



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social
Área de Bioética
Teléfono: 25193044
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

GM-CENDEISS-0005-2026
CENDEISS-AB-0005-2026
06 de enero de 2026

Directores de Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud
Directores Hospitales
Directores Centros Especializados
Directores Regionales
Directores Áreas de Salud
CCSS

Estimados directores:

ASUNTO: INFORME SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO CCSS, I SEMESTRE 2025

Por medio del presente, y en cumplimiento de las disposiciones institucionales para la evaluación periódica del proceso de Consentimiento Informado, se remite el Informe de Seguimiento correspondiente al I Semestre del año 2025. Este documento tiene como finalidad presentar los resultados del grado de implementación del proceso de Consentimiento Informado en los distintos niveles de atención de la CCSS, así como las principales fortalezas, debilidades y recomendaciones estratégicas para su mejora continua.

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Seguimiento del Consentimiento Informado – CCSS, I Semestre 2025

Objetivo:

Evaluar el grado de implementación del proceso de Consentimiento Informado (CI) en hospitales, centros especializados y áreas de salud de la CCSS, conforme al Reglamento institucional vigente.

Cobertura:

Se incluyeron 137 establecimientos de salud; 123 remitieron información completa, lo que representa un 90 % de cumplimiento en el envío de informes. Catorce establecimientos no



reportaron, entre ellos hospitales de alta complejidad, situación que limita la evaluación integral del proceso.

Establecimientos que no remitieron información:

- Áreas de Salud: Carpio–León XIII, Catedral, Acosta, Aserrí, Santa Ana (Coopesana), Hojanca, Santa Rosa, Garabito, Parrita, Quepos, Paquera.
- Hospitales: Hospital de San Carlos, Hospital Calderón Guardia, Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit (HOMACE).

Desempeño por nivel: establecimientos en los extremos

El siguiente cuadro resume el desempeño de los establecimientos que se encuentran en los niveles extremos de la evaluación:

Tabla 1. Desempeño por nivel: establecimientos en los extremos

Nivel	Descripción	Establecimiento de salud
Nivel 0	Excelencia (≥95%)	-Hospital San Vicente de Paul -Hospital Manuel Mora Valverde -Hospital San Vito de Coto Brus -Áreas de Salud: Osa, Hatillo, Puerto Viejo de Sarapiquí, Valverde Vega, San Rafael de Heredia, Alajuela Norte, San Isidro de Heredia, Naranjo
Nivel 4	Incumplimiento crítico (<60%)	-Hospital Max Peralta Jiménez -Clínica Oftalmológica -Áreas de Salud: Santa Cruz, Coronado, San Sebastián-Paso Ancho, Matina, Guácimo, Limón, Valle La Estrella

Fuente: Elaboración propia con base en los informes de seguimiento del Consentimiento Informado remitidos a través de la Oficina Virtual del CENDEISS.

Principales hallazgos:

Fortalezas:

- Alta participación en actividades de retroalimentación institucional (promedio nacional: 87 puntos).
- Desempeño sobresaliente en hospitales periféricos y en las Redes Brunca y Central Norte.

Debilidades críticas:

- Expedientes clínicos: promedio nacional de 58 puntos, clasificado como incumplimiento crítico.
- Comprensión del CI por parte de las personas usuarias: promedio nacional de 66 puntos.



- Brechas en la indexación digital en EDUS/SIES y falta de estandarización en telemedicina.

Tendencias:

- Disminución en el porcentaje de envío de informes respecto al semestre anterior.
- Persistencia de brechas estructurales y tecnológicas en redes Pacífico Central y Huetar Atlántica.

Recomendaciones estratégicas:

- Fortalecer la gestión documental: uso exclusivo de formularios oficiales, indexación diaria en EDUS, control de calidad en firmas y registros.
- Digitalización y simplificación del proceso: integración del CI en EDUS/SIES, exploración de firma electrónica por la persona usuaria.
- Implementar capacitación obligatoria para todo el personal, incluyendo sustitutos.
- Avanzar hacia la digitalización integral del CI y simplificación del trámite.
- Priorizar la intervención en establecimientos con desempeño crítico (nivel 4) y redes con mayores brechas (Pacífico Central, Huetar Atlántica).
- Consolidar mecanismos de supervisión semestral y rendición de cuentas en todos los niveles de atención, retroalimentación personalizada y socialización de resultados.

Conclusión nacional:

El proceso de Consentimiento Informado se encuentra institucionalizado, pero su aplicación es heterogénea. Las principales brechas se concentran en la documentación y trazabilidad digital, más que en el conocimiento normativo. Se requiere una estrategia integral que combine capacitación continua, digitalización del proceso, supervisión sistemática y acompañamiento técnico, para garantizar una atención ética, segura y centrada en la persona usuaria.

Informe de Seguimiento del Consentimiento Informado – CCSS, I Semestre 2025

La evaluación de la implementación del proceso de consentimiento informado (CI) es una actividad periódica, programada semestralmente según lo estipulado en el Reglamento del Consentimiento Informado en la Práctica Asistencial en la CCSS (aprobado por la Junta Directiva Artículo 25, Sesión 8601 del 20 de setiembre de 2012). Esta tarea recae en la responsabilidad conjunta de la Dirección Médica, el Comité de Bioética Clínica (si se cuenta con uno) y la persona designada en cada establecimiento de salud como responsable del consentimiento informado. Esta evaluación debe llevarse a cabo en todos los centros de salud que ofrecen atención directa a las personas usuarias, y los resultados deben ser comunicados al Área de Bioética del CENDEISSS.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Los resultados que se presentan a continuación corresponden al primer semestre de 2025, y fueron proporcionados por los establecimientos de salud en setiembre de 2025.

Para ofrecer un adecuado contexto, es importante señalar que cada año se define una población objetivo distinta para la evaluación. Esta estrategia ha permitido valorar la aplicación del CI en diversos servicios, tales como cirugía general, cirugía menor, odontología, así como en grupos y procedimientos específicos, incluyendo personas con discapacidad cognitiva, solicitudes de prueba de VIH, donación y trasplante de órganos y tejidos, reproducción humana asistida, terapia electroconvulsiva, docencia, entre otros.

En el año 2025, se evaluaron específicamente los siguientes procedimientos:

- Docencia: en el Centro Nacional de Imágenes Médicas.
- Teleconsulta: en áreas de salud, hospitales especializados, hospitales periféricos, regionales y nacionales, así como en centros especializados.

Esta evaluación abarca cuatro componentes principales:

- **Personas usuarias:** mediante la aplicación de un cuestionario orientado a identificar sus conocimientos básicos y su percepción sobre el proceso de CI.
- **Profesionales de salud:** a través de un cuestionario diseñado para evaluar sus conocimientos sobre el proceso de CI.
- **Expedientes clínicos:** revisión de expedientes clínicos con el objetivo de verificar el registro adecuado del proceso de CI.
- **Retroalimentación:** actividad dirigida a los profesionales participantes, con el fin de analizar oportunidades de mejora y compartir buenas prácticas.

1. Consideraciones Generales sobre la Evaluación del Consentimiento Informado en Establecimientos de Salud

La valoración de cada uno de estos aspectos se realiza mediante la aplicación de cuestionarios estandarizados, los cuales son completados en la Oficina Virtual del CENDEISSS por la persona responsable del proceso de consentimiento informado en cada establecimiento de salud. La cantidad de cuestionarios aplicados varía según el tipo de establecimiento, conforme se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1. Cantidad de personas a incluir en el seguimiento del Consentimiento Informado según tipo de cuestionario y establecimiento de salud. CCSS, I semestre 2025



Tipo de Establecimiento de Salud	Personas Usuaris	Funcionarios	Expedientes	Retroalimentación
Áreas de Salud	50	5	50	5
Hospitales y Centros Especializados	50	10	80	10

Los rubros evaluados tienen el valor porcentual indicado en la tabla 2.

Tabla 2. Valor porcentual de cada rubro evaluado en el seguimiento del Consentimiento Informado

Rubro evaluado	Valor porcentual
Cuestionario a personas usuarias	25 %
Cuestionario a profesionales de la salud	25 %
Cuestionario de expedientes	25 %
Cuestionario de retroalimentación	25 %

1.1. Metodología de calificación del desempeño en consentimiento informado

El porcentaje final de cumplimiento de cada establecimiento de salud se obtiene a partir de la ponderación de los cuatro rubros evaluados -personas usuarias, profesionales de la salud, expedientes clínicos y retroalimentación-, cada uno con un valor del 25 %.

Con el fin de facilitar el análisis comparativo de los resultados y orientar las acciones de seguimiento, mejora continua y reconocimiento institucional, los porcentajes obtenidos se clasifican según los siguientes niveles de desempeño:

- Nivel 0. Excelencia: ≥ 95 % (aplicable exclusivamente para efectos de reconocimiento institucional)
- Nivel 1. Cumplimiento óptimo: 90 % – 94 %.
- Nivel 2. Cumplimiento aceptable: 80 % – 89 %.
- Nivel 3. Cumplimiento insuficiente: 60 % – 79 %.
- Nivel 4. Incumplimiento crítico: < 60 %.

El informe final se elabora con base en los rubros previamente descritos y debe ser validado mediante la firma del director médico del establecimiento de salud correspondiente. Los establecimientos que no remiten el informe final dentro del plazo establecido reciben una calificación total de cero, aun cuando hayan remitido información parcial o incompleta.



2. Resultados del seguimiento del proceso de Consentimiento Informado

Al 09 de setiembre de 2025, el Área de Bioética recibió la siguiente información:

- Información completa de 123 establecimientos de salud, lo que representa:
 - 6150 cuestionarios aplicados a personas usuarias.
 - 700 cuestionarios aplicados a profesionales de la salud.
 - 7020 cuestionarios de expedientes de salud evaluados.
 - 123 cuestionarios de procesos de retroalimentación.
 - 123 informes finales debidamente firmados por la Dirección del establecimiento.
- No se recibió información de 14 establecimientos, a saber:

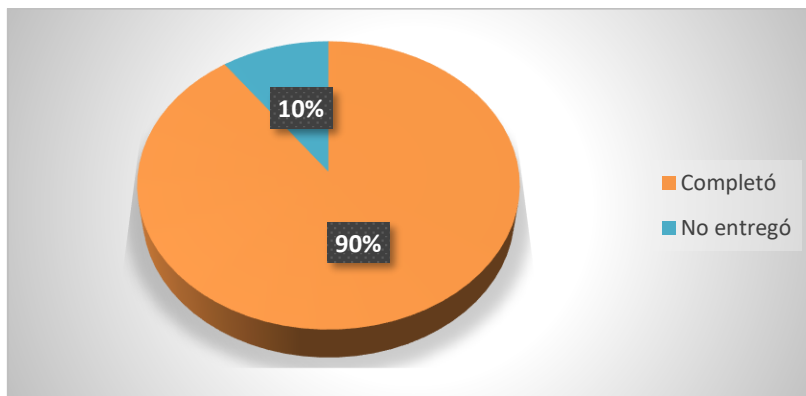
Área de Salud Carpio-Leon XIII
Área de Salud Catedral
Área de Salud de Acosta
Área de Salud de Aserrí
Área de Salud Santa Ana (Coopesana)
Área de Salud de Hojancha
Área de Salud de Santa Rosa
Área de Salud de Garabito
Área de Salud de Parrita
Área de Salud de Quepos
Área de Salud Paquera
Hospital de San Carlos
Hospital Calderon Guardia
Hospital Mujeres Dr. Adolfo Carit

En el Gráfico 1 se presenta la distribución del cumplimiento general en la entrega del informe final de seguimiento del Consentimiento Informado por parte de los establecimientos de salud.

Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes de seguimiento del Consentimiento Informado. CCSS, I semestre 2025



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social
Área de Bioética
Teléfono: 25193044
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr



Fuente: Elaboración propia con base en los informes de seguimiento del Consentimiento Informado remitidos a través de la Oficina Virtual del CENDEISS.

En la Tabla 3 se detalla el porcentaje de envío del informe final correspondiente al I semestre de 2025, según el tipo de establecimiento de salud.

Tabla 3. Porcentaje de informes de seguimiento del Consentimiento Informado según tipo de establecimiento de salud. CCSS, I semestre 2025

Tipo de establecimiento de salud	Cantidad de establecimientos	Cantidad de informes	% de envío
Centro Especializado	3*	3	100
Hospital Nacional	4	3	75
Hospital Especializado	6	5	83
Hospital Regional	7	6	86
Hospital Periférico	12	12	100
Área de Salud	105	94	90
Total	137	123	90

* Para efectos de evaluación del consentimiento informado solo se consideran tres centros especializados
Fuente: Elaboración propia con base en los informes de seguimiento del Consentimiento Informado remitidos a través de la Oficina Virtual del CENDEISS.

Como resultado de las estrategias implementadas por el Área de Bioética, el porcentaje de cumplimiento en el envío de la información alcanzó un 90 %. No obstante, este resultado representa una disminución con respecto al semestre anterior.

El 10 % restante, correspondiente a catorce establecimientos de salud, no remitió el informe final. A continuación, se detalla la información correspondiente a estos casos.

Tabla 4. Establecimientos de salud que no remitieron el informe de seguimiento del Consentimiento Informado, según RIPSS y tipo de establecimiento. CCSS, I semestre 2025



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

RIPSS	Tipo de establecimiento	Nombre del establecimiento
Chorotega	Área de Salud	Hojancha
Central Sur	Área de Salud	Catedral
Central Sur	Área de Salud	Acosta
Central Sur	Área de Salud	Aserri
Central Sur	Área de Salud	Santa Ana (Coopesana)
Central Norte	Área de Salud	Carpio – León XIII
Pacífico Central	Área de Salud	Garabito – Parrita – Quepos
Pacífico Central	Área de Salud	Paquera
Huetar Norte	Área de Salud	Santa Rosa
Huetar Norte	Hospital Regional	San Carlos
Nacional	Hospital Nacional	Calderón Guardia
Nacional	Hospital Especializado	HOMACE

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISSS.

Se evidencia con preocupación la ausencia de participación del Hospital Especializado HOMACE y del Hospital Nacional Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia en el proceso de seguimiento del Consentimiento Informado. Asimismo, se registra la no remisión del informe por parte del Hospital de San Carlos. La falta de información por parte de estos establecimientos reviste especial relevancia, particularmente en el caso de los centros de mayor complejidad, debido a su volumen de atención y su impacto en la garantía de los derechos de las personas usuarias.

Asimismo, por cuarto semestre consecutivo, se registra la falta de remisión del informe por parte de las Áreas de Salud adscritas a la Región Pacífico Central, lo cual constituye un incumplimiento de la normativa institucional vigente y podría comprometer el adecuado fortalecimiento del proceso de consentimiento informado.

Por otra parte, se destaca de manera positiva la participación del 100 % de los Centros Especializados, Hospitales Especializados y Hospitales Periféricos, así como de las Áreas de Salud pertenecientes a las regiones Huetar Atlántica y Brunca. En comparación con el segundo semestre de 2024, se observa una desmejora en la participación de las Áreas de Salud, particularmente aquellas gestionadas por terceros, en relación con el envío oportuno de los informes.

2.1. Información sobre Evaluación del Consentimiento Informado de Hospitales y Centros Especializados



El desempeño de los establecimientos hospitalarios y de los centros especializados respecto al proceso de CI se presenta en la Tabla 5, según los aspectos evaluados durante el I semestre de 2025.

Tabla 5. Promedio de notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado en establecimientos hospitalarios y centros especializados, según aspecto evaluado. CCSS, I semestre 2025

Tipo de Establecimiento	Promedio Personas Usuarías	Promedio Profesionales de salud	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación
Centro Especializado	68	83	46	93
Hospital Especializado	64	64	67	77
Hospital Nacional	35	63	38	70
Hospital Periférico	75	89	72	97
Hospital Regional	69	74	58	83
Total general	63	75	57	84

Nota: La nota máxima por obtener en cada uno de los aspectos evaluados es 100.

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISS.

En la evaluación de los diferentes rubros (usuarios, profesionales de la salud, expedientes clínicos y retroalimentación) por tipo de establecimiento, se observan variaciones significativas en los promedios obtenidos, lo que permite identificar fortalezas y áreas de mejora en el proceso de consentimiento informado.

