La primera Jornada de Cirugías Urológicas para la rehabilitación de personas con problemas de cálculos en los riñones, se han realizado en diferentes hospitales del país, como el Hospital Susana Jones Cano, el Hospital Rafael Estévez, en Aguadulce, provincia de Coclé y otros.

- **Jornadas de Cirugía Sabatinas.**

Las Jornadas de Cirugía sabatinas del Hospital Susana Jones Cano, que hasta noviembre del año 2011, permitió agilizar la lista de espera con la realización de 74 operaciones de las especialidades de ortopedia, ginecología y cirugía general.

- **El Centro Especial de Toxicología (CET)**

El Centro Especial de Toxicología (CET), reforzó la atención de los afectados con dietilenglicol, con la incorporación de dos nuevos médicos generales que se sumaron a otros seis médicos, con el propósito de intensificar la atención médica tanto a los pacientes certificados positivos como a los pacientes que están bajo estudio.

- **El Servicio de Otorrinolaringología.**

El Servicio de Otorrinolaringología del Hospital de Especialidades Pediátricas de la Caja de Seguro Social, desarrolló el primer programa de encendido de implantes cocleares en el oído a 10 niños asegurados, que tuvieron el milagro de escuchar por primera vez en su vida.
Estos implantes tienen un costo de 50 mil balboas en hospitales y clínicas privadas; y consisten en introducir un dispositivo electrónico de alta tecnología dentro del oído dañado del niño para que pueda escuchar, desarrollar el lenguaje, el habla y posteriormente integrarse a la sociedad como una persona productiva.

- **El Departamento Nacional de Gestión de Emergencias, Desastres y Transporte Básico de Pacientes (DENGEDTP).**

El Departamento Nacional de Gestión de Emergencias, Desastres y Transporte Básico de Pacientes (DENGEDTP), implementó un programa que optimiza el uso de las ambulancias que se ubican en unidades de salud, donde laboran hasta las 3 de la tarde. Estas ambulancias se han reubicado en puestos de cobertura pre-hospitalaria, tales como el puesto número 5, ubicado en la ULAPS de Las Cumbres y el puesto número 6, ubicado en la Policlínica Manuel Ferrer Valdés, de Calidonia para brindar el servicio las 24 horas.

- **X “Vacunación de Las Américas”.**

Se realizó el lanzamiento de la X Vacunación de Las Américas”, cuyo lema: “Vacunando a lo largo y ancho del país de frontera a frontera”, tiene como objetivo inmunizar todos los niños menores de 4 años a nivel nacional, con la vacuna contra el neumococo 13 Valente. Con este tipo de actividad, se estará ampliando su protección con otras vacunas como la de la Influenza, papiloma virus, IDAP y tetravalente.

- **Programa Bebé Clínica.**

Para prevenir las caries en los infantes, se ha implementado el programa Bebé Clínica de la Caja de Seguro Social en todo el país. El objetivo de Bebé Clínica es evitar que el niño tenga su primera visita de forma traumática.

3. Eventos Educativos Dirigidos a Usuarios Internos y Externos.

A continuación se señalan las actividades de docencia más relevantes a nivel nacional.

- El IV Congreso Nacional de Pacientes Renales, con el que se beneficiaron más de 300 pacientes con insuficiencia renal y sus familiares.

- El “Curso Básico Nacional de Prevención y Manejo del Pie Diabético, con la participación de expositores especialistas de diferentes países del área.

- La Jornada de Prevención y Salud ante Riesgos Cardiovasculares y los Efectos del Ruido, In Memoriam al Dr. Manuel Escala Luzcando, evento dirigido al personal técnico y administrativo del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.

- La IV Jornada de Enfermería de la Región Oeste “Competitividad de la Enfermera frente a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC´S) enfocado en la atención humanística y de calidad”.

- El II Seminario de Lenguaje de Señas, para establecer un enlace más comunicativo entre los funcionarios, tanto administrativos como de salud con los pacientes y familiares de personas con deficiencia auditiva.

- Se llevó a cabo las XXII Jornadas de Citología y el Primer Simposio de Citopatología Digestiva y Actualización en Cérvico Vaginal, en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, actividad que tiene el objetivo de conocer los procedimientos de abordaje para la toma de muestras de diferentes patologías, diagnósticos por imágenes y técnicas de aspirados de las vías biliares y páncreas.

- Se realizó el segundo Seminario Taller “Educación al paciente en el uso adecuado de la insulina en la Clínica de Diabetes Mellitus en las provincias de Herrera, Los Santos, Coclé y Veraguas.

- El Programa de Salud de Adulto de la Policlínica de Bugaba realiza los terceros jueves de cada mes, diversas actividades de capacitación para pacientes diabéticos e hipertensos, con la finalidad de llevar mejor control de la diabetes y la hipertensión arterial.

- Se efectuó el 4º Curso Internacional para el Manejo Integral de las Heridas y Manejo de la Terapia Tópica por Presión Negativa, en el Centro de Capacitación de la Policlínica J.J. Vallarino, en Juan Díaz, con el objetivo de dar a conocer los tratamientos en las Clínicas de Curaciones.

- Se realizó el III Congreso Regional y II Internacional de Laboratorio Clínico, con el lema “Fortaleciendo la Calidad en el Laboratorio Clínico”, en la provincia de Chiriquí.

- Con el lema “Manejo del Stress Laboral” se inició la capacitación con una exposición del Dr. Waldemar Oliveros, psiquiatra del Hospital Regional Rafael Hernández, quien trató temas como: Manejo de la ansiedad, Emociones primarias, Terapia cognitiva, Priorizar los síntomas que causan el stress y Cómo afecta el área laboral, Técnicas de relajamiento, Factores desencadenantes, entre otros.

• Con la finalidad de fortalecer la calidad de atención de los servicios y prestaciones que se brindan en la Caja de Seguro Social, se desarrolló un seminario taller denominado “Calidad en la Atención y el Servicio al Cliente”, en la Policlínica Joaquín J. Vallarino Z., Juan Díaz, dirigido a todo el personal de contacto directo con los usuarios.

• Se desarrolló la primera jornada de actualización sobre “Correlación del Diagnóstico y Manejo del Paciente con Trauma”, que tuvo como finalidad la capacitación y actualización del personal de salud en cuanto a los avances tecnológicos para el estudio de las imágenes de las diferentes lesiones que sufren los pacientes.

• La Sociedad Panameña de Inmuno hematología, Aféresis y Bancos de Sangre (SPIABAS) realizó la tercera jornada de actualización de bancos de sangre en las instalaciones del hospital Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce, Coclé, con la participación de profesionales de diferentes puntos de la capital y de la región central y expositores tecnólogos médicos y doctores.

• El equipo de la Unidad Local de Salud y Seguridad Ocupacional de la policlínica Dr. Juan Vega Méndez, en San Carlos, en conjunto con el personal técnico del CAPSS de Vacamonte, realizaron una actividad de docencia a empresas constructoras ubicadas en el área de Panamá Oeste.

• El Hospital de Especialidades Pediátricas recibió la visita del genetista canadiense Lorna Andrew Michael Clarke, médico pediatra de la Universidad de British Columbia, quien brindó una docencia de actualización sobre las mucopolisacaridosis, grupo de enfermedades metabólicas hereditarias causadas por la ausencia o el malfuncionamiento de ciertas enzimas necesarias para el procesamiento de moléculas llamadas glicosoaminoglicanos. El seminario fue dirigido a médicos pediatras especialistas e internos, residentes en pediatría, estudiantes y otro personal de la salud, con el objetivo de actualizar con herramientas modernas a los profesionales de la salud.

• La Coordinación Regional de Farmacovigilancia de Panamá Oeste capacitó sobre el Análisis ABC (análisis de costo global de medicamentos) a médicos y enfermeras de la policlínica de San Carlos. La ventaja principal del análisis ABC es que identifica los medicamentos en los que se emplea la mayor parte del presupuesto.

• Se efectuó el seminario sobre síndrome de fragilidad en el adulto mayor fue organizado para capacitar a más de 100 enfermeras y técnicos de enfermería que forman parte del equipo a nivel nacional de los programas SADI, Pensionados, Jubilados y Tercera Edad, hospitales Geriátrico y Hogar de la Esperanza de la Caja de Seguro Social.

- Se ejecutó la actividad de capacitación sobre el tema Farmacovigilancia y Reporte de Reacciones Adversas (RAMS), en la Policlínica Pablo Espinosa, en Bugaba. Esta capacitación tenía como finalidad, afianzar los conocimientos sobre temas relacionados con el uso adecuado de los medicamentos, los reportes de fallas y reacciones adversas de los mismos.

- El Personal de salud del hospital de Especialidades Pediátricas, participó de un seminario para la Implementación del uso del Carro de Paro, con la finalidad de cumplir con los protocolos de Hospitales Seguros para pacientes y nuestra ruta hacia la certificación con Joint Commission Internacional.

- Se realizó el seminario "Avances en los Trasplantes de Órganos, Dona Vida, Dile Sí al Trasplante", dirigido a las enfermeras que en su rutina diaria tienen que tratar con personas que están a la espera de algún tipo de trasplante o que ya han recibido el órgano vital.

- Se cumplió con la realización del II Congreso del Colegio Médico de Panamá 2012, donde se desarrollaron temas como: el uso correcto del medicamento, síndrome coronario agudo, emergencias en atención primaria, la obesidad infantil, implicaciones psiquiátricas y el maltrato infantil, entre otros.

- Más de 120 pacientes con enfermedades crónicas y sus familiares se beneficiaron con el Primer Encuentro de Pacientes con Enfermedades Crónicas que llevó a cabo el equipo de enfermería del hospital regional de Chepo, sobre las enfermedades crónicas no transmisibles y su impacto social.

- En la provincia de Colón, se llevó a cabo la jornada de docencia de las diferentes unidades ejecutoras, con la participación de más de 250 médicos, enfermeras y técnicos, con la que se enfatizo el objetivo en la Atención Primaria de Salud, para mantener el control y evitar enfermedades crónicas en la población.

- El Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, realizó un total de 10 intervenciones de cirugías ginecológicas, con la participación de ginecólogos venezolanos, donde panameños especialistas en esta rama, se actualizaron e intercambiaron conocimientos sobre nuevos métodos y técnicas.

- Se realizó una Jornada de Actualización a los colaboradores administrativos, enfermeras del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) y funcionarios de los registros médicos (REGES), sobre el impacto epidemiológico de las enfermedades prevenibles por vacunas.

4. Campañas y Ferias y otras Actividades de Promoción de la Salud.

Para el año 2012, se desarrollaron actividades de promoción y prevención de enfermedades para sensibilizar y educar a la población asegurada y en general.

- La Campaña de la Cinta Rosada, para la prevención del cáncer de seno y próstata, organizada por el Despacho de la Primera Dama, y con actividades de capacitación, caminatas y promoción a través de murales, distribución de material didáctico en todas las instalaciones de salud.

- Más de 2 mil colaboradores de los edificios 519 y 520 de la Caja de Seguro Social, en Clayton, participaron en la Feria de Salud organizada por el departamento nacional de Docencia e Investigación en Salud, informaron autoridades. Se ofrecieron diversos servicios, entre ellos: toma de presión arterial, glicemia, orientación odontológica, capacitación en primeros auxilios, renovación del carné de seguro social, consulta farmacéutica y otoscopias entre otras.

- **VII Seminario de Trasplante a Nivel Nacional.**

Con la participación de más de 50 médicos especialistas se realizó el mencionado seminario. Se benefició el personal especializado de los servicios de nefrología, hematología, oftalmología, neurología y otros.

El objetivo principal fue enfatizar el concepto de la detección de los donantes, muertes encefálicas, mantenimiento del donante, nuevos aspectos de la ley de trasplante y actualizar los problemas de trasplante de la institución.

- La Mañana Deportiva Ejercita Tu Cuerpo, Controla Tu Salud, organizada por la Coordinación Nacional de Atención Primaria, en alianza interinstitucional con PANDEPORTES.

- Bajo el Lema “Todo Llevarlo a Cero”, en conmemoración del Día Mundial de la Lucha Contra el SIDA, se dictaron charlas en las diversas unidades ejecutoras a nivel nacional, con el propósito de crear mayor conciencia en la población sobre esta enfermedad, especialmente a personas en edades sexualmente activas, que van de los 20 a los 55 años.

- Con el objetivo de mejorar la calidad de alimentación y reducir el riesgo de enfermedades por consumos inadecuados de alimentos, se realizó la II Feria de Nutrición en la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, en Veraguas, la que contó con una concurrida participación de usuarios y personal de la instalación.

- La Policlínica Dr. Juan Vega Méndez de San Carlos, realizó una feria de salud en la escuela de Mata Ahogado en el corregimiento de Los Llanitos, atendiendo a 200 personas que participaron de esta actividad. Se ofrecieron los servicios de medicina general, vacunación, pediatría, oftalmología, toma de presión y glicemia; además de docencia sobre nutrición, diabetes y distribución de trípticos con material de promoción y prevención de salud.

- La CSS celebró el Día Mundial del Riñón, con el lema: “Dona riñones para la vida”, mensaje destinado a fomentar las conductas preventivas y promover el acto de la donación y el trasplante y para ello la actual administración de la Caja de Seguro Social organiza, a través del programa de trasplante, diversas actividades de promoción y prevención a nivel nacional.

• La Caja de Seguro Social lanzó la Campaña denominada “Tiempo Cerebro”, que consiste en lograr que los panameños logren identificar los tres principales síntomas de alarma de un derrame cerebral, que son: parálisis facial, caída de brazo y lenguaje enredado. En Panamá el derrame cerebral es la primera causa de discapacidad y la segunda causa de muerte.

• “Envejecer activamente mientras la vida valga más que la muerte” fue el lema de la feria de salud organizada por los pacientes de la tercera edad que acuden a la consulta externa de la Unidad Local de Atención Primaria en Salud (ULAPS) de Vista Alegre, en Arraiján.

• Con un enfoque preventivo, las unidades ejecutoras de Coclé, realizaron una feria de salud en varias industrias mineras del país. En las mismas se revisa que los trabajadores gocen de seguridad e higiene en su área laboral; a la vez, durante la visita se les brinda atenciones de enfermería ocupacional, en particular pruebas funcionales y de espirometrías.

• Se desarrolló la primera feria de salud interinstitucional llamada “Aeropuerto Saludable”, realizada en el aeropuerto Marcos A. Gelabert. El objetivo principal de la feria fue orientar a las personas que laboran en el aeropuerto sobre cómo prevenir enfermedades mediante el lavado de manos, evitar accidentes y la eliminación de los criaderos de los mosquitos portadores del dengue.

• La Coordinación de Docencia, en Los Santos, llevó a cabo este miércoles, 18 de julio, la feria de salud en el parque Belisario Porras, en Las Tablas, dirigida a la población asegurada y no asegurada de estas regiones, como parte de las jornadas

extramuros que impulsa la administración de la Caja de Seguro Social a nivel nacional, con el lema: “Proyección, promoción y prevención hacia la comunidad”.

• Con una caminata por las diferentes calles de Villa Lucre, corregimiento Domingo Espinar, en el distrito de San Miguelito, colaboradores, moradores, familiares y amigos de la Caja de Seguro Social participaron este domingo, 16 de septiembre, de una jornada de sensibilización “TODOS CONTRA EL DENGUE” organizada por el comité de Ciudadanos Vigilantes del Aseo y la Salud (CVCSS) de esta institución.

