



28 de febrero 2025

Auditorio Monseñor Victor Manuel Sanabria Martinez.

# Índice

**3**

- Valores para el Fortalecimiento de la Seguridad Social

**4**

- Anfitriones del evento

**5**

- Nuestros Panelistas

**8**

- Construyendo un Futuro Sólido

**13**

- Trato humanizado, accesible y concientizado

**17**

- Atención a la Violencia: Un Compromiso Ineludible de la CCSS

**23**

- Eficiencia y Eficacia en la Administración de Recursos

**28**

- Conclusiones y Próximos Pasos

# Valores para el Fortalecimiento de la Seguridad Social



## Diálogo

Impulsando un diálogo abierto y una colaboración efectiva entre instituciones para elevar los estándares de salud y pensiones.



## Innovación

Transformando los servicios médicos y sistemas de pensiones mediante soluciones innovadoras para una gestión eficiente y transparente.



## Compromiso

Garantizando la sostenibilidad de la seguridad social a través de un compromiso firme con las futuras generaciones.

# Anfitriones del Evento

Dr. Randall Álvarez  
Juárez

1

Director Médico, Hospital  
Monseñor Sanabria

2

Lic. Ronald Lacayo  
Monge

3

Director de Sucursales  
Chorotega

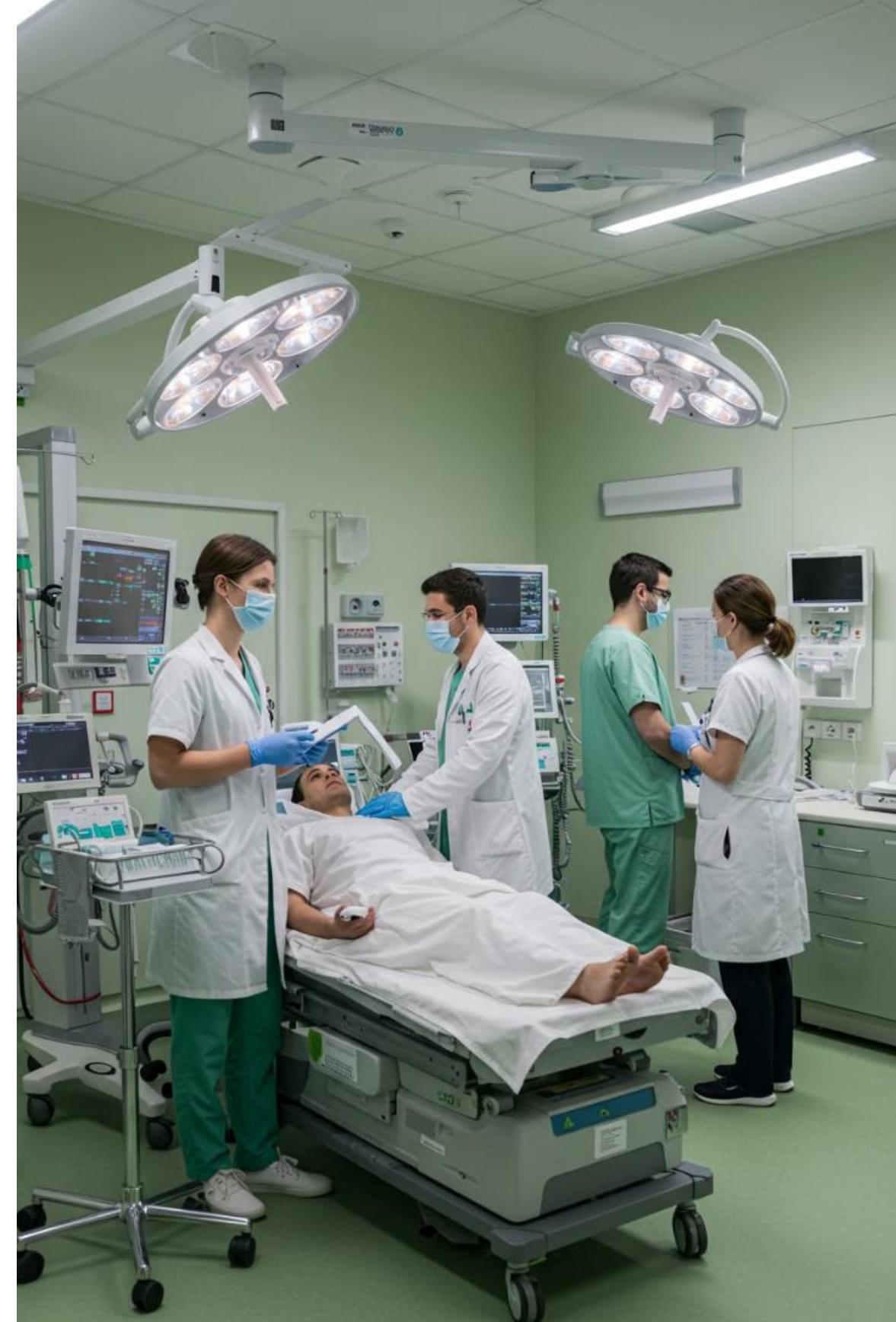
4

Dr. Wilburg Díaz Cruz

Director de Red Integrada  
de Servicios de Salud  
Pacífico Central

M Sc. Olger Sánchez  
Carrillo

Auditor Interno



# Conversatorio: Trato Humanizado, Accesible y concientizado



Licda. Ana Alfaro Cruz

Representante de la  
Defensoría de los Habitantes



Licda. Francella Castro  
Alvarado

Experta de CONAPDIS



Licda. Raquel Vega  
Bogantes

Trabajadora Social IMAS



Dr. Roberth Vega Solís

Director médico del hospital  
Max Terán Valls

# Conversatorio: Atención de Violencia en sus diferentes manifestaciones



**Dra. Karen Bonilla Salas**  
Encargada de Programa de  
Atención y Normalización de  
Violencia.



**Dra. Elenita Ramírez  
Salas**  
Médico Evaluador Subárea de  
Vigilancia Epidemiológica.



**Dra. Ileana Azofeifa  
Hernández**  
Asistente de la Dirección  
General del Hospital San  
Vicente de Paul.



**Dr. Douglas Montero  
Chacón**  
Director Médico, Hospital  
México

# Conversatorio: Eficiencia y eficacia en la administración de los recursos institucionales, en el seguro de salud



Dr. Esteban Vega de la O

Gerente Logística presentará estrategias de optimización de recursos.



Lic. Gustavo Picado Chacón

Gerente Financiero explicará sostenibilidad del seguro de salud.



# Construyendo un Futuro Sólido: Foro Regional para el Fortalecimiento de la Seguridad Social

Un espacio vital de diálogo. Actores institucionales y sociales se unen para robustecer la seguridad social, construyendo un futuro más sólido para todos.

# Actores Clave en la Seguridad Social



Organismos Internacionales,  
Instituciones Gubernamentales,  
Universidades

Fortalecen la cobertura y calidad de la  
seguridad social.



Caja Costarricense de Seguro  
Social

Administra los seguros de salud y pensiones.



Organizaciones Sociales y  
comunitarias

Representan los intereses de los usuarios y  
