



CAJA COSTARRICENSE DE
SEGURO SOCIAL

ACTA SESIÓN
DE JUNTA DIRECTIVA

Nº 9343

Celebrada el

09 de junio, 2023



SESIÓN ORDINARIA N° 9343

CELEBRADA EL DÍA

viernes 09 de junio, 2023

LUGAR

Salón de Sesiones Junta Directiva

HORA DE INICIO

16:10

FINALIZACIÓN

20:35

PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

MSc. Marta Eugenia Esquivel Rodríguez

VICEPRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

Lic. Roberto Antonio Quiros Coronado

REPRESENTANTES DEL ESTADO

*MSc. Marta Eugenia Esquivel Rodríguez
Lic. Marco Tulio Escobedo Aguilar
Lic. Juan Ignacio Monge Vargas*

ASISTENCIA

*Presente
Presente
Presente*

REPRESENTANTES DE LOS PATRONOS

*Lic. Roberto Antonio Quiros Coronado
Dra. Lizbeth Salazar Sánchez
Lic. Adrián Torrealba Navas*

ASISTENCIA

*Presente
Presente, ingreso a las 16:20 horas
Presente, ingreso a las 17:17 horas*

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

*Licda. María Isabel Camareno Camareno
Sr. José Luis Castro Vásquez
Lic. Jorge Arturo Porras López*

ASISTENCIA

*Presente
Presente
Presente, ingreso a las 17:14 horas*

AUDITOR INTERNO

Lic. Olger Sánchez Carrillo

GERENTE GENERAL

Recargo/Presidencia Ejecutiva

SECRETARIA JUNTA DIRECTIVA

Ing. Beatriz Guzmán Meza



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Comprobación de quórum, según consta en el encabezado del acta de esta sesión.

No hay representación de la Dirección Jurídica.

El director Marco Tulio Escobedo Aguilar, el director Adrián Torrealba Navas y la directora Lizbeth Salazar Sánchez, retrasan su llegada a esta sesión.

Participan en la sesión la Licda. Marcela Marín Massey asesora legal de la Junta Directiva, el Lic. Olger Sánchez Carrillo, Auditor Interno, el Lic. Allan Quesada Soto, Asesor Presidencia Ejecutiva, el Lic. José Ignacio Barrientos Zamora, Asesor Presidencia Ejecutiva, el Dr. Esteban Vega de la O, Gerente, Gerencia de Logística, el Lic. Jaime Barrantes Espinoza, Gerente de Pensiones, la Ing. Katherine Mac Courtney Illanes, Gerente de Infraestructura y Tecnologías, Lic. Luis Diego Calderón Villalobos, Gerente Financiero, Licda. Vilma Campos Gómez, Gerente Administrativa, Dr. Marino Ramírez Carranza, Gerente Médico.

CAPÍTULO I

Lectura y aprobación del orden del día

Consideración del Orden del día distribuida para la sesión de esta fecha, que seguidamente se transcribe, en forma literal:

Asuntos

I. Comprobación de quórum

II. Consideración del orden del día

III. Temas y asuntos de presidencia y Junta Directiva

GA-DJ-04365-2023	Lic. Gustavo Camacho Carranza, abogado Dirección Jurídica. Análisis sobre la conveniencia y oportunidad de presentar un recurso de casación en el proceso 19-004258-1027-CA interpuesto por COOPESALUD R.L. Referencia: Acuerdo 4º del artículo 17 de la sesión número 9340.	15
GA-DJ-04367-2023	Lic. Gustavo Camacho Carranza, abogado Dirección Jurídica. Informe sobre la pertinencia y el procedimiento para levantar el embargo sobre la flota de vehículos de	15



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

	COOPESANA. Referencia: Acuerdo único del artículo 18 de la sesión número 9340.	
--	--	--

V Asuntos de Gerencias

A) Temas resolutivos

PE-DICSS- DIR-0172- 2023 (PE- 0608-2023)	Contraloría de Servicios Institucional “Resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias de los Servicios de Consulta Externa y Hospitalización del año 2022.”	15
PE-DPI-455- 2023	Dirección de Planificación Institucional Complemento al oficio PE-DPI-388-2023 sobre la propuesta de continuidad de Proyectos del Portafolio Institucional de Inversiones	20
GL-0850- 2023	Gerencia Logística Atención acuerdo artículo 8° de la sesión N°9094, informe de avance del Proyecto de “Construcción y Equipamiento del Centro de Logística de la CCSS”	15
GA-0703- 2023	Gerencia Administrativa Atención artículo 11°, sesión N° 9324, referente a la definición de puestos exclusivos y excluyentes en la Caja Costarricense Del Seguro Social.	60