5. Los programas de Salud y las Acciones Intra y Extramuros.

• El Programa Nacional de Tamizaje Neonatal, en cinco años de funcionamiento y con tres centros de referencia, ha realizado desde el 2006 hasta el 2011, un total de 37 mil 510 pruebas, de las cuales en Panamá se llevaron a cabo 28 mil 295, en Aguadulce, 5 mil 987 y Colón, 3 mil 228. De las pruebas de tamizaje realizadas, se han detectado 3 mil 182 casos positivos de enfermedades en neonatos a quienes se les inició el tratamiento requerido y se les dio seguimiento para corregir estas fallas.

• El Programa de Crecimiento y Desarrollo, proporciona controles de salud al niño desde los dos meses hasta los 5 años, en todas las instalaciones de salud. El equipo conformado por pediatras, enfermeras y técnicos de salud revisa la tarjeta de vacunación y a los niños que están atrasados en vacunas como: polio, penta, tetravalente, MMR, hepatitis A, influenzas y DDT, se les aplica inmediatamente.

• Para prevenir enfermedades de neumonía, meningitis y otitis media, el personal del Programa Ampliado de Inmunizaciones de todas las instalaciones de salud, realiza jornadas de captación a niños menores de 4 años edad, para aplicar vacunas de neumococo trecevalente (13), que ofrece la más amplia protección que se tenga por alguna vacuna conjugada neumocócica en el mundo.

• La captación de pacientes mediante el Programa Escolar de Odontología en todas las Policlínicas, ULAPS y CAPPS de la Caja de Seguro Social, para prevenir las enfermedades bucales enfatizando una adecuada higiene dental y visita periódica al odontólogo para una buena salud bucal en niños y adolescentes.

• El Programa de Salud de Adultos que se ejecuta en todas las instalaciones de salud, promueve un control de salud adecuado para los usuarios captados en este programa, quienes también son vacunados contra el virus de neumococo, influenza y TD de adulto (Toxoide Tetánico que incluye 1, 2 y el refuerzo). Las estadísticas reflejan que son las mujeres las que mayormente acuden a realizarse sus controles de presión, glicemia, incluyendo el examen de Papanicolaou.

• El Programa de Prevención y Reducción de Riesgos Profesionales, realiza programas para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y mejorar las condiciones de trabajo, en empresas que tienen una alta siniestralidad laboral, tanto en número, como en gravedad.

• En los Módulo Valoración de la Discapacidad y Reinserción Laboral, ubicados a nivel nacional, se rehabilita a pacientes con discapacidad, sea por accidente de trabajo o enfermedad común, para que recuperen su condición de salud y logren un retorno seguro al trabajo.

• Los asegurados adultos mayores inscritos en el Programa de la Tercera Edad, se benefician de terapias en las Policlínicas, ULAPS y CAPPS. El objetivo de este programa de salud es aumentar la protección de la salud a través de hábitos saludables que reduzcan factores de riesgos asociados a enfermedades incapacitantes crónicas, cognitivas, emocionales y funcionales. Entre las actividades que se organizan se encuentran las terapias de ocio, talleres de manualidades, ferias artesanales y otras, que permiten a nuestros adultos mayores “envejecer activamente mientras la vida valga más que la muerte”.

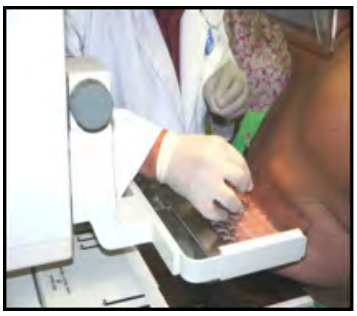
B. Fortalecimiento de los Niveles de Atención.

La Institución tiene entre sus prioridades la atención eficiente, óptima y oportuna de los asegurados y sus dependientes, mediante el fortalecimiento de los diferentes niveles de atención en todo el país.

1. Clínica de Heridas en Hospital de Soná.

Este programa tiene como finalidad atender ambulatoriamente a pacientes con problemas de lesiones agudas crónicas, úlceras vasculares traumáticas (infectadas o limpias) y pie diabético, ubicada en la antigua consulta externa del hospital Ezequiel Abadía.

2. Nuevo procedimiento para detectar a tiempo cáncer de mama.



El nuevo procedimiento consiste en la localización preoperatoria mediante guía radiográfica de lesiones sospechosas de esta patología. Para la atención, se encuentra localizado en el Servicio de Radiología Médica del Hospital Regional de Chepo.

3. Afianzan conocimientos en equipo radiográfico digital.

Un equipo radiográfico digital se adquirió recientemente para el departamento de Radiología Médica del Hospital Susana Jones Cano. El personal técnico de ese nosocomio se entrenó con un instructor suramericano, en la lectura y diagnóstico de las imágenes. Entre las propiedades más relevantes del aparato está la capacidad de realizar toda la gama de pruebas convencionales con un sistema totalmente digital, que facilita al técnico obtener en segundos los resultados e imprimirlas.

a. Aplicación de un avanzado dispositivo intrauterino.

En el Servicio de Ginecología del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias M., se ha aplicado un moderno y avanzado dispositivo intrauterino para pacientes consangrado uterino disfuncional, lo que evitará el ingreso al quirófano para que le realicen una histerectomía. La nueva técnica pone a esta instalación de salud a la vanguardia en procedimientos ginecológicos a nivel de América Latina.

4. Estudios para detectar cáncer de mama y próstata.

En respuesta a la gran demanda de mamografías durante octubre, mes de la campaña de la cinta rosada, celeste y dorada, los días sábados se realizan estudios de mamografía en el departamento de Radiología Médica del hospital Susana Jones Cano.

5. Laboratorio clínico de El Tecal.

El laboratorio ofrece pruebas de Hematología, química, urinálisis y heces general, a más de 20 mil usuarios de responsabilidad del corregimiento de Vista Alegre y áreas aledañas y en Arraiján.

6. Implementan Nuevo Sistema de Citas en Chepo.

Se actualizan datos personales de los usuarios para obtener citas en medicina general en el Hospital Regional de Chepo. Se beneficiaran los asegurados de Chepo y áreas colindantes de la provincia del Darién.

7. Incorporación de profesionales de salud mental en Cuidados Paliativos.

Mediante el "Taller de Cuidados Paliativos", se incorporaron los profesionales de la Salud Mental al Plan Nacional de Cuidado del Paciente y sus Familiares. Estas medidas técnicas especializadas, con un enfoque integral, promoverán la cooperación, participación y la innovación en el área de salud mental.

8. Servicio de Salud llega hasta el hogar.

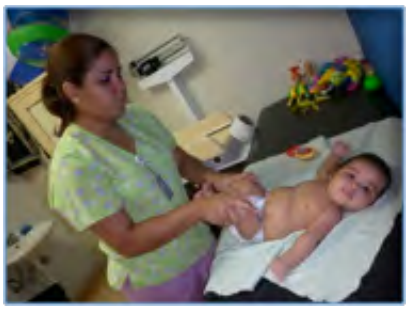
El Servicio de Atención Domiciliaria Integral (SADI) de la Policlínica Pablo Espinosa, en Bugaba, atiende alrededor de 150 pacientes encamados, garantizando una atención de salud en el hogar, de acuerdo con las necesidades del paciente. El SADI tiene como objetivo primordial ofrecer atención médica al paciente asegurado con enfermedad crónica. En el primer trimestre del año 2012 repartieron 26 mil 400 pañales desechables, 600 fueron utilizados en el servicio de Urgencias, para mayor comodidad y cuidado de los pacientes.

9. Implementación de la Plataforma Neonatal. Chiriquí.

La Coordinación Alto Riesgo Neonatal comenzó la implementación de la plataforma neonatal digital, con la cual se podrán conocer los diagnósticos de los bebés recién nacidos y permite realizar investigaciones principalmente enfocadas a casos de alto riesgo. Además, es la primera en Latinoamérica, donde estarán conectados todos los centros neonatales del país. Los equipos fueron instalados en la Policlínica Dr. Ernesto Pérez Balladares, en Boquete, las ULAPS de Volcán y Vedado, al igual que en el Hospital Dionisio Arrocha en Puerto Armuelles.

10. La Policlínica Horacio Díaz Gómez cuenta con Clínica de Alto Riesgo Neonatal.

Con el objetivo de prevenir, detectar e intervenir en el neurodesarrollo infantil a través de técnicas y métodos en un programa completo de estimulación temprana, desarrollando habilidades y destrezas en el niño(a).



11. Lanzamiento del Proyecto de Modernización de la Atención Primaria de Salud.

Este proyecto es parte del seguimiento de una serie de estrategias innovadoras que se han implementado como la introducción de la Teleradiología, el fortalecimiento con modernos equipos a los laboratorios (certificación ISO 9001-2008), la implementación del sistema Logística Hospitalaria y la implementación del Sistema Registro Médico Digital, entre otros. La empresa Gesaworld S.A, es la consultora del proyecto.

12. Programa de Salud Ocupacional.

El Programa de Salud Ocupacional de la Policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, realiza visitas de atención a las empresas del distrito de Arraiján. El propósito de este programa está dirigido a preservar, conservar y mejorar la salud de los trabajadores, procurando bienestar físico, mental y social a través de ambientes de trabajo seguros y sanos, que proporcionen al individuo un puesto de trabajo acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas.

13. Psiquiatría al servicio de la comunidad.

En el primer semestre del 2012, un total de 980 pacientes se atendieron en el servicio de Psiquiatría de la policlínica Pablo Espinosa J., en Bugaba, provenientes de los Distritos de Alanje, Barú, Renacimiento, Boquerón y áreas aledañas.

14. Plan de contingencia por influenza.

En la Policlínica JJ Vallarino, en Juan Díaz, se habilitó una sala exclusivamente para atender casos respiratorios (dolor de cabeza, tos, dolores en el cuerpo), donde se les atenderá con prioridad. La receta expedida por el médico llevará un sello especial para ser despachada en la farmacia de urgencias. El personal de esta instalación cerró fila ante la aparición en nuestro país del virus de la Influenza Humana A H1N1, con la finalidad de proteger a la población de esta enfermedad.

15. La Primera Red Neonatal de Latinoamérica.

Con la instalación del último equipo de informática en el hospital Materno Infantil José Domingo de Obaldía, la Caja de Seguro Social colocó la primera Red del Programa de Alto Riesgo Neonatal, única en Latinoamérica, que permitirá un registro de las patologías que se presentan en los menores de 0 a 7 años de edad.

Este proyecto vincula a la Policlínica Gustavo A. Ros, el Hospital Dionisio Arrocha, en Puerto Armuelles, la ULAPS de Nuevo Vedado, la policlínica Dr. Ernesto Pérez Balladares, Padre, en Boquete, la Policlínica Pablo Espinoza, en Bugaba y el Hospital José Domingo de Obaldía, que cuentan con la atención neonatal de infantes.

C. Planificación de Recursos Humanos.

El capital humano de las ciencias de salud ha sido contemplado como el eje central para el desarrollo de los planes institucionales.

1. Nombramiento de Capital Humano

- **Nuevos especialistas contratados para Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado. Herrera.**

Para ofrecer atención especializada en el hospital Dr. Gustavo Nelson Collado, en Chitré, cuentan con una oftalmóloga-retinóloga, quien brinda atención de consulta externa y próximamente iniciará las cirugías. También, fueron nombrados una otorrinolaringóloga, un radiólogo, y una nueva nefróloga.

- **Nombran personal de salud en David y Barú. Chiriquí.**

Con el objetivo de dar respuesta a la creciente demanda de atención en salud que requiere la provincia de Chiriquí, los asegurados de los distritos de David y Barú, han sido beneficiados con el nombramiento de un médico dermatólogo, cuatro enfermeras, un técnico de enfermería y dos asistentes clínicos.

- **Contratación de 60 médicos especialistas.**

Un grupo de médicos especialistas fue contratado por la Caja de Seguro Social (CSS), luego de culminar sus estudios en la Universidad de Panamá. La meta anual para las contrataciones suma un total de 120 especialistas. Dentro del grupo de especialistas contratados se encuentran: anestesiólogos, ortopedas, alergólogos, patólogos, neurocirujanos, ginecólogos, obstetras y paidosiquiatras.

- **Formación y contratación de especialistas en el Hospital Regional Dr. Rafael Hernández L. Chiriquí.**

El Hospital Regional Dr. Rafael Hernández L., de David, se encargará de la formación de médicos especialistas, por un período de cinco años para cirugía general, cuatro para ortopedia y tres años para los de medicina interna.

o Diez (10) nuevos especialistas en Medicina Interna, Anestesiología y Restauración, Urología, Ortopedia y Traumatología, se graduaron en el Hospital Docente Dr. Rafael Hernández, en David, quienes fueron contratados para formar parte del equipo médico de la institución.

o En el Hospital Regional Dr. Rafael Hernández L., se han formado ocho (8) médicos especialistas, tres de los médicos se están especializando en medicina interna, tres en ortopedia y dos en cirugía general.

o En el hospital regional de David nombran dos oftalmólogos quienes se suman al equipo médico que atiende a una población creciente en número y demanda de atención para solucionar problemas oftalmológicos.

- **Dos nuevas especialidades en Panamá Este.**

En el Hospital Regional de Chepo se han implementado dos nuevas especialidades de Medicina Familiar y Otorrinolaringología para la atención del asegurado y no asegurado y una para el fortalecimiento de la gran demanda que existe en el servicio de Urología.

Las dos especialidades que se han implementado en este hospital constituyen un avance en la atención del usuario y dan respuesta a los moradores del área este, dando respuesta mensualmente a más de 400 pacientes que requieren de estos dos servicios.

- **Contratación de médicos generales para Unidad de Hemodiálisis del Hospital Susana Jones Cano.**

Los médicos contratados tienen la función de complementar la atención médica que se brinda en este servicio para beneficio de los pacientes que reciben su tratamiento en esta instalación.

- **Nombran 50 enfermeras para labores hospitalarias.**

La administración de la Caja de Seguro Social nombró a 50 enfermeras para prestar sus servicios en el hospital Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce. Con estos nombramientos, esta institución cumple con mantener el nivel de seguridad al paciente y continúa prestando las medidas de bioseguridad al desarrollar proyectos con calidad y calidez.

- Policlínica de Bugaba, nombra dos especialistas en Medicina Interna.

Para agilizar la atención de los pacientes adultos que provienen del distrito de Bugaba y áreas vecinas de la provincia de Chiriquí, en la policlínica Pablo Espinosa de la Caja de Seguro Social se nombraron dos (2) especialistas de Medicina Interna.

- **Médicos generales y especialistas. Colón.**

Nuevos médicos fueron nombrados para brindar atención en el Complejo Hospitalario Manuel Amador Guerrero y Policlínicas de la entidad en la provincia de Colón. El nombramiento de especialistas en cardiología, ginecología, anestesia y médicos generales ayudará a cumplir en gran parte la demanda de atención a los usuarios en estas instalaciones de seguridad social.

- **Nombramientos para el Hospital Dr. Rafael Estévez. Coclé.**

Las especialistas contratadas fueron una nueva especialista en geriatría, quien atenderá a los adultos mayores del nosocomio; una anestesióloga y una patóloga.

- **Personal especializado en la Policlínica San Juan de Dios de de Natá. Coclé.**

o **Servicios de Estimulación Precoz en Natá.**

Para prevenir, evaluar y atender situaciones de alto riesgo que puedan afectar a recién nacidos ya son tratados en la Policlínica San Juan de Natá, con el nombramiento de una terapista.

o **Servicios de Nutricionista.**

Para la atención a los usuarios de diferentes puntos de la provincia de Coclé, se nombró los servicios de una nutricionista para brindar atención a toda la población, especialmente a los niños recién nacido obeso o desnutrido hasta a los grupos de adultos mayores.

