



# Memoria 2013

CAJA DE SEGURO SOCIAL





**CAJA DE SEGURO SOCIAL**

**República de Panamá**

***MEMORIA***

***AÑO 2013***

***¡Construyamos JUNTOS la nueva Caja!***

**Presentada por el Director General  
GUILLERMO JULIO 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 2012 a 31 de octubre de 2013**

**Panamá, enero de 2014**

## **CONTENIDO**

### **MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL**

### **INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I**

#### **MARCO CONSTITUTIVO LEGAL, ENLACE CON LOS ÓRGANOS SUPERIORES Y EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

- A.** Marco Constitutivo Legal
- B.** Estructura Orgánica
- C.** Enlace con los Órganos Superiores
- D.** Avances del Plan Estratégico Institucional

### **CAPÍTULO II**

#### **COBERTURA DEL SEGURO SOCIAL**

- A.** Cobertura Nacional
- B.** Presupuesto Anual
- C.** Logros Relevantes

### **CAPÍTULO III**

#### **ORGANISMOS INTERNACIONALES AFILIADOS**

- A.** Relación con Organismos Internacionales de Seguridad Social Afiliados

### **CAPÍTULO IV**

#### **GESTIONES DE CARÁCTER LEGAL**

- A.** Desarrollo de Asesorías y Asistencia Legal

### **CAPÍTULO V**

#### **ATENCIÓN, COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL**

- A.** Atención al Asegurado y Transparencia
- B.** Programas para el Mejoramiento de la Imagen Institucional
- C.** Acciones Estratégicas para la Comunicación Efectiva



## **CAPÍTULO VI**

### **CAPITAL HUMANO Y DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS**

- A. Programa para el Bienestar Laboral y Social
- B. Programa de Educación en Seguridad Social.
- C. Perfeccionamiento Profesional y Técnico

## **CAPÍTULO VII**

### **SOSTENIBILIDAD FINANCIERA**

- A. Acciones Efectivas de Ingresos
- B. Gestiones de Finanzas

## **CAPÍTULO VIII**

### **DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS**

- A. Prestaciones Económicas de Corto y Largo Plazo
- B. Aspectos Actuariales
- C. Programa de Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados
- D. Unidad Técnica de Inversiones
- E. Resultados de la Caja de Seguro Social como Fiduciario de Fondos de Inversión.

## **CAPÍTULO IX**

### **MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIOS DE SALUD**

- A. Provisión de Servicios de Salud
- B. Promoción y Prevención
- C. Nuevas Infraestructuras
- D. Adquisición de Equipo
- E. Mejora de la Calidad de los Servicios de Salud
- F. Capacitación y Docencia

## **CAPÍTULO X**

### **AVANCES GERENCIAL DE LOS SISTEMAS DE COMPRAS Y LOGÍSTICA**

- A. Situación del Proceso de Compras
- B. Desarrollo de la Gestión Logística

## **CAPÍTULO XI**

### **PROGRAMA DE DESARROLLO DE INVERSIONES FÍSICAS**

- A.** Proyectos Terminados
  - a. Instalaciones Nuevas
  - b. Remodelaciones, Adiciones y Mejoramientos
  - c. Cambios de Equipos y Sistemas Centrales
- B.** Proyectos en Ejecución
  - a. Instalaciones Nuevas
  - b. Remodelaciones, Adiciones y Mejoramientos
  - c. Cambios de Equipos y Sistemas Centrales
- C.** Proyectos que Iniciaron o Continúan con Trámites de Contratación (al 21 de julio de 2013)
  - a. Proyectos Adjudicados
  - b. Proyectos en Proceso de Adjudicación
- D.** 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 N° 1 y 2.



Excelentísimo Señor  
***RICARDO ALBERTO MARTINELLI BERROCAL***  
Presidente de la República de Panamá





Su Excelencia  
***JUAN CARLOS VARELA RODRÍGUEZ***  
Vicepresidente de la República de Panamá



***GUILLERMO JULIO SÁEZ LLORENS***

Director General  
Caja de Seguro Social



**MARLON DE SOUZA VIEIRA**  
Subdirector General  
Caja de Seguro Social



**Licda. Grace De León de Murcia**  
Secretaría General

**GRACE DE LEÓN DE MURCIA**  
Secretaria General  
Caja de Seguro Social.



## **MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL**

En el transcurrir del 2013, consignado a lo interno de la institución como “La Última Milla, Año de Entregas”, aunamos y redoblamos esfuerzos para lograr, como en años anteriores, un positivo balance en nuestra gestión administrativa, priorizando en mejorar la calidad de la atención de la salud, modernizar infraestructuras con tecnología de punta e implementar sistemas para la automatización de los procedimientos administrativos y de servicios, de la mano con la innovación que hemos venido impulsando en la Caja de Seguro Social.

Por señalar algunos logros, el pasado mes de julio, una encuesta telefónica a 212,031 usuarios reveló que más del 98% de los asegurados se sienten satisfechos con el Centro de Contactos. Desde ahí se otorgan más de 300 mil citas médicas al mes y se reciben unas 500 mil llamadas mensuales. También, otorgamos citas vía web y a través del chat en vivo; el usuario recibe la confirmación de su cita por SMS. Se acabaron la madrugadera y las filas para conseguir una cita médica.

En el camino hacia la transformación de la atención de salud en nuestro país, a principios del mes de abril, dimos el primer paso en firme para la puesta en marcha del Sistema de Información de Salud (SIS), que es la plataforma tecnológica que se interconecta con las diferentes áreas de un hospital, policlínica, ULAPS y/o CAPPs para generar un expediente médico del paciente, que puede ser consultado desde cualquier unidad ejecutora de la CSS a nivel nacional.

El SIS permite diagnósticos certeros en menor tiempo, receta electrónica y controlar insumos médico quirúrgicos y el abasto de medicamentos, colocando a la Institución a la vanguardia en los procesos automatizados de salud.

La implementación de este sistema, que para el 2014 estará disponible en más de 60 instalaciones de la CSS, permitirá, además de otros beneficios, que la cédula sea el documento oficial para solicitar los servicios de salud y de prestaciones económicas.

En el 2013, aceleramos la implementación del programa Modernización de la Atención Primaria en Salud (APS), a través del Médico de Cabecera, sobre la base de que la APS es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad, a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un bajo costo para la comunidad y el país.

Con un perfil orientado a la atención comunitaria, el médico de cabecera recibe una capacitación continua, específica para atención primaria en salud. La finalidad es promover la salud, prevenir la enfermedad, controlar

oportunamente a nuestros pacientes con patologías crónicas y, por ende, evitar complicaciones que provocan la saturación de los hospitales y cuartos de urgencias.

La meta propuesta fue alcanzar este año 17 redes de atención primaria a nivel nacional, ya integradas, que representan la puerta de entrada a la atención de salud; la APS es el primer nivel de contacto y lo más importante entre los individuos, la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud.

Para mejorar la calidad de vida de los pacientes renales a nivel nacional, brindar un servicio de última tecnología cerca de su entorno familiar y eliminar tratamientos a altas horas de la madrugada, ahora contamos con 11 unidades de hemodiálisis nuevas y modernas y 5 salas ampliadas y dotadas de nuevos equipos. Se beneficiarán 1,656 pacientes.

A la vez, ofrecemos capacitación nacional a pacientes y personal de hemodiálisis sobre la enfermedad renal crónica.

El pasado mes de agosto, pusimos en funcionamiento dos nuevos equipos de resonancia magnética, uno en el hospital Susana Jones Cano, en la ciudad capital y el otro en el hospital Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce, provincia de Coclé, ambos con tecnología de punta y cada uno puede brindar atención a un millón 500 mil pacientes.

Con ello, ampliamos la capacidad de la CSS para realizar estudios detallados y descongestionamos la demanda en este servicio de diagnósticos precisos de forma rápida.

Necesario es recalcar que al inicio de nuestra gestión, encontramos que el abastecimiento de medicamentos marcaba apenas un 89.74%. Tras la implementación del Sistema de Administración de Gestión Electrónica de Farmacia (AGEF) y del Sistema de Inventario y Logística de Medicamentos (LOGHOS), actualmente contamos con un 97.5% de abastecimiento y apuntamos que para el 2014 alcanzaremos el 99% de abastecimiento.

Actualmente, están en formación 291 especialistas y subespecialistas que se graduarán entre el 2014 y el 2018, para cubrir las necesidades de atención de salud en las distintas unidades ejecutoras, sobre todo en las del interior del país. La mayoría de ellos servirán en instalaciones de salud del interior del país. Con anterioridad, se han formado 332 médicos en 27 especialidades y subespecialidades.

Como evidencia de que la transparencia ha sido nuestro norte a lo largo de nuestra gestión administrativa, la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información evaluó por octava ocasión consecutiva a la CSS con puntaje de 100%, como resultado de la gestión que lleva a cabo la Oficina de

Transparencia de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado, en promover buenas prácticas de transparencia en la institución, así como el cumplimiento de la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, “que dicta normas para la Transparencia en la Gestión Pública”.

Fuimos impulsores de la pensión vitalicia de 600 balboas mensuales que en el 2013 concedió el Gobierno Nacional como justa respuesta a pacientes y familiares de los afectados con dietilenglicol hace siete años. La revisión del monto de la pensión se efectuará cada dos años. La CSS mantiene el compromiso de brindar una atención especializada a través del Centro Especial de Toxicología, ubicado en Calle 17, al lado de la policlínica Presidente Remón.

Mediante la firma de un Convenio con el Tribunal Electoral para el cruce de información, la Caja de Seguro Social inició el proceso de tramitación de cédulas de identificación personal juveniles para todos los menores de 17 años de edad que sean registrados, por primera vez, como beneficiarios de la Institución.

En adelante, la cédula de identidad personal será el documento exigido para la identificación al momento de recibir las prestaciones de salud y económicas que ofrece la CSS.

El megaproyecto de infraestructura que optimizará la forma de ofrecer atención de salud en Panamá, la Ciudad Hospitalaria, presentaba en su totalidad, a finales del pasado mes de octubre un 10%, descontando un 5% de desfase debido a las constantes lluvias de la época. La primera etapa, que corresponde a Urgencias, Consulta Externa, Servicios Generales, la Primera Ala de Hospitalización, Edificio Industrial y Edificio Administrativos, estará para entrega en mayo de 2014.

En la construcción de la obra se trabaja 500 hombres, las 24 horas, 6 días a la semana, con una mano de obra que contará con equipos de última generación, cirugías de precisión (Robot Da Vinci) y tendrá accesibilidad garantizada a través del Metro Bus.

Entre tanto, avanza la construcción de una veintena de proyectos de infraestructuras para beneficio de más de un millón de asegurados de distintos puntos del país, entre los que destacan el Centro Hospitalario Especializado de David y las policlínicas de Aguadulce, Penonomé, Boquete, Guabito y Nuevo San Juan, en Colón, con miras a mejorar el acceso a los servicios con lo último en tecnología médica.

Cierto es que nuestras metas aun no han sido alcanzadas a cabalidad, pero seguimos caminando a buen ritmo y confiamos en que en los pocos meses que nos restan para concluir nuestra gestión estaremos entregando a la



población asegurada y a la comunidad en general las obras y proyectos por terminar dentro del compromiso que adquirimos al iniciar nuestra administración: “Construir Juntos la Nueva Caja de Seguro Social”.

***Guillermo Julio Sáez Llorens***

*Director General*

## INTRODUCCIÓN

La Caja de Seguro Social, emprendió en el año 2009 un proceso de transformación organizativa y administrativa con la finalidad de cumplir con la visión de “*Ser el modelo por excelencia en seguridad social*”; capaz de que los asegurados: empleadores, trabajadores y sus beneficiarios “*Se sientan bien*”.

Estos cambios no fueron al azar, estuvieron debidamente planeados y alineados en una Planificación Estratégica, de la cual se desprendió la Hoja de Ruta; esquema en el cual los asegurados y aseguradas eran el punto focal del desarrollo.

Este documento del año 2013, consolida el avance de los programas y proyectos dirigidos a cubrir la demanda de los usuarios en materia de atención en salud y las prestaciones económicas.

Este compendio de reportes que brinda el sistema de seguridad social, permitirá informar sobre la ejecución de las acciones relevantes, donde se garantiza la transparencia en la utilización de los recursos financieros en las obras arquitectónicas para el mejor acondicionamiento en la atención de la salud, la dotación de insumos, medicamentos y equipos medico quirúrgicos.

También se relata sobre el despliegue de la innovación tecnológica para una efectiva interacción en la atención y los servicios otorgados; de igual manera, el aprovechamiento del capital humano, mediante la ejecución de programas de perfeccionamiento educativo, para que incidan en la buena práctica y en la calidad profesional de los colaboradores.

La Caja de Seguro Social, arriba al cuarto año de una gestión fructífera y productiva, denominado el “Año de Entregas”, donde se decantan los grandes logros concretizados en programas y proyectos puestos en ejecución, que fueron el resultado del esfuerzo y el empeño dedicado a fortalecer y engrandecer el sistema de seguridad social a favor de la población asegurada y a sus familiares en todo el país.

## JUNTA DIRECTIVA – AÑO- 2013



<b>PRINCIPALES</b>	<b>SUPLENTE</b>
<b>Dr. Javier Díaz</b> Ministro de Salud	<b>Dr. Serafín Sánchez</b> Viceministro de Salud
	<b>Dr. Félix Bonilla</b> Asesor-Ministerio de Salud
<b>Ing. Frank De Lima</b> Ministro de Economía y Finanzas	<b>Lic. Marta Patricia de González</b> Ministerio de Economía y Finanzas
	<b>Lic. Patrick Fahy</b> Ministerio de Economía y Finanzas
<b>Lic. Abel Vergara Cárdenas</b> Empleadores y Presidente de la Junta Directiva	<b>Lic. Humberto Lineros</b> Empleadores
<b>Ing. Héctor I. Ortega</b> Empleadores	<b>Lic. Eduardo Pazmiño U.</b> Empleadores
<b>Lic. Ramiro De León</b> Empleadores	<b>Lic. Javier Fuentes</b> Empleadores
<b>Sr. Guillermo Puga</b> Trabajadores	<b>Sr. José Pedroza</b> Trabajadores
<b>Lic. Gricelda Valencia</b> Trabajadores	<b>Lic. Miguel Ángel Edwards</b> Trabajadores
<b>Prof. Rafael Medina</b> Pensionados y Jubilados	<b>Sra. Lastenia Canto</b> Pensionados y Jubilados
<b>Servidores Públicos</b>	<b>Servidores Públicos</b>
<b>Sr. Manuel de Jesús Tajú</b> Trabajadores	<b>Sr. Erick Bonilla</b> Trabajadores
<b>Mgtra. Esmeralda Buchanan</b> Rep. de los Profesionales y Técnicos de la Salud	<b>Lic. Irma Delgado</b> Rep. de los Profesionales y Técnicos de la Salud
	<b>Dr. Nestor Vega Yuil</b> Rep. de los Profesionales y Técnicos de la Salud
<b>Gioconda T. de Bianchini</b> Contralora de la República	<b>Lic. Luis F. Icaza Franceschi</b> Subcontralor de la República
	<b>Lic. Wiston Sánchez</b> Delegado de la Contraloría de la República.
<b>Ing. Guillermo Sáez Llorens</b> Director General	<b>Lic. Marlon De Souza Vieira</b> Subdirector General
<b>Lic. Grace De León de Murcia</b> Secretaria de Junta Directiva	<b>Lic. Aneli Ríos de Díaz</b> Subsecretaria General



## AUTORIDADES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL

<b>GUILLERMO J. SÁEZ LLORENS</b> DIRECTOR GENERAL	
<b>MARLON DE SOUZA VIEIRA</b> SUBDIRECTOR GENERAL	
<b>GRACE DE LEÓN DE MURCIA</b> SECRETARIA GENERAL	
<b>Lizka Richards</b> Directora Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud	<b>César García Núñez</b> Director Ejecutivo Nacional de Prestaciones Económicas – IVM
<b>Saby Ordóñez</b> Directora Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado	<b>Alberto Maggiori Toledano</b> Director Ejecutivo Nacional de Finanzas y Administración
<b>Linett Monterrey</b> Directora Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicios de Apoyo	<b>Alexis González Rivera</b> Director Ejecutivo Nacional de Innovación y Transformación
<b>Yadira de Escobar</b> Directora Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos	<b>Emérita López Cano</b> Directora Ejecutiva Nacional Legal
<b>Isabel Marrero</b> Directora Ejecutiva Nacional de Comunicaciones	
<b>Nelly De Gracia de Vieto</b> Directora de Asuntos Corporativos	<b>Rosa Medina</b> Directora Nacional de Auditoría Interna

## CAPÍTULO I

### MARCO CONSTITUTIVO LEGAL, ENLACE CON LOS ÓRGANOS SUPERIORES Y EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- A. Marco Constitutivo Legal
- B. Estructura Orgánica
- C. Enlace con los Órganos Superiores
- D. Avances del Plan Estratégico Institucional



*“A lo largo de toda su historia, la seguridad social nunca ha cesado de adaptarse. No obstante, actualmente, después de más de un siglo de existencia, el desafío sigue siendo convertir el derecho a la seguridad social para todos en una realidad”.*

*Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)*

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONSTITUTIVO LEGAL, ENLACE CON LOS ÓRGANOS SUPERIORES Y EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

La Ley N° 51, de 27 de diciembre de 2005, faculta a la Caja de Seguro Social para establecer las directrices generales del funcionamiento administrativo, económico y financiero del régimen de seguridad social.

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**

De conformidad con el mandato del artículo 93 de la Constitución Política Nacional del año 1941 se dicta la Ley No.23, que crea la Caja de Seguro Social; posteriormente, se promulga el artículo 113 en el acto reformativo de 15 de marzo de 2004 de la Constitución Política Nacional del año 1972, con el cual se fortalecen las tareas fundamentales de la seguridad social y se facilita la puesta en marcha de la Ley N° 51, de 27 de diciembre de 2005. Con esta nueva Ley, se organizan las funciones de la entidad como 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 debe 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. Estructura Orgánica**

En el año 2009, la Junta Directiva aprobó la nueva estructura orgánica, la cual rige actualmente la administración de la Caja de Seguro Social.



### **C. Enlace con los Órganos Superiores**

La Secretaría General es la instancia normativa que sirve de enlace y comunicación entre los órganos superiores como lo son la Junta Directiva y la Dirección General, y demás direcciones, departamentos y unidades funcionales de la Caja de Seguro Social, a nivel nacional.

Se constituye en la unidad receptora y vinculante de toda la información y documentación presentada ante la Institución, para su posterior canalización a las distintas áreas, según el tema y competencia.

#### **a. Coordinación Secretarial**

Con la posterior recepción y registro de material de expedientes y documentos, la Coordinación Secretarial se encarga del tratamiento administrativo de los mismos con otras unidades de la organización. Le compete entre otras actividades y funciones, la administración de los expedientes con resoluciones para inscripción en los registros y controles numéricos de las decisiones pronunciadas por el Despacho Superior.

A continuación, cuadro de detalle de trámites efectuados por la Coordinación Secretarial.



**Cuadro No.1**  
**Administración de Trámites**  
**(Enero-junio de 2013)**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Resoluciones de Delegación	202
Resoluciones de Recursos Humanos	1230
Resoluciones Incentivos	26
Resoluciones de Jubilados	167
Providencias de Recursos Humanos	143
Resoluciones de Clave de Descuento	8
Resoluciones de Cuotas Ilegales	38
Resoluciones Reembolsos	138
Resoluciones Traslados al Exterior	39
Resoluciones de Artículo 42	123
Resoluciones de Condena	232
Resoluciones de Sanción	1235
Certificaciones de Empresas	823
Recursos de Reconsideración de Empresas	100
Poderes de Empresas	31
Resoluciones de Quejas Administrativas	17
Resoluciones con Expedientes de la Dirección Nacional de Compras	299
Edictos de la Subdirección Nacional de Compras	268
Autenticaciones de Expedientes Clínicos	192
Solicitudes de Copias de Asegurados y Abogados	112
Expedientes	4724
Hojas de Trámites	2773

Fuente: Secretaría General, CSS, 2013.

#### **b. Asistencia Legal**

A esta unidad le compete tramitar la documentación legal, recibiendo expedientes que ingresen para confección de providencias en sus distintas modalidades, sean estas: admisión de recursos de apelación, extemporáneos, desiertos, desistimientos, improcedentes, subsanar fallas administrativas, con la finalidad de confeccionar edictos, para una evaluación legal, entre otros trámites de índole legal.

**Cuadro No.2**  
**Asistencia Legal por Tipo de Trámite**  
**Año: 2013**  
(enero-octubre)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Providencias	329
Edictos	990
Hojas de Trámites	1467
Documentos y Recursos Tramitados	862
Certificaciones	19
Oficios	86
Expedientes	1636

Fuente: Secretaría General, CSS, 2013.

**c. Comisión Asesora Técnica de Riesgos Profesionales e Invalidez de la Junta Directiva.**

La Comisión Asesora Técnica de Riesgos Profesionales e Invalidez, es un organismo interdisciplinario, integrada por un médico, una trabajadora social y un asesor legal, con funciones de cuerpo asesor de la Junta Directiva, en cuanto a los casos que requieren evaluaciones médicas que dictaminen en relación al estado invalidante de un asegurado, o que se requiera la determinación de un riesgo profesional, en grado de apelación.

**Cuadro No.3**  
**Clasificación de Trámites**  
**Año: 2013**  
(enero-octubre)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Apelaciones Nuevas	135
Sesiones	28
Expedientes Enviados a Comisión Médica Calificadora de Segunda Instancia	110
Expedientes Enviados Fondo Complementarios.	27
Expedientes Enviados a Contabilidad de Riesgo Profesionales.	27
Expedientes Enviados a Cuentas Individuales	6
Expedientes enviados a la Comisión de Prestaciones Económicas – Junta Directiva	105
Confección Nota	165
Edictos	142
Expedientes de Salud Ocupacional	2
Expedientes Enviados a Seguridad Ocupacional	3
Expedientes Enviados al Complejo Hospitalario Metropolitano	3

Fuente: Secretaría General, CSS, 2013.

#### **d. Comisión de Prestaciones**

La Comisión de Prestaciones es un organismo interdisciplinario, que se encarga de resolver, en primera instancia, todas aquellas solicitudes de prestaciones en dinero y otros beneficios, designados expresamente por la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social y las disposiciones reglamentarias aplicables.

En esta área se reciben recursos de reconsideración y solicitudes de revisión de casos de prestaciones económicas, los cuales deben seguir un proceso apegado a las leyes, normas y procedimientos correspondientes para la posterior presentación ante los comisionados, quienes se encargan de la elaboración de los listados y los órdenes del día de cada sesión.

**Cuadro No. 4**  
**Tipo de Procesos Ejecutados**  
**Año: 2013**  
**(Enero – octubre)**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD (mensual)</b>
Prórroga de Incapacidad por Riesgo Profesional	484
Recursos de Reconsideración, Revisiones y Documentos Varios	31
Providencias	241
Edictos	50
Memorandos / Comunicaciones	1697
Hojas de Trámites	151

Fuente: Secretaría General, CSS, 2013.

#### **e. Atención de Salud en el Exterior**

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 nuestro país. De acuerdo a los registros institucionales, para el año 2013, se han tramitado 62 traslados al exterior por la suma de B/. 712.8 mil.

**Cuadro No.5**  
**Pacientes Traslados al Exterior**  
**Año: 2013**

País	Asegurados		Dependientes	
	Cantidad	Costo del Tratamiento	Cantidad	Costo del Tratamiento
Estados Unidos	28	275.2	11	148.5
Colombia	5	27.2	10	83.2
Argentina	0	0,00	7	171.7
Venezuela	1	7.0	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>309.4</b>	<b>28</b>	<b>403.4</b>

Fuente: Secretaría General. CSS, 2013.

Cabe señalar que el costo del tratamiento en el exterior contempla además del costo del tratamiento en el centro hospitalario seleccionado, los gastos de alimentación, hospedaje y traslado (aéreo y terrestre) del paciente y un (1) acompañante. Cuadro No.10.

#### **D. Avances del Plan Estratégico Institucional**



- **“Año de Entregas”**

La Caja de Seguro Social ha encaminado la ruta a seguir dentro de un Modelo de Gestión basado en el “Plan Estratégico 2009-2014”, el cual establecía de manera coherente las estrategias que se pondrían en ejecución para adecuar a la Institución a las demandas frente a las nuevas condiciones económicas y sociales que marcaban el desarrollo del país.



Por esta razón, para el año 2013 se concretiza este proceso de transformación, el cual se transforma del “Entramado de la Complejidad” al “Año de Entrega”. Esta entrega representa la rendición de cuentas del grado de avance y desarrollo de las iniciativas más relevantes por unidad ejecutora, de acuerdo con lo

propuesto en el mencionado Plan Estratégico Institucional, como han sido los proyectos de innovación tecnológica: SIPE, SIS, SAFIRO, Expediente Electrónico, Ficha Digital, LOGHOS, SICAS, y otros.

En el evento participan altos directivos, la Junta Directiva y los colaboradores de los diferentes estamentos de la estructura organizacional.

## **CAPÍTULO II**

### **COBERTURA DEL SEGURO SOCIAL**

- A.** Cobertura Nacional
- B.** Presupuesto Anual
- C.** Logros Relevantes



*“Sólo 20 por ciento de la población mundial tiene una protección social adecuada, y más de la mitad no tiene ninguna cobertura. Organización Internacional del Trabajo (OIT)”*



## 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.

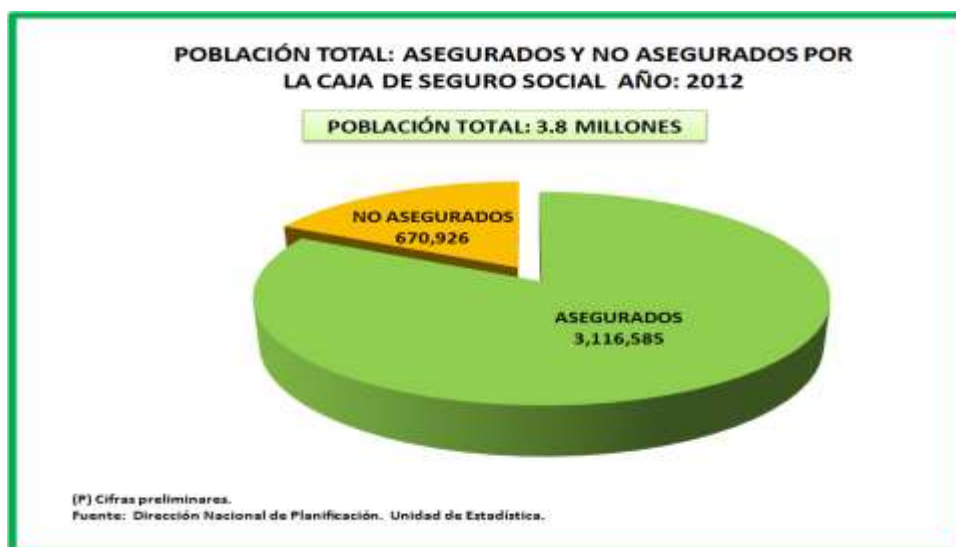
Para satisfacer las demandas crecientes de los asegurados directos y sus dependientes, en servicios que requieren un alto nivel de infraestructura y complejidad; así como las prestaciones monetarias por diversos tipos de subsidios y pensiones, la Institución destina un presupuesto para garantizar sus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

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

#### A. Cobertura Nacional

Para el año 2012 (p), la población asegurada por el seguro social, asciende a 3.1 millones, lo que representa el 84% de la población total de 3.8 millones en el territorio nacional.

Gráfica No.1



La población protegida está conformada por los asegurados cotizantes y dependientes. El 35.4% 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 58 % del total de la población asegurada.

**Gráfica No.2**



## **B. Presupuesto Anual**

La Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional de Diputados aprobó el presupuesto de la Caja de Seguro Social para el año 2013 por la suma que asciende a B/. 3,648.8 millones.



En este presupuesto se resaltan dos aspectos importantes: que por primera vez en la historia, no se hará uso de sus reservas para los gastos operativos, e igualmente, el programa de Invalidez, Vejez y Muerte no tendrá un déficit presupuestario.

El buen desempeño de las finanzas y el eficiente cumplimiento progresivo de las metas y objetivos trazados en la ruta institucional 2009-2014, beneficiarán al 84% de la población panameña, es decir, a cada uno de los 2.8 millones de asegurados y beneficiarios.

Para este propósito, se asignó B/.163.6 millones a la Gestión Administrativa, B/.1,310.5 millones al Riesgo de Enfermedad y Maternidad, B/.1,809.5 millones al Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte,

B/.293.1 millones a los Riesgos Profesionales y B/.72.0 millones a los distintos Fideicomisos que administra la Institución.

Cabe destacar que el presupuesto autorizado a la Caja de Seguro Social para el año 2013 representa el 22.4% del Presupuesto General del Estado.

**Cuadro No.6**  
**Presupuesto Anual - 2013**

<b>RIESGO/PROGRAMA</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Gestión Administrativa	94.40	100.10	124.80	126.70	163.60
Riesgo de Enfermedad y Maternidad	686.80	748.30	1,009.90	1,001.0	1,310.50
Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte	1,145.50	1,238.80	1,465.30	1,645.9	1,809.50
Riesgos Profesionales	112.50	123.70	200.10	174.90	293.10
FEDEICOMISOS	78.90	79.90	77.30	75.30	72.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,118.10</b>	<b>2,290.80</b>	<b>2,877.40</b>	<b>3,023.80</b>	<b>3,648.70</b>
Presupuesto General del Estado	9,763.30	10,574.90	13,009.30	14,451.20	16,283.90
Participación del Presupuesto de la CSS en el Presupuesto General del Estado	21.7%	21.7%	22.1%	20.9%	22.4%

Fuente: Dirección Nacional de Finanzas, CSS, 2013.

En el análisis del presupuesto, se observa que los gastos de funcionamiento y el costo de las pensiones, subsidios, asignaciones y otras prestaciones económicas del sistema de seguridad social están avalados por los ingresos corrientes o propios de la gestión, en el período del año fiscal correspondiente.

En lo que se refiere a la construcción de infraestructuras de salud y administrativas, equipamiento e inversiones financieras (préstamos hipotecarios y préstamos personales a jubilados y pensionados) estas se ejecutan con parte del excedente de los ingresos institucionales.

Para mantener la calidad de la atención y los servicios en materia de atención de salud y prestaciones económicas, se estableció la suma de B/. 4,435.4 millones como el presupuesto de ingresos, gastos e inversiones para el año 2014.

## C. Logros Relevantes.

Los logros que se presentan son parte de los alcances significativos basados en las buenas prácticas, así como en la implementación de sistemas tecnológicos innovadores y nuevas directrices y estrategias encaminados a la excelencia en la moderna gestión y administración del sistema de seguridad social.

En este sentido, la Caja de Seguro Social se ha empeñado en convertir en realidad la visión de de “**Ser modelo de Excelencia en Seguridad Social**”, para garantizar la confianza de la población protegida.

A continuación, se detallan los “Logros Más Relevantes”, en concepto de los avances de los proyectos de infraestructura (administrativa y de salud), de innovación tecnológica e informática, asistencias económicas, atención en salud; encaminados a cambiar realmente la percepción negativa tradicional por la satisfacción plena de un servicio eficaz y eficiente.

### 1. Prestaciones Económicas

#### a. Afiliación de Empleados Domésticos

Para el mes de julio del año 2013, se llevó a cabo la “Feria de afiliación para empleados domésticos”, en todas las agencias de Servicio al Usuario a nivel nacional. El objetivo era facilitar la afiliación de los trabajadores domésticos al régimen de seguridad social.



Cabe señalar, que la afiliación doméstica es de obligatorio cumplimiento; por tal razón, los patronos que no hayan cumplido este aspecto, tienen la oportunidad de hacerlo en estas ferias que lleva a cabo tres veces al año para facilitarle al empleador la inscripción de su trabajador. El derecho de afiliación concede a los trabajadores domésticos las prestaciones del Programas de Enfermedad y Maternidad, Riesgos Profesionales y de Invalidez, Vejez y Muerte.



#### b. Baja Interés al 5.25% en los Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados

La Caja de Seguro Social bajó el interés a 5.25% sobre los préstamos



personales a los pensionados y jubilados, que anteriormente era del 5.75%, que la sitúa como la tasa más baja del mercado de préstamos personales, de los cuales pueden beneficiarse más de 200 mil personas que se encuentran en este segmento de la población. Esta importante estrategia mejoró el poder adquisitivo y la calidad de vida de los adultos mayores.

### **c. Acciones Efectivas de las Prestaciones Económicas**

Para el año 2013, se han desarrollado acciones efectivas para alcanzar los siguientes logros en beneficio de la población protegida:

- El pago del subsidio de maternidad se otorga en sólo 10 días, con la finalidad de evitar la movilización y largas esperas en las agencias.
- Se ha implementado la confirmación de pagos de maternidad y trámites a largo plazo a través del Centro de Llamadas.
- Se ha actualizado la base de datos, lo cual da como garantía que los cotizantes estén seguros que sus cuotas son debidamente acreditadas en sus pensiones, con la certeza de los montos reales a desembolsar ante cada trámite. Se han depurado al cien por ciento 145,731 registros de la base de datos, del subsistema mixto de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM).
- Se ha agilizado el proceso de los trámites para el pago de las pensiones de vejez a favor de los pensionados y jubilados, quienes reciben su cheque 2 meses luego de iniciado el trámite.
- El nuevo Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE) ha automatizado todos los procesos derivados de la relación empleado-empleador llevados en forma manual, motivo por el cual, actualmente, estos trámites de planillas, pagos, afiliaciones, entre otros, se realizan por vía internet.
- La puesta en funcionamiento de la Ficha Digital ha permitido a los asegurados recibir atención médica, retirar medicamentos o realizar cualquier trámite con la cédula de identidad personal, dado que la información del asegurado está digitalizada en una base de datos.



Con el Sistema de Ingresos y Prestaciones Económica, la ficha en papel será cosa del pasado para dar paso a la ficha digital, con la ventaja de que el asegurado no la tiene que cargar consigo para solicitar un servicio, ya que la misma podrá ser consultada vía internet, de igual forma, el derechohabiente tendrá acceso a ella para verificar el estado de sus cuotas.

#### **d. Nueva Agencia de Boquete**

La nueva Agencia de Boquete tiene como objetivo ampliar la capacidad de atención a los usuarios y optimizar los procesos en materia de prestaciones económicas y los trámites de pago de planillas, afiliación, trámites de carné, etc.



Se espera ofrecer los servicios a una población de 21 mil 370 usuarios, entre asegurados, beneficiarios, jubilados, pensionados y empleadores. Esta obra se edificó a un costo de B/.885 mil.

#### **e. Pago de Pensión Vitalicia**

Para cumplir con lo establecido por la Ley 20 del 26 de marzo de 2013 y el Decreto Ejecutivo 704 del 22 de julio de 2013, se procedió a realizar los trámites para generar el reconocimiento de la pensión vitalicia de las víctimas con afectación a su salud por el dietilenglicol.

La pensión será pagada a través de la Institución, pero con fondos del Ministerio de Economía y Finanzas. Para este año se pagará de forma retroactiva al 1 de enero de 2013. El presupuesto contempla para el presente año el monto de B/.7.0 millones, el cual se incrementará en la medida en que aumente la cantidad de pensionados.

#### **f. Más Salud en Intranet**

Para una mejor y efectiva comunicación, se logró efectuar el vínculo del Programa Más Salud por intranet. Este programa también es accesible en el sitio web de la Institución.





## 2. Atención y Servicio en Salud

### a. Abastecimiento de Medicamentos e Insumos

Se han elevado en cuatro años los niveles de abastecimiento en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, lo cual ha sido resultado de una adecuada planificación y la implementación de innovadores sistemas informativos de AGEF y LOGHOS. Cuadro No.7

**Cuadro No.7**  
**Nivel de Abastecimiento en el Complejo Hospitalario**  
**Dr. Arnulfo Arias Madrid (CHM)**  
**2009-2013**

Almacén	2009	2013
Farmacia	78%	97%
Laboratorio Clínico	46%	94%
Radiología Médica	64%	89%
Salón de Operaciones	65%	80%
Alm. Méd. Quirúrgico-Nivel Central	70%	93%
Alm. Méd. Quirúrgico-Exclusivo del CHM.	66%	88%
Oxígeno	100%	100%
Útiles y Enseres	70%	85%
Lavandería	95%	99%

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones y Servicios de Salud. CSS, 2013.

### b. Equipos de Alta Tecnología

- **Unidad de Resonancia Magnética en el Hospital Susana Jones (Villa Lucre)**

A partir del mes de agosto del año 2013, se contará con el equipo tecnológico de última generación de resonancia magnética que brindará servicios para obtener diagnósticos oportunos, eficientes y con seguridad a los asegurados. Este equipo de resonancia magnética tendrá la capacidad resolutive de realizar estudios en cabeza, cuello, columnas, articulaciones, sistema músculo-esquelético, tórax, abdomen y pelvis; ayudará con el diagnóstico temprano de múltiples enfermedades.





El sofisticado equipo fue inaugurado el pasado martes, 6 de agosto, a un costo de B/.800 mil, el cual beneficiará a un millón quinientos mil panameños, de las provincias de Panamá, Colón y Darién y a su vez descongestionará el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.



- **Unidad de Resonancia Magnética en el Hospital Dr. Rafael Estévez de Aguadulce.**

Inició sus operaciones el sofisticado equipo de resonancia magnética en el Hospital Dr. Rafael Estévez en Aguadulce.



Este equipo de última tecnología, realizará estudios de resonancia magnética nuclear de cerebro, músculo esquelético (columna cervical, dorsal, lumbar y todas las articulaciones), órbita, senos paranasales, oído, entre otros, con la característica de que el equipo no emite radiación ionizante, sino que se trata de estudios hechos a base de radiofrecuencia. Este innovador equipo permite bajar el tiempo de estudio de 45 a solo 20 minutos, posee mayor resolución y elimina el excesivo ruido que generan los otros equipos.

- **Seguimiento al Proceso de Limpieza y Esterilización de los Equipos Médico Quirúrgicos.**

Con el fin de garantizar mejor servicio se ha mantenido el proceso de limpieza y esterilización del espacio físico y el material médico quirúrgico para que esté en óptimas condiciones y libre de contaminaciones, lo cual juega un papel importante para garantizar el éxito de las intervenciones quirúrgicas y sanidad en las instalaciones físicas de salud.



### **c. Programa de Médico de Cabecera**

Para el año 2013, este proyecto enfocado en la medicina familiar y la atención comunitaria, ha integrado al sistema 113 médicos de cabecera en comparación a 50 médicos de cabecera en el 2012. También se ha logrado que el 68% de los diabéticos adscritos y que el 77% de los hipertensos adscritos se encuentren recibiendo un buen control de salud.

### **d. Programa de Cirugías Cardiovasculares**

Su lanzamiento se efectuó en marzo del año 2011, con el propósito de atender los casos de defectos congénitos de corazón en niños y niñas, entre las edades de 4 meses y 7 años, a nivel nacional. Las diferentes jornadas se desarrollan en el Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP) de la Caja de Seguro Social.