la comunidad.

Cada actor desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento de la seguridad social. La colaboración es esencial. Existen otros actores claves que contribuyen con el sistema de protección social, cuya diversidad de participantes resalta el carácter multidimensional y colaborativo que requiere la gestión de la seguridad social para garantizar su eficacia y alcance.



# Desafíos en la Gestión de la Salud

**1** Enfermedades Crónicas  
Aumento de la prevalencia de enfermedades no transmisibles.

**2** Gestión de Medicamentos  
Optimización del acceso y control de costos.

**3** Sostenibilidad Financiera  
Garantizar recursos para la prestación de servicios.

Estos desafíos requieren soluciones innovadoras y sostenibles. La colaboración es crucial para superarlos.

# Estrategias de Sostenibilidad Financiera



## Optimización de Recursos

Asignación eficiente de fondos.



## Eficiencia Operativa

Mejora continua de procesos.



## Innovación Financiera

Nuevas soluciones financieras.



## Transparencia

Claridad en la gestión financiera.

La sostenibilidad financiera es clave para la seguridad social, fortaleciendo la estabilidad a largo plazo.



# Compromisos para el Futuro



## Diálogo Continuo

Mantener espacios de discusión abiertos y transparentes.

## Implementación de Estrategias

Aplicar soluciones innovadoras y eficientes.

## Evaluación y Seguimiento

Medir el impacto de las acciones implementadas.

El futuro de la seguridad social depende de nuestro compromiso.

# Trato humanizado, accesible y concientizado

Esta exposición, explora la necesidad de garantizar un trato humanizado, accesible y concientizado en la atención en salud y servicios públicos. Aborda los desafíos que enfrenta la región debido a la diversidad de sus poblaciones, las barreras socioeconómicas y culturales, y la falta de infraestructura y recursos, enfocados principalmente en tres pilares:



## Trato Humanizado

Priorizar la dignidad y el respeto en cada interacción.



## Accesibilidad

Garantizar servicios inclusivos, superando barreras socioeconómicas y culturales.



## Concientización

Promover un cambio cultural que valora y celebra la diversidad en la región.

# Humanizar el servicio: Más allá del protocolo

El trato humanizado no se reduce a la simple cortesía, sino que implica un profundo reconocimiento de la individualidad de cada persona. En la Región Pacífico Central, donde la diversidad es una realidad, el personal de salud, las instituciones públicas deben adoptar una actitud empática y sensible.

- Escuchar con atención, especialmente a las personas que enfrentan barreras lingüísticas o culturales.
- Brindar explicaciones claras y concisas, evitando lenguaje técnico o jergas.
- Asegurarse de que cada persona se sienta comprendida y respetada, independientemente de su origen, condición social o creencias.

Un trato humanizado genuino crea un ambiente de confianza y seguridad, crucial para la salud física y emocional de los usuarios.