D. Inversión en Equipo Médico Quirúrgico.

En el año 2012 se ha realizado una gran inversión en la adquisición de equipos y tecnología de punta con el objetivo de reforzar la capacidad resolutiva de las instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social a nivel nacional.

1. Equipos de Imagenología:

La Caja de Seguro Social está incorporando tecnología de punta a los servicios de diagnóstico por imagen.

• **Tomógrafos.**

Los tomógrafos permiten la adquisición, revisión, procesamiento y evaluación de las imágenes; además cuentan con un procesador multitareas capaz de escanear, reconstruir, transmitir e imprimir paralelamente; despliegue simultáneo y análisis de imágenes de 2 estudios, incluyendo imagen 3D y programa de cardiología por CT, entre otras.

o El Hospital Susana Jones adquirió un tomógrafo de 64 cortes marca GE HEALTHCARE, modelo LIGHTSPEDD VCT.

o El Hospital de Especialidades Pediátricas adquiere moderno Tomógrafo digital valorado en más de B/. 745,000, el cual beneficia a miles de infantes por su baja exposición de radiación.

o El Hospital Regional Dr. Rafael Hernández adquirió un tomógrafo de 64 cortes para dar respuesta a los pacientes procedentes de Chiriquí, Bocas del Toro, Comarca Ngäbe Buglé y la parte Sur de Veraguas.

2. Arco en C.

Un nuevo equipo de Arco en C adquirió el Hospital Dr. Rafael Estévez, en Coclé, con una inversión de B/.179,713. El Hospital Susana Jones también adquirió un equipo similar. Los Arcos en C móviles se utilizan en múltiples procedimientos quirúrgicos mínimamente invasivos y de intervención, realizados en las especialidades de urología y ortopedia, como reemplazo de cadera, reducción de fracturas y localización de cuerpos extraños, entre muchos otros procedimientos, tanto diagnósticos como terapéuticos.

3. Ultrasonidos.

o El Hospital Susana Jones, ha adquirido un Ultrasonido de última generación. La moderna tecnología permite efectuar ultrasonidos abdominal, renal, pélvico, obstétrico, tiroides, mamas, testicular, y tejido blando.

o Un ultrasonido de última generación ha sido adquirido la Policlínica Joaquín J. Vallarino para el departamento de Ginecología y Obstetricia, cuyo costo aproximado es de B/.36,000, facilitando ultrasonidos de alta calidad que permiten hacer diagnósticos más precisos.

o El Hospital Regional de Changuinola adquirió un Ultrasonido de alto nivel totalmente digitalizado a un costo de B/.33,000.

o El Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid adquirió un Ultrasonido portátil a un costo de B/. 55,000.

4. Equipo Fluororadiográfico Digital.

La Policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, adquirió un equipo fluororadiográfico digital, a un costo de B/. 245,800, para realizar estudios radiológicos especiales. Este equipo con tecnología de punta permite realizar estudios especiales como: Serie esófago gastro duodenal (SEGD), Colón por enema (CxE), Histero salpingografía (HSG), Tránsito intestinal, Urograma excretor, además, estudios convencionales de rayos X de extremidades, cráneo, caja torácica, abdomen y otros.

5. Mamógrafos.

o La Policlínica Dr. Juan Vega Méndez, la Policlínica Roberto Ramírez De Diego y el Hospital Susana Jones adquirieron un nuevo y moderno mimógrafo con esterotaxia digital, para beneficio de las mujeres mayores de 40 años de la población de responsabilidad.

6. Equipos Radiográficos.

o La Policlínica Dr. Juan Vega Méndez, en San Carlos, logró conseguir un nuevo equipo de Rayos X, lo cual beneficia a más de 15 mil beneficiarios de la región de Panamá Oeste.

o Se dotó al Hospital Regional Dr. Rafael Estévez, con un nuevo equipo de radiología panorámica y de toma de radiografía lateral de cráneo, por un valor B/.46,000. Este equipo permite obtener una imagen diagnóstica amplia del sistema masticatorio.

o El Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado, en Chitré, obtuvo un nuevo equipo de radiología llamado Pax, que por ser digital, no se tiene que invertir en placas radiográficas y la imagen puede ser transferida hacia donde se requiera.

7. Equipos de Ginecología y Obstetricia.

o Un Video Colposcopio Digital, que permite obtener diagnósticos más precisos en los estudios patológicos del cuello uterino, adquirió la Policlínica Joaquín José Vallarino. Este equipo se constituye en una importante herramienta de trabajo en el diagnóstico de lesiones cancerosas y malignas del cuello uterino.

o Un equipo de Crío cauterio fue adquirido para el Servicio de Ginecología en la Policlínica Dr. Joaquín José Vallarino, el cual permite realizar en las aseguradas un tratamiento quirúrgico que consiste en congelar y destruir el tejido anormal en el cuello uterino.

o Un moderno monitor fetal doppler que detecta tempranamente las malformaciones en el feto, fue adquirido por el Hospital Regional de Chepo, con la finalidad de realizar las pruebas de ultrasonido obstétrico a las pacientes embarazadas de este distrito y áreas aledañas.

o La Policlínica Roberto Ramírez De Diego, en Chitré en la provincia, le fue entregado un Monitor Fetal para un mejor control prenatal a las mujeres en estado de gestación de la región.

8. Equipos de Cardiología.

o Un novedoso equipo Ecodoppler o sistema computarizado para realizar Ecocardiografías está en funcionamiento en la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez. Este moderno equipo, fue obtenido por un valor de B/. 89,000, el cual permitirá al especialista observar el comportamiento cardiaco a través de imágenes en tercera dimensión y realizar diagnósticos eficaces y seguros acerca de la condición del paciente.

o La Policlínica Roberto Ramírez de Diego cuenta con un ecocardiograma de última generación, cuya inversión fue de B/.190,000. Este servicio especializado beneficiará a los asegurados y sus dependientes de las provincias de Herrera, Coclé y Los Santos.

o La Policlínica Miguel Cárdenas Barahona adquirió un equipo para realizar Prueba de Esfuerzo a un costo de B/.23,500.

9. Equipo de Genética.

o Se dotó de al Laboratorio de Genética del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, de un equipo de alta tecnología, denominado Sistema de Cromatografía Líquida de Alta Presión Integrado a Espectrografía de Masa en Tándem. Este equipo médico permitirá realizar diagnósticos y pesquisajes para prevenir enfermedades metabólicas que ocasionan serios problemas de salud como el retardo mental en la población neonatal. La inversión asciende a B/.500,000.

10. Equipos de Otorrinolaringología.

o Un equipo médico de última generación denominado Unidad de Otorrinolaringología fue conseguido para la Policlínica Dr. Joaquín José Vallarino. Esta tecnología de avanzada facilitará prevenir, diagnosticar y tratar patologías, tanto médicas como quirúrgicas, en enfermedades de los oídos, las vías aéreodigestivas superiores como boca, nariz, senos paranasales, faringe y laringe, además de las estructuras próximas en cara y cuello.

o La Consulta Externa de Otorrinolaringología del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, adquirió siete modernos microscopios otológicos de pared para realizar los diferentes estudios con una inversión de B/.84,000.

Estos microscopios permiten ampliar las imágenes dentro del oído y favorecen los análisis sobre patologías del oído externo y medio de este órgano del cuerpo humano como otitis externa, perforación de la membrana timpánica, otitis media crónica, tumoraciones del oído externo y medio, colocación de tubos de ventilación, cuyo procedimiento sólo se podían realizar en consultorios con el equipo adecuado.

11. Equipos de Urología.

o Con la adquisición del Equipo láser holmiun verde, para el Servicio de Urología del Hospital Dr. Rafael Estévez, se brindará un tratamiento innovador de la litiasis urinaria a los pacientes asegurados de las provincias centrales. Se logró un acuerdo administrativo con la compañía HGM, distribuidora a nivel nacional, para el soporte técnico y mantenimiento del láser. Actualmente, se cuenta con esta herramienta en el Complejo Hospitalario en Panamá y Colón; mientras que en Latinoamérica se han colocado 100 aparatos. Esta nueva herramienta tiene un costo aproximado de B/.100 mil.

12. Equipos de Fisioterapia.

o Un equipo de última generación de Estimulación Eléctrica, combinado con Ultrasonido y Láser Terapia, fue adquirido para el departamento de Fisioterapia de la Policlínica Dr. Joaquín J. Vallarino, en Juan Díaz, a un costo de B/. 15 mil.

o El Servicio de Fisioterapia del Hospital Regional de Chepo, adquirió el equipo para tratamientos con baños de Parafina, los cuales son utilizados para aliviar dolores y para la rigidez articular, producido por problemas de artritis, artrosis y contracturas.

13. Equipo de Diálisis Hepático.

o Se adquirió una máquina de Diálisis Hepático para la desintoxicación del hígado a pacientes con insuficiencia hepática aguda en la Unidad de Trasplante del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.

o El hígado artificial, denominado “Prometheus”, fue adquirido por B/.245,000 a la empresa alemana Fresenius Medical Care. El uso de este equipo ubica a la vanguardia a nuestro país en el campo de la tecnología médica para salvar vidas panameñas.

14. Equipos para Nefrología y Hemodiálisis.

o Un novedoso sistema de control de bicarbonato “Sistema Bibac”, se utiliza en las máquinas de hemodiálisis del Centro de Atención Integral para Pacientes Renales (CAIPAR) en la provincia de Colón. Mediante este método se filtra una mayor adecuación dialítica y, por ende, se tiene mejor control de la concentración de bicarbonato útil en el tratamiento de alta calidad de hemodiálisis para el paciente. El CAIPAR, es el primer centro en Centroamérica y Panamá en utilizar este novedoso sistema.

o Con el fin de agilizar y optimizar los procesos el Laboratorios, el Servicio de Nefrología del hospital de Especialidades Pediátricas, adquirió un moderno microscopio biopsias renales y ciertos exámenes. Con este microscopio los médicos nefrólogos podrán analizar los casos clínicos de manera más detallada, ya que el mismo permite adaptarse a las computadoras y, posterior, a diferentes formas de proyección de imágenes.

o La Sala de Hemodiálisis del Hospital Dr. Rafael Estévez de Aguadulce, cuenta con 16 máquinas para este tratamiento, en reemplazo de las ya existentes en la sala A. Las salas A y B de hemodiálisis de Aguadulce, tiene capacidad para atender 150 pacientes pero en la actualidad se atienden 157 asegurados y no asegurados.

o La Unidad de Hemodiálisis del Hospital Susana Jones Cano, cuenta con 12 riñones artificiales que remplazarán a igual cantidad de máquinas que han cumplido su período de vida y con ello, los pacientes de insuficiencia renal del hospital tendrán modernos equipos para el tratamiento de hemodiálisis de forma confiable. Las nuevas máquinas tienen un costo de B/.126 millones.

15. Equipos de Fonoaudiología.

o Un moderno equipo Posturógrafo Dinámico y Estático que se utiliza para diagnosticar los problemas de equilibrio que sufren los pacientes, fue adquirido por el Departamento de Fonoaudiología del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, a un costo de B/. 85,000.

16. Equipos para los Centros Quirúrgicos.

o El Hospital Regional de Chepo, adquirió dos equipos nuevos de cirugía para los Servicios de Ginecología y Urología, que permiten realizar intervenciones quirúrgicas en forma más rápida y disminuyen las complicaciones durante el procedimiento operatorio. Este equipo, denominado "Cauterios con Selladores de Vasos", sirve de apoyo para mejorar la capacidad de las cirugías de menor complicación y las cirugías abiertas, (abdominales, histerectomía, vaginales, cirugía de vesícula, apéndices), logrando acortar, por un lado la estadía, hospitalaria del paciente, por el otro, mitiga el dolor e inflamación posterior a la operación.

o La Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, en Santiago, adquirió 2 nuevas esterilizadoras o autoclaves quirúrgicas de última generación. Estos modernos aparatos tendrán como objetivo garantizar la calidad de los insumos, equipos e instrumental médico quirúrgico que se utiliza en el área de cirugía de esta instalación.

o El Hospital Susana Jones, adquirió tres lámparas de luz ultra violeta piramidal y dos lámparas portátiles para los quirófanos. La inversión se estima en B/. 20,000. Estos equipos permitirán eliminar moho, bacterias y contaminantes del ambiente, purificando el aire de estos sensitivos espacios.

17. Equipos de Patología.

o Modernos equipos de alta tecnología como un Criostato y Centro de Tinción Automatizado adquirió el departamento de Patología del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, a un costo de B/.144,700.

El Criostato es un equipo que posibilita congelar tejidos frescos en un medio especial para su corte histológico, el cual permite analizar biopsias en forma rápida en caso de interconsultas transoperatorias.

18. Dotación de Equipos Varios.

o El Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid. Provincia de Panamá.

- 6 Torres de Laparoscopia por un valor de B/. 388,000.
- Microscopio para Neurocirugía de alto rendimiento. Inversión de B/.318,000.
- 4 ventiladores no invasivos BIPAB. Inversión por la suma de B/.320,000.
- Sistema de Ultrasonido Intravascular. Inversión de B/. 200,000.
- Equipo de radiofrecuencia digital. Inversión de B/. 183,000.
- Entre otros equipos adquiridos se encuentran: 2 mesas de cirugía, por un monto de B/.29,900; 1 lámpara de cabeza, por la suma de B/.14,000; 2 ventiladores de transporte, por B/.15,000; 8 máquinas vacuolabadoras de piso, por B/.41,500 y 60 secadoras de mano en acero inoxidable, por B/. 21,800.

CAPÍTULO X

AVANCE GERENCIAL EN LOS SISTEMAS DE COMPRAS Y LÓGISTICA.

El objetivo central de esta área, se encamina a incrementar los niveles de abastecimiento a nivel central para suplir las necesidades de las Unidades Ejecutoras a nivel nacional y así cumplir con la responsabilidad de brindar medicamentos e insumos de calidad y seguros para todos los derechohabientes.

A. Estado de Compras Institucionales.

El sistema de compras a nivel institucional, tiene la primordial función de asegurar la disponibilidad en términos de cantidad, calidad, oportunidad y localización de los bienes e insumos que garantizan el servicio de excelencia al asegurado.

En el lapso comprendido entre enero y diciembre del 2012, se han concretado las acciones siguientes:

1. Suministro de solución para la gestión de procesos de compras de recursos.

- Se estructuró un sistema de compras electrónico denominado Sigma 7, el cual fue antecedido por un prolijo estudio de los tiempos y movimientos de las compras institucionales. Este sistema permitirá gestionar las compras de forma automática con todas las bondades de un sistema de esta índole.

- Se están realizando las acciones de transición tales como el establecimiento de la plantilla de recursos humanos del área de compras, actividades de capacitación, ajuste e implantación gradual de módulos tipos de procesos y por tipos de compras.

- Se inició el desarrollo de los módulos de Precio Único, de Prórrogas Multas y Fianzas, dado que el sistema se desarrolló en función de la Ley Orgánica No. 51 de la Caja de Seguro Social, documento legal base que sustenta el desarrollo de las adecuaciones concernientes a la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006, que regula la contratación pública y dicta otra disposición, que es legislación supletoria de la ley orgánica de la entidad.

- Con la justificación legal, este sistema deberá implantarse en todas las unidades de la entidad a nivel nacional, lo cual optimizará el proceso de adquisición de bienes y servicios. Los efectos benéficos derivados de la implantación de este Sistema Informático de Compras serán radicales y de notorio impacta en la dinámica corporativa.