ARTICULO 1º

Se somete a consideración y **se aprueba** el orden del día para la sesión de esta fecha, con las observaciones planteadas, que seguidamente se detallan:

- Incluir el tema de los Estados Financieros.
- Incluir el Informe Deloitte.

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la presentación y deliberaciones suscitadas, artículo 1º:

Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez: 09 de de junio del 2023 convocada para las cuatro, de cuatro a 20:00 H de la noche, vamos a pedirle a Beatriz la comprobación del quórum.

Ing. Beatriz Guzmán Meza: Buenas tardes. Este tenemos el quórum, se encuentra ausentes. Don Adrián Torrealba, la doctora Lizbeth y don Jorge Porras.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez: Don José Don José Castro. Ah, los que no están, sí, sí, perdón, perdón perfecto. Ellos le voy a pedir a los compañeros y compañeras que hagamos una alteración en el orden del día. Teníamos un tema pendiente y era precisamente el conocimiento de los estados financieros que nos presentó la gerencia financiera y tenemos a la gente de Deloitte que le solicitamos que viniera a exponer el avance de la auditoría externa que ellos están realizando. En cuanto a lo demás, me parece, salvo que alguno tenga alguna indicación. No sabía si había que agregar algo más. Sí, señor.

Directivo Roberto Antonio Quirós Coronado: Sí es perdón para la representación empresarial y las cooperativas, sí es fundamental conocer el informe de un Gustavo, sobre el tema de COOPESALUD por por lo menos por lo menos, lo de los embargos de los carros, porque bueno, tienen que cambiar la flotilla y no pueden, y eso lo los pone un tema de crisis en virtud de que el contrato los obliga a cambiar. Sí.

Directiva Marta Eugenia Esquivel Rodríguez: No, perfecto, yo creo que, para estos dos temas, a pesar de que son de mucha relevancia, yo diría que nos demos hasta las 6:30. H para la toma de decisiones y este eso nos da la oportunidad de ver al menos esos dos aspectos y ver si podemos avanzar en algún otro de los que vienen ahí, así que si estamos de acuerdo, levantemos la mano para aprobar agenda. Y entonces estaríamos dando inicio a la presentación de las personas de Deloitte, nos van a acompañar los asesores de Presidencia en materia económica y están cuatro de los gerentes financieros, financiero, médico, logística y administrativa.

Directivo Roberto Antonio Quirós Coronado: Doña Marta, a la carrera. Quiero hacer patente de que el café que hoy se va a servir y que quede constancia en actas es gracias a un marco que lo está financiando. Sí, sí, pero, pero para que se vea el nivel de pobreza institucional con que trabaja esta institución. Eh

Ingresan al salón de sesiones la Licda. Preciado, Kelly, Lic. Jose Amador de la empresa DELOITTE.

ARTICULO 2º

“SJD-AL-0098-2023 del 18 de setiembre de 2023, el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial de conformidad con reiterada jurisprudencia de Sala Constitucional y la respectiva normativa, se excluye de publicación.”

Se retiran los auditores externos de la empresa Deloitte, Gerentes, solo queda el Gerente Financiero, Auditor.



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

ARTICULO 3º

“SJD-AL-0098-2023 del 18 de setiembre de 2023, el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial de conformidad con reiterada jurisprudencia de Sala Constitucional y la respectiva normativa, se excluye de publicación.”

Se retira del salón de Junta Directiva el Director Marco Escobedo Aguilar.

Ingresa al salón de Junta Directiva el Director Marco Escobedo Aguilar.

Ingresa al salón de sesiones el Lic. Gustavo Camacho Carranza, abogado Dirección Jurídica.

ARTICULO 4º

“SJD-AL-0098-2023 del 18 de setiembre de 2023, el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial de conformidad con reiterada jurisprudencia de Sala Constitucional y la respectiva normativa, se excluye de publicación.”