2.1.1.1. Resumen de resultados obtenidos por los centros especializados y hospitales

En la evaluación de los diferentes rubros -personas usuarias, profesionales de la salud, expedientes clínicos y retroalimentación- según el tipo de establecimiento, se identifican diferencias relevantes en los promedios obtenidos. Estos resultados permiten reconocer fortalezas institucionales y áreas que requieren acciones de mejora, con el fin de consolidar la adecuada implementación del proceso de Consentimiento Informado (CI) en los hospitales y centros especializados de la CCSS.

A. Centros Especializados

Los centros especializados presentan promedios moderados en personas usuarias (68) y profesionales de la salud (83); sin embargo, el rubro de expedientes clínicos (46) constituye



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

el componente con menor desempeño. En contraste, el promedio elevado en retroalimentación (93) evidencia un compromiso institucional con los procesos de análisis interno y mejora continua, aunque persisten debilidades significativas en la documentación del CI.

B. Hospitales Especializados

Este tipo de hospital muestra un desempeño relativamente equilibrado, aunque moderado, con promedios similares en personas usuarias (64) y profesionales de la salud (64). El componente de expedientes clínicos (67) refleja un desempeño ligeramente superior, mientras que la retroalimentación (77), aunque positiva, es inferior a la registrada en el semestre anterior. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer la capacitación del personal y la estandarización de los procesos de registro del CI.

C. Hospitales Nacionales

Los hospitales nacionales obtuvieron los promedios más bajos en la mayoría de los componentes evaluados, particularmente en personas usuarias (35) y expedientes clínicos (38), mientras que el rubro de profesionales de la salud (63) se mantiene en un nivel intermedio. La retroalimentación (70) alcanza un desempeño aceptable; no obstante, los resultados globales evidencian una disminución significativa en el cumplimiento del proceso de CI, lo que plantea la necesidad de intervenciones correctivas prioritarias orientadas a reforzar la sensibilización ética del personal y la adecuada documentación del proceso.

D. Hospitales Regionales

Los hospitales regionales presentan niveles intermedios de cumplimiento, con promedios de 69 en personas usuarias y 74 en profesionales de la salud. No obstante, el rubro de expedientes clínicos (58) continúa representando una debilidad relevante. Por su parte, la retroalimentación (83) refleja avances en los procesos de análisis y seguimiento institucional del CI, por lo que se recomienda continuar fortaleciendo estos espacios y mejorar los mecanismos de registro documental.

E. Hospitales Periféricos

Los hospitales periféricos muestran un desempeño superior al promedio general, con promedios de 75 en personas usuarias, 89 en profesionales de la salud, 72 en expedientes clínicos y 97 en retroalimentación, constituyéndose como el grupo con mayor consistencia y mejores resultados globales. Estos datos sugieren una gestión sólida del proceso de CI, especialmente en la comunicación con las personas usuarias y en la formación del personal.

F. Promedio general

El promedio general de los establecimientos hospitalarios y centros especializados evidencia un desempeño satisfactorio en retroalimentación (84); sin embargo, persisten debilidades relevantes en los componentes de expedientes clínicos (57) y personas



usuarias (63). Estos hallazgos refuerzan la necesidad de fortalecer la capacitación del personal, optimizar los procesos de registro digital en EDUS y mejorar la trazabilidad documental, a fin de garantizar que el proceso de Consentimiento Informado se cumpla con rigor técnico, ético y legal en todos los niveles de atención.

2.1.2. Resultados de la evaluación del consentimiento informado por establecimiento hospitalario y centro especializado

A continuación, se presenta el desglose de los resultados obtenidos por cada establecimiento hospitalario y centro especializado:

Tabla 6. Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado por los establecimientos hospitalarios y centros especializados. CCSS, I semestre 2025

Establecimiento	Nombre	Promedio Usuarios	Promedio Profesionales de salud	Promedio Expediente	Promedio Retroalimentación	Total
Hospital Nacional	Hospital Calderón Guardia	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Hospital Nacional	Hospital Max Peralta Jiménez	1	63	0	100	41
Hospital Nacional	Hospital México	71	93	73	100	84
Hospital Nacional	Hospital San Juan De Dios	70	98	80	80	82
Hospital Especializado	Hospital Blanco Cervantes	98	83	99	80	90
Hospital Especializado	Hospital Nacional Salud Mental	69	68	86	80	75
Hospital Especializado	Hospital Nacional de Niños	69	63	66	100	74
Hospital Especializado	De la Mujer Dr. Adolfo Carit	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Hospital Especializado	Hospital Chacón Paut	75	95	88	100	89
Hospital Especializado	CENARE	75	78	66	100	79
Centro Especializado	CNIM	85	70	96	100	87
Centro Especializado	Clínica oftalmológica	29	85	9	100	55
Centro Especializado	CNCDPC	92	95	33	80	75
Hospital Regional	Hospital Escalante Pradilla	100	95	60	100	88
Hospital Regional	Hospital San Rafael de Alajuela	64	75	38	100	69
Hospital Regional	Hospital San Vicente de Paul	100	100	100	100	100
Hospital Regional	Hospital Dr. Enrique Baltodano	62	100	94	100	89
Hospital Regional	Hospital Dr. Tony Facio	100	65	45	100	77
Hospital Regional	Hospital De San Carlos	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Hospital Regional	Hospital Monseñor Sanabria	58	85	70	80	73
Hospital Periférico	Hospital Manuel Mora Valverde	100	85	100	100	96
Hospital Periférico	Hospital de Ciudad Neily	57	70	80	80	71
Hospital Periférico	H. Tomas Casas Casajús	100	85	73	100	89
Hospital Periférico	Hospital San Vito De Coto Brus	87	100	95	100	95
Hospital Periférico	Hospital Dr. C. Valverde Vega	100	100	69	100	92
Hospital Periférico	Hospital San Francisco De Asís	69	95	76	100	85
Hospital Periférico	Hospital William Allen	46	85	63	100	73
Hospital Periférico	Hospital De La Anexión	86	90	68	100	86
Hospital Periférico	Hospital De Upala	47	100	29	80	64
Hospital Periférico	Hospital De Guápiles	61	90	91	100	85
Hospital Periférico	Hospital De Los Chiles	72	65	54	100	72
Hospital Periférico	Hospital Dr. Max Terán Valls	77	95	67	100	84

N/R: no reportó.

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISSS.

2.1.3. Análisis de los resultados de la evaluación del consentimiento informado por establecimiento hospitalario y centro especializado

El análisis de las notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado (CI) por establecimiento hospitalario y centro especializado (Tabla 6) evidencia una variabilidad significativa en el desempeño institucional, tanto entre tipos de establecimientos como al interior de cada grupo. Los resultados reflejan avances relevantes en algunos centros, así como brechas persistentes que requieren atención prioritaria por parte de las Direcciones Médicas, los equipos locales y las instancias de apoyo institucional.

En primer lugar, se identifican establecimientos que no remitieron información (N/R), entre ellos el Hospital Nacional Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, el Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit (HOMACE) y el Hospital de San Carlos, lo cual impide valorar su desempeño durante el período evaluado y constituye una limitación relevante para el seguimiento del proceso de CI, especialmente considerando su nivel de complejidad y volumen de atención.

2.1.3.1. Desempeño por tipo de establecimiento hospitalario y centros especializados



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Entre los **hospitales nacionales**, se observan contrastes marcados en el desempeño del proceso de Consentimiento Informado. El Hospital México (84) y el Hospital San Juan de Dios (82) se ubican en el Nivel 2: Cumplimiento aceptable, con resultados globales favorables, aunque con margen de mejora para alcanzar niveles óptimos. En contraste, el Hospital Max Peralta Jiménez presenta un desempeño crítico (41), correspondiente al Nivel 4: Incumplimiento crítico, particularmente en los rubros de personas usuarias y expedientes clínicos, lo que evidencia deficiencias graves tanto en la experiencia del proceso de CI como en la documentación institucional.

En el grupo de hospitales especializados, destacan positivamente el Hospital Blanco Cervantes (90), clasificado en el Nivel 1: Cumplimiento óptimo, y el Hospital Chacón Paut (89), ubicado en el Nivel 2: Cumplimiento aceptable, ambos con resultados altos y consistentes en la mayoría de los rubros evaluados. Por su parte, el Hospital Nacional de Salud Mental y el Hospital Nacional de Niños presentan desempeños intermedios, correspondientes al Nivel 2: Cumplimiento aceptable, con oportunidades de mejora principalmente en los componentes de personas usuarias y profesionales de la salud.

En los **hospitales regionales**, se observa un desempeño generalmente favorable. Destaca el Hospital San Vicente de Paul, que alcanza el puntaje máximo en todos los rubros evaluados (100), ubicándose en el Nivel 0: Excelencia. Asimismo, el Hospital Dr. Enrique Baltodano registra un promedio alto (89), correspondiente al Nivel 2: Cumplimiento aceptable. No obstante, persisten debilidades en establecimientos como el Hospital Dr. Tony Facio y el Hospital San Rafael de Alajuela, los cuales se sitúan en el Nivel 3: Cumplimiento insuficiente, principalmente debido a falencias en el rubro de expedientes clínicos.

Finalmente, los **hospitales periféricos** muestran, en su mayoría, un desempeño sólido y consistente. El Hospital Manuel Mora Valverde (96) y el Hospital San Vito de Coto Brus (95) se clasifican en el Nivel 0: Excelencia, mientras que el Hospital Dr. C. Valverde Vega (92) alcanza el Nivel 1: Cumplimiento óptimo. Sin embargo, algunos establecimientos, como el Hospital de Upala (64) y el Hospital de Ciudad Neily (71), se ubican en el Nivel 3: Cumplimiento insuficiente, con resultados inferiores al promedio del grupo, asociados principalmente a debilidades en el componente documental.

Respecto a los **centros especializados**, el Centro Nacional de Imágenes Médicas (CNIM) presenta un desempeño global favorable (87), correspondiente al Nivel 2: Cumplimiento aceptable, con fortalezas en los componentes de expedientes clínicos y retroalimentación. En contraste, la Clínica Oftalmológica registra uno de los desempeños más bajos (55), clasificado en el Nivel 4: Incumplimiento crítico, debido principalmente a resultados deficientes en los rubros de personas usuarias y expedientes clínicos, lo que evidencia la necesidad de intervenciones específicas. Por su parte, el CNCDCP alcanza un desempeño



intermedio (75), correspondiente al Nivel 3: Cumplimiento insuficiente, con brechas importantes en el componente documental.

Tabla 7. Clasificación del desempeño del proceso de Consentimiento Informado según nivel de cumplimiento. CCSS, I semestre 2025

Nivel desempeño	de Rango (%)	Establecimientos destacados	Interpretación técnica
Nivel 0. Excelencia	≥ 95	Hospital San Vicente de Paul (100); Hospital Manuel Mora Valverde (96); Hospital San Vito de Coto Brus (95)	Implementación sólida, consistente y documentada del proceso de CI. Referentes de buenas prácticas.
Nivel 1. Cumplimiento óptimo	90–94	Hospital Blanco Cervantes (90); Hospital Dr. C. Valverde Vega (92)	Cumplimiento alto y sostenido, con observaciones menores que no comprometen el proceso.
Nivel 2. Cumplimiento aceptable	80–89	Hospital México (84); Hospital San Juan de Dios (82); Hospital Chacón Paut (89); CNIM (87); Hospital Dr. Enrique Baltodano (89); Hospital Nacional de Salud Mental; Hospital Nacional de Niños	Cumple en lo esencial, con oportunidades claras de mejora para alcanzar niveles óptimos.
Nivel 3. Cumplimiento insuficiente	60–79	CNCDPC (75); Hospital de Upala (64); Hospital de Ciudad Neily (71); Hospital Dr. Tony Facio; Hospital San Rafael de Alajuela	Deficiencias relevantes, principalmente en el componente documental. Requiere plan de mejora y seguimiento.
Nivel 4. Incumplimiento crítico	< 60	Hospital Max Peralta Jiménez (41); Clínica Oftalmológica (55)	Incumplimientos graves con potencial impacto ético-legal. Requiere intervención prioritaria.

Fuente: Elaboración propia con base en los informes de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISS.

2.1.4. Hallazgos transversales del proceso de Consentimiento Informado en establecimientos hospitalarios y centros especializados

De manera transversal, el análisis evidencia que el componente de expedientes clínicos continúa siendo el principal punto crítico del proceso, con promedios bajos o críticos en varios establecimientos, reflejando debilidades en la correcta generación, firma, archivo e indexación del CI en el EDUS. Esta situación limita la trazabilidad del proceso y la capacidad institucional para demostrar el cumplimiento normativo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Asimismo, los resultados del componente de personas usuarias sugieren brechas en la comprensión del Consentimiento Informado en diversos centros, asociadas a limitaciones en la comunicación efectiva, presión asistencial y ausencia de materiales de apoyo estandarizados.

Por otra parte, si bien el componente de profesionales de la salud presenta calificaciones generalmente aceptables o altas, estas no siempre se traducen en una adecuada aplicación práctica del proceso, evidenciándose una brecha entre el conocimiento normativo y su ejecución documental.

Finalmente, la retroalimentación institucional se mantiene como el componente mejor evaluado en la mayoría de los establecimientos; no obstante, su impacto no es homogéneo en la mejora de los demás rubros, lo que señala la necesidad de fortalecerla mediante acciones correctivas concretas, responsables definidos y seguimiento sistemático.

En conjunto, estos hallazgos confirman que, si bien existen establecimientos con buenas prácticas consolidadas, persisten brechas relevantes que requieren un abordaje diferenciado según tipo de establecimiento, con énfasis en el fortalecimiento del registro documental, la mejora de la experiencia de las personas usuarias y el seguimiento prioritario a los centros que no remitieron información, como parte de la planificación y ejecución del seguimiento del Consentimiento Informado para el II semestre de 2025.

2.1.5. Aspectos identificados por las personas responsables del seguimiento del Consentimiento Informado en establecimientos hospitalarios y centros especializados

A partir del seguimiento realizado en los centros hospitalarios y centros especializados, se identificaron diversos aspectos que inciden directamente en la correcta aplicación, el registro y la sostenibilidad del proceso de CI. Estos hallazgos reflejan tanto limitaciones estructurales como oportunidades de mejora que requieren abordajes institucionales diferenciados y sostenidos.

- **Limitaciones estructurales para el seguimiento del proceso**

Se identifica una carencia significativa de recurso humano asignado de forma permanente al seguimiento del Consentimiento Informado, particularmente en hospitales clase A y centros especializados. La ausencia de personal dedicado, la limitada disponibilidad de tiempo institucional y la inexistencia de recursos para el reconocimiento de tiempo extraordinario restringen la posibilidad de realizar acompañamiento continuo, capacitación permanente y retroalimentación sistemática. Como resultado, el seguimiento tiende a concentrarse en evaluaciones periódicas, con escaso impacto sostenido en la mejora del proceso.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- **Necesidad de respaldo institucional y asignación presupuestaria**

Se plantea como aspecto prioritario que el CENDEISSS gestione, ante la Gerencia Médica y la Junta Directiva, la asignación de presupuesto a mediano plazo para fortalecer el seguimiento del CI en los centros hospitalarios y centros especializados, incluyendo la designación de personal permanente. Sin este respaldo estructural, los esfuerzos locales resultan insuficientes para consolidar mejoras sostenidas y garantizar la calidad del proceso.

- **Brechas de conocimiento y necesidad de educación continua**

Se evidencia desconocimiento del marco normativo y de la obligatoriedad del Consentimiento Informado, especialmente en contextos de docencia, participación de estudiantes y atención mediante telemedicina. Si bien se han desarrollado actividades educativas, persiste la necesidad de fortalecer la educación continua, promoviendo la participación obligatoria del personal en cursos institucionales, como el curso "Consentimiento Informado en la práctica clínica" impartido por el CENDEISSS, con el respaldo activo de las Direcciones Médicas.

- **Desafíos en la aplicación del CI en la telemedicina hospitalaria**

En hospitales y centros especializados que brindan teleconsulta a múltiples áreas de salud, se identifican dificultades para verificar la existencia del CI, debido a la ausencia de contacto directo con la persona usuaria. El personal médico ha manifestado que la responsabilidad de gestionar la firma y asegurar la indexación del documento debería recaer en los centros solicitantes de la consulta, procurando que la ausencia del CI no se convierta en una barrera para la atención, sin perjuicio del cumplimiento normativo.

- **Fortalecimiento del registro, la trazabilidad y la integración digital**

Persisten debilidades en el archivo, registro e indexación de los formularios de CI en el EDUS, incluyendo documentos incompletos o sin firma. Se señala la necesidad de establecer controles de calidad que permitan verificar firmas, fechas, horas y constancia de la explicación brindada, así como avanzar progresivamente hacia una mayor integración digital del CI en el expediente clínico electrónico, fortaleciendo la trazabilidad y facilitando los procesos de auditoría.