Para el año 2013, se realizó la Novena Jornada Cardiovascular, donde se atendieron 27 casos de niños y niñas, entre los que se destacan 19 casos de cateterismos cardíacos y 8 cirugías de corazón abierto. Esta importante labor se realizó con un equipo de especialistas que conformaban los cardiólogos del Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP) de la Caja de Seguro Social y 14 especialistas del Hospital Pediátrico de Las Vegas, Estados Unidos.



### **e. Centro Especial de Toxicología (CET)**

Para el año 2013, el Centro Especial de Toxicología (CET), que tiene la finalidad de dar repuestas de salud oportuna y efectiva a pacientes víctimas de la ingesta de medicamentos contaminados con el tóxico Dietilenglicol y otros tóxicos, ha realizado giras domiciliarias y ha brindado atención clínica y otorgado medicamentos a 1,339 pacientes censados a nivel nacional.



Para el último trimestre del año 2013, la Institución ha invertido B/. 3,575 en compra de medicamentos especiales para 80 pacientes.

Cabe señalar que se lleva un estricto control de todos los exámenes y estudios solicitados por el médico de cabecera y se les da seguimiento adecuado para mejorar su calidad de vida.

Para esta atención de salud existe la oferta de servicios de pediatría, otorrinolaringología, oftalmología, ortopedia, medicina interna, medicina física y rehabilitación, psiquiatría, enfermería, psicología, nutrición, trabajo social, terapia ocupacional, terapia del lenguaje, farmacia, laboratorio y también se realizan exámenes de VCN.

#### **f. Proyecto de “Diabetes Mellitus”**

Este proyecto de salud funcionará en 32 instalaciones hospitalares, policlínicas y ULAPS para beneficio de una población de 30 mil personas con diabetes a nivel nacional. El objetivo está orientado a apoyar la gestión del Programa de Médico de Cabecera en el manejo integral y multidisciplinario de esta enfermedad.



Incluye equipo de auto monitoreo, el glucómetro, y el programa tecnológico que conecta con el SIS, asesoría nutricional, educación al paciente y al personal de salud. El presupuesto se estima en 12 millones de balboas durante tres años. Para el segundo semestre del año 2013, se encuentra en la fase de montaje de equipos y desarrollo del programa masivo de prevención. Se espera dar inicio en el mes de enero de 2014.

#### **g. Proyecto Prevención de Riesgos - Salud y Seguridad Ocupacional**

Hasta el mes de julio del año 2013, se han visitado más de 8 proyectos y empresas y atendido 831 trabajadores, como las que se destacan por su actividad económica, Minera Panamá, S.A. en las áreas de Coclesito en la provincia de Coclé, como en Donoso en la provincia de Colón. Estas giras médicas de prevención de riesgos tienen por objetivo que las empresas implementen programas armónicos integrados con el fin de eliminar peligros y riesgos a los que están expuestos los trabajadores y/o a minimizar sus efectos.



## **h. Proyecto de Nuevas Salas de Servicios de Hemodiálisis**

El Proyecto de Salas de Hemodiálisis, tiene el objetivo de mejorar la calidad en la atención de los pacientes con insuficiencia renal crónica a nivel nacional.

Para este propósito se ha avanzado con la renovación de las máquinas de hemodiálisis existentes que completaron su vida útil; así como renovar las condiciones del espacio físico, ampliando las áreas asignadas y brindar los mejores servicios con calidad a la población asegurada que necesita de estos servicios de salud.

- **Bocas del Toro**

- **Hospital Dr. Raúl Dávila Mena**

En el mes de mayo del año 2013, se inauguró la Sala de Hemodiálisis en Changuinola, Bocas del Toro, que brindará el servicio de diálisis a los pacientes de insuficiencia renal crónica de esta provincia, quienes viajaban 12 veces al mes hasta David, Chiriquí, para recibir el tratamiento médico.



- **Chiriquí**

- **Hospital Dr. Dionisio Arrocha**

Con el objetivo de mejorar la atención y la calidad de vida a los asegurados se inauguró la Sala de Hemodiálisis de Puerto Armuelles, que brindará servicios de hemodiálisis, diálisis peritoneal, consultas de nefrología, psicología y dietética a 33 pacientes renales.



- **Hospital Regional Dr. Rafael Hernández**

La nueva Sala de Hemodiálisis en David brinda servicios de diálisis peritoneal, consultas de nefrología, psicología y dietética a 192 pacientes renales en el Hospital Dr. Rafael Hernández.



- **Herrera**

- **Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado**

En el mes de julio del año 2013, se inauguró la nueva Sala de Hemodiálisis en el Hospital Gustavo Nelson Collado, en Chitré. Esta nueva instalación ha sido equipada con 18 riñones artificiales con avanzada tecnología y tiene la capacidad de incrementar la atención hasta 108 pacientes. Les dará respuesta de forma inmediata a 43 pacientes con insuficiencia renal de la región de Azuero.



- **Panamá**

- **San Miguelito, Panamá.**

A partir de enero de 2013, unos 138 pacientes con insuficiencia renal crónica comenzaron a recibir sus tratamientos en la nueva sala de hemodiálisis “Metro 1”, ubicada en el centro comercial La Gran Estación, en San Miguelito.



Esta moderna sala, contará además de los servicios de hemodiálisis, con una ambulancia en caso de urgencias, servicios de alimentación, toma de muestras, consultorios de nefrología, psicología y nutrición, vestidores y área de choque. A los pacientes se les configuró tarjetas digitales que permitirán que en el software se registre su tratamiento.

- **Hospital Susana Jones**

Un notable avance muestra la ampliación de la Unidad de Hemodiálisis del hospital Dra. Susana Jones Cano de la Caja de Seguro Social, en Villa Lucre.





Esta obra facilitará la atención de 240 pacientes con insuficiencia renal crónica, ampliando la cobertura de atención, ya que actualmente solo tiene capacidad para unas 114 personas que se realizan este tratamiento en esta instalación de salud.

- **Hospital de Especialidades Pediátricas.**

En el mes de agosto del año 2013, se reinauguró la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades Pediátricas, la cual cuenta con equipos de alta tecnología y en un ambiente confortable para ofrecer atención con mayor calidad a 9 pacientes menores de edad de las áreas de Panamá Centro y La Chorrera.



Se recibió la intervención del reconocido Servicio Nacional de Referencia de Atención en Nefrología Pediátrica de la Habana Cuba, que aportaron su conocimiento y experiencias en el tratamiento de la insuficiencia renal crónica en infantes.



- **ULAPS en San Cristóbal**

Para el mes de julio del año 2013, se inauguró la Unidad de Hemodiálisis en la ULAPS Prof. Carlos Velarde, San Cristóbal, corregimiento de Río Abajo.



Esta nueva instalación tiene la capacidad de brindar el servicio de hemodiálisis a 156 pacientes de las áreas de San Miguelito y Panamá Este, mediante la instalación de 26 máquinas de diálisis con tecnología de punta, que operarán en tres turnos y estará integrada al avanzado programa del Sistema de Información de Salud (SIS) al contar con el registro



electrónico de pacientes; además, contará con una amplia sala de espera, área de choque, comedor, servicio de ambulancia, seguridad, planta eléctrica de emergencia, tanque de reserva de agua y sistema de gases médicos centralizado.

- **Policlínica Santiago Barraza. La Chorrera**

Para el mes de agosto del año 2013, la construcción de la nueva y moderna sala de hemodiálisis se encontraba aproximadamente en 70% de avance. La misma contará con 40 máquinas y tendrá capacidad de atender a 240 pacientes del sector Oeste.



- **Veraguas**

- **Hospital Dr. Ezequiel Abadía. Soná.**

El 1 de octubre de 2013, se inauguró la Unidad de Hemodiálisis, que beneficiará a 120 pacientes renales. La instalación está equipada con 20 máquinas de diálisis con las últimas tecnologías para el



tratamiento de esta enfermedad, amplia sala de espera, área de choque para la atención de urgencias, servicio de ambulancia, planta eléctrica, tanque de reserva de agua y sistema de gases médicos centralizado; además, estará integrado al Sistema de Información Hospitalaria.



- **Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez. Santiago**

La provincia de Veraguas contará con otra moderna sala de hemodiálisis en la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, la cual ya tiene un 90% de avance. Continúan los proyectos en desarrollo de la actual



administración enfocados en mejorar la calidad de vida de los pacientes que padecen de insuficiencia renal.

### **3. Innovación Tecnológica en Salud**

#### **a. Sistema de Información de Salud**

Para el año 2012, inicia el SIS (Sistema de Información de Salud), proyecto que consiste en una plataforma tecnológica que se interconecta con las diferentes instalaciones de salud (Hospitales, Policlínicas, ULAPS y/o CAPPs), para generar un Expediente Médico único del paciente, que puede ser consultado desde cualquier unidad ejecutora de la Caja de Seguro Social a nivel nacional.



Para este año 2013, se logró implementar el SIS en el Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP), siendo la primera instalación médica de la Caja de Seguro Social.

Para agosto del año 2013, las ULAPS Máximo Herrera en el Hipódromo, la Policlínica Dr. Generoso Guardia de Santa Librada y Dr. Carlos Velarde en San Cristóbal, avanzaron en la implementación del SIS con el expediente único digital y receta electrónica, los turnos automáticos y la expedición de interconsultas, estudios de radiología y exámenes de laboratorios automáticos. También, se incorpora en esta etapa el Hospital Regional Docente 24 de Diciembre.



La Caja de Seguro Social va a la vanguardia de otros países como España, México y Perú, al poner en práctica el novedoso sistema, que promete llevar la atención de salud a los estándares de calidad que mantienen los países desarrollados.



Para el SIS se le ha asignado un presupuesto de 11 millones de balboas, que contemplará incorporar a la red a 42 instalaciones de salud a nivel nacional en agosto de 2014, con lo cual se brindará una atención de calidad a los 2.8 millones de asegurados y sus familiares.



### **b. El Expediente Médico Único Digital**

Se ha avanzado en el desarrollo del expediente manual a expediente médico único digital. El expediente médico único digital permitirá al asegurado atenderse en cualquier centro médico del país con un sólo historial médico. Los especialistas podrán acceder de forma expedita a la historia clínica de sus pacientes, asegurando una mejor atención.



Esta nueva tecnología permitirá ofrecer de manera expedita la atención, tratamiento o curación requerida, evitando errores en el diagnóstico del paciente.

## **4. Cifras Financieras**

### **a. Inversiones en Instalaciones.**

En los cuatro últimos años, incluyendo la cifra presupuestada para el año 2013, se destinan B/.757.5 millones en construcciones y mejoras; superando en cantidades sustanciales los montos asignados en anteriores administraciones.

### **b. Proyectos Informáticos.**

El avance en los proyectos de actualización informáticos es notorio: Se instrumentó el Centro de Contactos, para facilitar las obtenciones de citas; el Sistema Administrativo y Financiero (SAFIRO), para las áreas de compras, inventarios, presupuesto, tesorería y contabilidad; el Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE), dirigido a ingresos y prestaciones económicas, el Sistema de Logística Hospitalaria (LOGHOS), cuyo objetivo ha sido la disminución del desabastecimiento de medicamentos; así como el Sistema de Información de Salud (SIS); y otros proyectos tecnológicos en proceso de instrumentación. En los últimos cuatro años se han destinado B/.78.4 millones a estos proyectos.

### **c. Ley de Moratoria.**

El pleno de la Asamblea Nacional aprobó el Proyecto de Ley 581, que prorroga la moratoria para el pago de las cuotas empleado-empleador, las primas de riesgos profesionales y demás contribuciones de los empleados ante la Caja de Seguro Social. Se propone que se prorrogue por cuatro meses adicionales la moratoria que se estableció mediante la ley 49

del 2012, para que aquellos empleadores en mora con la Institución por el incumplimiento en el pago de la cuota empleado-emprador, tengan la oportunidad de cumplir con esta obligación, evitando el pago de las sanciones que corresponden. Se espera recaudar B/. 20.0 millones.

#### **d. Cálculos Actuariales**

Se realizaron los cálculos actuariales con diferentes escenarios, para otorgarles pensiones a las personas afectadas por la ingesta de medicamentos que contenían dentro de sus componentes Dietilenglicol. También se efectuó el cálculo de pensión para los familiares de las víctimas que fallecieron.

### **5. Avances de los Proyectos de Infraestructura**

#### **a. Proyecto de la Ciudad Hospitalaria**

Este megaproyecto tendrá la capacidad de ofrecer servicios de atención a largo plazo (50 años) a más de 3 millones de usuarios. Se pretende construir de cuatro a cinco torres: la Torre Clínica, Torre Quirúrgica, la Torre Gineco-Materno-Neonatal. Se edificará el Hospital de Especialidades Pediátricas, el Instituto de Cardiología, el Centro Ambulatorio de Tratamiento Medicoquirúrgico, lo que incluye: Hospital de Día, Cirugía Ambulatoria y Clínica del Paciente Diabético, entre otros. Una parte importante de esta magna obra finalizará en el 2014.



#### **b. Centro de Formación y Recreación (CEFRE).**

El CEFRE, que se constituirá en el centro especializado para desarrollar actividades de formación, capacitación y de recreación de todos los colaboradores de la CSS, ha avanzado el 65%.



**c. Policlínica Dr. Manuel De Jesús Rojas.** Aguadulce, Coclé.

Esta edificación se construye en una superficie de 4.6 hectáreas y reemplazará a las actuales instalaciones que datan de más de 60 años, constará de consulta externas, odontología, radiología médica, laboratorio, farmacia, urgencias, servicios de soporte técnicos. La nueva infraestructura de segundo nivel de complejidad, que albergará las diferentes especialidades médicas para dar respuesta a la demanda, de acuerdo con el crecimiento poblacional de la región. Este distrito cuenta con una población de 46 mil 269 habitantes.



**d. Policlínica Dr. Manuel Paulino Ocaña.** Penonomé, Coclé.

La nueva Policlínica Especializada está dentro de un área de construcción de 5 hectáreas y reemplazará a la actual edificación que data de más de 50 años, la cual tiene la responsabilidad de brindar atención de salud a la población asegurada penonomeña y alrededores, que suma unos 117 mil 321 derechohabientes.



Para el año 2013, se trabajará en la fase de instalación de aceras y vaciados de concreto; al igual que las instalaciones temporales de agua, luz y cerca perimetral, programada para entrega en marzo de 2014, expresó el residente del proyecto. Ejecutada por el consorcio TEYKO-MALLOL, a un costo de 13.4 millones balboas.

**e. Policlínica de Nuevo San Juan.** Colón.

La Nueva Policlínica de Nuevo San Juan estará dotada de los espacios y ambientes de trabajo adecuados en número y diseño, para los servicios de medicina general, de especialidades básicas, de atención de urgencias y otros servicios de apoyo técnico. Esta instalación está planificada para su entrega en junio de 2014.



**f. Policlínica de Boquete.** Chiriquí.

La nueva policlínica ampliará los servicios de atención en la consulta con 26 consultorios, ampliará el servicio de urgencias y se crearán nuevos servicios. Actualmente presta atención de salud a unos 19, 985 pacientes, entre asegurados y no asegurados.



**g. ULAPS Guararé.** Los Santos

Actualmente, se construye la terminación del módulo A, que consiste en la formación de la estructura, columnas, rellenos del muro del ascensor para el nivel del piso y el armazón de acero para las vigas. Esta ULAPS incluirá las especialidades de Pediatría, Gineco-obstetricia, Programas Materno Infantil, Servicios Técnicos de Laboratorio Clínico, Radiología y Farmacia.



**h. ULAPS de Tonosí.** Los Santos.

La nueva infraestructura que albergará la Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) del distrito de Tonosí, se construye por un valor de B/.2.5 millones.

Esta ULAPS, mejorará la atención de aproximadamente 9 mil 800 asegurados en esa región, con énfasis en la promoción y prevención de enfermedades.



**i. ULAPS de Vacamonte.** Panamá.

Esta unidad de atención primaria ofrecerá servicios de atención médica, consulta externa especializada en medicina del trabajo, odontología, servicios de apoyo Técnico (Farmacia, Laboratorio y Urgencias). Además de enfermería, psicología y trabajo Social, entre otros.



Beneficiará a 395 empresas ubicadas en el puerto de Vacamonte y sectores aledaños, en el corregimiento de Vista Alegre, distrito de Arraiján, con una población de 6 mil trabajadores y sus familiares. La inversión fue de B/. 1.3 millones.

#### **j. Estacionamientos**

En el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias se avanza en la construcción del edificio de ocho pisos de estacionamientos, para la capacidad de 600 autos, que permitirá resolver los inconvenientes por la falta de estacionamientos en esta instalación de salud.



El costo de esta obra se estima en B/. 11.0 millones, en una estructura de 23 mil metros cuadrados de construcción.

## CAPÍTULO III

### ORGANISMOS INTERNACIONALES AFILIADOS

#### A. Relación con Organismos Internacionales de Seguridad Social Afiliados



*"Gracias a la mayor esperanza de vida de las mujeres, de los 53 millones de adultos mayores que viven en América Latina 29 millones son mujeres, lo que representa un 55% del total de los mayores en la región, siendo la presencia de mujeres progresivamente mayor según aumenta la edad".*  
*Adolfo Jiménez Fernández Secretario General de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS)*



## CAPÍTULO III

### 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 Subregionales

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



La Caja de Seguro Social participó en la rendición de cuentas y en la evaluación de cumplimiento de los acuerdos tomados en la anterior RESSCAD. Se logró elaborar en conjunto el Plan de Trabajo, mediante el establecimiento de siete Acuerdos en el área de salud, agua y seguridad social. Este evento tuvo lugar en Guatemala en julio de 2013.

##### 2. Relaciones Regionales.

- **CISS (Conferencia Interamericana de Seguridad Social). México.**



La Institución participó en la XXVII Asamblea General y en las reuniones Técnicas 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, 2013 en San Salvador, El Salvador.

### 3. Relaciones Internacionales

- **AISS (Asociación Internacional de Seguridad Social). Suiza.**



**Boletín sobre Regímenes de Seguridad en el Mundo: Américas, 2013.** Este es un Boletín que se publica en la página web de la AISS. La CSS colaboró con la AISS, actualizando la información concerniente a los programas de seguridad social en lo relacionado con los grupos de población protegidos, financiación, los tipos de beneficios en salud y prestaciones económicas y sobre las estructuras administrativas.

- **El Foro Mundial de la Seguridad Social**

La Institución se hizo presente en el Foro Mundial de la Seguridad Social del 2013 en Doha, Qatar. Este evento mundial se constituyó en una plataforma exclusiva para los responsables de la formulación de políticas de seguridad social, quienes compartieron conocimientos, buenas prácticas e identificarán estrategias exitosas para que la excelencia en la administración de la seguridad social sea una realidad en todas partes.





## **CAPÍTULO IV**

### **GESTIONES DE CARÁCTER LEGAL**

#### **A. Desarrollo de Asesorías y Asistencia Legal**



*“Una meta indiscutible de los Estados contemporáneos es aumentar la calidad de vida, el bienestar de cada persona, lograr la igualdad y la paz. La seguridad social es una herramienta principal para proteger a las personas sobre la economía y los ciclos de vida”.*

*Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)*

## CAPÍTULO IV

### GESTIONES DE CARÁCTER LEGAL

Le corresponde a la Dirección Ejecutiva Nacional Legal, en concordancia con sus funciones, atender los requerimientos de asesorías y análisis jurídico tanto en los órganos superiores como a las diferentes unidades ejecutivas de la entidad. El asesoramiento en los actos y actuaciones en materia legal se ajustan a la normativa vigente, entre los que se destacan los pronunciamientos mediante criterios legales, preparación de proyectos para convenios, contratos y diversos asuntos judiciales con el objetivo de defender y proteger los intereses y bienes institucionales.

#### A. Desarrollo de Asesorías y Asistencia Legal

La presente tabla estadística muestra de forma global la cantidad de solicitudes acumulativa de meses anteriores que ingresaron, se resolvieron y se encuentran pendientes en esta unidad normativa de asuntos legales, sin embargo, se puede mostrar que en el período arriba señalado, las peticiones de los afiliados al sistema de seguridad social asciende a la cantidad de 4,171, lo que demuestra que se le está proporcionando respuesta al 60% de las mismas.

**Cuadro No.8**  
**Solicitudes Admitidas, Resueltas y Pendientes en la Dirección Ejecutiva**  
**Nacional Legal de septiembre 2012 a julio de 2013.**

Tipo de Trámite	Entradas	Resueltas	Pendientes
Prestaciones Económicas	185	308	
Personal	400	734	
Ingresos	2890	800	2090
Compras	120	130	
Traslados y Reembolsos	211	226	
Informes de Conductas	14	14	
Claves de Descuentos	16	20	
Cesiones de Créditos	46	45	1
Convenios	49	48	1
Otros	240	201	39
<b>TOTAL</b>	<b>4171</b>	<b>2526</b>	<b>2131</b>

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2013.

En materia de los casos de prestaciones económicas, se refleja la dinámica de la atención en los trámites, sin embargo, el comportamiento de estas cifras refleja como pendientes solo aquellos que no han logrado finiquitarse, por procedimientos inconclusos.

**Cuadro No.9**  
**Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Ejecutiva Nacional**  
**de Prestaciones Económicas-IVM**  
**Año: 2013**

<b>Procedimiento</b>	<b>Entradas</b>	<b>Resueltos</b>	<b>Pendientes</b>
Criterios Legales	2	2	0
Revisión-Pensión Vejez Normal	176	167	9
Revisión-Pensión Vejez Anticipada	38	43	0
Revisión-Pensión de Invalidez	61	68	0
Revisión-Pensión de Sobreviviente	67	73	0
Prórrogas- Pensión de Sobreviviente	36	28	8
Revisión-Indemnización por vejez	9	8	1
Revisión-Pensión de Vejez Proporcional Anticipada	4	2	2
Revisión-Jubilación Ley Especial	6	6	0
Reembolso- Pensión Vejez Normal	0	0	0
Solicitudes de Información de Asegurados y Empleados provenientes de: Entidades Públicas y empresas privadas	1	1	0
Revisión-Pensión de Vejez para los trabajadores estacionales	0	0	0
Revisión- Asignación Familiar	9	9	0
Informe de Conducta	5	5	0
Riesgos Profesionales	15	15	0
Quejas Defensoría del Pueblo	3	3	0
Incapacidad Parcial Permanente	2	2	0
Fondo Complementario	17	7	10
Revisión de Indemnización de sobreviviente	13	5	8
<b>Totales</b>	<b>464</b>	<b>444</b>	<b>38</b>

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2013.

Con respecto a los casos de los colaboradores o el recurso humano institucional, esta Unidad Ejecutora analizó, resolvió y confeccionó resoluciones mediante actos administrativos que se detallan en el Cuadro No.10.

**Cuadro No. 10**  
**Asistencia de la Dirección Ejecutiva Nacional Legal en la Dirección Ejecutiva de**  
**Recursos Humanos**  
**Año: 2013**

<b>Procedimiento</b>	<b>Entradas</b>	<b>Resueltos</b>	<b>Pendientes</b>
Recursos de Reconsideración	0	0	0
Casos Disciplinarios	1428	785	643
Resoluciones de Remoción de cargo por falta de estabilidad	53	53	0
Clasificación de Puestos	235	228	7
Providencias	2010	1896	114
Criterios Legales	54	49	5
Edictos	198	209	0
Contratos de Médicos Residentes	339	305	34
Contratos de Beneficio Económico	19	15	4
Contrato de Licencia con sueldo	10	7	3
Resoluciones de Auxilio Económico	18	16	2
Resoluciones de Resolver Administrativamente Contratos para establecimiento de cuenta por cobrar	23	5	18
Contratos de Servicios Profesionales	15	8	7
Informe de Conducta	6	6	0
<b>Totales</b>	<b>4108</b>	<b>3582</b>	<b>837</b>

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2013.

La Unidad de Denuncias y Sanciones, ha podido tramitar gran cantidad de casos que conlleva una serie de procedimientos en los cuales se involucran otras unidades administrativas que cada caso requiere o debe cumplir, para su efectiva notificación mediante resoluciones y edictos.

El siguiente registro, denota las actividades legales tramitadas.

**Cuadro No. 11**  
**Cantidad de Casos tramitados por la Unidad de Denuncias y Sanciones**  
**Año: 2013**

<b>Procedimiento</b>	<b>Entradas</b>	<b>Resueltos</b>	<b>Pendientes</b>
Expediente para Sancionar	1398	1021	364
Recursos de Reconsideración	152	152	0
*Expedientes para confección de Edictos	127	127	0
**Resoluciones para numeración	386	386	0
***Expedientes para Notificar	1083	1083	0
**** Expedientes para Gestión de Cobro	202	102	100
<b>Totales</b>	<b>3348</b>	<b>2871</b>	<b>464</b>

Fuente: Dirección Ejecutiva Legal. CSS, 2013.

## CAPÍTULO V

### ATENCIÓN, COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

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



*“A todos nos corresponde un papel en la solución de los problemas económicos, políticos, ambientales y sociales de la actualidad y todos debemos compartir los costos y los beneficios del desarrollo sostenible de acuerdo con las necesidades y las capacidades».*

*Ban Ki-moon, Secretario General, ONU.*

## **CAPÍTULO V**

### **ATENCIÓN, COMUNICACIÓN E IMAGEN**

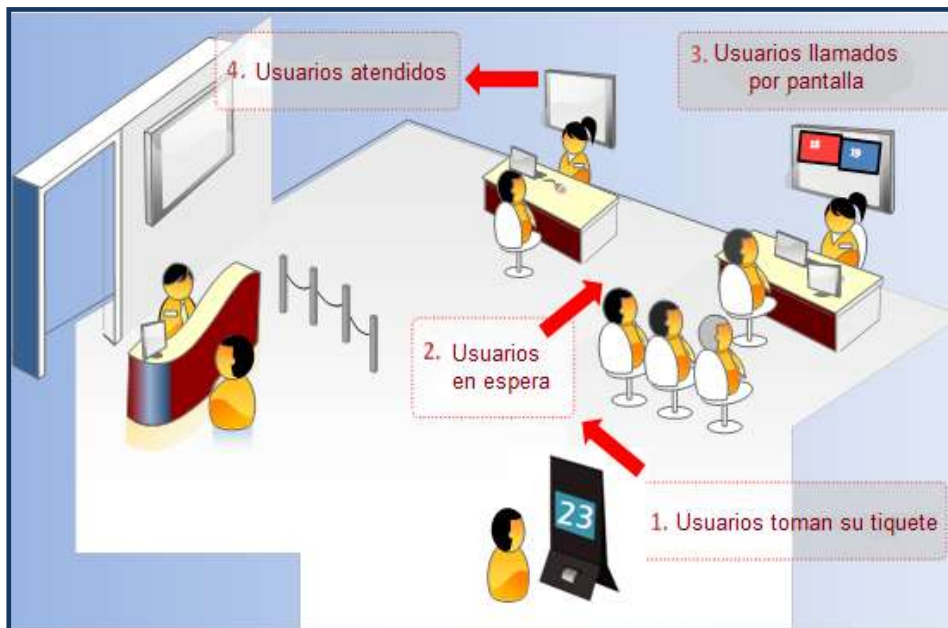
Al considerar la satisfacción del asegurados y sus familiares el objetivo central del desarrollo de la seguridad social, el servicio y la atención contempla en la Institución un privilegiado espacio que gerencia mediante un diligente proceso administrativo que procesa los reclamos y consultas, cumpliendo de esta forma con la Ley Nª 38 de 31 de julio de 2000 sobre el derecho a petición, con la Ley 42 del 27 de agosto de 1999, sobre equiparación de oportunidades de Personas con Discapacidad, en cuanto a Accesibilidad, Sensibilización, Investigación y Derechos Humanos y desarrollar actividades en cumplimiento de la Ley 6 de 22 de enero de 2002 de Transparencia.

#### **A. Atención al Asegurado y Transparencia**

##### **1. Gestión de la Atención a los Usuarios: Sistema de Gestión de Turnos.**


Para realizar una eficiente gestión de la atención a los usuarios que acuden masivamente a las agencias, se ha implementado el sistema de gestión de turnos. Este sistema se ha adoptado en las sucursales con mayor demanda:

- Bocas del Toro: Changuinola.
- Coclé: Penonomé, Aguadulce, Natá.
- Colón
- Chiriquí. David, Boquete, Bugaba, Puerto Armuelles.
- Herrera: Chitré.
- Los Santos: Las Tablas, Los Santos.
- Veraguas: Santiago.
- Panamá: Arraiján, Chepo, El Dorado, Juan Díaz, La Chorrera, Plaza Concordia, Parque Lefevre, San Carlos, San Francisco, San Miguelito, 24 de diciembre y Plaza Concordia, Departamento de Pagos (edificio Los Mosqueteros) y el Departamento de Afiliación (edificio Bolívar).



Producto de la puesta en marcha de este sistema, se logró llevar un mejor control de los tiempos de espera y atención, a través de indicadores de producción óptimos en la gestión de los trámites de los servicios de prestaciones económicas que ofrece la Institución.

**Cuadro No. 12**

<div>  <div> Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado </div> </div>											
Informe del Primer de Implementación del Sistema de Turnos – Tiempo de Atención (MM:SS)											
Tiempo de la Atención											
Año	Agencia	Atención a la CSE	Atendidos en el Centro de Atención	Tiempo de Espera	Tiempo de Atención a Largo Plazo	Tiempo de Atención a Corto Plazo	Atención a Largo Plazo	Atención a Corto Plazo	Atención a Largo Plazo	Atención a Corto Plazo	Atención a Largo Plazo
2019	Dorados	6:28		4:45	13:33	13:11		7:36	10:54	21:55	2:32
	P. Isabela	7:55	2:03	3:36	13:00	12:21	9:51	6:43		2:14	1:52
	Juan Díaz	2:49	1:24	1:40	11:15	12:46	11:58	2:39		0:04	1:40
	San Blas	4:48	1:13	1:21	12:45	10:04	7:11	18:11	18:18	12:48	2:01
	S. Miguelito	5:11	0:30	2:11	9:36	7:49	7:56	2:20	3:57	2:41	1:12
	Chorrera	38:03		4:28	7:21	12:08	8:50	6:41	7:22	7:50	1:54
	Arcahija	7:47	1:08	9:29	7:06	10:00	14:08				3:32
	Coleón	8:10	1:28	1:57	9:14	18:52	11:38	8:39	3:57	9:24	0:14
	San Francisco	8:38	2:38	0:32	18:17	15:21	22:12	21:48	26:58	24:31	1:16
	San Francisco	11:22	9:53	12:24	11:39	10:53	14:56	13:42	18:22	18:55	18:29
2020	Chaparral	5:41	0:34	0:14	3:54	3:41	7:12	3:26	0:06	3:47	0:19
	Changuinola	12:04	0:24	0:24	4:30	5:56	4:30	0:07	13:39	20:23	0:53
	Bugaba	3:44			4:03	7:37	4:59	18:11	23:53	5:39	2:59
	Barro	9:56	2:03	5:12	11:59	11:22	19:31	7:18	9:29	10:31	4:28
	Barro	6:52	0:03	0:59	5:15	9:05	11:39	9:43	9:12	9:39	0:36
	Barro	6:17	0:49	0:27	18:23	17:31	17:58	4:40	4:29	9:42	1:34
	Barro	3:09			7:07	10:49	18:35	14:34	18:39	18:48	
	Barro	9:18	2:57	2:13	11:50	12:13	9:24	7:32	13:39	12:33	6:04
	Barro		3:10	3:44	11:21	13:16	22:28	9:41	8:56	31:34	1:40
	Barro	10:38	0:45	3:50	5:29	7:05	10:21	14:19	13:10	18:31	1:42
2021	Barro	15:42	3:59	3:11	7:49	8:38	2:14	12:12	12:12	17:28	2:45
	Barro	0:44	0:44	1:19	7:51	3:50	8:10	10:21	18:08	0:52	10:02
	Barro	9:20	2:52	8:53	9:32	7:29	1:55	14:19	13:31	18:30	1:00



Cabe destacar que se ha observado la satisfacción de los usuarios por el cambio que se generó en la sala de espera, dado que hay una mejor organización disminuyendo las largas filas y las inconformidades por los tiempos de espera, para quienes continuamente buscan atención en las agencias y en las instalaciones administrativas.

**ANTES**



**DESPUÉS**



## **2. Programa de Atención de Calidad a las Personas con Discapacidad.**

- Se ha desarrollado un programa de capacitación con temas en materia administrativa con la finalidad de sensibilizar a los colaboradores para que las personas con discapacidad reciban una atención con calidad, en forma oportuna y respetando sus derechos y la no discriminación.



Para alcanzar este objetivo, se realizaron 7 Jornadas con la participación de 131 colaboradores en las áreas de salud y administrativa. Los temas desarrollados fueron los siguientes:

- Normativas y Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Formas de Atención ante una Persona con Discapacidad.
- Sensibilización y Concienciación en la Atención a Personas con Discapacidad.

- Se logró efectuar la capacitación en temas sobre accesibilidad de personas con discapacidad en materia de normativas dirigida a las Jefaturas de mandos medios y superiores.



Se instruyeron en estos importantes temas a 385 colaboradores entre Directores Institucionales, Coordinadores Administrativos Provinciales, Directores Médicos, Directores Administrativos, Jefes de Servicios y Departamentos de las provincias de Bocas del Toro, Chiriquí, Veraguas, Región de Azuero y Panamá Metro, Este y Oeste.

En las diferentes instalaciones se avanzó en el 80% de las mejoras en los estacionamientos y rampas en beneficio de las personas con discapacidad.

### 3. Premio Prisma a la Transparencia

Por dos (2) años consecutivos (año 2011 y 2012), se ha obtenido el Premio Prisma a la Excelencia, máxima distinción por haber cumplido con buenas prácticas en cuanto a la publicación en el sitio web institucional de toda la información de acceso público, que exige la Ley No.6 de Transparencia de 22 de enero de 2002, "Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la Acción de Habeas Data y otras disposiciones".

Se han obtenido calificaciones del 100% en ocho (8) evaluaciones cuatrimestrales ininterrumpidas, por haber cumplido con 25 condiciones consideradas como buenas prácticas en materia de transparencia por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, anteriormente, Secretaría Ejecutiva Nacional del Consejo de Transparencia Contra la Corrupción.

### 4. Cápsulas Informativas

Se elaboraron diversas cápsulas informativas para mantener informados a los usuarios, sobre los temas relacionados con los servicios de salud y prestaciones económicas.

Se promocionaron las buenas prácticas que se deben seguir para evitar contagios de bacterias: (Lavado de Manos, Call Center, Derechos y Deberes, Tramitación de Citas, Proceso de Laboratorio, Farmacia y RX, Buen uso del servicio de urgencias (Triage), Normas hospitalarias, Cartera de Servicios, Médico de Cabecera,

Desechos hospitalarios), Consulta externa, servicio de urgencias y recepción.

Durante el mes de abril y mayo de 2013, se distribuyó el total de 29,962 cápsulas de variados temas dictadas de salud en Centros Hospitalarios, es decir, un promedio de 11,481 capsulas dictadas mensualmente.

## 5. Nuevo Local para el Centro de Contactos

Se adquirió un nuevo local para el Centro de Contactos, lo cual permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios. Este nuevo local tiene mayor amplitud y capacidad para el aumento del número de operadores y por la cantidad de equipo tecnológico.



## 6. Programa Computacional de Relaciones con los Usuarios

Se logró implementar el programa computacional de relaciones con los usuarios, que permitirá acceder a sus generales y a través del mismo poder plasmar sus necesidades en un sistema digital.



También, se consiguió y adaptó a la red tecnológica de innovación, el sistema informático de relaciones con los usuarios (CRM – Sigma7), que logra acceder a la plataforma de registro de todas aquellas interacciones del usuario con la Institución.

## 7. Integración de Dispositivos de Apoyo al Centro de Contactos

Con la finalidad de ofrecer a los usuarios una alternativa para acceder a las prestaciones en salud que brinda la unidad de los laboratorios, se integraron al Centro de Contactos de la CSS los medios remotos como el teléfono y correo electrónico a las instalaciones de salud, como fueron las policlínicas Dr. J.J. Vallarino, en Juan Díaz y Dr. Manuel Ferrer Valdés en San Miguelito.



## 8. Manejo de Citas y Agendas

Se logró integrar en el manejo de Agendas y Citas Médicas, al Sistema de Información de Salud (SIS) como plan piloto a la ULAPS Edilberto Culliolis, en Las Cumbres.

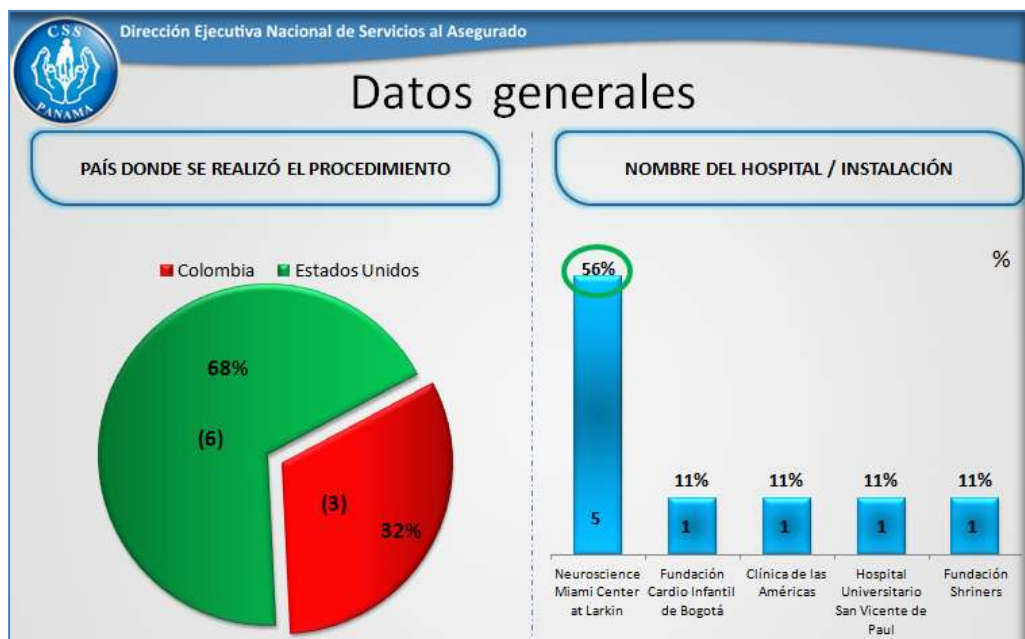


## 9. Encuestas a Pacientes Atendidos en el Extranjero.

Se aplicó una encuesta de externalización para conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que han recibido tratamientos o realizado procedimientos en instalaciones de salud en el exterior del país, específicamente en Colombia, con el 32% y 68% de los pacientes que viajaron a los Estados Unidos.

La encuesta se realizó por vía telefónica a 14 pacientes, que se realizaron procedimientos de salud durante los tres (3) primeros meses del año 2013.