2. Rediseño del proceso central de compras.

• Este proyecto implicó una radical eliminación de pasos sin valor agregado, lo cual redujo el tiempo de trámite de manera sustancial (de un 30% a 40%), en las compras tanto regulares como por precio único.

3. Acto público de Precio Único de Oxígeno Médico.

• El mencionado proceso de adquisición ha requerido conformar especificaciones técnicas, depuración de lista de unidades ejecutoras que requieren adecuación para la instalación de tuberías para oxígeno líquido y gaseoso, además de la redacción de los términos de referencia para consultoría referida a la instalación de una planta criogénica de oxígeno médico. El acto público se celebró 21 de diciembre de 2011, lo cual posibilitó el abastecimiento regular y eficiente de este importante insumo.

4. Proyecto de enlace y adecuación electrónica del nuevo Sistema de Compras (Sigma 7) con las demás soluciones de gestión.

• Para implantar este proyecto, implica articular el Nuevo Sistema de Compras con las soluciones electrónicas ya existentes, a fin de hacerlas compatibles y optimizar su rendimiento a Nivel Central.

5. Proyecto de automatización de la base de datos de las empresas proveedoras.

• Esta base de dato referida a los proveedores de la entidad, que se encuentra disponible en el portal de la entidad, no sólo confiere transparencia al proceso, sino que es una útil herramienta operativa en el proceso institucional de compras y de interacción con los proveedores.

6. Revisión del Reglamento de Compras.

• Para entrar en rigor este proyecto, requirió introducir recomendaciones y cambios colectados en el mencionado Reglamento que regula el procedimiento de obras, suministro de bienes y prestación de servicios a través de la directa acción de usuarios institucionales a nivel nacional. Esta adecuación, aportará mayor efectividad a la dinámica de las compras institucionales en materias diversas.

7. Actos de Compras del área de salud.

- En el lapso de enero a junio de este año se celebraron 2,096 actos de compra, de los cuales más del 90% se cumplió con efectiva normalidad.
- Se concretaron compras por B/.72.4 millones en los renglones de medicinas y drogas, productos médico-quirúrgicos, de laboratorio clínico y otros.
- A través de la Licitación Pública de Medicamentos de Precio Único de 2011 se han generado compras de medicamentos por un monto de B/.46.8 millones, lo cual ha beneficiado a la población requerida de tales medicinas y drogas.
- A través de la Licitación Pública No. 05-2011 de Precio Único celebrada el 29 de julio de 2012, se adquirieron importantes 244 insumos para la atención de salud a los asegurados.
- Se han tramitado adquisiciones por B/.46.0 millones de renglones radiológicos e imagenología.

8. Otros Actos Públicos.

- Adquisición de equipos.

Se gestionó la adquisición de importantes equipos médicos y no médicos por un monto de B/.124.1 millones.

- Inversiones físicas.

Se concretaron las etapas pre-contractual, contractual y post-contractual de la Ciudad Hospitalaria, acto público en el que resultó seleccionado el consorcio Construcciones Hospitalarias, integrado por FCC Construcción S.A. y FCC Construcción de Centroamérica S.A., a un costo de B/.587.5 millones. Este contratista está ejecutando el proyecto conforme a cronograma convenido. Gran parte de esta obra finalizará en el 2014, lo que hará posible que los panameños no tengan la necesidad de viajar a otros países a buscar atención médica, porque en la Ciudad Hospitalaria se tendrá de todo, habrá un hotel para pacientes, 49 quirófanos, más de mil 700 camas, tres mil 500 estacionamientos y otras facilidades de inestimable importancia para la comunidad de asegurados.

9. Labores Normativas.

- Se intensificó la supervisión de las oficinas de compras de la entidad en todo el país (30), con la finalidad de uniformar procesos y monitorear la correcta aplicación del marco legal y técnico de las contrataciones públicas en todo el territorio nacional.
- El Departamento de Control Global de Gestión de la Dirección Nacional de Compras y Abastos, a través de colaboradores del área de Prórroga, Multas y Fianzas, participó en giras de capacitación a hospitales y policlínicas de la institución en el interior del país.
- Se adelantó la actualización del Catálogo Institucional de Bienes y Servicios, el cual es clave para el proceso de toma de decisiones, con relación a la incorporación, renovación y utilización de tecnologías de salud, a través del análisis y síntesis de la mejor evidencia científica, tomando en cuenta aspectos de seguridad, eficacia, efectividad, costo-efectividad, costo-utilidad, costo-beneficio, así como las consecuencias éticas, legales y sociales de su uso.
- Se divulgaron las políticas de compra de los medicamentos, insumos, equipos, obras civiles e insumos en general, que deberán aplicarse con transparencia y efectividad.

10. Coordinación Administrativa.

- Se realizaron acciones de supervisión de adquisición, para brindar apoyo logístico y retroinformación a la red de unidades ejecutoras de salud a nivel nacional, conforme lo dispone el Reglamento por medio del cual se regula el procedimiento de obras, suministro de bienes y prestación de servicios en general.
- Se concretó la gestión presupuestaria en los renglones de medicamentos, radiología médica, laboratorio clínico, productos médico-quirúrgicos y productos odontológicos.
- Se capacitó al personal de Nivel Central y unidades ejecutoras en las temáticas de innovación tecnológica, contratación pública, prórrogas y multas y procedimientos varios y sobre la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006.

11. Tecnología Informática.

- La Dirección Nacional de Compras y Abastos realizó ingentes esfuerzos para lograr su exitosa integración a las redes corporativas que buscan optimizar su funcionamiento y servicio a los clientes internos y usuarios, a saber: Sigma 7, sistema SAFIRO y otros.
- Se realizó el mantenimiento del sistema de Windows, Microsoft Office, antivirus, red, entrega, instalación y reparación de equipos de computadoras, impresoras y escáner.

• Se prosiguió capacitar al personal en uso de Sistema "Panamá Compra" y se actualizaron en los aspectos de informática, tales como los trámites de permisos y accesos a la red Nacional, internet y correo electrónico.

12. Prórrogas, Multas y Fianzas.

• En el proceso postcontractual de control de cumplimiento de las órdenes de entrega y contratos referidos a bienes y servicios requeridos por la entidad, a Nivel Central, se dieron las siguientes situaciones relevantes entre enero y octubre para el año 2012:

o La cantidad de 1,483 prórrogas recibidas registradas.

o Con un número de 913 multas registradas, las cuales acumulan un importe de B/.1,3 millones, en concepto de valor a retener.

o La suma de 359 notificaciones a las afianzadoras.

B. Desarrollo Tecnológico en la Gestión de Logística.

1. Estado de la logística

A continuación se hace referencia a la situación del estado de la logística y el abastecimiento de medicamentos, equipos e insumos a nivel nacional.

Acciones relevantes:

• Se realiza la revisión periódica de todas las ejecuciones operativas de la Dirección Nacional de Logística para mantener el incremento en los niveles de inventario de forma significativa.

• El inventario se ha mantenido en niveles óptimos durante este periodo fiscal, tomando en consideración el aumento de los niveles de cobertura y el incremento de la demanda en insumos que se han incorporado al catalogo.

• Implementar innovadoras herramientas tecnológicas que aporten incremento en la productividad, intercambio óptimo de información y alto niveles de eficiencia en la Gestión de la Cadena de Suministro de la Institución.

• Se ejecutó en la provincia de Panamá, la primera fase del Sistema de Inventario para la Gestión Logística Hospitalaria en las siguientes instalaciones: Complejo Hospitalario, Hospital Susana Jones,

Policlínica Alejandro de la Guardia (Bethania), Policlínica JJ Vallarino (Juan Diaz), Hospital de Especialidades Pediátricas, Policlínica Manuel de Ferrer y Policlínica Presidente Remón. La segunda fase de este proyecto se desarrollará en las unidades ejecutoras de las provincias centrales de Coclé, Los Santos, Herrera y Veraguas.

- Se logró poner en marcha del sistema de almacenamiento, lectura y reposición de doble bandeja para la gestión logística hospitalaria dentro de todos los hospitales y policlínicas.

- Se implementó el WMS a nivel de la Bodega de Divisa cuyo objetivo busca:
  - Mejorar el Nivel de Servicio del personal asistencial de enfermería y medico liberándolo que la función logística que realizaban.
  - Reducir los niveles de obsolescencia y pérdidas de medicamentos y otros insumos a niveles próximos al 0%.
  - Optimizar los niveles de inventarios existentes en las instalaciones de la CSS.
  - Reorganizar y reducir las áreas de almacenamiento de inventario de cada servicio o especialidad.
  - Buscar máxima eficiencia en todos los procesos logísticos de la Caja.

- Se logró dotar a la Caja de Seguro Social de una infraestructura inmejorable y segura para el buen almacenamiento y distribución de medicamentos y otros insumos para la salud humana, de acuerdo a las políticas sanitarias existentes.

2. Centro de Distribución (CEDIS).

- Se ha puesto en funcionamiento el nuevo Centro de Distribución (CEDIS) para provincias centrales, ubicado en la región de Divisa y que reúne las condiciones adecuadas y óptimas para aplicar las buenas prácticas de almacenamiento y distribución para brindar un oportuno abastecimiento a esta región. Se cuenta con seis (6) meses de operación en el abastecimiento de medicamentos e insumos a las provincias centrales.
- El CEDIS opera con el Sistema de Gestión de Almacenes (WMS o SGA), herramienta informática que gestiona las ubicaciones físicas, reordenamiento de la bodega y de la mercancía para una mejor selección, preparación y distribución hacia cada unidad ejecutora. Cabe destacar, que para inicio del mes de septiembre la bodega

funcionará con el modelo completo de gestión desde la bodega hacia el servicio o centro de coste de cada unidad ejecutora.

3. Reubicación de los Almacenes 1010 y 1015.

Se reubicaron los Almacenes 1010 y 1015, hacia un área céntrica de la ciudad de Panamá, como lo es el área de Juan Diaz (ex bodega de la empresa DHL), que cuenta con 16,900 metros cuadrados con una altura de 10 y 12 muelles para carga y descarga de bienes, espacio para maniobrar los contenedores y estacionamientos para toda la flota de camiones consignados para las operaciones de distribución.

Con estas mejores condiciones físicas, favorece la instalación de los nuevos y modernos sistemas logísticos de almacenamiento para garantizar la no interrupción de la cadena de suministros, tanto de medicamentos, como de material e insumos médicos quirúrgicos, necesarios para la atención oportuna y eficaz de la población asegurada.
Cabe señalar, que se está licitando el pliego de cargos para las adecuaciones de infraestructura, aire acondicionado, planta eléctrica, sistemas eléctricos y cuartos fríos para acondicionar la misma con las temperaturas adecuadas para el almacenamiento de los Medicamentos como lo establecen las normas y buenas prácticas.
Entre las acciones pendientes para el año 2013, se espera realizar la mudanza del depósito del 1010 que almacena Medicamentos, Insumos de Odontología y Nutrición.

CAPÍTULO XI

SITUACIÓN DEL PROGRAMA DE INVERSIONES DE INFRAESTRUCTURA.

Con el objetivo principal de mantener un adecuado mantenimiento de los recursos institucionales, a fin de asegurar el servicio continúo para todos los asegurados y sus dependientes, se presenta el plan de desarrollo de inversiones físicas.
Actualmente se mantiene un total de 159 proyectos que se encuentras en diferentes etapas y se enfocan en la construcción de nuevas Policlínicas, Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS), Centro de Atención de Promoción y Prevención de Salud (CAPPS) y Centros de Formación y Recreativos, reformas y adiciones de instalaciones existentes y en edificaciones administrativas; cambios de equipos y sistemas centrales, a nivel nacional.

A. PROYECTOS TERMINADOS (Diciembre 2011 al 10 de Octubre de 2012).

Terminación de proyectos iniciados en períodos anteriores fueron veinticinco (25), por un valor de B/.17.5 millones. Los que corresponden a tres (3) construcciones nuevas por un valor de B/.14.8 millones; catorce (14) proyectos de Remodelación, Adiciones y Mejoramientos por un valor de B/.1.7 millones, ocho (8) Cambio de Equipos y Sistemas Centrales por un valor de B/.958,000. A continuación presentaremos los proyectos más relevantes:

a. **Provincia Bocas del Toro.** Población protegida: 82,491.

1. Hospital de Changuinola. Nuevo Edificio para el Servicio de Consulta Externa y Administración.

Resultado de impacto: Mayor disponibilidad del servicio para satisfacer la demanda, descongestionar y descentralizar el servicio de consulta externa y mejorar la atención a los pacientes al poder contar con mejores condiciones de infraestructura física. Inversión: B/.8,152,093.33

b. **Provincia Panamá.** Población protegida: 393,123. Corregimiento de Juan Díaz.

1. Policlínica Dr. J. J. Vallarino. Modulo de Odontología Pabellón “D”.
Resultado de impacto. Disposición de más servicios para hacer frente a la actual demanda de pacientes en esta instalación. Mejorar las condiciones de bioseguridad para la atención de la Consulta de Odontología. Capacidad de espacio para los depósitos de los insumos de esta instalación y disponibilidad de poder cumplir con las exigencias mínimas de auditoría de los almacenes. Inversión: B/.2,967,000.

2. Provincia de Panamá. Población protegida: 1,669,969

Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid. Nueva Sala de Hematología.

Resultados de impacto: Mayor productividad dentro de las áreas medicas, asistenciales y administrativas; así como una mayor capacidad de espacio para la atención de pacientes para el servicio de Hematología. Inversión: B/.3,702,000.

A.1. Remodelación, Adiciones y Mejoramientos.

a. Provincia Colón. Población protegida: 80,680.

1. Policlínica Próspero Meléndez. Demolición de la infraestructura existente y limpieza del área.

Resultado de impacto: Adecuar el área a fin de que en un futuro pueda construirse una nueva instalación de salud que satisfaga la demanda de atención de la población y cumpla con las normas de salud vigente. Inversión: B/.96,934.

b. Provincia de Chiriquí.

1. Agencia de David. Remodelación y Adición.

Resultados de impacto: Comodidad para los usuarios, mayor disponibilidad de áreas de trabajo y ventanillas para el público. Se incrementará la producción de servicios.
Inversión: B/.558,160.

2. Hospital Rafael Hernández. Remozamiento del área de curaciones, salas de medicinas, cirugía, ortopedia, estación de enfermera, cuarto de urgencia.

Resultados de impacto: Optimizar los recursos de la Institución, proporcionando un espacio adecuado y confortable para la atención de los pacientes y del personal que labora en dicha unidad. Inversión: B/.49,011.

3. Policlínica Dr. Gustavo A. Ross. Pintura de fachada principal.

Resultados de impacto: Mejorar la imagen institucional, en infraestructura y ambiente de trabajo a través de estándares y criterios unificados. Inversión: B/.21,000.

c. Provincia Panamá.

1. Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid. Sistema de Piso Anti-Bacterial y revestimiento de paredes en la Sala de Cuidados Intensivos 3er. Piso.

Resultado de impacto: Mejorar el ambiente del personal médico y de la población de asegurados que se atienden, y que cumpla con las normas de salud vigente. Inversión: B/.108,689.

2. Policlínica Dr. J.J. Vallarino. Juan Díaz.
Proyecto: Clínica de Curaciones de Heridas y Ulceras.

Resultado de impacto: Optimizar los recursos de la Institución, proporcionando un espacio adecuado y confortable para la atención de los pacientes específicamente de heridas. Inversión: B/. B/.100,569.