- **Propuestas de mejora tecnológica y funcional en EDUS**

Se propone explorar la implementación de funcionalidades en la aplicación EDUS que permitan a la persona usuaria otorgar su consentimiento para telemedicina directamente desde su dispositivo móvil o computador. Asimismo, se plantea la posibilidad de integrar el apartado de teleconsulta dentro del consentimiento general, con el objetivo de simplificar el proceso sin comprometer el respaldo legal ni ético.



- **Comunicación efectiva y experiencia de la persona usuaria**

Durante el proceso de seguimiento, se evidenció que muchas personas usuarias valoran positivamente la oportunidad de recibir información clara y aclarar dudas que no siempre se abordan en el momento inicial de la atención. Además, se identificaron oportunidades de mejora en la redacción de los instrumentos de evaluación y en aspectos propios de la atención no presencial, como la privacidad durante las consultas, especialmente en servicios de salud mental y psiquiatría.

- **Persistencia de limitaciones tecnológicas para la indexación**

A pesar de los esfuerzos realizados, persiste la necesidad de fortalecer la dotación de dispositivos institucionales para la indexación oportuna de los formularios de Consentimiento Informado, particularmente en servicios con alta carga asistencial, donde la digitalización inmediata resulta crítica para el cumplimiento del proceso.

2.1.6. Conclusiones generales sobre establecimientos hospitalarios y centros especializados

- Los resultados del I semestre 2025 evidencian avances relevantes en los procesos de retroalimentación institucional asociados al Consentimiento Informado; no obstante, persisten debilidades estructurales significativas en el registro, archivo e indexación de los formularios en el EDUS, particularmente en el componente de expedientes clínicos, lo cual compromete la trazabilidad y el respaldo legal del proceso.
- Se identifican brechas persistentes en la comprensión y experiencia del proceso por parte de las personas usuarias, especialmente en establecimientos con alta carga asistencial, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación clínica, el uso de materiales de apoyo estandarizados y la dedicación efectiva de tiempo para la explicación del CI.
- Si bien el conocimiento normativo del personal de salud presenta, en general, calificaciones aceptables o altas, este no siempre se traduce en una aplicación práctica consistente, evidenciándose una brecha entre la capacitación recibida y la correcta documentación del proceso en los sistemas institucionales.
- En este sentido, se identifica la necesidad de fortalecer de manera sostenida la capacitación y sensibilización del personal de salud, con énfasis en hospitales nacionales, centros especializados y establecimientos que presentaron desempeños bajos o información incompleta, como estrategia clave para mejorar la aplicación efectiva y homogénea del proceso de Consentimiento Informado.
- La heterogeneidad en los resultados entre establecimientos, así como la ausencia de información en algunos centros de alta y mediana complejidad, refleja la falta de una aplicación uniforme del proceso de Consentimiento Informado a nivel



institucional, lo que hace indispensable reforzar la supervisión, el acompañamiento técnico y la rendición de cuentas desde las Direcciones Médicas.

- En este contexto, se reafirma que la articulación efectiva entre las Direcciones Médicas de Hospitales Nacionales y Centros Especializados, las Direcciones de Red, el personal de los establecimientos y las instancias de Bioética constituye un elemento clave para garantizar que el Consentimiento Informado se aplique de manera consistente, ética y conforme al marco normativo vigente, asegurando la protección de los derechos de las personas usuarias y el adecuado resguardo de la práctica profesional.

2.1.7. Conclusiones operativas para establecimientos hospitalarios y centros especializados

El presente apartado sintetiza los principales hallazgos operativos del seguimiento del Consentimiento Informado y plantea acciones prioritarias orientadas a fortalecer su correcta aplicación en los centros hospitalarios y centros especializados de la CCSS, en concordancia con las conclusiones generales del informe.

- **Principales áreas de mejora**

Los resultados evidencian que las mayores oportunidades de mejora se concentran en hospitales especializados y centros especializados, particularmente en los componentes de expedientes clínicos y evaluación por parte de las personas usuarias. Estas brechas reflejan dificultades persistentes en la correcta documentación, archivo e indexación del Consentimiento Informado, así como en la calidad del proceso comunicativo con las personas usuarias.

De manera transversal, la gestión documental del CI en el EDUS continúa siendo el principal punto crítico, lo que hace necesario reforzar los controles internos de calidad, la verificación sistemática de firmas, fechas y constancias de explicación, y la supervisión del cumplimiento de los lineamientos institucionales vigentes.

- **Fortalezas identificadas**

Se reconoce como fortaleza el desempeño de los hospitales periféricos, así como de algunos hospitales nacionales y regionales, que presentan resultados destacados en el componente de retroalimentación institucional y en la implementación de acciones de mejora continua. Establecimientos con calificaciones altas y consistentes constituyen referentes institucionales que pueden aportar buenas prácticas replicables en otros centros.

2.1.8. Recomendaciones operativas para establecimientos hospitalarios y centros especializados



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

- Fortalecer la capacitación y sensibilización del personal de salud en los centros hospitalarios y especializados, con énfasis en aquellos que presentaron desempeños bajos o información incompleta, priorizando la adecuada aplicación, documentación e indexación del Consentimiento Informado en los expedientes clínicos.
- Implementar planes de mejora focalizados en los establecimientos con mayores brechas, incorporando acompañamiento técnico, seguimiento sistemático y responsables claramente definidos por parte de las Direcciones Médicas.
- Promover el uso obligatorio del curso institucional “Consentimiento Informado en la práctica clínica”, disponible en el campus virtual del CENDEISSS, como herramienta de formación continua para el personal de salud, con el respaldo de las Direcciones Médicas y de Red.
- Reforzar los mecanismos de supervisión local, asegurando que el proceso de Consentimiento Informado forme parte de los controles internos de calidad y de los procesos de mejora continua de cada establecimiento.

2.2. Información sobre Evaluación del Consentimiento Informado en las Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud y Áreas de Salud que las conforman

En este apartado se presenta la información correspondiente al seguimiento del proceso de Consentimiento Informado realizado exclusivamente en las Áreas de Salud que conforman las distintas Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud (RIPSS) de la CCSS.

No se incluye información de los hospitales adscritos a dichas redes, dado que estos fueron analizados de manera independiente en el apartado anterior.

El comportamiento de las RIPSS en relación con el proceso de Consentimiento Informado se detalla en la Tabla 8.

Tabla 8. Promedio de notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado según RIPSS y aspecto evaluado. CCSS, I semestre 2025

RIPSS	Promedio Personas Usuarías	Promedio Profesionales de salud	Promedio Expediente	Promedio Retroalimentación	Total
Brunca	89	88	78	96	88



Central Norte	82	88	78	95	86
Central Sur	59	82	49	87	69
Chorotega	73	82	67	87	77
Huetar Atlántica	56	80	42	98	69
Huetar Norte	48	72	45	80	61
Pacífico Central	53	66	47	66	58
Promedio general	66	80	58	87	76

Nota: En cada aspecto evaluado, la puntuación máxima posible es 100.

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISSS.

Con base en los promedios presentados, a continuación, se desarrolla un análisis detallado por cada Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud.

2.3. Análisis de Resultados por Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud

Los resultados del seguimiento al proceso de Consentimiento Informado (CI) durante el I semestre de 2025 evidencian diferencias relevantes entre las distintas Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud (RIPSS). En términos generales, el análisis muestra fortalezas en el componente de retroalimentación institucional, con un promedio de 87 puntos, correspondiente a un nivel de cumplimiento aceptable, y debilidades críticas en el componente de expedientes clínicos, cuyo promedio de 58 puntos se ubica en un nivel de incumplimiento crítico, según la escala de desempeño establecida.

El promedio general de 76 puntos posiciona el desempeño global de las RIPSS en un nivel de cumplimiento insuficiente, reflejando un cumplimiento parcial y heterogéneo del proceso de CI a nivel nacional. Este resultado evidencia comportamientos heterogéneos entre las distintas redes, con la coexistencia de RIPSS que alcanzan niveles de cumplimiento aceptable u óptimo y otras que se mantienen en niveles insuficientes o críticos, particularmente en lo relativo a la adecuada documentación, archivo e indexación del Consentimiento Informado en los expedientes clínicos.

- **Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca**

Promedio total: 88

La RIPSS Brunca se posiciona como la red con el mejor desempeño a nivel nacional, alcanzando un nivel de cumplimiento aceptable, cercano al umbral de cumplimiento óptimo, según la escala de evaluación establecida.

Destaca particularmente en los componentes de retroalimentación (96), clasificado como cumplimiento óptimo, y personas usuarias (89), correspondiente a un cumplimiento aceptable, lo que refleja un alto grado de apropiación del proceso de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Consentimiento Informado y una adecuada interacción con las personas atendidas.

Los resultados en expedientes clínicos (78) ubican este componente en un nivel de cumplimiento insuficiente, mientras que el componente de profesionales de la salud (88) se clasifica como cumplimiento aceptable, evidenciando una gestión global sólida, con oportunidades puntuales de mejora en el ámbito documental.

Se recomienda mantener las estrategias de capacitación continua y el modelo de seguimiento aplicado, el cual podría considerarse como referente institucional para otras Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud.

- **Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte**

Promedio total: 86

La RIPSS Central Norte presenta un nivel de cumplimiento aceptable, con un desempeño sólido y equilibrado en todos los componentes evaluados, ubicándose por encima del promedio nacional.

Destaca especialmente el componente de retroalimentación institucional (95), clasificado como cumplimiento óptimo, lo que evidencia la existencia de mecanismos consolidados de seguimiento y mejora continua.

El componente de expedientes clínicos (78) se clasifica como cumplimiento insuficiente, por lo que se recomienda reforzar los controles de calidad en el registro, firma e indexación del Consentimiento Informado, con el objetivo de asegurar la trazabilidad completa del proceso y el respaldo documental requerido.

En conjunto, la red se consolida como una de las más estables a nivel institucional, con un desempeño global superior al promedio nacional y oportunidades de mejora focalizadas principalmente en el ámbito documental.

- **Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur**

Promedio total: 69

El desempeño global se ubica en un nivel de cumplimiento insuficiente, de acuerdo con la escala de evaluación establecida.

Los resultados evidencian debilidades relevantes en los componentes de expedientes clínicos (49), clasificado como incumplimiento crítico, y personas usuarias (59), correspondiente a incumplimiento crítico, lo que señala brechas importantes tanto en la documentación del proceso como en la comunicación efectiva del Consentimiento Informado.

A pesar de los avances observados en los componentes de profesionales de la salud (82) y retroalimentación (87), ambos clasificados como cumplimiento aceptable, se



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

requiere fortalecer la capacitación del personal asistencial y administrativo, especialmente en el uso correcto de los formularios institucionales y en el registro adecuado del CI en el EDUS.

Se recomienda implementar acompañamiento técnico focalizado y reforzar la supervisión por parte de las Direcciones Médicas locales, priorizando acciones correctivas en los componentes críticos identificados.

- **Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega**

Promedio total: 77

El desempeño global de la red se clasifica en un nivel de cumplimiento insuficiente, según la escala de evaluación establecida, aunque con resultados cercanos al umbral de cumplimiento aceptable.

Los componentes de personas usuarias (73) y profesionales de la salud (82) se ubican en cumplimiento insuficiente y cumplimiento aceptable, respectivamente, evidenciando un desempeño heterogéneo.

El componente de expedientes clínicos (67) presenta un cumplimiento insuficiente, constituyéndose en la principal área de mejora para la red.

La alta calificación en retroalimentación (87), correspondiente a cumplimiento aceptable, refleja una cultura institucional favorable hacia la mejora continua; por ello, se recomienda priorizar acciones orientadas a fortalecer la trazabilidad, el registro y la correcta indexación del Consentimiento Informado en el EDUS.

- **Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica**

Promedio total: 69

El desempeño global de la red se clasifica en un nivel de cumplimiento insuficiente, de acuerdo con la escala de evaluación establecida.

La red destaca por una calificación óptima en el componente de retroalimentación (98), lo que evidencia una disposición institucional favorable para la mejora continua.

No obstante, se identifican debilidades críticas en los componentes de personas usuarias (56) y expedientes clínicos (42), ambos clasificados como incumplimiento crítico, lo que sugiere brechas significativas tanto en la comunicación efectiva del proceso de Consentimiento Informado como en su adecuada documentación y trazabilidad en el EDUS.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En este contexto, se recomienda reforzar la capacitación del personal asistencial y administrativo en ética clínica y gestión documental digital, así como implementar acciones de acompañamiento técnico focalizado, orientadas a lograr un cumplimiento más integral y sostenido del proceso de Consentimiento Informado.

- **Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte**

Promedio total: 61

El desempeño global de la red se clasifica en un nivel de cumplimiento insuficiente - límite inferior-, lo que la ubica como la red con el desempeño más bajo a nivel nacional.

Se identifican resultados críticos en los componentes de personas usuarias (48) y expedientes clínicos (45), ambos clasificados como incumplimiento crítico, evidenciando debilidades significativas en la comunicación efectiva del proceso de Consentimiento Informado y en su adecuada documentación y trazabilidad.

Si bien el componente de retroalimentación (80) se clasifica como cumplimiento aceptable, reflejando esfuerzos institucionales por mejorar, estos no han sido suficientes para consolidar de manera integral el proceso de CI en la red.

En este contexto, se recomienda una intervención institucional prioritaria, orientada a reforzar de forma sostenida las competencias del personal asistencial y administrativo, fortalecer la dotación de recursos tecnológicos y asegurar la correcta aplicación, registro e indexación del Consentimiento Informado en todos los establecimientos de la red.

- **Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central**

Promedio total: 58

El desempeño global de la red se clasifica en un nivel de incumplimiento crítico, de acuerdo con la escala de evaluación establecida, ubicándola entre las redes con mayor rezago a nivel institucional.

Se identifican calificaciones críticas en el componente de expedientes clínicos (47). Los componentes de retroalimentación (66) y profesionales de la salud (66) se ubican en el límite inferior del cumplimiento insuficiente.

Estos resultados evidencian dificultades estructurales en la gestión, registro y seguimiento del proceso de Consentimiento Informado, que podrían estar asociadas a factores como la rotación del personal, la limitada supervisión continua y debilidades en la gestión documental.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En este contexto, se recomienda la implementación de un plan de mejora prioritario, con acompañamiento técnico de la Gerencia Médica y del Área de Bioética, así como el fortalecimiento de los mecanismos de supervisión, seguimiento y rendición de cuentas a nivel regional.

2.3.1. Conclusiones y Recomendaciones Generales sobre la Evaluación del CI en las Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud

- Las Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud Brunca y Central Norte presentan los mejores niveles de cumplimiento del proceso de Consentimiento Informado, con calificaciones globales superiores a 85 puntos, evidenciando una gestión consolidada y sostenida del proceso.
- Por el contrario, las regiones Pacífico Central y Huetar Norte registran los desempeños más bajos a nivel nacional, con debilidades marcadas en la documentación del Consentimiento Informado, particularmente en el componente de expedientes clínicos, lo que hace necesaria la implementación de acciones correctivas prioritarias.
- A nivel nacional, el componente de retroalimentación (87) se mantiene como la principal fortaleza del proceso, reflejando una disposición institucional favorable hacia la mejora continua. No obstante, el componente de expedientes clínicos (58) continúa representando la principal debilidad transversal, evidenciando dificultades persistentes en el registro, archivo e indexación del CI en EDUS.
- En este contexto, se identifica la necesidad de fortalecer de manera sostenida la capacitación y supervisión del personal de salud, así como de consolidar los procesos de digitalización y trazabilidad del Consentimiento Informado, garantizando su adecuada incorporación en el expediente clínico electrónico y reforzando la sensibilización ética en la práctica asistencial.
- Finalmente, se recomienda fortalecer el monitoreo semestral del proceso, incorporando mecanismos de evaluación continua y retroalimentación institucional, que permitan dar seguimiento a las acciones de mejora implementadas y consolidar una cultura del Consentimiento Informado en todos los niveles de atención de la CCSS.

2.4. Análisis de los resultados del seguimiento del Consentimiento Informado por Área de Salud según Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud (RIPSS)

A continuación, se presenta el detalle de los resultados obtenidos por cada área de salud, según la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud (RIPSS) a la que pertenecen.