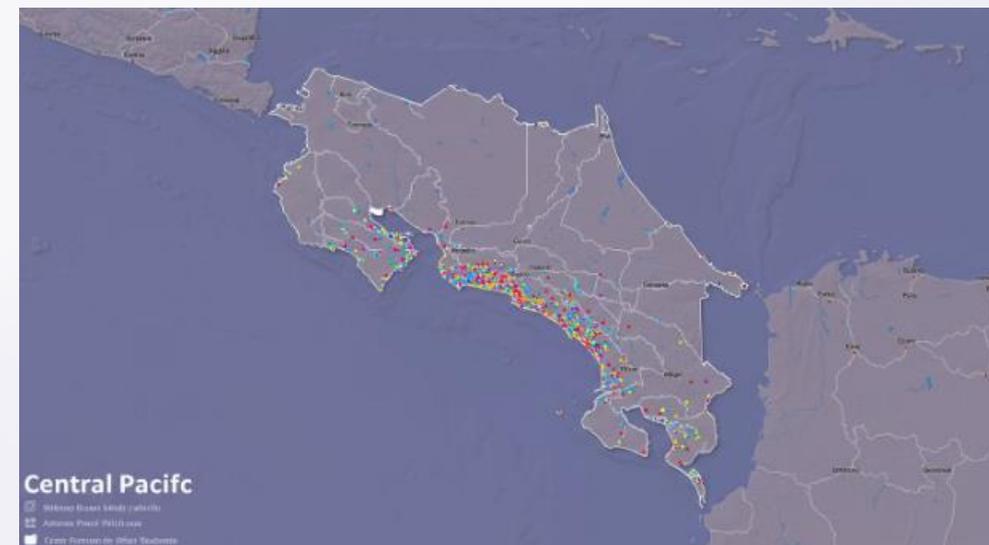


# Accesibilidad: Un derecho, no un privilegio

La accesibilidad a los servicios es un derecho fundamental que no puede estar sujeto a limitaciones. En la Región Pacífico Central, superar barreras geográficas, económicas y culturales es crucial para garantizar el acceso a la atención médica y servicios esenciales. A continuación, exploramos soluciones para mejorar la accesibilidad y promover la equidad en nuestra región.

## Soluciones para la accesibilidad

- Adaptar horarios para facilitar el acceso a quienes trabajan o tienen familia.
- Implementar servicios móviles para llegar a comunidades remotas, especialmente poblaciones indígenas.
- Fortalecer la telemedicina, conectando a personas con especialistas sin traslados largos.
- Capacitar al personal en atención intercultural, incluyendo intérpretes en lengua de señas y respeto a tradiciones indígenas.



Invertir en accesibilidad es invertir en la salud, el bienestar y el desarrollo de toda la comunidad, asegurando que nadie se quede atrás.

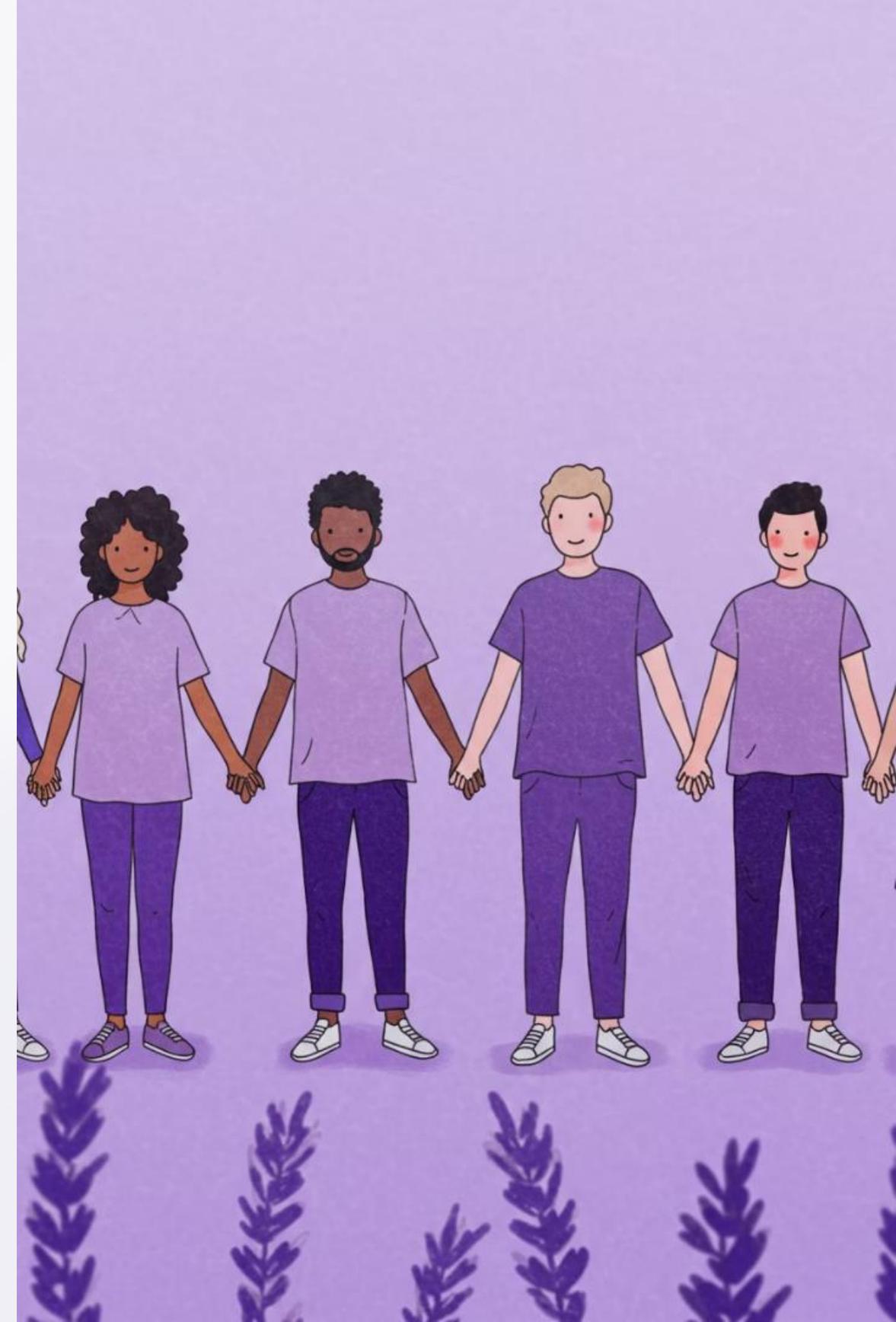
# Concientización: Un cambio cultural necesario

