



CENDEISSS-AB-0169-2024
05 de junio de 2024

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 CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE 2023.

Reciban un cordial saludo. Por este medio se hace del conocimiento de ustedes los principales aspectos desprendidos del informe indicado en el epígrafe, con la finalidad de que puedan contar con la información necesaria para cumplir con las funciones establecidas en el artículo 22 del 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), el cual indica:

Artículo 22.- Funciones. Les corresponderá a las personas que se desempeñen como Directores Médicos las siguientes funciones:

- a. Implementar medidas y actuaciones que estime convenientes para el cumplimiento del presente reglamento en su centro asistencial.*
- b. Designar, en el centro asistencial, un profesional responsable del seguimiento de la aplicación del presente reglamento así como de su evaluación periódica, esto último en conjunto con el Comité Local de Bioética.*
- c. Evaluar la implementación de los procesos de consentimiento informado en su centro asistencial conjuntamente con el profesional responsable del seguimiento y evaluación, en aquellos centros asistenciales donde no existe un Comité Local de Bioética.*
- d. Desaplicar y remitir al Área de Bioética del CENDEISSS, los formularios no oficiales de consentimiento informado y de información sobre procedimientos clínicos para procesos de consentimiento informado, que se utilicen en su centro asistencial, cuando en este no exista un Comité Local de Bioética. (la negrita no es original).*



La evaluación de la implementación del proceso de consentimiento informado (CI) es una actividad periódica, programada semestralmente según lo estipulado en el reglamento previamente mencionado. 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 de dar seguimiento a dicho proceso. 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.

Los resultados que se presentan a continuación corresponden al segundo semestre del 2023, proporcionados por los establecimientos de salud en marzo del 2024.

Para contextualizar, es esencial tener en cuenta que cada año se establece una población objetivo diferente. Esto ha posibilitado la evaluación de la aplicación del consentimiento en una variedad de servicios, como cirugía general, cirugía menor, odontología, así como en grupos y procedimientos específicos (personas con discapacidad cognitiva, solicitud de prueba de VIH, donación y trasplante de órganos y tejidos, reproducción humana asistida, terapia electroconvulsiva, entre otros).

Particularmente en el año 2023, se evaluaron los siguientes procedimientos:

- Docencia: Centro Nacional de Imágenes Médicas.
- Teleconsulta: Áreas de Salud, Hospitales Periféricos, Hospitales Regionales, Hospitales Nacionales, Hospitales Especializados y Centros especializados.

Esta evaluación contempla cuatro aspectos:

- **Personas usuarias:** mediante un cuestionario para identificar conocimientos básicos y percepción sobre el proceso de CI.
- **Profesionales de salud:** mediante un cuestionario para determinar sus conocimientos respecto al proceso de CI.
- **Expedientes clínicos:** revisión de expedientes clínicos, para determinar el registro del proceso de CI.
- **Retroalimentación:** actividad dirigida a los profesionales participantes para discutir aspectos de mejora y mejores prácticas.

1. Consideraciones generales

La cuantificación de cada aspecto se realiza aplicando cuestionarios estandarizados, completados en la Oficina Virtual del CENDEISSS por el responsable de cada establecimiento de salud. La cantidad de estos cuestionarios varía según el tipo de establecimiento (consulte la tabla 1).



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

Tipo de Establecimiento de Salud	Usuarios	Funcionarios	Expediente	Retroalimentación
Áreas de Salud y Hospitales Periféricos	20	5	20	5
Hospitales Regionales, Nacionales, Especializados y Centros Especializados	40	10	40	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 Usuarios	25
Cuestionario Funcionarios	25
Cuestionario Expedientes	25
Cuestionario Retroalimentación	25

El informe final se construye a partir de estos rubros y requiere la validación mediante la firma de la dirección del establecimiento de salud. Aquellos establecimientos que no envíen el informe final recibirán una calificación total de cero, aun cuando hayan proporcionado información parcial o incompleta.