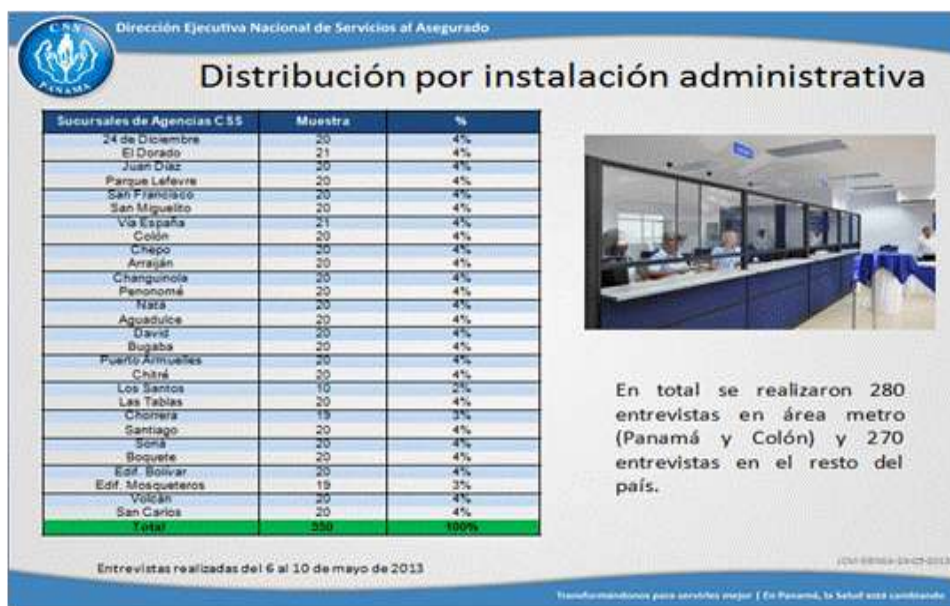
Gráfica No. 3



## 10. Encuestas en Agencias Administrativas

Se realizaron encuestas en agencias administrativas para conocer la opinión de los usuarios con respecto a las situaciones que se deben mejorar o implementar, con el fin de analizar y tomar las medidas pertinentes.

**Cuadro No. 13**  
**Encuestas en Agencias Administrativas a nivel nacional**



Se registraron 550 entrevistas a usuarios que realizaban trámites en las agencias administrativas, éstas se concentraron en el área de Panamá y Colón con 280; mientras las 270 entrevistas se distribuyeron entre otras agencias administrativas del país, con el fin de determinar los elementos claves para mejorar de forma continua los servicios que se ofrecen a los usuarios.

**11. Encuestas Internas: Nivel de Satisfacción a Colaboradores en las Cafeterías.**

Se realizó la encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores que consumen alimentos en las cafeterías ubicadas en Clayton y el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, para determinar la atención y la calidad del servicio recibido y realizar las mejoras necesarias en la calidad de los alimentos y el servicio brindado.



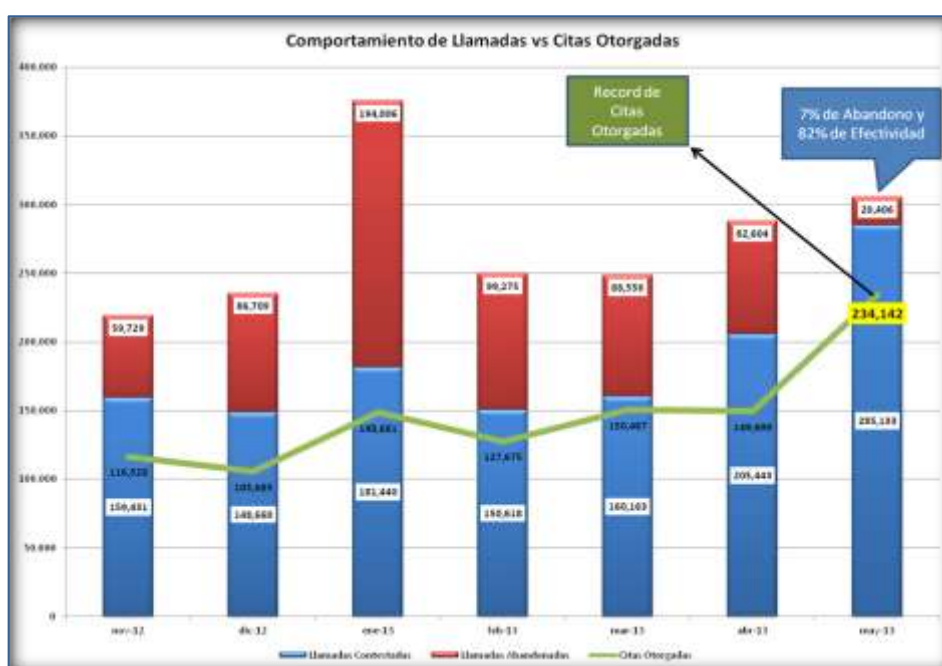
Con la utilización de la presente ficha técnica, se realizaron las siguientes mediciones:

 <b>Caja de Seguro Social</b>		
<b>Ficha técnica</b>		
	<b>Clayton</b>	<b>Complejo Hospitalario Dr. AAM</b>
Metodología	Encuestas de sondeo cara a cara con usuarios del servicio de cafetería	
Lugares	Áreas circundantes a las cafeterías de Clayton y CH Dr. AAM.	
Fecha de campo	25 y 26 de octubre de 2012	29 y 30 de octubre de 2012
Escala de evaluación	Basada en escala de 5 puntos: donde 1, corresponde a la calificación más baja (pésimo /muy insatisfecho, y la calificación 5, corresponde a la más alta (excelente / muy satisfecho).	
Valoración	Se agrupan las calificaciones 4 (satisfecho / bueno) y 5 (muy satisfecho / excelente) para obtener mayor puntaje . Calificación estándar de cumplimiento 75% de satisfacción	
Muestra	191 entrevistados. 166 entrevistas son usuarios actuales del servicio de cafetería.	150 entrevistados. 133 entrevistas son usuarios actuales del servicio de cafetería.

## 12.Reducir las Llamadas y Tiempos de Espera en la Línea Telefónica.

De acuerdo a las encuestas aplicadas, hubo reducción de 30 segundos para atender las llamadas entrantes y menos del 8% de las llamadas abandonadas. Esta gráfica representa los niveles de reducción de las llamadas abandonadas y los tiempos de espera en la línea telefónica en un período entre mayo 2012 a mayo 2013.

**Gráfica No. 4**  
**Comportamiento de Llamadas vs Citas Otorgadas**



## **B. Programas para el Mejoramiento de Imagen Institucional**

El objetivo primordial se encamina a gestionar la provisión de bienes y servicios necesarios para el eficiente funcionamiento de las unidades organizacionales de salud y administrativas, el mantenimiento, la conservación de los inmuebles, lo cual tendrá como resultado el mejoramiento de la imagen física de los bienes e instalaciones institucionales. Los logros más destacados, son los siguientes:

### **1. Proyecto de Cambio Extremo - Fase II**

Este proyecto se focaliza en la atención permanente de las acciones de remozamiento de infraestructura: baños públicos, cielo raso, pintura, pisos, ventanas, puertas, y otros.

Como parte de la Programación de Cambio Extremo en las instalaciones de la Caja de Seguro Social, se observa las mejoras en la Policlínica de Bugaba, provincia de Chiriquí, por un monto de B/. 204 mil y el proyecto de cambio de techo en la policlínica Dr. Santiago Barraza, a un costo de B/.429.751.



#### **• Imagen y Gestión en las Instalaciones de Salud**

Para el primer semestre del año 2013, se evaluaron y conformaron expedientes de 230 proyectos, por la suma de B/. 6.797,365; a continuación se detallan: Bocas del Toro, 45; Coclé, 10; Colón, 30; Chiriquí, 24; Azuero, 54; Panamá, 61 y Veraguas, 6.

A manera de descripción de la inversión, se presenta lo siguiente: los proyectos terminados, el total asciende a B/. 885,834, los proyectos en ejecución a B/. 1, 040,304; y en proyectos en contratación, un total de B/.4, 871,227.

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

Para optimizar los espacios físicos y contar con un manejo tecnológico de la documentación, se ha puesto en marcha el programa de servicio de manejo, almacenaje y custodia de documentos de expedientes. En el área metropolitana, el avance ha sido del 100%; mientras que para el área del interior del país, asciende al 80%.



### **3. Donaciones de Bienes Muebles y Autos**

Con el propósito de liberar espacios en las instalaciones físicas y organizar los bienes rodantes, equipos y materiales diversos, cónsonos con las funciones de una entidad de salud pública, se desarrolló un programa de donaciones, el cual consistió en presentar 13 autos por un valor de adquisición de B/.352,630, lo cual representó en valor en libro de B/.13.00. También, se presentaron 1,049 bienes por un valor actual de B/.16, 040.

### **4. Programa de Inventario Físico**

Se ejecutó el Programa de inventario físico, con el interés de actualizar los bienes activos de la Institución.

Este programa dio como resultados siete provincias y 61 unidades ejecutoras inventariadas. Para el primer semestre del año 2013, el valor en libro ascendió a B/.29,647, para un total de activos 97,796.

### **5. Proyecto de entrega de Valijas y Correspondencia**

Con la eliminación de la contratación de empresa privada para entrega de valijas y correspondencia, a nivel nacional, la Institución tuvo un ahorro de B/ 15,540.

### **6. Programa Sistema Gestión de Flota Vehicular BASYS, S.A. y Programa Gestión de Activos Corporativos MANSIS XXI.**

Para el control del uso y ordenamiento de los bienes, se instalaron los programas tecnológicos Basys y Mansis XXI agilización para el área de transporte.

El logro ha sido la agilización de los trámites de salvoconducto y ordenamiento de los gastos/registros del control de combustible. Se ha completado satisfactoriamente en los edificios 519 y 520 Clayton. En materia del control y mantenimiento de la Flota Vehicular, esta se realizó en Coclé, Herrera, Los Santos, Chiriquí y Bocas del Toro.

### **7. Programa de Renovación de Flota Vehicular.**

Para mejorar la eficiencia en los trámites, gestiones y giras de personal profesional y técnico, se realizó el programa de renovación de la flota vehicular, por la suma de B/. 671,873.

Considerando promover el buen desempeño y las buenas prácticas, se desarrolló una jornada de capacitación dirigida a todos los jefes de flotas y



conductores de las diferentes unidades ejecutoras a nivel nacional y de esta forma, mantener actualizados a estos especialistas en el manejo vehicular.

Se han recibido 21 autos y uno en Donación: 6 Microbuses, 2 ambulancias, 2 camiones, 4 camionetas, 2 Panel, 4 Pick-Up y 2 Sedan, los que formarán parte de la flota institucional.

### **C. Acciones Estratégicas para la Comunicación Efectiva**

La Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones ha fortalecido este año sus estrategias con el apoyo de innovaciones tecnológicas para lograr mayores volúmenes de producción de trabajo y ampliando su cobertura a nivel nacional.

En efecto, se consiguió robustecer las relaciones de comunicación entre el público interno, los colaboradores, los medios de comunicación social para impactar con efectividad a los asegurados y sus familiares.

Con la finalidad de resaltar la imagen institucional, se emprendieron eficaces herramientas de comunicación, tales como: revistas, boletines, las buenas noticias vía web, el desarrollo de campañas a través de mercadeo y publicidad y actividades de relaciones públicas.

#### **a. Medios Estratégicos de Comunicación**

##### **1. Acciones de Prensa**

Desarrolla la labor de cobertura de las actividades que se realizan en la Institución, tales como: confección de notas, toma de fotografías y videos, actualización diaria de la página web, elaboración de reportajes especializados para las revistas de la institución, programa radial, contacto con los medios para la participación de los funcionarios y redacción de comunicados, entre otras actividades.

- **Monitoreo de Noticias**

Se cuenta con un equipo especializado que realiza los monitoreos diarios en los programas radiales de mayor audiencia a nivel nacional, todos los noticieros televisivos y los periódicos de circulación nacional, para conocer y hacer el análisis respectivo a las informaciones que se publican relacionadas con la institución. Se hace el debido análisis de entorno, a fin de tomar las decisiones correctas y realizar las correcciones a favor de los asegurados y beneficiarios.

- **Las Buenas Noticias**

Es un segmento noticioso creado especialmente para divulgar, de lunes a viernes, todos los acontecimientos positivos que se dan en las diferentes unidades ejecutoras de la institución con un mínimo de cuatro informaciones diarias. Estas noticias son enviadas también a los medios de comunicación social del país.

- **Boletín Transformándonos**

Es un medio de comunicación interno que en cada edición se supera en contenido y diagramación. Se publica bimestralmente y recoge las diferentes actividades institucionales y noticias importantes generadas durante ese período de gestión. Inició con un tiraje de 10 mil unidades, actualmente supera los 27 mil ejemplares, que se han distribuido a nivel de todas las instalaciones de la CSS en el país.



- **Revista Más Salud impresa y digital**

Se ha posesionado en el país como el órgano informativo especializado que se publica todos los meses vía web y trimestralmente impreso; por la gran aceptación que ha tenido su tiraje ha subido de 30 a 40 mil ejemplares. Se ha destacado por la calidad y contenido de los trabajos publicados, donde resalta la rigurosidad profesional y científica. Los reportajes y entrevistas sobre cirugías, tratamientos y aportes de la seguridad social panameña le han valido el respeto y el seguimiento de miles de lectores panameños y de casi medio millón de seguidores a través del envío de mensajes electrónicos.



- **Más Salud Televisión**

Revista televisiva de la Caja de Seguro Social, que se trasmite cada 15 días, los sábados, en horario de 12:00 m.d. a 12:30 p.m. Este ilustrativo programa televisivo divulga segmentos sobre tecnologías innovadoras, temas de prevención y científicos sobre los avances en salud, así como reportajes especializados en esta materia. Al 2013, tiene tres años de estar brindando interesante programación a su selecta audiencia.

- **Más Salud Radio**

Es un espacio radial informativo de la CSS que se transmite de 11:00 a.m. a 11:30 a.m., de lunes a viernes, en la emisora KW Continente, en esta ciudad. El contenido de su programación es a través de un formato revista radial, donde se tratan temas como el avance de proyectos que se desarrollan, segmentos



especializados de medicina preventiva con la invitación de especialistas que orientan a los oyentes en el cuidado de su salud. El 19 de noviembre cumplió un año de estar informando a la comunidad asegurada y no asegurada.

- **Redes Sociales**

Cuenta twitter: @cssspanamá: se ha convertido en la red social que comunica, atiende y orienta sobre los diversos servicios que ofrece nuestro sistema de seguridad social.



## **b. Mercadeo y Publicidad**

### **1. Campañas de Salud**

Se ha fomentado en la población la cultura de la prevención, con la finalidad de reducir los índices de enfermedades en etapas avanzadas, así como acercar los beneficios de las diferentes campañas de salud. A continuación, se presentan las



diferentes campañas difundidas, a nivel nacional.

- **Campaña de Préstamos Personales**

Se presentó la nueva propuesta a los jubilados y pensionados, reduciendo los intereses a 5.25%.

- **Campaña de la Ciudad Hospitalaria**

Se divulgaron los avances del megaproyecto hospitalario, que beneficiará con tratamientos adecuado y que otorgará estudios para la prevención de enfermedades.

- **Campaña del Sistema de información de Salud (SIS)**

Se presentaron los beneficios de la automatización de los servicios de salud, como el modelo del expediente clínico electrónico.

- **Campaña del Hospital Especializado Dr. Rafael Hernández**

Se divulgaron los beneficios brindados por el moderno servicio de salud del Centro Hospitalario Especializado Dr. Rafael Hernández, el más grande y moderno centro de salud construido por la CSS en David, Chiriquí.

- **Campaña Atención Primaria de Salud**

Se desarrolló la publicidad dirigida a impulsar y promover el Sistema de Atención Primaria, Médico de Cabecera, en todo el país.

- **Campaña de Logros**

Se divulgaron los logros en los diferentes proyectos, programas y obras que adelanta la entidad en el año 2013, denominado "Año de Entregas".

Se dio seguimiento promocional a otros proyectos como: Premiación a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria 2013; Concurso Imagen y Gestión 2013, participación en diferentes ferias.

### c. Relaciones Públicas

Dado que el propósito de las relaciones públicas se encamina a generar un vínculo entre la organización, la comunicación y los diferentes públicos para informarles y mantenerles interesados en temas relacionados con la salud y las prestaciones económicas, sus actividades se destacaron las labores protocolares y en la participación en diferentes ferias nacionales como: las de La Chorrera, de Azuero, de David, Boquete, ferias de salud en diferentes centros comerciales y provincias, inauguraciones de infraestructuras, entregas de novedosos equipos, proyectos como Cinta Viva, Participación Ciudadana, entre otras.



## CAPÍTULO VI

### CAPITAL HUMANO Y DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS

- A.** Programa para el Bienestar Laboral y Social
- B.** Programa de Educación en Seguridad Social.
- C.** Perfeccionamiento Profesional y Técnico



*“Lo que realmente importa son las capacidades de las personas, es decir, la extensión de las oportunidades y la libertad de elegir una vida valiosa”.*  
*Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)*



## 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.

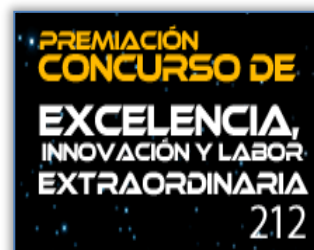
#### A. Programas de Bienestar Laboral y Social

##### 1. Concurso a la Excelencia, Innovación y Labor Extraordinaria 212

El propósito de este programa se fundamenta en establecer una política continua de incentivos para los servidores públicos a nivel nacional, a través del reconocimiento público y monetario, que redunden en beneficio de su desempeño, rendimiento y clima laboral.

Para el año 2013, se recibieron 416 postulaciones en estas tres modalidades de distinciones de cooperación institucional, a nivel nacional.

El jurado calificador seleccionó 224 ganadores, dividido de la siguiente manera: 200 de la Categoría Excelencia, 5 Categoría Innovación y 19 Categoría Labor Extraordinaria 212. Se entregaron a los ganadores: un Monolito, Medalla y Certificado, al igual que un incentivo económico de acuerdo con la categoría B/.150.00, B/.200.00 y B/.250.00.



## 2. Acciones Plausibles

Este Programa de incentivos está dirigido a todos los servidores públicos a nivel nacional, que se hayan destacado por haber realizado actos excepcionales y circunstanciales en beneficio de la población asegurada o de sus compañeros de trabajo y que han impactado positivamente a la

Institución, sin requisito previo, más que la efectiva realización y comprobación del acto heroico o de impacto positivo. Esto eleva los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia a la Institución.



Para el año 2013, se les ofreció el reconocimiento a los 16 colaboradores de la institución que pertenecen a diferentes unidades ejecutoras a nivel nacional, siendo ellos: Luis Ibarra, José Camargo, Layonel Osorio, Víctor Blanquise, Gabriel Segura, Luis R. Muñoz,



Alberto Medrano, Amalia Morales, Nelquivar Martínez, Faustina De León, Militza Rivas, Ofelina Avila de Meléndez, Lisseth Pimentel, Rogelio Douglas, Elías M. Ardines y Horacio Moreno.

## 3. Programa de Atención Psicosocial

El objetivo de este Programa es brindar una atención especializada a los servidores públicos, a través de profesionales de la Psicología y Trabajo Social. Además de realizar estudios de Clima Organizacional y ofrecer asistencias sociales, con la



finalidad de elevar la productividad de nuestros colaboradores y mantener un buen ambiente laboral. Se realizan atenciones individuales por problemas personales, familiares, de salud física, mental y farmacodependencia a nivel nacional. Para el año 2013, se atendieron 426 colaboradores.

#### **4. Programa de Verano Feliz**

Con el propósito de fortalecer la integración familiar y el compañerismo, se creó el Programa Verano Feliz, que es una actividad recreativa donde participan los servidores públicos de la Caja de Seguro Social e hijos, a nivel nacional.



Para el año 2013, participaron 5,578 servidores públicos a nivel nacional, entre padres, madres e hijos. Para el desarrollo de estos eventos familiares, se ha asignado un presupuesto de B/. 111 mil.

#### **5. Impulso del Deporte**

La Institución, ha considerado al deporte como una importante estrategia para establecer una política de incentivos para los servidores públicos a través del ejercicio físico y la conformación de equipos de juego.



Estas actividades motivan e influyen en beneficio de una adecuada salud física y mental, convirtiéndose en una inversión social, dado que repercute positivamente en el desempeño y clima laboral. Para el año 2013, se abrieron cuatro (4) Ligas Deportivas de futbol, dos (2) de bola suave y una (1) de voleibol, las cuales recibieron el apoyo de la Institución, en lo que respecta a arbitraje, uniformes, inscripción, trofeos y cualquier implemento deportivo requerido.

## 6. Programa “Démonos una Mano”

El Programa “Démonos una Mano” se ha constituido en parte de la Responsabilidad Social Corporativa, de esta Institución y tiene como objetivo ofrecer apoyo con alimentos, mobiliarios, remodelación o construcción de vivienda, apoyo a nivel de salud, a los colaboradores que atraviesan por condiciones socioeconómicas precarias o de riesgo, que afectan el núcleo familiar y su calidad de vida.



Para el año 2013, se seleccionaron 10 colaboradores de un total de 37 postulados a nivel nacional, uno por provincia, dividiendo la provincia de Panamá en tres: área metro, oeste y este (Chepo y Darién). Para cumplir con este proyecto, se ha recaudado entre todos los



colaboradores de la Caja de Seguro Social, la suma de B/.50 mil, la cual será distribuida equitativamente entre los 10 colaboradores seleccionados a nivel nacional.



## **7. Programa de Incentivo Económico por Retiro Laboral Voluntario.**

Este programa está encaminado a reconocer los años de dedicación y servicio a funcionarios públicos o colaboradores que se encuentren en estatus de pensión por vejez.

Para el año 2013, se acogieron a este programa 1,189 funcionarios, desembolsándose la suma de B/.9. 1millones.

## **B. Programa de Educación en Seguridad Social**

### **1. Seguridad Social para Todos en Panamá**

- Para el año 2013, se desarrollaron diversas actividades para capacitar a los maestros que impartieran las clases a los niños de sus escuelas sobre el libro "Conociendo la Caja de Seguro Social".



- Estas acciones estuvieron dirigidas a 1,464 maestros de 4° grado de todas las regiones educativas del país. Para este programa, se asignaron más de 60,000 libros.
- Se capacitaron a 1,681 maestros de 5° grado a nivel nacional, preparándoles para la generación que se realizará a todos los 5° y 6° en el año 2014.
- Se implementó y validó el Plan Piloto 5° y 6° grado de básica general, así como también se realizó la validación del contenido del libro para estos años lectivos antes de su reproducción y distribución en el año 2014.
- Se celebró la Semana de la Seguridad Social con actividades relacionadas con alocuciones, comunicados, volantes, entre otras acciones, dirigidas a la población institucional, externa, estudiantes y maestros que

participan en el proyecto. Esta celebración se realizó la última semana del mes de abril.

Para la compra de libros y capacitaciones a nivel nacional, se asignó la suma de B/. 650 mil.

### **C. Perfeccionamiento Profesional y Técnico**

**Cuadro No. 14**  
**Estado de becas, auxilios y subsidios**

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
Licencias con Sueldo para Estudios de Especialidades, Seminarios, Cursos y Talleres	<b>73</b>
Licencias sin Sueldo para estudios de Especialidades, Seminarios, Cursos y Talleres	<b>6</b>
Trabajos de Graduación y Permisos Remunerados	<b>76</b>

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos. CSS, 2013.

En el programa de perfeccionamiento profesional y técnico, fueron beneficiados 73 colaboradores con Licencias con Sueldo para Estudios de Especialidades, Seminarios, Cursos y Talleres; quienes al reincorporarse a la organización disponen de nuevos conocimientos que contribuyen al mejor desempeño laboral, en beneficio de la población usuaria.



## CAPÍTULO VII

### SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

- A. Acciones Efectivas de Ingresos
- B. Gestiones de Finanzas



*“Los trabajadores domésticos constituyen una parte considerable de la fuerza de trabajo en empleo informal y se encuentran entre los grupos de trabajadores más vulnerables”. Organización Internacional del Trabajo (OIT)*



## SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

### A. Acciones Efectivas de Ingresos

Las estrategias implementadas para la recuperación de la morosidad han logrado el siguiente resultado:

### Recuperación de Morosidad Al Tercer Trimestre 2013 vs 2012

Sectores	2012	2013	Diferencia	
Entidades	6,446,556	2,585,923	- 3,860,634	- 60%
Particular	28,034,539	72,779,509	44,744,970	160%
<b>Total</b>	<b>34,481,095</b>	<b>75,365,432</b>	<b>40,884,337</b>	<b>119%</b>

Para el tercer trimestre, la recuperación de morosidad fue mayor en 119% respecto al año 2013. En el sector particular se recuperó 160% más que en el mismo periodo anterior. Mientras que la recuperación de la morosidad de las entidades descentralizadas se vio afectada en un -60%; producto que en el presente año, ésta morosidad se está recuperando directamente por SIPE, con lo que se han reducido los Caja Créditos.

Meses	Recuperación de morosidad (privada)		Recuperación de morosidad (Estatál)		Facturas directo por caja		Total Recuperado	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Enero	492,082.00	1,435,763.10	648,396.98	187,185.16	1,766,427.69	1,435,763.10	2,906,908.67	3,058,711.30
Febrero	1,165,224.42	1,840,026.87	820,810.50	1,497,586.97	598,441.39	1,469,117.64	2,584,476.31	4,806,731.40
Marzo	829,368.98	931,689.51	1,840,425.89	53,069.58	271,478.09	1,436,226.82	2,940,272.85	2,420,985.89
Abril	508,693.36	697,390.75	835,971.29	22,225.15	2,105,416.11	2,119,293.42	3,450,280.78	2,838,909.30
Mayo	962,495.83	666,727.64	616,645.84	275,365.18	2,264,665.46	1,536,721.63	3,844,007.13	2,478,814.45
Junio	1,694,838.12	1,112,368.84	611,228.23	112,665.26	1,783,206.32	2,239,295.59	4,089,272.67	3,464,329.69
TOTALES	5,651,902.61	6,683,966.71	5,373,478.72	2,148,097.28	8,789,835.06	10,236,418.20	19,915,216.39	19,068,482.15

FUENTE: Departamento de Arrecajo y Cobro

## 2. Recaudación

La recaudación en el sistema de seguridad social es un componente fundamental para el sostenimiento de todos los programas institucionales, mediante los cuales se garantiza el servicio y la atención en salud, riesgos y vejez de la población protegida.

**Cuadro No. 17**  
Recaudación a Septiembre, 2012 - 2013

INGRESO POR CUOTAS	2012	2013	Diferencia 2013 vs 2012
<b>CUOTAS REGULARES Y ESPECIALES</b>	<b>1,411,550,600</b>	<b>1,651,161,422</b>	<b>239,610,822</b>
<b>CUOTAS REGULARES</b>	<b>1,350,491,695</b>	<b>1,547,443,830</b>	<b>196,952,134</b>
Cuotas de Empleados	549,486,253	636,597,152	87,110,899
Cuotas de Empleadores	732,162,426	837,044,904	104,882,478
Cuotas Jubilados y Pensionados	66,771,715	70,225,904	3,454,189
Cuotas de Asegurados Voluntarios y Domésticos	2,071,301	3,575,870	1,504,569
<b>Contribución del Décimo Tercer Mes</b>	<b>61,058,905</b>	<b>103,717,592</b>	<b>42,658,688</b>
<b>Tasa de Crecimiento</b>	<b>17%</b>		

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS, 2013.

En lo que corresponde a las cuotas regulares y especiales, éstas muestran un aumento de B/. 239.6 millones (17%) con respecto al año 2012; producto del crecimiento natural de las cuotas empleados y empleadores; por mayor generación de empleos, principalmente en el área de la construcción.

## 3. Inscripción

De acuerdo a los últimos cinco años, los registros estadísticos a nivel nacional, que comprenden Panamá Metro y Agencias del interior, arrojan las cifras de 54,158 empleadores inscritos. De este total 30,240, es decir, el 56% fueron inscripción de empresas; 19,394 (35%) empleadores domésticos y 4,524 (8.3%) voluntarios. El incremento de las Inscripciones de empleadores domésticos fue producto de las ferias realizadas con este propósito.

**Cuadro No. 18**

DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS							
DEPARTAMENTO DE INSCRIPCIÓN DE EMPLEADORES							
Estadística de Empleadores año ( 2009 a 2013)							
PANAMA METRO							
	2009	2010	2011	2012	2013	SUB-TOTAL	OBSERVACIONES
EMPRESAS	3,511	2,886	4,605	4,018	2,472	17,492	EL AÑO 2013 ESTA
DOMESTICOS	2,531	4,823	3,448	2,188	2,246	15,236	CALCULADO HASTA EL
VOLUNTARIOS	447	420	616	1,290	803	3,575	MES CUOTA SEPTIEMBRE
SUB-TOTAL	6,489	8,129	8,669	7,496	5,521		2013
TOTAL						36,304	
AGENCIAS DEL INTERIOR							
	2009	2010	2011	2012	2013	SUB-TOTAL	OBSERVACIONES
EMPRESAS	1,190	3,183	2,772	3,368	2,235	12,748	EL AÑO 2013 ESTA
DOMESTICOS	375	893	1,099	868	923	4,158	CALCULADO HASTA EL
VOLUNTARIOS	31	147	391	123	256	948	MES CUOTA SEPTIEMBRE
SUB-TOTAL	1,596	4,223	4,262	4,359	3,414		2013
TOTAL						17,854	
PANAMA METRO	36,304						
AGENCIAS DEL INTERIOR	17,854						
GRAN TOTAL	54,158						Fecha: 22/10/13

Fuente: Departamento de Inscripción de Empleadores

#### 4. Contabilidad de Ingresos

En materia de cobros cancelados, enviados a informática para su descarga ha tenido una reducción notable de la cantidad de solo 3,009 casos por B/.4.1 mil millones, lo que demuestra una reducción en comparación con años anteriores.

**Cuadro No. 19**

Detalle de Avisos de Cobros Cancelados, enviados al Departamento de Producción de la Dirección Nacional de Informática, para su Descarga

Período	Avisos de Cobros					
	2011		2012		2013	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Enero	1,356	4,398,609.72	1,041	2,093,796.60	86	103,747.71
Febrero	1,354	2,179,808.03	1,274	2,510,524.17	354	186,648.24
Marzo	1,114	1,829,386.13	1,371	2,647,196.76	382	350,941.19
Abril	1,138	2,644,055.96	1,011	1,060,046.47	224	270,217.81
Mayo	1,909	2,284,302.35	1,172	3,064,402.38	322	381,459.55
Junio	1,446	1,458,132.92	1,402	1,932,298.90	436	1,573,133.67
Julio	1,773	2,956,928.28	1,443	1,375,099.30	229	151,601.47
Agosto	1,493	2,045,233.54	1,255	2,124,133.29	484	269,307.82
Septiembre	1,846	3,026,901.41	1,203	1,566,374.48	492	826,239.26
Totales	13,429	22,823,358	11,172	18,373,872	3,009	4,113,297

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS, 2013.

## 5. Inspecciones de Ingresos

Se efectuaron inspecciones en la provincia de Panamá y en el interior de la República, donde se lograron visitar 627 empresas, dando como resultado la detección de 602 empleados omitidos por un total de B/.394.7 millones.

**Cuadro No. 20**  
**Áreas y Tipos de Inspecciones**

<b>Área de Inspección</b>	<b>Empresas Visitadas</b>	<b>Empleados Entrevistados</b>	<b>Empleados Omitidos</b>	<b>Salarios Omitidos</b>
Panamá	71	908	202	<b>191,909.02</b>
Darién	2	102	20	<b>35,335.31</b>
David	366	1,039	240	<b>115,506.47</b>
Volcán	28	60	23	<b>8,523.92</b>
Boquete	36	63	23	<b>8,682.08</b>
Bugaba	61	126	43	<b>14,446.96</b>
Santiago	37	142	41	<b>16,960.02</b>
Bocas del Toro	26	11	10	<b>3,368.12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>627</b>	<b>2,451</b>	<b>602</b>	<b>394,731.90</b>

Fuente: Departamento de Investigación de Ingresos.

Fecha: 12 de noviembre de 2013

Este esfuerzo se efectúa con el propósito de reducir las omisiones y/o evasiones que perjudican directamente al empleado al impedirle hacer uso de las prestaciones a las que tiene derecho y por otra parte, merma los fondos que distribuye entre los diferentes programas de la Institución

## 6. Operativos a Nivel Nacional

Para el año 2013, se han realizado los siguientes operativos a nivel nacional:

**Cuadro No. 21**  
**Tipos de Casos por Operativos**  
**Enero-octubre, 2013**

TIPOS DE CASOS POR OPERATIVOS	TOTAL	
	2013	2012
Reactivaciones	118	403
Inactividades	473	721
Reclamos de asegurados	119	54
Inspecciones por morosidad, Casos del juez Ejecutor, Fondo Complementario	129	378
P. Complementarias facturadas	328	911
Eliminaciones Procesadas	824	1416

Fuente: Dirección Nacional de Ingresos. CSS, 2013.

Para el año 2013 se atendieron 119 casos de reclamos de los asegurados, se reactivaron 118 empresas e inactivaron 473 empresas, 129 casos por morosidad, cifras menores comparadas con el año 2012.

## **7. Estado Situacional de los Programas Informáticos**

- **Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE)**

Es una plataforma tecnológica que permite a los empleadores realizar a través de la web todas sus transacciones relacionadas con las áreas de ingresos y de prestaciones económicas de la Caja de Seguro Social.

Desde esta plataforma se puede afiliar a los nuevos trabajadores, reportar los avisos de entrada de sus empleados, declarar las novedades, presentar la planilla mensual de declaración de trabajadores y salarios y obtener la facturación de la planilla mensual.

Para dar seguimiento a estas operaciones, se han estado realizando ajustes al sistema con el fin de reducir y en su momento eliminar las inconsistencias que se han presentado.

## **8. Imagen de las Agencias Administrativas a Nivel Nacional**

- **Mejoramiento de la Imagen**

Con el propósito de ofrecer un mejor servicio y mejorar la imagen de la Institución se han remodelado la mayoría de las Agencias Administrativas, ahora conocidas como “Agencias de Servicio al Usuario” (ASU). A la fecha se han estandarizado (letreros, puertas, eliminado persianas, letreros, filas) de todas las Agencias y remodelado las Agencias de San Miguelito, Parque Lefevre, San Carlos, el

Dorado, David, Aguadulce y dos nuevas Instalaciones (Boquete y Chepo).

En las siguientes fotos observamos las mejoras de algunas Agencias:

### Agencia de San Miguelito

Antes



Después



### Agencia de San Carlos

Antes



Después



### Agencia de Chepo

Antes



Después





## Agencia de Parque Lefevre



### B. Gestión de Finanzas.

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

#### 1. Extensión de la cobertura de Póliza

Se logró extender la cobertura de la Póliza del Centro de Préstamos de Jubilados y Pensionados, brindando de esta manera un costo de prima más asequible en el mercado, representando un importante ahorro para la población usuaria. Entre los años 2012 y 2013, se han aplicado seguros a 643 préstamos.

#### 2. Préstamos Hipotecarios.

Para el año 2013, se logró comprometer la suma de B/. 978 mil en soluciones de vivienda para los asegurados, pensionados y jubilados, quienes fueron favorecidos con este programa social que les permitirá contar con mayor viabilidad económica a nivel personal y familiar.

#### 3. Administración de Bienes Raíces

Para el año 2013, se otorgó la cantidad de B/.69, 250, para las 40 familias que fueron indemnizadas para desalojar la Renta No.9, ubicada en Calidonia y declararlo condenada para evitar situaciones de peligro.



Desde el año 2010, se dictó la resolución de condena, motivo por el cual la Caja de Seguro Social dejó de hacer los cobros pertinentes a los inquilinos que ocupan los apartamentos. La Institución compensó con B/. 3 mil a cada familia para el abono inicial de una casa o apartamento; y a quienes no tenían contrato, se les suministró B/.850.00.



#### **4. Control de la Ejecución Presupuestaria.**

Para el año 2013 (mes de junio), la ejecución del presupuesto alcanzó el 72.8%, es decir, se ha invertido en el desarrollo de la seguridad social la cantidad de B/.1,714.3 millones, del total del presupuesto institucional de B/.2,354.9 millones.

## CAPÍTULO VIII

### DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS

- A. Prestaciones Económicas de Corto y Largo Plazo
- B. Aspectos Actuarios
- C. Programa de Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados
- D. Unidad Técnica de Inversiones
- E. Resultados de la Caja de Seguro Social como Fiduciario de Fondos de Inversión.



*“Cambio estructural para la igualdad. El cambio estructural virtuoso es una transformación cualitativa de la estructura productiva que impulsa y fortalece sectores y actividades más intensivos en conocimiento y de rápido crecimiento de la demanda, al tiempo que genera más y mejor empleo, que es la llave maestra para la igualdad. La igualdad es el horizonte; el cambio estructural, el camino; y la política, el instrumento”. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).*

## **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 con 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 a Corto Plazo.**

En lo referente a las prestaciones a corto plazo de Enfermedad y Maternidad, el número de solicitudes recibidas entre los meses de enero a septiembre del 2013 fue de 30,089; pagándose hasta esa fecha 29, 643, representando la suma total de B/.22.0 millones. Cabe destacar que la solicitud de recetas para uso de lentes ocupó el 43% de estas prestaciones.

**Cuadro Nº 22**  
**Acumulado de las Prestaciones a Corto Plazo: Enfermedad y Maternidad**  
**(Enero a septiembre de 2013- ANUAL 2012)**

Prestaciones a Corto Plazo Enfermedad y Maternidad	Número de Solicitudes Recibidas		Número de solicitudes Pagadas		Monto Pagado	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Maternidad	6,980	9,696	6,055	9,108	16,027,657.62	22,338,333.05
Incapacidad Común	5,920	8,508	5,904	9,257	4,169,210.68	5,672,381.64
Funerales	3,345	3,862	3,487	3,710	1,042,922.65	1,111,260.02
Lentes	12,959	15,729	13,270	15,933	712,273.31	851,327.00
Prótesis Dental	885	1,638	927	1,641	83,761.91	147,413.28
<b>TOTALES</b>	<b>30,089</b>	<b>39,433</b>	<b>29,643</b>	<b>39,649</b>	<b>22,035,826.17</b>	<b>30,120,714.99</b>

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS, 2013

## 2. Prestaciones Económicas a Largo Plazo.

El acumulativo de las solicitudes de prestaciones a largo plazo, que comprende el período de enero a septiembre del año 2013; fue de 19,151 solicitudes; lo cual corresponde a un monto total pagado de B/.1.045 millones.

**Cuadro No.23**  
**Acumulado de las Prestaciones a Largo Plazo.**  
**(Enero a septiembre de 2013- ANUAL 2012)**

Prestaciones a Largo Plazo IVM	Número de Solicitudes Recibidas		Monto Total Pagado-Planilla	
	2013	2012	2013	2012
Invalidéz	1,071	1,577	72,742,037.09	95,888,821.45
Vejez Normal	6,093	10,978	613,749,546.66	768,535,285.99
Vejez Normal Proporcional	235	398	13,300,134.58	13,083,236.00
Vejez Anticipada	3,004	5,598	148,575,700.78	175,096,630
Vejez Proporcional Anticipada	50	125	3,835,084.15	3,645,768.45
Vejez Trabajadores Estacionales	11	17	66,179.00	77,651.40
Sobreviviente	2,733	3,881	67,630,231.42	85,250,173.72
Asignación Familiar	2,308	3,045	9,388,645.14	13,187,944.76
Indemnización	2,043	3,348		
Revisión, Reconsideración, Apelaciones del Fondo Complementario	1,603	2,044	115,757,530.10	155,144,148.10
<b>TOTALES</b>	<b>19,151</b>	<b>31,011</b>	<b>1,045,045,088.92</b>	<b>1,309,909,659.86</b>

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

### 3. Riesgos Laborales

La Institución tiene el compromiso de desarrollar políticas para la prevención de riesgos laborales con la finalidad de que las empresas y organizaciones alcancen un alto nivel de seguridad y salud del trabajador; propiciando ambientes laborales favorables a la productividad, sin embargo, ante los daños en el trabajo, se cumple con la legislación vigente en esta materia.