Para que el trato humanizado y accesible se convierta en una realidad, se requiere un cambio profundo en la mentalidad de quienes brindan y reciben los servicios.

Las instituciones deben tomar la iniciativa de:

- Invertir en programas de formación continua para el personal, enfocándose en valores de respeto, empatía y sensibilidad hacia la diversidad cultural, de género y socioeconómica.
- Fomentar la participación activa de la comunidad en la mejora de los servicios, reconociendo sus necesidades y promoviendo la co-creación de soluciones.

La Región Pacífico Central puede convertirse en un modelo de atención inclusiva si se adopta un enfoque integral que promueva la equidad, la justicia social y el respeto a la diversidad.





# Atención a la Violencia: Un Compromiso Ineludible de la CCSS

La violencia es un problema social que se manifiesta de múltiples formas y afecta a todas las comunidades. Desde la violencia intrafamiliar hasta la violencia de género, pasando por el abuso infantil y la violencia estructural, sus efectos repercuten no solo en las víctimas directas, sino en la sociedad en su conjunto.

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) tiene un papel fundamental en la identificación, atención y prevención de estos casos, garantizando un enfoque integral y humanizado para construir una sociedad más justa y segura para todos.

# Reconociendo diferentes formas de Violencia

## Violencia Física

Agresiones corporales evidentes que dejan marcas visibles y requieren atención médica inmediata.

## Violencia Psicológica

Intimidación, humillación y manipulación que afecta gravemente la salud mental de las víctimas.

## Abandono y Negligencia

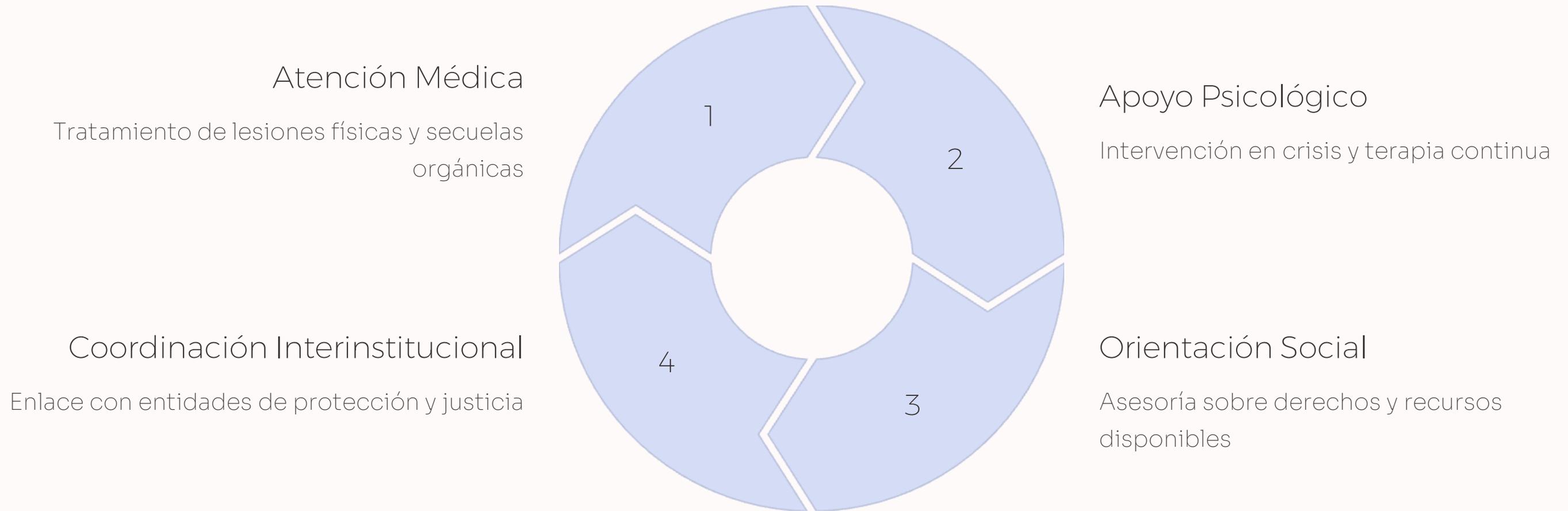
Desatención de necesidades básicas, especialmente en poblaciones vulnerables como niños y adultos mayores.

## Discriminación y Acoso

Comportamientos que marginan y hostigan a personas por sus características o condiciones particulares.