El Área de Bioética recibió al 20 de marzo 2024:

- a. **Información completa** de 123 establecimientos de salud, totalizando:
 - 2780 cuestionarios aplicados a usuarios.
 - 695 cuestionarios aplicados a funcionarios.
 - 2780 cuestionarios de expedientes de salud evaluados.
 - 123 cuestionarios de procesos de retroalimentación.
 - 123 informes finales firmados por la dirección.

- b. **Información incompleta** de tres establecimientos de salud, debido a no registraron la información para la totalidad de los formularios requeridos ni el informe final. Estos establecimientos son:
 - Área de Salud de la Cruz
 - Área de Salud de Liberia

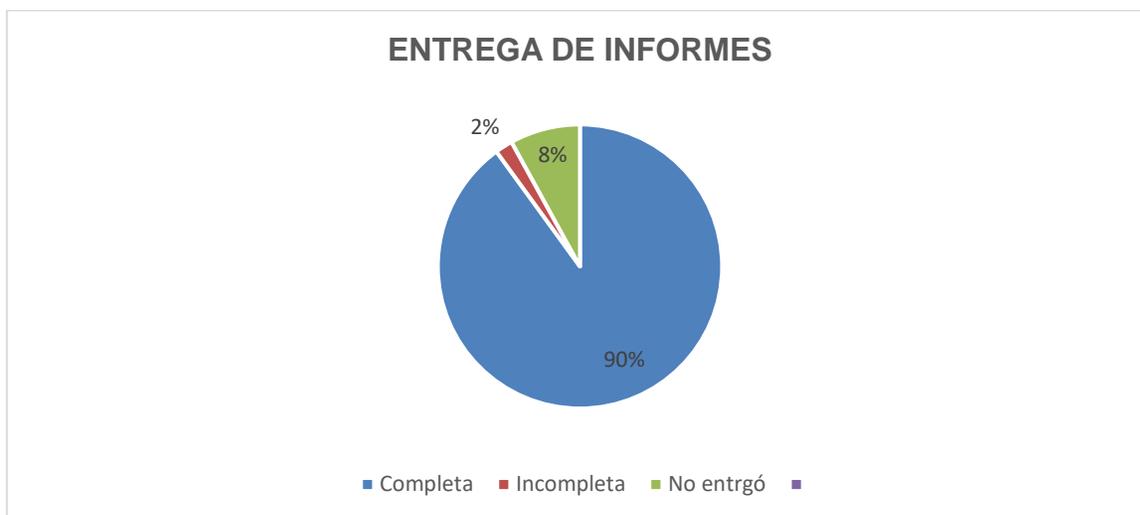


- Área Salud de Esparza

- c. **No se recibe información** de 11 establecimientos, que corresponden a las Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud (RIPSS): Chorotega, Pacífico Central, Central Norte y Central Sur, y Hospitales Nacionales y especializados. La información sobre estos centros se especifica en la tabla 4.

En el gráfico 1 se presenta información sobre el cumplimiento en la entrega del informe.

Gráfico 1
Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes de seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023.



En la tabla 3 se detalla el porcentaje de envío del informe para el II semestre 2023, según el tipo de establecimiento de salud.



Tabla 3

Porcentaje de envío de Informes de Seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023, según tipo de establecimiento de salud.

Tipo de establecimiento de salud	Cantidad de establecimientos	Cantidad de informes	% de envío
Centro Especializado	3*	3	100%
Hospital Nacional	4	2	50%
Hospital Especializado	6	4	67 %
Hospital Regional	7	7	100%
Hospital Periférico	12	12	100%
Área de Salud	105	95	90%
Total	137	123	90%

*Para efecto de este proceso solo se incluyen 3 de los 6 centros especializados que tiene la CCSS.

Se subraya que, gracias a las estrategias implementadas por el Área de Bioética, el porcentaje de envío se situó en el 90%. Estas estrategias abarcaron la realización de talleres para concienciar sobre la relevancia del proceso, y el envío de oficios recordatorios y correos electrónicos dirigidos a directores médicos y a las personas responsables del seguimiento al consentimiento informado, apoyado por la Gerencia Médica.

El 10% restante (14 establecimientos) presentaron el informe incompleto o no lo remitieron del todo. A continuación, se presenta esa información.

Tabla 4

Establecimientos de Salud que no enviaron el Informe de seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023, según RIPSS y tipo de establecimiento.