Se retira del salón de sesiones la Directora Marta Esquivel Rodríguez, asume la Presidencia el Directivo Roberto Quirós Coronado.

Ingresa al salón la Directora Marta Esquivel Rodríguez, asume la presidencia.

ARTICULO 5º

“SJD-AL-0098-2023 del 18 de setiembre de 2023, el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial de conformidad con reiterada jurisprudencia de Sala Constitucional y la respectiva normativa, se excluye de publicación.”

Se retira del salón el Lic. Gustavo Camacho Carranza.

Se retira de la sesión el director Adrián Torrealba Navas.

ARTICULO 6º

“SJD-AL-0098-2023 del 18 de setiembre de 2023, el acceso de esta información, por ser de carácter confidencial de conformidad con reiterada jurisprudencia de Sala Constitucional y la respectiva normativa, se excluye de publicación.”

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

ARTICULO 7°

Se conoce el oficio número PE-0608-2023, de fecha 27 de febrero del 2023, suscrito por MSc. Marta Esquivel Rodríguez, presidenta ejecutiva, mediante el cual traslada el oficio PE-DICSS-DIR-0172-2023 “Resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias de los Servicios de Consulta Externa y Hospitalización del año 2022 por parte de la Dirección de Contralorías de Servicios de Salud.

Exposición a cargo de: Mauricio Chacón Sánchez, Dirección de Contraloría de Servicios.

Se consigna en esta ACTA la presentación, oficio correspondiente a la exposición del artículo 7°:

PE-0608-2023

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9343-dabde.pdf>

Presentación Resultados de la encuesta

<https://www.ccss.sa.cr/arc/actas/2023/files/9343-a92c7.pdf>

Se consigna en esta ACTA la transcripción de lo correspondiente a la exposición y deliberaciones suscitadas, artículo 7°:

Mauricio Chacón Sánchez: Muy buenas noches, señora Presidenta, señores miembros de Junta Directiva, Gerentes, compañeros esta noche vengo a presentar los resultados de la encuesta, satisfacción de la Consulta Externa y hospitalización del año 2022, estos resultados vienen de la aprobación en el año 2016 de un préstamo de la Asamblea Legislativa, el cual lo que promovería era el mejoramiento de la de la prestación de los servicios de salud en la Caja Costarricense de Seguro Social se dividía en varios indicadores ligados al desempeño.

El indicador que vengo a presentar acá es el número 6 y el hito número 2 que es el que falta por completar por el indicador lo que señalaba era el re diseño, implementación y uso de los datos recolectados en la nueva encuesta anual para medir el impacto de las nuevas intervenciones para mejorar la satisfacción de las personas y según la ficha técnica del Banco Mundial, lo que debía de contener eran los resultados de las encuestas aplicadas anualmente y el impacto de las intervenciones ejecutadas para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes y el impacto es la mejora en el porcentaje de las personas satisfechas con respecto a los servicios de salud que brinda la Caja.

En este caso vamos a revisar esta esta percepción de satisfacción mediante la metodología del modelo sé cuál, que es un modelo que está en aprobado internacionalmente, este modelo revisa 5 elementos, elementos tangibles, elementos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, certeza y confianza y empatía. Con

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

esto se mide la satisfacción de las personas, cada uno de estos elementos tiene sus dimensiones y preguntas específicas del tema, verdad, entonces acá podemos verlos, por ejemplo, en tiempos de atención, la cita cumple con el horario definido, el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido cumple con su expectativa, la duración del proceso de atención y espera también la viabilidad, que ha sido muy importante en este proceso que dice, por ejemplo, el sincero interés de resolver el problema, es que se concluye el servicio en un tiempo razonable y así constantemente, dependiendo cada una de las dimensiones. ¿Podemos pasar? (...)

En este caso vamos a entrar a las dimensiones de hospitalización, acá podemos ver en este cuadro un comparativo interanual del 2018 al 2022, que fue cuando se aplicaron las encuestas, la satisfacción global se ha mantenido de desde la fecha inicial hasta el año final, sin embargo, vemos que hay una disminución en comparación con los años 2019, 20 y 21, en la sub dimensiones vemos también que han habido algún tipo de disminuciones en esta.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: En tiempos de atención estamos volando ahí, si eso fuera así, no, no había listas de espera.

