

## **POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL**

La Caja de Seguro Social, fundada por medio de la Ley 23 del 21 de marzo de 1941 que empezó a regir a partir del 31 de marzo de ese mismo año; desde entonces, luego de la promulgación de una diversidad de leyes en pro de los trabajadores panameños y de modificaciones a los instrumentos legales que han impactado a esta Institución, se arribó a la Ley 51 de 27 de diciembre de 2005, Orgánica de la Caja de Seguro Social.

Hoy, en concordancia con el Plan Estratégico del Gobierno Nacional para el quinquenio 2015-2019 y las Políticas formuladas por el Ministerio de Salud, en su calidad de ente Rector del Sector Salud, se ha formulado el Plan Estratégico Institucional en el que se han vertido las políticas institucionales en cinco (5) ejes que servirán de guía para la consecución de los objetivos propuestos, constituyéndose en el marco en que se desarrollan todos los proyectos de mejoras orientados al asegurado; además, de ser el instrumento de medición sobre lo actuado en el transcurso del tiempo; todo lo anterior elaborado en base a los requerimientos exigidos por la Ley 6 de 2002 sobre la transparencia institucional y por la Ley 34 de 2008 de Responsabilidad Fiscal; a la vez de estar desarrollado de manera que se pueda trabajar coordinadamente con otras instituciones prestadoras de protección social como las son: el Ministerio de Desarrollo Social y el Ministerio de Salud.

# **LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

## **Eje No. 1 - Cultura, Crecimiento y Desarrollo Institucional**

### **Objetivo Estratégico:**

Gestionar y fortalecer el recurso humano y las infraestructuras físicas en aras de lograr un clima organizacional y de atención a nuestros usuarios que permita brindar servicios efectivos.

### **Líneas de Acción**

- Alineando los grupos de interés bajo un solo marco estratégico basado en la Humanización de los servicios
- Gestionando recurso humano idóneo, capaz y comprometido.
- Desarrollando un plan de inversiones físicas que adecúe nuestras instalaciones a las necesidades de atención a nuestros usuarios e implementando un plan de mantenimiento que proteja los activos institucionales.
- Actualizando la estructura organizacional de la institución enfocada en los servicios que brindamos, creando planes de incentivos basados en méritos, logros y productividad de los colaboradores.
- Readecuando la infraestructura tecnológica con herramientas modernas.
- Coordinando con otras entidades del Estado y con organismos internacionales, acciones que fomenten el desarrollo institucional.
- Garantizando la transparencia de nuestros procesos a través de una rendición de cuentas oportuna.

## **Eje No. 2 – Sistemas y Procesos de Funcionamiento**

### **Objetivo Estratégico:**

Brindar, de manera integral, soluciones oportunas a las diversas necesidades de los usuarios.

### **Líneas de Acción**

- Manteniendo el desarrollo y agilización de los procesos internos a través de nuevos modelos de atención.
- Empleando tecnologías apropiadas e incrementando la capacidad resolutive institucional.
- Estableciendo una política de mejora continua de procesos y procedimientos así como manuales requeridos por la implementación de nuevas tecnologías.
- Adecuando los sistemas informáticos que permitan la gestión y control por indicadores relacionados a las metas institucionales.
- Desarrollando programas de gestión de calidad y estableciendo políticas de atención a los usuarios.

## **Eje No. 3 – Sostenibilidad Financiera**

### **Objetivo Estratégico:**

Caminar hacia la sostenibilidad financiera de la Caja de Seguro Social.

### **Líneas de Acción**

- Desarrollando un programa efectivo de recuperación de la morosidad y promover la preservación de una cartera saludable.
- Estableciendo una política de afiliación y dinamizando la inclusión de los independientes.
- Actualizando el modelo de gestión presupuestaria.
- Negociando mejores rendimientos en las inversiones financieras dentro del marco legal.

## **Eje No. 4 – Usuarios de los Servicios de Salud**

### **Objetivo Estratégico:**

Humanizar los servicios de salud, mejorando la equidad y el acceso a la atención.

### **Líneas de Acción**

- Enfocando los esfuerzos hacia una atención de promoción y prevención a través del fortalecimiento de la estrategia de atención primaria de salud.
- Desarrollando estrategias de compras y provisión de medicamentos e insumos médico-quirúrgicos necesarios para alcanzar adecuados niveles de abastecimiento.
- Reduciendo los tiempos de espera de citas médicas, estudios de diagnósticos y cirugías.
- Estableciendo una política de servicio enfocada en el trato humano hacia el asegurado.
- Coordinando con las entidades estatales acciones dirigidas hacia los determinantes sociales de la salud (herencia, sistemas de salud, entorno y estilos de vida)
- Estableciendo estrategias de monitoreo en las empresas para prevenir accidentes y evitar enfermedades ocupacionales.

## **Eje No. 5 – Usuarios de los Servicios de Prestaciones Económicas**

### **Objetivo Estratégico:**

Garantizar el goce oportuno de las prestaciones económicas.

### **Líneas de Acción**

- Reduciendo los tiempos de trámite de las prestaciones económicas que brinda la institución a través de sistemas de gestión de información.
- Ampliando los canales de contacto con los asegurados de manera que puedan tener un mejor acceso a los servicios de prestaciones económicas y manteniendo una comunicación estrecha, como también orientación sobre los servicios y beneficios que brinda la Institución.
- Revisando la política de pagos de las prestaciones por la vía de la implementación de acreditamiento directo.