RIPSS	Tipo de Establecimiento	Nombre
N/A	Hospital Nacional	Dr. Calderón Guardia Max Peralta
	Hospital Especializado	Dr. Adolfo Carit Eva Nacional de Salud Mental
Central Norte	Área de Salud	Heredia – Cubujuquí Barva (COOPESIBA)
Central Sur	Área de Salud	Zapote Catedral Santa Ana (COOPESANA)
Chorotega	Área de Salud	La Cruz Colorado Liberia
Pacífico Central	Área de Salud	Esparza Garabito Quepos



Es preocupante la ausencia de participación por parte de los hospitales Calderón Guardia, Max Peralta, de la Mujer y de Salud Mental, así como de las áreas de salud de la RIPSS Chorotega, quienes han mantenido esta situación durante varios años. Además, por segunda vez consecutiva en la evaluación del año 2023, se registra la misma falta de participación por parte de las áreas de salud de la región Pacífico Central.

La falta de envío del informe por parte de estas unidades no solo representa un incumplimiento de la normativa institucional, sino que también podría comprometer los derechos de las personas usuarias.

Se destaca el 100 % de participación de los Centros Especializados, Hospitales Periféricos, Hospitales Regionales y Áreas de Salud de la RIPSS Brunca, Huetar Norte y Huetar Atlántica. Sin embargo, se observa una disminución con respecto al primer semestre de 2023 en el envío de informes por parte de las Áreas de Salud gestionadas por terceros.

Se ha identificado la falta de designación y participación del responsable para realizar las actividades de seguimiento en el Hospital Max Peralta, debido a la jubilación de la persona inicialmente designada. Si bien se ha mencionado específicamente este establecimiento de salud es fundamental revisar si es necesario ajustar la designación en todos los establecimientos que no hayan enviado la información. Esto se hace para asegurar la presentación oportuna del informe de seguimiento del primer semestre de 2024.

2. Información Hospitales

El desempeño de los establecimientos hospitalarios respecto al proceso de CI se detalla en la tabla 5.

Tabla 5

Promedio de notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023 por los establecimientos hospitalarios, según tipo de hospital y aspecto evaluado.

Tipo de Establecimiento	Promedio Usuarios	Promedio Funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación
Centro Especializado	77	63	41	87
Hospital Especializado	53	71	58	95
Hospital Nacional	56	95	52	90
Hospital Periférico	82	81	76	100
Hospital Regional	81	76	73	97
Total general	70	77	60	94

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



Como se observa, la calificación obtenida en la revisión de los expedientes de salud en general es la más baja de los cuatro rubros evaluados. Es importante destacar que este es el segundo semestre en que se evalúa la atención mediante teleconsulta aunado a la indexación del formulario de CI al expediente digital de salud mediante la herramienta "Asistente EDUS". Esta circunstancia puede explicar el rendimiento de este aspecto. Se recomienda reforzar este proceso de registro en todos los hospitales y centros especializados, de acuerdo con las pautas institucionales establecidas¹.

Resulta inquietante la calificación obtenida por las personas usuarias, la cual evidencia la falta de información proporcionada por los profesionales de la salud en relación con proceso de CI.

Se observa que las calificaciones obtenidas por los funcionarios apenas alcanzan el nivel aceptable en relación con sus conocimientos para realizar el consentimiento informado en telemedicina.

A continuación, se proporciona el desglose de los resultados obtenidos por cada establecimiento hospitalario:

Tabla 6

Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023 por los centros hospitalarios.