Uno de los principales retos en la gestión de la violencia es comprender que no solo se trata de agresiones físicas evidentes. Para la CCSS, es crucial fortalecer los mecanismos de detección temprana en todos los niveles de atención y capacitar a su personal en la identificación de signos de violencia en pacientes de diferentes edades y condiciones.

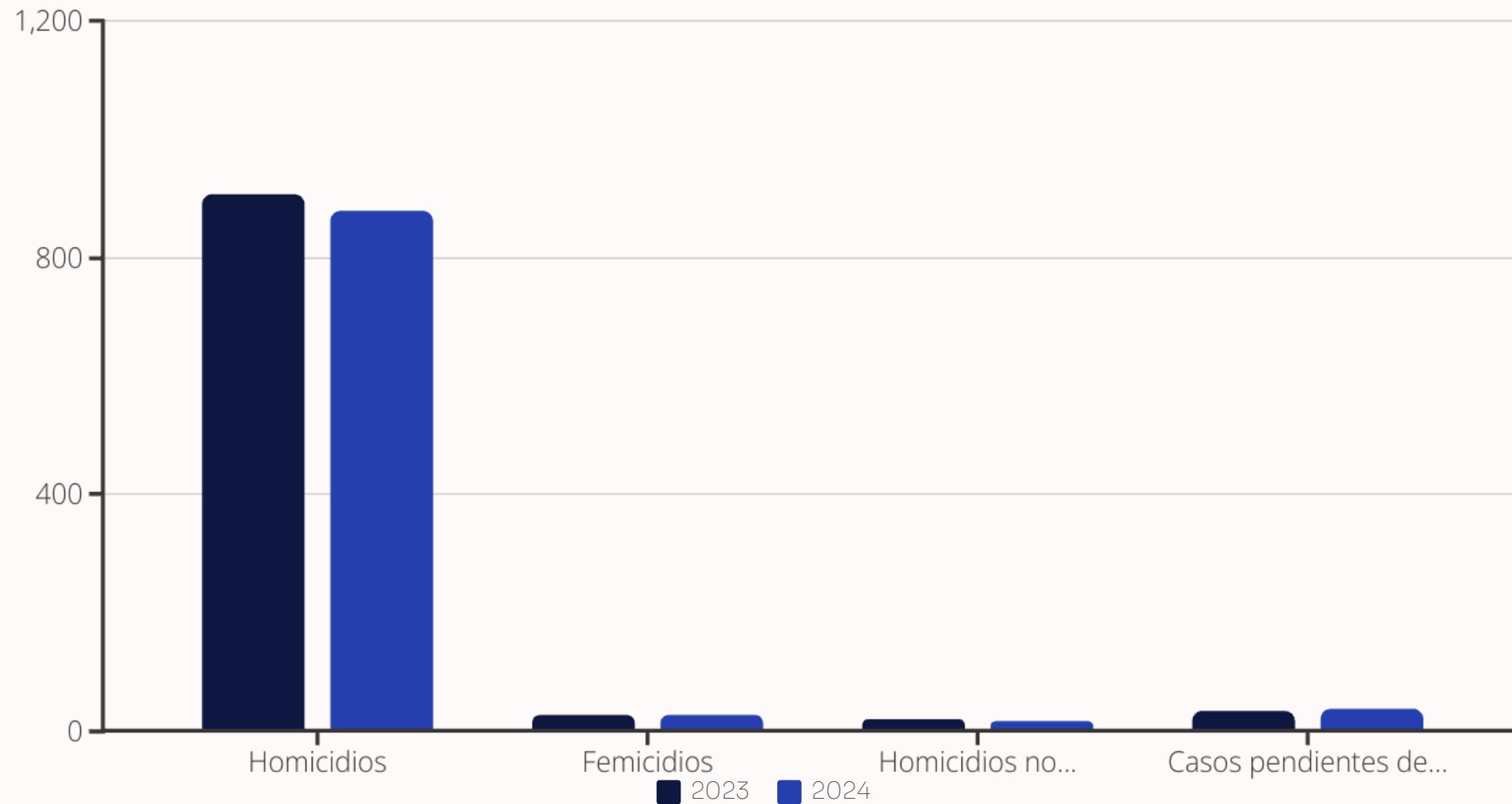
# Abordaje Integral desde la CCSS



La atención a la violencia no puede limitarse únicamente a la asistencia médica inmediata. Requiere de un abordaje integral que incluya múltiples dimensiones de apoyo y un enlace efectivo con otras instituciones gubernamentales y organizaciones comunitarias.

La CCSS debe consolidar redes de apoyo que permitan brindar acompañamiento a las víctimas, promoviendo su acceso a servicios de protección y rehabilitación para una recuperación completa.

