



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

### **INFORME FINAL DE LABORES SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL Abril de 2013 a Julio 2017**

**MSC. ADRIANA GUTIÉRREZ CUEVAS**

**JEFE A.I. TRABAJO SOCIAL**



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

## **INFORME FINAL DE GESTION**

**Nombre Del Informante:** Msc. Adriana Gutiérrez Cuevas

**Cédula de Identidad:** 2-0475-0943

**Cargo que Ostentó:** Jefe de Gestión II, Servicio de Trabajo Social

**Período:** 29 de abril de 2013 al 7 de julio de 2017

**Detalle del Informe precedente:** Se recibió informe precedente  
Licenciatura en Trabajo Social.  
Máster en Trabajo Social con Énfasis en  
Intervención Terapéutica.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

**Estimado Dr. Carlos Alberto Solano:**

**ASUNTO: Informe final de Gestión. Dirección General Clínica Clorito Picado**

Sirva la presente para saludarlo afectuosamente y presentarle el informe final de gestión, debido a mi ascenso en la Jefatura de Trabajo Social del Hospital México.

En cumplimiento del artículo 12, inciso e) de la Ley General de Control Interno N° 8292 y las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, emitidas por la Contraloría General de la República N° D-1-2005-CO-DFOE, publicadas en La Gaceta N° 131 del 7 de julio de 2005, encontrará adjunto el Informe de Gestión correspondiente a mi período como jefe de gestión II Trabajadora Social de la clínica Clorito Picado Twilight, desde 29 de abril de 2013 hasta el 7 de julio de 2017.

El documento está dividido por años, los cuales representan diferentes momentos del quehacer social en la clínica. En éste se hace una síntesis de la labor del servicio, quedando registro de la misma en los archivos digitales de la oficina, en caso de que los lectores deseen informarse más al respecto.

Espero que este Informe sirva de orientación a la persona que ocupe el cargo de jefatura en el servicio de Trabajo Social, así como a otras colegas y a cualquier otra unidad organizativa interesada en conocer la gestión social en salud.

Agradezco al Dr. Carlos Alberto Solano Salas, director médico, al Consejo Técnico, compañeros de la clínica y sobre todo a las compañeras (o) de Trabajo Social, el apoyo y oportunidades brindadas las cuales contribuyeron a mi enriquecimiento personal y profesional durante los 4 años que compartimos.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

Agradeciendo su apoyo en la gestión, le saluda,

**Msc. Adriana Gutiérrez Cuevas**

**Ced 2-0475-0943**



Jefatura a.i. de Trabajo Social



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

## **INDICE**

### **1. Generalidades Clínica Clorito Picado**

#### 1.1 Antecedentes

### **2. Resumen de actividades por años**

### **3. Observaciones**

### **4. Anexos**

#### 4.1 Cuadro estadístico N.42, año 2013

#### 4.2 Cuadro estadístico N.42, año 2014

#### 4.3 Cuadro estadístico N. 42 , año 2015

#### 4.4 Cuadro estadístico N. 42 año 2016

#### 4.5 Cuadro estadístico N 42 I semestre 2017



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

## **I. ANTECEDENTES**

Se recibe informe de gestión de la Msc. Iris María Obando Hidalgo, donde se describe de forma detalla las modificaciones administrativas y técnicas vividas desde el año 1996 hasta el 2013.

Actualmente el Área de Salud Tibás – Uruca – Merced pertenece a la Dirección Regional de Servicios de Salud de la Central Norte, en el área técnica supervisar la Dra. Nurya Valverde Fallas.

Se debe señalar, que la respuesta que ofrece el servicio de Trabajo Social está vinculada al ASIS elaborado y a la demanda de los servicios que se realiza por parte de las personas usuarias. Es por lo tanto, una serie de aproximaciones que explican las necesidades de la población. Estos nos permiten reflejar las condiciones de vida y los problemas de salud y sociales que enfrenta la comunidad donde estamos insertos.

Por consiguiente la información en salud sobre el área de atracción de la Clínica busca un análisis multidimensional que explora la salud integral en el ámbito de competencia de la salud.

Se debe tomar en cuenta que al ser un Área de Salud ubicada en una zona Metropolitana la participación social es variable y en pocas cantidades, ya que la gran mayoría de la población se encuentra ubicada dentro de la población económicamente activa, lo que limita su participación y además la población que no labora fuera del hogar se dedica al cuido de niños y adultos /as mayores que restringen su participación de forma más activa.

El Área de Salud estas subdivida por EBAIS en total diez sectores que se denominan Merced 1 y 2, Cinco Esquinas 1-2 y 3, Uruca Este y Oeste, Colima Este, Oeste y Sur o Colimas 1-2-3 y San Gabriel y comunidades circunvecinas.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Área de Salud Tibás Uruca Merced