De conformidad con la metodología descrita en el apartado correspondiente, el porcentaje de cumplimiento se determinó a partir de la remisión oportuna de la información solicitada y la completitud de la evidencia documental vinculada al proceso de Consentimiento Informado. Para esta clasificación se consideró únicamente la información validada dentro del plazo establecido.

2.4.1. Áreas de Salud de la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca

Las notas obtenidas por las Áreas de Salud de la RIPSS Brunca según aspecto evaluado, se describen en la tabla 9.

Tabla 9. Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado en las Áreas de Salud de la RIPSS Brunca. CCSS, I semestre 2025

Establecimiento	Promedio Usuarios	Promedio Profesional de salud	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Total
Buenos Aires	98	55	100	100	88
Corredores	100	95	99	80	93
Coto Brus	100	100	68	100	92
Golfito	41	85	34	100	65
Osa	100	95	100	100	98
Pérez Zeledón	97	100	55	100	88

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISS.

Las Áreas de Salud adscritas a la RIPSS Brunca presentaron un 100 % de participación en el proceso de seguimiento del Consentimiento Informado, evidenciándose resultados mayoritariamente positivos en los distintos aspectos evaluados.

2.4.1.1. Análisis por Área de Salud RIPSS Brunca

Áreas de Salud con desempeño sobresaliente

- **Área de Salud Osa (98)**

Clasificada en un nivel de excelencia, presenta el mejor desempeño de la red. Obtiene calificaciones óptimas en los componentes de personas usuarias (100), expedientes clínicos (100) y retroalimentación (100), y un cumplimiento aceptable alto en profesionales



de la salud (95). Estos resultados evidencian una aplicación integral, consistente y sólidamente documentada del proceso de Consentimiento Informado, posicionándose como referente regional de buenas prácticas.

- **Área de Salud Corredores (93)**

Presenta un nivel de cumplimiento óptimo, con resultados muy sólidos en personas usuarias (100), profesionales de la salud (95) y expedientes clínicos (99), lo que refleja una adecuada aplicación y documentación del CI. El componente de retroalimentación (80), si bien se clasifica como cumplimiento aceptable, representa una oportunidad para fortalecer el análisis interno y el seguimiento de acciones de mejora.

- **Área de Salud Coto Brus (92)**

Ubicada en un nivel de cumplimiento óptimo, registra puntajes máximos en personas usuarias (100), profesionales de la salud (100) y retroalimentación (100). La principal brecha se identifica en expedientes clínicos (68), clasificado como cumplimiento insuficiente, lo que sugiere debilidades puntuales en el registro, archivo o indexación del Consentimiento Informado en el expediente clínico electrónico.

Áreas de Salud con desempeño aceptable y oportunidades de mejora

- **Área de Salud Buenos Aires (88)**

Clasificada en un nivel de cumplimiento aceptable, destaca por un desempeño óptimo en expedientes clínicos (100) y retroalimentación (100). No obstante, el componente de profesionales de la salud (55), clasificado como incumplimiento crítico, evidencia una brecha significativa en el conocimiento o aplicación del proceso de Consentimiento Informado, que debe ser abordada de manera prioritaria para garantizar una implementación homogénea.

- **Área de Salud Pérez Zeledón (88)**

Presenta un nivel de cumplimiento aceptable, con resultados altos en personas usuarias (97), profesionales de la salud (100) y retroalimentación (100). Su principal debilidad se ubica en el componente de expedientes clínicos (55), clasificado como incumplimiento crítico, lo que señala deficiencias en la documentación o en la correcta indexación del Consentimiento Informado en el EDUS.

Áreas de Salud con desempeño insuficiente

- **Área de Salud Golfito (65)**



Clasificada en un nivel de cumplimiento insuficiente, corresponde al establecimiento con el desempeño más bajo de la red. Presenta resultados críticos en personas usuarias (41) y expedientes clínicos (34), ambos clasificados como incumplimiento crítico, mientras que la retroalimentación (100) constituye su principal fortaleza.

Estos resultados evidencian brechas significativas en la aplicación efectiva del Consentimiento Informado, la comunicación con la persona usuaria y el registro documental, por lo que se recomienda una intervención prioritaria, con acompañamiento técnico focalizado y seguimiento estrecho por parte de las instancias competentes.

2.4.1.2. Aspectos de interés señalados por los responsables del seguimiento del CI de la RIPSS Brunca

Durante el proceso de seguimiento del Consentimiento Informado (CI), las personas responsables de la RIPSS Brunca identificaron diversos elementos relevantes que evidencian avances importantes, así como desafíos pendientes para la consolidación y sostenibilidad del proceso.

- **Implementación del CI desde SIES**

Se identifica como un aspecto prioritario la necesidad de que el Consentimiento Informado para la modalidad de telemedicina sea generado y gestionado directamente desde el Sistema de Información en Salud (SIES), dado que actualmente su aplicación no se realiza de manera uniforme. Esta medida permitiría estandarizar el proceso, mejorar la trazabilidad del consentimiento y disminuir cargas operativas en los servicios.

- **Avance hacia la digitalización integral del proceso**

Se plantea la conveniencia de avanzar hacia un proceso completamente digital, que permita la validación del consentimiento por parte de la persona usuaria mediante herramientas como la APP EDUS, mensajes SMS o correo electrónico, incorporando mecanismos de doble confirmación. Esta estrategia facilitaría la verificación del CI, fortalecería la seguridad del proceso y reduciría progresivamente el uso de formularios físicos.

- **Capacitación continua del personal de salud**

Se destaca la necesidad de mantener y fortalecer las capacitaciones periódicas, tanto virtuales como presenciales, a través de los espacios de docencia médica y educación continua. Estas capacitaciones deben abordar aspectos legales, éticos y prácticos del consentimiento informado, así como el uso adecuado de los formatos institucionales y de las herramientas digitales disponibles.

- **Inducción oportuna al personal de nuevo ingreso**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Se identifica como necesario asegurar procesos de inducción oportunos y sistemáticos para el personal de nuevo ingreso que participe en actividades relacionadas con el CI, garantizando que cuente con el conocimiento adecuado del procedimiento desde su incorporación a los servicios.

- **Fortalecimiento de la participación institucional en el proceso**

Se señala la importancia de promover una participación más activa y coordinada de todos los actores involucrados en el proceso de consentimiento informado, incluyendo personal médico, técnico y administrativo. Se enfatiza, además, la relevancia de contar con personal fijo asignado a la atención en telemedicina, con el fin de asegurar continuidad y calidad en la gestión del CI.

- **Mejora en la gestión de registros y bases de datos**

Se identifica la necesidad de optimizar la gestión de los registros, recomendándose no incluir personas usuarias ausentes en las listas generales de atención en telemedicina. Asimismo, se propone mantener bases de datos diferenciadas de personas usuarias presentes y ausentes, con el objetivo de asegurar la calidad de los registros y la validez de las muestras evaluadas.

- **Refuerzo de la educación a la persona usuaria**

Se enfatiza la importancia de explicar el Consentimiento Informado como un derecho de la persona usuaria y no únicamente como un requisito administrativo. Se considera fundamental garantizar espacios adecuados para la aclaración de dudas y la explicación de los alcances, beneficios y limitaciones de la modalidad de telemedicina, previo a su aceptación.

- **Optimización de recursos operativos**

Mientras se consolida la digitalización integral del proceso, se identifica la necesidad de fortalecer el acceso a recursos operativos básicos, tales como impresoras, insumos y machotes institucionales, con el fin de agilizar la gestión del CI en aquellos servicios donde aún se requiere soporte físico.

- **Fortalecimiento del seguimiento bioético y apoyo administrativo**

Se señala la necesidad de reforzar el recurso humano del Comité de Bioética Clínica, dado que la limitada participación ha generado sobrecarga funcional, afectando el seguimiento, las capacitaciones y el cumplimiento del plan de trabajo. En este sentido, se considera pertinente gestionar apoyo administrativo adicional que permita fortalecer el acompañamiento técnico y el seguimiento bioético del proceso.



2.4.1.3. Conclusión Evaluación del CI en la RIPSS Brunca

La RIPSS Brunca se posiciona como una de las redes con mejor desempeño nacional, evidenciando altos niveles de cumplimiento y participación completa de sus Áreas de Salud. Destacan los puntajes sobresalientes en retroalimentación y experiencia de las personas usuarias, así como la implementación progresiva del Consentimiento Informado (CI) en modalidades presenciales y de telemedicina.

Se identifican brechas específicas en algunos componentes, principalmente en expedientes clínicos y en la capacitación del personal en ciertos establecimientos, lo que genera inconsistencias en la documentación y en la trazabilidad del CI en EDUS.

Se recomienda fortalecer la gestión integral del CI desde SIES, continuar con la capacitación continua y la inducción del personal nuevo, mejorar los recursos tecnológicos y de registro, y garantizar el acompañamiento técnico del Área de Bioética. La replicación de buenas prácticas, como las evidenciadas en el Área de Salud Osa, permitirá consolidar de manera sostenida el proceso en toda la red.

2.4.2. Áreas de Salud de la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte

Las notas obtenidas por cada una de las Áreas de Salud de la RIPSS Central Norte, según aspecto evaluado, se describen en la tabla 10.

Tabla 10. Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado Áreas de Salud RIPSS Central Norte. CCSS, I semestre 2025

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Profesionales de salud	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Alajuela Central	90	100	85	100	93
Alajuela Norte	92	100	98	100	97
Alajuela Oeste	78	95	48	80	75



Alajuela Sur	100	80	94	100	93
Alfaro Ruiz-Zarcero	34	95	23	100	63
Atenas	76	70	74	100	80
Barva	93	90	85	100	92
Belén Flores	77	85	62	100	81
Carpio León XII	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Grecia	72	65	51	100	72
Heredia Cubujuquí	100	85	91	100	94
Heredia Virilla	80	100	80	100	90
Horquetas Río Frío	100	75	99	80	88
Naranjo	96	95	92	100	95
Palmares	73	100	67	100	85
Poás	65	100	95	100	90
Puerto Viejo de Sarapiquí	100	100	100	100	100
San Isidro de Heredia	94	100	96	100	97
San Pablo de Heredia	88	85	90	100	90
San Rafael de Heredia	97	100	100	100	99
San Ramón	100	80	91	100	92
Santa Bárbara	70	100	70	80	80
Santo Domingo Heredia	94	80	93	100	91
Tibás COOPESAIN	91	100	87	100	94
Tibás Uruca Merced	85	100	77	100	90
Valverde Vega	98	100	99	100	99

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISSS.

2.4.2.1. Análisis por Área de Salud RIPSS Central Norte

Las Áreas de Salud adscritas a la RIPSS Central Norte presentan, en general, un alto nivel de participación y desempeño en el seguimiento del proceso de Consentimiento Informado (CI) durante el I semestre de 2025. Se identifican múltiples establecimientos con niveles de excelencia y cumplimiento óptimo, así como algunos casos puntuales con brechas relevantes, principalmente en el componente de expedientes clínicos y, en menor medida, en la experiencia reportada por las personas usuarias.

De acuerdo con la escala de desempeño definida en la metodología institucional, los resultados se analizan a continuación:



Áreas de Salud con desempeño sobresaliente (nivel de excelencia)

Corresponden a establecimientos con promedios totales iguales o superiores a 95 puntos, lo que refleja una implementación integral, consistente y sostenida del proceso de Consentimiento Informado.

- **Puerto Viejo de Sarapiquí (100)**

Clasificado en nivel de excelencia, registra calificaciones máximas en todos los componentes evaluados (personas usuarias, profesionales de la salud, expedientes clínicos y retroalimentación). Se consolida como referente regional y nacional en la aplicación, documentación y seguimiento del CI.

- **Alajuela Norte (97), San Isidro de Heredia (97), San Rafael de Heredia (99) y Valverde Vega (99)**

Presentan un desempeño de excelencia, con resultados altamente consistentes en todos los componentes, particularmente en profesionales de la salud, expedientes clínicos y retroalimentación, lo que evidencia una adecuada integración del CI en la práctica asistencial cotidiana y en la gestión institucional.

- **Naranjo (95)**

Alcanza un nivel de excelencia, con calificaciones elevadas y equilibradas en todos los rubros, reflejando procesos consolidados y una adecuada cultura institucional en materia de consentimiento informado.

Áreas de Salud con desempeño óptimo y alto (cumplimiento alto)

Incluye establecimientos con promedios totales entre 85 y 94 puntos, lo que indica un buen nivel de cumplimiento, aunque con oportunidades de mejora puntuales en algunos componentes.

- **Heredia Cubujuquí (94), Tibás COOPESAIN (94), Alajuela Central (93), Alajuela Sur (93), Barva (92), San Ramón (92) y Santo Domingo de Heredia (91)**

Presentan un desempeño óptimo, con fortalezas claras en profesionales de la salud y retroalimentación. En algunos casos, se identifican brechas moderadas en expedientes clínicos o en la valoración de personas usuarias, por lo que se recomienda mantener y reforzar los controles de calidad documental para asegurar la sostenibilidad de los resultados.

- **Heredia Virilla (90), Poás (90), San Pablo de Heredia (90), Tibás Uruca Merced**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

(90)

Clasificados en cumplimiento alto, muestran una adecuada aplicación del CI, con resultados sólidos en la mayoría de los componentes. Las oportunidades de mejora se concentran en la homogeneidad del registro documental y en la estandarización de prácticas entre equipos asistenciales.

- **Horquetas Río Frío (88), Palmares (85)**

Presentan un desempeño favorable, aunque con brechas específicas en expedientes clínicos o usuarios, que requieren acciones correctivas focalizadas para avanzar hacia niveles de excelencia.

Áreas de Salud con desempeño aceptable e insuficiente

Se identifican establecimientos con promedios totales inferiores a 80 puntos, clasificados como cumplimiento aceptable o insuficiente, asociados principalmente a debilidades en la documentación del CI y en la experiencia de las personas usuarias.

- **Atenas (80) y Santa Bárbara (80)**

Clasificados en cumplimiento aceptable, presentan resultados generales adecuados; sin embargo, se identifican brechas en expedientes clínicos y personas usuarias, que deben ser abordadas mediante capacitación continua y fortalecimiento de los controles documentales.

- **Alajuela Oeste (75)**

Ubicado en un nivel de cumplimiento aceptable bajo, muestra fortalezas en profesionales de la salud (95) y retroalimentación (80); no obstante, el componente de expedientes clínicos (48) se clasifica como incumplimiento crítico, evidenciando inconsistencias relevantes en el registro e indexación del CI en el EDUS.

- **Grecia (72)**

Clasificado como cumplimiento insuficiente, presenta dificultades tanto en personas usuarias (72) como en expedientes clínicos (51), lo que sugiere limitaciones en la comunicación efectiva del proceso y en su adecuada documentación.

- **Alfaro Ruiz – Zarcero (63)**

Corresponde al establecimiento con el desempeño más bajo de la red, clasificado como incumplimiento insuficiente, con resultados críticos en personas usuarias (34) y expedientes clínicos (23). A pesar de una calificación óptima en retroalimentación (100), los resultados evidencian deficiencias significativas en la aplicación práctica y el registro del



Consentimiento Informado, por lo que se recomienda una intervención técnica prioritaria, con acompañamiento y seguimiento institucional estrecho.

Área de Salud sin reporte

- **Área de Salud Carpio – León XIII (N/R)**

No remitió información dentro del plazo establecido, lo que impide valorar su desempeño durante el período evaluado y constituye una limitación relevante para el seguimiento integral del proceso de Consentimiento Informado en la RIPSS Central Norte.

2.4.2.2. Aspectos de interés identificados por los responsables del seguimiento del CI de la RIPSS Central Norte

Conforme avanzan los semestres evaluados y se incorporan nuevos procedimientos y actividades que requieren la implementación del Consentimiento Informado (CI), se evidencian tanto avances como desafíos persistentes en su aplicación en las distintas Áreas de Salud de la RIPSS Central Norte.

En términos generales, se observa un fortalecimiento progresivo del proceso, particularmente en aquellas áreas donde se ha trabajado de manera sostenida en capacitación, retroalimentación institucional y acompañamiento técnico, lo cual se refleja en los altos niveles de desempeño observados en esta red.

- **Avances en la aplicación del Consentimiento Informado**

En varias Áreas de Salud se evidencia que el CI para la modalidad de telemedicina se aplica de manera adecuada en la mayoría de los casos, con formularios completos, firmados por la persona usuaria y el profesional, y con una adecuada explicación de la modalidad de atención, sus alcances y posibilidades de revocatoria. Estos establecimientos muestran una cultura ética fortalecida y una apropiación consolidada del proceso por parte del personal de salud.