3. Proyecto: Pintura Exterior.

Resultado de impacto: Mejorar la imagen de la Policlínica en infraestructura y ambiente de trabajo a través de estándares y criterios unificados. Inversión: B/.48,000.

4. Policlínica Carlos N. Brin. San Francisco.
Proyecto: Pintura Externa del Edificio.

Resultado de impacto: Mejorar la infraestructura y ambiente de trabajo de la Policlínica a través de estándares y criterios unificados. Inversión: B/.36, 553.

5. Policlínica Generoso Guardia, Sta. Librada.
Proyecto de Pintura Exterior e Interior. Inversión: B/.37,160.

6. Proyecto de Suministro e Instalación de artefactos Sanitarios.

Resultado de impacto: Mejorar la imagen institucional, en infraestructura y ambiente de trabajo a través de estándares y criterios unificados, para el personal médico y de la población de asegurados que asisten. Inversión: B/.47, 000.

7. Policlínica Dr. Manuel Maria Valdés- San Miguelito.
Remozamiento a paredes los servicios sanitarios, cambio de lavamanos, servicios sanitarios y puertas.

Resultado de impacto: Realizar mejoras a la infraestructura y ambiente de trabajo de la Policlínica a través de estándares y criterios unificados. Inversión: B/.177,542.

8. Centro de Capacitación de Las Cumbres. Rehabilitación del Sistema de vigaducto para iluminación del área de juego y mejoras al cuadro de medición.

Resultado de impacto: Mejoras del sistema de vigaducto para la iluminación de las áreas de juegos del Centro de Recreación. Inversión: B/.38,050.

9. Policlínica Presidente Remón. Nueva Fachada y Cobertizo.
Mejorar el ambiente de trabajo a través de estándares y criterios unificados, para brindar un mejor servicio al personal a la población de asegurados que asisten. Inversión: B/.45,148.

10. Policlínica Dr. Blas Gómez Chetro, Arraijan.
Proyecto: Planta de Tratamiento.

Resultado de impacto: Elevar los niveles de salud e higiene con la infraestructura adecuada para el funcionamiento de esta instalación de salud en la región. Inversión: B/.360,813.

A.2 Cambios de Equipos y Sistemas Centrales.

a. Provincia de Colón. Población protegida de la provincia de Colón: 80,680.

1. Policlínica Dr. Hugo Spadafora. Mejoras al Sistema Eléctrico.

Resultado de impacto: Generar la prestación de los servicios sin perjuicio de alteración ninguna, garantizando un servicio eléctrico de manera continua y permanente. Inversión: B/.93,100.

2. ULAPS de Portobelo.
Proyecto: Planta Eléctrica de Emergencia.

Resultado de impacto: Generar la prestación de los servicios sin perjuicio de alteración ninguna, garantizando un servicio eléctrico de manera continua y permanente. Inversión: B/.48,496.

3. Proyecto: Tanque de Reserva de Agua Potable de 10.000 galones.

Resultado de impacto: Elevar los niveles de bienestar, salud e higiene con la infraestructura adecuada para el adecuado funcionamiento de esta instalación. Desarrollar un sistema de abastecimiento de agua potable para cubrir la demanda de atención médica de esta instalación. Inversión: B/.80,000.

b. Provincia Panamá. Población protegida: 1,669,969.
1. Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.
Proyecto: Suministro e Instalación de un (1) mangle con destino al departamento de Lavandería y costura.

Resultado de impacto: Suministrar un mangle para el brindar facilidades al personal que labora y mejorar servicio a la población de asegurados que se asisten a la Policlínica. Inversión: B/.167,438.

2. Proyecto: Suministro e Instalación de Once (11) Remes, para las manejadoras del salón de operaciones.

Resultado de impacto: Mejorar el ambiente del personal médico y de la población de asegurados que se atienden, y que cumpla con las normas de salud vigente. Inversión: B/.88,000.

3. Proyecto: Suministro de una (1) Caldera en la planta baja del Edificio de Centralización.

Resultado de impacto: Mejorar el funcionamiento de las calderas en todos sus ciclos de operación para brindar un mejor servicio. Inversión: B/.324,900.

4. Proyecto: Sistema de Gases Médicos.

Resultado de impacto: Asegurar el suministro, ahorrar espacio, facilitar la manipulación, mejorar el control y mejorar la rentabilidad del suministro de gas. Inversión: B/.108,072.

5. Policlínica Dr. Alejandro de la Guardia. Bethania.
Proyecto: Reemplazo de Unidad Manejadora de Aire de la Sala de Cirugía Menor.

Resultado de impacto: Mejorar el ambiente de trabajo del personal médico y de la población de asegurados que asiste a la Policlínica mediante el reemplazo de la manejadora la cual brinda al sistema de A/A de la Policlínica. Inversión: B/47,600.

B. PROYECTOS EN EJECUCIÓN (diciembre 2011 al 10 de octubre de 2012).

En el proceso de seguimiento a la directriz institucional de elevar las condiciones físicas para brindar una mejor y óptima atención médica a nuestros usuarios, se ha otorgado orden de proceder a treinta (30) proyectos con un valor de B/. 664.2 millones. Esta importante inversión, se desglosa de la siguiente manera:

a. Provincia de Bocas del Toro. Población protegida: 82,491.

1. Hospital de Changuinola.
Proyecto: Nuevo Modulo de Cirugía de Hombre, Salud Mental y Fisioterapia.

Resultado de impacto: Mayor capacidad para alojar pacientes y contar con una infraestructura adecuada y con tecnología de punta. Constar con un área exclusiva para los pacientes de salud mental. Además, se contará con un área de fisioterapia con capacidad de alojar todos los equipos con que cuenta el hospital y así poder brindar un servicio de mejor calidad. Inversión: B/.3,529,152.

2. Proyecto: Nuevo Edificio de Radiología, Farmacia y Depósito de Medicamento.

Resultado de impacto: Modernización de los servicios de Radiología Medicina y Farmacia. Se contará con una infraestructura adecuada para el uso de equipos de avanzada tecnología y servirá de apoyo a los procedimientos que requieren de pronto resultado de análisis de Radiología. Inversión: B/.2.051,969.

b. Provincia de Coclé. Población protegida: 525,729

1. Hospital Rafael Estévez. Distrito de Aguadulce.
Proyecto: Sala de Resonancia Magnética.

Resultado de Impacto: Ofrecer una mejor capacidad de respuesta en la atención de los pacientes, logrando desconcentrar la actual sala del Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid, en Panamá. Inversión: B/. 935,514.

2. Policlínica de Penonomé. Distrito de Penonomé.
Proyecto: Construcción de nueva infraestructura.

Resultado de impacto: Optimización de los servicios de salud, aumento en la capacidad de atención a nuestros asegurados, mejores condiciones de trabajo para el desarrollo de los distintos procedimientos médicos que practican a los pacientes que asisten a esta instalación. Inversión: B/. 13,608,206.

3. Policlínica de Aguadulce.
Proyecto: Construcción Nueva

Resultado de impacto: Optimización de los servicios de salud, mejoramiento en las condiciones de trabajo para el desarrollo de los distintos procedimientos médicos que se le practican a los pacientes que asisten a esta instalación. Inversión: B/.17,800,000.

c. Provincia de Chiriquí. Población protegida: 16,011.

1. Policlínica de Boquete.
Proyecto: Construcción Nueva.

Resultado de impacto: La Nueva Policlínica ofrecerá servicios de salud adicionales (Cardiología, Urología, Medicina Interna, Cirugía y Fonoaudiología). Inversión: B/.12,250,000.

2. Agencia de Boquete.
Proyecto: Nuevo edificio.

Resultado de impacto: Ahorro de recursos económicos en concepto de alquileres. Aumento en la capacidad de atención a los usuarios. Mejor disponibilidad de las áreas administrativas y de atención al Público. Inversión: B/.869,205.

d. Provincia de los Santos. Población protegida: 9,257.
1. Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) de Guararé. Proyecto: Construcción nueva.

Resultado de impacto: Adecuar las instalaciones según la necesidad de atención de la población de responsabilidad de esta Región. Inversión: B/.1,450,000.

e. Provincia Panamá. Población protegida: 1,669,969.

1. Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.
Proyecto: Nuevo Edificio de Estacionamiento y Oficinas de la Dirección de Mantenimiento.

Resultado de impacto: Contar con un edificio que resuelva la problemática de Estacionamiento y servirá para mejorar las condiciones físicas del sistema vial, para satisfacción del personal interno y los asegurados y sus familiares. Inversión: B/.11,678,783.

2. Policlínica Manuel Ferrer Valdés. Calidonia.
Proyecto: Nuevos Consultorios.

Resultados de impacto: Descongestionar el Complejo Hospitalario y hacer frente a la alta demanda de atención del servicio; así como equipar con nuevas y modernas herramientas en tecnología de salud.
Inversión: B/. 1,720,000.

3. Ciudad Hospitalaria.
Proyecto: Construcción Nueva.

Resultado de impacto: Fortalecer la red de servicios de salud que tiene la Caja de Seguro Social actualmente, para que toda la población a nivel nacional pueda obtener la atención que requiere y contar con una instalación moderna y con tecnología de punta. Inversión: B/.587,507,127.

4. Proyecto: Construcción Nueva del Centro de Formación y Recreación en las Cumbres.

Resultado de impacto: Ahorro en concepto de alquileres de salones de conferencias para nuestras capacitaciones. Motivación para el deporte de nuestros colaboradores y fomento de la cultura y áreas de esparcimientos para eventos de nuestra institución. Inversión: B/.1,915,550.

5. Proyecto Construcción Nueva del Centro Recreativo de la Tercera Edad. Las Cumbres.

Resultado de impacto: Motivación para el deporte de nuestros colaboradores y fomento de la cultura y áreas de esparcimientos para eventos de nuestra institución.
Inversión: B/.4,027,158.

6. CAPPS de Vacamonte, Arraiján.
Proyecto: Construcción Nueva.

Resultados de impacto: Dotar de un espacio suficiente para satisfacer la necesidad de atención médica en el área y brindar comodidad a los usuarios ya los colaboradores.
Inversión: B/. 1,288,066.

C. REMODELACIÓN, ADICIONES Y MEJORAMIENTOS.

a. Provincia de Chiriquí.

1. Hospital Dr. Rafael Hernández
Proyecto: Depósito de Medicamento.

Resultado de impacto: Facilidad para mejorar la forma de almacenaje y mejorar las condiciones para almacenar medicamentos e insumos. Inversión: B/.598,872.

b. Provincia de Panamá.

1. Edificio 519- Clayton (Administrativo).
Proyecto: Remodelación del 1er. Piso pabellón C.

Resultado de impacto: Evitar los alquileres sumamente costosos, aunando a esto problemas de espacios físicos. Esto nos permite concentrar la mayor cantidad de funcionarios en un solo edificio propiedad de la CSS., Además de reducir el pago de alquileres de oficinas y disminuir el gasto operativo. Inversión: B/. 668,328.

D. CAMBIOS DE EQUIPOS Y SISTEMAS CENTRALES

a. Provincia de Chiriquí.

1. Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) de Nuevo Vedado.
Proyecto: Suministro e Instalación de Unidad de Aire Acondicionado.

Resultado de impacto: Mejorar el ambiente de trabajo del personal médico y de la población de asegurados que asiste a la ULAPS mediante el suministro de un A/A. Inversión: B/.110,000.

b. Provincia de Panamá.

1. Policlínica Manuel Ferrer Valdés. Calidonia.
Proyecto: Dos (2) Elevadores tipo tracción

Resultado de impacto: Suministrar e instalar los nuevos sistemas de comunicación vertical para elevadores tipo tracción para el trasporte de pacientes y para todos los usuarios y colaboradores de la Institución. Inversión: B/. 152,000.

2. Hospital de Chepo.
Proyecto: Planta de Tratamiento

Resultado de impacto: Permitirá elevar los niveles de salud e higiene para el adecuado funcionamiento de esta instalación. Mejorará la disponibilidad para cubrir la demanda de atención médica de esta instalación, dado que esta región cuenta con alta incidencia de enfermedades infectocontagiosas, debido a las características del ambiente. Inversión: B/.687,212.

c. Provincia de Veraguas.

1. Hospital Dr. Ezequiel Abadía.
Proyecto: Planta de Tratamiento.

Resultado de impacto: Permitirá elevar los niveles de salud e higiene y logrará cubrir la demanda de atención médica. Inversión: B/.370,188.

d. Provincia de Panamá.

1. Policlínica Santiago Barraza, La Chorrera.
Proyecto: Construcción del Sistema de Suministro de Reserva de Agua Potable.
.
Resultado de impacto: Elevar los niveles de bienestar, salud e higiene y adecuación del sistema de abastecimiento de agua potable para cubrir la demanda efectiva de atención médica.
Inversión: B/.17,990.

E. PROYECTOS QUE INICIARON O CONTINUAN CON TRAMITES DE CONTRATACIÓN. (al 10 de Octubre de 2012).

Actualmente se encuentran en diferentes etapas de contratación un total de 60 proyectos, por un monto de B/.188.4 millones, de los cuales seis (6) proyectos están pendientes de adjudicación por un monto de B/.14 millones y veintiséis (26) proyectos adjudicados por un valor de B/.172 millones. A continuación mencionaremos los más relevantes:

E.1. Proyectos Adjudicados

a. Provincia de Bocas del Toro.

1. Hospital de Changuinola
Proyecto: Nuevo Modulo de Cirugía, Ginecología, Psiquiatría y Pediatría de Mujer.

Resultado de impacto: Dotar con un nuevo y completo edificio para los servicios de hospitalización. Se instalarán salas de reposo y equipará con equipos de tecnología de punta que permita optimizar los tiempos y garantizar una estadía placentera. Inversión: B/. 5,682,015.

2. Proyecto: Suministro e Instalación de Equipo para el tratamiento de los desechos sólidos.

Resultados de impacto: Implementar un sistema de tratamiento de residuos y de gestión ambiental, lo cual contribuirá a elevar la calidad del servicio. Inversión: B/.277,500.

3. Policlínica de Guabito.
Proyecto: Construcción Nueva

Resultados de impacto: Ampliar la capacidad de atención en los servicios de salud.
Descentralización y otorgar servicios médicos con mayor calidad prontitud y en un ambiente físico adecuado. Inversión: B/.6,049,215.

4. Hospital de Almirante.
Proyecto: Suministro de Sistema de Reserva de Agua Potable.
Resultados de impacto: Mejorar la disponibilidad para cubrir la demanda de atención médica. Inversión: B/.306,517.

b. Provincia de Coclé.

1. Hospital Rafael Estévez
Proyecto: Construcción de Depósito.
Resultado de impacto: Facilidades para mejor administración y mayor área de almacenaje en el depósito. Inversión: B/.470,000.

c. Provincia de Colón.

1. Policlínica Dr. Hugo Spadafora.

Proyecto: Tanque de Reserva de Agua Potable.

Resultados de impacto: Mejorar la disponibilidad para cubrir la demanda de atención médica. Inversión: B/. 220,500.

Proyecto: Suministro e Instalación de Dos Elevadores.
Resultados de impacto: Suministrar nuevos sistemas de comunicación vertical para elevadores tipo tracción para el trasporte de pacientes, usuarios y colaboradores. Inversión: B/.285,000.

2. Policlínica de Nuevo San Juan.
Proyecto: Construcción Nueva.

Resultados de impacto: Ampliar la capacidad de atención en los servicios de salud y otorgar servicios médicos con mayor calidad prontitud y en un ambiente físico adecuado. Inversión: B/.13,320.000.

d. Provincia de Chiriquí.