Mauricio Chacón Sánchez: Sí, en este caso como es hospitalización entonces es un poco más fluido, siempre en hospitalización, los usuarios son más.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Salvo que les toca esperar una semana y que los atiendan

Mauricio Chacón Sánchez: En emergencias.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Sentados en una silla de ruedas

Mauricio Chacón Sánchez: Sí, vemos por acá entonces que tenemos algunos derroteros, verdad vemos los colores verde, amarillo y rojo, el verde, es satisfecho, el amarillo es pasivo, que no está ni satisfecho ni insatisfecho, está la población que nosotros tenemos que ponerle más atención porque con cualquier cosa se nos hace insatisfecho o con cualquier cosa, se los puede poner satisfechos, verdad, después, el rojo es insatisfecho en hospitalización en ninguna dimensión llegamos a insatisfechos, lo cual es motivante y siempre ha sido así, digamos a través de los años, la gente siempre ha estado muy contenta con el tema de la hospitalización, aunque siempre hay temas para mejorar. Podemos seguir

Director Roberto Quirós Coronado: (...) Cuadro completo porque hay información abajo que no está (...)

Mauricio Chacón Sánchez: Es un PDF y también está el PPT (...) el Blanco Cervantes siempre ha sido el número 1 siempre.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Esto es para cumplir con un tema de.

Mauricio Chacón Sánchez: Del Banco Mundial

Directora Marta Esquivel Rodríguez: ¿De un crédito?

Mauricio Chacón Sánchez: Sí de un desembolso. (...)

Directora Marta Esquivel Rodríguez: rojo (...) ahí está, perfecto.

Mauricio Chacón Sánchez: Sí, excelente, muchas gracias entonces, ahí podemos

Directora Marta Esquivel Rodríguez: CID GALLUP ¿Fue una encuesta que hizo CID GALLUP?

Mauricio Chacón Sánchez: Si señora se hizo una contratación el rediseño, que fue el primerito, se hizo una contratación a una empresa externa que se llama (...), ellos dieron el rediseño de la encuesta, tomaron encuesta, tomaron en cuenta factores socioeconómicos, factores culturales, factores en zona rural, zona urbana, usuarios no usuarios, etcétera, en este caso en la aplicación de la encuesta la empresa contratada fue si CID GALLUP por un procedimiento digamos de contratación administrativa.

Bueno, podemos ver ahí los resultados de los hospitales este, como podemos ver, el Hospital Nacional Geriátrico ha sido 1 de los que siempre han estado dentro de los 10 primeros, de hecho, siempre ha sido el primero en calificación por la persona usuaria, el Hospital de San Vito, en el Hospital, podemos ver Tomás Casas y Max Terán, que son de la red brunca, que son hospitales periféricos y regionales, los vemos que están ahí dentro de los 10 primeros.

Queríamos presentar esta filmina para que pudieran ver cuáles son los hospitales mejor calificados, vemos al México como un Hospital Nacional y Hospital Nacional de Niños que es especializado, igual que también el CENARE (...)

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Sí, sí, hay que sacarle publicidad a esto (...) es más, no está nada mal (...)

Mauricio Chacón Sánchez: Este es el apartado de hospitalización (...)

Director Roberto Quirós Coronado: No, no es que se, a Doña Paulina se le han muerto como 2 asistentes.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: sí, todo mundo se muere ahí.

Mauricio Chacón Sánchez: Podemos, podemos pasar tal vez a la otra filmina, esto es un recuento, digamos de las calificaciones, un comparativo interanual del 2018 al 2022.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Director Juan Ignacio Monge Vargas: ¿En otros años lo ha hecho un tercero? La evaluación

Mauricio Chacón Sánchez: Sí señor, para garantizar la objetividad y la imparcialidad (...)

Director Roberto Quirós Coronado: No, el de Cartago no es ese (...) sí, ahí esta el Max Peralta (...) 84 (...)

Mauricio Chacón Sánchez: Esta es la segunda parte, exactamente del rating, ranking

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Consulta Externa si estamos jodidos

Mauricio Chacón Sánchez: Definitivamente, ahorita los vamos a ver (...)

Bueno entonces entremos a consulta Externa verdad, aquí en Consulta Externa, bueno vemos el Tony Facio que es uno de los, el Hospital con la peor calificación de (...) las personas usuarias.