Establecimiento	Nombre	Promedio Usuarios	Promedio Funcionarios	Promedio Expediente	Promedio Retroalimentación	Total
Hospital Nacional	Hospital Calderón Guardia	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Hospital Nacional	Hospital Max Peralta Jimenez	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Hospital Nacional	Hospital México	42	100	31	80	63
Hospital Nacional	Hospital San Juan De Dios	70	90	73	100	83
Hospital Especializado	Hospital Blanco Cervantes	0	95	20	100	53
Hospital Especializado	Hospital Nacional Salud Mental	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Hospital Especializado	Hospital Nacional de Niños	44	63	47	100	63
Hospital Especializado	De la Mujer Dr. Adolfo Carit	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Hospital Especializado	Chacón Paut	86	85	74	80	81
Hospital Especializado	CENARE	83	40	90	100	78
Centro Especializado	CNIM	91	55	15	80	60
Centro Especializado	Clínica oftalmológica	78	65	62	100	76
Centro Especializado	CNCDPC	63	70	46	80	64
Hospital Regional	Hospital Escalante Pradilla	96	75	71	100	85
Hospital Regional	Hospital San Rafael de Alajuela	44	65	52	80	60
Hospital Regional	Hospital San Vicente de Paul	99	98	100	100	99
Hospital Regional	Hospital Dr. Enrique Baltodano	84	78	90	100	88
Hospital Regional	Hospital Dr. Tony Facio	100	80	100	100	95
Hospital Regional	Hospital De San Carlos	54	53	10	100	54
Hospital Regional	Hospital Monseñor Sanabria	93	83	91	100	91
Hospital Periférico	Hospital Manuel Mora Valverde	99	50	99	100	87
Hospital Periférico	Hospital de Ciudad Neily	100	65	89	100	88
Hospital Periférico	H. Tomas Casas Casajus	99	85	99	100	95

¹ CCSS, Manual Operativo del Reglamento del EDUS. Digitalización de piezas por demanda. N° GM-AES-MO-012 Versión 00.02.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Médica

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad

Teléfono: Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Hospital Periférico	Hospital San Vito De Coto Brus	76	100	90	100	91
Hospital Periférico	Hospital Dr. C. Valverde Vega	94	100	99	100	98
Hospital Periférico	Hospital San Francisco De Asís	85	100	100	100	96
Hospital Periférico	Hospital William Allen	70	90	42	100	75
Hospital Periférico	Hospital De La Anexión	100	95	98	100	98
Hospital Periférico	Hospital De Upala	50	85	10	100	61
Hospital Periférico	Hospital De Guápiles	50	75	32	100	64
Hospital Periférico	Hospital De Los Chiles	83	50	95	100	82
Hospital Periférico	Hospital Dr. Max Terán Valls	78	80	64	100	80

N/R: no reportó.

Según lo reportado en la tabla 6, hay 6 centros hospitalarios con calificaciones totales iguales o superiores a 95, y 8 que, a diferencia del comportamiento general, reportan calificaciones superiores a 90 en la evaluación del expediente de salud. Estos aspectos se discutieron durante el taller de seguimiento con los responsables del consentimiento 2024, para compartir las buenas prácticas que realizan en este aspecto.

Por otra parte, es destacable la situación de los 9 centros hospitalarios que reportan calificaciones totales inferiores a 70. Se observa que el principal aspecto que les afecta es el apartado de expedientes evaluados, donde se requiere continuar mejorando el proceso de indexación y registro.

Finalmente, es lamentable la ausencia de la evaluación de los hospitales Calderón Guardia, Max Peralta, de Salud Mental y Adolfo Carit. Esto, a pesar de los reiterados recordatorios y gestiones llevadas a cabo para contar con esa información en tiempo y forma.

A continuación, se indican algunos aspectos de interés señalados por los responsables del seguimiento del CI de los establecimientos hospitalarios:

- Existen dudas con respecto a la indexación de los formularios de consentimiento informado en el EDUS por el personal de REDES, por lo que se evidencia la importancia de revisar este punto con las jefaturas de estos servicios a nivel nacional para mejorar este aspecto.
- Se evidencia la falta de equipo tecnológico para poder indexar los formularios CI.
- Son recurrentes los comentarios con respecto a la carga laboral que genera la indexación de estos CI en la aplicación de asistente de EDUS.
- Hay desconocimiento con respecto al lineamiento en la atención no presencial, en el llenado de los formularios de consentimiento informado y de su correcto almacenamiento e indexación al SIES.
- Limitación de tiempo para realizar el consentimiento informado durante la consulta.
- Es necesario un recordatorio constante sobre la teoría y la práctica del consentimiento informado, principalmente por la gran rotación del personal por los diferentes servicios y la presencia constante de profesionales nuevos.