Hasta septiembre del año 2013, se recibió la cantidad de 670 solicitudes para la prestación a largo plazo de riesgo profesional, de las cuales se pagó la suma de B/.8.5 millones.

**Cuadro No.24**  
**Acumulado de las Prestaciones a Largo Plazo de Riesgo Profesional**  
**(Enero a septiembre de 2013- ANUAL 2012)**

Prestación a Largo Plazo Riesgos Profesional	Número de Solicitud Recibidas		Pensiones Aprobadas en Comisión de Prestaciones		Monto Total Pagado-Planilla	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
<b>Pensión Absoluta Permanente</b>	80	25	28	26	1,134,754.09	1,531,538.47
<b>Pensión Parcial Permanente</b>	485	510	201	369	5,440,417.78	7,054,327.60
<b>Sobrevivientes</b>	105	119	71	91	1,956,378.91	2,526,716.41
<b>TOTALES</b>	<b>670</b>	<b>654</b>	<b>300</b>	<b>486</b>	<b>8,531,550.78</b>	<b>11,112,582.48</b>

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

Para el año 2013, en materia relacionada con las prestaciones a corto plazo de riesgo profesional, las solicitudes de incapacidad temporal suman un número de 6,122 solicitudes pagadas por un monto de B/.4.2 millones; mientras que para las 2,668 indemnizaciones se desembolsó la cantidad de B/.11.7 millones.

**Cuadro No. 25**

**Acumulado de las Prestaciones a Corto Plazo: Riesgo Profesional  
(Enero a septiembre de 2013- ANUAL 2012)**

Prestación a Corto Plazo Riesgo Profesional	Número de Solicitudes Recibidas		Número de Solicitudes Pagadas		Monto Pagado	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Incapacidad Temporal	9,015	13,721	6,122	10,493	4,197,740.74	6,418,827.49
<b>INDEMNIZACIONES</b>						
Indemnización por Riesgo Profesional	322	251	239	239	466,549.10	468,672.09
Indemnización IVM	2,346	3,348	3,599	4,416	11,269,251.36	12,455,920.11
<b>TOTALES</b>	<b>2,668</b>	<b>3,599</b>	<b>3,838</b>	<b>4,655</b>	<b>11,735,800.46</b>	<b>12,924,592.20</b>

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS, 2013

La cobertura de riesgos laborales comprende otros servicios como la atención en la Oficina de Trabajo Social y el Programa de Salud Integral del Trabajador; que atiende al asegurado víctima de un accidente de trabajo para que supere los factores negativos y actividades de prevención en salud e higiene.

#### **4. Afiliación de Asegurados y Familiares.**

Para el mes de septiembre el año 2013, la afiliación de asegurados y sus beneficiarios registró la cifra de 120,498 a través del Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE).



**Cuadro N° 26**  
**Afiliación de SIPE-a Septiembre-2013**

Ubicación	Asegurados	Beneficiarios	Totales
Edificio Bolívar	10,975	6,938	17,913
Agencias Administrativas	43,373	59,212	102,585
<b>TOTALES</b>	<b>54,348</b>	<b>66,150</b>	<b>120,498</b>

**Fuente:** Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas. CSS, 2013.

## **B. Aspectos Actuariales**

### **1. Revisión de la Prima de Seguro de Vida de Préstamos Hipotecarios.**

Se revisó la cartera de préstamos hipotecarios vigentes al 31 de diciembre de 2012, a fin de adecuar dicha cartera a los estándares vigentes en el mercado hipotecario local consultado.

Para estos efectos, se aplicaron los criterios concernientes a las nuevas bases biométricas existentes, la nueva reglamentación existente y las características de la cartera vigente, resultando las siguientes evidencias:

- Los siniestros comparados con los ingresos recaudados en el año 2011, representaron un 60.3%.
- Disminuyó la siniestralidad pero aumentó el monto promedio por siniestro.
- Se espera que el costo de los siniestros aumente por el incremento de la edad del prestatario y el aumento al tope de los préstamos.
- Resultaría más equitativo para los nuevos prestatarios la aplicación de una prima por edad específica para los nuevos prestatarios, quienes asumirían los costos que corresponden en función del riesgo que realmente representan.
- Al calcular las nuevas primas, las mismas son inferiores a las vigentes en el mercado, por tratarse de primas puras, sin recargos, impuestos, costos administrativos y otros costos que se incorporan en las primas comerciales, que no se trasladarían a los prestatarios de la Caja de Seguro Social.

Se recomendó actualizar cada cinco años esta revisión, dado que la cartera constituye parte de las inversiones del Riesgo de Invalidez,

Vejez y Muerte, cuya recuperación debe estar garantizada para beneficio de los asegurados y pensionados de la Caja de Seguro Social.

## **2. Conclusión del Estudio Actuarial del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte 2011.**

El objetivo era 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: el Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido y el Subsistema Mixto.

Utilizando las bases biométricas de estudios previos, y nuevos supuestos económicos y demográficos (nuevas entradas, crecimiento del empleo, salario promedio y rendimiento de las inversiones, etc.), se infiere que el Subsistema Exclusivamente de Beneficio Definido, por constituir un grupo cerrado, continuará su tendencia deficitaria, requiriendo mayores recursos por parte del Fideicomiso creado para su sostenibilidad.

El Subsistema Mixto no presentará problemas por estar en una etapa inicial, ya que la mayoría de sus cotizantes asegurados son personas menores de 35 años, y no se estima que generen pensión de vejez normal en los próximos 15 años.

## **3. Presupuesto de Prestaciones Económicas a Corto y Largo Plazo para el Año Fiscal 2014.**

El presupuesto a corto y largo plazo de las prestaciones económicas para el año 2014 se estimó a B/.1,525,863,600, lo que representa un aumento de 5.6% con respecto al estimado el año anterior. Este monto se distribuye en un 93.1% en prestaciones económicas a Largo Plazo y el resto (6.9%) en prestaciones económicas a Corto Plazo.

Según el tipo de riesgo, el 90.3% se destina al Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte, 3.5% al Riesgo de Enfermedad y Maternidad, 2.3% a Riesgos Profesionales y 3.9% al antiguo Fondo Complementario para Servidores Públicos. El Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte se incrementa un 6.85% con respecto al año anterior. El monto estimado incluye los aumentos pagados por el Estado (Decreto de Gabinete N°51 de diciembre de 2006, Ley N°22 de abril de 2009 y Ley N° 70 de 6 de septiembre de 2011).

Cabe señalar que adicionalmente se ha incluido B/.14.7 millones para el pago de la pensión vitalicia a los afectados del Dietilenglicol, el cual debe ser reembolsado por el Estado.

El riesgo de Enfermedad y Maternidad se incrementa un 7.35%, esto en función a la variación del salario promedio para el cálculo del subsidio de Maternidad, mismo que aumenta entre el año 2013 y 2014, de B/.557.66 a B/.683.65.

En los Riesgos Profesionales se estima un incremento del 1% y Fondo Complementario una disminución de 15%, ya que se trata de un grupo cerrado.

### **C. Programa de Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados.**

#### **1. Rebaja de la Tasa de Interés Nominal de los Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados.**

Se rebajó la tasa de interés de los préstamos personales a partir del mes de enero del 2013, de 5.75% a 5.25%.

Para este fin, se puso en marcha un plan de divulgación pública del Programa de Préstamos Personales, a través de medios masivos de comunicación: periódico, radio y televisión.



#### **2. Programa Informático de Captación de Datos**

Para facilitar los trámites a los solicitantes de préstamos personales en las Agencias Administrativas del interior del país, se procedió a la implementación del programa herramienta informática en línea con el Centro de Préstamos de la sede en Panamá y a capacitar al personal dedicado a estas tareas, reforzando la capacidad resolutoria de las Agencias Administrativas.



Con esta medida, el solicitante no incurrirá en gastos innecesarios al recibir la información vía telefónica, sin tener que trasladarse a la ciudad capital.

#### **3. Documento: “Preguntas Frecuentes del Programa de Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados de la Caja de Seguro Social”.**

Se elaboró y divulgó el documento “Preguntas Frecuentes del Programa de Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados de la CSS”, con el objetivo de responder las consultas primarias de los

interesados en préstamos personales. Este documento fue publicado en la Intranet de la Institución.

Se destacan las siguientes actividades:

- Se realizaron tres (3) capacitaciones regionales a nivel nacional dirigidas a 330 colaboradores CSS (Atención al Asegurado, Ingresos y Prestaciones Económicas), respecto a las particularidades del Programa de Préstamos Personales.
- Actualización de información de referencia del Programa de Préstamos Personales en la página WEB de la Caja de Seguro Social.
- Distribución de Kit de bienvenida con artículos promocionales a los acreedores a préstamos personales, a nacional. La primera entrega fue de 3,000 kits.

#### **D. Unidad Técnica de Inversiones**

La Unidad Técnica Especializada de Inversiones creada bajo el marco regulatorio de la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social, constituye la unidad administrativa encargada de asesorar en materia de inversiones financieras que coadyuven a la sostenibilidad de los compromisos de largo plazo de los riesgos administrados por la Institución, con parámetros razonables de rendimiento y liquidez, a los menores niveles de riesgo, empleando la suma diligencia, transparencia y responsabilidad fiduciaria.

Las estrategias de inversiones financieras de la Caja de Seguro Social, son estructuradas aplicando principios modernos de administración de portafolios, con los objetivos de generación de valor para las reservas administradas, así como la maximización de sus utilidades, aportando al desarrollo económico y social del país con incidencia en la generación de empleo, lo que a su vez replique en una mayor disponibilidad de excedentes correspondiente al incremento de la masa salarial contribuyente a la seguridad social y relacionados al buen desempeño económico y financiero de la República de Panamá, apoyado principalmente por la oferta adicional de financiamiento del Sistema Bancario Nacional por los proyectos de infraestructura de gran escala que actualmente están en marcha y se prevé se concluyan en los años 2014 y 2015.

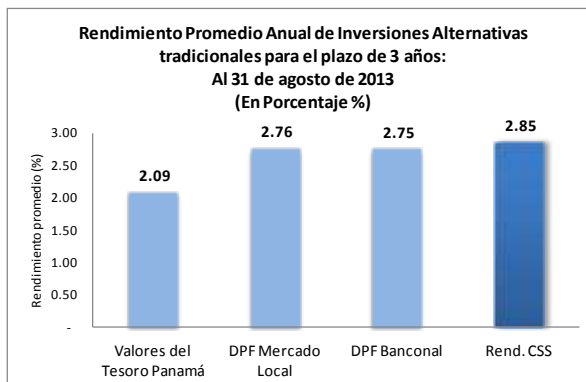
A continuación las acciones implementadas conducentes a los resultados en materia de inversiones financieras:

## 1. Ejecución del Plan Anual de Inversiones 2013

Al 31 de agosto de 2013, las nuevas inversiones totalizaron B/.519.30 millones, representando una ejecución de 92.64% sobre los recursos disponibles para inversión contenidos en el Plan Anual de Inversiones Financieras 2013 (B/.560.57 millones), superando en 32 puntos base la ejecución registrada

de 92.32% a igual periodo del año anterior (Nuevas Inversiones agosto 2012: B/.695.03 millones / Plan de Inversión: B/.752.82 millones). Estas nuevas inversiones en su conjunto, lograron un rendimiento promedio en torno al 2.85%, superando en 32 puntos base al rendimiento promedio de las alternativas de inversión elegibles con grado de inversión de plazo similar.

Gráfica No. 5



Es importante señalar, que al mes de agosto de 2013, se realizaron incorporaciones de fondos al Plan Anual de Inversiones inicial bajo la prerrogativa concedida a la Caja de Seguro Social en el Presupuesto General del Estado, para registrar en ejecución recursos no contemplados en el Presupuesto del año, por lo que a la fecha el Plan Anual de Inversiones se incrementó en B/.55.00 millones al pasar de B/.687.28 millones a B/.742.28 millones.

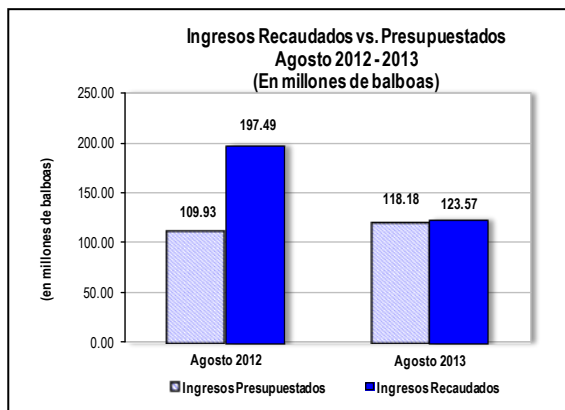
Con estas modificaciones al Presupuesto Anual, las inversiones ejecutadas al mes de agosto de 2013 corresponden al 69.96%, superando las expectativas al cierre del período y esperándose al cierre del presente año una ejecución superior al 95% de los fondos presupuestados para invertir.

La estrategia actual de administración y gestión de las inversiones de la Caja de Seguro Social se desarrolló de forma dinámica y activa con la colocación de fondos a corto y mediano plazo en Bancos Estatales, además de la adquisición de Valores Corporativos, para aprovechar la esperada escalada de tasas de interés de referencia internacional, que contribuya a la mitigación de los riesgos en la inversión de los fondos. Los retornos a corto y mediano plazo fueron compensados con la participación de la Institución en el mercado financiero internacional a través de la compra de Bonos Globales de la República de Panamá de largo plazo, con expectativas de generación de capitales adicionales a las reservas administradas.

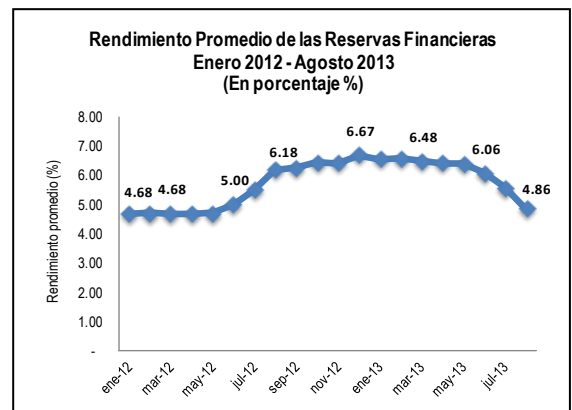
Este fortalecimiento de las reservas administradas se instituyó principalmente con la realización de ganancias extraordinarias producto de la ejecución del Plan de Venta de una parte de la cartera de Bonos Globales de la República de Panamá con vencimiento en el año 2036 en tenencia de la Caja de Seguro Social, aprobada por la Junta Directiva de la Institución; representando crecimientos fuera de tendencia en los rendimientos de las reservas para el período Julio 2012-Julio 2013, ajustándose los mismos al mes de agosto de 2013, por efectos de la reinversión de los fondos amortizados y las ganancias de capital a los niveles de interés de mercado.

De esta forma, al 31 de agosto de 2013, el rendimiento promedio de las reservas financieras de los riesgos administrados se fijó en torno a 4.86%, inferior en 70 puntos básicos al rendimiento de 5.56% alcanzado a igual período de 2012. Los ingresos financieros ascendieron a B/.123.57 millones (mes de agosto de 2012: B/.197.49 millones).

Gráfica No. 6



Gráfica No.7



## 2. Incorporación de Indicadores Modernos sobre la Valuación de Riesgo para la Administración y Gestión de las inversiones financieras.

La cartera de inversión se estructuró de forma táctica y dinámica en función de la situación de mercado, determinándose las oportunidades de inversión, desarrollándose un perfil de riesgo-rendimiento deseado por tipo de fondo administrado, añadiéndose valor a través de una negociación eficiente de las mismas.

Esto fue posible a través de la incorporación de indicadores sobre la administración y gestión de riesgo de la cartera de inversiones, donde se mide la correlación y volatilidad del portafolio respecto al mercado y a la tasa libre riesgo, para servir como base de pronósticos sobre las rentabilidades esperadas de los riesgos, imperando el concepto de Retorno Total a los menores niveles de riesgo posible.

Por lo antes expuesto, se tomó la decisión de reducir la exposición de la cartera a títulos valores del Estado de largo plazo y de cotización en el mercado internacional por títulos valores de igual riesgo soberano a mediano plazo del mercado doméstico. Esto le representó a la Institución la oportunidad de reducir el valor en riesgo de la cartera y paralelamente la oportunidad de generar ganancias extraordinarias por la alta valorización en precios de estos títulos.

### **3. Ajuste de Tasa de Interés Nominal del Programa de Préstamos Personales a Pensionados y Jubilados.**

Del análisis efectuado al mercado de préstamos personales a pensionados y jubilados, se determinó conveniente ajustar la tasa de interés nominal ofertada por la Institución desde 5.75% a 5.25%, a partir del mes de enero de 2013, con el propósito de lograr una mayor competitividad respecto a las instituciones bancarias que ofrecen este tipo de crédito, contribuyendo a diversificar la cartera de inversiones y potenciar aún más la generación de ingresos financieros de la reserva del Riesgo de Invalidez, Vejez y Muerte.

Con esta estrategia de gran impacto financiero, al mes de agosto de 2013, se contabilizaron 679 préstamos por un monto total de B/.8.56 millones, resultando un importe per cápita por el orden de B/.12,600.00, ratio de efectividad histórico de 71.0 % y plazo promedio de vencimiento de 13 años.

### **4. Actualización del Modelo financiero de cuenta individual y emisión de los Estados de Cuenta de los afiliados al Subsistema Mixto**

Se actualizó, al 30 de junio de 2013, la base de datos del modelo financiero de cuenta individual para la emisión de los Estados de Cuenta de Ahorro Personal de los asegurados afiliados al Subsistema Mixto de Pensiones, cuantificándose las aportaciones y utilidades obtenidas basadas en los intereses generados del portafolio de inversiones, además de incorporar el número y valor de las cuotas de ahorro o participación de los mismos; cerrando el rendimiento acumulado de sus aportaciones en 6.4439%.

### **D. 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 Administradora de Inversiones SIACAP-CSS, invierte los recursos financieros de tres (3) Fideicomisos o Fondos de Pensiones, por la suma total de B/. 380.01 millones al 31 de octubre de 2013, a saber: Fondo del Sistema de Ahorro y Capitalización de los Servidores Públicos (SIACAP) por B/.174.50 millones; (ii) Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable para los Educadores (PRAA) y las Educadoras del Ministerio de Educación y el del Instituto Panameño de Rehabilitación



Especial, Fondo PRAA, por B/. 203.44 millones y Fondo BAHAMAS por B/.2.08 millones.

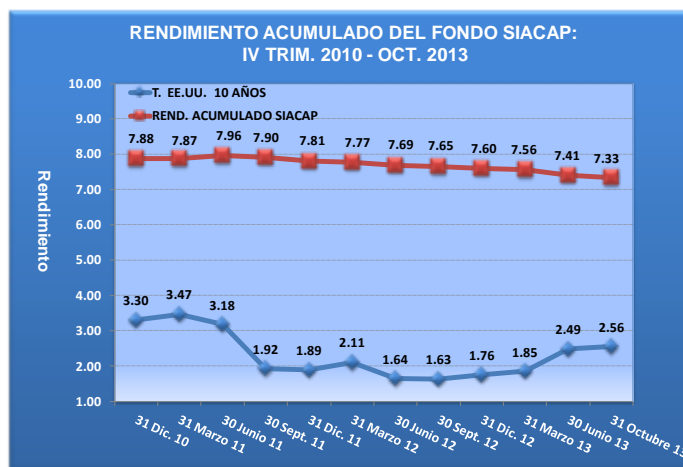
La administración de las inversiones de estos Fondos se rige por una Política de Inversión prudente, que ha permitido preservar los capitales bajo administración y obtener tasas de rendimiento competitivas de mercado a los menores niveles de riesgo posible, bajo principios de seguridad, rendimiento y liquidez; en un contexto de tasas de interés en mínimos históricos.

## FONDO SIACAP

Gráfica No.8

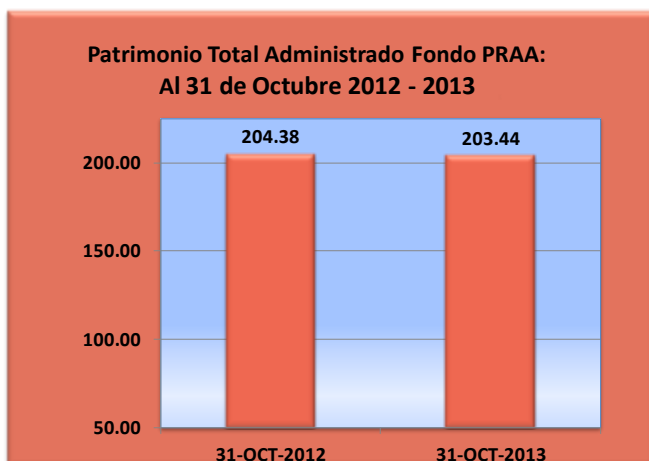


Gráfica No.9

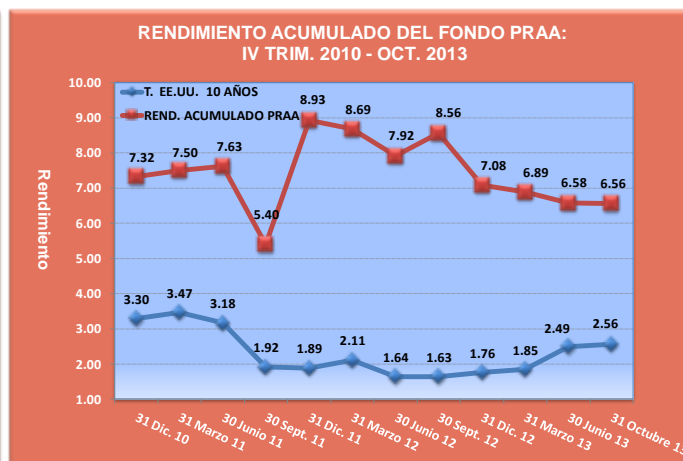


## FONDO PRAA

Gráfica No.10



Gráfica No.11



## CAPÍTULO IX

### MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIOS DE SALUD

- A. Provisión de Servicios de Salud
- B. Promoción y Prevención
- C. Nuevas Infraestructuras
- D. Adquisición de Equipo
- E. Mejora de la Calidad de los Servicios de Salud
- F. Capacitación y Docencia



*"La cobertura universal en salud asegura que todas las personas tengan acceso a los servicios que necesitan - incluyendo a la prevención, la promoción de salud, los cuidados curativos, de rehabilitación y paliativos- con suficiente calidad para ser efectivos, sin exponer a los individuos a enfrentar problemas financieros. La cobertura universal en salud también provee de un enfoque renovado de los determinantes sociales de la salud y al compromiso de otros sectores y de la sociedad civil en promover salud y bienestar".*

*Carissa F. Etienne, Directora de la Organización Panamericana de la Salud (OPS)*

## CAPÍTULO IX

### MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIOS DE SALUD

#### A. Provisión de Servicios de Salud

##### 1. Producción de Consultas

La producción de consultas para el primer semestre del año 2013, asciende a la cantidad de 3,713, 240 asegurados atendidos a nivel nacional. El mayor porcentaje de consultas atendidas se refleja en la afluencia en el servicio de medicina general con el 29.9% y el 25.7 % de los pacientes referidos a los médicos especialistas.

**Cuadro No.27**  
**Distribución de Consultas por Servicio y Región**

Cuadro Nº 6

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR SERVICIO, SEGÚN REGIÓN  
OBSERVADAS EN LA CAJA DE SEGURO SOCIAL, AL PRIMER SEMESTRE DEL 2013

REGIÓN	S E R V I C I O S												
	TOTAL	Medicina Gral.		Especialistas		Urgencias		Técnicas		Odontología		Programas	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
GRAN TOTAL	3,713,240	1,111,862	29.9	954,941	25.7	604,713	16.3	461,169	12.4	333,006	9.0	247,549	6.7
Reg. Bocas del Toro	161,026	74,468	46.2	15,292	9.5	31,725	19.7	10,555	6.6	14,095	8.8	14,891	9.2
Región de Coclé	210,038	83,281	39.7	37,209	17.7	31,895	15.2	20,438	9.7	20,172	9.6	17,043	8.1
Región de Chiriquí	405,897	128,299	31.6	134,612	33.2	52,414	12.9	38,956	9.6	34,731	8.6	16,885	4.2
Región de Los Santos	141,888	51,857	36.5	19,310	13.6	3,827	2.7	26,082	18.4	17,151	12.1	23,661	16.7
Región de Herrera	145,165	38,710	26.7	25,404	17.5	32,339	22.3	21,350	14.7	12,771	8.8	14,591	10.1
Reg. Panamá Este	75,233	23,781	31.6	17,783	23.6	15,316	20.4	7,383	9.8	6,382	8.5	4,588	6.1
Región Pmá. Oeste	395,105	117,821	29.8	87,185	22.1	81,587	20.6	44,030	11.1	36,645	9.3	27,837	7.0
Región de Colón	364,341	94,928	26.1	68,186	18.7	96,122	26.4	50,528	13.9	31,205	8.6	23,372	6.4
Región Metro	1,215,033	420,241	34.6	330,416	27.2	141,228	11.6	141,257	11.6	127,074	10.5	54,817	4.5
Región de Veraguas	245,437	78,476	32.0	38,870	15.8	38,511	15.7	33,154	13.5	31,741	12.9	24,685	10.1
Hosp. Nacionales	354,077	..	..	180,674	51.0	79,749	22.5	67,436	19.0	1,039	0.3	25,179	7.1

.. No se aplica

... Dato no disponible

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud. CSS, 2013.

##### 2. Hospitalización.

En el siguiente cuadro se muestran los Egresos Hospitalarios del Primer Semestre de 2013, producto de las 2,515 camas de los hospitales de la Caja de Seguro Social.

**Cuadro No. 28**  
**Egresos Hospitalarios del I Semestre de 2013.**

Región	Panamá Metro	Panamá Este	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Herrera	Veraguas	TOTAL
Cantidad	19,967	3,164	5,789	5,719	6,297	6,606	1,907	3,147	52,596

Fuente: Departamento de Registros Médicos y Estadísticas de Salud. DENSYPS. CSS, 2013.

### 3. Gestión de Citas Médicas

- **Mayores Ventajas para el Paciente con Implementación del Programa de Citas Digitalizadas**

En el departamento de Registros Médicos del hospital Dra. Susana Jones Cano se activó en el mes de enero, el programa de citas médicas digitalizada agilizando así la dotación de citas a los pacientes de cirugía de esta instalación quirúrgica ambulatoria de la Caja de Seguro Social, en Villa Lucre.



- **CSS Implementa Nuevo Sistema de Información de Salud (SIS)**

La Caja de Seguro Social implementó en el mes de abril el nuevo Sistema de Información de Salud (SIS) en el Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP), con el que serán beneficiados cientos de niños del país. Con este nuevo expediente digital, los asegurados y beneficiarios podrán asistir a cualquier hospital, policlínica, ULAPS o CAPPS de la CSS a nivel nacional, porque desde sus computadoras los médicos tendrán acceso a la información en línea de la persona asegurada y podrá referir al paciente al especialista respectivo.



El SIS permitirá además, la atención del médico de cabecera, la visualización de las pruebas de laboratorio, los exámenes radiológicos y con su cédula de identidad personal, podrá retirar las medicinas recetadas por el médico.

- **Sistema de Información de Salud en ULAPS de Las Cumbres**

En el mes de mayo la Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) de Las Cumbres, se convirtió en el escenario para la presentación del Sistema de Información de Salud (SIS), un avanzado sistema informático integral que permite crear y administrar el expediente clínico de los pacientes en cualquier instalación hospitalaria del país donde exista el SIS.



El Consorcio Cable & Wireless Panamá - ISOFT Sanidad S.A., lleva a cabo la implementación del SIS que beneficiará a más de 40 unidades ejecutoras de la CSS, una solución tecnológica que contribuye al desarrollo y bienestar de la salud pública en Panamá. La presentación contó con la presencia del Presidente de la República, Ricardo Martinelli.

- **Implementan Sistema de Llamadas para Citas Médicas en Panamá Este**

A partir del mes de abril los asegurados y no asegurados que acuden al hospital regional de la Caja de Seguro Social en Chepo, son beneficiados con la implementación del Sistema de Citas Médicas vía telefónica, a través del cual podrán obtener consulta de medicina general, odontología y pediatría, de forma gratuita al marcar el número 800-0277, ya sea por teléfono residencia o público.



- **Implementan Centro de Administración de Agendas de los Servicios de Salud**

Personal de medicina general, especializada y odontólogos de la Policlínica Pablo Espinosa de la CSS en Bugaba recibió capacitación, en el mes de julio, sobre el Centro de Administración de Agendas de los Servicios de Salud (CAASS), dirigida por la coordinadora nacional de Registros Estadístico de Salud de la Caja de Seguro Social.



Esta docencia está basada en Normas de Atención de Consulta a través de Agendas, lo cual da como resultado: Optimización de las citas de los servicios de salud, facilidades para el personal médico y de atención al público, mayor control de los recursos humanos, comunicación más oportuna de los cambios que afecten a los usuarios externos, satisfacción de los pacientes y ofrece una mejor imagen institucional.

Es importante resaltar que el CAASS, ya implementado en muchas de las unidades ejecutoras del país, tiene las ventajas de que está ubicado fuera de las instalaciones de salud y administra las agendas de todas las unidades ejecutoras de la CSS, tendrá independencia de las instalaciones a las que administra, llevará un registro de todos los cambios y tendrá información al día para toma de decisiones desde el Centro de Contactos de citas médicas, además se responsabilizará a los coordinadores de Consulta Externa/jefes de servicios sobre la toma de decisiones y administración de los recursos de salud, entre otras.

#### **4. Actividades de Atención de Salud**

- **Destacan Labor del Hospital de Día del Complejo Hospitalario**

El representante de Human Rights Watch, junto a funcionarios del Ministerio de Salud, visitó las instalaciones del hospital de Día que funciona en el Complejo Hospitalario, Dr. Arnulfo Arias Madrid de la Caja de Seguro Social para conocer todo lo referente al Programa Nacional de Cuidados



Paliativos que desarrolla esta institución. La Unidad de Control de Síntomas y Cuidados Paliativos, habilitada desde julio del 2011, donde se logra beneficiar a la población asegurada referida con enfermedad avanzada y/o terminal, tanto para pacientes hospitalizados como ambulatorios. Otro aspecto que se destacó fue la labor de apoyo que desarrolla el Sistema de Atención Domiciliaria Integral (SADI) de la Caja de Seguro Social con a los pacientes que refiere esta Unidad para que se les brinde atención en sus hogares.



- **Tecnólogos Realizan Primer Procedimiento Tomográfico Coronario**

En el mes de febrero, los Tecnólogos en Radiología e Imágenes realizaron con gran éxito el primer procedimiento tomográfico coronario llevado a cabo en el Hospital Docente 24 de Diciembre de la Caja de Seguro Social a un paciente de 60 años de edad.



- **Recién Nacidos con Hipertensión Pulmonar Reciben Terapia de Óxido Nítrico**

El servicio de neonatología del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid desarrolló por primera vez en Panamá la terapia de óxido nítrico, la cual consiste en abrir las arterias para oxigenar la sangre de recién nacidos con problemas de hipertensión pulmonar.



- **El Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP) cuenta con Clínica de Terapia Antirretroviral**

Desde el mes de mayo, el hospital de Especialidades Pediátricas (HEP) cuenta con la Clínica de Terapia Antirretroviral, que actualmente atiende a 45 niños que han sido expuestos al virus de inmunodeficiencia adquirida conocida como VIH.



Al año llegan al HEP aproximadamente 20 casos de niños que nacieron de madres que portaban el VIH e inmediatamente el equipo de la clínica comienza con la primera prueba que se le hace a los seis días de nacidos, luego otra a los cuatro meses y la última a los dieciocho meses; de ser positivo se le inicia el tratamiento para este tipo de virus.

El éxito de las estrategias existentes para disminuir el riesgo de transmisión perinatal del VIH depende de las acciones oportunas para prevenir la infección en la edad reproductiva y depende de lo oportuno que se detecte en la embarazada.



- **Fisioterapia Mejora Atención con Nuevo Horario**

Con el cambio de horario que se estableció en el mes de mayo, de 6:00 de la mañana a 6:00 de la tarde, en el servicio de Fisioterapia del Hospital Regional Docente 24 de Diciembre, se han mejorado las áreas de tratamiento terapéutico del paciente en la consulta externa y en la sala de hospitalización en Geriatría.



- **Complejo Hospitalario Dr. A.A.M. Implementa Neurocirugía Funcional**

La Neurocirugía Funcional dentro de sus ramas involucra la cirugía para trastornos de movimiento, o sea la enfermedad del parkinson, la operación para epilepsias refractarias, trastornos de espasticidad y también para dolor refractario. Mediante este procedimiento se ha logrado mejorar la calidad de vida a 25 pacientes con epilepsias refractarias, de ellos 16 son adultos y 9 proceden del hospital de Especialidades Pediátricas. El tratamiento quirúrgico de un paciente epiléptico puede ascender al orden de los 25 o 30 mil dólares.

- **Policlínica de Arraiján Brinda Atención de Fonoaudiología**

Desde el 8 de julio del presente año se brinda el nuevo servicio de fonoaudiología, en la policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, en Arraiján. Esta atención médica contribuirá a mejorar las disfunciones o patologías que impiden o perturban el normal desarrollo de la comunicación humana en diversas etapas de la vida.



- **Llega a Panamá el Hospital Oftalmológico Aéreo**

El Hospital Oftalmológico Aéreo (Flying Eye Hospital - FEH), de la organización humanitaria estadounidense ORBIS, llegó a Panamá el 31 de julio, con el propósito de desarrollar un



programa de capacitación avanzada de subespecialidad oftalmológica y realizar cirugías de glaucoma, córnea, oculoplastia y oftalmología pediátrica a unos 280 pacientes con ceguera corregible.

El programa de este avión (FEH) ha sido diseñado para ofrecer oportunidades únicas y efectivas de intercambio de habilidades y educación médica continua a oftalmólogos, enfermeras, ingenieros biomédicos y anesthesiologists, los cuales estarán recibiendo diversas capacitaciones en nuevas técnicas médicas que posteriormente podrán aplicar para brindar una atención de calidad a los pacientes, entre los que se encuentra personal de salud de la CSS.

De igual forma, la misión avaluó unos 280 pacientes de escasos recursos que podrán ser operados en el FEH y en otras instalaciones hospitalarias de la CSS como la de Especialidades Pediátricas y 24 de Diciembre, así como en el Santo Tomás y el Luís “Chicho” Fábrega del Ministerio de Salud (MINSA), en Santiago de Veraguas.

## 5. Producción Quirúrgica

En el siguiente cuadro se presenta la producción quirúrgica del I semestre de 2013, según unidad ejecutora:

**Cuadro No. 29**  
Producción Quirúrgica  
I Semestre-2013

<b>Centro Quirúrgico</b>	<b>Cirugías I Semestre 2013</b>
Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid	9,372
Hospital de Especialidades Pediátricas - Omar Torrijos Herrera	1,888
Hospital Dra. Susana Jones Cano	1,787
Hospital Integrado 24 de Diciembre	914
Policlínica Don Alejandro De La Guardia Hijo	457
Policlínica Don Joaquín José Vallarino	1,044
Policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés	986
Policlínica Santiago Barraza - La Chorrera	1,168
Hospital Regional de Chepo	1,099
Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero - Colón	2,547
Hospital Regional Dr. Rafael Estévez - Aguadulce	2,404
Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado	1,719
Policlínica Miguel Cárdenas Barahona - Las Tablas	347
Hospital Dr. Ezequiel Abadía - Soná	996
Policlínica Horacio Díaz Gómez - Santiago	423
Hospital Regional Dr. Rafael Hernández - David	2,559
Hospital Dionicio Arrocha - Puerto Armuelles	650
Hospital de Changuinola	911
<b>TOTAL</b>	<b>31,271</b>

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud. CSS, 2013.

- **Inició el Servicio de Cirugías Laparoscópicas en Hospital de Changuinola. Bocas del Toro.**

En el mes de enero, el servicio de cirugía del hospital Dr. Raúl Dávila Mena de Changuinola, en Bocas del Toro, realizó la primera cirugía por método laparoscópico a una paciente para extraerle la vesícula. Esta intervención quirúrgica constituye un adelanto para la medicina en la provincia.



- **VII Jornada Quirúrgica de Misión de Amor.**

Cien niños y adolescentes de escasos recursos fueron operados en el mes de enero, en la VII Jornada Quirúrgica de Misión de Amor, con médicos panameños, en las salas de operaciones del hospital Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce. La jornada que se desarrolló del lunes 21 al viernes 25 de enero de 2013. Las operaciones se realizan en tres especialidades: ortopedia, oftalmología y cirugía plástica. Se observan patologías como: estrabismos, párpados caídos, quemaduras, deformidades congénitas, orejas prominentes y paladar hendido; malformaciones de manos, pies, rodillas y lesiones postraumáticas. Esta misión de grupo, contó con el apoyo de cirujanos, anestesiólogos, equipo de salud, miembros de la comunidad, empresas en calidad de padrinos y benefactores, tanto de la ciudad de Panamá como de Santiago y Aguadulce.



- **Reactivan Jornadas Sabatinas de Cirugías.**

El hospital Susana Jones Cano, inicio el sábado 23 de febrero del presente año las ocho primeras operaciones que dieron inicio a la programación quirúrgica sabatina 2013 a partir de las que estaban en lista de espera para operación. La creciente demanda de cirugías en la CSS motivo el poner en práctica la iniciativa que desde el 2011 desarrollo este centro hospitalario, logrando disminuir la espera prolongada para la atención, lo que



incide en la aceptación y satisfacción de los asegurados. Se estima que este proyecto de productividad de Jornadas Extraordinarias de Cirugía, en casi dos años de estar realizándose en el Hospital Susana Jones ha efectuado cerca de 250 intervenciones quirúrgicas.

- **Curso Internacional de Hernias en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo arias Madrid y el Hospital de la 24 De Diciembre.**

Del 21 al 23 de marzo del presente año, el servicio de Cirugía General del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid realizó el Curso Internacional de Hernias Ventrales e Inguinales, en las instalaciones de este nosocomio así como en el hospital de la 24 de Diciembre.

- **Primera Jornada de Cirugía de Fístula**

Se beneficiaron más de 100 pacientes de hemodiálisis, provenientes de Herrera, Los Santos, Coclé y Veraguas, con la jornada de Cirugía de Fístula realizada en el mes de abril en el hospital regional Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce.



Estas jornadas quirúrgicas se llevaron a cabo los viernes y sábados hasta lograr completar a todos los pacientes, cuyas edades están eran los 42 y 60 años.