1. Hospital Rafael Hernández
Proyecto: Suministro e Instalación de un (1) Elevador de 22 pasajeros.

Resultado de impacto: Suministrar e instalar los nuevos sistemas de comunicación vertical para elevadores tipo tracción para el trasporte de pacientes, usuarios y colaboradores de la Institución. Inversión: B/. 189,000.

2. Proyecto: Suministro e Instalación de un (1) Elevador de (6) pasajeros.

Resultado de impacto: Suministrar e instalar los nuevos sistemas de comunicación vertical para elevadores tipo tracción para el trasporte de pacientes, usuarios y colaboradores de la Institución. Inversión: B/. 135,000.

3. Proyecto: Suministro e Instalación de una Planta Eléctrica de Emergencia.

Resultados de impacto: Generar la prestación de los servicios sin perjuicio de alteración ninguna, garantizando un servicio eléctrico de manera continua y permanente. Inversión: B/.447,375.

4. Proyecto: Cambio de ventanales de paletas para la sala de hospitalización.

Resultados de impacto: Mejorar la imagen institucional, en infraestructura y ambiente de trabajo, a través de estándares y

criterios unificados, para el personal médico y de la población de asegurados que asisten. Inversión: B/.270,000.

5. Centro Especializado Dr. Rafael Hernández.
Proyecto: Construcción Nueva.

Resultados de impacto: Fortalecer la oferta de servicios, capacidad resolutiva y la calidad de respuesta del sistema de salud al elevar el nivel de complejidad del Hospital Regional Dr. Rafael Hernández a IIIer Nivel de Atención y VII° de Complejidad.
Con la construcción y dotación de equipos modernos, las nuevas torres médico-quirúrgica y de la consulta externa brindaran servicios de mayor complejidad, mayor seguridad y confort, tanto a los usurarios internos y externos del sistema de seguridad social. Inversión: B/. 113,138,237.

e. Provincia de Los Santos.

1. Policlínica Dr. Miguel Cárdenas. Las Tablas.
Proyecto: Suministro e Instalación de Un (1) Elevador.
Resultados de impacto: Mejorar el sistema de comunicación vertical para elevadores tipo tracción para el trasporte de pacientes y para todos los usuarios y colaboradores de la institución. Inversión: B/.100,000.

2. Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) en Tonosí.
Proyecto: Construcción Nueva. Resultados de impacto: Adecuar las instalaciones según la necesidad de atención de la población de responsabilidad de esta provincia. Inversión: B/.2,432,020.

f. Provincia de Panamá.

1. Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo A. Madrid
Proyecto: Sistema de Reserva de Agua Potable.

Resultado de impacto: Mejorar la disponibilidad para cubrir la demanda de atención médica. Inversión: B/. 1,289,015.

2. Proyecto: Suministro de una (1) Caldera 350HP.

Resultado de impacto: Mejorar el funcionamiento de las calderas en todos sus ciclos de operación para brindar un mejor servicio. Inversión: B/.324,990.

3. Proyecto: Adecuación del Bloque II (Unidad de Cuidados intensivos) y suites de cirugía urológica mínimamente invasiva (CUMI) y SOP de Cistoscopia.

Resultado de impacto: Resolver el problema de las carencias de camas de Cuidados Intensivos y el hacinamiento del área de Cistoscopia. Inversión: B/.3,412,544.

4. Policlínica Dr. J.J. Vallarino – Juan Díaz.
Proyecto: Planta de Tratamiento.

Resultados de impacto: Evitara la contaminando el ambiente circundante a las instalaciones de la policlínica, lo que garantizará la seguridad de los pacientes a y funcionarios que acuden a esta instalación. Inversión: B/.345,676.

5. Proyecto: Construcción de Nuevo Edificio de Estacionamiento.

Resultados de impacto: Contar con una edificación nueva que mejore la atención actual, proporcionando un espacio adecuado y confortable para la atención de los pacientes específicamente de heridas. Inversión: B/.7,271,626.

6. Edificio 519- Clayton.
Proyecto: Edificio para Estacionamiento y Oficinas Administrativas.

Resultado de impacto: Contar con una edificación nueva que mejore la condición física del sistema vial del edificio. Inversión: B/.2,723,160.

7. Proyecto: Suministro e Instalación de cuatro (4) Elevadores.

Resultado de impacto: Garantizar a los colaboradores, asegurados y usuarios, el funcionamiento seguro y óptimo para acceder a sus áreas de trabajo, en un edificio que consta de seis (6) pisos. Inversión: B/.360,000.

8. Proyecto: Rehabilitación del Ático 5to. Piso.

Resultados de impacto: Mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores. Inversión: B/.1,160,784.

9. Policlínica Manuel M. Valdés, San Miguelito
Proyecto: Reforma al Servicio de Niño Sano.

Resultados de impacto: Mayor productividad en las áreas médicas, asistenciales y administrativas. Inversión: B/.941,373.

10. Hospital Dra. Susana Jones.
Proyecto: Suministro e Instalación de un (1) Elevador.

Resultado de impacto: Suministrar e instalar los nuevos sistemas de comunicación vertical para elevadores tipo tracción para el trasporte de pacientes y para todos los usuarios y colaboradores de la institución. Inversión: B/.120,000.

F. PROYECTOS EN PROCESO DE ADJUDICACIÓN O CONVOCATORIA DE ACTO PÚBLICO.

a. Provincia de Herrera.

1. Policlínica de Chitré
Proyecto: Construcción Nueva.

Resultado de impacto: Ahorro en concepto de alquiler, en los que no se incurrirá, ya que se contará con un edificio propio.
Inversión: B/.10,416,750.

b. Provincia de Panamá

1. Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo A. Madrid
Proyecto: Área de Psiquiatría.

Resultados de impacto: Mejor condición ambiental para los usuarios del servicio y eleva la productividad dentro de las áreas medicas, asistenciales y administrativas. Inversión: B/. 394,000.

2. Proyecto: Planta Eléctrica de Emergencia.

Resultado de impacto: Optimización de la prestación del servicio de energía eléctrica, sin perjuicio de alteración ninguna, garantizando su disposición de manera continua y permanente. Inversión: B/.361,411.

3. Proyecto: Suministro e Instalación de tres (3) Enfriadores de agua de condensación por agua y compresores tipo tornillo para la planta central de agua helada.

Resultado de impacto: Propiciar mejor ambiente laboral, al remplazar tres enfriadores existentes que han completado una vida útil, los cuales les brindan todo el sistema de A/A.
Inversión: B/.718,350.

4. Edificio Bolívar- Transístmica
Proyecto: Remodelación de los Depósitos y Archivos Generales del Sótano.

Resultado de impacto: Mayor espacio físico, área y condiciones para el almacenaje. Inversión: B/.1,281,000.

c. Provincia de Veraguas.

1. Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez. Santiago.
Proyecto: Suministro e Instalación de tres (3) Enfriadores de agua de condensación por aire y compresores tipo “scroll” para la planta central de agua helada.

Resultado de impacto: Propiciar mejor ambiente o clima laboral al reemplazar tres enfriadores existente que han completado una vida útil, los cuales les brindan todo el sistema de A/A.
Inversión: B/. 844,700. (Precio de referencia).

G. PROYECTOS EN ETAPA DE CONFECCIÓN DE PLANOS, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O TÉRMINOS DE REFERENCIA.

Con el objetivo de la modernización y la ampliación de sus servicios para hacer accesibles a la mayor cantidad de derechohabientes y mantener las edificaciones en óptimo estado de funcionamiento, actualmente se encuentran en la etapa de desarrollo de planos y elaboración de especificaciones técnicas o términos de referencia un total de cuarenta y cuatro (44) proyectos pertenecientes al Presupuesto de Inversiones Físicas y Maquinaría y Equipo. A continuación los más relevantes:

a. Provincia de Colón.

1. Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero.
Proyecto: Sistema de Suministro de Reserva de Agua Potable y mejoras al Sistema de Aire Acondicionado.

2. Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) en Portobelo.
Proyecto: Ampliación de infraestructura.

CAPÍTULO XII

ESTADO SITUACIONAL DE LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS

La Institución, ha ampliado su sistema de tecnología que consiste en integrar programas informáticos complejos y desarrollar aplicaciones de comunicación e información que facilitan la interacción entre los proveedores, empleadores, trabajadores y la población de asegurados y sus beneficiarios.

La inversión destinada a este tipo de herramientas garantiza la sostenibilidad del sistema de seguridad social a largo plazo, ya sea en la atención de salud como en las prestaciones económicas.

A. SIPE.

Se ha puesto en marcha el Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE), herramienta tecnológica que articula los procesos de prestaciones económicas e ingresos, permitiendo a los usuarios la agilización de sus trámites y la seguridad de sus datos.

SIPE
Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas

Esta novedosa plataforma tecnológica evita la gestión presencial y la formación de largas filas para realizar los trámites relacionados con la afiliación de sus trabajadores, el aviso de entrada, la elaboración y presentación de la planilla mensual para declaración de trabajadores y el reporte de salarios. La inversión aproximada es de B/.6,847,000.

B. SIS.

El Sistema de Información de Salud (SIS), contempla todas las facetas del sistema de salud que derivan en el expediente clínico y optimiza la función de salud. Este nuevo sistema de gestión de salud, vinculado con la reingeniería de los procesos, proveerá el expediente médico único digital, que facilitará al asegurado atenderse en cualquier centro médico del país con un solo historial de salud. Beneficiará a todos a los asegurados y sus familiares. Valor estimado en B/. 11,070,000.
El Expediente clínico electrónico, está conformado por un conjunto de información ordenada y detallada que recopila cronológicamente todos los aspectos relacionados con la salud del paciente, tales como: condiciones de salud, citas médicas, procedimientos quirúrgicos y tratamientos a los que han sido sometidos, laboratorios, farmacias y estudios de imagenología, y citas médicas, entre otros.

El Expediente clínico electrónico, está conformado por un conjunto de información ordenada y detallada que recopila cronológicamente todos los aspectos relacionados con la salud del paciente, tales como: condiciones de salud, citas médicas, procedimientos quirúrgicos y tratamientos a los que han sido sometidos, laboratorios, farmacias y estudios de imagenología, y citas médicas, entre otros.

C. LOGHOS.

El Sistema Logístico Hospitalario (LOGHOS), está en proceso de implementación en el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid.
La finalidad de este proyecto es permitir a la administración el manejo correcto y efectivo de los inventarios hospitalarios a nivel nacional, es decir, simplificará la gestión de la cadena de suministro de los insumos médicos y medicamentos desde los almacenes centrales y de distribución al servicio de consumos de las instalaciones de salud, evitando caducidades y previniendo lesiones patrimoniales; controlando los excesos de inventario en el punto de consumo.
Se beneficiaran todos los servicios médicos activos y depósitos de farmacias de las 74 Unidades Ejecutoras. Su costo estimado asciende a un total de B/. 4, 320,000.

D. SAFIRO.

Se logró poner en marcha el proyecto Sistema Administrativo Financiero y de Recursos Humanos (SAFIRO), el cual tiene como propósito, la automatización de los procesos administrativos de compras, presupuesto, contabilidad y almacenes, al igual que en los procesos de recursos humanos, planillas, inversiones y portal de compras.

Este innovador sistema tecnológico ha contribuido a la transformación organizacional al mejorar la calidad del servicio y la eficiencia en la gestión, como es el caso de reducción de los tiempos para el pago a proveedores, así como los demás procesos financieros, administrativos y de recursos humanos.

Tendrá una cobertura en todas las instalaciones, a nivel nacional. La inversión asciende a B/.14,502,309.31.

E. AGEF.

La implementación del Proyecto Administración y Gestión Electrónica de Farmacia (AGEF), ha integrado a todas las farmacias a nivel nacional, al

estar conectadas a la Red Nacional, permitiendo automatizar los procesos administrativos y de farmacia como el control de inventarios. Con la utilización de esta herramienta facilitará la toma de decisiones de manera que sean oportunas, eficientes y eficaces.
Beneficia a más de 900,000 asegurados cotizantes activos y sus beneficiarios mejorando la calidad de vida de los mismos, el proceso de atención, evitando así el mal manejo de los medicamentos y recursos, eliminando retrasos del proceso, para brindar mayor tiempo de consejería y metodología de la dispensación de los fármacos entregados.

G. GESTIÓN DE CONTROL DE ACTIVOS.

En el mes de octubre, se lanzó oficialmente el proyecto "Gestión de Activos Corporativos", con la finalidad de optimizar los mecanismos para el mantenimiento preventivo de los equipos médicos, biomédicos, administrativos y la flota vehicular en todas las unidades ejecutoras de la institución a nivel nacional. Se ha contratado a las empresas MEGA Sistemas y Cable & Wireless, por un período de dos años para su aplicación.

La nueva plataforma informática, denominada Mansis XXI, llevará un estricto control de los activos de la institución, especificando su fecha de compra, ubicación, periodicidad de mantenimiento preventivo y caducidad del bien, generando de forma automática la orden de servicio de mantenimiento o reemplazo al término de su vida útil, lo que redundará en beneficio de los asegurados que tendrán a disposición los equipos en funcionamiento óptimo.

Esta moderna plataforma informática forma parte del Plan Estratégico para transformar, innovar y modernizar la estructura organizacional de la institución, el cual permite implementar sistemas y proyectos enfocados a la agilización de trámites administrativos en procura de mayores beneficios para la población asegurada, colaboradores y usuarios en general de la Institución.
Este sistema tiene un costo de B/.4 millones, por los 18 meses de gestión, permitirá un ahorro de B/.10 millones anuales, por lo que la inversión se recuperará en el primer año.

ANEXO

Formularios de Transparencia No. 1 y No. 2.

CONSOLIDADO
INDICADORES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA

(Formularios No.1 y No.2 - Art. No. 26 de la Ley No. 6 de Transparencia)

DIRECCION EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO

FORMULARIO No.1

Cantidad de solicitudes de información recibidas del 1 de Enero al 30 de Septiembre	Atención de Solicitudes		Observaciones (sólo para información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Solicitudes de Información Farmacéuticas:21,466	21,466	0	
Solicitudes de Información para citas medicas: 27,597	27,597	0	
Solicitudes de Información General:16,804	16,804	0	
Solicitudes de Mediación, reclamos, consultas y Sugerencias: 1,988	1,328	0	
TOTAL	**67,195**	**0**	

DIRECCION EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO

FORMULARIO No. 2

Detalle de los Actos Administrativos Sometidos a la Participación Ciudadana.	Observaciones	Medidas Adoptadas
• Presentación a SENADIS del Plan Operativo Anual 2012 y los informes de Avances y Logros trimestralmente en las reuniones de CONADIS. • Representación de la CSS en la caminata y eucaristía organizada por Grupos organizados de Personas con Discapacidad y con la colaboración de SENADIS. • Participación de DENSA en la mesa de trabajo para elaborar el Informe de País en la Mesa de Salud sobre las acciones desarrolladas de 2007 a 2012 en materia de Discapacidad para presentar a la OIT y a la ONU.	Presentación SENADIS y CONADIS del Informe del POA de la CSS y los informes de avances y logros institucionales en materia de discapacidad. Se llevó una representación de la institución para realzar nuestro apoyo y colaboración con las Personas con Discapacidad. Se realizaron 3 reuniones de coordinación con SENADIS, MINSA, INMFR (Inst. de Medicina Física y Rehabilitación), INSAM (Inst. Nacional de Salud Mental), HISMA, IDAAN y CSS.	• (10) Reuniones de Coordinación en la Mesa de Salud de CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidad) para la entrega del POA e informes. • Se envió invitación a diferentes miembros del Comité de Discapacidad y a Personas con Discapacidad de nuestra institución. • Se elaboraron dos (2) informes, uno de Sensibilización y el otro de Normativas y Accesibilidad.
• Participación en la Feria de Empleo para Personas con Discapacidad.	Promoción de empleos para las Personas con Discapacidad en nuestra Institución.	• Se coordinó con Recursos Humanos y Comunicación de la Institución para participar en la misma. • Coordinar con MITRADEL Y el IPHE para la participación y logística del mismo. • Recopilar los currículos de las Personas con Discapacidad que se apersonaron al evento y orientarlos sobre los servicios de la CSS.