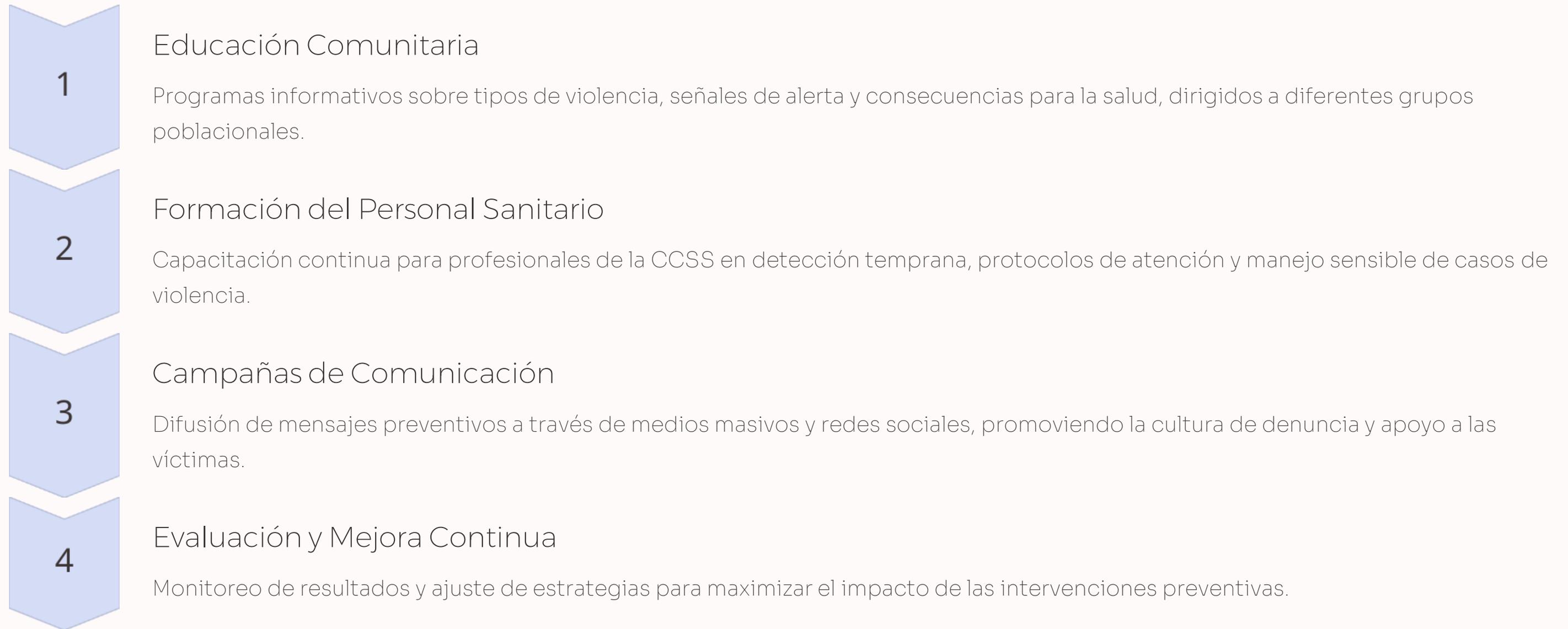
# Datos Preocupantes sobre Violencia en Costa Rica



Costa Rica cerró 2024 con 880 homicidios, lo que representa un promedio de 2,5 asesinatos diarios. Aunque esta cifra es ligeramente inferior a los 905 homicidios registrados en 2023, sigue siendo alarmante y coloca a 2024 como el segundo año más violento en la historia reciente del país.

El Observatorio de la Violencia de Género reportó 76 muertes violentas de mujeres durante 2024. De estas, 25 fueron clasificadas como femicidios, con la provincia de Puntarenas liderando estas estadísticas, seguida por San José y Alajuela.

# Prevención y Sensibilización



La prevención es la estrategia más efectiva para reducir los índices de violencia en el país. Desde la CCSS, se deben impulsar campañas de sensibilización que eduquen a la población sobre los efectos de la violencia y las rutas de atención disponibles.

# Colaboración Interinstitucional: Clave para el Éxito

## Detección en CCSS

Identificación de casos en centros de salud mediante protocolos estandarizados y personal capacitado.

## Intervención Social

Participación del IMAS, INAMU y otras instituciones para brindar apoyo socioeconómico y albergue cuando sea necesario.

1

2

3

4

## Coordinación con Autoridades

Notificación y trabajo conjunto con Fuerza Pública, OIJ y Fiscalía para garantizar la protección inmediata de las víctimas.

## Seguimiento Integral

Monitoreo continuo del caso a través de equipos multidisciplinarios hasta lograr la recuperación y reinserción social.

La violencia es un fenómeno complejo que requiere una respuesta articulada y decidida. La colaboración interinstitucional y el compromiso de toda la sociedad son fundamentales para abordar eficazmente esta problemática.

La CCSS tiene la oportunidad y la responsabilidad de liderar un cambio estructural en la forma en que el sistema de salud aborda la violencia. Apostar por un enfoque integral, con recursos adecuados y una visión preventiva, no solo salvará vidas, sino que también contribuirá a construir una sociedad más justa y segura para todos los habitantes de Costa Rica.



# Eficiencia y Eficacia en la Administración de los Recursos Asignados a la Seguridad Social

La administración eficiente y eficaz de los recursos institucionales es crucial para la sostenibilidad y calidad del Seguro de Salud en Costa Rica. La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) se enfrenta al reto de optimizar recursos para satisfacer las demandas de la población, garantizando atención oportuna y de calidad.

# Eficiencia: Optimización de Recursos

## Tecnologías Optimizadas

Implementar tecnologías que optimicen procesos administrativos y médicos, reduciendo tiempos de espera y evitando el desperdicio de insumos, es esencial. La adopción de herramientas de gestión digital mejora el control de inventarios y la programación de citas.