Cirujanos cardiovasculares del Complejo Hospitalario y de Colón apoyaron al equipo de profesionales que realizaron estas intervenciones quirúrgicas de forma voluntaria para que estos pacientes puedan lograr mejor beneficio de su tratamiento.

- **Novena Jornada de Cirugía Cardiovascular**

Aproximadamente, 27 niños y niñas que oscilan entre las edades de 4 meses y 7 años, se benefician con la Novena Jornada Cardiovascular, que se desarrolló del 6 al 10 de mayo de 2013, en el Hospital de Especialidades Pediátricas (HEP), con lo que se busca



mejorar defectos congénitos de corazón de los infantes. Mediante estas Jornadas se han beneficiado más de 200 niños y niñas.

## 6. Respuesta a los Pacientes con Enfermedades Crónicas

- **Trasplantes**

El número de trasplantes ha aumentado año tras año, salvando las vidas de un número importante de usuarios.

**Cuadro No.30**  
**Tipo de Trasplantes realizados en el Complejo Hospitalario**  
**Dr. Arnulfo Arias Madrid**  
2009- 2013 (I Semestre)

Tipo de Trasplantes	Años				
	2009	2010	2011	2012	2013 (I Sem.)
Renal	43	38	64	60	30
Hepático	0	0	4	5	5
Médula Ósea	11	19	10	19	4
Córnea	0	0	5	19	2
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>57</b>	<b>83</b>	<b>103</b>	<b>41</b>

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones Médica. CSS, 2013.

- **Servicio de Hematología Reinicia Trasplantes de Células Hematopoyéticas**

A partir del 20 de enero de este año el servicio de Hematología del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid reinició las operaciones de Trasplante de Células Madres Hematopoyéticas. Entre las causas principales para efectuar un trasplante de Células Madres Hematopoyéticas están las enfermedades como: leucemia aguda (linfoide y mieloide) mieloide múltiple, enfermedad de hodgkin, anemia aplásica, entre otras. Es importante destacar que este programa inicio en el año 2000 y hasta la fecha se han realizado 103 trasplantes de este tipo.

## 7. Proyecto de Hemodiálisis

La Caja de Seguro Social desarrolla un proyecto de remodelación y construcción de 13 salas de hemodiálisis a nivel nacional, con el objetivo de ofrecer mejor servicio a un total de mil 656 pacientes que requieren de este servicio en todo el país y merecen mejor calidad de vida. El costo de este proyecto es de 126 millones de dólares y con estas nuevas salas, los pacientes de hemodiálisis contarán con centros de tratamiento más amplios, con comodidad y, sobretodo, cercano a sus hogares.



- **Inauguración de Nuevas Salas de Hemodiálisis**

- **Bocas del Toro y Chiriquí**

La Caja de Seguro Social puso en funcionamiento el 8 de mayo, una moderna Sala de Hemodiálisis en Changuinola, Bocas del Toro, que brindará el servicio de diálisis a los pacientes de insuficiencia renal crónica de esta provincia, los que se veían obligados a viajar un promedio de 12 veces al mes hasta David para poder recibir tratamiento médico.



La nueva instalación de hemodiálisis brindará el servicios a 19 pacientes que actualmente residen en esta provincia, no obstante, la misma está en capacidad de incrementar la atención hasta 60 pacientes, lo que permitirá dar respuesta a nuevos pacientes con insuficiencia renal.



El 22 de mayo fueron inauguradas las Salas de Hemodiálisis de:

- Puerto Armuelles, brindará servicios de hemodiálisis, diálisis peritoneal, consultas de nefrología, psicología y dietética a 33 pacientes renales.



- Sala de Hemodiálisis de David, ubicada en los predios del hospital regional Dr. Rafael Hernández, brindará servicios de hemodiálisis, diálisis peritoneal, consultas de nefrología, psicología y dietética a 192 pacientes renales.

Estas modernas estructuras son parte del proyecto de construcción, remodelación y equipamiento de 13 salas de hemodiálisis que realiza la institución Se busca mejorar la atención y la calidad de vida a los asegurados de esta región y la comarca Ngobe Buglé, que cuentan con una población de 961 mil 275 asegurados, entre cotizantes, jubilados y beneficiarios.

- **Chitré, Herrera**

El 19 de julio, la Caja de Seguro Social inauguró la quinta Unidad de Hemodiálisis, ubicada frente al Cuarto de Urgencias del hospital Nelson Collado, en Chitré. La nueva instalación de salud permitirá brindar respuesta de forma inmediata a 43 pacientes con insuficiencia renal de la región de Azuero, que actualmente se ven en la necesidad de movilizarse a otras instalaciones de Aguadulce y Panamá para recibir el tratamiento de diálisis y diálisis peritoneal, lo que estaba afectando su calidad de vida por el desgaste físico y económico que implica el traslado fuera del área.



La Unidad de Hemodiálisis de Chitré ha sido equipada con 18 riñones artificiales con avanzada tecnología y tiene la capacidad de incrementar la atención hasta 108 pacientes en el transcurso de los 52 meses que dura el contrato con la empresa IBT.

- **San Cristóbal, Panamá**

El 22 de julio se inauguró la sexta Unidad de Hemodiálisis, ubicada en la ULAPS Prof. Carlos Velarde, en San Cristóbal, corregimiento de Río Abajo. Esta nueva instalación tiene la capacidad de brindar el servicio de hemodiálisis a 156 pacientes de las áreas de San Miguelito y Panamá Este, mediante la instalación de 26



máquinas de diálisis con tecnología de punta, que operarán en tres turnos y estará integrada al avanzado programa del Sistema de Información de Salud (SIS) al contar con el registro electrónico de pacientes; además, contará con una amplia sala de espera, área de choque, comedor, servicio de ambulancia, seguridad, planta eléctrica de emergencia, tanque de reserva de agua y sistema de gases médicos centralizado.



- **Salas de Hemodiálisis, en Construcción**

- **La Chorrera, Panamá**

La construcción de la nueva sala de hemodiálisis en la policlínica Dr. Santiago Barraza, en el distrito de La Chorrera, contempla un 35 por ciento de avance. Con esta proyecto se beneficiará un total de 126 pacientes, provenientes de ese mismo distrito, asimismo como de Arraiján y áreas aledañas.



- **Reconocimiento al Director General de la CSS**

Pacientes con insuficiencia renal crónica entregaron en el mes de julio, una placa al Director de la Caja de Seguro Social, Ing. Guillermo Sáez Llorens, en la cual le expresan el reconocimiento por su entusiasta, dedicada y sostenida labor en la instalación y mejoramiento de centros de atención a pacientes renales en toda la República de Panamá.



## **8. Clínicas de Heridas**

Las Clínicas de Heridas cuentan con un equipo multidisciplinario de profesionales de la salud, donde se atienden a los pacientes con todo tipo de heridas que requieran curaciones, se les llevan controles de salud y, a través de ello, se logra una cicatrización más rápida, menos dolorosa, siempre y cuando los pacientes acudan a sus curaciones y citas programadas.

Esto ha llevado a disminuir significativamente las hospitalizaciones y las estancias hospitalarias, con una respuesta oportuna y ahorros para la institución. Estas clínicas atienden desde niños menores de un año, hasta jubilados, pensionados y tercera edad. La primera clínica fue creada en el año 2001, en la policlínica Dr. Carlos N. Brin de San Francisco y a partir de ese momento se han extendido a 28 instalaciones de salud de la CSS a nivel nacional. En el 2012 se atendieron 7,368 pacientes y se realizaron 137,051 curaciones y para el I semestre de 2013 se atendieron 5,476 pacientes y se realizaron 30,472 curaciones.

**Cuadro No. 31**  
**Cantidad de Clínicas de Heridas**

Clínicas de Heridas	Años					
	2001-2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
	12	2	5	3	6	28
Número de Médicos que laboran actualmente						47

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones Médica. CSS, 2013.

Entre las múltiples actividades que desarrollaron dichas clínicas en el año 2013 tenemos:

- **III Feria de Clínica de Heridas**

Con el lema “Si me Enseñas Aprendo, si Aprendo me Cuido y si me Cuido Tengo Salud”, inició la III Feria de la Clínica de Heridas, organizada por el equipo que labora en esta sección.

Se trataron temas como: Entendiendo a mi Familia, Importancia de la Alimentación en la Cicatrización y Enfermedad Periodontal y Bebé Clínica. También, se contó con la proyección de video, distribución de material informativo y brindis.



- **Feria de Salud en la Policlínica Presidente Remón, Panamá.**

Con el lema “Si me enseñan aprendo, si aprendo me cuido, si me cuido no me enfermo”, se llevó a cabo la tercera feria anual de salud en el auditorio de la policlínica Presidente Remón, del programa de la clínica de Heridas, Úlceras y Pie Diabético de esta instalación.



A esta feria de salud acudieron unas 60 personas a las que se les capacitó en técnicas de lavado de manos para tratar heridas en pacientes ulcerados y se realizó un taller sobre la utilización y manejo de los suplementos nutricionales. Además, los pacientes aprendieron técnicas de relajación para bajar la tensión y mejorar su calidad de vida emocional. La Clínica de Heridas ha recibido en un año a 300 pacientes.

- **Seminario-Taller en Clínica de Heridas**

La Coordinación Nacional de Clínicas de Heridas, realizó en el mes de julio, el Seminario taller “Limpieza es Salud”, para personal de servicios domésticos, enfermeras, médicos generales, administradores y sub- administradores de las diferentes unidades ejecutoras.



En esta unidad de atención especializada, los tipos de heridas más comunes que se atiende están: pacientes con pie diabético, úlceras en los miembros inferiores, problemas de circulación, anemia falciforme, quemaduras, pacientes operados con lesiones que se abren las heridas, entre otras.

- **Pasantía en Clínica de Heridas a Personal del Hospital Dionisio Arrocha, Chiriquí.**

En el mes de julio, la Clínica de Curaciones, Pie Diabético y Úlceras abrió sus puertas en el hospital Dionisio Arrocha, en Puerto Armuelles, con un personal altamente calificado que realizó su pasantía en la policlínica de Bugaba.

## **9. Clínicas de Cesación del Tabaquismo. Clínica para Pacientes con esta Adicción.**

A nivel mundial fallecen 6 millones de personas a causa del tabaquismo. Desde el año 2006 hasta la fecha, el 85% de las personas que han acudido a la Clínica de Cesación del Tabaquismo de la policlínica “Dr. Carlos N. Brin”, en San Francisco, han



dejado de fumar, es decir, a razón de 3 a 5 personas por mes en promedio, lo cual es considerado de éxito.

## **B. Promoción y Prevención**

### **1. Avances y Logros en Atención Primaria de Salud-APS**

El Proyecto de Modernización de los Servicios de APS logró impactar durante el año 2013 en siete áreas claves para el buen desempeño de los servicios de Salud de APS de la Caja del Seguro Social: 1) Organización y Gestión, 2) Calidad y Atención al Usuario, 3) Recursos Humanos, 4) Cartera de Servicios, 5) Sistemas de Información, 6) Infraestructuras y 7) Comunicación.

El Proyecto de Modernización de los Servicios de APS realizó un ejercicio de diagnóstico en profundidad de 21 unidades ejecutoras de APS del país, incluyendo entre las mismas UE urbanas y rurales y de distinto nivel de resolución: CAPPs, ULAPS y Policlínicas. Todo ello ha permitido al Proyecto estructurar un Plan de Trabajo y unas intervenciones que han permitido avanzar en consolidar una nueva APS en la CSS más homogénea, más integrada, colaborativa y centrada en el cuidado de la salud.



*Firma de Compromisos de Gestión APS 2013: Red Juan Díaz, Red Coclé y Red Bocas del Toro. 12/12/2012.*

Unas de las herramientas fundamentales para la organización y la implementación del proyecto han sido los Compromisos de Gestión de APS. Estos Compromisos han sido presentados y consensuados con todas las U.E. firmantes de los mismos, alcanzando a más de 470 funcionarios en las jornadas de difusión.

Los Compromisos de Gestión se fundamentan en la creencia de que la buena gestión de la APS se basa en la corresponsabilidad entre la alta dirección de la CSS y los profesionales de las UE para ofrecer los servicios de Salud de la CSS de la mejor forma posible en busca de la excelencia.



*Firma de Compromisos de Gestión APS 2013: Red San Miguelito y Red Colón. 19/02/2013*



Actualmente, hay 43 Unidades Ejecutoras implementando el nuevo modelo de Atención Primaria.

Se han conformado 43 Comisiones Locales de Atención Primaria, (CLAP) como órganos de gestión y apoyo a la Dirección de cada U.E.

En estas participan 400 funcionarios de la CSS de los distintos departamentos que forman parte de las unidades ejecutoras, actualmente se encuentran trabajando en la consecución de los objetivos de la modernización.



*Firma de Compromisos de Gestión APS 2013: Red Chiriquí. 12/06/2013*

Se han conformado 8 Comités de Articulación de Red (CAR) que articulan las redes creadas entre las diferentes Unidades Ejecutoras, integrando y mejorando los procesos asistenciales al tiempo que optimizan el uso de los recursos compartidos.



El Proyecto de Modernización de los Servicios de APS ha impartido más de 200 horas de capacitación directa a más de 165 funcionarios de la CSS, contando con la presencia de 8 docentes internacionales en un gran ejercicio de transmisión de conocimiento y fortalecimiento de las capacidades.

Se estima el número de beneficiarios potenciales del proyecto en más de 2 millones de panameños.

El Proyecto de Modernización de los Servicios de APS ha completado con éxito el reordenamiento de todas las poblaciones de responsabilidad de todas las U.E. de APS y de las diferentes redes conformadas, aportando una metodología científica y un criterio único de delimitación basado en Isócronas.

El Proyecto de Modernización de los Servicios de APS, ha completado con éxito la primera Cartera Integral y Homogénea de Servicios de APS de la CSS, la que se constituye en un instrumento que garantiza la equidad en el acceso y prestación de servicios a lo largo de las instalaciones de salud de la CSS.

**Cuadro No. 32**  
**Redes de Médicos de Cabecera, a nivel Nacional**

REDES	UNIDADES EJECUTORAS – MÉDICO DE CABECERA
Bocas del Toro	Las Tablas, Guabito, Chiriquí Grande, Almirante y Changuinola.
Colón	Sabanita, Nuevo San Juan, Portobelo, Hugo Spadafora.
Coclé	La Pintada, Penonomé, Natá, Aguadulce
Chiriquí	CAPPS de Barú, Casa 23, Divalá, Policlínicas de Bugaba, Boquete, Dolega y Nuevo Vedado.
Panamá	
Juan Díaz	Policlínica J.J. Vallarino, Pedregal, Nogales, Hipódromo, Plaza Tocumén.
San Miguelito	Policlínicas de San Miguelito, Santa Librada, CAPPS de Torrijos Carter y ULAPS de Las Cumbres y San Cristóbal.
Panamá, Oeste	Policlínicas de San Carlos, La Chorrera, Arraiján, CAPPS de El Tecal, San José, Capira, Vista Alegre y Guadalupe.
Panamá, Centro	Policlínica Pediátrica, Presidente Remón, Betania y San Francisco.

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones Médica. CSS, 2013.

Se han capacitado 165 Médicos de Cabecera y se ha logrado la adscripción de cerca de 60,000 asegurados, con 10, 154 familias.

## 2. Campañas de Salud

- **Conmemoran Día Mundial de la Salud el 7 de Abril**

Personal de la Caja del Seguro Social (CSS) realizó toma de presión arterial, entrega de material informativo y charlas de orientación, durante la Feria de Salud que se desarrolló en la Plaza de la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB), conmemorando el Día Mundial de la Salud el 7 de abril.



Para concienciar a la población de la importancia de prevenir y controlar la hipertensión arterial y conmemorando el Día Mundial de la Salud, la Coordinación Nacional de Enfermería del Programa Salud de Adultos de la Caja de Seguro Social realizó un volanteo en la Gran Terminal de Albrook.



- **Piden Cambiar Estilos de Vida en el Día Mundial de la Salud**

Las autoridades de salud revelaron que más de 700 mil personas sufren de hipertensión arterial en nuestro país, de los cuales, un tercio no tiene conocimiento de su condición de hipertenso debido a que no se preocupan por saber los números de su presión arterial. Las enfermedades crónicas no transmisibles constituyen un problema para el país y en el caso de la hipertensión, le cuesta al estado alrededor de \$700 millones.



- **Conmemoran del Día Mundial de la Hemofilia**

En la conmemoración del Día Mundial de la Hemofilia, en el mes de abril, la Clínica de Coagulopatías Congénitas del Complejo Hospitalario Dr. A.A.M. de la Caja de Seguro Social desarrollará diversas actividades educativas enfocadas en el tratamiento integral de esa enfermedad, informó el doctor Rafael Aparicio, coordinador de esta clínica.

- **Celebran el Mes del Autismo**

Con diversas actividades, el departamento de Docencia de Enfermería celebró en abril, el mes del autismo en las distintas unidades ejecutoras de la provincia de Colón.





- **Semana de Vacunación de Las Américas en Panamá**

- **Policlínica Presidente Remón, Panamá.**

“La vacunación es la acción colectiva más equitativa para hacer realidad el derecho a la salud”, dijo la directora médica de la policlínica Presidente Remón, de calle 17, Santa Ana, en el acto de inauguración de la semana de vacunación de Las Américas.



- **Policlínica Pablo Espinosa. Chiriquí**

La policlínica Pablo Espinosa apoyó la campaña de vacunación de “Las Américas”, que inicio el sábado 20 de abril en la comunidad de Solano.



- **Semana de Vacunación de las Américas en Colón**

Con la participación de estudiantes, madres de familias, enfermeras y médicos de la Caja de Seguro Social y Ministerio de Salud, en la provincia de Colón, se hizo el lanzamiento de la Semana de Vacunación de las Américas, cuya meta era lograr más de 2 mil vacunados.

- **Día Mundial de la Seguridad y Salud Ocupacional**

Desde charlas a trabajadores en proyectos de construcción y docencia al personal de salud de las unidades ejecutoras de la provincia de Colón, entre otras actividades, se celebró el Día Mundial de la Seguridad y Salud Ocupacional 2013, en el mes de mayo.



- **Policlínica Presidente Remón se Actualiza en la Prevención de Enfermedades Profesionales**

La prevención de las enfermedades profesionales es el tema que se abordó en un seminario desarrollado por el programa de Salud Ocupacional de la Caja de Seguro Social de la policlínica Presidente Remón, dirigido a los jefes de departamentos, en conmemoración del Día Internacional de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.



- **Campaña de Prevención para Diabéticos e Hipertensos**

Ante el incremento de los casos de accidentes cerebrovasculares y secuelas graves producidos por la diabetes en el distrito de Arraiján, el servicio de Laboratorio Clínico de la Unidad Local de Atención Primaria en Salud (ULAPS) El Tecal realizó en el mes de mayo, una campaña de tomas de pruebas del perfil lipídico y glucosa.



- **Campaña con Lema “Manos Limpias Salvan Vidas, Una Atención Limpia es Una Atención Segura”.**

Una serie de actividades se desarrollaron en el mes de mayo en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid en el marco de la campaña de Lavado de Manos, cuyo lema es “Manos Limpias Salvan Vidas, una Atención Limpia es una Atención Segura”.



El Comité de Vigilante de la Salud y el Aseo en la policlínica J.J. Vallarino, en Juan Díaz, organizaron acciones de capacitación con el propósito de transmitir a la comunidad el lavado adecuado de las manos para evitar enfermedades realizó en esta unidad de salud la campaña “Lavarse las manos Salva Vidas”.



- **Día Mundial del Asma**

En el mes de mayo, con el lema “Conviviendo con el asma”, pacientes y funcionarios asmáticos de la provincia de Colón participaron de una jornada docente que desarrolló la Coordinación de Docencia de Enfermería, en celebración al Día Mundial del Asma.

- **Semana de la Diabetes**

El programa de Salud de Adultos de la policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, en Arraiján, realizó, en el mes de mayo, una serie de actividades de promoción y prevención de la salud durante la celebración de la semana de la diabetes, con el propósito de que los diabéticos y los usuarios en general tomen conciencia sobre el alcance, las características y las posibles consecuencias de esta enfermedad.



- **Semana De La Estimulación Temprana**

Actualmente el Programa de Alto Riesgo Neonatal de la Caja de Seguro Social dispensa atención en la consulta externa a 69 mil 579 niños a nivel nacional en los 40 módulos periféricos que van desde Bocas del Toro hasta Cañita de Chepo.



- **Día Mundial de la Salud de la Mujer**

Al celebrarse el 28 de mayo, el Día Mundial de la Salud de la Mujer, la policlínica Pablo Espinosa de la Caja de Seguro Social, en Bugaba, provincia de Chiriquí, a través del Programa de Salud Integral de la Mujer, realizó una jornada educativa dirigida a colaboradoras de esta instalación de salud.





- **Día Mundial Sin Tabaco**

En el mes de junio, el personal Médico y Administrativo de la Caja de Seguro Social de la Región Panamá Oeste participaron en la caminata conmemorando el día Mundial sin Tabaco, que inició desde el Parque Feullet hasta el Parque Libertador del distrito de la Chorrera.



- **Campaña de Valoración Nutricional de Niños**

Promover en las madres y padres de familia la importancia de una alimentación balanceada que favorezca un estado nutricional, que permita a niños de 0 a 5 años conseguir un desarrollo adecuado en peso y talla, además un óptimo estado de salud, fue el propósito de la campaña.



- **Día del Donante Voluntario**

Con el lema “Cada Donación de Sangre es un Regalo de Vida”, el Banco de Sangre del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid celebró el 17 de junio, el Día del Donante Voluntario de Sangre que se observa a nivel mundial, realizando diferentes actividades para incentivar a la población en general.



- **Homenaje a Donantes Voluntarios**

El Banco de Sangre del hospital Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce, rindió homenaje a 46 donantes altruistas, en el marco del Día Internacional del Donante Voluntario, representando a todos aquellos que se han puesto la mano en el corazón y han decidido trascender dejando una huella de calidad que todos quisieran recordar.



- **Campaña de Vacunación Del CAPPS de Capira**

Una campaña de vacunación para aplicar las vacunas contra la Influenza y Neumococo fue realizada en el mes de julio, por técnicas y enfermeras del Centro de Atención Promoción y Prevención en Salud (CAPPS) de Capira, como parte de las actividades de prevención 2013.



- **Hospital de Especialidades Pediátricas Celebra Día del Niño y la Niña.**

Para llevar alegría a los niños hospitalizados y en consulta externa del hospital de Especialidades Pediátricas (HEP) de la Caja de Seguro Social, las Damas Voluntarias Pediátricas, el Club Activo 20-30 y el Cuerpo de Bomberos organizaron una serie de actividades en celebración del Día del Niño.



### **3. Ferias de Salud**

- **Feria de Salud en Terminal de Transporte de Albrook. Panamá.**

El 11 de enero se llevó a cabo una exitosa Feria de Salud en la terminal de Albrook, para promover la Campaña que llevaba el lema "Queremos que te sientas bien". En la feria se ofrecieron múltiples servicios como atención en medicina general, vacunación, nutrición y consejos y documentación sobre estilos de vida saludables. Los visitantes también recibieron obsequios que resaltan



diferentes campañas de la Institución.

- **Participaron en Feria Internacional de La Chorrera, Panamá.**

Los asegurados de Panamá Oeste y áreas aledañas podrán ser atendidos en el pabellón de la Caja de Seguro Social, dentro de la Gran Feria Internacional de La Chorrera, donde la institución brindará servicios de salud.



- **Presente en la Primera Feria “Cinta Viva”. Panamá.**

La Caja de Seguro Social se hizo presente en la primera feria “Cinta Viva”, realizada en el mes de enero y organizada por Participación Ciudadana del Gobierno Nacional, donde se ofrecieron servicios de nutrición, tomas de presión arterial y consejos de salud, para mantener estilos de vida saludable.

- **Participaron en la Feria en Soná. Veraguas.**

Con un alegre tamborito inició el programa protocolar de inauguración del pabellón de la Caja de Seguro Social en la Cuadragésima Segunda Feria Agropecuaria, Industrial, Artesanal y Turística de Soná, en la provincia de Veraguas, ofreciendo información de primera mano a los visitantes.

- **Feria de Salud en el Complejo Hospitalario “Dr. Arnulfo Arias Madrid”.**

La Coordinación de Gestión de Calidad del Complejo Hospitalario “Dr. Arnulfo Arias Madrid” realizó en el mes de marzo esta feria de salud, las cuales también se desarrollarán durante el transcurso del año y están dirigidas a incrementar la cultura de información al usuario interno y externo.



- **Realizan Feria de Salud Extramuros en la Pol. Hugo Spadafora Franco, Colón.**

Una feria de salud extramuros para la captación de niños desertores llevaron a cabo las enfermeras de la policlínica Hugo Spadafora Franco, en la comunidad de La Playita, corregimiento de Cristóbal, en Colón, donde brindaron los servicios de





vacunación a niños y adultos mayores, Papanicolaou, toma de presión arterial y prueba de glicemia.

- **Feria Internacional Reconoce Trabajo de la CSS**

El patronato de la Feria Internacional de David entregó reconocimiento al Mérito a la Caja de Seguro Social, en el marco de la clausura de la 58 versión, por el servicio prestado durante el evento, al ser una institución que en todo momento mantuvo una oportuna atención al público con un excelente trato.



- **Feria de Salud de ULAPS, Vista Alegre**

Un total de 746 usuarios se beneficiaron de los servicios de promoción de la salud y prevención de enfermedades que brindó el personal de la Unidad de Atención Primaria en Salud (ULAPS) de Vista Alegre, durante la Feria de Salud "Cuidamos tu calidad de vida" realizada el 2 de abril.

- **Feria sobre Atención Primaria de Salud, Policlínica de Juan Díaz**

Una exitosa feria de salud para promover el nuevo Sistema de Atención Primaria de Salud (APS) se desarrolló este viernes en las instalaciones de la policlínica de Juan Díaz, en donde se les brindó a los asegurados y beneficiarios de esa región servicios médicos.



- **Feria de Salud en el Banco Hipotecario**

En el mes de abril, una Feria de Salud se realizó en las oficinas centrales del Banco Hipotecario Nacional (BHN) para promover en los trabajadores prácticas saludables en su estilo de vida y desarrollar actividades de promoción y prevención primaria, organizada por el departamento de Nutrición de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud de la Caja de Seguro Social.





- **Feria de Salud Extramuros realiza Enfermería, Policlínica Hugo Spadafora. Colón**

La Feria de Salud extramuros realizadas en las comunidades de Nuevo Arco Iris y La Victoria en el corregimiento de Cristóbal en la provincia de Colón, fue coordinada por el departamento de enfermería de la policlínica Hugo Spadafora Franco, para captar a las personas que no se han colocado sus inmunizaciones.



- **Feria de Salud en Arraiján**

Un total de 772 usuarios se beneficiaron de los servicios de promoción de salud que brindó el personal de la policlínica Blas Daniel Gómez Chetro del distrito de Arraiján, durante la Feria de Salud “Promoviendo prácticas de estilos de vida saludable”, dirigida a pacientes asegurados y no asegurados, organizada por el programa de docencia de Enfermería en el mes de abril.



- **Participaron en la Feria Comunitaria en Santiago, Veraguas**

La Caja de Seguro Social participó de la Feria de Servicios Comunitarios que organiza cada año el programa de Participación Ciudadana del Ministerio de la Presidencia, que en esta ocasión se llevó a cabo en Santiago de Veraguas, los días 16 y 17 de abril de 2013.



- **Feria de Salud para Trabajadores del Parque Eólico de Penonomé, Coclé.**

Los colaboradores de la Unidad Local de Salud y Seguridad Ocupacional de la policlínica Manuel Paulino Ocaña, en Penonomé, realizaron una gira de evaluación en la construcción de la Subestación del parque de Energía Eólica, que se encuentra en el corregimiento de El Coco.



- **Participación en la Feria Internacional de Azuero**

Con el objetivo de promover estilos de vida saludables y dar a conocer los distintos programas de salud y proyectos que impulsa la Institución, del 25 de abril al 5 de mayo, en la Feria Internacional de Azuero, que este año celebra su 51 aniversario.



- **Feria de Salud Ocupacional en Bugaba, Chiriquí.**

En el marco de la celebración del Día Mundial de la Seguridad y Salud Ocupacional, la Caja de Seguro Social en Bugaba, provincia de Chiriquí, realizó la Feria de Prevención de Accidentes y Riesgos Profesionales en la antigua sede de la policlínica Pablo Espinosa el viernes 26 de abril.



- **Feria de Salud realizan en la Escuela República de Chile**

Con la participación del equipo de salud y los diferentes programas que desarrolla la policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés de la Caja de Seguro Social, en el corregimiento de Calidonia, se llevó a cabo una Feria de Salud en la Escuela República de Chile, para enseñar a tener estilos de vida saludables a estudiantes.



- **Feria de Salud en por Conmemorar Cierre de la Semana de las Enfermeras**

En el mes de mayo, en la policlínica Presidente Remón de calle 17, en Santa Ana, enfermeras realizaron Feria de Salud, como cierre de las actividades en conmemoración de la semana de la Enfermera, donde los participantes recibieron servicios de salud.



- **Feria de Salud en Hospital Regional de Chepo. Panamá.**

Una Feria de Salud organizada en conmemoración del Día Internacional de la Enfermera, se llevó a cabo en el hospital regional de la Caja de Seguro Social en Chepo, donde la comunidad se vio beneficiada con los diversos servicios que en ella se ofrecieron.



- **Feria de Salud en ULAPS del Hipódromo, Panamá.**

Unos 542 pacientes se vieron beneficiados con la Feria de Salud efectuada en la ULAPS Máximo Herrera, por el personal médico y administrativo de esta instalación de salud en el mes de junio.



- **Feria de Salud en Policlínica Manuel María Valdés, Panamá**

Personal de Salud de la Policlínica Manuel María Valdés organizó, el viernes 31 de mayo una feria de salud, con el fin de mostrar a la comunidad asegurada del sector de San Miguelito los beneficios que pueden obtener los pacientes al adscribirse a la atención del médico de cabecera.



- **Feria de Salud en San Carlos, Panamá**

Para brindar un buen servicio de salud Integral a toda la población del distrito de San Carlos, funcionarios del programa de Salud de Adolescentes de la policlínica Dr. Juan Vega Méndez, realizó una Feria de Salud en el Colegio de San Carlos, donde atendió a más de 300 estudiantes de IV , V y IV año.



Durante la jornada de salud se ofrecieron servicios de medicina general, aplicación de vacunas de toxoide tetánico, influenza, refuerzo de MR y hepatitis B, toma de presión y de glucemia; además de



docencias sobre programa de Salud Mental y Adolescencia, distribución de material de promoción y prevención de salud.

- **Jornada Extramuros en Empresas del Área. Natá, Coclé.**

Una jornada extramuros desarrollada los días martes 23 y miércoles 24 de julio se realizó con el propósito de facilitar y brindar un servicio más amplio a la comunidad asegurada de esta área; desarrollada por la coordinación de docencia de la policlínica San Juan de Dios, en Natá, además de varios grupos de empleados que trabajan en la elaboración de alimentos en Industrias de Natá, S.A. y de empresas del grupo de la Compañía Azucarera La Estrella, S.A. (CALESA).



El programa contempla vacunaciones, exámenes de sangre, odontología, charlas de nutrición con temas de estilos vida saludables, el manejo de las vibraciones, médico de cabecera y odontología. Esta jornada contó con el apoyo de profesionales de nutrición, enfermería, laboratorio, atención al asegurado, médicos internos de medicina y odontología.

- **Jornadas Extramuros en Calidonia. Panamá.**

Un Equipo multidisciplinario de la policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés de la Caja de Seguro Social, en el corregimiento de Calidonia, llevó a cabo la Jornadas Extramuros que se extendió desde el lunes 22 al viernes 26 de julio, en diferentes empresas de la localidad, con servicios como orientación farmacéutica, fisioterapia, fonoaudiología, toma de presión arterial, vacunación, odontología, toma de glicemia, información sobre las prestaciones económicas, a través de las licenciadas en Trabajo Social para trabajadores y jubilados, entre otros.



Empresas e instituciones como El Machetazo, Créditos Mundiales, Hotel Le Meridian, Hospital Nacional y Cuerpo de Bombero de Panamá fueron atendidas por los funcionarios, quienes brindaron su conocimiento en pro de la capacitación de los trabajadores de las empresas mencionadas para que conozcan y apliquen estilos de vida saludables.

- **Feria de Salud en la Cinta Costera. Panamá**

La Caja de Seguro Social llevó a cabo una Feria de Salud el 28 de julio, en el anfiteatro del Mirador del Pacífico de la Cinta Costera, fase 3, en la que cientos de personas, aseguradas y no aseguradas, aprovecharon para recibir atención de salud y de prestaciones económicas.



- **Feria de la Salud en la Policlínica en David, Chiriquí**

Cientos de chiricanos acudieron a recibir atención en la Feria de la Salud que se realizó, en el mes de julio, en los predios de la Gobernación de la provincia de Chiriquí, organizada por personal de salud de la policlínica Nuevo Vedado de la Caja de Seguro Social, en David, que busca informar a la población sobre la cartera de servicios que ofrece esta unidad ejecutora a la población y explicarle al usuario en qué consiste el programa médico de cabecera y el control de salud.



Durante la feria, denominada “Tu Salud una Responsabilidad de Todos”, se ofrecieron servicios de toma de presión, estimulación temprana, nutrición, psicología, medicina general y control de glucemia.

- **Promueven Calidad de Vida, a través de Ferias de Salud**

Con la finalidad de generar conocimientos y educar a la población asegurada hacia cambios de actitud en la salud, con miras a mejorar la calidad de vida, el programa de la Tercera Edad de la policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, de la Caja de Seguro Social de Arraiján realizó una feria de salud.



#### 4. Participación Comunitaria

- **Promoción de la Prevención en Salud a través de Grupos de la Comunidad**

En el mes de febrero, la ULAPS de El Tecal, en el distrito de Arraiján, llevó a cabo la primera reunión del año con un grupo organizado de la población, que es capacitado para promover buenos hábitos de salud en sus comunidades y de esta manera mantener a sus moradores actualizados en la prevención de enfermedades de tipo crónico.



- **Juramentan Directiva de Grupo de Participación Comunitaria en El Tecal**

La participación comunitaria en salud es un elemento estratégico fundamental para el desarrollo de la promoción y de la educación en salud, señaló el Director de Modernización del Proyecto de Atención Primaria de la Caja de Seguro Social. Se felicitó al grupo comunitario de líderes de salud por hacer realidad este proyecto, que beneficiará a miles de moradores y los exhortó a continuar con la participación efectiva y concreta de la comunidad en la fijación de prioridades para alcanzar mejores niveles de salud.



#### 5. Salud de Adulto y Adulto Mayor

- **Veraguas Sede del Encuentro Interprovincial Deportivo y Cultural de Adultos Mayores**

Un total de 403 atletas adultos mayores participaron del II Encuentro Interprovincial Deportivo y Cultural del Programa Nacional de la Caja de Seguro Social de Pensionados, Jubilados y Tercera Edad, en la que asistieron delegaciones de Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas.





- **La Antorcha de los Juegos Florales 2013**

Colaboradores de la CSS de Chiriquí, Bocas del Toro y grupos de la Tercera Edad, encendieron la antorcha que dio inicio en el mes de marzo, a los Juegos Florales 2013, en donde participarán en modalidades, como: atletismo, natación, softball, voleibol, dominó, bailes típicos, bailes populares, sociodramas, coral poético, canto, mejorana, entre otras categorías.



- **XII Juegos Florales, Arraiján**

El grupo “Los Terceros de Arraiján”, que representó a Panamá Oeste, ganó 19 medallas en diversas competencias deportivas y culturales en los XII Juegos Florales de la Tercera Edad, celebrados en el mes de abril en la ciudad de Panamá.



- **Programa SADI Capacita a Familiares**

El éxito en manejar a un paciente encamado en el hogar va a depender del apoyo de la familia y de la capacitación que reciban sus cuidadores, señaló la coordinadora del programa Servicio de Atención Domiciliaria Integral (SADI), durante el primer seminario para familiares de pacientes encamados del año 2013, realizado en el mes de marzo en la Policlínica de Arraiján.



- **Orientan a Pacientes con Enfermedades Crónicas**

El programa de Salud de Adultos de la policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, en Arraiján, realizó en el mes de marzo una docencia de salud y taller de nutrición para pacientes diabéticos e hipertensos, con el objetivo de orientarlos sobre la importancia del control de salud periódico y una alimentación saludable.





- **Jornada Educativa “Viva Más, Conozca Sobre Hipertensión Arterial”.**

Con el lema “Viva Más, Conozca sobre Hipertensión Arterial”, el Programa de Salud de Adultos de la policlínica Pablo Espinosa J. de la CSS en Bugaba, realizó en el mes de abril, una jornada educativa dirigida a pacientes hipertensos que reciben atención médica en esta instalación de salud.



- **Programa de Salud de Adultos de la Policlínica Presidente Remón.**

En el mes de mayo, unos 70 pacientes que controlan su salud con el Programa de Salud de Adultos de la Policlínica Presidente Remón realizaron una caminata en las inmediaciones de la instalación de salud, además de recibir docencia sobre Osteoartrosis.



- **Seminario-Taller “Comer Sano es Saludable”.**

Cada vez existen más personas ávidas de conocer sobre cómo mantener estilos de vida saludables a través de la buena alimentación, es por ello que el Programa de Salud de Adulto y Nutrición de la policlínica Dr. Pablo Espinosa, en Bugaba, ofreció a pacientes y colaboradores un seminario-taller sobre el tema en el mes de mayo.



- **Programa de Salud de Adultos realiza Vacunación.**

Más de 30 adultos, mayores de 60 años, fueron beneficiados con la jornada de vacunación que llevó a cabo en el distrito de San Carlos el departamento de Enfermería del Programa de Salud de Adultos de la policlínica Juan Vega Méndez, en el mes de junio.



- **Aclaración sobre Medicamentos Genéricos Vs Innovadores**

Autoridades de la Caja de Seguro Social y del Ministerio de Salud se reunieron con representantes de la Confederación de Jubilados y Pensionados, con el propósito de brindar mayor explicación y aclarar cualquier duda sobre la realidad de los medicamentos genéricos vs los innovadores.



- **Feria de Salud para el Adulto Mayor**

El 13 de junio, en el complejo deportivo de Torrijos Carter se atendieron a 100 personas de la tercera edad ofreciéndoles servicios de vacunación, toma de presión arterial, peso, talla, charlas sobre las enfermedades que afectan a este grupo etario.



- **Feria de Salud en la Casa del Jubilado**

Mejorando la calidad de vida de los adultos mayores funcionarios del Programa de Pensionados y Jubilados de la Tercera Edad de la policlínica Presidente Remón, llevaron a cabo una Feria de Salud en la Casa del Jubilado, el 26 de julio de 2013.



- **Programa Salud de Adultos en Actividades Promocionales**

Ejercicios físicos y acuáticos, control de peso, talleres y charlas de orientación, realiza todos los miércoles el programa de Salud de Adultos de la policlínica Dr. Roberto Ramírez de Diego, en Chitré, como parte de la promoción y prevención al grupo de diabéticos e hipertensos.



- **La Tercera Edad Capacitadas sobre Técnicas en Repostería**

Unas 16 señoras del grupo de la Tercera Edad de la Caja de Seguro Social en Colón, recibieron en el mes de julio, capacitación sobre técnicas de repostería impartidas por personal del INADEH, por coordinación del departamento de Trabajo Social de la institución en la provincia.