- **Capacitación y conocimiento del personal**

El personal médico, de Trabajo Social, Psicología y otras disciplinas demuestra, en general, un buen nivel de conocimiento sobre el proceso de CI. No obstante, persiste una brecha entre el conocimiento teórico y la práctica, particularmente en lo referente a la generación del CI desde los sistemas institucionales y su correcta indexación. Se resalta la importancia de continuar con procesos de capacitación, inducción al personal nuevo y retroalimentación periódica.

- **Registro, indexación y trazabilidad en EDUS y SIES**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Se identifican dificultades recurrentes en la indexación del CI en el expediente digital. En múltiples casos, el consentimiento se encuentra en formato físico, correctamente firmado, pero no anexado al EDUS o no generado desde el sistema correspondiente. Esta situación se asocia a limitaciones operativas, escasez de equipos para indexación, traslado de documentos desde EBASIS desconcentrados y carga laboral del personal responsable del proceso.

- **Comprensión del proceso por parte de las personas usuarias**

Si bien la mayoría de los usuarios reporta haber recibido información adecuada, se evidencian dificultades en la recordación del proceso, especialmente en personas adultas mayores cuando el consentimiento fue firmado meses antes de la evaluación. Además, se detectan oportunidades de mejora en la claridad de la explicación, incluyendo aspectos como confidencialidad, riesgos y beneficios de la telemedicina, posibilidad de cambiar la modalidad de atención y derecho a la revocatoria del consentimiento.

- **Limitaciones operativas y de tiempo**

Se identifican restricciones importantes relacionadas con el tiempo disponible durante la consulta para aplicar y explicar adecuadamente el formulario de CI, así como dificultades técnicas para contactar tutores legales y gestionar grandes volúmenes de usuarios con recursos humanos limitados. Estas condiciones impactan la eficiencia del proceso y la calidad del registro.

- **Inconsistencias en la identificación de la modalidad de atención**

Se observaron errores en el registro de atenciones catalogadas como telemedicina o telefónicas, cuando en realidad no correspondían a esta modalidad, lo que afecta la calidad de los datos y la evaluación del cumplimiento del CI. Esta situación evidencia la necesidad de reforzar criterios técnicos y normativos sobre la clasificación de las atenciones.

- **Importancia del trabajo interdisciplinario**

Se reafirma que el proceso de Consentimiento Informado debe abordarse como un trabajo en equipo, involucrando no solo al personal médico, sino también a enfermería, REDES, archivo clínico y otras disciplinas, con el fin de asegurar que el consentimiento se aplique, registre e indexe de manera oportuna y correcta.

En conjunto, estos hallazgos evidencian que, si bien se han logrado avances significativos en la implementación del Consentimiento Informado, persisten brechas importantes en la generación, registro e indexación del CI, así como en la comprensión efectiva del proceso por parte de algunas personas usuarias. Resulta indispensable continuar fortaleciendo la capacitación, el acompañamiento técnico y la coordinación interdisciplinaria, asegurando la trazabilidad completa en EDUS y SIES y promoviendo una atención en telemedicina ética, segura y centrada en la persona usuaria.



2.4.2.3. Conclusión RIPSS Central Norte

La RIPSS Central Norte mantiene un alto desempeño a nivel nacional, con resultados sobresalientes en la mayoría de los rubros evaluados, especialmente en retroalimentación y desempeño del personal de salud. La red se caracteriza por la participación de sus áreas de salud y la aplicación sistemática del CI, incluyendo su implementación en modalidades de telemedicina.

No obstante, persisten brechas puntuales en establecimientos como Alfaro Ruiz-Zarcelero, Atenas y Poás, principalmente en expedientes clínicos y en la comprensión del proceso por parte de algunas personas usuarias. También se identifican inconsistencias en la indexación del CI y en la correcta clasificación de la modalidad de atención en ciertos casos.

Se recomienda reforzar la estandarización del registro del CI en EDUS, implementar capacitación focalizada en los centros con menor desempeño, fortalecer el acompañamiento técnico y la supervisión sistemática, y replicar buenas prácticas identificadas en los establecimientos con resultados sobresalientes, como Puerto Viejo de Sarapiquí y Valverde Vega.

2.4.3. Áreas de Salud Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur

Las notas obtenidas por cada una de las Áreas de Salud de la RIPSS Central Sur se describen en la Tabla 11, según los distintos aspectos evaluados del proceso de Consentimiento Informado (CI).

Tabla 11. Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado Áreas de Salud RIPSS Central Sur. CCSS, I semestre 2025

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Profesional de salud	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Acosta	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Alajuelita	48	95	55	100	74
Aserri	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Desamparados 1 y 2	47	100	45	80	68
CAIS Puriscal	81	75	50	100	76
Catedral Carmen Montes de Oca	96	100	67	100	90
Cartago	28	100	16	100	61



Coronado	15	75	3	100	48
Corralillo	83	100	91	100	93
Curridabat	54	100	26	100	70
Desamparados 2	88	100	59	100	86
Desamparados 3	93	100	67	100	90
El Guarco	100	95	67	100	90
Escazú	96	100	67	100	90
Goicoechea 1	62	100	42	100	76
Goicoechea 2	48	75	63	100	71
Hatillo	100	100	81	100	95
La Unión	82	100	78	100	90
Los Santos	64	85	45	100	73
Mata Redonda Hospital	91	100	67	100	89
Mora Palmichal	59	90	81	100	82
Moravia	82	95	94	80	87
Oreamuno Pacayas	72	90	62	100	81
Paraíso Cervantes	70	95	81	100	86
Pavas	96	100	59	100	88
San Francisco San Antonio	50	100	33	100	70
San Juan San Diego	52	75	34	100	65
San Sebastián Paso Ancho	0	95	0	100	48
Santa Ana	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Turrialba Jiménez	64	80	50	100	64
Zapote Catedral	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R

N/R: no reportó

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISSS.

2.4.3.1. Análisis por Área de Salud RIPSS Central Sur

Los resultados evidencian un comportamiento heterogéneo en la implementación del proceso de Consentimiento Informado en las Áreas de Salud de la RIPSS Central Sur. Si bien se observan establecimientos con niveles de cumplimiento óptimo y aceptable, persisten brechas relevantes, principalmente en los componentes de personas usuarias y expedientes clínicos, que impactan negativamente el desempeño global de varios centros.

De acuerdo con la escala de desempeño establecida, los resultados se analizan a continuación:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- **Hatillo (95)**

Presenta un nivel de cumplimiento óptimo, con puntajes sobresalientes en todos los componentes evaluados: personas usuarias (100), profesionales de la salud (100), expedientes clínicos (81) y retroalimentación (100). Este desempeño evidencia una implementación integral, consistente y efectiva del proceso de CI, posicionándolo como referente regional de buenas prácticas.

- **Corralillo (93)**
- **Catedral Carmen – Montes de Oca (90)**
- **Desamparados 3 (90)**
- **El Guarco (90)**
- **Escazú (90)**
- **La Unión (90)**

Estos establecimientos alcanzan niveles de cumplimiento óptimo, destacando especialmente en los componentes de profesionales de la salud y retroalimentación institucional, con procesos consolidados de aplicación y seguimiento del Consentimiento Informado.

Áreas de Salud con cumplimiento aceptable (80 % – 89 %)

- **Mata Redonda Hospital (89)**
- **Pavas (88)**
- **Moravia (87)**
- **Paraíso – Cervantes (86)**
- **Desamparados 2 (86)**
- **Mora Palmichal (82)**
- **Oreamuno – Pacayas (81)**

Estas Áreas de Salud muestran un desempeño global favorable, con una adecuada aplicación del CI. No obstante, en varios casos se identifican brechas puntuales en el componente de expedientes clínicos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer el registro, la indexación y la trazabilidad del consentimiento en el expediente digital.

Áreas de Salud con cumplimiento insuficiente (60 % – 79 %)

- **CAIS Puriscal (76)**
- **Goicoechea 1 (76)**
- **Alajuelita (74)**
- **Los Santos (73)**



- **Goicoechea 2 (71)**
- **Curridabat (70)**
- **San Francisco – San Antonio (70)**
- **Desamparados 1 y 2 (68)**
- **San Juan – San Diego (65)**
- **Turrialba Jiménez (64)**

Estos establecimientos presentan un cumplimiento parcial del proceso de CI. Si bien algunos componentes, como profesionales de la salud y retroalimentación, muestran resultados aceptables o altos, las deficiencias en usuarios y, especialmente, en expedientes clínicos limitan el desempeño global y evidencian oportunidades claras de mejora.

Áreas de Salud con incumplimiento crítico (< 60 %)

- **Cartago (61)**
- **Coronado (48)**
- **San Sebastián – Paso Ancho (48)**

Estos establecimientos presentan un incumplimiento crítico del proceso de Consentimiento Informado. Se observan puntajes extremadamente bajos en los componentes de personas usuarias y expedientes clínicos—incluyendo casos con valores de cero—, lo que evidencia fallas severas en la aplicación, documentación y trazabilidad del CI, a pesar de contar con altos niveles de retroalimentación institucional.

Estos resultados requieren intervenciones prioritarias, acompañamiento técnico intensivo y supervisión reforzada.

Áreas de Salud sin información reportada

No remitieron información durante el período evaluado las siguientes Áreas de Salud:

- **Acosta**
- **Aserri**
- **Santa Ana**
- **Zapote – Catedral**

La ausencia de información impide valorar su desempeño y constituye una limitación relevante para el seguimiento integral del proceso de Consentimiento Informado en la RIPSS Central Sur.



Hallazgos relevantes

- La retroalimentación al personal muestra un comportamiento uniformemente alto, con la mayoría de los establecimientos alcanzando un puntaje de 100, lo que demuestra un compromiso institucional con la supervisión y mejora continua del proceso del CI.
- A pesar de registrar puntajes elevados en los componentes de Usuarios y Profesionales de salud, varios establecimientos presentan disparidades marcadas con el componente de Expedientes, lo que sugiere fallas en la documentación, indexación o carga en EDUS, más que en la ejecución del proceso de consentimiento informado.
- Los establecimientos con calificaciones más bajas comparten un patrón común: expedientes significativamente deficientes, lo cual impacta directamente su promedio general y representa la principal brecha regional.

2.4.3.2. Aspectos de interés identificados por los responsables del seguimiento al CI de la RIPSS Central Sur

A continuación, se presentan los principales aspectos señalados durante el proceso de seguimiento y evaluación del Consentimiento Informado en la modalidad de telemedicina, los cuales evidencian fortalezas relevantes, así como oportunidades de mejora para consolidar su correcta aplicación en los establecimientos evaluados:

- **Capacitación oportuna y continua del personal de salud:**

Se identifica como un aspecto crítico que la capacitación y las indicaciones relacionadas con la aplicación del Consentimiento Informado deben realizarse desde el inicio del semestre (enero), y no de forma tardía, ya que esto impacta directamente la correcta aplicación del proceso y los resultados de la evaluación. Se resalta la importancia de mantener procesos de educación médica continua, inducción al personal nuevo o de sustitución, y espacios de actualización periódica, idealmente con apoyo del CENDEISS.

- **Aplicación adecuada del Consentimiento Informado previo a la teleconsulta:**

Se enfatiza que el CI debe aplicarse siempre antes de iniciar la atención no presencial, garantizando que el usuario reciba información clara, completa y comprensible sobre la modalidad de telemedicina, sus riesgos, beneficios, alcances, confidencialidad de la información y la posibilidad de revocar el consentimiento en cualquier momento. Asimismo, se debe permitir al usuario realizar preguntas y aclarar dudas antes de firmar el documento.



- **Brecha entre conocimiento teórico y aplicación práctica:**

Del análisis de los resultados se evidencia una brecha significativa entre el conocimiento teórico del personal y su aplicación práctica, reflejada en un alto porcentaje de expedientes sin consentimiento informado indexado (36%), ausencia de registros en el expediente clínico que evidencien la realización del CI y la existencia de formularios incompletos (firma, fecha u hora). Esta situación limita la demostración del cumplimiento legal y ético del proceso.

- **Indexación y trazabilidad del Consentimiento Informado en EDUS/SIES:**

Uno de los principales desafíos identificados corresponde a la indexación oportuna y correcta del CI en los sistemas institucionales. Se destaca que la recomendación más relevante es contar con dispositivos institucionales adecuados (tabletas u otros equipos) para la indexación directa al EDUS, así como reforzar el rol del personal de REDES en la correcta incorporación del documento completo al expediente digital.

- **Uso preferente de formularios generados desde EDUS:**

Se recomienda fortalecer el uso del formulario de CI generado desde EDUS/SIES, reduciendo el uso de formatos externos o físicos, salvo en situaciones excepcionales. El uso del formulario institucional facilita la trazabilidad, estandarización y verificación del proceso, dejando pendiente únicamente la firma de las partes involucradas cuando corresponda.

- **Educación y sensibilización a la persona usuaria:**

Se identifica la necesidad de reforzar la educación al usuario mediante estrategias de comunicación claras y accesibles, incluyendo materiales informativos, infogramas y recursos audiovisuales. Estas acciones buscan mejorar la comprensión del consentimiento informado, especialmente en población adulta mayor, donde la recordación del proceso suele ser limitada cuando el consentimiento fue otorgado con antelación.

- **Seguimiento, retroalimentación y mejora continua:**

Se considera fundamental socializar los resultados de la evaluación del I semestre 2025 con todo el personal involucrado, aprovechar espacios como reuniones médicas y actividades de docencia para reforzar el tema, y mantener mecanismos de seguimiento periódicos. Algunos responsables sugieren que, debido a la complejidad y carga operativa del proceso, el seguimiento se realice al menos una vez al año, asegurando calidad y sostenibilidad.

- **Fortalecimiento del trabajo interdisciplinario e institucional:**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El proceso de Consentimiento Informado debe concebirse como una responsabilidad compartida entre el personal médico, REDES, trabajo social, psicología, nutrición y jefaturas locales. Una coordinación efectiva entre estos actores permite asegurar que el CI se aplique, registre e indexe adecuadamente, resguardando la práctica profesional y los derechos de la persona usuaria.

2.4.3.3. Conclusiones RIPSS Central Sur

La RIPSS Central Sur presenta un desempeño heterogéneo en la implementación del proceso de Consentimiento Informado, con establecimientos que alcanzan niveles de cumplimiento óptimo y aceptable, y otros que evidencian brechas críticas, particularmente en el componente de expedientes clínicos y en la experiencia de las personas usuarias.

Los establecimientos con mejores resultados destacan por un cumplimiento integral del proceso, con calificaciones elevadas en los componentes de profesionales de la salud y retroalimentación institucional, lo que refleja una cultura organizacional sólida y un compromiso sostenido con la supervisión y la mejora continua.

No obstante, se identifican centros con deficiencias significativas en la documentación, indexación y trazabilidad del Consentimiento Informado en EDUS/SIES, así como inconsistencias entre el conocimiento normativo del personal y su aplicación práctica frente a las personas usuarias.

En este contexto, resulta indispensable fortalecer la capacitación oportuna y continua del personal, priorizar el registro e indexación adecuados del CI en los expedientes clínicos, asegurar una explicación clara, suficiente y comprensible del proceso a las personas usuarias y consolidar el trabajo interdisciplinario en cada establecimiento.

El acompañamiento técnico sistemático, la replicación de buenas prácticas identificadas y la supervisión constante permitirán reducir las brechas existentes, estandarizar el proceso de Consentimiento Informado y garantizar una atención ética, segura y centrada en la persona usuaria en toda la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur.

2.4.4. Áreas de Salud Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega

Las notas obtenidas por cada una de las Áreas de Salud de la RIPSS Chorotega se describen en la tabla 12.



Tabla 12. Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado, Áreas de Salud RIPSS Chorotega, CCSS. I semestre 2025

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Profesionales de salud	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio de Total
Abangares	74	95	74	100	85
Bagaces	100	95	100	100	98
CAIS Cañas	88	100	68	100	89
Carrillo	100	55	100	100	88
Colorado	69	75	100	100	86
Hojancha	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Jicaral Islas	100	50	100	80	82
La Cruz	78	60	59	80	69
Liberia	99	95	84	100	94
Nandayure	96	85	93	80	88
Nicoya	78	95	33	80	71
Santa Cruz	9	100	3	100	53
Tilarán	54	100	52	80	71
Upala	95	95	76	100	91

N/R: no reportó.

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISSS.