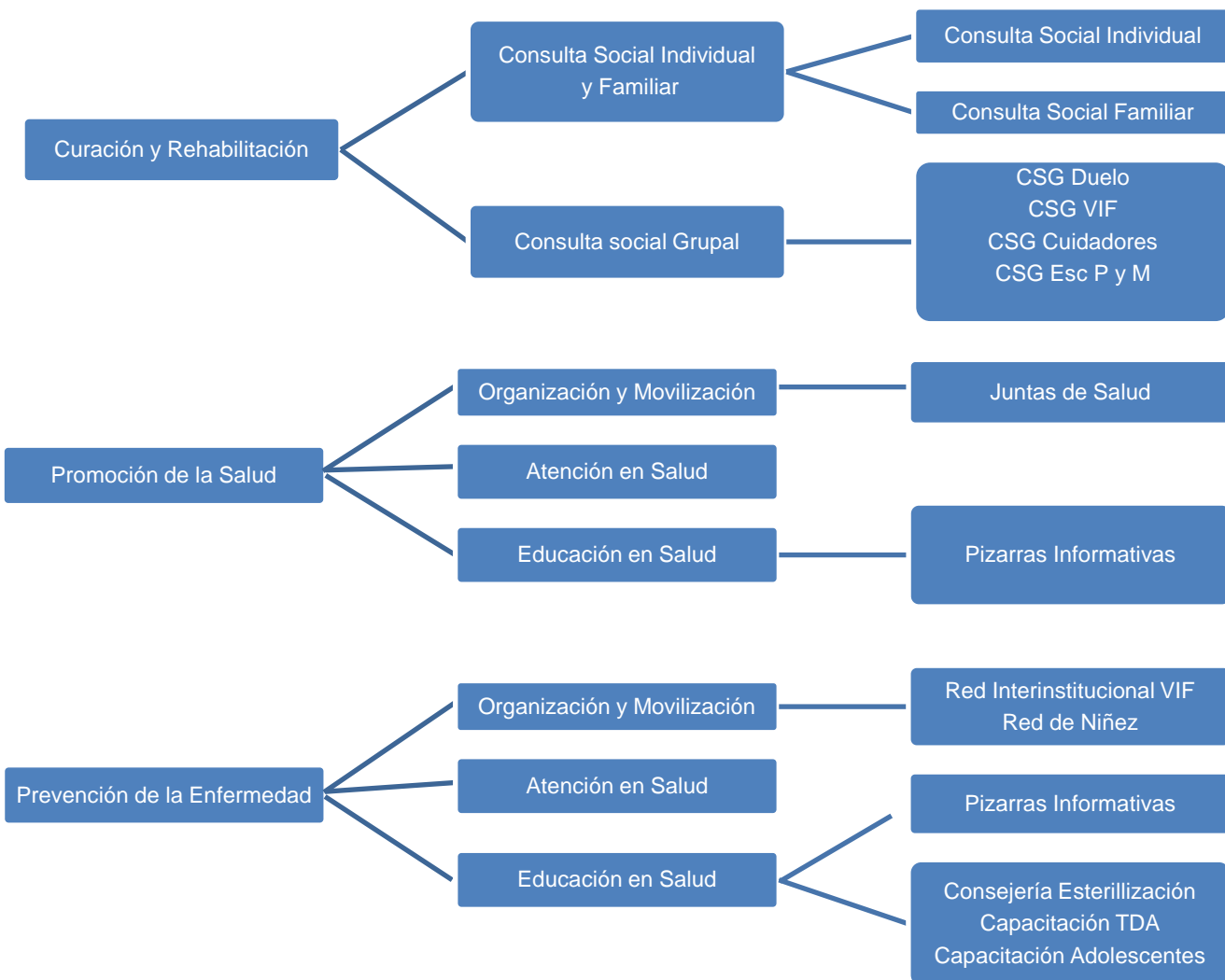
Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

Además de brindar consulta social de segundo nivel para los EBAIS de León XIII, La Carpio y Coopesaín.