- **Capacitación sobre una Enfermedad Relacionada con la Menopausia**

Las Mujeres menopáusicas, Postmenopáusicas de 55 a 75 años de edad o más que son consideradas xifóticas, con riesgo de fractura de cadera, enfermedad que se debe a la pérdida ósea, reciben inducción sobre la osteoporosis y su relación con la menopausia, en la policlínica Pablo Espinosa J. de la Caja de Seguro Social, en Bugaba.



## 6. **Niñez, Adolescencia y Salud de la Mujer**

- **Programa de Alto Riesgo Orienta a las Familia.**

Con el objetivo de orientar a los desarrollo de sus hijos cuando presentan alguna dificultad en las áreas del neurodesarrollo infantil de forma temprana, funcionarios del programa de alto riesgo de la policlínica de Arraiján realizaron en el mes de marzo.



- **Prevención de Infecciones de Transmisión Sexual.**

En El mes de julio, el departamento de Enfermería del Programa Escolar, Adolescentes y Maternal de la policlínica Juan Vega Méndez, del distrito de San Carlos, realizó orientación sobre Salud Integral y Prevención de enfermedades de transmisión sexual a más de 100 estudiantes del Colegio Centro Básico Manuel Benigno.





- **Charla a Embarazadas**

Con el propósito de que las madres del distrito de Chepo y áreas aledañas conozcan cómo deben alimentarse durante el embarazo, el programa Maternal del hospital regional de la Caja de Seguro Social de esta región del país dictó, en el mes de junio, una charla sobre “La adecuada alimentación durante el embarazo”.



- **Programa Escolar Vacuna contra Virus de Papiloma Humano**

Un total de 210 dosis de vacunas contra el virus del papiloma humano fueron aplicadas a niñas de 10 años que residen o estudian en el área de cobertura de la policlínica Manuel María Valdés, en San Miguelito durante el I trimestre de 2013.



- **Realizan I Seminario en Atención Integral de Adolescentes**

Con gran entusiasmo se realiza en la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez de la ciudad de Santiago, en Veraguas, el “I Seminario de Actualización en la Atención Integral de los y las Adolescentes”, en cual participan aproximadamente 60 colaboradores de diversas disciplinas de esta región.



## **7. Salud y Seguridad Ocupacional**

- **Programa de Salud Ocupacional Reinicia Controles de Salud a Colaboradores**

En el mes de enero, 296 colaboradores del hospital Dra. Susana Jones Cano, cuyas edades oscilan entre los 20 y 52 años, se beneficiaron con el programa de evaluación y controles de salud que desarrolla el departamento de Salud Ocupacional en esta instalación, que inició en el 2012.



- **Oferta Ejecutiva de Salud para los Colaboradores**

Desde el mes de febrero, se inicia en las instalaciones del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid la Oferta Ejecutiva de Salud para los Colaboradores es voluntaria y está dirigida a los funcionarios, tanto del sector salud como administrativos de este nosocomio.



- **Policlínica de Bugaba Continúa con el Plan de Prevención de Riesgo Laboral**

Para dar a conocer entre los colaboradores el proyecto que consiste en la aplicación del Reglamento de Prevención de Riesgos Profesionales, aprobado según Resolución No. 45,588, del 21 de febrero del 2011, continúa capacitación por miembros de la unidad local de Salud Ocupacional a empresas públicas y privadas.



- **Nuevo Software a Productores Avícolas**

Con el propósito de sensibilizar y dar a conocer el nuevo “software” que está ofreciendo la Caja de Seguro Social en materia de gestión de salud y seguridad ocupacional a las diferentes empresas del país, especialistas de la institución en esta materia llevaron a cabo en el mes de marzo, una reunión con empresarios y trabajadores de la Asociación Nacional de Avicultores de Panamá (ANAVIP).



- **Revisión Médica a Miembros de la Base Aeronaval del Puerto de Mensabé, Los Santos.**

En el mes de marzo, treinta y cinco unidades de la base aeronaval en el puerto de Mensabé, provincia de Los Santos, recibieron la asistencia institucional, con exámenes de control, toma de presión arterial, orientación y recomendaciones, para preservar estilos de vida saludable y como promoción de la campaña de prevención.



- **Promoción de Salud de los Trabajadores en Arraiján**

Visitas periódicas a empresas del distrito de Arraiján realiza el personal del programa de Salud Ocupacional de la policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, con el objetivo de promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, incrementar la calidad de vida en el trabajo y contribuir al mejoramiento del entorno laboral.



- **Equipo de Salud Ocupacional visita Empresa en Isla Melones**

El equipo de Salud Ocupacional de la CAPPS de Vacamonte visitó empresas en la isla Melones, con el objetivo de impulsar y vigilar que las empresas del área de responsabilidad cumplan con la Resolución 45 - 588 de la Caja de Seguro Social, que es el reglamento general de prevención de riesgos profesionales y de seguridad e higiene en el trabajo.





- **Colaboradores en Programa de Ejercicios**

La cantidad de 30 colaboradores que tienen sobrepeso, participan de un programa para bajar de peso organizado por el departamento de Salud Ocupacional del hospital regional Dr. Rafael Estévez de Aguadulce.



- **Capacitaciones en Salud y Seguridad Ocupacional**

En el primer trimestre de este año, el departamento de Salud Ocupacional del hospital regional de la Caja de Seguro Social en Chepo ha beneficiado a 250 trabajadores de diferentes empresas de Panamá Este con la ejecución de unas 20 capacitaciones sobre Salud y Seguridad Ocupacional.



- **Inauguran Servicio de Terapia Ocupacional y Psicología Industrial. Chepo; Panamá.**

El hospital regional de la Caja de Seguro Social en Chepo, inauguró en el mes de marzo, la sección de Terapia Ocupacional y el Servicio de Psicología Industrial, con la finalidad de que el paciente afectado logre el mayor nivel de independencia en cuanto a sus habilidades de la vida diaria.



- **Feria de Salud para Colaboradores de la Agencia de Aguadulce**

Los colaboradores del departamento de Salud y Seguridad Ocupacional de la Coordinación de Coclé y la policlínica Manuel de Jesús Rojas organizaron una Feria de Salud en la Agencia de Aguadulce, donde fueron beneficiados 42 funcionarios, como parte de las actividades para conmemorar el 28 de abril, Día de la Salud Ocupacional.



- **Capacitación sobre el Nuevo Software a Cámara de Comercio**

La administración de la CSS, consciente de la realidad laboral que involucra riesgos y enfermedades profesionales, inició con la sensibilización y conocimiento del nuevo software en materia de gestión de salud y seguridad ocupacional para diferentes empresas del país.



- **Feria de Salud para los Trabajadores en Rio Hato**

En la Feria de Salud, organizada departamento de Salud y Seguridad Ocupacional de la policlínica Manuel Paulino Ocaña, en Penonomé, fueron beneficiarios 60 trabajadores que se encuentran en la construcción del Aeropuerto Scarlett Martínez de Rio Hato.



- **Atención de Salud en Empresa de Aseo. La Chorrera**

El Programa de Salud Ocupacional de la policlínica Dr. Santiago Barraza, en La Chorrera, visitó la Empresa Metropolitana de Aseo, S.A. (EMAS) y otras empresas, realizando instrucción teórica y práctica de salud.



- **Banco de Sangre capta Donantes en Petaquilla Gold**

Con el objetivo de promocionar y apoyar la captación de donantes voluntarios de sangre, personal del Banco de Sangre del hospital Dr. Rafael Estevez, en Aguadulce, recorrieron instalaciones de Petaquilla Gold, en el distrito de Donoso, en la Provincia Colón, donde los colaboradores fueron instruidos sobre la importancia de las donaciones de sangre.



Se realizan giras en diferentes empresas ubicadas en las comunidades, a fin de que cada funcionario sea invitado a aportar unidades de sangre para las necesidades de la región.

- **Visita Empresa Minera Panamá S.A.**

En el mes de julio, unos 831 colaboradores de unas ocho empresas que laboran como contratistas y subcontratistas de Minera Panamá ubicada en Coclesito, en el distrito de Donoso, provincia de Colón, fueron beneficiados con la visita realizada por los colaboradores de Salud y Seguridad Ocupacional de la CSS en la provincia de Coclé, quienes dieron recomendaciones para la mejora continua a los sistemas de seguridad dentro de las labores que ellos realizan en esta área.



El propósito fundamental de la visita fue la de inspeccionar y verificar el cumplimiento de la elaboración del plan de prevención y gestión de los riesgos profesionales estipulados en el reglamento general de prevención de riesgos profesionales y de seguridad de riesgo en el trabajo.

## **8. Epidemiología**

- **Capacitan a Líderes Comunitarios en Vigilancia Epidemiológica**

El programa de Epidemiología de la policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, logró capacitar y fortalecer las capacidades de líderes comunitarios del distrito de Arraiján en materia de la vigilancia e intervención epidemiológica de sus comunidades y establecer procesos de comunicación permanentes y continuos.





- **Permanente Programa de alerta contra el Dengue**

Para evitar la propagación del dengue la policlínica Pablo Espinosa, en Bugaba, mantiene una campaña con actividades intra y extramuros, exhortando diariamente a la población para eliminar los criaderos del mosquito transmisor, *Aedes Aegypti*.



## **9. Nombramiento de Recurso Humano**

- **Graduación y Contratación de Nuevos Especialistas y Subespecialistas.**

La Caja de Seguro Social cuenta a partir del 19 de abril, con 72 nuevos especialistas y subespecialistas en 23 diferentes ramas de la medicina, quienes recibieron sus diplomas y firmaron los nombramientos para laborar de forma inmediata en las instalaciones de salud de esta institución, en su mayor parte del interior del país.



- **Graduación y promoción de Médicos Especialistas. Colón**

En el mes de junio cinco nuevo médicos especialistas graduó el Complejo Hospitalario Manuel Amador Guerrero. Entre las especialidades están dos cirujanos, dos médicos de medicina interna y una ginecóloga- obstetra, quienes recibieron su certificado por la culminación satisfactoria en su preparación teórica y práctica.

Actualmente se especializan unos 50 residentes e internos.



## **C. Nuevas Infraestructuras**

- **Inauguración de Nueva ULAPS en Vacamonte.**

Las 395 empresas ubicadas en el puerto de Vacamonte y sectores aledaños, en el corregimiento de Vista Alegre, distrito de Arraiján, con una población de 6 mil trabajadores, en su gran mayoría cotizantes activos, se beneficiarán con la apertura en el mes de agosto, de la Unidad Local de Atención Primaria en Salud (ULAPS), estratégicamente construida en este recinto portuario.



Con la ejecución de este proyecto, a un costo de B/. 1.3 millones, se busca brindar una atención y servicios de calidad al usuario en instalaciones con mejores condiciones físicas que las utilizadas anteriormente y ofrecer a los colaboradores un ambiente de trabajo digno y seguro.

La nueva instalación cuenta con dos (2) niveles: planta baja y un primer piso, y en su distribución física con un Área Administrativa, y otra área de Servicios de Atención Médica, con Consulta Externa Especializada en Medicina del Trabajo, Odontología, Servicios de Apoyo Técnico (Farmacia, Laboratorio y Urgencias). Además de Enfermería, Psicología, Trabajo Social y Servicios de Asesoría Técnica.

- **Avance de la Ciudad Hospitalaria**

La ciudad hospitalaria será la obra más grande y moderna a nivel de Centroamérica y quizás de Latinoamérica. Este gran proyecto vendrá a mejorar la calidad de vida a todos los panameños, con una atención especializada, modernos equipos, con salas y consultorios amplios, para ofrecer un servicio como se lo merecen los panameños además de que, como todas las especialidades se ofrecerán en el mismo sitio y bajarán los costos de operación de la institución. Se espera que toda la obra finalice en mayo de 2015.



- **Avances Construcción de la Policlínica de Aguadulce. Coclé.**

El proyecto en construcción de la policlínica especializada de la Caja de Seguro Social en Aguadulce, realiza dentro de la primera etapa: rellenos, fundaciones, arreglo de las calles internas en una infraestructura de segundo nivel de complejidad médica.



- **Habilitan Terreno para Policlínica de Nuevo San Juan. Colón.**

Con los trabajos para la habilitación del terreno se da inicio al proyecto de construcción de la nueva policlínica de Nuevo San Juan, ubicada en la Vía Transistmica a la altura de la comunidad de El Giral, en el corregimiento de Buena Vista, en la provincia de Colón.

- **Avance de Construcción del Moderno Centro Hospitalario Especializado de David. Chiriquí.**

La construcción del moderno Centro Hospitalario Especializado Dr. Rafael Hernández avanza de forma favorable y se espera que la primera etapa, que corresponde a la construcción de los estacionamientos, sea entregada para el mes de septiembre 2013.



Así también se programa que la torre de la consulta externa especializada sea entregada para el mes de abril del próximo año, una instalación que ayudará a desahogar la actual policlínica Dr. Gustavo A. Ros.

El Centro Hospitalario Especializado se construye a un costo de 113 millones 138 mil 237 balboas con 57 centésimos.



- **Avanza Obra de ULAPS de Guararé. Los Santos.**

El proyecto de construcción de la nueva Unidad Local de Atención Primaria en Salud (ULAPS) de la Caja de Seguro Social, ubicada en el corregimiento cabecera del distrito de Guararé, provincia de Los Santos, cuenta con un avance aproximado del 45 por ciento.



- **Avanza Construcción de Nueva Policlínica de Penonomé. Coclé.**

Iniciaron los trabajos de construcción de la nueva instalación de la policlínica Dr. Manuel Paulino Ocaña, ubicada en la vía El Coco, Penonomé, provincia de Coclé, la cual beneficiará a una población de 117 mil 321 habitantes de esa región.



- **Inicia Construcción de ULAPS de Tonosí, Los Santos.**

Con la ejecución de trabajos de excavación y fundación inició en el mes de mayo, la primera etapa de construcción de las nuevas infraestructuras que albergarán la Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) de la Caja de Seguro Social en el distrito de Tonosí, provincia de Los Santos, a un costo de B/.2.5 millones.



- **Junta Directiva Impulsa la Culminación del Materno Infantil. Arraiján. Panamá.**

La Comisión de Salud de la Junta Directiva de la CSS realizó en el mes de agosto, una visita a la policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, a solicitud de las asociaciones de jubilados y pensionados de la región Panamá Oeste, con el propósito de apoyar el reinicio de los trabajos de construcción del Centro Materno Infantil, que lleva a cabo la institución en el distrito de Arraiján.



#### **D. Adquisición de Equipo**

- **Adquieren Videoendoscopio para Salón de Operaciones. Aguadulce, Coclé.**

El Hospital Regional Dr. Rafael Estévez", en Aguadulce, adquirió a un costo de B/.250 mil, un sistema de Video Endoscopio, que incluye gastroduodeno y colonoscopia, para el Servicio del Salón de Operación, el cual permitirá entregar resultados rápidos y confiables a los asegurados.



- **Adquisición de Equipo de Audiometría. Chepo, Panamá.**

El Servicio de Fonoaudiología del hospital regional en Chepo, adquirió en el mes de enero de un moderno equipo de audiometría, a un costo de B/.43 mil, para medir la audición que solicita el otorrinolaringólogo como medida preventiva antes de iniciar el período escolar.

- **Dotación de Camas de Hospitalización para Sala de Pediatría. Chepo, Panamá.**

La sala de hospitalización de Pediatría del hospital regional en Chepo, adquirió 10 camas, por un valor de B/.19,750, para brindar mayor comodidad durante los días de estancia hospitalaria.



- **Odontología, adquiere Moderno Equipo de Succión. Chepo, Panamá.**

El departamento de Odontología del hospital regional Chepo, fue dotada de un moderno equipo de succión por aire, por un costo de B/. 32.0 mil, para la realización de los procedimientos odontológicos y continuar con las medidas de bioseguridad al efectuar los mismos.



- **Adquisición de Equipos de Fisioterapia. Las Tablas, Los Santos.**

La policlínica Dr. Miguel Cárdenas Barahona, en Las Tablas, reforzó los servicios de fisioterapia de la con la adquisición de dos electroestimuladores de ultrasonido láser, valorados en B/.20 mil cada uno, beneficiando a unos mil 400 pacientes mensuales que utilizan este servicio.



- **Compra de Equipos de Laboratorio. San Carlos, Panamá.**

Un equipo de Electroforesis de Hemoglobina y un equipo de pruebas de Elisa fue adquirido para ser utilizados en el Laboratorio Clínico de la policlínica Dr. Juan Vega Méndez, en el distrito de San Carlos. De esta manera, aumenta la capacidad de respuesta para más de 151 mil pacientes que solicitan este servicio anualmente. Este equipo es totalmente automatizado e integral y se utilizará para la preparación de muestras, separación y determinación de hemoglobina concreta de sangre. Este equipo, permitirá pruebas de dengue, helicobacter pilori en heces y en sangre. Estos nuevos equipos permitirán mayor facilidad y rapidez en la entrega de los resultados a los asegurados.

- **Modernos Equipos Médicos. Santiago, Veraguas.**

La policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, en Santiago de Veraguas, recibió en el mes de febrero, modernos equipos médicos por el orden de los B/.48,092, los cuales consisten en 3 sillones odontológicos y 14 nuevos equipos diagnósticos de pared.



- **Equipo para el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid. Panamá.**

Importantes y modernos equipos se recibieron en el servicio de Lavandería del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, por más de B/.413, 500, los cuales permitirán satisfacer la demanda de lavado y secado de ropa que se utilizan en los diferentes servicios de esta instalación de salud.



- **Adquisición de Moderno Equipo de Ultrasonido. Colón.**

El servicio de Radiología en el Complejo Hospitalario Dr. Manuel Amador Guerrero continúa modernizándose con la adquisición de un equipo de ultrasonido digital de alta definición Aplio MX.



- **Dotación Resectoscopio Ginecológico. Chepo, Panamá.**

El Servicio de Ginecología del hospital regional en Chepo, adquirió en el mes de abril un equipo de resectoscopio de ginecología para estudiar casos de sangrados uterinos anormales, pequeños fibromas y pólipo, a fin de brindar a estas pacientes tratamiento a su patología, sin la realización de cirugía mayor.





- **Resultados para detectar Agentes Infecciosos del HIV y Hepatitis B y C.**

Un avance de suma importancia en materia de salud se constituye el hecho que las unidades ejecutoras de la Caja de Seguro Social con Banco de Sangre a nivel nacional cuenten con la metodología de Amplificación de Ácidos Nucléicos, cuyas siglas en inglés son NAT.



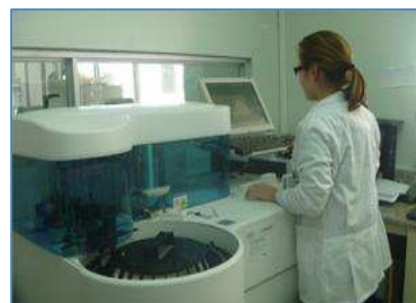
- **Nuevas Camas Para El Hospital Susana Jones. Panamá.**

Nueve camas eléctricas con batería fueron adquiridas en el mes de mayo por el hospital Susana Jones a un costo de B/.71, 100, estas fueron destinadas a la sala de hospitalización de éste centro quirúrgico ambulatorio.



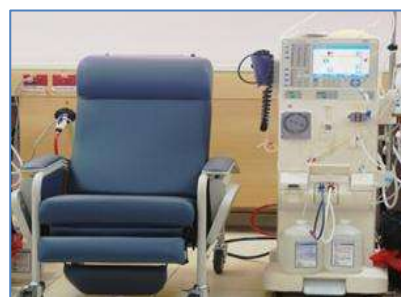
- **Adquieren Equipo Completo para Pruebas de Hematología. Panamá.**

El Departamento de Laboratorio Clínico del Hospital Regional Docente 24 de Diciembre, con la adquisición del nuevo equipo de hematología, efectúa diariamente alrededor de 150 estudios de hematología. Este equipo, es un analizador de hematología automatizado multiparamétrico, en citometría de flujo laser, permitiendo un mejor diagnóstico del paciente.



- **Mejoras en la Sala de Hemodiálisis. Hospital Susana Jones Cano. Panamá.**

Para optimizar la atención a los pacientes que acuden a la Unidad de Hemodiálisis del hospital Susana Jones Cano, en Villa Lucre, se adquirieron veinte nuevos sillones reclinables que reemplazarán los existentes, los cuales ya cumplieron su periodo de utilidad.



- **Sistema de Resucitación Cardiopulmonar Manos Libres. Panamá.**

El Cuarto de Urgencias de la policlínica Dr. Joaquín José Vallarino es la primera unidad de la institución en adquirir un Sistema de Resucitación Cardiopulmonar automático mecánico, que ofrece compresiones continuas y un ventilador de transporte automático integrado, que ayudará en la resucitación cardiopulmonar de los pacientes que lo requieran.



- **Dotación de equipo en el Hospital Dr. Rafael Estévez. Aguadulce, Coclé.**

Un ecotranesofágico y el monitor ambulatorio de presión arterial se instalaron en el mes de julio, en la consulta externa de cardiología del hospital Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce, equipo que permitirá un diagnóstico más confiable, seguro y preciso para pacientes que sufren de enfermedades cardiovasculares.



- **Nuevo Equipo de Resonancia Magnética. Hospital Susana Jones Cano. Panamá.**

El sofisticado equipo fue inaugurado en agosto, a un costo de B/.800 mil, el cual beneficiará a una población de 1,500.000 panameños, de las provincias de Panamá, Colón y Darién y a su vez descongestionará el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.





- **Sofisticado Equipo de Resonancia Magnética. Aguadulce, Coclé.**

Se inauguró el moderno equipo de Resonancia Magnética en el hospital Dr. Rafael Estévez de Aguadulce, el cual beneficiará a más de un millón de habitantes de las provincias de Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas, Chiriquí, Bocas del Toro y comarcas indígenas.



Este equipo está valorado en B/.800 mil y permite bajar el tiempo de estudio de 45 a solo 20 minutos, posee mayor resolución y elimina el excesivo ruido que generan los otros equipos.

#### **D. Mejora de la Calidad de los Servicios de Salud**

- **Reunión Evaluativa sobre Mejoras en la Calidad de los Servicios de Salud y Seguridad de los Pacientes.**

El Comité de Calidad del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, llevó a cabo una reunión evaluativa en el mes de marzo, tendiente a dar resultados de monitoreo interno y evaluación externa de desempeño por el Ministerio de Salud en conjunto con USAID Capacity Group.



- **Colaboradores de Odontología Reciben Certificación 2009-2013.**

Colaboradores del departamento de Odontología de la policlínica Manuel María Valdés de la Caja de Seguro Social, en San Miguelito, reciben certificación 2009-2013, cumpliendo con lo establecido en la Ley 43 del 21 de junio de 2004.



- **Departamento de Nutrición del Hospital de Chitré Recibe Certificación**

El departamento de Nutrición del hospital Dr. Nelson Collado de la Caja de Seguro Social, en Chitré, provincia de Herrera, recibió en el mes de mayo la Certificado del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria HACCP y ISO 22,000:2005, por lo que autoridades reconocieron labor de los funcionarios que participaron en esta actividad de capacitación.



- **III Foro de Calidad y Seguridad del Paciente.**

Para fortalecer conocimientos en materia de seguridad, higiene y calidad del paciente y que los colaboradores participen activamente en la mejora continua de los servicios de salud, el Comité de Calidad del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid, llevó a cabo, durante los días 4 y 5 de julio, el III Foro de Calidad y Seguridad del Paciente.



## **E. Capacitación y Docencia**

- **Capacitan a Personal Médico en Ejercicios de Primeros Auxilios**

En el mes de enero, el personal médico y de enfermería del hospital Regional Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce, recibió capacitación sobre Soporte Vital Básico (BCL) y Soporte Vital Avanzado (ASLS), que los certifica para aplicar correctamente reanimación cardiopulmonar.



- **Evaluación Nacional Gestión Docente 2012**

Para fortalecer el conocimiento, la educación continua y promover el desarrollo de la investigación en los colaboradores de salud, con un enfoque integral para mejorar la calidad de vida de la población, recientemente el departamento Nacional de Docencia e Investigación en Salud de la Caja de Seguro Social, realizó, en el mes de marzo, la “Evaluación Nacional Gestión Docente 2012”.



- **Red Integral y Continua Del VIH/SIDA**

Con el objetivo de brindar atención de calidad a las personas que padecen VIH/SIDA se implementa, en el mes de abril, la Red de Atención Integral y Continua del VIH/SIDA en la provincia de Veraguas, conformado por un equipo multidisciplinario e interdisciplinario de salud.

- **Capacitación “Liderazgo 212, Un Compromiso a la Excelencia”**

La dirección médica de la policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro de la Caja de Seguro Social, en Arraiján, procedió a replicar, en el mes de abril, la jornada de capacitación “Liderazgo 212: Un Compromiso a la Excelencia”, dirigido a jefes de departamentos, ya que se requiere que esta capacitación llegue a todos los colaboradores.



- **Refuerzan Conocimientos sobre “Manejo de la Vías Respiratorias”**

Como parte de las nuevas normas de los Servicios de Urgencias que impulsa la actualización continua del personal médico en ese servicio, se realizó en el mes de abril, en el hospital Dra. Susana Jones Cano, en Villa Lucre, el taller “Manejo de las Vías Respiratorias”, evento docente que garantiza la calidad de la atención en el paciente.



- **Nuevos Retos en Actualización Odontológica**

Con la participación de odontólogos y técnicos en asistencia odontológica a nivel nacional se llevó a cabo en el mes de abril, el seminario “Nuevos Retos en Actualización Odontológica”, en el auditorio de la policlínica Dr. Manuel Ferrer Valdés, en el corregimiento de Calidonia.



- **Actualización sobre Farmacovigilancia**

Con el propósito de actualizar y reforzar los conocimientos sobre farmacovigilancia al personal de salud de la policlínica Dr. Blas Daniel Gómez Chetro, en Arraiján, se dictó el seminario: “Uso adecuado de los formularios de sospecha de falla farmacéutica y terapéutica y sospecha de reacciones adversas”.



- **III Foro y Jornada Médica Multidisciplinaria**

La Coordinación Local de Docencia e Investigación en Salud de la ULAPS de Volcán, conjuntamente con la Oficina de Análisis y Responsabilidad Institucional (O.D.A.R.I.), la Junta Directiva y el equipo de Ciudadanos Vigilantes del Aseo y la Salud de la CSS (CVCSS), llevaron a cabo en el mes de abril, el III Foro y Jornada Médica Multidisciplinaria, en el distrito de Volcán, provincia de Chiriquí, con el lema “Una mirada hacia el interés docente en la actualidad”.





- **Seminario de Acompañamiento Humano y Espiritual del Enfermo.**

Personal administrativo y de salud de la policlínica Presidente Remón (PPR) y el Centro Especial de Toxicología (CET) fue capacitado sobre el Programa de Acompañamiento Humano y Espiritual del Enfermo, que impulsa el Despacho de la Primera Dama, Sra. Marta Linares de Martinelli, desde el año 2010.



- **Docencia sobre Normativas del Trasplante de Órganos**

Debido al aumento de casos que requieren trasplantes de órganos, principalmente el renal, la coordinadora de Protocolo y Coordinación de Trasplante de Chiriquí y Bocas del Toro, trató en el mes de abril, este tema con los colaboradores de la policlínica Pablo Espinosa de la Caja de Seguro Social, en Bugaba, Chiriquí.



- **Nuevo Software a Directores Médicos**

Con el propósito de dar a conocer el nuevo software en materia de gestión de salud y seguridad ocupacional, fue ofrecido por parte de la empresa proveedora, un seminario, en el mes de mayo, para todos los directores médicos de las diferentes unidades ejecutoras de la Caja de Seguro Social del país.



En Panamá, los riesgos profesionales se han trasladado a las actividades de carácter industrial, sobre todo, como la construcción, que en las últimas décadas ha registrado mayor estadística en las incidencias de enfermedades y accidentes de trabajo. Este Software contempla aspectos relevantes para evitar accidentes y enfermedades a consecuencia de los procesos productivos.

- **Conocimientos sobre lo Nuevo en Tuberculosis**

Con el tema “Qué hay de nuevo en Tuberculosis” inició la capacitación, en el mes de mayo, en la policlínica Pablo Espinosa J., la cual estuvo dirigida tanto a colaboradores del sector salud y como a los administrativos.



- **Capacitación en el Manejo del Paciente con Dengue.**

El Departamento de Docencia e Investigación del hospital Dra. Susana Jones Cano, en Villa Lucre, realizó capacitación sobre el Manejo de Pacientes con Dengue en el Servicio de Urgencias, con el objetivo de que personal de salud de este hospital se actualice en conocimientos sobre esta enfermedad.



- **Jornada de Actualización Docente.**

El Departamento de Docencia e Investigación en Salud de la Caja de Seguro Social en Chiriquí, realizó en el mes de mayo, el Primer Seminario Provincial para Delegados Docentes Departamentales, donde participaron aproximadamente 100 delegados de los comités de docencia de 10 unidades de salud ubicadas en diversos puntos de la provincia.



- **Consolidación de la Red Nacional de Atención del Programa de Alto Riesgo Neonatal.**

El Primer Congreso Nacional del Programa de Alto Riesgo Neonatal de la Caja de Seguro Social se llevó a cabo durante los días 23 y 24 de mayo, con el objeto de actualizar a todo el personal en los aspectos académicos y en los asuntos administrativos institucionales





- **Capacitación sobre Diagnóstico Temprano de Enfermedades Renales.**

Con la participación de los Médicos de Atención Primaria de las distintas unidades ejecutoras de la Caja de Seguro Social, en la capital, se inició en el mes de mayo, el primer curso del programa de Salud Renal, que tiene como objetivo capacitar a los profesionales de salud para que puedan detectar y diagnosticar de forma temprana la enfermedad crónica de los riñones.



- **Educación Continua para Clínicas de Heridas.**

La Coordinación Nacional de clínica de heridas, úlceras y pie diabético realizó en el mes de junio, el video conferencia de “Biotecnología aplicada a la reparación de heridas”, en el hospital Dr. Rafael Estévez de la Caja del Seguro Social (CSS) en Aguadulce.



- **Capacitación sobre Procedimientos de Mínima Invasión.**

Por espacio de 2 días especialistas de Costa Rica y República Dominicana, además del jefe del Servicio de Ginecología del hospital Susana Jones Cano, recibieron capacitación en cirugía de mínima invasión por parte del servicio de Ginecología del Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid.

- **Compartir Criterios de Homologación de Certificados de Incapacidad.**

Se dictó el Seminario Taller para el personal de salud de la CSS, con la finalidad de compartir ideas sobre la divulgación del procedimiento (PR-DENSYP-81) Homologación de Certificados de Incapacidad, Riesgos Profesionales y Embarazo, expedidos en instalaciones ajenas a la Institución.



- **Capacitación sobre Huertos Alimenticios.**

En el hospital Amador Guerrero en la provincia de Colón, se desarrolló la docencia teórica y práctica sobre “Confección de huertos institucionales y caseros”, donde participaron enfermeras, técnicas de enfermería y asistentes de clínica de distintas unidades ejecutoras de la Institución.



- **Simulacro de Incendio en Hospital Susana Jones Cano.**

En menos de tres minutos fue evacuado el personal, visitantes y pacientes que se encontraban en el hospital Susana Jones Cano, durante un simulacro de incendio que se realizó con la finalidad de medir la efectividad del plan de acción frente a un evento de desastre interno o externo.



- **Jornadas Médicas Multidisciplinarias**

En el mes de junio, con el lema “Promoviendo Entornos Saludables”, el Comité de Docencia e Investigación en Salud del Hospital Dionisio Arrocha en Puerto Armuelles, inició la III Jornada Multidisciplinaria y VII Jornada Médica.



- **Graduación en Lengua de Señas**

Un total de 21 funcionarios que laboran en las diferentes unidades ejecutoras en la provincia de Bocas del Toro se graduaron en Lengua de Señas, un curso que fue dictado por la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS) en el mes de junio.



- **II Jornada Multidisciplinaria**

Con el objetivo de fomentar y sensibilizar al personal sobre la importancia de adoptar estilos de vida saludables y promover una cultura de prevención y responsabilidad individual sobre la administración de la salud, el Departamento de Docencias Médicas del Hospital Dr. Rafael Estevéz, en Aguadulce realizó en el mes de abril la II Jornada Multidisciplinaria.



- **Capacitación para Enfermeras.**

Veraguas fue escenario de la VII Jornada de Enfermería desarrolladas en las cuales participaron aproximadamente 60 enfermeras de la región.



- **Seminario de Bioseguridad y Enfermedades Nosocomiales**

La Coordinación Regional de Epidemiología de Panamá Oeste, realizó en el mes de junio, un seminario sobre Actualización en Bioseguridad y Enfermedades Nosocomiales, para los funcionarios de Salud de la entidad.



- **VII Jornada de Salud y Seguridad Laboral**

Con el propósito de sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de la Prevención de Riesgos Laborales y aplicar las normas de seguridad en el Área de Trabajo para prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, se realizó la VII Jornada de Salud y Seguridad Laboral del Hospital Regional de la Caja de Seguro Social en Chepo.





- **Cursos de Actualización para Médicos Validadores y de Urgencias.**

Los médicos del servicio de urgencias y validadores del Complejo Hospitalario Manuel Amador Guerrero, ULAPS de Portobelo y policlínicas de la provincia de Colón, participaron en las actividades de docencia organizada por el Departamento de Incapacidad Prolongada.



- **Comité de Farmacoterapia y Farmacovigilancia**

El Comité Local de Farmacoterapia y Farmacovigilancia (CFF) de la policlínica Pablo Espinosa J. de la CSS, en Bugaba, organizó una docencia con la finalidad de que tanto el personal médico como administrativo conozca las funciones y el sentido de existencia de este organismo.



- **I Jornada de Microbiología**

Se realizó la I Jornada de Microbiología, piedra angular en el diagnóstico y prevención de infecciones, organizado por el departamento de laboratorio clínico del hospital Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce. Esta capacitación estuvo dirigido específicamente a tecnólogos médicos y médicos de las distintas unidades ejecutoras a nivel nacional de la Caja de Seguro Social.



Esta Jornada se realizó en el mes de julio y se presentaron los siguientes temas: Biomarcadores de Tuberculosis, Aplicaciones de la Biotecnología, "Diagnóstico de la Clostridium Difficile en Panamá, Prácticas de calidad de las CEPA, Laboratorio de Microbiología, Anaerobios y Mecanismos de Resistencia.

- **Ejercicio de Desalojo por Sismo.**

La Caja de Seguro Social en la provincia de Chiriquí, a través del Departamento Nacional de Gestión de Emergencias, Desastres y Transporte de Pacientes y de su coordinación regional de Gestión de Riesgo a Desastre en la provincia, continuó con el plan de simulacros de evacuación por desastres, en esta ocasión se efectuó un ejercicio de desalojo por sismo en la ULAPS de Volcán.



- **Docencia en el Servicio de Fisioterapia.**

Funcionarios del servicio de Fisioterapia de la policlínica Pablo Espinosa, en Bugaba, llevó a cabo en el mes de julio, una jornada docente regional dirigida a colaboradores del servicio de Fisioterapia de las provincias de Chiriquí y Bocas del Toro.



Entre los temas tratados están: Atención motora en niños, Relaciones entre funcionarios y pacientes, Liderazgo 212°, Función del módulo de reinserción laboral y el Papel del terapéutico ocupacional, entre otros.

- **Capacitación sobre Nuevo Sistema de Información de Salud (SIS).**

Personal del Hospital de Especialidades Pediátricas recibió seminario para la introducción del Sistema de Información de Salud (SIS), para la captación de medicamentos y manejo del sistema en general; cuyo objetivo es facilitar la disponibilidad de la información de todos los pacientes y simplificar los procesos internos.





- **V Jornada Nacional de Actualización Farmacéutica 2013.**

Con la participación de más de 140 farmacéuticos a nivel nacional, se llevó a cabo la V Jornada Nacional de Actualización Farmacéutica 2013, con el lema "Farmacéuticos trabajando para la Educación y Seguridad del Paciente". Esta actividad tenía por objetivo brindar herramientas para ofrecer correcta orientación del uso racional de los medicamentos.



- **XXII Jornada Odontológica**

Con la participación de más de cuatrocientos profesionales de la Odontología de diferentes áreas del país, se desarrolló la XXII Jornada Odontológica, 2013, que llevó como lema: "Liderazgo Organizacional: Responsabilidad de Todos", desarrollada los días jueves 18 y viernes 19 de julio.



- **Inducción de Novedoso Medicamento para Pacientes con Alzheimer.**

Personal de farmacia y médicos colaboradores de la policlínica Manuel María Valdés recibieron inducción sobre la utilización del novedoso parche denominado EXELON PATCH, que es el primer y único parche aprobado para el tratamiento de la enfermedad de Alzheimer de leve a moderada, lo que beneficiará a los asegurados.

- **Seminario Taller "Limpieza Es Salud".**

La cantidad de 70 funcionarios que laboran en los servicios de doméstico, enfermería de las clínicas de curaciones, supervisores de aseo y subadministradores en las provincias de Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas, Chiriquí y Bocas del Toro participaron del seminario taller "Limpieza es Salud".



- **Capacitación sobre “Responsabilidad Médico Legal en Panamá”**

Personal multidisciplinario de la policlínica Pablo Espinosa, en Bugaba, Chiriquí, recibió en el mes de julio, un seminario sobre “Aspectos de la Responsabilidad Médico Legal en Panamá”, a través de la Oficina del Director de Análisis y Responsabilidad Institucional, (O.D.A.R.I.).



- **I Jornada De Actualización De REGES**

Con el lema “Actualizándonos Ganamos Todos”, se efectuó la I Jornada de Actualización del Departamento de Registro y Estadística de Salud (REGES), la cual fue organizada por el Comité Local de Docencia e Investigación de REGES de la policlínica Pablo Espinosa, en Bugaba.



- **Programa Paso a Paso en la Prevención del Pie Diabético.**

Con el interés de adquirir nuevos conocimientos, el personal de los equipos multidisciplinarios, como médicos, enfermeras, fisioterapeutas, trabajadores sociales y nutricionistas del Programa de Salud de Adultos y de las Clínicas de Heridas de las diferentes unidades ejecutoras de Panamá y Colón, participaron en el I curso básico del programa Paso a Paso en la Prevención y Manejo del Pie Diabético.



Este curso estuvo enfocado principalmente a la prevención y en la realización de un buen diagnóstico de la neuropatía, de la enfermedad vascular arterial periférica. Las estadísticas del 2012, en comparación al 2011, demuestran una disminución alrededor de 30 amputaciones mayores menos (14%) producto de esta estrategia preventiva.

- **Capacitación en Prácticas de Maniobras en Manejo de Ambulancias.**

El Departamento Nacional de Gestión de Emergencia, Desastres y Transporte de Pacientes (DENGEDTP) de las provincias de Coclé y Veraguas, organizaron la capacitación de prácticas de maniobra de las ambulancias prehospitarias.



- **Capacitación sobre Reanimación Pediátrica.**

La Coordinación Nacional de Docencia del Departamento Nacional de Gestión de Emergencias, Desastres y Transporte de Pacientes de Chiriquí, realizó el seminario “Taller de Reanimación Pediátrica Avanzada” en la ULAPS Nuevo Vedado.