Ahora vamos a hablar de Consulta Externa, tenemos Consulta Externa en Hospitales y en Áreas de Salud verdad, entonces podemos ver que comenzamos en el año 2018 con un índice de satisfacción del 79, se mantuvo en el 2019, subió en el 2020 a pesar de la pandemia, más bien creemos que fue la pandemia a la que dio una buena imagen de la institución, luego bajó al 79 en el 2021 y en el 2022 volvió a bajar 2 puntos porcentuales.

Director Roberto Quirós Coronado: Bueno lo lógico en virtud de que la pandemia no hubo Consulta Externa y ahora hay Consulta Externa, verdad.

Mauricio Chacón Sánchez: Efectivamente tuvimos el hackeo en ese momento, porque eso es del 2022.

Podemos ver acá también un cuadro de puntuaciones comparativas por su dimensión, esto es, de Consulta Externa, podemos ver que del año 2018 al 2022 se bajó 2 puntos porcentuales y vemos los indicadores que están ahí, como en un rosadito, realmente es un rojo donde sí están insatisfechas las personas usuarias y estamos hablando.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: (...) citas, que grave, mucha (...) y no usamos.

Mauricio Chacón Sánchez: Sí, señora, tenemos empatía, empatía del servicio y empatía del funcionario, tenemos capacidad de respuesta, que es cuán pronto nosotros podemos atender alguna situación imprevista y también la disposición que tiene el funcionario en atender a la persona usuaria, a pesar de que esté ocupado, también tiempos de atención a las personas, está satisfecha y el último es o el más grave para la persona usuaria, es la facilidad de obtención de citas.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Director Roberto Quirós Coronado: Y ese es el EDUS ¿no? (...)

Directora Marta Esquivel Rodríguez: EDUS

Director Juan Ignacio Monge Vargas: No puede ser (...) teniendo la herramienta y que eso sea un (...)

Director Roberto Quirós Coronado: Y con esa cantidad de plata invertida

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Ese es el de la Carpio, ese es especializado

Mauricio Chacón Sánchez: Sí, señora, este es el índice de satisfacción de Consulta Externa, solo por terceros, son 10 Áreas de Salud por terceros contratadas, las 2 peores son Áreas Carpio-LeonXIII con un 66 y Área de Salud Sebastián Paso Ancho 69. Aquí tiene que ver mucho el tema en el que se va a todo el personal, tiene que ver mucho el tema de la simiente. Entonces vemos (...)

Director Roberto Quirós Coronado: ¿Cuál cooperativa tiene esos 2?

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Bíblica es la Carpio, que es lo más contradictorio que yo he oído en mi vida (...) no se quien la tiene, pero (...) ASEMECO es Bíblica.

Se retira del salón los directivos Marco Tulio Escobedo y Jorge Porras.

Mauricio Chacón Sánchez: Acá estamos mostrando, podemos ver las puntuaciones por centro de salud en el comparativo interanual, podemos ver por ejemplo, Hospital Nacional Psiquiátrico en Consulta Externa, que se mantiene entre los primeros verdad, la Clínica Oftalmológica, vemos que los primeros calificados son generalmente Hospital, hospitales especializados y este, se nos entran por ahí como una excepción, el Área de Salud Alfaro Ruiz, como entre los mejores calificados, vemos lugares muy alejados, digamos de la capital como es el Hospital de los Chiles, que están bien calificados. Posteriormente las calificaciones más bajas (..) podemos entrar acá en los últimos (...) ahí está Cartago, exactamente, el Hospital Max Peralta (...) y Consulta Externa si, especialidades, Ortopedia (...) y la Carpio y el Tony Facio (...)

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Ahí está el reflejo de Hospital de Cartago (...)

Mauricio Chacón Sánchez: Bueno, acá, podemos ver bueno, tal vez se me olvidó comentarles que nosotros medimos percepción de población indígena y no indígena, en este caso la población indígena, la muestra de un resultado del 0,6% que no era representativa, entonces no le pusimos la calificación porque realmente no reflejaba el sentir de esta población, sin embargo, no podemos ver acá otra vez un recuento (...) digamos de los de los Hospitales, vemos el Chacón Páut como un Hospital especializado con un 91, que es este dentro de los primeros, verdad, igual que el que el Hospital

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Nacional de Geriatría y bueno y el Hospital Max Peralta, como dice Doña Marta, siempre mal calificado, verdad, esto en cuanto a los Hospitales Nacionales Especializados y Centros Especializados.