### Dirección Regional SS Central Norte

### Dirección Médica CCP

### Organización Servicio Trabajo Social por Componente

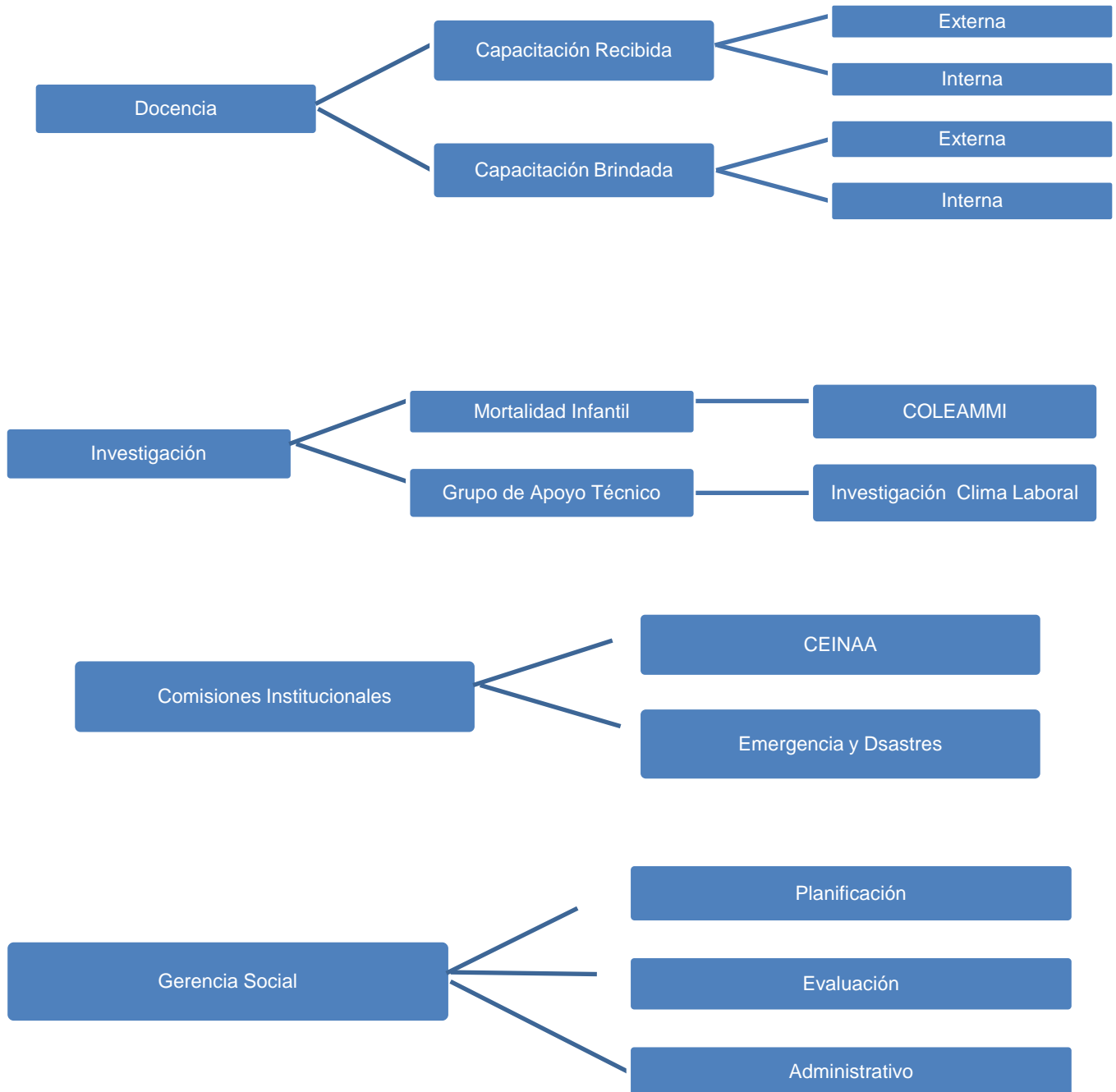




## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716



Fuente: Servicio de Trabajo Social.





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

El servicio de Trabajo Social ha cumple con los lineamientos y normativas institucionales establecidas por la Institución y por la Coordinación Nacional de Trabajo Social.

Se debe mencionar que el Área de Salud ingresa a trabajar en EDUS a mediados de enero de 2017 con una agenda por medio de énfasis como son:

- Consulta Social Individual
- Consulta Social Familiar.
- Atención Social de empleados (EIS)

Además de contar con consulta social grupal con agenda por medio del expediente Medisys, mientras se elaboran los módulos de EDUS para la consulta grupal que iniciarán probablemente en agosto del 2017.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

## **II. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN AÑOS**

La oficina cuenta con cuatro personas, una persona en secretaría dedicada a tiempo completo a las labores administrativas: atención de usuarios en forma personal y telefónica, otorgar citas, asistencia a las profesionales en labores administrativas desarrolladas en los proyectos y actividades educativas de los grupos educativos y terapéuticos, consolidados estadísticos, informes y cartas entre otros.

La labor del personal administrativo ha evolucionado en términos de contar con equipo tecnológico de punta, se cuenta con acceso al sistema informático EDUS, que facilita la asignación de citas de forma inmediata la cual queda registrada en el expediente del usuario; este personal se ha capacitado en atención al cliente y en otras temáticas de la oficina. El registro estadístico de las labores de las profesionales es automatizado, lo cual permite un mejor aprovechamiento del tiempo por parte de todo el personal y el cual ha vivido una serie de modificaciones adaptándose a las necesidades institucionales.

Se cuenta con dos profesionales cuatro en Trabajo Social y una jefatura que ocupa la plaza de jefe de gestión dos. La misma ejecuta labores administrativas como su perfil lo establece y labores técnicas-operativas, dada la limitación en la contratación de personal profesional.

Se realiza la coordinación y construcción de las agendas con la jefatura de Registros Médicos en Salud, como lo establece la institución y se realizan las coordinaciones con el departamento de Estadística para el registro de la producción del servicio.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

### **2.1. Año 2013**

Se asume la jefatura del servicio en el período de vacaciones de la Msc. Obando en el mes de abril y mayo, posteriormente ella toma la decisión de pensionarse. Durante esos ocho meses se vivió un proceso de adaptación al nuevo puesto ya que anteriormente estaba como Trabajadora Social 4, adicionalmente una de las profesionales tuvo una incapacidad de largo tiempo, por lo que el servicio estaba en un proceso de adaptación debido a que se debía capacitar y orientar a dos nuevas profesionales, adicional al ser un período de incapacidad existió mucha rotación del personal. Adicionalmente la programación del servicio ya estaba definida desde finales del 2012.

Dentro de los logros a destacar del servicio fueron desde la Consulta Social por parte de las profesionales a cargo se atendieron de manera individual un total de **689 personas usuarias**.

Los principales diagnósticos sociales atendidos en la Consulta Social según el CIE-10 son los siguientes:

1. Z63 Problemas relacionados con el grupo de apoyo, inclusive circunstancias familiares
2. Z74 Problemas relacionados con la necesidad de ayuda para el cuidado personal
3. Z60 Problemas relacionados con el ambiente social
4. T74 Síndrome del maltrato
5. Z35 Supervisión de embarazos de alto riesgo

En la Consulta Social individual se registran un total de 287 usuarios de alta, por otra parte, se registran un total de 10 referencias sociales y 2 informes sociales a entes externos al centro de salud, como respuesta a los planes de intervención



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

social. Las referencias y los informes sociales están en su mayoría dirigidos a instituciones como el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Patronato Nacional de la Infancia (PANI), Hogares de Ancianos, entre otros.

Además se desarrollaron procesos grupales en Duelo, Violencia Intrafamiliar y Cuidadores con enfoques terapéuticos y educativos como Grupo socioeducativo para adultos mayores:

- En el grupo de duelo se brindó atención a 12 personas nuevas, 48 personas subsecuentes, esto debido a que se realizaron cambios en el servicio que implicó no poder desarrollar el mismo de la misma forma
- En el grupo de Violencia Intrafamiliar durante el año asistieron un total de 85 mujeres en el grupo población entre los 18 y 64 años de edad y se desarrollaron 18 sesiones.
- En el año 2013 se desarrolló un taller de capacitación para el cuidado de la persona mayor, en coordinación con el Programa Estancias y Ayudas Sociales del Área Servicios y Beneficios Sociales, de la Dirección de Prestaciones Sociales, Gerencia de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social. En total, se realizó un proceso de 10 sesiones socio-educativas.