- **Docencia sobre “Uso y Manejo de Extintores”**

El Departamento Nacional de Gestión de Emergencias, Desastres y Transporte de Pacientes (DENGEDTP) y Salud Ocupacional, a través de Gestión de Riesgos, organizaron en las instalaciones de Aguadulce, el seminario “Uso y manejo de extintores”, ofrecido por capacitadores de planes de emergencia de la Compañía de Bomberos.



- **Conformación de Comité de Gestión de Riesgos y Desastres.**

Con el objetivo de la conformar Comités de Gestión de Riesgos y Desastres en cada una de las unidades ejecutoras de la provincia de Colón, se realizó en el mes de julio, un taller dirigido a los colaboradores responsables de la gestión hospitalaria.



- **V Jornada Regional de Enfermería**

La Coordinación Regional de Enfermería de Panamá Oeste, organizó la V Jornada de Enfermería, con el propósito de elaborar información con contenido relacionado con las virtudes humanas y nuevas tendencias en la gestión del recurso humano para las buenas prácticas de salud en un mundo globalizante.



- **VI Foro de Calidad**

Con el fin de resaltar y motivar su desempeño, además de promover las docencias y actividades del Programa Regional de Calidad se realizó, se efectuó el VI Foro de Calidad dirigido a miembros de los Equipos Locales de Calidad (ELC) de las diez unidades ejecutoras de la Caja de Seguro Social en la provincia de Chiriquí.



- **Evaluación de Indicadores de Gestión. I Semestre 2013**

En el mes de agosto se realizó la Evaluación del I semestre de los Indicadores de Gestión, coordinada por el Departamento de Planificación de Salud de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud. En esta actividad participaron los colaboradores con cargos de los directores médicos, directores administrativos y planificadores tanto de los niveles locales, regionales y nacionales. Se evaluaron los procesos de consulta externa, hospitalización, urgencias y quirúrgicos con la finalidad de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.





- **I Curso de Vigilancia y Control de Infecciones Nosocomiales**

La Unidad de Epidemiológica Hospitalaria, en conjunto con docencia, realizaron, en el mes de agosto, el I Curso de “Prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud”, dirigido a doce enfermeras de diferentes servicios del hospital Dr. Rafael Estévez, en Aguadulce, cuyo objetivo es establecer un relevo generacional para establecer vigilancia y control de infecciones nosocomiales.



- **Docencia en el Exterior**

El Programa de Docencia, responde a las demandas y necesidades de formación manifestadas por los profesionales de la salud con el objetivo de fomentar la calidad y buscar la mejora continua y la innovación.

Se les ha concedido licencias con sueldo y permisos al total de 60 colaboradores para que participen en las diversas modalidades de docencia; 23 de ellos realizaron sus especialidades en el país y 37 efectuaron su formación en países como Estados Unidos, España, México, Italia, Argentina, Guatemala, y Perú, entre otros.

**Cuadro No. 34**  
**Modalidades de Docencia Externa**

<b>Modalidades</b>	<b>Cantidad</b>
Congresos	26
Cursos	4
Pasantías	1
Especialización y Sub Especialización	6
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

Fuente: Departamento Nacional de Docencia e Investigación en Salud. CSS, 2013.



## CAPÍTULO X

### AVANCES GERENCIAL DE LOS SISTEMAS DE COMPRAS Y LOGÍSTICA

- A. Situación del Proceso de Compras
- B. Desarrollo de la Gestión Logística



*“La situación laboral es desafiante. Se necesitan redoblar los esfuerzos por mejorar la cantidad y la calidad de los empleos. El empleo es un componente fundamental del crecimiento pues fortalece el mercado interno y crea un ambiente propicio para el desarrollo productivo”.*

*Elizabeth Tinoco. Directora Regional de la OIT para América Latina y el Caribe.*

## **CAPÍTULO X**

### **AVANCE GERENCIAL DE LOS SISTEMAS DE COMPRAS Y LÓGISTICA.**

Para brindar medicamentos e insumos seguros y de calidad para todos los asegurados, se han puesto en ejecución programas de planificación, organización y control de materiales como materias primas, medicamentos, insumos médico quirúrgicos, productos acabados y suministros, para facilitar el flujo ininterrumpido de distribución a nivel de todas las instalaciones de salud, con la finalidad de satisfacer la demanda al menor coste, incluidos la red de información y control.

#### **A. Situación del Proceso de Compras**

El sistema de compras a nivel institucional tiene la primordial función de asegurar la disponibilidad de recursos, bienes e insumos, en términos de cantidad, calidad, oportunidad y localización para garantizar el servicio de excelencia al asegurado y sus dependientes.

En el lapso comprendido entre enero y agosto del año 2013, se han concretado las acciones siguientes:

##### **1. Indicadores de Éxito en Proyectos Institucionales**

###### **a. 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.

###### **b. Actos Públicos de Precio Único Ejecutados**

De enero a agosto de 2013, se han ejecutado los siguientes actos de precio único:

**Cuadro No.35**  
**Actos de Precios Únicos**  
**I Semestre, 2013**

No. de Licitación	Cantidad de Renglones	Descripción	Fecha del Acto	Monto (millones de balboas)
LP-01-2011	336	Medicinas y drogas	3/4/2013	105.6
LP-02-2012	5	Oxígeno médico	21/12/2011	1.6
LP-03-2012	51	Ortopedia y Neurocirugía	26/4/2013	5.0
LP-04-2012	52	Odontológicos	8/1/2013	0.9
LP-05-2012 LP-06-2012	290	Médico-quirúrgicos	30/11/2012	40.0
LP-01-2013	55	Medicamentos	22/5/2013	9.3
LP-01-2013	2	Insumos para resonancia magnética	28/6/2013	0.2
LP-5-2013	23	Insumos radiográficos	17/7/2013	2.7
LP-04-2013	1	Oxígeno médico	29/7/2013	1.7
LP-07-2013	54	Insumos médico quirúrgicos	31/7/2013	4.1
LP-02-2013	52	Productos de uso terapéutico	9/8/2013	7.5
LP-01-2014	526	Medicinas y drogas	23/8/2013	133.8
<b>TOTAL</b>				<b>312.4</b>

Fuente: Dirección Nacional de Compras. CSS, 2013.

Este proceso de adquisición ha requerido establecer especificaciones técnicas y articular el nuevo sistema de compras con las soluciones electrónicas ya existentes, a fin de hacerlas compatibles y optimizar su rendimiento a Nivel Central y Periférico (Unidades ejecutoras del Área Metropolitana y del Interior).

**c. Proyecto de automatización de la base de datos de las empresas proveedoras.**

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

**d. Diseño e implantación de Sistema de Prórrogas, Multas y Fianzas**

Por necesidad operativa, en el Departamento de Control Global de Gestión se desarrolló un sistema en ambiente web para la gestión de prórroga, multas y fianzas, avalado por la Dirección Ejecutiva Nacional de Finanzas y Administración.

Esta herramienta ha contribuido en optimizar los procesos de trámite de prórrogas, trámite de multas y notificación, la cual es parte complementaria del Sistema Administrativo Financiero y de Recursos Humanos (SAFIRO).

Este sistema ha aportado valiosa información concerniente a los procesos de prórrogas, multas y fianzas, ligados a los procesos de abastecimiento, tesorería, contabilidad y otros. También, se vincula al Intranet y maneja documentos escaneados; integrando en tiempo real todas las unidades ejecutoras que realizan compras.

**e. Revisión del Reglamento de Compras**

La revisión del Reglamento de Compras implicó introducir recomendaciones y cambios en el procedimiento de obras, suministro de bienes y prestación de servicios, a través de la directa acción de usuarios institucionales a nivel nacional.

Esta propuesta ya está concluida y aportará mayor efectividad a la dinámica de las compras institucionales en materias diversas.

**2. Compras Institucionales**

- a. Se celebraron 2,897 actos de compra, de los cuales más del 90% se cumplió con efectiva normalidad.
- b. Se concretaron compras por B/. 82.4 millones en los renglones de medicinas y drogas, productos medico quirúrgicos, de laboratorio clínico y otros.
- c. Se han tramitado adquisiciones por B/. 56.0 millones de renglones radiológicos e imagenología.

- d. Se gestionó la adquisición de importantes equipos médicos y no médicos por un monto de B/. 124.1 millones.
- e. En materia de inversiones físicas, se concretaron las etapas pre-contractual, contractual y pos contractual de la Ciudad Hospitalaria.

El consorcio Construcciones Hospitalarias, integrado por FCC Construcción S. A. y FCC Construcción de Centroamérica S. A., a un costo de B/. 573.0 millones, 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, dado que contará con 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.

### **3. Labores Normativas y Capacitación**

- a. Se intensificó la supervisión de las 48 oficinas de compras de la entidad en todo el país, con la finalidad de uniformar procesos y monitorear la correcta aplicación del marco legal y técnico de las contrataciones públicas.
- b. 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.
- c. Se actualizó el 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.
- d. Se divulgaron las políticas de compra de los medicamentos, insumos, equipos, obras civiles e insumos en general, que deberán aplicarse con transparencia y efectividad.
- e. Se efectuó el Taller de Compras, en el cual intervinieron alrededor de 50 jefes de compras de la entidad a nivel nacional, ocasión que hizo posible una actualización en materia de fundamentos legales de contratación (Ley Orgánica No. 51 de 27 de diciembre de 2005 y Ley No. 22 de 27 de junio de 2006, que regula la contratación pública y dicta otra disposición), al igual que abordar otros aspectos tecnológicos y operativos del proceso institucional de compras. En el evento se desarrolló un conversatorio que hizo factible intercambiar experiencias referidas al proceso de compras.



#### **4. Coordinación Administrativa**

- a. 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.
- b. Se logró ejecutar la gestión presupuestaria en los renglones de medicamentos, radiología médica, laboratorio clínico, productos médico-quirúrgicos y productos odontológicos.
- c. 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.

#### **5. Tecnología Informática**

- a. Se logró la integración a las redes corporativas que buscan optimizar el funcionamiento y servicio a los clientes internos y usuarios del Sistema SAFIRO y otros.
- b. Se realizó el mantenimiento del sistema de Windows, Microsoft Office, antivirus, red, entrega, instalación y reparación de equipos de computadoras, impresoras y escáner.
- c. Se prosiguió con el plan de capacitación sobre el uso de Sistema “Panamá Compra” y la actualización en aspectos de informática, tales como los trámites de permisos y accesos a la red nacional, internet y correo electrónico.

#### **6. 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, a Nivel Central, se dieron las siguientes situaciones relevantes entre enero y octubre de este año:

- a. 1,482 prórrogas recibidas registradas
- b. 1,165 multas registradas
- c. 899 notificaciones a las afianzadoras registradas.

## B. Desarrollo de la Gestión Logística.

La logística en la organización se ha utilizado como una herramienta estratégica que ha permitido gestionar el flujo de insumos, productos y servicios, así como la creciente complejidad en las redes de comunicación y transporte, que ha representado uno de los principales desafíos que enfrenta el gerenciamiento de la cadena de abastecimiento institucional.

### 1. Incremento de los Niveles de Abastecimiento a Nivel Central

De acuerdo a la propuesta de 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 institucional de brindar medicamentos e insumos de calidad y seguros para todos los derechohabientes, se ha logrado mantener la revisión de todas las ejecuciones operativas tomando en consideración el aumento de los niveles de cobertura poblacional de la seguridad social y el incremento en insumos que se han incorporado al catalogo institucional vigente.

Para el primer semestre del año 2013, se pueden observar las siguientes gráficas que evidencian los altos niveles que sobrepasan el 90% de abastecimiento de las farmacias e insumos a nivel nacional.

**Gráfica No. 12**  
**Porcentaje de Abastecimiento de las Farmacias,**  
**a Nivel Nacional**



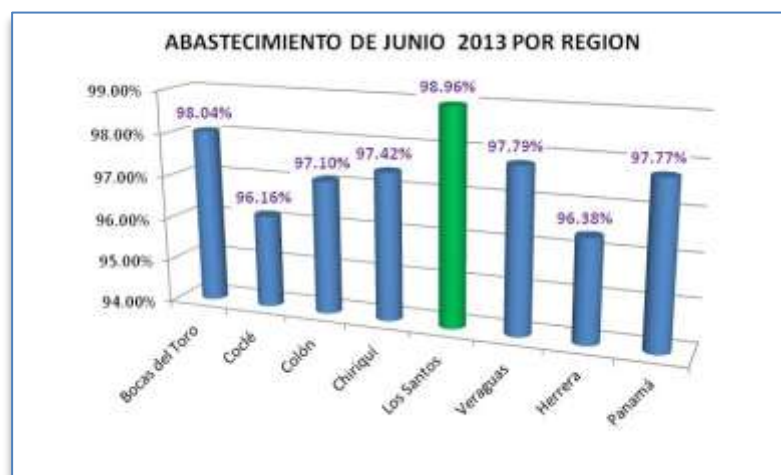
Fuente: Dirección Nacional de Logística. CSS, 2013.

**Gráfica No. 13**  
**Nivel de Abastecimiento**  
**(enero-junio, 2013)**



Fuente: Dirección Nacional de Logística. CSS, 2013.

**Gráfica No.14**



Fuente: Dirección Nacional de Logística. CSS, 2013.

Gráfica No.15



Fuente: Dirección Nacional de Logística. CSS, 2013.

## 2. Implementar innovadoras herramientas tecnológicas

Con la finalidad de incrementar la productividad, intercambio óptimo de información y alto niveles de eficiencia en la Gestión de la Cadena de Suministro de la Institución, se puso en marcha el sistema de almacenamiento, lectura y reposición de doble bandeja para la gestión logística hospitalaria dentro de todos los hospitales y policlínicas de Los Santos, Herrera, Coclé, Veraguas, Chiriquí y Bocas, en adición con la puesta en marcha del WMS o sistema de gestión de almacenes a nivel de la Bodega de Divisa y las nuevas implementaciones del sistema de control de inventario en el Complejo Hospitalario M. Dr.A.M., en el Hospital Regional de David y en el Almacén de David.

Con la ejecución de este sistema, se espera lograr:

- 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 stock existentes en las instalaciones de la Caja de Seguro Social.
- 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 de Seguro Social.

Antes



Después



### 3. Dinámica de los Centros de Distribución

- **Centro de Distribución de Divisa.**

Se ha logrado el funcionamiento continuo del Centro de Distribución de Divisa para el abastecimiento continuo de provincias centrales, Coclé y Veraguas. Este CEDIS cuenta con un WMS o sistema de gestión de almacenes que gestiona las ubicaciones físicas, reordenamiento de la bodega y de la mercancía para una mejor selección, preparación y distribución hacia cada unidad ejecutora con entregas semanales para mejorar los niveles de abastecimiento de la región.

- **Centro de Distribución de Chiriquí**

Se dio inicio a la implementación del Centro de Distribución de Chiriquí, con el objetivo de dotar a esta región de las mismas condiciones de infraestructura y reordenamiento de todos los insumos a través del sistema de gestión de almacenes y contar con una distribución oportuna para la región de Chiriquí y Bocas, que se unificará con el modelo de logística interna hospitalaria que se está implementando en la región.



#### 4. Adecuaciones de las instalaciones físicas

Se realizaron las adecuaciones pertinentes en la nueva galera donde se reubicaron los Almacenes 1010 y 1015, incorporando adelantos en concepto de almacenamiento y distribución para operar la gestión logística de medicamentos y otros insumos para la salud humana.



Actualmente, este nuevo Centro de Distribución de la provincia de Panamá ubicado en las inmediaciones de Juan Díaz, cuenta con la infraestructura necesaria, 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, de tal forma que pueda almacenar la mercancía proveniente de los almacenes 1010 y 1015.



Por otro lado, para el almacén 1010 se están realizando 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.



Todas estas transformaciones físicas, cambios tecnológicos, de infraestructura y de gestión logística se han realizado para beneficiar a los derechohabientes y asegurados, quienes no verán interrumpida la cadena de suministro de medicamentos e insumos medico quirúrgicos a nivel nacional.

## CAPÍTULO XI

### PROGRAMA DE DESARROLLO DE INVERSIONES FÍSICAS

- A. Proyectos Terminados**
  - a. Instalaciones Nuevas
  - b. Remodelaciones, Adiciones y Mejoramientos
  - c. Cambios de Equipos y Sistemas Centrales
- B. Proyectos en Ejecución**
  - a. Instalaciones Nuevas
  - b. Remodelaciones, Adiciones y Mejoramientos
  - c. Cambios de Equipos y Sistemas Centrales
- C. Proyectos que Iniciaron o Continúan con Trámites de Contratación (al 21 de julio de 2013)**
  - a. Proyectos Adjudicados
  - b. Proyectos en Proceso de Adjudicación
- D. Proyectos en Etapa de Confección de Planos, Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia**



*“Cambios en la estructura etaria: Para la seguridad social, el envejecimiento demográfico es el desafío más importante que plantean los cambios demográficos”.  
Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS)*

## CAPÍTULO XI

### PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE INVERSIONES FÍSICAS.

La Institución ha desarrollado un ambicioso programa de inversiones físicas a lo largo y ancho del territorio nacional, basado en las necesidades de la población protegida que requiere de instalaciones modernas y tecnológicamente bien equipadas, que aseguren óptimas capacidades y excelentes condiciones para el buen desempeño administrativo y en la eficiente atención y práctica en salud.

Actualmente mantiene un total de 126 proyectos que se encuentran 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), reformas y adiciones de instalaciones existentes y cambios de equipos y sistemas centrales a nivel nacional.

#### A. PROYECTOS TERMINADOS (Diciembre 2012 a 31 de Julio de 2013)

Terminación de proyectos iniciados en períodos anteriores fueron veintiséis (26), por un valor de B/.20.7 millones de balboas. Los que corresponden a doce (12) construcciones nuevas por un valor de B/.19.3 millones de balboas; doce (12) proyectos de Remodelación, Adiciones y Mejoramientos por un valor de B/. 1.1 millones de balboas, dos (2) Cambio de Equipos y Sistemas Centrales por un valor de B/. 355 mil balboas.

A continuación presentaremos los proyectos:

a. Instalaciones Nuevas			
Unidad Ejecutora (Población Beneficiaria)	Proyectos	Monto del Contrato	Resultados e Impacto (Logros)
Hospital de Changuinola – Provincia de Bocas del Toro (82,491)	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra)	B/.1,400,000.00	Brindará atención a los pacientes que padecen de insuficiencia renal, esta sala le dará cobertura a los distritos de Bocas de Toro, Chiriquí Grande, Changuinola y área comarcal.
Hospital Dionisio Arrocha- Pto. Armuelles- Provincia Chiriquí (52,369)	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra)	B/.1,400,000.00	Mejoramiento en la salud y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal crónica del área de Puerto Armuelles.
Hospital Dr. Rafael Hernandez Provincia de Chiriquí (599,865)	➤ Construcción de Nuevo depósito de Medicamentos	B/.598,872.00	*Mayor área de almacenaje en el depósito *Mayor grado de confort para los funcionarios *Facilidad para mejorar la forma de almacenaje *Mejores condiciones para almacenar medicamentos Mayor espacio físico.

	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra)	B/. 2,775,900.00	Nueva Sala de Hemodiálisis construida en los predios del Hospital Regional de David, Dr. Rafael Hernández, cuenta con máquinas nuevas y modernas, personal de salud capacitado, para mejorar la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal crónica.
<i>Agencia de Boquete (19,985)</i>	➤ Nueva Construcción	B/.869,205.00	Mayor disponibilidad de áreas de trabajo y ventanillas para el público. Incrementar en la capacidad de la producción de la Agencia.
<i>Policlínica Pablo Espinosa – Bugaba Provincia de Chiriquí (37,908)</i>	➤ Construcción de la Planta de Tratamiento	B/.313,570.00	Elevar los niveles de salud e higiene con la infraestructura adecuada para el adecuado funcionamiento de esta instalación.
<i>Hospital El Vigía – Chitré – Provincia de Herrera (94,573)</i>	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra)	B/.2,052,000.00	Nueva sala que cuenta con la infraestructura necesaria y con la comodidad requerida para que los pacientes reciban un adecuado tratamiento para sus problemas de salud.
<i>METRO 1 – Provincia de Panamá</i>	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra)	B/.2,964,000.00	Ubicada en La Gran Estación, en San Miguelito, inició la ampliación del Servicio de Hemodiálisis de la Caja de Seguro Social, que mejorara la calidad de vida de pacientes con insuficiencia renal crónica.
<i>METRO 2- Provincia de Panamá</i>	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra)	B/.2,964,000.00	Nuevo Centro de Hemodiálisis en los predios de la ULAPS de San Cristóbal, se beneficiarán pacientes con insuficiencia renal crónica de los corregimientos de Río Abajo, Parque Lefevre y Pueblo Nuevo
<i>Hospital Dra. Susana Jones Cano – Provincia de Panamá (1,178,430)</i>	➤ Sala de Resonancia Magnética	B/.935,514.00	Nueva sala de resonancia magnética logrando desconcentrar la actual sala en el CHDrAAM y cuyo objetivo principal es obtener información en los diferentes planos de los órganos y su estructura, además de datos funcionales no posibles por otros métodos de imagenología, y así mejor capacidad de respuesta en la atención de los pacientes.
<i>Policlínica Manuel Ferrer Valdes – Calidonia- Provincia de Panamá (71,024)</i>	➤ Nuevos Consultorios de Consulta Externa	B/.1,720,000.00	Descongestionar el Complejo Hospitalario. Hacer frente a la alta demanda de atención del servicio. Incorporar las más avanzadas herramientas en tecnología de salud.
<i>Ulaps de Vacamonte – Arraijan-Provincia de Panamá (11,394)</i>	➤ Construcción Nueva	B/.1,288,066.58	Contar con un espacio suficiente para satisfacer la necesidad de atención médica en el área. *Brindar comodidad a los usuarios y los colaboradores.

b. Remodelación, Adiciones y Mejoramientos			
Hospital Rafael Hernández – Provincia de Chiriquí (599,865)	➤ Suministro, mano de obra, materiales y todo lo necesario para el Cambio de Ventanales de Paletas de las Sala de Hospitalización	B/.270,000.01	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.
	➤ Confección de Pasamanos en la entrada principal (vestíbulo) y entrada al Servicio de Urgencia	B/.65,057.40	Mejorar el ambiente de trabajo a través de estándares y criterios unificados
Policlínica Dr. Alejandro de la Guardia – Betania- Provincia de Panamá (76,094)	➤ Remozamiento de baños sanitarios	B/.61,150.00	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.
	➤ Suministro e Instalación de nuevo Cielo Raso	B/.117,872.00	
Policlínica Presidente Remón – Calle 17 – Provincia de Panamá (152,838)	➤ Pintura Interior y Exterior de Paredes de la Policlínica	B/.98,990.00	Brindar un mejor ambiente de trabajo para el personal médico y la población de asegurados que asisten.
Edificio 519- Clayton – Provincia de Panamá	➤ Servicio técnico para el mantenimiento del Sistema de Alarma Contra Incendio	B/.29,755.00	Garantizar la adecuada operación de los equipos objetos con el fin de disminuir al mínimo cualquier impacto operativo de los equipos que lo conforman, mejorar las condiciones de operación de los equipos.
Policlínica Manuel María Valdes - San Miguelito – Provincia de Panamá (96,064)	➤ Montaje y Desmontaje de nuevas puertas	B/. 162,010.51	Mejorar la imagen institucional, en infraestructura y ambiente de trabajo a través de estándares y criterios unificados.
	➤ Oficina de Seguridad	B/.24,800.00	Brindar apoyo en las instalaciones para supervisar y dirigir las acciones de seguridad integral a los servidores y asegurados.
Policlínica Dr. Santiago Barraza – La Chorrera – Provincia de Panamá ((130,385)	➤ Rampa para los pacientes de Hemodiálisis	B/.44,572.14	Facilitar que las personas y sus organizaciones, accedan a niveles superiores de desempeño con menos esfuerzo alcanzando mayor efectividad en menor tiempo, que beneficiarán pacientes de las Salas de Hemodiálisis
	➤ Extensión del área de Estacionamientos	B/.150,956.50	Brindar mayor capacidad de estacionamientos y mejora el sistema vial.
Unidad Local de Atención Primaria de Salud-ULAPS de Vista Alegre –Arraijan – Provincia de Panamá	➤ Construcción de Cerca Perimetral	B/. 49,714.00	Resguardo de los espacios físicos de la institución como una solución que tienda a disminuir el problema de inseguridad de las instalaciones
Edificio El Crisol – (Imprenta) Provincia de Panamá	➤ Acometida Eléctrica	B/.35,261.68	Satisfacer las instalaciones de acometida, para la provisión del servicio eléctrico en la instalación.

c. Cambios de Equipos y Sistemas Centrales			
<i>Hospital Regional de Chepo – Provincia de Panamá (52,352)</i>	➤ Aires Acondicionados en Módulo D y E	B/.30,011.00	*Mejorar el ambiente de trabajo del personal médico y de la población de asegurados que asiste a la instalación
<i>Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid –Provincia de Panamá (1,669,969)</i>	➤ Suministro e Instalación de una (1) Caldera piro tubular de 350 HP, con destino al Cuarto de Calderas, planta baja Edificio de Centralización	B/.324,990.00	Garantizar el suministro ininterrumpido de vapor a áreas críticas del Complejo Hospitalario como: Salón de Operaciones, central de equipos, Medicina Física y Rehabilitación, Lavandería y Costura, Nutrición y Dietética.

## B. Proyectos en Ejecución (Diciembre 2012 a 31 De Julio de 2013)

En la continuidad del objetivo de aumentar la calidad de la atención médica, principalmente a nuestros usuarios, se tienen actualmente cincuenta (50) proyectos en ejecución con un valor de B/.757.9 millones, de los cuales se ha otorgado orden de proceder este año a veintiocho (28) proyectos con un valor de B/.162.2 millones de balboas.

Los proyectos se desglosan a continuación:

a. Instalaciones Nuevas			
Unidad Ejecutora	Proyectos	Monto del Contrato	Resultados e Impacto (Logros)
<i>Hospital de Changuinola – Provincia de Bocas del Toro (82,491).</i>	➤ Nuevo Módulo de Hospitalización de Cirugía de Hombre, Salud Mental y Fisioterapia.	B/.3,529,152.00	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. 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.
	➤ Nuevo Edificio para Radiología, Farmacia y Depósito de Medicamentos.	B/.2,051,969.00	Modernización de los servicios de Radiología Medicina y Farmacia. Infraestructura adecuada para el uso de equipos de avanzada tecnología. Apoyo a los procedimientos que requieren de pronto resultado de análisis de Radiología.



	➤ Nuevo Módulo de Cirugía de Mujer, Psiquiatría, Ginecología y Pediatría.	B/.5,682,015.09	Constar con un completo y nuevo edificio para los servicios de hospitalización. Dotar la comunidad de la oferta de servicio que cubra toda la demanda que arroja esta necesidad. Poder instalar en las salas de reposo equipos de tecnología de punta que permita optimizar los tiempos y garantizar una estadía placentera.
<i>Policlínica de Guabito –Provincia de Bocas del Toro (5,319)</i>	➤ Construcción Nueva.	B/. 6,049,215.00	Ampliar la capacidad de atención en los servicios de salud. Descentralización de los servicios médicos hospitalarios. Brindar los servicios médicos con mayor calidad prontitud y en un ambiente físico más adecuado.
<i>Hospital de Aguadulce – Provincia de Coclé.</i>	➤ Sala de Resonancia Magnética	B/. 935,514.00	Nueva sala de resonancia magnética cuyo objetivo principal es obtener información en los diferentes planos de los órganos y su estructura, además de datos funcionales no posibles por otros métodos de imagenología, y así mejor capacidad de respuesta en la atención de los pacientes.
<i>Policlínica de Aguadulce Dr. Manuel de Jesús Rojas – Provincia de Coclé (30,456).</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.17,800,000.00	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 se le practican a los pacientes que asisten a esta instalación.
<i>Policlínica de Penonomé Dr. Manuel Paulino Ocaña – Provincia de Coclé (57,514).</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.13,608,206.50	Construcción de una nueva Policlínica Especializada de Penonomé que alberque la especialidades más recurrentes en el área, considerando la futura expansión de la demanda de acuerdo al crecimiento poblacional del área de responsabilidad.
<i>Policlínica de Nuevo San Juan – Provincia de Colón (26,008).</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.13,320,000.00	Ampliar la capacidad de atención en los servicios de salud. Descentralización de los servicios médicos hospitalarios. Brindar los servicios médicos con mayor calidad prontitud y en un ambiente físico más adecuado. 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.
<i>Policlínica de Boquete – Provincia de Chiriquí (16,011).</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.12,250,000.00	La Nueva Policlínica ofrecerá servicios de salud adicionales (cardiología, Urología, Medicina Interna, Cirugía y Fonoaudiología).
<i>Centro Hospitalario Especializado Dr. Rafael Hernández – Provincia de Chiriquí (599,865).</i>	➤ Construcción Nueva	B/.113,138,237.57	Lograr el fortalecimiento de la oferta de servicios, capacidad resolutive y la calidad de respuesta del sistema de salud de la provincia de Chiriquí con la construcción de las nuevas torres médico-quirúrgica y de la consulta externa especializada Contará con instalaciones más moderna, equipadas con tecnología de punta, que brinden servicios mayor complejidad, mayor seguridad y confort, tanto a los usuarios internos y externos del sistema de salud de la Provincia de Chiriquí y regiones aledañas.
<i>Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) en Guararé – Provincia de Los Santos(9,257).</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.1,450,000.00	La nueva instalación, contará con una nueva cartera de servicios que de acuerdo a sus necesidades, aumentará su oferta conforme a lo establecido para una ULAPS y consensuado con los Planificadores del Departamento de Planificación en Salud de la C.S.S , logrando hacerle frente a la demanda actual y futura.
<i>Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) en Tonosí – Provincia de Los Santos (9,203).</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.2,432,020.00	Mejorar la atención de salud de la población de Tonosí, con énfasis en la población asegurada, ofreciendo, además de medicina general, las especialidades básicas (ginecología y pediatría) así como servicios diagnósticos básicos (laboratorio clínico y radiología simple).
<i>Ciudad Hospitalaria – Provincia de Panamá (2,800,000).</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.517,507,127.00	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.
<i>Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid –Provincia de Panamá (1,669,969).</i>	➤ Construcción de Edificio de Estacionamientos.	B/.11,678,783.03	Contar con un edificio que resuelva la problemática de Estacionamiento. Mayor capacidad de respuesta en la atención de paciente. Mejorar la condición física del sistema vial del CHMDr.AAM.

<i>Edificio Administrativo 519-Clayton –Provincia de Panamá.</i>	➤ Construcción de Edificio de Estacionamientos y Oficinas.	B/.2,723,160.85	Contar con una edificación nueva que mejore la condición física del sistema vial del edificio. Optimizar los recursos de la Institución, proporcionando un espacio adecuado y confortable para la atención de los asegurados y los colaboradores.
<i>Centro de Formación y Recreación para los Colaboradores de la C.S.S.</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.1,915,550.00	Satisfacer la demanda de docencia, capacitación, deporte y cultura de los colaboradores de la Caja de Seguro Social la cual se revierte en beneficios para el clima laboral. Ahorro en concepto de alquileres de salones de conferencias para nuestras capacitaciones. Motivación para el deporte de nuestros colaboradores Fomento de la cultura y áreas de esparcimientos para eventos de nuestra institución.
<i>Centro Recreacional del Adulto Mayor de la Seguridad Social.</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.4,027,158.71	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.
<i>Policlínica Joaquín J. Vallarino – Juan Díaz-Provincia de Panamá (393,123).</i>	➤ Construcción de Edificio de Estacionamientos.	B/.7,271,626.54	Contar con área adecuada para resolver la problemática de Estacionamiento. Mayor capacidad de respuesta en la atención de paciente.
<i>Hospital de Especialidades Pediátrica- Provincia de Panamá.</i>	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra).	B/.256,500.00	Mejoramiento en la salud y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal crónica.
<i>Hospital Dra. Susana Jones Cano –Provincia de Panamá (1,178,430).</i>	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra)	B/.2,508,000.00	Mejora la calidad de vida de los pacientes de insuficiencia renal del hospital, contara con modernos equipos para el tratamiento de hemodiálisis de forma confiable.
<i>Policlínica Blas Gómez Chetro – Arraijan – Provincia de Panamá (203,970).</i>	Pabellón Materno Infantil.	B/.5,046,267.37	Descongestionamiento de los servicios de consulta externa de la policlínica. La Consulta Externa de Pediatría y Gineco-Obstetricia además de sus programas, contarán con un área específica agrupada como Materno Infantil. Disponer de un buen servicio de farmacia con la capacidad requerida.

<i>Policlínica Dr. Santiago Barraza – La Chorrera – Provincia de Panamá (130,385).</i>	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra).	B/.1,527,600.00	Nuevo Centro de Hemodiálisis próximo a la Policlínica Dr. Santiago Barraza, albergará dos salas que serán para pacientes del distrito de Arraiján y La Chorrera, con máquinas de tratamiento de diálisis.
<i>Policlínica Horacio Díaz Gómez-Santiago –Provincia de Veraguas (40,458).</i>	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra).	B/.2,280,000.00	Mejoramiento en la salud y la calidad de vida de los pacientes con insuficiencia renal crónica.
<i>Hospital Ezequiel Abadía-Provincia de Veraguas (40,458).</i>	➤ Nueva Sala de Hemodiálisis (Obra).	B/.1,140,000.00	Las nuevas salas de hemodiálisis lograrán cambiar la salud de los asegurados y sus familiares, contara con modernos equipos para el tratamiento de hemodiálisis de forma confiable.
<i>Dirección Nacional de Logística (Galerías DHL)-Provincia de Panamá.</i>	➤ Reubicación de los Depósitos y Oficinas Administrativas de la Dirección.	B/.1,188,744.34	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.

#### **b. Remodelación, Adiciones y Mejoramientos**

<i>Hospital Rafael Hernández – Provincia de Chiriquí (599,865).</i>	➤ Reemplazo del Aislamiento de Tuberías de Agua Helada en la Planta Central de Aire Acondicionado.	B/. 101,175.00	Reemplazo del aislamiento de las tuberías de agua existente que han completado una vida útil, así garantizar.
<i>Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid –Provincia de Panamá (1,669,969).</i>	➤ Sistema de Reserva de Agua Potable.	B/.1,289,015.00	Mejorar y ampliación en el sistema de agua enmarcado a las condiciones técnicas, económicas y ambientales adecuadas para el desarrollo integral y el Mejoramiento de las condiciones y la calidad de vida de los asegurados y los colaboradores.
	➤ Adecuación del Bloque II (Unidad de Cuidados Intensivos).	B/.3,412,544.00	Resolver el problema de las carencias de camas de Cuidados Intensivos y el hacinamiento del área de cistoscopia. Además diseñar, remodelar el área de la Unidad de Cuidados Intensivos.
	➤ Banco de Leche de la Sala Neonatología.	B/.144,122.99	Tiene como fin la recolección, análisis, almacenamiento, conservación y suministro de leche materna donada.

<i>Policlínica Joaquín J. Vallarino – Juan Díaz- Provincia de Panamá (393,123).</i>	➤ Planta de Tratamiento.	B/.345,676.51	Garantizar la seguridad de los pacientes a y funcionarios que acuden a esta instalación. Evitar continuar contaminando el ambiente circundante a las instalaciones de la policlínica.
<i>Edificio Administrativo 519- Clayton – Provincia de Panamá.</i>	➤ Remodelación del 1er. Piso, Pabellón C.	B/.668,328.37	Aumentar los espacios físicos, que 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.
	➤ Rehabilitación Ático del área del 5to. Piso.	B/.1,160,784.36	Aumentar los espacios físicos, Mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores.
	➤ Rehabilitación de Cubierta del Ático 3er piso.	B/.173,682.94	
	➤ Pintura Interna.	B/.35,000.00	Mejorar la imagen de la Policlínica en infraestructura y ambiente de trabajo a través de estándares y criterios unificados.
	➤ Confección e Instalación de Pasamanos de Acero Inoxidable.	B/.62,500.00	
<i>Policlínica Manuel María Valdés – San Miguelito –Provincia de Panamá (96,064)</i>	➤ Reformas y Adiciones al Servicio de Niño Sano	B/.941,373.16	Mayor productividad en las áreas médicas, asistenciales y administrativas. *Aumento en la capacidad de atención.
<i>Hospital Regional de Chepo- Provincia de Panamá (52,352).</i>	➤ Planta de Tratamiento.	B/.687,212.90	La ejecución de este proyecto nos permitirá elevar los niveles de salud e higiene con la infraestructura adecuada para el adecuado funcionamiento de esta instalación.
	➤ Remodelación y Adecuación de Baños Públicos.	B/.97,607.93	Mejorar la imagen de la Policlínica en infraestructura y ambiente de trabajo a través de estándares y criterios unificados.
	➤ Pintura Interna y Externa.	B/.88,033.27	
<i>Policlínica Santiago Barraza- La Chorrera – Provincia de Panamá.</i>	➤ Cambio de Cubierta de Techo.	B/.429,751.90	Brindar un mejor ambiente de trabajo para el personal médico y la población de asegurados que asisten.
	➤ Remodelación y Adecuación de baños.	B/.74,828.00	
	➤ Pintura Interna y Externa.	B/.80,500.00	
<i>Renta N°9 – Provincia de Panamá.</i>	➤ Demolición de Infraestructura	B/.189,500.20	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.
<i>Hospital Ezequiel Abadía-Provincia de Veraguas (40,458).</i>	➤ Planta de Tratamiento.	B/.370,188.50	Permitir elevar los niveles de salud e higiene con la infraestructura adecuada para el adecuado funcionamiento de esta instalación.
<b>c. Cambios de Equipos y Sistemas Centrales</b>			
<i>Hospital de Changuinola – Provincia de Bocas del Toro.</i>	➤ Equipo para el Tratamiento de los Desechos Sólidos Hospitalarios.	B/.277,500.00	Contribuir en el control de los riesgos de daño a la salud en las personas expuestas en los establecimientos de salud, así como los impactos en la salud pública y el medio ambiente.
<i>Policlínica Pablo Espinosa – Bugaba Provincia de Chiriquí (37,908).</i>	➤ Planta Eléctrica de Emergencia.	B/.111,624.00	Generar la prestación de los servicios sin perjuicio de alteración ninguna, garantizando un servicio eléctrico de manera continua y permanente.
<i>Policlínica Manuel Ferrer Valdes – Calidonia- Provincia de Panamá(71,024).</i>	➤ Planta Eléctrica de Emergencia.	B/.88,848.43	
<i>Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid –Provincia de Panamá(1,669,969).</i>	➤ Planta Eléctrica de Emergencia.	B/.361,411.00	
<i>Hospital Regional de Chepo- Provincia de Panamá (52,352).</i>	➤ Suministro e Instalación de dos (2) Manejadoras de Aire Tipo Industrial de doble pared, (25 ton y 30 ton).	B/.99,500.00	*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.
	➤ Suministro e Instalación de cuatro (4) Manejadoras de aire.	B/.168,950.00	
<i>Hospital Ezequiel Abadía-Provincia de Veraguas (40,458).</i>	➤ Suministro e Instalación de cuatro (4) Equipos de Aire Acondicionado Tipo Separado.	B/.179,000.00	Mejorar el ambiente de trabajo, adecuado y confortable para la atención de los pacientes y del personal que labora en dicha unidad.