• Participación en el Proyecto de Mejoras de accesibilidad en las Instalaciones de la CSS, para el cumplimiento de la Ley 42, de 27 de agosto de 1999 sobre equiparación de oportunidades para personas con discapacidad. • Jornadas de Sensibilización en Materia de Discapacidad a funcionarios de la Provincia de Colón y Panamá	Se elaboró el Proyecto de mejoras en Accesibilidad en las Instalaciones de la Caja de Seguro Social, en base a la Ley No. 42. Se han realizado 6 Jornadas de Sensibilización a Funcionarios de la CSS en Materia de Discapacidad con una participación de 458 funcionarios.	• Se entregaron los currículos a Recursos Humanos de la CSS. • La Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo programó la realización de la Gira de Inspección y levantamiento de planos y presupuestos para culminar el Proyecto. Se han coordinado con SENADIS para la orientación y evaluación del proyecto. • Se obtuvo la colaboración de SENADIS y la Defensoría del Pueblo, logrando contar con expositores y material didáctico.
A solicitud de SENADIS, estamos implementando la segunda encuesta de Funcionarios de la Caja de Seguro Social con Discapacidad, así como funcionarios con familiares con discapacidad.	Se coordinó con la Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos para el levantamiento de la Actualización de la Encuesta de funcionarios con discapacidad para evaluar el cumplimiento con la normativa que exige la inclusión del 2% del total de los funcionarios.	• Coordinar con SENADIS para conocer los datos solicitados. • Confección de la encuesta. • Coordinaciones con RRHH para el enlace con los diferentes Jefes de RRHH a nivel nacional para el envío de la encuesta. • Tabulación de la encuesta. • Se ha avanzado en un 60%.

SECRETARÍA GENERAL

FORMULARIO No.1

Cantidad de Solicitudes de información recibidas del 01 de enero al 19 de septiembre.	Atención de Solicitudes		Observaciones (sólo para información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Actas	67		
Resoluciones	661	10	Casos que no obtuvieron los votos de insistencia ante el Pleno.
Comunicaciones	640		
TOTAL	**1,368**	**10**	

DIRECIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO DE APOYO

FORMULARIO No. 1

Cantidad de solicitudes de información recibidas del 1° de enero al 31 de diciembre de 2012.	Atención de Solicitudes		Observaciones (sólo para información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
DINISA Recibidas: 331	288	43	Notas que fueron archivadas debido a que su contenido solo era de información
Dirección de Mantenimiento Recibidas: 2,132	2,124	8	Las solicitudes de servicios pendientes, están a espera de que el personal termine otras asignaciones, pendientes por falta de materiales
Departamento de Ejecución Recibidas: 1480	1480	0	
Departamento de Tesorería Recibidas: 551	476	75	Presentaciones de Cuentas: Contratos por Suministrar, Devueltas por error en Facturas, Cuadros de Avances e Informes de Recepción.
Sección de Compras Recibidas: 197	197	0	
TOTAL: 4,691	**4,565**	**126**	

DIRECIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO DE APOYO

FORMULARIO No. 2

Detalle los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana	Observaciones	Medidas Adoptadas
Proyecto Nueva Facultad de Medicina – Terrenos de Chivo-Chivo - Universidad de Panamá	• Se encuentra en Desarrollo del Proyecto • Se está realizando Reuniones de Coordinación con la Universidad.	• Programa a desarrollar • Metodología de Trabajo • Cronograma de trabajo

DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

FORMULARIO No. 1

TIPO DE SOLICITUD	ATENCION A LAS SOLICITUDES			
	CANTIDAD DE SOLICITUDES	CANTIDAD RESUELTA	CANTIDAD DENEGADA	OBSERVACIONES solo para información denegadas
OTRAS SOLICITUDES				CAUSAS
Solicitudes de Certificación de saldos para trámites Bancarios de Jubilados y Pensionados	19462	18861	601	No cumplen con los requisitos para el trámite
Solicitudes de Autorización de Descuentos de Jubilados y Pensionados	23766	22233	633	IDEM
Solicitudes de Tarjetas Autorización para entrega de cheques de Jubilados, Pensionados y a Terceros	9412	9412	0	No hay Causa
Expedición de Fichas	786	786	0	IDEM
Certificaciones de Cuotas Depuradas	2464	2464	0	IDEM
Respuestas de Oficios para Juzgados	24015	24,015	0	IDEM
Informe de Totales de Aproximados de Cuotas	3879	3,879	0	IDEM
TOTAL	**83784**	**81650**	**1234**	

DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
FORMULARIO No.1

TIPO DE SOLICITUD	ATENCION A LAS SOLICITUDES			
	CANTIDAD DE SOLICI-TUDES	CANTIDAD RESUELTA	CANTIDAD DENEGADA	OBSERVA-CIONES solo para infor-mación dene-gadas
SOLICITUDES DE PRESTA-CIONES DE LARGO PLAZO I.V.M.				CAUSAS
Pensión de Vejez normal	4899	3628	1002	No cumplen con los requis-itos de la Ley 51 Orgánica de la Caja de Seguro Social
Pensión de vejez anticipada	1802	1582	159	
Pensión de vejes proporcional	162	539	218	
Pensión de vejez proporcional anticipada	39	134	29	
Pensión Trabajadores agrícolas y de la construcción	12	12	3	
Pensión de invalidez	724	357	305	
Pensión de invalidez definitiva	0	541	0	
Pensión de sobreviviente	1725	1606	241	
Asignación familiar	1842	2018	92	
Indemnización por vejez	1575	1929	67	
Revisiones, Reconsideraciones, Apelaciones, otros	1884	1961	0	
TOTAL	14664	14307	2116	

SOLICITUDES DE SUBSIDIOS DE CORTO PLAZO

Incapacidad común	4108	4417	163	No cumplen con los requisitos de la Ley 51 Orgánica de la CSS
Maternidad	4515	4301	346	
Funerales	1804	2152	25	
Lentes	7743	9025	0	
Prótesis dentales	934	1098	0	
TOTAL	19104	20993	534	

SOLICITUDES DE RIESGOS PROFESIONALES

Subsidios	6784	6760	348	No cumplen con los requisitos del Decreto de Gab. 68 de 31-3-70
Indemnizaciones	196	172	24	
Pensiones Parcia-les	106	106	0	
Pensiones Abso-lutas	12	12	0	
Sobrevivientes	57	48	9	
Funerales	27	27	0	
TOTAL	**7182**	**7125**	**381**	

DIRECCIÓN NACIONAL DE FINANZAS

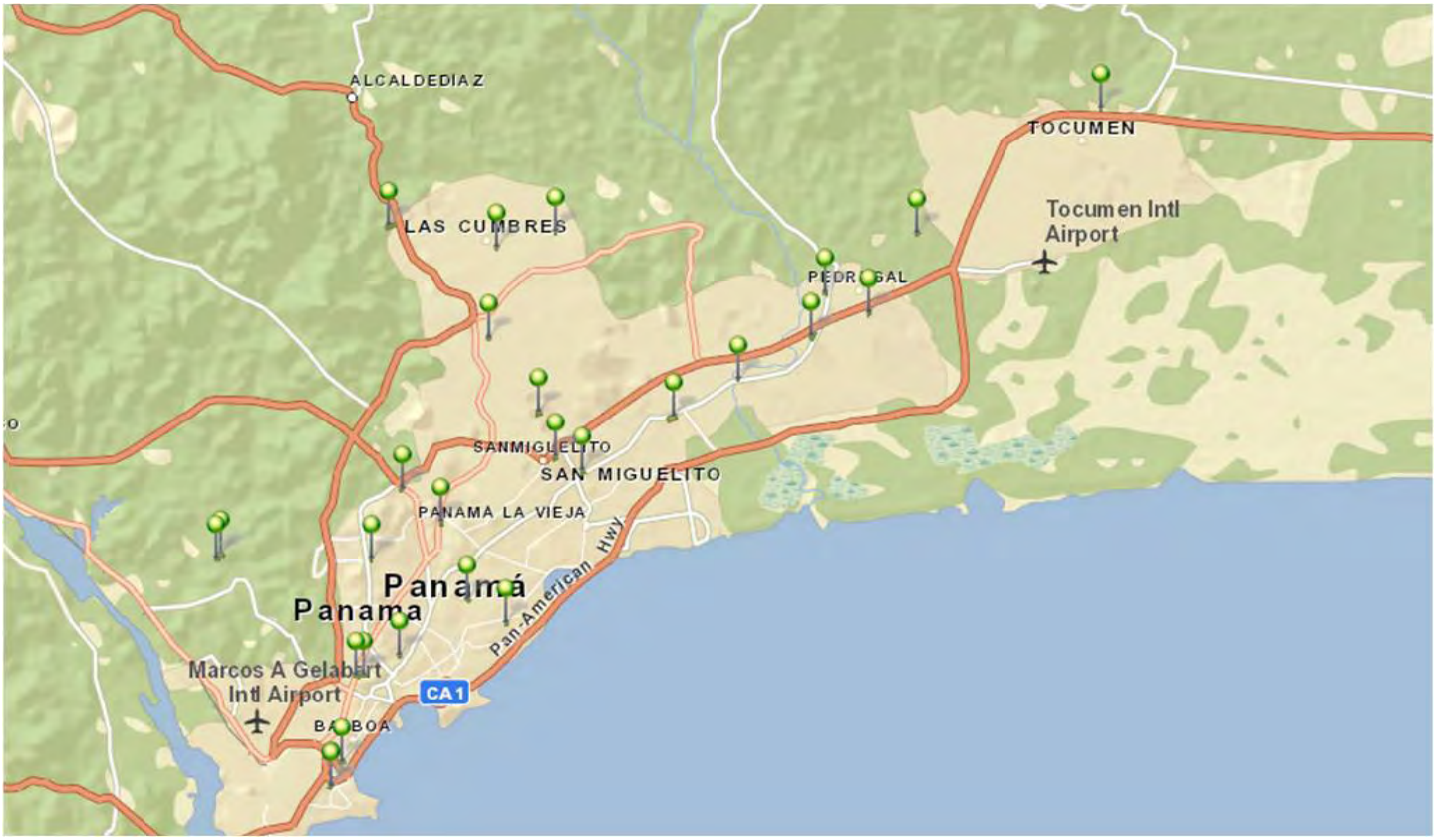
FORMULARIO No. 1

Cantidad de solicitudes de información recibida del 1° de julio de 2011 al 30 de junio de 2012.	Atención a las Solicitudes		Observaciones (Sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Departamento de Préstamos Hipotecarios			
Solicitudes de Préstamos Hipotecarios.	61	1	La solicitud no cumplía con todos los requisitos.
Departamento de Bienes Raíces			
Confección de Contrato de Arrendamiento.	3	0	
Gestiones de Cobro realizada al Tesoro Nacional (B/.43,140.00)	12	0	
Indemnización otorgada a inquilinos de la Renta N° 9. (B/.131,050.00	48	0	
TOTAL	**124**	**1**	

ANEXO

Ubicación de las Instalaciones de Salud de la Caja de Seguro Social, a nivel nacional.