Grupo Socioeducativo de Adultos Mayores la participación durante el 2013 fue activa, con mayor predominio femenino. Durante el año asistieron un total de 112 adultos mayores a las diversas sesiones, entre ellos 2 hombres y 7 mujeres de 18 a 64 años, 3 hombres y 100 mujeres mayores de 65 años, ver el gráfico. En este sentido cabe destacar que la población objetivo es la que se encuentra en la etapa de la vejez (considerando según Ley 7935 Integral de la Persona Adulta mayor, mayores de 65 años), sin embargo se han incluido personas menores de este rango, esto a criterio profesional luego de una valoración social, siendo esta una minoría. Se



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

han desarrollado en las sesiones socioeducativas actividades de estimulación cognitiva y de estilos de vida saludables, por ejemplo las actividades físicas como el estiramiento, las canciones, refranes, lluvia de ideas, actividades para fortalecer la memoria y la socialización, entre otras.

Sin embargo el servicio cuenta con un informe de logros de los diferentes programas que desarrollo el servicio durante el 2013.

### **2.2. Año 2014**

Se realiza planificación del servicio con los lineamientos establecidos por la institución con las modificaciones de estadísticas que implicaron una diferenciación del primer y segundo nivel de atención en trabajo social como fueron:

- Sesiones de Organización y movilización comunitaria
- Consulta social Individual de primer y segundo nivel
- Consulta social familiar de primer y segundo nivel
- Consulta social grupal de primer y segundo nivel

Al no contar con un histórico del servicio ya que anteriormente no se diferenciaba la programación no estuvo acorde con la realidad por lo que debieron realizar modificaciones en cada uno de los momentos solicitados.

Esto implico también un esfuerzo por parte de las profesionales de visualizar la diferenciación de la consulta y para ello se utilizaron documentos institucionales que ayudaron a clarificar la reorganización de la consulta social individual, familia y grupal del servicio.

Dentro de los principales logros de ese año se pueden destacar:

- El servicio de Trabajo Social este año en presento un indicie de Efectividad Relativa de 1.836 persona atendidas con tres profesionales dos operativas



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

y una jefatura, en total solamente 23 días no se sustituyeron estos fueron por incapacidades y capacitaciones de corta duración.

- La consulta esta promedio por trimestre de 458 personas atendidas. Es importante señalar que durante los meses de enero a mayo se sumaban en el 12 todas las líneas de servicio en la consulta social, por lo tanto la familiar y la grupal se sumaban al 12, posterior a la supervisión regional y una reunión con la jefatura de Redes, la Supervisora de Redes, se aplican modificaciones en el registro de dicho cuadro a partir del mes de Junio, sin embargo, los datos correctos se emplean en las consulta individuales por profesional al realizar la evaluación, aunque los datos de la efectividad relativa se tomaran del cuadro 12.
- Dentro de la línea de servicio de Consulta Social, se definió un espacio para la consulta social familiar la cual actualmente no cuenta con código y que solamente se registra en el cuadro 42 pero no se contabiliza en el cuadro 12 de estadística, no se contaba con un histórico que permitirá una programación más cercana a la realidad por lo que las metas de primer y segundo nivel estuvieron debajo de un 50%.
- Escuela para padres, proceso grupal educativo se llevaron a cabo los tres talleres programados y se impartieron 12 sesiones socioeducativas en total. Cada taller involucra el desarrollo de 7 temas distintos,
- El Proyecto **Escuela para padres y madres** se nutre de los y las usuarias referidas mediante interconsulta del servicio de Psicología, de los Equipos Interdisciplinarios de Salud Mental, Déficit Atencional y de la Consulta Social del Servicio de Trabajo Social. Lo cual, demuestra la legitimidad y consolidación del proyecto. Según consta en las fichas de inscripción, la población cubierta corresponde a padres, madres y personas encargadas de niños y niñas de 0 a 10 años de edad provenientes de toda el Área de Atracción.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

- Durante el año 2014 este proyecto atendió 95 usuarios/as, quienes fueron dados/as de alta. Por utilizarse la metodología de taller.

Sin embargo el servicio cuenta con un informe de logros de los diferentes programas que desarrollo el servicio durante el 2014.

**2.3. Año 2015**

Se continua con el análisis técnico para la diferenciación de la consulta social por nivel de atención para ello se acuerda utilizar la Oferta de Servicio de Trabajo Social utilizando los diagnósticos establecidos por la misma quedando de la siguiente forma la distribución por diagnóstico tanto para consulta social individual, familiar y grupal.

| <b>Diagnósticos I nivel</b>  | <b>Diagnósticos II Nivel</b>   |
|--|--|
| Consulta Social Individual y Familiar<br>Z35, T74, Z56,Z59,Z60,Z62 | Consulta Social Individual y Familiar<br>Z55,Z63,Z65,Z7, Z72, Z74 (Z64,Z73, Z75) que no aparecen en la oferta pero que están en el cuadro 42 y por su complejidad se ubican en segundo nivel |
| Consulta Social Grupal<br>Z35,Z56,Z59,Z60,Z62                      | Consulta Social Grupal<br>Z55,T74, Z63, Z65, Z70, Z72, Z74, Z75  |

Para el año 2015 ya se cuenta con un histórico de un año para la programación de los indicadores definidos, sin embargo el monitoreo de las metas y su cumplimiento permitieron realizar las dos modificaciones establecidas por la institución, aunque se realizaron de forma oportuna no fueron tan cercanas a la realidad con la que se trabaja.