## Gestión de Compras Transparente

Es fundamental mejorar la gestión de compras y suministros, promoviendo la transparencia y evitando el sobre costo en adquisiciones. La automatización de procesos administrativos reduce costos operativos.

## Liberación de Recursos

La automatización de procesos administrativos reduce costos operativos y libera recursos para la atención directa de los pacientes. Esto permite una mejor asignación de fondos a áreas críticas.



# Eficacia: Alcanzando los Objetivos Institucionales

## 1 Mejora de Indicadores

Garantizar que los recursos invertidos generen los resultados esperados, mejorando los indicadores de atención y reduciendo las listas de espera es fundamental. El monitoreo constante permite ajustar estrategias para mejorar el servicio.

## 2 Fortalecimiento Preventivo

Fortalecer los programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades contribuye a disminuir la carga sobre el sistema de salud y mejora la calidad de vida de la población.

## 3 Evaluación Continua

La CCSS debe evaluar continuamente el impacto de sus políticas y adaptarlas según las necesidades cambiantes de la población. Esto asegura que los recursos se utilicen de manera efectiva.

# Desafíos en la Administración de Recursos



## Contención del Gasto

Uno de los principales desafíos es la contención del gasto sin afectar la calidad del servicio. Es crucial encontrar un equilibrio entre eficiencia y calidad en la atención.



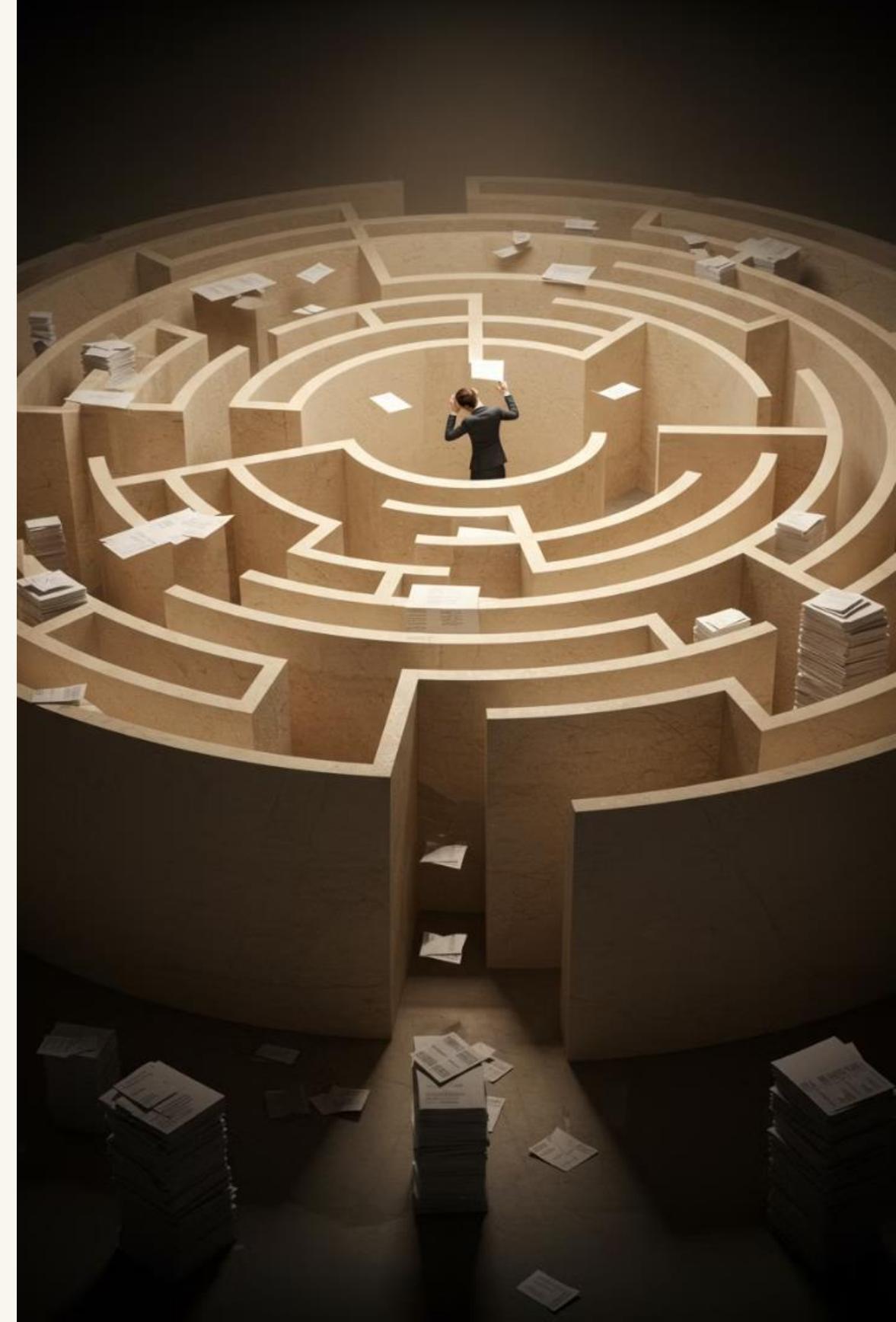
## Fortalecimiento de la Auditoría

Es necesario fortalecer los sistemas de auditoría y control interno. La corrupción y la ineficiencia pueden generar pérdidas significativas que afectan la sostenibilidad del sistema.