- Se recomienda delegar de manera formal la responsabilidad de seguimiento a un profesional de cada servicio que brinde apoyo, capacitación sobre esta temática al personal en cada servicio.

3. Información sobre Áreas de Salud

El comportamiento de las Áreas de Salud respecto al proceso de CI se describe en la tabla 7.

Tabla 7

Promedio de notas obtenidas en el Informe seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023, según RIPSS y desglosadas por aspecto evaluado.

RIPSS	Promedio Usuarios	Promedio funcionarios	Promedio Expediente	Promedio Retroalimentación	Total
Brunca	87	83	80	100	88
Central Norte	72	82	70	87	78
Central Sur	65	82	64	91	76
Chorotega	69	72	62	79	71
Huetar Atlántico	50	79	50	100	70
Huetar Norte	63	69	51	86	67
Pacífico Central	67	64	59	74	66
Promedio general	64	72	59	85	74

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

Se destacan los buenos resultados reportados por la RIPSS Brunca.

Resulta preocupante la puntuación obtenida en la revisión de los expedientes de salud, en las RIPSS Huetar Atlántica, Huetar Norte y Pacífico Central, lo cual recalca la necesidad de seguir trabajando en dicho aspecto.

Asimismo, genera preocupación la calificación obtenida por la RIPSS Huetar Atlántica en la evaluación a las personas usuarias, lo que podría reflejar un inadecuado proceso de CI.

Por su parte, las notas obtenidas por los funcionarios reflejan que existe una oportunidad de mejora sobre el conocimiento de los profesionales que realizan el proceso de CI en los establecimientos de salud sobre todo en el campo de la teleconsulta y docencia, sin embargo, es un aspecto que podría mejorarse mediante capacitaciones y otras estrategias realizadas por los responsables del Seguimiento al Consentimiento Informado, con el apoyo del Área de Bioética.

A continuación, se presenta el detalle de los resultados obtenidos por cada Área de Salud, según la RIPSS a la que pertenecen:



3.1 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 8.

Tabla 8
Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023
Áreas de Salud RIPSS Brunca.

Establecimiento	Promedio Usuarios	Promedio funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Total
Buenos Aires	100	50	100	100	87
Corredores	100	100	90	100	97
Coto Brus	71	95	38	100	76
Golfito	13	100	18	100	57
Osa	100	100	100	100	100
Pérez Zeledón	100	92	85	100	94

Las Áreas de Salud adscritas a la RIPSS Brunca exhiben una destacada participación y resultados positivos en la mayoría de los aspectos evaluados al igual que sucedió en el primer semestre. No obstante, se identifica la oportunidad de mejorar el proceso de registro en el expediente de salud (consultar recomendaciones). En la evaluación del año 2023, la RIPSS logró alcanzar el 100% en el envío de la información.

A continuación, se indican algunos aspectos de interés señalados por los responsables de esta RIPSS:

- Desconocimiento de la modalidad de teleconsulta y de los formularios de CI de teleconsulta, y esto también dificulta la indexación.
- Indexar de forma inmediata los CI al finalizar la consulta.
- Debe de dotarse de los dispositivos y solución tecnológica a los centros prestadores de servicios de salud para la indexación oportuna de los formularios de Consentimiento Informado.
- Resulta importante estos seguimientos para mantener una constante retroalimentación y así mejorar las falencias encontradas.
- Hay que considerar que las jefaturas capaciten al personal nuevo o sustituto sobre la importancia de la aplicación y el llenado correcto de los formularios.
- Continuar con la capacitación sobre la importancia del CI y principalmente educar para que exista una adecuada información hacia el usuario. Esto es un proceso de educación continua tanto para los usuarios como para los profesionales que realizan el CI.



3.2 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 9.