Sin embargo dentro de los aspectos a destacar están:



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

- En cuanto al Índice de Eficiencia Relativa (IER), se tienen los siguientes resultados:
  - 1462 usuarios(as) atendidos en la Consulta Social Individual y Familiar. Si se compara con el año 2014 cuando el IER fue de 1836, podría pensarse en una disminución en la cobertura del Servicio. No obstante, esta diferencia se debe a la optimización del registro de información a partir de enero del 2015, cuando se incorporó una herramienta actualizada y acorde a los procesos de trabajo del Servicio de Trabajo Social, que depuró la construcción del cuadro 42.
  - 47 días no laborados – no sustituidos, de los cuales: 21 días se destinaron a capacitaciones-actualizaciones en temas relacionados con las funciones del personal; 16 días de vacaciones y 10 días de incapacidad.
  
- El promedio de consulta social individual por trimestre de 296.5 personas atendidas. En la Consulta Social Individual hay una alta demanda de procesos debido a las características propias de la comunidad y su problemática desde los determinantes sociales de la salud. En este sentido, en cada valoración social particular, se requieren de múltiples acciones profesionales para determinar el diagnóstico social y su plan de intervención, tales como la revisión documental, la entrevista, valoraciones domiciliarias, coordinación con equipo interdisciplinario de trabajo u otros recursos de apoyo, o los planes de atención desde las dimensiones del Trabajo Social asistencial, terapéuticas y educativas. Aunado a ello cada valoración social conlleva el registro y análisis en los informes sociales en cada expediente de salud.





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

- El promedio de consulta social familiar por trimestre fue de 41.25. Las metas se ajustaron según el comportamiento del primer y segundo semestre, sin embargo este no se mantuvo estable, presento un aumento en el número de consulta primero se han ido afinando los mecanismos de registro según tipo de consulta haciendo un énfasis en Medisys y tomando en cuenta las directrices de la organización funcional de los servicios, logrando una coherencia como servicio en el equipo técnico.
- El promedio de consulta social grupal por trimestre fue de 27.75 la mismas se desarrollan en dos horas tanto para el proceso educativo como para el terapéutico, ambos demandan de tiempo antes y posterior a la sesión ya que se debe realizar, investigación, planificación de la sesión, elaboración de material, ejecución, crónica y anotación en el expediente de salud de cada uno de los asistentes.
- El procedimiento social de Organización y Movilización comunal se centra en dos áreas de trabajo promoción de la salud y prevención de la enfermedad donde se realizan un total de 104 sesiones en ambos procedimientos, es importante señalar que la población atendida es de 1121 personas de ambos sexos, sin embargo este ítem no es toma en producción lo que afecta el costo de las acciones de Trabajo Social, si bien es cierto esta población puede o no tener seguro lo realiza una profesional que está invirtiendo tiempo del contratado en la realización de dichas sesiones que requieren además de tiempo, coordinaciones y preparación de material.

Sin embargo el servicio cuenta con un informe de logros de los diferentes programas que desarrollo el servicio durante el 2015 y la evaluación del Plan Presupuesto que puede ser consultado de forma digital.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

#### **2.4. Año 2016**

El Área de Salud Tibás, Uruca y Merced ofrece servicios de salud estructurado por componente, proyecto y procedimiento en:

- a. Curación y Rehabilitación en primer y segundo nivel de atención.
- b. Promoción de la salud.
- c. Prevención de la enfermedad.
- d. Docencia.
- e. Investigación.
- f. Gerencia Social.

El servicio de Trabajo social ha venido realizando un control constante sobre las metas del Plan Presupuesto de forma trimestral a lo largo del año 2016 y para ello se realizó una reformulación del Plan Presupuestos en el mes de mayo, debido a las remodelaciones en infraestructura que modificó de forma temporal los servicios que se podían brindar de forma temporal y se plantearon modificaciones en el mes de agosto para el segundo semestre del año.

La reformulación realizada durante el mes de mayo 2016 permitió realizar ajustes en el proceso de control de metas, que a su vez permite medir los niveles de producción existentes dentro del servicio, ajustando el mismo a la realidad del Área de Salud.

Con respecto al cumplimiento de metas y a raíz del cambio de la forma de registro de información de Trabajo Social a nivel nacional, donde la variación en la nomenclatura y forma de registro, el servicio cuenta con un histórico de dos años para la nueva reprogramación, por lo tanto, se realizaron ajustes durante el año el año 2016.



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

Estos ajustes se plantearon utilizando la oferta institucional, donde tanto la programación de primer y segundo nivel sufrieron cambios con fin de ajustar el comportamiento de la población sin embargo factores externos al servicio colaboraron para que no todas las metas estuvieran en un rango entre un 90 y 110 %, las metas del servicio se ubican una meta baja de un 58 % y siete metas entre un 90 % y un 121%, que retomaremos más adelante.