PANAMÁ CENTRO



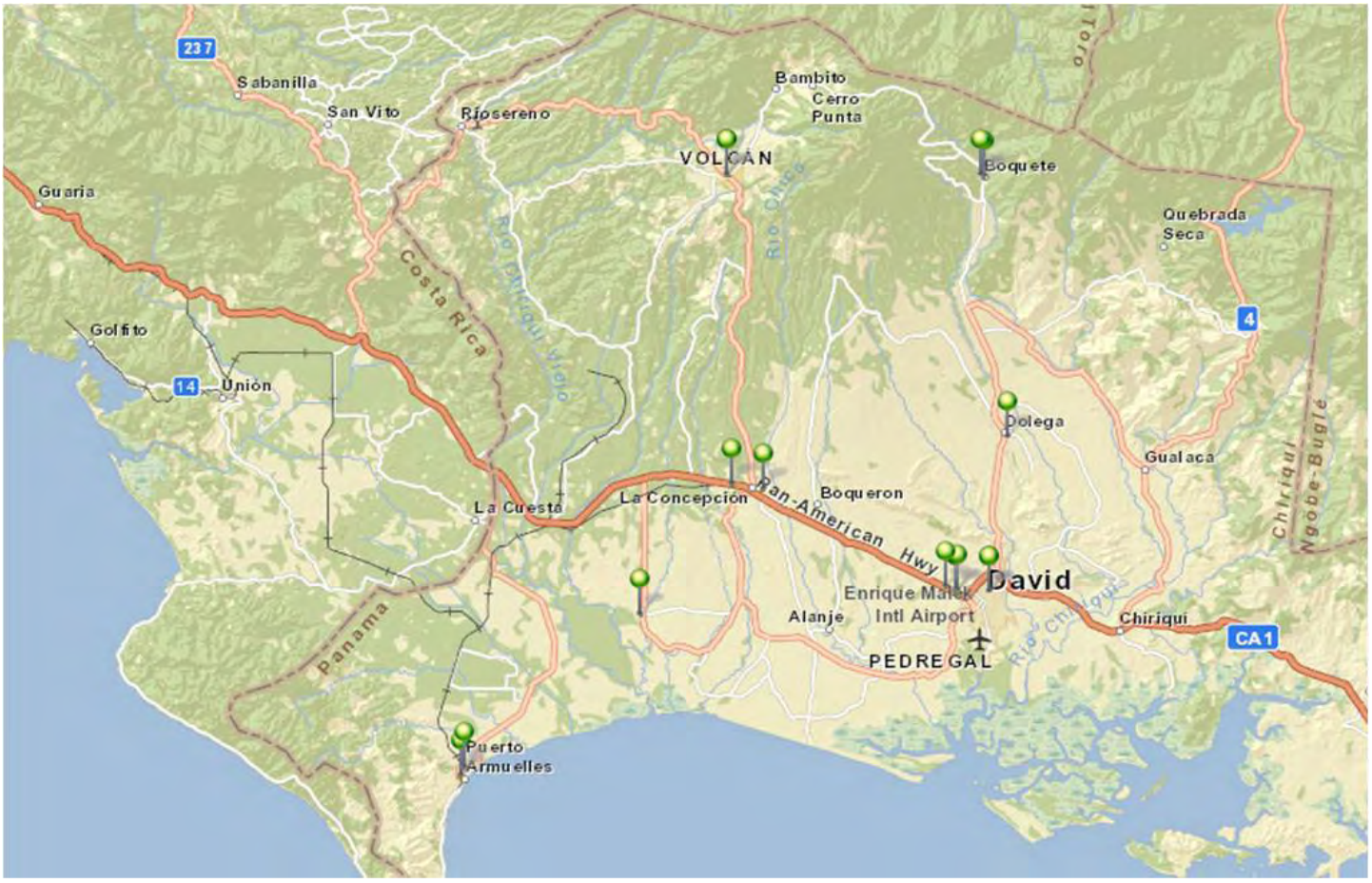
PANAMÁ ESTE

Pan-American Hwy
CA1
CHEPO
CA1
Lago
Bayano
TOCUMEN
Tocumen Intl
Airport
PACORA

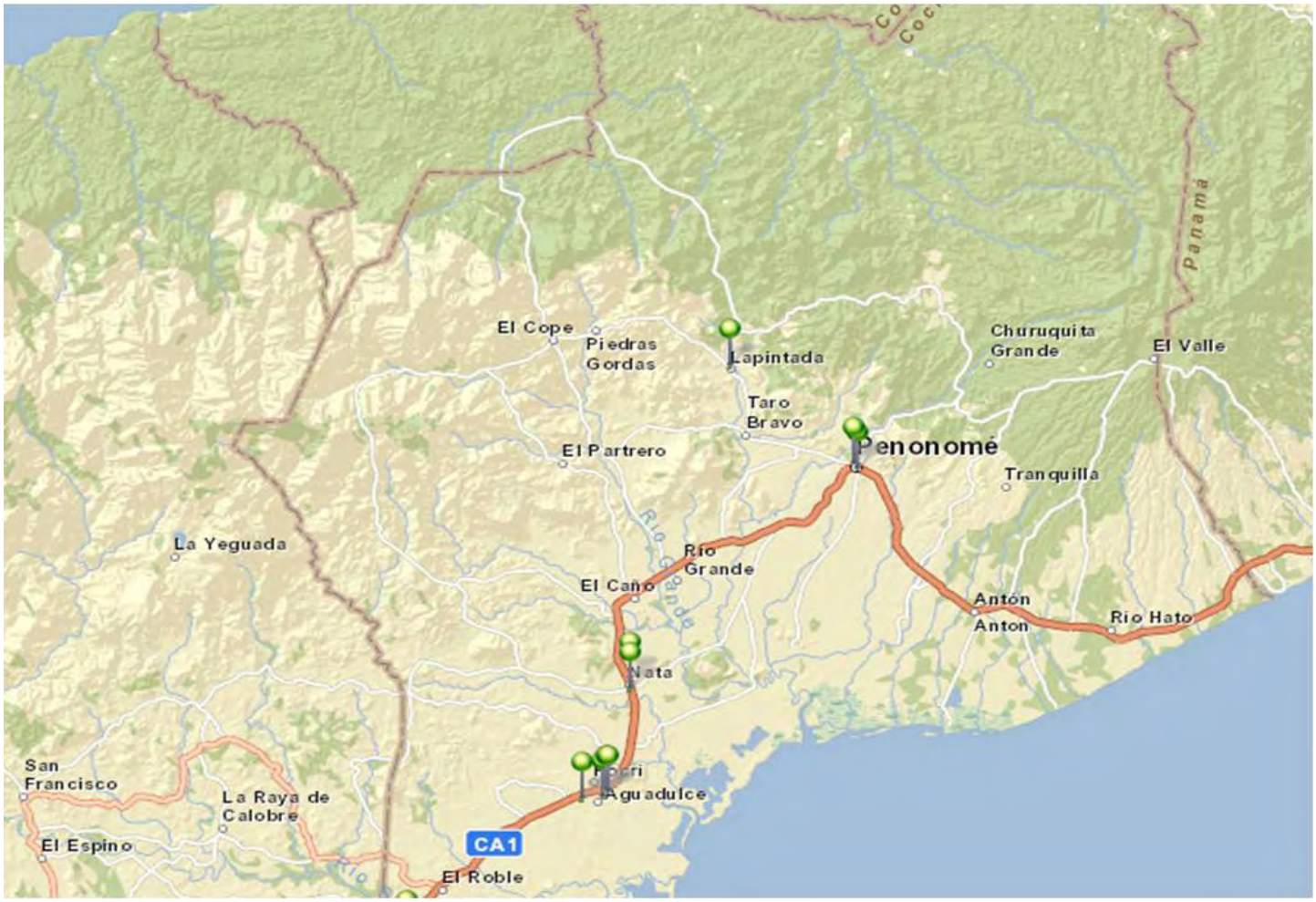
PANAMÁ OESTE

BOCAS DEL TORO

CHIRIQUÍ


237
Sabanilla
San Vito
Riosereno
Bambito
Cerro Punta
VOLCÁN
Boquete
Guaria
Costa Rica
Río Chiriquí Viejo
Río Chiriquí
Quebrada Seca
4
Golfito
14
Unión
Dolega
Gualaca
Chiriquí Ngöbe-Buglé
La Cuesta
La Concepción
Pan-American Hwy
Boqueron
David
Enrique Malek Intl Airport
Alanje
Chiriquí
CA1
PEDREGAL
Río Chiriquí
Panamá
Puerto Armuelles

COCLÉ


El Cope
Piedras Gordas
Lapintada
Churuquita Grande
El Valle
Panamá
Taro Bravo
Penonomé
El Partrero
Tranquilla
La Yeguada
Río Grande
El Cano
Río Grande
Antón
Anton
Río Hato
Nata
San Francisco
La Raya de Calobre
Aguadulce
El Espino
CA1
El Roble

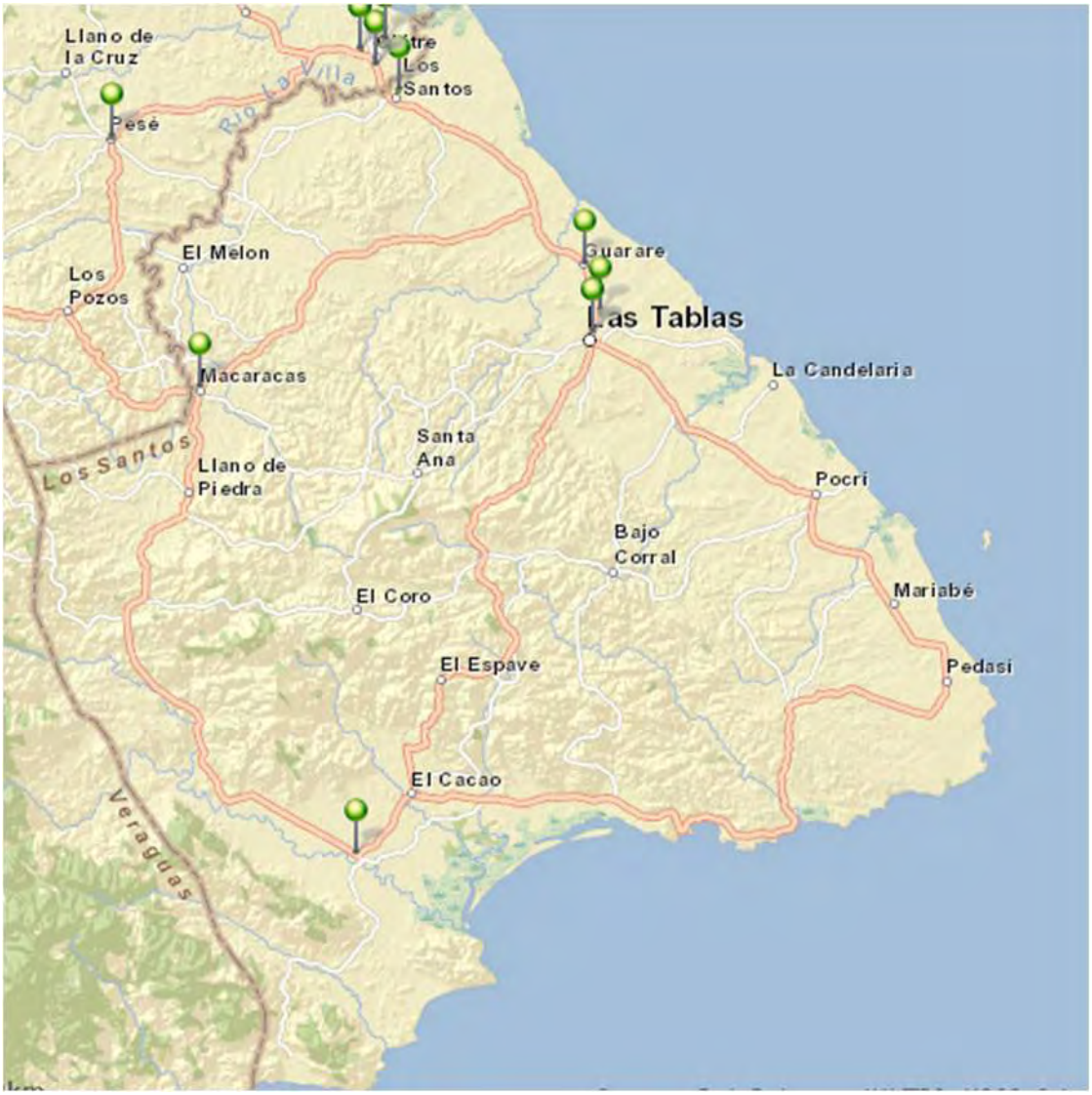
COLÓN

Colón
Enrique Adolfo
Jiménez Airport
PUERTO
PILÓN
CRISTOBAL
MARGARITA
RAINBOW
CITY
Colón
Lago
Alajuela
Panamá
Calzada
Larga
Airport
CHILIBRE

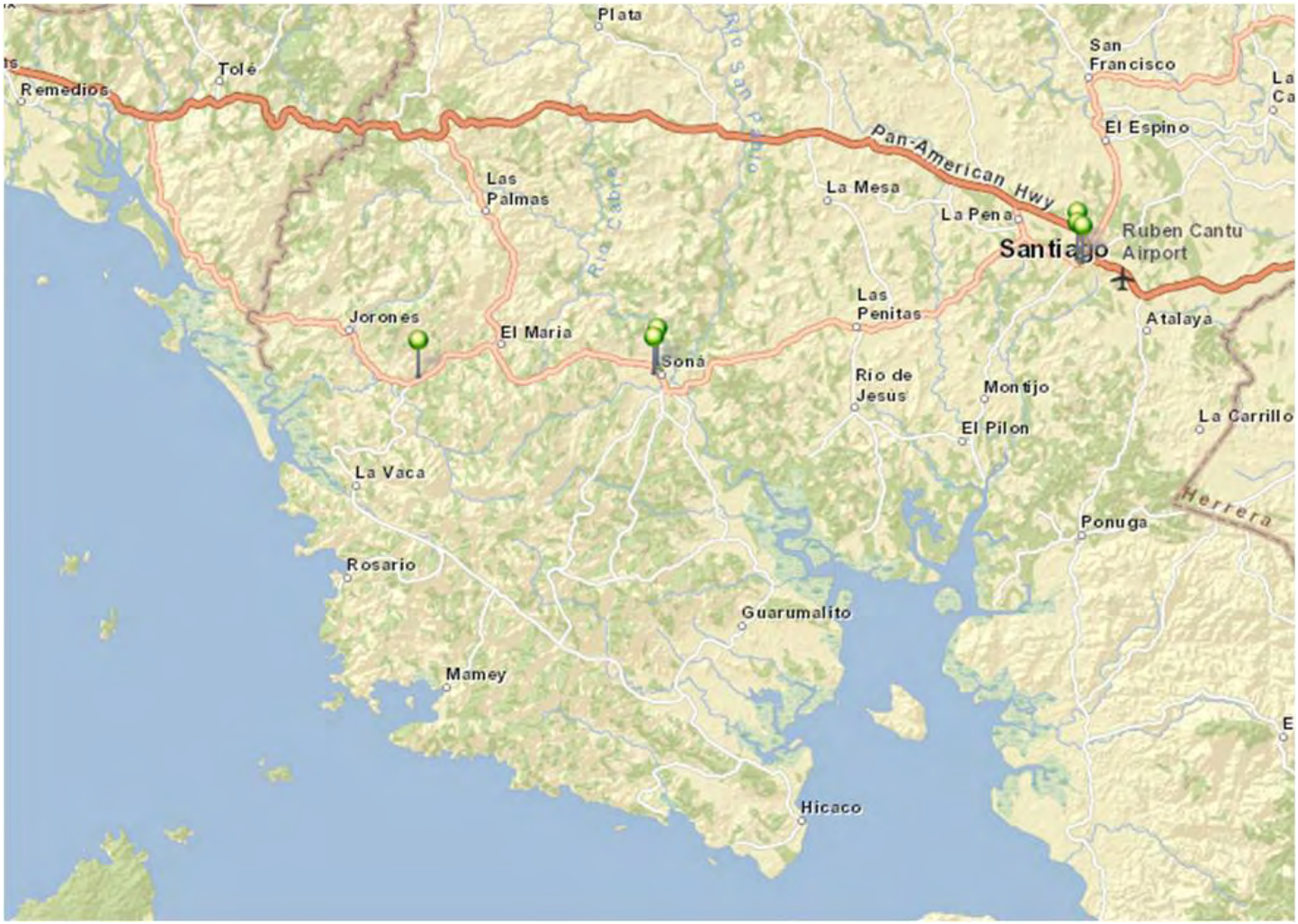
HERRERA

DIVISA
CHUPAMPA
PARÍS
AYA
PARITA
Alonso
Airport
LA CARRILLO
LLANO DE
LA CRUZ
OCÚ
CHITRE
LOS
SANTOS
Veraguas
Herrera
PESÉ
Los Santos
EL MELON
LAS

LOS SANTOS


Llano de
la Cruz
Los
Santos
Río La Villa
Pesé
El Mélon
Los
Pozos
Guarare
Las Tablas
La Candelaria
Macaracas
Santa
Ana
Los Santos
Llano de
Piedra
Pocrí
Bajo
Corral
El Coro
Mariabé
El Espave
Pedasi
El Cacao
Veraguas

SANTIAGO


Plata
Tolé
Remedios
San Francisco
El Espino
Pan-American Hwy
Las Palmas
La Mesa
La Pena
Ruben Cantu Airport
Santiago
Las Penitas
Atalaya
Joronés
El Maria
Soná
Río de Jesus
Montijo
El Pilon
La Carrillo
La Vaca
Herrera
Ponuga
Rosario
Guarumalito
Mamey
Hicaco

Changuinola
Bocas Del Toro
Almirante
David
Santiago
Lago Bayano
CA1
La Palma
Gulf of Panama

Changuinola
Colón
Panamá
PANAMA
David
La Palma
Santiago
Chitre

Bocas del Toro
Valle del Risco
La Amistad N.P.
Tuwai
Lake Chiriquí
Bosque Protector Palo Seco
Man Creek
Volcán Barú N.P.
Boquete
Guariviara
Río Chiriquí
Calovébora
Río Indio
La Chorrera
San Miguelito
Gatún Lake
Portobelo N.P.
Chagres N.P.
Salamanca
Área Silvestre Narganá
Chepo
Lago Bayano
Tortí
Agua Fría
Panama City
Río Congo Arriba
Isthmus of Panama
Playa Leona
Llano Grande
Parque Nacional El Copé
Parque Nacional Santa Fé
Río Luis
Nibia
Krüa
La Concepción
David
Puerto Armuelles
Cerro Puerco
San José
La Pava
Penonomé
Chame
Antón
San Miguel
Gulf of San Miguel
La Palma
Tuira
Reserva Forestal Chepigana
Río Sábalo
Tolé
Boró
Aguadulce
Santiago
Quebrada de Piedra
Chitré
Costa Hermosa
Las Tablas
Guarumal
Refugio de V. S. Golfo de Montijo
Azuero Peninsula
Parque Nacional Isla Coiba
Gobernadora
Quebro
Oria Arriba
Cerro Hoya N.P.

CAJA DE SEGURO SOCIAL

¡Transformándonos para servirles mejor!