### C. Proyectos que Iniciaron o Continúan con el Trámite de Contratación (al 31 de Julio de 2013).

Actualmente se encuentran en diferentes etapas de contratación un total de 34 proyectos, por un monto de B/.45.1 millones de balboas, de los cuales dieciocho (18) proyectos están pendientes de adjudicación por un monto de B/. 32.8 millones de balboas y dieciséis (16) proyectos adjudicados por un valor de B/. 12.3 millones de balboas.

A continuación se mencionaran los proyectos en esta fase:

a. Proyectos Adjudicados		
Unidad Ejecutora	Proyectos	Monto del Contrato
Hospital Rafael Estévez – Aguadulce – Provincia de Coclé.	➤ Construcción de Depósito.	B/.435,775.16
Coordinación Provincial de Chiriquí- Provincia de Chiriquí.	➤ Suministro e Instalación de un (1) cuarto frio con dos (2) condensadoras para el Depósito de Medicamentos.	B/.43,723.00
Hospital Dr. Rafael Hernandez – Provincia de Chiriquí (599,865).	➤ Planta Eléctrica.	B/.411,451.00
Unidad local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) de Divala – Provincia de Chiriquí (3,744).	➤ Construcción Nueva.	B/.3,742,091.50
Complejo Hospitalaria Dr. Arnulfo Arias Madrid – Provincia de Panamá (1,669,969).	➤ Construcción, Suministro e Instalación de Tres (3) Elevadores Panorámicos.	B/.750,000.00
Policlínica Carlos N. Brin – San Francisco – Provincia de Panamá.	➤ Cambio de Cubierta de Techo.	B/.224,100.00
	➤ Mobiliario para el Laboratorio Clínico.	B/.155,195.00
Policlínica Alejandro De La Guardia – Betania –Provincia de Panamá.	➤ Estacionamientos.	B/.186,175.00
Policlínica Manuel María Valdés – San Miguelito –Provincia de Panamá (96,064).	➤ Reemplazo de Unidad de Aire Acondicionado.	B/.68,949.00
Policlínica Presidente Remón – Calle 17 –Provincia de Panamá (152,838).	➤ Planta Eléctrica.	B/.407,104.05
Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) Capira – Provincia de Panamá.	➤ Construcción Nueva.	B/.3,659,201.50
Dirección Nacional de Logística (Galera DHL)-Provincia de Panamá.	➤ Suministro e Instalación de tres (3) cuarto frio con dos (2) condensadoras para el Depósito de Medicamentos.	B/.129,000.00
Urbanización La Luz- Provincia de Veraguas.	➤ Sistema de Agua Residuales.	B/.187,000.00
Dirección de Mantenimiento – Provincia de Panamá.	➤ Servicio de Mantenimiento trianual de los Equipos Auto Claves marca TUTTNAUER.	B/.993,753.00
	➤ Suministro de siete (7) equipos analizadores de calidad de energía portátil.	B/.64,438.36
Vivienda A-49 Villa Ines- Provincia de Panamá.	➤ Demolición y Cerca Perimetral.	B/.10,500.00
Policlínica Horacio Díaz Gómez – Provincia de Veraguas.	➤ Suministro e Instalación de tres (3) unidades enfriadoras.	B/.842,730.00

<b>b. Proyectos en Proceso de Adjudicación o Convocatoria de Acto Público</b>		
<b>Unidad Ejecutora</b>	<b>Proyectos</b>	<b>Precios de Referencia</b>
<i>Agencia de Changuinola – Provincia de Bocas del Toro (82,491).</i>	➤ Construcción de Reformas y Adiciones.	B/.200,000.00
<i>Policlínica de Chitré –Provincia de Herrera (94,573).</i>	➤ Construcción Nueva.	B/.10,965,000.00
<i>Agencia de Chitré – Provincia de Herrera (85,750).</i>	➤ Remplazo de dos (2) Unidades de Aire.	B/.100,000.00
<i>Policlínica Dr. Miguel Cárdenas- Las Tablas- Provincia de Los Santos (75,292).</i>	➤ Mantenimiento de Equipo de Rayos X.	B/.285,000.00
<i>Complejo Hospitalaria Dr. Arnulfo Arias Madrid – Provincia de Panamá (1,669,969).</i>	➤ Suministro e Instalación de tres (3) unidades enfriadoras.	B/.718,350.0
	➤ Suministro e Instalación de cuatro (4) torres de enfriamiento.	B/.450,000.00
<i>Policlínica Carlos N. Brin – San Francisco – Provincia de Panamá.</i>	➤ Construcción de Edificio de Estacionamiento.	B/.8,000,000.00
	➤ Suministro e Instalación de un (1) Elevador.	B/.170,000.00
<i>Policlínica Manuel Ferrer Valdés – Calidonia -Provincia de Panamá (71,024).</i>	➤ Suministro e Instalación de dos (2) Unidades Enfriadores y dos (2) Torres de Enfriamiento.	B/.629,817.00
	➤ Reemplazo de Manejadoras de Aire Acondicionado del Depto. de Odontología y Administración.	B/.120,000.00
<i>Policlínica Presidente Remón – Calle 17 –Provincia de Panamá (152,838)</i>	➤ Reemplazo de Unidad de Aire Acondicionado.	B/.63,500.00
	➤ Suministro e Instalación de diez(10) Manejadoras.	B/.449,999.96
<i>Hospital de Especialidades Pediátricas – Provincia de Panamá.</i>	➤ Planta Eléctrica.	B/.305,523.17
<i>Hospital Dra. Susana Jones- Provincia de Panamá (1,178,430).</i>	➤ Suministro e Instalación de dos (2) Enfriadores de agua de condensación por aire y Compresores Tipo Scroll para la Planta Central de Agua Helada.	B/.325,000.00
<i>Hospital Regional de Chepo – Provincia de Panamá (52,352).</i>	➤ Nuevo Edificio de Consulta Externa, Reposición de Urgencia y Estacionamiento.	B/.8,500,000.00
	➤ Mejoras al Sistema Eléctrico	B/.,766,700.00
	➤ Sistema de Reserva de Agua Potable.	B/.288,149.00
<i>Policlínica Blas Gómez Chetro – Arraijan – Provincia de Panamá (203,970).</i>	➤ Tres (3) Enfriadores.	B/.270,600.00
<i>Dirección de Mantenimiento.</i>	➤ Suministro de Carro Canasta (Telescópico).	B/.165,000.00

#### **D. 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 Maquinaria y Equipo.

A continuación se detallarán los proyectos más relevantes:

- Ampliación Unidad Local de Atención Primaria de Salud (ULAPS) en Portobelo – Provincia de Colón
- Agencia de Bugaba – Provincia de Chiriquí
- Agencia de Puerto Armuelles – Provincia de Chiriquí
- Agencia de Colón – Provincia de Colón
- Construcción del Centro Recreativo de la Tercera Edad (GRAMSS) – Parque Lefevre
- Construcción del Servicio de Urgencia de la Policlínica de Cañitas
- Construcción del Nuevo Edificio de Fonoaudiología para el Hospital Dr. Gustavo Nelson Collado de Chitré
- Construcción de la Coordinación Administrativa de la Provincia de Veraguas
- Construcción del Centro de Reflexión (CAPILLA) – Hospital Dr. Ezequiel Abadía
- Nuevo Hospital de Almirante – Provincia de Changuinola
- Edificio de Prestaciones Económicas
- Ampliación de la Policlínica Presidente Remón

## CAPÍTULO XII

### ALCANCE DE LA INNOVACIÓN Y LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS



*“El criterio para su incorporación responde a la certeza de que, tanto en el ámbito de la política social y de la evaluación del desarrollo social como de las nuevas demandas ciudadanas, emerge la necesidad de analizar, además de la pobreza por ingresos, otros enfoques que proporcionen mayores matices acerca del progreso y el rezago en materia social y permitan un diseño más integral de las políticas públicas”. CEPAL*

## **CAPÍTULO XII**

### **ALCANCE DE LA INNOVACIÓN Y LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS**

Para incrementar la eficiencia, se ha se ha decidido estratégicamente por la tecnología y la innovación como las herramientas más idóneas para reducir la brecha tecnológica y para desarrollar el proceso de transformación de la institución, favoreciendo los procesos fundamentales de los programas de las prestaciones en salud, prestaciones económicas, otros procesos administrativos.

Se ha colaborado con las diferentes iniciativas que apoyan la gestión de cada una de las Unidades Ejecutoras, desde la fase inicial con la reingeniería de procesos, el desarrollo tecnológico, y luego la etapa de la administración de proyectos.

A continuación se presentaran los proyectos relevantes que han generado cambios y un nuevo enfoque del desarrollo institucional para satisfacer las demandas de los asegurados de manera oportuna y con altos márgenes de calidad.

#### **1. Fortalecimiento de la Red WAN**

La infraestructura de la Institución contaba con un diseño de red y un sistema con fallos y con rendimiento limitado, además de equipos antiguos y desactualizados, la iniciativa de fortalecer la Red WAN tenía la finalidad de brindar un mejor servicio a todos los asegurados.

Para el año 2013, se pudo lograr la actualización del sistema actual de telefonía IP (CallManager V.6), y obtener importantes ahorros en mensualidades de sitios alquilados, ahorros energéticos porque se ha visto un retorno de la inversión en menor tiempo.

#### **2. Sistema Integrado para Gestión de Activos Corporativos**

El proyecto del Sistema de Gestión de Activos Corporativos tuvo como objetivo optimizar el mantenimiento de los activos que posee la Institución.

Para el año 2013, se progresó con el control de los equipos de bio-medica, aires acondicionados de alto tonelaje, la flota vehicular, entre otros activos, para así poder extender la vida útil de los mismos, su productividad y a su vez optimizar los costos asociados a dichos activos.

### **3. Sistema de Información Hospitalaria (SIS)**

El proyecto del Sistema de Información Hospitalaria (SIS) tiene como objetivo optimizar el proceso de atención en salud. Entre los aspectos más relevantes de éste sistema, podemos apreciar los siguientes:

Para el año 2013, se han desarrollado los avances más importantes como el programa tecnológico para el manejo del expediente clínico de cada uno de los asegurados con el apoyo en los diferentes procesos de las unidades ejecutoras desde el primer nivel de atención primaria hasta el cuarto nivel de atención, mejoras en el proceso de TRIAGE y en los aspectos relacionados con la administración eficientemente la disponibilidad de habitaciones y camas, la programación de cirugías y hospitalizaciones y la administración los servicios de nutrición, entre otros.

### **4. TERRA- Tecnología de Relaciones y Registros con el Asegurado.**

Para el año 2013, este proyecto avanzó en la implementación del Sigma 7 CRM como herramienta de apoyo en la atención de requerimientos de los usuarios, contribuyendo con la capacidad resolutoria de una forma estructurada en la atención y gestión electrónica de cada solicitud en las áreas de citas médicas y de medicamentos.

### **5. Citas Médicas Nacional**

El objetivo primordial de este proyecto era la implementación de la infraestructura lógica y tecnológica a nivel nacional que permitiera mejorar el servicio de otorgamiento de citas médicas a través de las instalaciones de salud y puesta en operación de nuevos canales de comunicación (Teléfono, Correo, Chat).

Actualmente, se lograron las siguientes acciones:

- Automatización y estandarización de los procesos para la aplicación de citas medicas en (54) instalaciones de Salud, a nivel Nacional,
- Incorporación del manejo de las agendas de salud, y Centro de Contacto.

### **6. Sistema de Video Exclusivo a través de Cable TV para la CSS (CCTV) Fase I y Fase II**

Para el año 2013, se instalaron en las distintas Unidades Ejecutoras a nivel, el sistema de video exclusivo que permite transmitir información a los asegurados, que se encuentren en el proceso de recibir atención. Con este sistema de difusión se busca atender la necesidad de



informar y educar al asegurado y a los colaboradores de la entidad de los diferentes servicios que ofrece la institución.

## **7. Ficha Digital**

Se puso en marcha la iniciativa de ficha digital, para poder validar el derecho de cada asegurado a través de los diversos canales institucionales, como el Centro de Llamadas.

## **8. Código Abierto**

Se instaló la herramienta de Código Abierto como parte integral de la estrategia de transformación de la Institución y cuya inversión costo-beneficio con la finalidad reducir los costos de licenciamiento con la adquisición del hardware y software requerido para implementación de la herramienta ofimática

## **9. Seguridad y Video Vigilancia (Primera Etapa – Clayton Edificio 519 y 520)**

Se instaló el Sistema de Control de Acceso y Video Vigilancia en las instalaciones de la entidad para controlar el número de incidentes, actos dolosos y robos que afectan el patrimonio institucional.

## **10. Sistema de Farmacias (AGEF)**

Se ha sido implementado el sistema de farmacia AGEF, que integra todas las etapas del proceso de despacho de recetas, en 61 Unidades Ejecutoras a nivel nacional, con excepción de algunas CAPPs que no poseen recetarios ni farmaceutas.

## **11. Certificación de los Laboratorios**

Se han certificado 49 laboratorios con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) desarrollado para estandarizar las operaciones de los laboratorios clínicos de la Caja de Seguro Social conforme a normas internacionales de amplio reconocimiento. Este sistema de gestión del laboratorio clínico estaba enfocado en el logro de la calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

## **12. Laboratorio de Trasplante**

En Junio del 2013 el Laboratorio de Trasplante de la Caja del Seguro Social logró Certificarse sobre la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Esta unidad es el único en el país, con capacidad de realizar los estudios de Histocompatibilidad necesarios para efectuar los trasplantes de componentes anatómicos.

Los servicios brindados y certificados son los siguientes:

- Trasplante Renal Vivo.
- Trasplante Renal Fallecido.
- Donante Relacionado.
- Donante No Relacionado.

Como Proyectos futuros el Laboratorio de Trasplante busca ampliar sus métodos analíticos incorporando programas que beneficiarán a la población Panameña en todo lo relacionado a Trasplantes entre esto tenemos:

- El programa de células precursoras hematopoyéticas (PANAMA DONO) y
- Los estudios de Compatibilidad GENES KIR Y MICA.
- Además buscan acreditarse con la Normas Internacional ISO 15189 y la (ASHI) de los Estados Unidos; la misma mide la competencia técnica de los procesos analíticos, la cual abrirá las puertas a los estudios que brinde y reciba este laboratorio en temas de trasplante a nivel nacional e internacional.

### **13. Citas de Laboratorio Clínico por Call Center:**

En los meses de Mayo a Agosto del 2013 se ha logrado implementar con satisfacción y buenos comentarios el proyecto de citas de laboratorio clínico por llamadas al call center (DNASA); en ocho (8) laboratorio Clínicos del área metro.

Se espera en el próximo año, aumentar el proyecto en ciertas unidades del interior del país, donde existe mayor demanda de pacientes en busca de servicios en los laboratorios clínicos para reducir los tiempos de espera que toma un usuario para ser atendido.

### **14. Cédula Juvenil**

Se dio inicio al proceso de la tramitación de cédulas de identidad personal juvenil para todos los menores de 17 años de edad que sean registrados por primera vez como beneficiarios de la Institución.

Para el mes de noviembre del año 2013, se prestará el servicio de cedulação en el edificio Bolívar y en las Agencias administrativas de San Francisco, Vía España y Juan Díaz.



INSTALACIONES ADMINISTRATIVAS	MESES			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	TOTALES
Edificio Bolívar- Afiliación	316	1,306	360	<b>1,982</b>
Juan Díaz	180	784	472	<b>1,436</b>
San Francisco	63	196	118	<b>377</b>
Vía España	63	281	50	<b>394</b>
<b>TOTALES</b>	<b>622</b>	<b>2,567</b>	<b>1,000</b>	<b>4,189</b>

**Cuadro No. 36**  
**Cédulas Juveniles Entregadas**

Fuente: Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación. CSS, 2013

## 15. Otros Logros y Colaboraciones

Con el fin de suministrar las herramientas tecnológicas adecuadas a los colaboradores, se ha brindado apoyo y asesoría a otras Direcciones Ejecutivas en proyectos tales como:

- BPM de Compras, Recursos Humanos e Infraestructura.
- Implementación de SAFIRO (Sistema Administrativo - Financiero y de Recursos Humanos).
- Implementación de SIPE (Sistema de Prestaciones Económicas).
- Ahorro Energético para la Caja de Seguro Social.
- Citas de Laboratorios Clínicos a través del Call Center.
- Implementación de LOGHOS (Logística Hospitalaria).
- Implementación de SISO (Sistema de Información de Seguridad y Salud Ocupacional).
- Implementación de Cedula Juvenil.
- Implementación del Modelo de Atención Primaria de Salud.
- Implementación de un Modelo operativo para Clínica de paciente Diabético.
- Eliminación de la Fe de Vida para panameños residentes.
- Implementación de Diseño, Habilitación de Espacios Físicos y/o Construcción de Infraestructuras para la atención de pacientes del programa de Hemodiálisis.
- Implementación de una Plataforma Neonatal de Alto Riesgo.
- Puesta en marcha de equipos de Anestesia y sus correspondientes procesos de mantenimiento correctivo y preventivo.

## **ANEXO**

Formularios de Transparencia N° 1 y 2.

## **FORMULARIOS DE TRANSPARENCIA**

Formularios No. 1 y No.2, de acuerdo al Artículo No.26 de la Ley No. 6 de  
Transparencia.

**Secretaría General**

**Formulario No.1**

Cantidad de Solicitudes de Información recibidas del 1° de enero al 19 de septiembre	Atención a las Solicitudes		Observaciones (Sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Actas	43	0	
Expedientes	405	20	Casos que no obtuvieron los votos de insistencia ante el Pleno de la Junta Directiva.
Notas y Memorando	419		

**Dirección Ejecutiva Nacional de Recursos Humanos**

**Formulario No. 1**

Cantidad de solicitudes de información recibidas al 1º de enero al 30 de septiembre de 2012	Atención a las solicitudes		Observaciones
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Solicitud realizadas por Fiscalías, Juzgados, Contraloría General de la Republica, Corte Suprema de Justicia y Personerías Cantidad: <u>18</u>	18	0	



**Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud**  
**Programa Salud de Adultos**  
**Formulario No. 2.**

DETALLE LOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS SOMETIDOS A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OBSERVACIONES	MEDIDAS ADOPTADAS
La Asociación Panameña de Diabéticos (APADI) realiza reuniones para coordinar acciones encaminadas a desarrollar actividades del 13 al 17 de mayo, en conmemoración de la Semana Nacional de la Diabetes.	Participamos en tres (3) reuniones, donde se organizaron seminarios, caminatas, toma de glicemia para las personas con diabetes, sus familiares y público en general.	Se realiza un enlace con los capítulos de APADI en todas las unidades ejecutoras de la Institución.
La Organización Mundial de la Salud y la Oficina Panamericana de la Salud OMS/OPS convoca reuniones para coordinar actividades relacionadas con la promoción, prevención y capacitación del recurso humano.	Tuvimos participación en cuatro (4) reuniones para coordinar en conjunto las actividades del 17 de abril "Día Mundial de la Salud". Asistimos a tres (3) reuniones para coordinar el curso virtual de educación en diabetes, para los funcionarios de la Institución.	Cursamos invitación a las autoridades para que asistieran al seminario sobre hipertensión arterial que se verificó en el Hotel Crown Plaza, donde participaron 40 funcionarios de la Institución. Se envió nota a las autoridades y asistieron 97 funcionarios del equipo de salud de adultos de las diferentes unidades ejecutoras.
La Fundación Cardiológica de Panamá (FCP) cita a reuniones para coordinar la celebración de la Semana del Corazón, del 16 al 20 de septiembre.	En dos (2) oportunidades acudimos a reuniones con la Secretaría General de la FCP.	Se enviará nota a las autoridades de la Institución para que apoyen las actividades a realizar.
La Asociación Panameña de Hipertensos (APAHI) solicita la participación de la Caja de Seguro Social en la conmemoración de la semana de la prevención de la hipertensión, a realizarse del 18 al 22 de marzo.	Participamos en tres (3) reuniones realizadas con la Junta Directiva de APAHI.	Se envió nota a las autoridades de las diferentes unidades ejecutoras para que miembros del equipo de salud asistieran al seminario sobre obesidad realizado en el auditorio de la Lotería Nacional de Beneficencia, donde participaron 250 personas.  Se realizó una feria de salud. La Institución apoyó con enfermeras para la toma de presión arterial. Se estableció enlace con los diferentes capítulos de APAHI para el desarrollo de esta actividad.

**Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud**  
**Programa Materno Infantil**  
**Formulario No. 1**

Cantidad de solicitudes de información recibidas del 1° de enero al 31 de agosto 2013.	Atención a las solicitudes		Observaciones (solo para información denegada)
	Cantidad resuelta	Cantidad denegada	
Solicitud de asesoría: emanada de docencia de enfermería a nivel nacional en relación al procedimiento nuevo para la toma de Papanicolaou en base líquida, el cual será incluido en el manual de procedimientos de enfermería.	3	0	
Solicitud de asesoría: para el análisis del anteproyecto de ley para modificar el código sanitario por parte del departamento nacional de los servicios de enfermería.	6	0	
Participación en comisión MINSA/CSS para la revisión de las guías para el diagnóstico y tratamiento de las infecciones de transmisión sexual	3	0	
Participación en reuniones MINSA/CSS, para la revisión de la normativa de la atención ginecológica y obstétrica, para el mejoramiento de la salud de nuestras mujeres, la detección temprana de riesgos y tratamiento oportuno, organizado por la federación internacional de ginecología y obstetricia (figo).	3	0	
Participación en comisión MINSA/CSS, para la revisión de la normativa para la prevención del aborto inseguro.	2	0	
Programa de la institución para la implementación del expediente electrónico (SIS): elaboración de la propuesta por parte del programa materno infantil y aporte de los formatos específicos que forman parte del expediente clínico de la atención infantil, escolar, adolescente, mujer en edad fértil y maternal.	3	0	
Carta de servicios de los programas de salud de la css. Participación en comisión de enfermería para definir la carta de servicios de enfermería por programa.	2 6	0 0	
Reglamentación sobre ley 50 – lactancia materna	10	0	
Proyecto de modernización de la atención primaria en la CSS, participación en reuniones con consultores Gesaworld y con niveles locales para establecer el rol del médico general, médico de cabecera y médico especialista.	4	0	
Giras de monitoreo y supervisión capacitante a las unidades ejecutoras de las regiones para fortalecer a los coordinadores locales, regionales y comités hospitalarios de muertes maternas y perinatales.	3	0	

**Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud**

**Formulario No. 1**

Cantidad de solicitudes de información recibidas del 1° de enero al 31 de agosto 2013.	Atención a las solicitudes		Observaciones (solo para información denegada)
	Cantidad resuelta	Cantidad denegada	
Comité para la erradicación del trabajo infantil y protección a la persona adolescente y trabajadora, (CETIPPAT).	5	0	
Plan de atención integral a la primera infancia (PAPI)	11	0	
Comisión nacional de mortalidad materna y perinatal	8	0	
Comisión nacional para el fomento de la lactancia materna (CONFOLACMA)	7	0	
Proyecto banco de leche humana pasteurizada en el C.H.DR.A.A.M.	3	0	
Comisión nacional asesora de prácticas de inmunización (CONAPI).	7	0	
Plan nacional para la disminución de la transmisión vertical de VIH/SÍFILIS	3	0	
Comisión para actualizar el procedimiento para la homologación de certificados de incapacidad y embarazo expedidos en instalaciones ajenas a la caja de seguro social en el territorio nacional y en el extranjero.	10	0	
Comisión de discapacidad de la CSS	2	0	
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	

**Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud**

**Formulario No. 2**

<b>Detalle los actos administrativos sometidos a la participación ciudadana</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Medidas adoptadas</b>
Feria: "promocionando la salud a la gente en su propio ambiente", el 28 de julio de 2013, en el rompe olas de la cinta costera.	Feria organizada por el departamento nacional de docencia e investigación de la institución (DENADOI).	Se distribuyó material educativo alusivo al programa materno infantil y se ofreció consejería sobre el cuidado de su salud y medidas de prevención al público en general.
Feria: semana mundial de la lactancia materna. Lema: "apoyo a la madres que amamantan: cercano, continuo y oportuno" gran tetada en el parque Omar, el 4 de agosto 2013, en el parque Omar.	Feria organizada por CONFOLACMA, con la participación y apoyo interinstitucional, intersectorial y de ONGS.	Se ofreció consejería entre pares: madres lactando con el apoyo de su pareja, contando su experiencia de amamantar a otras madres y despejando dudas en relación a la lactancia materna.  Los profesionales de la salud reforzando conceptos para promover la lactancia materna exclusiva.

**Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud**  
Departamento Nacional de los Servicios de Enfermería  
Coordinación Nacional del Programa Ampliado de Inmunizaciones

**Formulario No. 1**

Cantidad de Solicitudes de Información Recibidas del 1° de Enero al 31 de Diciembre	Atención a las Solicitudes		Observaciones (Sólo para la Información Denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
1.-Solicitud de vacunación de parte del Oxford School	1	0	
2.-Feria de la Salud en el Aeropuerto de Albrook (Vacunación).	1	0	
3.-Feria de la Salud del Proceso de Regulación Migratoria Extraordinaria Panamá Crisol de Razas (Distribución de material educativo).	1	0	
4.-Feria de la Salud en la Lotería Nacional de Beneficencia (Vacunación).	2	0	
5.-Feria de la Salud en el SENACYT (Vacunación)	1	0	
6.-Feria de la Salud en la Ciudad del Saber (Vacunación).	1	0	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	

**Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones de Salud**

**Formulario No. 2**

Detalle de los Actos Administrativos Sometidos a la Participación Ciudadana	Observaciones	Medidas Adoptadas
<p>1.-Semana de Vacunación en las Américas: compromiso internacional con la OPS/OMS de vacunar las áreas de bajas coberturas durante el mes de abril de 2013.</p> <p>Este evento se celebra a nivel de toda Latinoamérica, todos los años en el mes de abril.</p>	<p>1.-Se realizaron reuniones de coordinación entre el Ministerio de Salud y la Caja de Seguro Social, con las Coordinadoras Regionales del PAI de la Región Metropolitana y Región de San Miguelito.</p> <p>2.-Se coordinó con todas las Coordinadoras Regionales de PAI de las regiones de salud del interior de la Caja de Seguro Social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cronograma de Trabajo.</li> <li>➤ Metodología de Trabajo.</li> <li>➤ Distribución de las áreas de baja cobertura a vacunarse.</li> <li>➤ Distribución de los equipos vacunadores.</li> <li>➤ Reuniones de capacitación al personal vacunador que iba a salir a la calle.</li> </ul>
<p>2.-Campaña de Vacunación “Puesta al Día” para aplicar la vacuna de Neumococo a la población objeto de la vacuna.</p>	<p>1.-Se realizaron reuniones de coordinación en el Ministerio de Salud para establecer estrategias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cronograma de Trabajo.</li> <li>➤ Distribución de las áreas de responsabilidad a cubrirse.</li> <li>➤ Capacitación al personal vacunador</li> </ul>



**Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicio de Apoyo**

**Formulario N°1**

Cantidad de solicitudes de información recibidas del 1 de enero al 10 de agosto 2013	Atención a las Solicitudes		Observaciones (Sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Pendientes	
<b>DINISA</b>  <b>Recibidas: 387</b>	371	16	Notas que su contenido solo era de información
<b>Dirección de Mantenimiento</b>  <b>Recibidas: 1,685</b>	1,669	16	Las solicitudes de servicios pendientes, están a espera de que el personal termine otras asignaciones, pendientes por falta de materiales
<b>Departamento de Ejecución</b>  <b>Recibidas: 1495</b>	1400	95	Las notas pendientes son notas enviadas por las Empresas las cuales solo eran para conocimiento del Departamento.
<b>Departamento de Tesorería</b>  <b>Recibidas: 317</b>	306	11	(5) Cuentas pendientes en espera de Traslado de partida (3) cuentas pendientes por corrección de observaciones.  En espera de Documento de Prórroga o Multa. Ajustes en las órdenes de Compra.
<b>Sección de Compras</b>  <b>Recibidas: 35</b>	35	0	Solicitudes de prórroga para la entrega de las órdenes de compra realizadas por los proveedores
<b>TOTAL: 3,919</b>	<b>3,781</b>	<b>138</b>	

**Dirección Ejecutiva Nacional de Infraestructura y Servicio de Apoyo**

**Formulario No. 2**

<b>Detalle los Actos Administrativos sometidos a la participación ciudadana</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Medidas Adoptadas</b>
Proyecto Nueva Facultad de Medicina – Terrenos de Chivo-Chivo - Universidad de Panamá	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se encuentra en Desarrollo del Proyecto</li><li>• Se está realizando Reuniones de Coordinación con la Universidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programa a desarrollar</li><li>• Metodología de Trabajo</li><li>• Cronograma de trabajo</li></ul>

**Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado**

**Formulario No. 1**

Cantidad de Solicitudes de Información recibidas del 1° de enero al 19 de septiembre	Atención a las Solicitudes		Observaciones (Sólo para la información denegada)
	Cantidad Resuelta	Cantidad Denegada	
Solicitudes de Información Farmacéuticas: 2,573	2572	0	
Solicitudes de Información para citas médicas: 18,306	18,306	0	
Solicitudes de Información General: 11,179	11,179	0	
Solicitudes de mediación, reclamos, consultas y sugerencias: 1,345	1,142	0	
<b>TOTAL</b>	<b>33,199</b>	<b>0</b>	

**Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado**

**Formulario No.2**

<b>Detalle los actos administrativos sometidos a la participación ciudadana</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Medidas adoptadas</b>
Proyecto de Lenguaje de Señas para la Inclusión de Personas con Discapacidad	Se logró una participación activa de 23 colaboradores de la Caja de Seguro Social que participaron en el Curso de Lenguaje de Señas en Provincia de Bocas del Toro.	Programa desarrollado en la Provincia de Bocas del Toro contando con una metodología de enseñanza especial.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conversatorio sobre Clasificación Internacional del Funcionamiento y la discapacidad, para la Certificación de la Discapacidad en Panamá</li> </ul>	Se realizó una reunión de Coordinación para Conversar sobre los avances para la Certificación de la Discapacidad en Panamá, con representantes de SENADIS y Representantes de la República de Argentina, expertos en esta materia en ese País	5 Funcionarios de CSS 2 funcionarios de SENADIS 2 Representantes de la República de Argentina

**Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas**  
**Formulario No.2**

Detalle los actos administrativos sometidos a la participación ciudadana	Observaciones	Medidas adoptadas
<p>1. En enero de 2013, se realizó una gira en el Distrito de Chepo, para evaluar las condiciones físicas de La Casa del Jubilado, toda vez que la Asociación de Pensionados y Jubilados del sector, está interesada en que se realicen los pagos en ella.</p>	<p>En esta inspección se observó que el local está en proceso de construcción, por lo que no está en condiciones para garantizar la seguridad de nuestros pensionados y jubilados.</p>	<p>Se informó al Presidente de la asociación, que antes de trasladar el Pago a este nuevo local, deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivelar el terreno de acceso a la Casa por corregir irregularidades que pudieran provocar accidentes.</li> <li>• Construir una rampa que facilite el ingreso de los pensionados al lugar.</li> <li>• Cercar el local, ya que carece de paredes y el proceso de pago puede verse afectado por actos delictivos.</li> <li>• Firmar un acuerdo Asociación de Jubilados y Pensionados de Chepo y CSS, donde se garantice que bajo ninguna circunstancia, la actual Junta Directiva y las siguientes, no exigirán canon de arrendamiento, como tampoco traspasar ese cobro a los Pensionados de dicho Centro.</li> </ul>
<p>2. En la segunda quincena de enero de 2013, se recorrieron cuatro centros de entrega de cheques con el fin de supervisar las áreas y condiciones de los mismos.</p>	<p>Situaciones encontradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Machetazo de San Miguelito: gavetas donde se custodian los cheques para entrega, están deterioradas.</li> <li>• Rey El Dorado: Sillas de cajeros deterioradas.</li> <li>• Xtra de Juan Díaz: Se solicitó realizar pago en el área interna.</li> <li>• Mercado Emex: Se recomienda reubicarlo, dado que está en un área roja.</li> </ul>	<p>Se conversó con los encargados quienes se comprometieron a mejorar las condiciones de los centros. Como parte del seguimiento, las supervisoras de dichos Centros reportaron que las anomalías fueron atendidas.</p> <p>Queda pendiente una reunión con la Directora Médica de la Policlínica de Santa Librada, para evaluar la posibilidad de trasladar ese centro de pago a dicha instalación u obtener otra alternativa.</p>

**Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas**  
**Formulario No.2**

Detalle los actos administrativos sometidos a la participación ciudadana	Observaciones	Medidas adoptadas
<p>3. En abril del presente año, también se recorrieron cinco centros de pago de La Chorrera, para evaluar sus condiciones.</p>	<p>Situaciones encontradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Súper 99 de La Chorrera: presenta problemas en la puerta del cubículo de la pagadora.</li> <li>• Súper El Pueblo Mecado: Las cajas no cuentan con sillas adecuadas.</li> <li>• Rey La Chorrera: No tiene sillas adecuadas.</li> <li>• Xtra La Chorrera: Deben acondicionar una ventanilla adicional, ya que se atienden tres filas en dos cubículos.</li> </ul>	<p>Se solicitó colaboración a los Gerentes de cada uno de los citados supermercados, para que hicieran las adecuaciones respectivas. Se les informó que próximamente se harían evaluaciones en torno a los correctivos, para comprobar las mejoras.</p>
<p>4. Desarrollo de programa de divulgación para que los pensionados y jubilados acudan a presentar su fe de vida, dentro del período estipulado, en cumplimiento a la Ley.</p>	<p>El objetivo es minimizar la cantidad de pensionados y jubilados que pudieran verse afectados con la retención de sus pagos por incumplimiento de esta disposición.</p>	<p>Se realizó un programa de divulgación para todos aquellos pensionados que cobran , a través de ACH-Sistema de Acreditamiento Bancario, para informarles y/o recordarles que el 30 de junio de 2013 vence el término para la presentación de la fe de vida.</p>
<p>5. Para promover el sistema de cobro por ACH - Acreditamiento Bancario, se coordinaron acciones con la Dirección Ejecutiva Nacional de Comunicaciones de la Institución.</p>	<p>El 23 de abril se realizó una reunión con el Departamento de Comunicaciones de la CSS para promover el sistema de pago por ACH y los beneficios del sistema de pago Plan-5-20.</p>	<p>Se analizaron cuadros estadísticos de las estafetas y centros de entrega de cheques a nivel nacional, con mayor número de pensionados y jubilados para organizar la realización de ferias. Promover el Plan 520, en banners y floor graphic para ubicarlos en los centros de pago, agencias administrativas y policlínicas. Promocionar el ACH, a través de la Revista Más Salud y en el programa televisivo de los sábados, de la CSS.</p>

**Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas**  
**Formulario No.2**

<b>Detalle los actos administrativos sometidos a la participación ciudadana</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Medidas adoptadas</b>
6. Ferias de salud- El grupo de Participación Ciudadana, solicita a la Caja de Seguro Social la realización de estas ferias para brindar el servicio de afiliación en las mismas y facilitar la atención de a los usuarios.	En base a la coordinación realizada con los enlaces, se han concretado cinco ferias de salud, en las cuales se logró emitir un total de 406 carné (afiliaciones de dependientes, duplicados de carné extraviados y afiliaciones).	Se aplicaron las prácticas de acuerdo a la Ley, reglamentos y procedimientos vigentes para la afiliación, emisión de reemplazo de carné.
7. El Departamento de Afiliación colaboró con capacitación y orientación a los empleadores y elaboradores en los nuevos procesos del sistema SIPE-Afiliación, lográndose que los mismos pudieran presentar y pagar sus planillas de salarios.	El 3 de septiembre de 2013, se inició el proceso de aplicación del módulo de planilla-SIPE; producto de esa actividad los empleadores y elaboradores pudieron advertir en planilla, inconsistencias en los datos generales de sus trabajadores, por lo que se acercaron al Departamento de Afiliación para realizar la Novedad en el Maestro de Afiliación-SIPE.	1. Se acogieron solicitudes de 995 empleadores, atendándose 2,694 en el primer semestre del 2013, lográndose hacer las correcciones paralelas en la Data del Maestro de Afiliación-SIPE-Empresas.
8. Dentro de las acciones de promoción y capacitación para que los asegurados y las oficinas de recursos humanos de instituciones y empresas solicitantes, conozcan sus deberes y derechos, se dictaron charlas y capacitaciones a un total de ocho instituciones y una empresa.	Se realizaron las coordinaciones de rigor para concretar las asignaciones por temas, población a cubrir, lugar y fecha, tales como: Ley 51, orgánica de la CSS y Decreto de Gabinete 68 de 31 de marzo de 1970 (Riesgos profesionales).	Resultados: Autoridad del Canal : 3; IPHE: 60; Ministerio de Seguridad: 50; Organización Panameña de la Salud; 15; Jubilados del IPHE: 15; Ministerio de la Presidencia: 25; Empresas Eduholding: 20; jubilados y pensionados: 30; total 245 participantes.
9. Rebaja en la tasa de interés nominal de los préstamos personales a pensionados y jubilados y se desarrolla con una nueva campaña publicitaria.	Se aprueba rebaja de tasa de interés de los préstamos personales a partir de enero de 2013, de 5.75% a 5.25%,	Divulgación a través de medios de comunicación escritos, radio y televisión, todo ello a través de una nueva imagen publicitaria del Programa de Préstamos Personales.



**Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Económicas**  
**Formulario No.2**

<b>Detalle los actos administrativos sometidos a la participación ciudadana</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Medidas adoptadas</b>
<p>10. Divulgación interna del programa de préstamos personales para capacitar a las agencias de la CSS, con el fin de ofrecer atención eficiente y eficaz a los pensionados y jubilados de la CSS en todas las agencias a nivel nacional.</p>	<p>Se realizaron capacitaciones masivas regionales, a los colaboradores que laboran en áreas de atención al público en Policlinicas, Agencias y Subagencias, dando cumplimiento al plan.</p>	<p>Se elaboró documento con información estandarizada, denominado: Preguntas Frecuentes del Pensionado y Jubilado, sobre los préstamos personales, destinado a responder consultas primarias de los interesados en el tema.</p> <p>El documento se instaló en la intranet de la CSS, para efectos de darle accesibilidad de la información de los colaboradores.</p>
<p>11. Elaboración, instalación y capacitación a los colaboradores de las agencias en el uso del Programa Informático de Captación de datos generales de los solicitantes de préstamos personales, para que los interesados no tengan que trasladarse hasta la ciudad de Panamá.</p>	<p>Se mejoró la calidad de atención a través de la descentralización del servicio señalado en la columna anterior, por medio de la herramienta informática en línea, con el Centro de Préstamos ubicado en la ciudad de Panamá.</p>	<p>Las descripciones señaladas responden a las medidas adoptadas para mejorar la atención primaria de los usuarios y solicitantes, porque se realiza un primer filtro y en caso de aplicar, se coordina la solicitud del préstamo directamente con el Centro de Préstamos en la ciudad de Panamá. En caso de que el solicitante no aplique, éste no incurre en gastos innecesarios porque recibe información vía telefónica, sin tener que trasladarse hasta la ciudad de Panamá.</p>