Seguimos por acá, revisando los indicadores, estos Consulta Externa de puro Hospital, Hospitales, Nacionales, Especializados, en regionales y periféricos, por acá podemos rescatar que en la en la red brunca es donde están los Hospitales, digamos, mejor calificados, Tomás Casas, Manuel Mora a pesar de ser lugares alejados, vemos San Vito ámbito ya se encuentra dentro de los dentro de los insatisfechos pero bueno, colocados por ahí y igual los Hospitales Psiquiátricos, el Psiquiátrico Chacón Páut, Geriatría, Hospital de Niños, el CENSARE, los especializados son los que son siempre mejor calificados por la población.

Seguimos en el recuento de los hospitales que son 29 y vemos el Hospital de San Carlos 77., así seguimos bajo, San Vicente de Paúl un 71, que refleja también un poco el parecer de la población (...) Heredia, sí, señor. Igual bueno ya volvemos a llegar porque es un recuento de los hospitales por Consulta Externa al Tony Facio, Max Peralta, que son las que siempre (...) aja.

Y bueno, ahí les comentaba de la población indígena, esta población indígena sí subió su calificación de un 78 a un 82, pero ya lo dijimos, no era tan representativo entonces, no era válido ponerla poner las calificaciones aquí.

Propuesta de acuerdos están de acuerdo, es una respuesta meramente. La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, teniendo a la vista oficio PE-0608-2023 remitido por Presidencia Ejecutiva y conocida la presentación efectuada por la Jefatura del Área de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contraloría de Servicios de Salud, con vista en la recomendación acuerda.

Acuerdo 1: Dar por recibido el informe expuesto por la Dirección Institucional de Contraloría de Servicios de Salud con el resultado de las encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los servicios de salud, en consulta externa y hospitalización aplicadas por la empresa CID GALLUP para la institución en el año 2022.

Acuerdo 2: A efectos de cumplir con los compromisos adquiridos por la Institución en el Hito2 del Indicador Ligado al Desembolso ILD#6 denominado “Rediseño, implementación y uso de los datos recolectados en la nueva encuesta anual para medir el impacto de las nuevas intervenciones para mejorar la satisfacción de las personas” se conoce y aprueba el informe presentado por cuanto contiene los resultados de las intervenciones para mejorar el porcentaje de personas satisfechas con los servicios de salud; cumpliendo las variables establecidas en la ficha técnica del Banco Mundial.

Director Roberto Quirós Coronado: Realmente no es para mejorar el porcentaje, es contiene los resultados de la percepción de las personas respecto de los servicios de salud, ni siquiera satisfecha, verdad. (...)

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Sí

Mauricio Chacón Sánchez: Sí, tiene razón

Directora Marta Esquivel Rodríguez: No es para mejorar, hay que cambiar eso (...) ¿lo tienen ustedes? (...) gracias por venir.

Director Roberto Quirós Coronado: Perdón, Doña Marta, a mí me parece que hace falta un acuerdo tercero y es trasladar este informe, esta presentación a la Gerencia Médica para que pueda discutirlo con los directores regionales, por ejemplo, el yo creo que (...) Isabel como corresponde a mí, vamos a hacer llegar a los centros privados, esto es, hay que discutirlo verdad (...) sí, a las cooperativas y con los hospitales y las direcciones de red.

Director Juan Ignacio Monge Vargas: Socializarlo.

Director Roberto Quirós Coronado: Sí, Claro, porque sí, vamos a ver, el tema aquí es que el próximo año, si esto sigue así.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Terrible.

Director Roberto Quirós Coronado: Vamos a tener que hacer, tomar decisiones.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: (...) a la hora de adjudicar el tema esas notas deberían de alguna forma (...)

Director Roberto Quirós Coronado: Esas notas lo que debería marcar son prioridades

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Claro, algo que está fallando (...) nadie está levantando la mano entonces no se quién va.