Tabla 9

Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023,
Áreas de Salud RIPSS Central Norte

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Alajuela Central	100	100	99	100	99
Alajuela Norte	91	100	98	100	97
Alajuela Oeste	26	80	9	100	53
Alajuela Sur	100	45	75	100	80
Alfaro Ruiz-Zarcero	33	85	15	80	53
Atenas	0	90	0	80	42
Barva	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Belén Flores	63	55	88	100	76
Carpio León XII	0	100	0	100	50
Grecia	89	100	94	100	95
Heredia Cubujuquí	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Heredia Virilla	73	90	48	100	77
Horquetas Río Frio	100	80	100	80	90
Naranjo	85	95	75	80	83
Palmares	100	100	85	100	96
Poas	74	90	74	80	79
Puerto Viejo de Sarapiquí	100	95	100	100	98
San Isidro de Heredia	100	75	100	100	93
San Pablo de Heredia	70	100	70	100	85
San Rafael de Heredia	95	85	95	100	93
San Ramon	100	55	100	80	83
Santa Barbara	70	100	64	80	78
Santo Domingo Heredia	91	100	93	80	91
Tibás COOPESAIN	93	95	78	100	91
Tibás Uruca Merced	86	100	99	100	96
Valverde Vega	100	85	99	100	96

N/R: no reportó.



Según lo reportado en la tabla 9, se puede observar que hay 7 áreas de salud con calificaciones totales igual o mayor a 95, así como, 8 centros que contrario al comportamiento general reportan calificaciones igual o superior a 95 en la evaluación del expediente de salud, aspectos que se discutirán durante el taller de seguimiento de los responsables de CI 2024 con la finalidad de que estos establecimientos compartan las buenas prácticas que están realizando al respecto.

En líneas generales, las Áreas de Salud pertenecientes a esta RIPSS participan en el proceso con resultados aceptables- buenos. No obstante, existe margen de mejora específicamente en el promedio de usuarios (ver recomendaciones). Esto refuerza el respeto por la autonomía de los usuarios y proporciona un respaldo jurídico para los funcionarios y la institución en relación con el respeto de los derechos de los usuarios al acceso a la información y a la participación en la toma de decisiones sobre su salud.

Se reitera la necesidad de la participación de todos los establecimientos de salud en este seguimiento, así como la importancia de la colaboración de las entidades responsables de prestar servicios por terceros.

A continuación, se indican aspectos de interés señalados por los responsables de esta RIPSS:

- Buena disposición por parte de los funcionarios de colaborar con el buen seguimiento al CI.
- El formulario de CI indexado ha permitido mejorar las sustituciones de las agendas.
- Falta de personal para indexación de formularios.
- Falta de claridad en el proceso de CI y de indexación.
- Limitaciones tecnológicas y de equipamiento para la adecuada indexación de los formularios.
- Es importante destacar la buena labor de los funcionarios de REDES, que cuentan con equipo para indexar los consentimientos informados firmados de manera física y su traslado al EDUS.
- Aspectos por mejorar, principalmente con el personal sustituto ya que muchos de ellos desconocen algunos aspectos del reglamento, por lo que se insiste en que se capaciten en este tema.
- Capacitación constante al personal de salud para recordar de los temas relacionados con el CI y el uso correcto de los formularios. Implementar programas de capacitación para el personal encargado del proceso, asegurando que estén familiarizados con los detalles del consentimiento y puedan brindar orientación efectiva a los pacientes.
- Evaluar la posibilidad de simplificar el formato del consentimiento informado de telemedicina para facilitar su comprensión y agilizar su llenado, y su incorporación al EDUS.

3.3 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 10:

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Gerencia Médica

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad

Teléfono: Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Tabla 10Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023,
Áreas de Salud RIPSS Central Sur.

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Acosta	63	85	91	80	79
Alajuelita	74	75	46	100	73
Aserrí	99	100	88	80	91
CAIS Dr. Marcial Fallas	5	45	0	100	37
CAIS Puriscal	66	95	83	100	86
Catedral Noreste	74	100	18	100	73
Cartago	0	100	13	100	53
Coronado	36	65	95	80	69
Corralillo	93	100	100	100	98
Curridabat	48	80	98	100	81
Desamparados 2	80	95	80	100	88
Desamparados 3	89	100	100	100	97
El Guarco	100	95	100	100	98
Escazú	100	100	77	100	94
Goicoechea 1	86	90	97	100	93
Goicoechea 2	59	90	57	100	76
Hatillo	88	95	80	100	90
La Unión	83	100	85	100	92
Los Santos	69	60	73	100	75
Mata Redonda Hospital	95	95	82	100	93
Mora Palmichal	55	95	97	80	81
Moravia	99	95	93	100	96
Oreamuno Pacayas	55	70	60	100	71
Paraíso Cervantes	84	90	72	100	86
Pavas	100	100	94	100	98
San Francisco San Antonio	99	80	60	100	84
San Juan San Diego	58	80	10	100	62
San Sebastián Paso Ancho	0	75	0	100	43
Santa Ana	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Turrialba Jiménez	51	85	53	100	72
Zapote Catedral	N/R	N/R	N/R	N/R	0