- En cuanto al Índice de Eficiencia Relativa (IER), se tienen los siguientes resultados:
  - 1486 usuarios(as) atendidos(as) en la Consulta Social Individual, Familiar y Grupal. Si se compara con el año 2015 cuando el IER fue de 1462, se observa un leve aumento en la cobertura del Servicio, que evidencia además la optimización del registro de información y la depuración del Cuadro 42, que refleja los procesos de trabajo del Servicio de Trabajo Social.
  - 34 días no laborados – no sustituidos, de los cuales 23 días se destinaron a vacaciones y 11 días de incapacidad. Es necesario aclarar que las incapacidades se dan de manera imprevista y por tratarse de períodos cortos, no es posible realizar la sustitución por escases de Trabajadoras Sociales disponibles. Las vacaciones aunque fueron programadas, estos períodos oscilan entre uno y siete días donde no se sustituyó por la misma razón anteriormente mencionada en las incapacidades.
- El servicio de Trabajo Social de esta área de salud atiende dos niveles de atención y para ello se utilizan dos indicadores del Plan Presupuesto A1-51 y el E-1 en consulta social individual en total se atendió un total de 1239 consultas. En la Consulta Social Individual hay una alta demanda principalmente en el segundo nivel de atención, debido a las características propias de la comunidad y su problemática desde los determinantes sociales de la salud. En este sentido, en cada valoración social particular,



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

se requieren de múltiples acciones profesionales para determinar el diagnóstico social y su plan de intervención, tales como la revisión documental, la entrevista, valoraciones domiciliarias, coordinación con equipo interdisciplinario de trabajo u otros recursos de apoyo, o los planes de atención desde las dimensiones del Trabajo Social asistencial, terapéuticas y educativas. Aunado a ello cada valoración social conlleva el registro y análisis en los informes sociales en cada expediente de salud.

- El servicio de Trabajo Social en su totalidad posee 27 % de ausentismo para ello se han tomado acciones que buscan disminuir el mismo dentro de ellas están:
  - Reunión con la jefatura de Redes para visualizar el ausentismo del servicio.
  - Citar un recargo en la agenda de las profesionales.
  - Se adjunta un cintillo informativo para que la persona que debe asistir a la cita en Trabajo Social pueda cancelarla con tiempo, para reasignarla y disminuir el ausentismo.
  - Al presentarse una persona a solicitar cita, se le ofrece la posibilidad de esperar un ausente para ser atendido de forma inmediata.
  - Se está enviado un mensaje de texto recordatorio de la cita que persona posee en Consulta social de manera previa.
- Como resultado de las acciones implementadas para disminuir el ausentismo se ha realizado 233 sustituciones y 3 recargos exitosos.
- Unido a ello el Servicio de Trabajo Social ha realizado la atención de 787 referencias que reciben de los diferentes niveles de atención principalmente del Tercer Nivel.
- El servicio ha dado de Alta a 248 personas que fueron atendidas en las diferentes consultas que posee el departamento, lo que evidencia la resolución de situaciones que las personas presentaron. Es importante mencionar que se han presentados dificultades en el registro de las altas ya



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

que el sistema no está cargando de forma correcta el dato, situación que esperamos se subsane con el ingreso en el 2017 al sistema EDUS.

- El departamento ha generado 34 referencia a especialistas y a otros centros, sin embargo se evidencia un sub-registro de dicho dato, que a pesar de las múltiples reuniones con la Jefatura de REDES no se ha podido modificar para que el dato sea real, pero esta situación se modificará en el 2017 ya que el EDUS genera información estadística más acorde a la realidad del servicio.
- Es importante señalar que la Consulta Social familiar no posee código en la estadística, sin embargo si se puede registrar en el Auxiliar 42 y permite visibilizar de forma efectiva la atención familiar que realiza el servicio de Trabajo Social, como se evidencia el segundo nivel es que mayor demanda de dicho servicio, esto por la complejidad de las situaciones sociales abordadas y la necesidad de reorganizar con las familias aspectos fundamentales como reorganización familiar, redes de apoyo, establecimiento de normas, fortalecimiento de factores protectores y minimización de factores de vulnerabilidad en todos los grupos poblacionales.
- Se atendieron 202 Consultas Sociales Familiares con respecto a la del 2015 se observa un aumento en la atención familiar, lo cual obedece al mejoramiento del registro de esta intervención en el Cuadro 42.
- En el año 2016 la Clínica en su totalidad vivió una remodelación que implicó a próximamente siete meses de enero a julio, lo cual significó el cierre del auditorio y la sala de capacitación y del servicio mismo de Trabajo Social por un período de mes y medio, debiendo trasladarse activo y personal al auditorio para su almacenamiento y respectivo cierre de la consulta social en su totalidad ya que las condiciones de infraestructura no ofrecía las condiciones mínimas para la atención y resguarda los principios éticos de la atención social.



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

- Es importante mencionar que los procesos grupales del I nivel de atención como Escuela para padres y madres de niños y adolescentes, la capacitación de padres y madres de niños y adolescentes con TDA y el grupo de persona Adultas Mayores no pudieron realizarse en el primer semestre y únicamente el grupo de adultos mayores no contó con la asistencia de las usuarias para su continuidad ya que se habían integrado a otros grupos de la comunidad. Esto repercutió en el cumplimiento del indicador A1-53, que a pesar de las modificaciones implementadas en tiempo y forma en la programación estas no se ajustaron al tiempo de la remodelación y además el auditorio se deshabilitó en su totalidad todo el año, quedando únicamente la sala capacitación para todos los servicios y su capacidad para la atención de las personas es menor, esto generó la desmotivación de las personas y el ausentismo, la meta está por debajo de un 90%, solamente se logró alcanzar un 58%.

Es importante señalar que las metas superiores al 110% (A1-52, E1, E2) se deben a varios factores, las profesionales han mejorado el registro de las atenciones sociales familiares en ambos niveles de atención apoyadas en la herramienta estadísticas que facilita su reporte. Además la demanda de estos servicios de consulta social individual y familia es variable, se programa utilizando un histórico y las proyecciones, además el seguimiento social que forma parte de los planes de intervención es apoyado con las personas usuarias con su asistencia.

Otro de los aspectos a rescatar fueron los planes de contingencia aplicados en el servicio, con el objetivo de prevenir el ausentismo, los cuales han dado un resultado positivo que se refleja en los indicadores A1-52, E1 y E2, y esto ha generado una respuesta positiva de las personas usuarias quienes llaman para cancelar y reprogramar sus citas.