Dr. Esteban Vega de la O: Es que este tema siempre se presenta, yo creo que ya llevo como 3 o 4 años viéndolos, siempre se ha dicho cuál es la vinculación de esto, porque al final se hace y va mucho en la línea en lo que dice Don Roberto y se ha dicho, esto tiene que ir como un plan remedial Director, Tony Facio implementó un plan remedial de cómo usted va a impactar en esa variable, incluso en algún momento se habló, hacer una relación presupuesto asignado versus resultados, porque si usted ve ahí te los hospitales nacionales generales solo el México y si usted ve quiénes se llevan los presupuestos de los (...) México, San Juan, Calderón, los 3 grandes y usted no vio ahí en buenas calificaciones ni al San Juan y el Calderón deficiente y son los que llevan más la carga presupuestal, siempre se planteó porque al final se convirtió en un insumo más "ok, ya lo vimos, ok" y quedo ahí, pero cuál es el plan remedial que se le dan ese director y a ese director regional para que el próximo año, es el plan remedial se traduzca en una mejora y que sobre todo el tema presupuestario, porque aquí hace unos presupuesto

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

pero no se ve en eso verdad, entonces es un tema que ha sido reincidente, no es la primera vez, siempre se ha dicho “bueno, pero y eso ¿Qué? ¿Qué músculo da?” (...) vemos el comportamiento año tras año entre los hospitales, pero ¿cuál ha sido el plan remedial que ha implementado? y el director regional ¿Cómo ha gobernado eso? Porque al final la satisfacción del cliente no es un número por sí solo, es gente que está ahí diciendo “no me gusta lo que estoy recibiendo y estoy pagando por algo que no es oportuno, eficaz, eficiente, etcétera” pero creo que hay que sacarle más punta a eso producto y creo que siempre quedan ahí no es la primera vez que yo los he visto y siempre quedan ahí como un insumo más, muy bien, perfecto, verdad y ese no es el objetivo de esto.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: ¿Hay que ajustar el segundo acuerdo? Don Jorge se tiene que ir en minutos (...) ok (...) tienen los resultados y no es para mejorar, o sea, debería ser para mejorar, pero (...) “para efecto de cumplir con los compromisos requeridos” esto es para que nos desembolsen plata del famoso crédito del Banco Mundial, es lo malo porque se hace como para cumplir requisitos. Ok, a ver Doña Liz.

Directora Lizbeth Salazar Sánchez: Sí, tal vez sí se les puede brindar las variables a digamos a la Gerencia Médica, a los compañeros que tienen que llevar esto a los diferentes instancias, verdad, diferentes sectores, porque se saber dónde es que se está fallando verdad, si es desde secretaria que atiende mal, si es que el medicamento nunca le llegó o llegó tardísimo, o sea, o no se le dio, la atención del médico, etcétera. Entonces yo creo que es importante, no sé si, si es factible que se le pueden brindar las variables.

Mauricio Chacón Sánchez: Sí, tal vez este me faltó explicarles un poquito más del procedimiento. Nosotros hacemos un informe específico para cada uno de los centros y les decimos dónde está fallando, en qué apartado, si es en personal, si es en infraestructura, si es en empatía, si es en confianza, si es en los tiempos de espera y se los mandamos tanto a las direcciones de cada centro médico, llámese hospital, llámese área de salud y se le manda también a la Gerencia Médica y se le manda a la dirección red respectiva.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: ¿Y cómo se le da el seguimiento? Porque, o sea, no es solo mandar, es ver cada 3 meses se hicieron algo diferente o si, porque si es solo mandar, seguimos exactamente igual.

Mauricio Chacón Sánchez: Sí, señora, se le da un seguimiento por parte de la Contraloría de Servicios y por parte de la Gerencia Médica hay un acuerdo de la Junta Directiva que está todavía vigente sobre ese tema.

Tal vez acá yo haría un llamado a la conciencia, pero a mejorar ese plan de mejora, porque valga la redundancia, porque el plan de mejora es como muy superfluo, entonces no entra como a conocer los puntos fundamentales y a dar, digamos, soluciones efectivas a las personas usuarias.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Claro, pero es que ahí está, digamos, la función de la Contraloría de Servicios, verdad, si ustedes se dejan que los cuenten, entonces vamos a seguir en el mismo ritmo, yo creo que ustedes no son cualquier Contraloría de Servicios, tienen 2 médicos, incluso ahí que me dicen que ni siquiera salen, entonces es aprovechar los recursos y validar que si lo que están diciendo es correcto o no, pero si no ni siquiera tendría sentido la Contraloría de servicios verdad, porque si ni siquiera los servicios básicos los estamos dando como corresponde. Don Roberto.