Es importante destacar que se ha recibido el 93 % de los informes de las Áreas de Salud adscritas a esta RIPSS, lo que permite realizar una evaluación integral y precisa del desempeño en el seguimiento al Consentimiento Informado en todos los establecimientos evaluados. Este hecho refleja el compromiso y la disposición de las áreas para participar activamente en el proceso de evaluación y en la mejora continua.

2.4.4.1. Análisis por Área de Salud RIPSS Chorotega

Los establecimientos de salud evaluados muestran un panorama heterogéneo en la implementación del Consentimiento Informado (CI). En general, se identifican fortalezas consistentes en el componente de retroalimentación, así como una adecuada participación de las personas usuarias en varios establecimientos; no obstante, persisten brechas relevantes en el componente de expedientes clínicos y, en menor medida, en el desempeño del personal de salud en algunos centros.

Áreas de salud con cumplimiento óptimo (≥ 90 puntos)



- **Bagaces (98)**

Es el establecimiento con el desempeño más alto de la red. Presenta calificaciones sobresalientes en todos los componentes evaluados: usuarios (100), profesionales de salud (95), expedientes clínicos (100) y retroalimentación (100). Este resultado evidencia una implementación integral, estandarizada y madura del proceso de CI, consolidándose como referente regional.

- **Liberia (94)**

Destaca por su solidez en expedientes clínicos (84) y retroalimentación (100), con altos puntajes en usuarios (99) y profesionales de salud (95). Refleja un proceso bien articulado, con adecuada ejecución y documentación.

- **Nandayure (88)**

Presenta resultados elevados en usuarios (96), expedientes (93) y retroalimentación (80), con un desempeño adecuado en profesionales de salud (85). Su calificación lo ubica dentro de los establecimientos con alto nivel de cumplimiento, con oportunidades puntuales de mejora.

- **Upala (91)**

Muestra un desempeño sólido y consistente, con puntajes altos en usuarios (95), profesionales de salud (95), expedientes (76) y retroalimentación (100), evidenciando una correcta aplicación y seguimiento del CI.

Áreas de salud con cumplimiento aceptable (80–89 puntos)

- **CAIS Cañas (89) y Carrillo (88)**

Ambos establecimientos alcanzan un nivel de cumplimiento aceptable. En el caso de Carrillo, aunque presenta una debilidad marcada en profesionales de salud (55), obtiene puntuaciones máximas en usuarios, expedientes y retroalimentación (100), lo que sugiere una ejecución sólida del proceso, con necesidad de reforzar competencias del personal.

Abangares (85) y Colorado (86)

Muestran un desempeño general adecuado, con fortalezas claras en retroalimentación (100) y expedientes clínicos (en el caso de Colorado). Sin embargo, las puntuaciones moderadas en usuarios y profesionales de salud evidencian oportunidades de mejora en capacitación y estandarización del proceso.

- **Jicaral Islas (82)**



Presenta resultados óptimos en usuarios y expedientes (100 cada uno), pero el bajo puntaje en profesionales de salud (50) impacta el promedio general, lo que indica la necesidad de fortalecer la formación y apropiación del proceso por parte del personal.

Áreas de salud con cumplimiento insuficiente (60–79 puntos)

- **Nicoya (71) y Tilarán (71)**

A pesar de contar con una retroalimentación adecuada, ambos establecimientos presentan brechas importantes en expedientes clínicos (33 y 52, respectivamente), lo que limita la trazabilidad del CI y afecta su desempeño global.

- **La Cruz (69)**

Registra deficiencias tanto en expedientes (59) como en usuarios (78), ubicándose en un nivel de cumplimiento insuficiente. Se recomienda fortalecer la supervisión y la capacitación focalizada.

Áreas de salud con incumplimiento crítico (<60 puntos)

- **Santa Cruz (53)**

Presenta un desempeño crítico, con puntuaciones extremadamente bajas en usuarios (9) y expedientes clínicos (3), a pesar de una retroalimentación adecuada. Este resultado evidencia fallas severas en la aplicación y documentación del CI, por lo que requiere una intervención institucional prioritaria.

Áreas de salud sin información

- **Hojancha**

No remitió información para el período evaluado, lo que impide valorar su desempeño y dificulta la planificación de acciones de mejora. Se recomienda asegurar el envío oportuno de los informes de seguimiento.

Hallazgos adicionales relevantes

- Retroalimentación institucional elevada: La mayoría de los establecimientos alcanzó puntuaciones cercanas o iguales a 100, lo que refleja un compromiso sostenido con la supervisión y mejora continua del proceso de CI.
- Brechas persistentes en expedientes clínicos: Se identifican discrepancias relevantes entre la ejecución del CI y su adecuada documentación e indexación, lo que sugiere que



las principales debilidades se concentran en la gestión documental más que en el acto clínico propiamente dicho.

2.4.4.2. Aspectos de interés identificados por los responsables del seguimiento del CI de la RIPSS Chorotega

Durante el proceso de seguimiento al Consentimiento Informado (CI) en la RIPSS Chorotega se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora que permiten orientar acciones para fortalecer la correcta aplicación del proceso, especialmente en la modalidad de telemedicina:

- **Comunicación y comprensión por parte de la persona usuaria**

Se evidencia que un porcentaje relevante de personas usuarias no reconoce que la atención recibida fue por telemedicina ni comprende completamente el alcance del CI, pese a que los formularios se encontraban firmados. Esto evidencia la necesidad de reforzar la explicación verbal del proceso, asegurando que el consentimiento no se limite a la firma del documento.

- **Educación y retroalimentación durante la consulta**

Se recomienda garantizar que el usuario pueda realizar preguntas y aclarar dudas sobre los riesgos, beneficios, confidencialidad y posibilidad de revocar el consentimiento. Se sugiere además fortalecer estrategias educativas con lenguaje claro, accesible y adaptado a cada persona usuaria.

- **Capacitación continua y recordatorios al personal de salud**

Es prioritario mantener la formación periódica del personal médico y de profesionales que realizan teleconsultas (psicología, nutrición, trabajo social), incluyendo al personal nuevo o de sustitución, así como reforzar recordatorios sobre los lineamientos institucionales vigentes.

- **Uso correcto de los formularios oficiales y generación desde EDUS/SIES**

Se recomienda el uso exclusivo de los formularios oficiales generados desde EDUS/SIES. La utilización de formatos físicos o externos dificulta la trazabilidad y aumenta el riesgo de omisiones en el expediente digital.

- **Indexación oportuna y adecuada del CI**

Se requiere reforzar la coordinación con el personal de REDES para asegurar que los documentos físicos sean correctamente digitalizados e indexados antes de la realización de consultas en modalidad no presencial.

- **Brecha entre conocimiento teórico y ejecución práctica**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Se identifican expedientes sin CI indexado, ausencia de registros en la nota médica y uso inconsistente de formularios institucionales. Esto refleja la necesidad de reforzar la aplicación práctica del CI para garantizar el cumplimiento legal y ético.

- **Trabajo en equipo y compromiso institucional**

El CI debe abordarse como una responsabilidad compartida entre la Dirección Médica, el personal clínico, REDES y el Comité de Bioética. El compromiso institucional es clave para asegurar tiempo adecuado durante la consulta, acompañamiento en la indexación y seguimiento efectivo del cumplimiento del proceso.

2.4.4.3. Conclusión RIPSS Chorotega

El seguimiento realizado evidencia que, si bien el Consentimiento Informado (CI) en la modalidad de telemedicina se aplica de manera formal en la mayoría de los establecimientos de la RIPSS Chorotega, persisten debilidades relevantes en la comprensión efectiva del proceso por parte de las personas usuarias, así como en la correcta generación, registro e indexación del documento en los sistemas institucionales.

Se constata que la firma del formulario, por sí sola, no garantiza que el consentimiento haya sido verdaderamente informado, especialmente cuando no se documenta adecuadamente la explicación brindada ni se asegura la trazabilidad completa del proceso en EDUS/SIES.

En este contexto, se considera prioritario fortalecer:

- La educación y sensibilización de las personas usuarias sobre el proceso de CI, sus alcances, derechos y posibilidad de revocatoria.
- La capacitación continua y oportuna del personal de salud, con énfasis en la aplicación práctica del CI en telemedicina.
- El acompañamiento técnico al personal de REDES, como actor clave en la generación, indexación y resguardo del documento.
- El uso preferente y sistemático de los formularios oficiales generados desde EDUS/SIES, asegurando su correcta trazabilidad.
- El trabajo interdisciplinario, el compromiso institucional y el seguimiento sistemático del proceso a nivel local y regional.

La implementación sostenida de estas acciones permitirá fortalecer la calidad del proceso de Consentimiento Informado, reducir las brechas identificadas y garantizar una atención en telemedicina ética, segura y respetuosa de la autonomía y los derechos de la persona usuaria en toda la red.



2.4.5. Áreas de Salud Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica

Las notas obtenidas por cada una de las Áreas de Salud de la RIPSS Huetar Atlántica se describen en la tabla 13.

Tabla 13. Notas obtenidas en el seguimiento al Consentimiento Informado Áreas de Salud RIPSS Huetar Atlántica, CCSS. I semestre 2025

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Profesional de la salud	Promedio Expediente	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
CAIS Siquirres	100	100	67	100	91
Cariari	60	100	53	100	78
Guácimo	7	75	4	100	46
Guápiles	94	50	59	100	75
Limón	14	75	38	80	51
Matina	4	85	4	100	48
Talamanca	83	75	55	100	78
Valle La Estrella	37	80	4	100	55

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISSS.

2.4.5.1. Análisis por Área de Salud RIPSS Huetar Atlántica

Los establecimientos adscritos a la RIPSS Huetar Atlántica presentan un desempeño heterogéneo en la implementación del Consentimiento Informado (CI). Si bien se observan resultados elevados y consistentes en el componente de retroalimentación institucional, persisten brechas importantes en la documentación de expedientes y en la comprensión del proceso por parte de las personas usuarias, especialmente en varios establecimientos.

Área de Salud con desempeño sobresaliente

- **CAIS Siquirres (91)**

Constituye el establecimiento con mejor desempeño de la red. Registra calificaciones máximas en usuarios (100), profesionales de salud (100) y retroalimentación (100). No obstante, el componente de expedientes (67) evidencia una oportunidad de mejora en la gestión documental. En general, su desempeño refleja una implementación sólida y sistemática del CI, con adecuada participación de los usuarios y seguimiento institucional.



Áreas de Salud con desempeño alto, con oportunidades de mejora puntuales

- **Talamanca (78)**

Presenta resultados aceptables en usuarios (83), profesionales de salud (75) y retroalimentación (100). Sin embargo, el puntaje en expedientes (55) evidencia debilidades en el registro e indexación del CI, por lo que se recomienda reforzar la gestión documental.

- **Cariari (78)**

A pesar de contar con calificaciones perfectas en profesionales de salud (100) y retroalimentación (100), los resultados en usuarios (60) y expedientes (53) reflejan brechas en la comunicación efectiva del proceso y en la trazabilidad del CI.

- **Guápiles (75)**

Muestra una adecuada retroalimentación institucional (100); sin embargo, los puntajes bajos en profesionales de salud (50) y expedientes (59), así como un desempeño intermedio en usuarios (94), evidencian la necesidad de reforzar la capacitación del personal y la estandarización del registro del CI.

Áreas de Salud con desempeño bajo o crítico

- **Valle La Estrella (55)**

Presenta serias limitaciones en usuarios (37) y expedientes (4), a pesar de contar con retroalimentación perfecta (100). Este patrón sugiere fallas significativas en la aplicación práctica y documentación del CI, por lo que requiere intervención prioritaria.

- **Limón (51)**

Registra resultados muy bajos en usuarios (14) y expedientes (38), con desempeño moderado en profesionales de salud (75) y retroalimentación (80). Se recomienda fortalecer la explicación del proceso a las personas usuarias y mejorar la trazabilidad documental.

- **Matina (48)**

Presenta calificaciones críticas en usuarios (4) y expedientes (4), aunque mantiene buenos resultados en profesionales de salud (85) y retroalimentación (100). Este establecimiento requiere atención urgente para asegurar la correcta aplicación y registro del CI.

- **Guácimo (46)**

Constituye uno de los desempeños más bajos de la red, con puntajes mínimos en usuarios (7) y expedientes (4), pese a una retroalimentación institucional perfecta (100). Es prioritario reforzar la capacitación del personal, la educación al usuario y la gestión documental.

Hallazgos adicionales



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- Retroalimentación institucional: La mayoría de los establecimientos obtiene puntajes muy altos o perfectos en este componente, lo que evidencia un compromiso institucional con la supervisión y la mejora continua del proceso de CI.
- Brechas en expedientes y usuarios: Se identifican disparidades significativas en varios centros, donde la documentación e indexación del CI y la comunicación efectiva con las personas usuarias resultan insuficientes.
- Cobertura del seguimiento: Todos los establecimientos remitieron información, lo que permite una evaluación integral de la red; no obstante, los resultados reflejan la necesidad de intervenciones focalizadas en capacitación, educación al usuario y fortalecimiento de la gestión documental.

2.4.5.2. Aspectos de interés identificados por los responsables del seguimiento del CI de la RIPSS Huetar Atlántica

Las observaciones derivadas del seguimiento al proceso de Consentimiento Informado en la RIPSS Huetar Atlántica permiten identificar aspectos clave que requieren fortalecimiento, con el fin de asegurar el cumplimiento del reglamento institucional y la protección efectiva de los derechos de la persona usuaria:

- **Condiciones geográficas y limitaciones operativas del territorio:**

La dispersión de los EBAIS, la existencia de Puestos de Visita Periódica y la limitada conectividad impactan la oportunidad de registro e indexación del CI. En varios establecimientos, el acceso inmediato a EDUS es limitado, lo que retrasa la digitalización de formularios, aun cuando el consentimiento haya sido correctamente aplicado.

- **Insuficiencia de recursos tecnológicos para la indexación**

La disponibilidad de dispositivos institucionales es limitada, como se observa en el Área de Matina, donde dos tabletas deben cubrir múltiples sedes. Esto genera traslados físicos de documentos, retrasos en la indexación y riesgo de pérdida de información.

- **Carga operativa del personal de REDES**

La falta de personal suficiente y tiempo asignado para la indexación adecuada del CI afecta la trazabilidad del proceso, pese a la disposición del personal clínico para cumplir con la normativa.

- **Capacitación adaptada al contexto local**

Se requiere reforzar la capacitación del personal considerando la realidad operativa del territorio, incluyendo estrategias prácticas para la aplicación del CI en zonas rurales y servicios desconcentrados. Se recomienda realizar refrescamientos trimestrales y socializar los resultados de evaluaciones con todo el personal involucrado.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

- **Comunicación con la persona usuaria en contextos de vulnerabilidad**

Es necesario simplificar el lenguaje técnico durante la explicación del CI, especialmente en poblaciones con baja escolaridad o condiciones de vulnerabilidad, asegurando que el consentimiento sea comprendido más allá de la firma del formulario.

- **Necesidad de control institucional y trabajo articulado**

La Dirección Médica, jefaturas de REDES y Comités de Bioética deben garantizar supervisión, estrategias locales y cumplimiento normativo, asegurando que el CI se aplique y registre de forma adecuada.

- **Avance hacia la digitalización progresiva del proceso**

Se recomienda reducir progresivamente el uso de formularios físicos y fomentar la firma directa en el expediente digital, disminuyendo la carga administrativa y mejorando la trazabilidad del CI en toda la red.

2.4.5.3. Conclusión RIPSS Huetar Atlántica

El análisis del proceso de Consentimiento Informado en la RIPSS Huetar Atlántica evidencia que las principales brechas identificadas no se relacionan con el desconocimiento de la normativa por parte del personal, sino con limitaciones estructurales, geográficas y tecnológicas propias del territorio, las cuales afectan la oportunidad y trazabilidad del registro del consentimiento en los sistemas institucionales.

La dispersión geográfica de los establecimientos, la existencia de múltiples Puestos de Visita Periódica, la limitada disponibilidad de dispositivos para indexación y las dificultades de conectividad representan desafíos operativos significativos, particularmente para el personal de REDES, aun cuando el consentimiento haya sido aplicado de forma correcta. Estas condiciones incrementan la carga administrativa y retrasan la digitalización de los documentos.

En este contexto, resulta prioritario fortalecer el apoyo institucional mediante la dotación progresiva de recursos tecnológicos, el refuerzo del recurso humano destinado a la indexación y la implementación de estrategias adaptadas a la realidad local. Asimismo, se recomienda mantener procesos de capacitación continua y acompañamiento técnico, orientados a garantizar un proceso de Consentimiento Informado ético, trazable y alineado con los derechos de la persona usuaria en la modalidad de telemedicina.