## Supervisión y Rendición de Cuentas

Implementar mecanismos de supervisión y rendición de cuentas que garanticen el uso adecuado de los fondos públicos es esencial para la transparencia.



# Oportunidades para la Mejora Continua

1

## Digitalización de Procesos

La digitalización de los procesos ofrece oportunidades para optimizar la gestión de recursos y mejorar la eficiencia operativa.

2

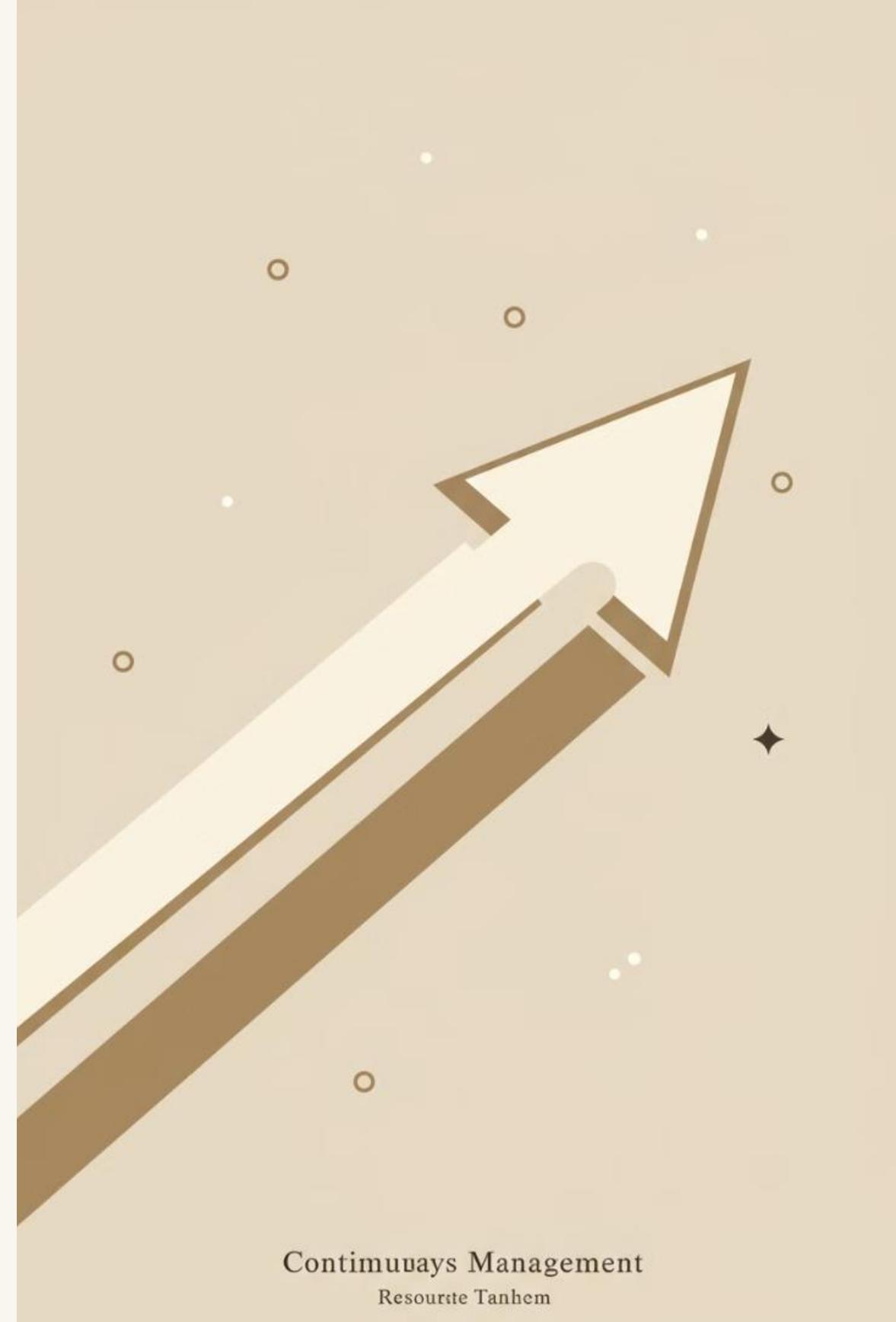
## Capacitación del Personal

La capacitación del personal en gestión eficiente es fundamental para garantizar el uso adecuado de los recursos y mejorar la calidad del servicio.

3

## Cooperación Interinstitucional

El fortalecimiento de la cooperación interinstitucional puede generar sinergias y optimizar la asignación de recursos en el sector salud.



# Conclusiones y Próximos Pasos

## Responsabilidad Compartida

Garantizar una administración eficiente y eficaz es una responsabilidad compartida entre gestores, personal de salud y la ciudadanía.

## Visión Estratégica

Solo mediante una visión estratégica, innovadora y transparente se podrá asegurar la sostenibilidad del sistema y el bienestar de la población.

## Innovación y Transparencia

La inversión en innovación tecnológica y la promoción de la transparencia son clave para mejorar la gestión de recursos en el Seguro de Salud.





**Diálogo, Innovación y Compromiso:  
“Construyendo juntos el futuro de la  
seguridad social.”**