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

Sin embargo el servicio cuenta con un informe de logros de los diferentes programas que desarrollo el servicio durante el 2015 y la evaluación del Plan Presupuesto que puede ser consultado de forma digital.

### **2.5. Año 2017**

Se deja lista la programación Plan Presupuesto 2018 – 2019 el cual está aprobado por la Dirección Regional. Además se deja lista la evaluación del I semestre del Plan Presupuesto donde se puede resaltar los siguientes aspectos:

Actualmente la meta semestral en el I nivel de atención es de un 79 % y en el segundo nivel 101 % los ajustes aplicados fueron cercanos a la realidad de la demanda de la población de nuestra área de salud, esto permite a su vez visualizar el cumplimiento de la metas anuales programadas, observándose una mejoría significativa en la forma de planificación de este.

Esta meta del I Nivel no se logró alcanzar debido a que las consulta sociales familiares aumentaron, esto por los planes de tratamiento que definieron las profesionales y debido a las problemáticas atendidas por las profesionales solamente en el segundo trimestre la disminución fue de un 44%, esta situación es imposible de prever en el servicio.

Además la consulta social familiar es parte de nuestro quehacer profesional que nos diferencia de otros profesionales ya que abordamos la familia como un todo y no solo al paciente identificado, a su vez habla de un mejor registro de la intervención de las profesionales.

En la Consulta Social Familiar, el Servicio de Trabajo Social enfrenta una alta demanda de sus servicios, los cuales, responden a las necesidades de la población detectadas en el ASIS y a las solicitudes directas de los(as)



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

usuarios(as). Por ello, ha sido necesario el apoyo de la jefatura a las dos profesionales operativas, asumiendo las tres la consulta social individual y familiar.

La meta para el primer nivel es de un 100% de cumplimiento y para el segundo nivel se alcanzó un 125%, en la consulta social grupal se han realizado ajustes para programar según los históricos se lograron desarrollar los procesos completos los que nos da un aumento en la cobertura por lo que hay que realizar modificaciones en el segundo semestre para no afectar la planificación del servicio

Como se puede observar el servicio ha presentado una serie de mejoras en la planificación y en el cumplimiento de las metas.

Durante mi gestión se enviaron los informes de avance de las recomendaciones emanadas en los informes de Supervisión. Se debe mencionar que además se realizaron planes para disminución de ausentismo

Es importante resaltar que la Junta de Salud este año ha logrado desarrollar proceso de Educación Social en Salud en las comunidades reforzando el tema de prevención de enfermedades vectoriales y reforzado el tema de prevención del consumo de tabaco.





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

### **III. OBSERVACIONES**

La asistencia a las reuniones de CORETS en la Dirección Regional son un insumo valioso para el quehacer de la jefatura, ya que se brindan espacios de análisis importantes sobre el quehacer profesional y las modificaciones que viene realizando la institución para mejorar los registros y la producción.

Las supervisiones realizadas por la Dra. Nurya Valverde han enriquecido de forma oportuna la gerencia del servicio de trabajo social y las gestiones administrativas que deben realizar.

El servicio cuenta con todos los informes de supervisión enviados en años anteriores y la devolución de los mismos a la Supervisora Regional

Si no se debe omitir que la jefatura al tener que estar un 50% de su tiempo en la Jefatura y un 50% brindando consulta social individual, familiar y grupal limita mucho la gestión administrativa que esta puede realizar debido a que debe responder a la demanda de los servicios y se debe recordar que una de las funciones principales de la Jefatura tiene que ver con el proceso Gerencia, Planificación, Evaluación, Coordinación y Análisis de las situaciones que las profesionales a su cargo requieren y esta función se limita debido al tiempo que se posee y donde cada vez se delegan más aspectos administrativos a las jefaturas como son SICO, Control de Asistencia de los funcionarios que marcan y los que no marcan, Resoluciones administrativas, entrevista a personal nuevo, inducción al personal nuevo profesional y de secretaría, tramites de Recursos Humanos, entre otros.



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

Otro aspecto importante de resaltar es el acompañamiento de la dirección y la administración y del consejo técnico que permiten la toma de decisiones consensuadas y estratégicas en beneficio del Área de Salud.

El servicio de Trabajo Social cuenta con profesionales comprometidas, con un criterio técnico claro, que las hacen ser profesionales eficientes, eficaces y efectivas en sus labores cotidianas. Además se cuenta con secretario con un alto nivel de compromiso que apoya las labores de jefatura de forma efectiva y eficiente, lo que facilita aspectos administrativos que permiten la continuidad del servicio.

La población del área de atracción del Área de Salud Tibás – Uruca - Merced presenta una problemática compleja, con alta vulnerabilidad y riesgo social por lo es necesario aumentar el Recurso Humano profesional del departamento sobre todo para dar respuesta a los dos niveles de atención.

El equipo mantiene un constante análisis crítico de la problemática social presente que cada vez demanda mayores recursos técnicos y de otros profesionales que apoyen la complejidad de las situaciones abordadas por el servicio, ya que se sí generan altos niveles de estrés ante la falta de respuesta institucional interna y externa.

### **3.1. Aspectos Pendientes:**

Es importante enumerar los aspectos pendientes ya que al estar a medio año hay aspectos organizativos ya listos que se les debe dar seguimiento.

### **JUNTAS DE SALUD:**

Crónicas al día, con un proceso de motivación por parte de los miembros de la Junta de Salud, quienes ya están desarrollando acciones de proyección



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

comunitaria, todavía muy guiados en el proceso, con mejores niveles de responsabilidad y compromiso.