Director Roberto Quirós Coronado: Sí, (...) y el Doctor Ramírez, está la calificación para el director de la clínica y del director del hospital, o sea, lo que tenemos que entender, ellos tienen que entender qué es eso y lo que deberíamos adoptar la Gerencia Médica es una sugerencia es decirle vea esa es su calificación, no lo vamos a aplicar este esta vez, pero el próximo año esa es la nota que usted va a tener usted es el responsable de la prestación de su unidad, si hay algo que está fallando, empieza a usarlo, pero esto no es letra muerta, verdad.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Sí, es el problema es precisamente que sí ha sido el hecho muerta, porque entonces tal vez, digamos yo hubiera esperado que la Contraloría de Servicios me formule borradores de notas, y que la Presidencia le mande a cada uno de ellos que explique las razones por las que no ha mejorado en los últimos 6 meses ninguno de los aspectos que se le remitieron esa oportunidad y supongo que esto es lo mismo y lo mismo y lo mismo, o sea más bien a mí me gustaría y se los dejo de tarea ver si esto ha estado haciendo en los últimos 4 años (...) porque si eso es así, no ha habido, eso me demostraría que o la Contraloría de Servicios no está funcionando, aquellos tampoco están funcionando. ¿Entonces qué hacemos para que las cosas sean diferentes?

Director Roberto Quirós Coronado: Hay cosas que no son creíbles verdad, me van a perdonar, o sea, por ejemplo, la satisfacción de la alimentación, después que Doña Isabel y algunos de nosotros hemos compartido un montón de fotos sobre la comida que se sirven en los hospitales, o sea, no creo en salón.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: No, es que acuérdesese que ahora hay cerdo.

Director Roberto Quirós Coronado: Sí, sí, sí (...) pero, eso no es lo que se les sirve a los pacientes.

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Sí, lo que pasa es que también vean una de las críticas que se hace cuando uno hace este tipo de encuesta es que muchas veces la misma persona que la llena no está clara qué es lo que tiene que decir verdad, entonces eso también puede afectar mucho el efecto (...) pero si les parece votemos esto para poder liberar a todo el mundo que se vaya a descansar y “para su análisis, distribución en los centros médicos y un informe a la Junta Directiva en un plazo de 3 meses.

Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Director Jorge Arturo Porras López: (...) como un plan de mejora, un rendimiento de cuenta ¿Que vas a hacer?

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Yo creo que es una rendición de cuentas, porque a nosotros para que nos sirva un plan de mejora (...) con las correcciones, o (...)

Director Roberto Quirós Coronado: El acuerdo, segundo, tenía problemas (...)

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Sí, mejor dejémoslo que sean en creativos y que nos presenten algo donde tal vez hasta ellos puedan proponer ajustes

Director Roberto Quirós Coronado: “Contiene los resultados (...)

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Porque además es muy tarde, si no lo dejamos para el lunes.

Director Roberto Quirós Coronado: “Sobre la percepción” sí, casi que mejor lo dejamos para el lunes

Directora Marta Esquivel Rodríguez: Está bien, está bien, si ya estamos cansados (...) está bien, cerramos la sesión.

Se retomará en una próxima sesión.

ARTICULO 8º

Se toma nota de que se reprograma los siguientes temas para una próxima sesión que en adelante se detallan:

V Asuntos de Gerencias

A) Temas resolutivos

PE-DPI-455-2023	Dirección de Planificación Institucional Complemento al oficio PE-DPI-388-2023 sobre la propuesta de continuidad de Proyectos del Portafolio Institucional de Inversiones	20
GL-0850-2023	Gerencia Logística Atención acuerdo artículo 8º de la sesión N°9094, informe de avance del Proyecto de “Construcción y Equipamiento del Centro de Logística de la CCSS”	15
GA-0703-2023	Gerencia Administrativa	60



Acta de Junta Directiva – Sesión N° 9343

Atención artículo 11°, sesión N° 9324, referente a la definición de puestos exclusivos y excluyentes en la Caja Costarricense Del Seguro Social.