2.4.6. Áreas de Salud Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte



Las notas obtenidas por cada una de las áreas de salud de la RIPSS Huetar Norte se presentan en la tabla 14.

Tabla 14. Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado Áreas de Salud RIPSS Huetar Norte. CCSS, I semestre 2025

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Profesionales de salud	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Aguas Zarcas	48	90	74	100	78
Ciudad Quesada	66	100	52	100	79
Florencia	85	100	64	100	87
Guatuso	28	85	33	100	61
La Fortuna	81	80	76	100	84
Los Chiles	24	100	25	100	62
Pital	73	100	76	100	87
Santa Rosa Pocosol	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R

N/R: no reportó.

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISSS.

2.4.6.1. Análisis por Área de Salud RIPSS Huetar Norte

Los resultados del seguimiento al proceso de Consentimiento Informado (CI) en la RIPSS Huetar Norte evidencian un desempeño heterogéneo, con áreas de salud que alcanzan niveles adecuados o altos de cumplimiento y otras que presentan brechas relevantes, particularmente en los componentes de personas usuarias y expedientes clínicos.

Áreas de Salud con desempeño alto (≥ 85)

- **Florencia (87)**

Presenta un desempeño sólido y consistente, con puntajes altos en personas usuarias (85), profesionales de la salud (100) y retroalimentación (100). El componente de expedientes (64) constituye la principal oportunidad de mejora, asociada a la correcta documentación e indexación del CI en el expediente digital.

- **Pital (87)**

Muestra una implementación integral del CI, con resultados adecuados en usuarios (73) y expedientes (76), y fortalezas claras en profesionales de la salud (100) y retroalimentación (100). Refleja un proceso estable y bien gestionado.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- **La Fortuna (84)**

Registra resultados consistentes, destacando la retroalimentación institucional (100) y el desempeño del personal de salud (80). No obstante, los puntajes en usuarios (81) y expedientes (76) evidencian margen de mejora en la comprensión del proceso y su trazabilidad documental.

- **Ciudad Quesada (79)**

Obtiene calificaciones máximas en profesionales de la salud (100) y retroalimentación (100); sin embargo, los resultados en usuarios (66) y expedientes (52) indican debilidades en la comunicación efectiva del CI y en su adecuada documentación.

- **Aguas Zarcas (78)**

Presenta fortalezas en profesionales de la salud (90) y retroalimentación (100), pero las calificaciones en usuarios (48) y expedientes (74) impactan negativamente el promedio total. Se recomienda reforzar la explicación del CI a la persona usuaria y mejorar la trazabilidad documental.

Áreas de Salud con desempeño bajo o crítico (<70)

- **Guatuso (61)**

Registra puntuaciones críticas en usuarios (28) y expedientes (33), pese a contar con retroalimentación institucional alta (100). Estos resultados evidencian brechas importantes en la aplicación práctica del CI y en su registro, requiriendo intervención técnica prioritaria.

- **Los Chiles (62)**

Muestra un patrón similar al de Guatuso, con calificaciones muy bajas en usuarios (24) y expedientes (25), a pesar del alto desempeño en profesionales de la salud (100) y retroalimentación (100). Se identifican fallas estructurales en la ejecución y documentación del CI.

Área de Salud sin información

- **Santa Rosa Pocosol**

No remitió información, lo que impide evaluar su desempeño durante el período analizado y limita el seguimiento integral del proceso en la red. Se recomienda asegurar el envío oportuno de la información en futuros períodos.

Hallazgos Relevantes

- Alta retroalimentación al personal: en general, las áreas de salud muestran un fuerte



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social

Área de Bioética

Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

compromiso con la retroalimentación al personal, con varios establecimientos alcanzando puntajes perfectos (100), como Aguas Zarcas, Ciudad Quesada, Florencia, Guatuso, La Fortuna, Los Chiles y Pital. Esto refleja un enfoque proactivo en la mejora continua y en la capacitación del personal de salud.

- Desafíos en la gestión de expedientes: a pesar de buenos puntajes en profesionales de salud y retroalimentación, muchos establecimientos enfrentan dificultades con la correcta indexación y digitalización de los formularios. Establecimientos como Guatuso, Los Chiles y Aguas Zarcas deben centrarse en mejorar la gestión de expedientes para garantizar la trazabilidad y accesibilidad de los consentimientos informados.
- Desempeño variado en la participación de usuarios: se observa que algunos establecimientos, como Aguas Zarcas, Guatuso, Los Chiles y La Fortuna, presentan puntuaciones bajas en el componente de usuarios. Esto indica la necesidad de fortalecer la comunicación y asegurarse de que las personas usuarias comprendan plenamente sus derechos y el proceso de consentimiento informado.

2.4.6.2. Aspectos de interés identificados por los responsables del seguimiento del CI de la RIPSS Huetar Norte

A continuación, se presentan los principales aspectos de interés señalados por los responsables del seguimiento del proceso de Consentimiento Informado (CI) en la RIPSS Huetar Norte, los cuales reflejan avances, así como oportunidades de mejora para fortalecer su aplicación y trazabilidad:

- **Capacitación continua y sensibilización del personal de salud**

Se destaca la necesidad de continuar con los procesos de capacitación permanente, reforzando que el Consentimiento Informado constituye una protección legal y ética para el personal de salud, así como una obligación institucional en la atención de las personas usuarias. Es fundamental insistir en su correcta aplicación tanto en personal de planta como, de manera especial, en personal sustituto y de nuevo ingreso.

- **Divulgación y control del cumplimiento del proceso**

Se recomienda fortalecer la divulgación de información relacionada con la correcta aplicación del CI y mantener revisiones periódicas de listados y expedientes clínicos, con el fin de identificar oportunamente inconsistencias y corregirlas antes de que afecten la trazabilidad y el cumplimiento normativo.

- **Uso adecuado de herramientas tecnológicas para la atención no presencial**

Se identifica la importancia de reactivar y fortalecer el uso de herramientas como Microsoft Teams para la realización de llamadas, considerando que en varios consultorios las líneas telefónicas se encuentran deshabilitadas. Asimismo, se señala la necesidad de optimizar el



llenado del CI en el sistema, ya que el proceso actual presenta dificultades operativas que generan reprocesos y retrasos.

- **Refuerzo del marco normativo aplicable al CI**

Se enfatiza la necesidad de reforzar la aplicación de la normativa vigente relacionada con el Consentimiento Informado, recordando su obligatoriedad en la atención por medios alternativos (telesalud), tanto en consultas médicas como en otras disciplinas, independientemente de la condición laboral del profesional.

- **Uso obligatorio de formularios oficiales generados desde SIES/EDUS**

Se recuerda al personal que el Consentimiento Informado debe generarse utilizando exclusivamente los formularios oficiales disponibles en SIES/EDUS, reforzando la importancia de brindar información clara y comprensible a las personas usuarias al momento de su aplicación. Los usuarios manifiestan, en general, una buena aceptación de la modalidad de telemedicina cuando reciben una explicación adecuada.

- **Mejoras en la visualización y verificación del CI en EDUS**

Se plantea como una oportunidad de mejora que el sistema EDUS permita identificar, sin necesidad de ingresar al expediente clínico, si el usuario cuenta con el Consentimiento Informado y otros formularios ya indexados. Asimismo, se sugiere habilitar mecanismos de verificación posterior a la indexación para confirmar que el documento haya quedado correctamente incorporado al expediente digital.

- **Comunicación efectiva con la persona usuaria desde la programación de la cita:**

Se recomienda mejorar la divulgación de información dirigida a las personas usuarias, así como fortalecer la comunicación por parte del personal de REDES al momento de asignar citas, de manera que el usuario conozca previamente la modalidad de atención y la necesidad del consentimiento informado.

2.4.6.3. Conclusión RIPSS Huetar Norte

El seguimiento al proceso de Consentimiento Informado en la RIPSS Huetar Norte evidencia la necesidad de consolidar una capacitación continua del personal de salud, reforzando el carácter obligatorio del CI y su valor como herramienta de protección legal y ética tanto para las personas usuarias como para los profesionales.

Persisten oportunidades de mejora relacionadas con la divulgación de la información, el uso exclusivo de los formularios oficiales generados desde SIES/EDUS y la verificación oportuna de su correcta indexación en el expediente digital. Asimismo, resulta fundamental optimizar el uso de las herramientas tecnológicas disponibles, fortalecer la comunicación con la persona usuaria desde la programación de la cita y asegurar un control institucional



permanente del cumplimiento del proceso.

La implementación sistemática de estas acciones permitirá mejorar la trazabilidad del Consentimiento Informado y garantizar una atención por medios alternativos ética, segura y centrada en los derechos de la persona usuaria.

2.4.7. Áreas de Salud Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central

Las calificaciones obtenidas por cada una de las Áreas de Salud de la RIPSS Pacífico Central se presentan en la Tabla 15, correspondiente al seguimiento del proceso de Consentimiento Informado durante el I semestre de 2025.

Tabla 15. Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado Áreas de Salud RIPSS Pacífico Central, CCSS. I semestre 2025

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Profesional de la Salud	Promedio Expediente	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Barranca	86	70	76	80	78
Chacarita	80	100	54	100	83
Chomes Monteverde	100	100	75	100	93
Cóbano	29	100	22	100	62
Esparza	74	90	82	100	86
Garabito	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Montes de Oro	56	95	58	100	77
Orotina San Mateo	96	90	85	80	87
Paquera	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Parrita	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
Quepos	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
San Rafael de Puntarenas	94	100	65	80	84

N/R: no reportó.

Fuente: Elaboración propia con base en los cuestionarios de seguimiento del Consentimiento Informado registrados en la Oficina Virtual del CENDEISSS.

2.4.7.1. Análisis por Área de Salud RIPSS Pacífico Central

Los resultados del seguimiento al proceso de Consentimiento Informado en las áreas de



salud de la RIPSS Pacífico Central evidencian avances relevantes en algunos establecimientos, así como brechas importantes que requieren acciones correctivas prioritarias.

Resulta particularmente preocupante que, por segundo año consecutivo, esta red no haya logrado el envío completo de la información por parte de todas sus áreas de salud. Esta situación refleja debilidades en la gestión y el seguimiento institucional del proceso de Consentimiento Informado, limitando la posibilidad de realizar una evaluación integral y precisa del cumplimiento del CI en toda la red.

A continuación, se presenta el análisis por categorías de desempeño, considerando los componentes evaluados: usuarios, profesionales de la salud, expedientes, retroalimentación y promedio total.

Áreas de Salud con desempeño sobresaliente

- **Área de Salud Chomes – Monteverde (93)**

Clasificada en un Nivel 1. Cumplimiento óptimo, presenta el mejor desempeño de la red. Obtiene calificaciones máximas en personas usuarias (100), profesionales de la salud (100) y retroalimentación (100), y un cumplimiento aceptable en expedientes clínicos (75). Estos resultados evidencian una aplicación integral, consistente y bien supervisada del proceso de Consentimiento Informado, posicionándose como referente regional de buenas prácticas.

- **Área de Salud Orotina – San Mateo (87)**

Ubicada en un Nivel 2. Cumplimiento aceptable, muestra un desempeño equilibrado, con resultados altos en personas usuarias (96), profesionales de la salud (90) y expedientes clínicos (85). La retroalimentación (80) se mantiene dentro de un cumplimiento aceptable, reflejando un proceso adecuadamente aplicado, con oportunidades de fortalecimiento en el seguimiento interno.

- **Área de Salud Esparza (86)**

Clasificada en un Nivel 2. Cumplimiento aceptable, presenta fortalezas en profesionales de la salud (90), expedientes clínicos (82) y retroalimentación (100). Estos resultados evidencian una adecuada supervisión y acompañamiento institucional del proceso de CI, con margen de mejora en la participación y comprensión de las personas usuarias (74).

- **Área de Salud San Rafael de Puntarenas (84)**

Ubicada en un Nivel 2. Cumplimiento aceptable, destaca por el desempeño óptimo en profesionales de la salud (100) y un adecuado nivel de retroalimentación (80). No obstante,



los componentes de expedientes clínicos (65) y personas usuarias (94) muestran la necesidad de reforzar la documentación y asegurar la trazabilidad completa del CI.

- **Área de Salud Chacarita (83)**

Clasificada en un Nivel 2. Cumplimiento aceptable, obtiene resultados óptimos en profesionales de la salud (100) y retroalimentación (100). Sin embargo, el componente de expedientes clínicos (54), clasificado como incumplimiento crítico, evidencia debilidades importantes en la indexación y registro del Consentimiento Informado en el expediente clínico electrónico.

Áreas de Salud con desempeño insuficiente y oportunidades de mejora

- **Área de Salud Barranca (78)**

Ubicada en un Nivel 3. Cumplimiento insuficiente, presenta resultados aceptables en personas usuarias (86) y expedientes clínicos (76), pero un desempeño insuficiente en profesionales de la salud (70) y retroalimentación (80). Estos resultados indican la necesidad de fortalecer la capacitación y el acompañamiento técnico para asegurar una aplicación homogénea del CI.

- **Área de Salud Montes de Oro (77)**

Clasificada en un Nivel 3. Cumplimiento insuficiente, muestra fortalezas en profesionales de la salud (95) y retroalimentación (100), pero presenta debilidades en personas usuarias (56) y expedientes clínicos (58), ambos componentes clasificados como incumplimiento crítico, lo que afecta la trazabilidad y la calidad global del proceso.

- **Área de Salud Cóbano (62)**

Ubicada en un Nivel 3. Cumplimiento insuficiente, corresponde al establecimiento con el desempeño más bajo de la red. Presenta resultados críticos en personas usuarias (29) y expedientes clínicos (22), ambos clasificados como incumplimiento crítico, a pesar de contar con profesionales de la salud y retroalimentación con calificaciones óptimas (100). Esta disparidad evidencia fallas graves en la comunicación con la persona usuaria y en la documentación del CI, por lo que se recomienda una intervención prioritaria y un plan de mejora con seguimiento estrecho.

Áreas de Salud sin información

- **Garabito, Paquera, Parrita y Quepos**

No remitieron información para el período evaluado, lo que imposibilita su clasificación dentro de la escala de desempeño y limita la evaluación integral de la red. Se requiere asegurar el envío oportuno de los informes para garantizar el monitoreo, la transparencia y



el cumplimiento institucional del proceso de Consentimiento Informado.

Hallazgos Relevantes y Recomendaciones

- **Capacitación del Personal**

En establecimientos con desempeño elevado, como Chacarita, Orotina–San Mateo y San Rafael de Puntarenas, se observa un puntaje óptimo en el componente de retroalimentación (100), clasificado dentro del Nivel 0 y Nivel 1, lo que evidencia un enfoque sólido en la formación, supervisión y seguimiento del personal de salud. Este componente debe fortalecerse en los establecimientos ubicados en niveles de cumplimiento insuficiente o crítico, como parte de las estrategias de mejora continua.

- **Mejoras en la Gestión Documental**

Las brechas identificadas en establecimientos como Cóbano, con puntajes críticos en expedientes (22), clasificados en Nivel 4. Incumplimiento crítico, evidencian fallas graves en la indexación y digitalización del Consentimiento Informado. Estas deficiencias comprometen la trazabilidad y el cumplimiento legal del proceso, por lo que se requiere una intervención inmediata y un acompañamiento técnico focalizado.

- **Seguimiento y Retroalimentación**

Si bien algunos establecimientos alcanzan niveles aceptables u óptimos de desempeño, otros presentan debilidades en los mecanismos de seguimiento interno. Se recomienda fortalecer las revisiones periódicas y la retroalimentación sistemática, especialmente en aquellos centros donde el proceso de CI depende de procedimientos manuales o presenta baja estandarización.

- **Falta de Datos en Algunos Establecimientos**

La ausencia de información en las Áreas de Salud Garabito, Parrita y Quepos impide su clasificación dentro de la escala de evaluación y limita el análisis integral de la red. Se recomienda realizar un seguimiento inmediato para asegurar el envío oportuno de los informes, garantizando la continuidad del monitoreo y la toma de decisiones basada en evidencia.