Se realizan dos informes por parte de la Facilitadora sobre las acciones realizadas en el tema de Dengue y Día Mundial Sin Tabaco, que fueron enviados a la Comisión de Vigilancia Epidemiológica el primero y el segundo por indicación del Dr. Solano a la Dra. Olga Martha Chaves Pérez.

Está pendiente la coordinación con el Dr. Solano para apoyar la divulgación del funcionamiento de la página Web.

Está pendiente según cronograma con la Junta de Salud los siguientes temas:

- 21/7 Reunión
- 4/8 Reunión -18/8 Dr. Solano
- 1/9 Exposición sobre que hace Trabajo Social
- 6/10 Reunión - 20/10 Dr. Solano
- 3/11 Reunión -17/11 Reunión
- 1/12 Reunión - 15/12 Dr. Solano.

La reunión con la Dirección Regional es el 28 de julio de 8:00 a 4:00 pm se suspendió.

### **COMISIÓN LOCAL DE EMERGENCIAS**

Se reúnen los 2 y 4 lunes de mes, se está trabajando en el plan de emergencias local, con guía de la Dra. Coghi que nos asigna tareas.



## **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

### **EIS**

Hasta el día de hoy no hay casos pendientes, la comisión se reúne los 2 y 4 miércoles de mes.

### **COMISION LOCAL DE MORTALIDAD MATERNO INFANTIL:**

El nuevo miembro de la COLEAMMI es el Dr. Josué Andrés Chaverri Cruz

Esta clínica debe participar en dos COLEAMMI:

#### **COLEAMMI CARMEN –MERCED –URUCA:**

Se reúne los segundo jueves de 1:00 a 4:00 de mes es coordinada por la Dra. Hannia Barahona y el Sub coordinador es el Dr. Gustavo Duarte. Ministerio de Salud de Carmen Merced Uruca ubicado por el Aurora Holiday Inn. La toma de actas es rotativa y se debe tomar el 13 de julio y el 14 de setiembre (una cada miembro representante)

Está pendiente un caso de reciente ingreso (1/6/17) que es Ninoska Martínez, 2940097030, celular 6018-9415 y 83489367. Se cuenta con un instrumento en Excel para generar la información se envía al correo Vigilancia de la Salud Area Rectora de Carmen-Merced-Uruca, [ars.carmenmerceduruca.vigila@misalud.go.cr](mailto:ars.carmenmerceduruca.vigila@misalud.go.cr)

Se debe entrevistar a la madre pueden guiarse con el mismo instrumento.

#### **COLEAMMI TIBAS.**

Se reúne los cuartos jueves de 1:00 a 4:00, coordina el Dr. Ricardo Ocampo, la reunión es el Ministerio de Salud de Tibás.

En este momento no hay casos pendientes.

### **CONSULTA SOCIAL GRUPAL: GRUPO DE DUELO**

El siguiente grupo esta para iniciarse el 9/8, Gilberth tiene un listado de los pacientes que están esperando el ingreso al grupo.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

**ADMINISTRATIVO:**

Acaba de recibirse el informe de supervisión por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud el cual se cuenta con tres meses para enviarlo.

**Plan Presupuesto:** Debe hacerse la modificación del segundo semestre cuando la soliciten, existe ya un formato está en la carpeta correspondiente.

Ya se entregó el informe de avance del primer semestre 2017.

**Presupuesto.** Ya se elaboró, pero no se ha revisado o aprobado..

**ESTADISTICAS:** Se debe revisar a finalizar el mes el control de altas y referencia y con Ana Cecilia que el cuadro 42 nuestro y el que ellas generan con el 12 den las mismas cifras, esto implica que si algún dato no da hay que revisar estadística por estadística.

**CORETS:** Se realiza en las siguientes fechas:

18 de agosto, 13 de octubre, 5 de diciembre (Martes)

Las actas se encuentran al día en el folder correspondiente.

**AGENDAS:** Los cambios de énfasis se hacen de forma diaria y con Lic. Umaña y con el Sr. Allan Aburto.

Las aperturas de agendas o cierres se tramitan con Lic. Umaña y Sr. Aburto con tiempo y hay que revisar porque no siempre lo hacen cuando uno lo solicita.

La agendas grupales no se ha definido la cantidad de pacientes yo he estado coordinado con Lic. Umaña para ver cuando inician.

**CONSEJO TÉCNICO:** Se reúne los jueves 9 a 12 o pueden convocar según requiera el Dr. Solano:



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

**EDUS:** Debe coordinar con el Dr. Solano para que la ubiquen como administradora local para que pueda hacer los desbloques.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Área de Salud Tibás Uruca Merced

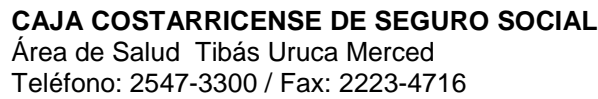
Teléfono: 2547-3300 / Fax: 2223-4716

#### **IV. ANEXOS**

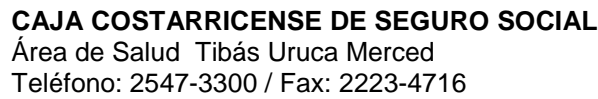
CUADRO 42 CONSOLIDADO 2013

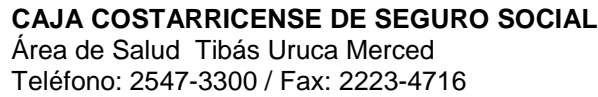


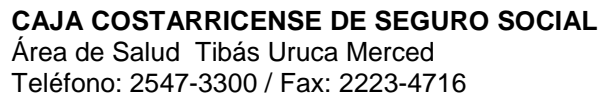




## CUADRO 42 CONSOLIDADO 2014

[illegible]

[illegible]

[illegible]