2.4.7.2. Aspectos de interés identificados por los responsables del seguimiento al Consentimiento Informado en la RIPSS Pacífico Central

El seguimiento al proceso de Consentimiento Informado (CI) en la RIPSS Pacífico Central permitió identificar aspectos relevantes asociados tanto al cumplimiento normativo como a condiciones operativas y contextuales que inciden directamente en su adecuada aplicación:



- **Cumplimiento obligatorio del Consentimiento Informado en todas las modalidades de atención**

Se insta a reforzar la aplicación del Consentimiento Informado no solo en la modalidad de telemedicina, sino también en procedimientos clínicos y en la permanencia de estudiantes durante las consultas o atenciones. Se enfatiza el uso exclusivo de los formularios oficiales correspondientes a cada modalidad, los cuales deben ser debidamente firmados tanto por la persona usuaria como por el profesional responsable.

- **Capacitación continua y homologación de criterios institucionales:**

Se identifica la necesidad de continuar educando al personal de salud sobre la importancia, finalidad y valor legal del CI, así como sobre el adecuado llenado del documento y el proceso que debe seguirse. Resulta fundamental mantener procesos de retroalimentación dirigidos tanto a personal nuevo como antiguo, con el fin de homologar criterios y reducir variabilidad en la aplicación del proceso.

- **Limitaciones de conectividad y condiciones geográficas en zonas rurales**

En áreas como Monteverde, se evidencian dificultades importantes relacionadas con la conectividad, dado que varios Puestos de Visita Periódica se encuentran alejados de la sede y operan en instalaciones comunitarias que no cumplen con las condiciones para la instalación de redes de internet fijo. El uso de dispositivos MiFi, sumado a fallos eléctricos y climáticos propios de la zona de bosque nuboso, genera interrupciones frecuentes que obligan, en ocasiones, a realizar procesos en formato físico. Esta situación requiere la definición de alternativas de conectividad más estables y adaptadas al contexto local.

- **Coordinación institucional y acciones correctivas en marcha**

Se destaca que estas limitaciones han sido comunicadas a la Red de Servicios de Salud de Oficinas Centrales, desde donde se han emitido recomendaciones que se encuentran en proceso de implementación, con el apoyo del personal del Área de Salud y la colaboración del CGI que brinda acompañamiento periódico a la zona.

- **Control del proceso y seguimiento posterior a la firma del CI**

Se recomienda fortalecer el control del registro de usuarios atendidos por telemedicina, asegurar la entrega oportuna de los consentimientos informados al servicio de REDES para su indexación y dar seguimiento a la correcta incorporación del documento en el EDUS posterior a su firma. Asimismo, se recuerda la forma correcta de generar el CI desde el SIES, conforme a la normativa vigente.

- **Impacto de la rotación de personal y sobrecarga de servicios**

Durante el seguimiento se identificaron obstáculos asociados a la rotación de médicos por sustituciones y vacaciones, así como a la alta demanda de los servicios, lo cual incide en la



oportunidad del llenado, firma e indexación del CI. En términos generales, el proceso se realiza de forma adecuada; sin embargo, se detecta que en servicios como Psicología y Trabajo Social no siempre se genera el documento desde EDUS, principalmente cuando la atención es brindada por personal sustituto, lo que evidencia la necesidad de reforzar la inducción específica a este personal.

- **Necesidad de simplificación del trámite y fortalecimiento del soporte a REDES**

La principal recomendación identificada es avanzar hacia la simplificación del trámite del Consentimiento Informado, con el fin de reducir la carga operativa asociada a la firma e indexación del documento, especialmente para el personal de REDES. La optimización del proceso permitiría mejorar la eficiencia, disminuir reprocesos y fortalecer la trazabilidad del CI en el expediente digital.

- **Recomendaciones específicas del Área de Salud Chacarita**

Se recomienda fortalecer la capacitación del personal titular y sustituto que confecciona o aplica el CI, promover habilidades comunicativas para su adecuada explicación al usuario y reforzar la divulgación del tema a la población general. Asimismo, se destaca la importancia de continuar con la adquisición de dispositivos electrónicos para la digitalización de los consentimientos y mantener espacios sistemáticos de revisión de expedientes y aplicación de instrumentos de seguimiento.

2.4.7.3. Conclusión RIPSS Pacífico Central

El seguimiento realizado en la RIPSS Pacífico Central evidencia que el proceso de Consentimiento Informado se aplica, en términos generales, conforme a la normativa institucional; no obstante, su adecuada ejecución y trazabilidad se ven condicionadas por factores operativos y contextuales propios de la red, tales como limitaciones de conectividad en zonas rurales, dependencia de infraestructuras comunitarias, fallos recurrentes de red y energía, así como la rotación del personal por sustituciones y vacaciones.

Si bien el personal demuestra conocimiento del proceso y compromiso con su aplicación, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la generación del Consentimiento Informado desde EDUS, el seguimiento posterior a la firma y la carga operativa que recae sobre el personal de REDES, particularmente en la indexación de los documentos. Estas condiciones hacen necesario fortalecer la capacitación continua, la inducción al personal sustituto y la homologación de criterios institucionales.

Resulta prioritario avanzar hacia la simplificación del trámite del Consentimiento Informado, mejorar las condiciones tecnológicas y de conectividad, y consolidar el acompañamiento institucional, con el fin de asegurar un proceso eficiente, trazable y sostenible. La implementación de estas acciones permitirá fortalecer la atención por modalidades



alternativas, garantizando el respeto a los derechos de la persona usuaria y el resguardo legal y ético de la práctica profesional en la RIPSS Pacífico Central.

2.5. Mapa descriptivo de calor por Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud

● RIPSS con mejor desempeño relativo

- Brunca
- Chorotega

Características comunes:

- Presencia de Áreas en **Nivel 0 y Nivel 1**
- Retroalimentación institucional sólida
- Buen equilibrio entre ejecución y documentación del CI

● RIPSS con desempeño intermedio

- Central Norte
- Central Sur
- Huetar Norte

Características comunes:

- Predominio de **Nivel 2 y Nivel 3**
- Buen desempeño del personal de salud
- Brechas persistentes en **expedientes clínicos e indexación en EDUS**

● RIPSS con mayores desafíos estructurales

- Huetar Atlántica
- Pacífico Central

Características comunes:

- Alta concentración de **Nivel 3 y Nivel 4**
- Limitaciones geográficas, tecnológicas y de conectividad
- Ausencia reiterada de información en algunas Áreas de Salud
- Alta carga operativa para personal de REDES



3. Conclusión nacional del seguimiento del Consentimiento Informado I semestre 2025

El análisis comparativo nacional evidencia que el proceso de Consentimiento Informado se encuentra **institucionalizado y reconocido por el personal de salud** en los establecimientos de salud; no obstante, su **nivel de consolidación es heterogéneo** y depende, en gran medida, de factores operativos, tecnológicos y de gestión documental. Si bien existen establecimientos con desempeño de excelencia y cumplimiento óptimo, estos continúan siendo excepciones. El escenario predominante corresponde a niveles de cumplimiento aceptable e insuficiente, principalmente condicionados por debilidades en la generación, indexación y trazabilidad del CI en EDUS/SIES, más que por desconocimiento normativo o falta de voluntad del personal.

Las brechas críticas se concentran en:

- La correcta documentación del CI en el expediente clínico digital.
- La comprensión efectiva del proceso por parte de las personas usuarias.
- La carga operativa y limitaciones tecnológicas que enfrenta el personal de REDES.
- La ausencia de información en algunos establecimientos, lo que afecta la gobernanza y el seguimiento institucional.

Desde una perspectiva estratégica, el seguimiento permite identificar con claridad:

- Áreas candidatas a reconocimiento institucional (Nivel 0).
- Buenas prácticas replicables (Nivel 1).
- Áreas que requieren planes de mejora focalizados (Nivel 3).
- Establecimientos que demandan intervención prioritaria (Nivel 4).

Resulta indispensable avanzar hacia:

- La simplificación y estandarización del proceso de Consentimiento Informado.
- El fortalecimiento progresivo de la infraestructura tecnológica.
- La capacitación continua e inducción sistemática del personal sustituto.
- Un seguimiento institucional diferenciado según nivel de desempeño.

La implementación de estas acciones permitirá fortalecer la trazabilidad del Consentimiento Informado, reducir riesgos éticos y legales, y garantizar una atención en modalidades presenciales y no presenciales ética, segura y centrada en los derechos de la persona usuaria, en coherencia con los principios institucionales de la CCSS.

4. Recomendaciones generales



Con base en los hallazgos obtenidos durante la evaluación del seguimiento al Consentimiento Informado correspondiente al primer semestre del año 2025, se emiten las siguientes recomendaciones generales, dirigidas a las Direcciones de Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud (RIPSS) y a los equipos de gestión de los establecimientos de salud. Estas recomendaciones tienen como objetivo fortalecer tanto el proceso de Consentimiento Informado como la calidad de los informes institucionales relacionados:

4.1. Gestión Institucional y Asignación de Responsabilidades

- a. Garantizar la entrega oportuna del informe de seguimiento al Consentimiento Informado, en cumplimiento con los plazos establecidos en la normativa institucional.
- b. Designar formalmente al responsable del seguimiento al CI, quien debe:
 - a. Ser profesional en ciencias de la salud.
 - b. Estar asignado a labores en horario diurno.
 - c. Tener acceso al perfil de consultor de expediente en EDUS.
- c. Facilitar las condiciones necesarias para que la persona responsable disponga de tiempo, recursos y herramientas para la elaboración del informe.

4.2. Documentación y Uso de Formularios

- a. Utilizar exclusivamente los formularios oficiales de CI. Estos deben ser impresos, completados por el profesional responsable, firmados por ambas partes (usuario y profesional).
- b. Asegurar el registro completo del proceso de CI en el expediente clínico, incluyendo:
 - Firma en los espacios correspondientes.
 - Registro de la nota médica: “Se realiza consentimiento informado, el formulario de CI se firma y se envía a REDES para su digitalización e incorporación al expediente.
- c. Indexar diariamente el formulario en el EDUS mediante el Asistente EDUS, según el Manual Operativo del Reglamento del EDUS.

4.3. Digitalización e Infraestructura



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social
Área de Bioética
Teléfono: 25193044
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- a. Gestionar y mantener disponibles los equipos e insumos necesarios para la digitalización e indexación oportuna del CI en todos los establecimientos.
- b. Resolver limitaciones técnicas del EDUS (problemas de conectividad, generación de formularios, firma electrónica), promoviendo mejoras operativas y tecnológicas.

4.4. Capacitación, Educación y Sensibilización

- a. Reforzar la capacitación periódica del personal de salud, incluyendo sustitutos y personal en servicio social, sobre el correcto llenado y aplicación del CI.
- b. Autorizar la participación del personal de atención directa en cursos institucionales como los de Consentimiento Informado y Habilidades de Comunicación, disponibles en la plataforma virtual del CENDEISS.
- c. Sensibilizar al personal sobre el valor ético y legal del CI como parte integral del acto médico.

4.5. Comunicación con las Personas Usuarias

- a. Asegurar que el proceso de CI sea explicado en lenguaje claro, accesible y comprensible, de forma oral y escrita, promoviendo una toma de decisiones informada y respetuosa.
- b. Impulsar estrategias de difusión sobre el CI y su relevancia ética, legal y asistencial, mediante acciones coordinadas entre el Comité de Bioética Clínica y la persona responsable del seguimiento al CI en cada establecimiento de salud, tales como:
 - Elaboración y distribución de material educativo accesible sobre el proceso del CI.
 - Organización de charlas o sesiones informativas dirigidas a personas usuarias y sus familiares, que permitan aclarar aspectos clave del CI.
 - Establecimiento de canales efectivos y accesibles para la resolución de dudas y consultas sobre el CI.
 - Publicación de recursos informativos en medios digitales y espacios físicos institucionales, utilizando un lenguaje claro, inclusivo y comprensible para toda la población.

4.6. Supervisión y Mejora Continua



- a. Establecer mecanismos de retroalimentación personalizada al personal que incumple con el proceso y socializar los resultados de seguimiento en reuniones de equipo.
- b. Incorporar al responsable del CI en actividades del Programa de Calidad y Seguridad del Paciente, especialmente en la estrategia de Cirugía Segura, en tanto este componente incluye la revisión del proceso de consentimiento informado en procedimientos quirúrgicos.
- c. Realizar evaluaciones periódicas que permitan monitorear el desempeño y favorecer la mejora continua del proceso.

Tabla 16. Resumen de Recomendaciones – Seguimiento al Consentimiento Informado I Semestre 2025

Acción / Recomendación	Responsable	Seguimiento / Plazo
Garantizar entrega oportuna del informe de seguimiento al CI	Dirección, Responsable de CI y CBC de cada establecimiento	Semestral
Designación formal del responsable del seguimiento al CI	Dirección del establecimiento	Al inicio del semestre*
Facilitar condiciones de tiempo, recursos y herramientas al responsable del CI	Dirección del establecimiento	Permanente
Uso exclusivo de formularios oficiales de CI (SIES/EDUS)	Profesionales de salud / Responsable de CI	Diario, verificación mensual
Registro completo del CI en expediente clínico (firma, nota médica, envío a REDES)	Profesional responsable / Responsable de CI	Diario, verificación mensual
Indexación diaria del formulario en EDUS mediante Asistente EDUS	REDES (o profesional de la salud, en caso de que la Dirección así lo establezca)	Diario
Gestión y mantenimiento de equipos e insumos para digitalización	Dirección del establecimiento / Área tecnológica / Responsable del CI	Permanente
Solución de limitaciones técnicas del EDUS (conectividad, firma electrónica)	Área tecnológica / Dirección de REDES	Según plan de mejoras operativas
Capacitación periódica del personal de salud sobre CI	Responsable del CI, Comité de Bioética Clínica	Trimestral, incluir personal sustituto y servicio social
Participación del personal en	Dirección del	Trimestral



Acción / Recomendación	Responsable	Seguimiento / Plazo
cursos institucionales sobre CI y habilidades de comunicación	establecimiento, Comité de Bioética Clínica y responsable de CI	
Sensibilización del personal sobre valor ético y legal del CI	Responsable del CI / Comité de Bioética	Permanente
Explicación clara y comprensible del CI a la persona usuaria	Profesional de salud	Diario
Estrategias de difusión del CI a la población (material educativo, charlas, canales de consulta)	Responsable de CI / Comité de Bioética	Semestral, actualización de material según necesidad
Retroalimentación personalizada al personal con incumplimientos	Responsable de CI	Semestral o antes si es necesario
Inclusión del responsable de CI en actividades del Programa Cirugía Segura	Dirección del establecimiento	Permanente
Evaluaciones periódicas que favorezcan la mejora continua	Dirección del establecimiento / Responsable de CI	Semestral o antes si es necesario

* La información sobre la persona responsable deberá ser proporcionada únicamente en la primera ocasión de registro y, posteriormente, solo en caso de que se produzca un cambio de la persona responsable. Esto garantiza la actualización de los datos sin generar reportes innecesarios.

Informe elaborado por: Dra. Natasha Mendoza Betrano

Revisión técnica por: Dra. Sandra Rodríguez Ocampo

Agradecemos la revisión y gestión de las acciones correspondientes, con el objetivo de continuar mejorando la calidad de los servicios y el cumplimiento ético y legal en la atención clínica.

Atentamente,

CENDEISS



Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez
Director

Dra. Sandra Rodríguez Ocampo
Jefe Área de Bioética



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social
Área de Bioética
Teléfono: 25193044
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

JCES/SRO/nmb/jsm

CE. Dr. Alexander Sanchez Cabo, Gerente Médico, CCSS.
Dra. Karla Solano Durán, Directora Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud.
Dr. Robinson Rodríguez Herrera, Programa de Calidad y Seguridad del Paciente.
Dr. Enrique Víctor, Programa de Calidad y Seguridad del Paciente.
Msc. Leda Alfaro Morales. Presidente CIES.
Dr. Víctor Calvo Murillo, Coordinador, Dirección Red de Servicios de Salud, CCSS.
Dr. Alexánder Segreda Jiménez, DRIPSS Central Norte, CCSS.
Dr. Carlos Gómez Cruz, DRIPSS Central Norte, CCSS.
Dra. Celia Sanchún Macín, DRIPSS Central Norte, CCSS.
Dra. Ivannia Vargas Monge, DRIPSS Central Sur, CCSS.
MBA. Michael David Espinoza Salas, Director, Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, CCSS.
Dra. Daniela Zamora Portuguez, Coordinadora Subárea de Bioética clínica.
Dr. Alejandro Marín Mora, Médico evaluador, Área de Bioética
Dra. Natasha Mendoza Betrano, Médico evaluador, Área de Bioética
Presidentes CBC
Responsables de CI

Ruta de Archivo: Bioética, Subárea de Bioética y Gestión, Consentimiento Informado.