N/R: no reportó



Según lo reportado en la tabla 10, se puede observar que hay 5 áreas de salud con calificaciones totales igual o mayor a 95, así como, 7 centros que contrario al comportamiento general reportan calificaciones igual o superior a 95 en la evaluación del expediente de salud, aspectos que se discutirán durante el taller de seguimiento de los responsables de CI 2024 con la finalidad de que estos establecimientos compartan las buenas prácticas que están realizando al respecto.

Las Áreas de Salud pertenecientes a esta RIPSS que participaron en el proceso han demostrado resultados aceptables en términos de satisfacción de usuarios, conocimiento de los funcionarios y el proceso de retroalimentación. No obstante, es imperativo concentrarse en mejorar especialmente el procedimiento de registro en el expediente de salud (consultar recomendaciones).

Se reitera la necesidad de la participación de todos los establecimientos de salud en este seguimiento, así como la importancia de la colaboración de las entidades responsables de prestar servicios por terceros.

A continuación, se indican algunos aspectos de interés señalados por los responsables del seguimiento de esta RIPSS:

- Buena disposición por parte de los funcionarios de colaborar con el buen seguimiento al CI.
- Limitación de tiempo brindado para la atención de persona usuaria.
- Se debe mejorar el proceso de archivo de CI en los expedientes físicos y la indexación de documentos en el expediente electrónico.
- Se limita la indexación debido a que no se cuenta en las unidades programáticas con el equipo necesario otorgado por la institución para el cumplimiento del último paso de este proceso, así como incluir a las cooperativas dentro de las unidades que requieren equipo para indexar los documentos.
- Capacitación constante al personal de salud para recordar de los temas relacionados con el CI y el uso correcto de los formularios. Implementar programas de capacitación para el personal encargado del proceso, asegurando que estén familiarizados con los detalles del consentimiento y puedan brindar orientación efectiva a los pacientes.
- Evaluar la posibilidad de simplificar el formato del consentimiento informado de telemedicina para facilitar su comprensión y agilizar su llenado, y su incorporación al EDUS.

3.4 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 11:



Tabla 11

Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023,
Áreas de Salud RIPSS Chorotega.

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio de Total
Abangares	95	85	92	100	93
Bagaces	94	100	66	100	90
CAIS Cañas	78	100	100	80	89
Carrillo	90	75	100	100	91
Colorado	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Hojancha	90	65	89	100	86
Jicaral Islas	98	50	94	100	85
La Cruz	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Liberia	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Nandayure	96	100	99	80	93
Nicoya	100	100	85	80	91
Santa Cruz	48	95	30	100	68
Tilarán	100	90	43	100	83
Upala	54	100	50	100	76

N/R: no reportó.

Según lo reportado en la tabla 11 se puede observar que el área de salud de Nandayure contrario al comportamiento general reporta una calificación igual o superior a 95 en la evaluación del expediente de salud, aspectos que se discutirán durante el taller de seguimiento de los responsables de CI 2024 con la finalidad de que estos establecimientos compartan las buenas prácticas que están realizando al respecto.

Las Áreas de Salud de esta RIPSS han participado de manera intermitente, situación que se refleja en los resultados obtenidos. El aspecto principal que requiere mejora es el proceso de registro en el expediente de salud (consultar recomendaciones), destacando la importancia de este ajuste como un indicador del respeto a la autonomía de las personas usuarias.

A continuación, se indican algunos aspectos de interés señalados por los responsables de esta RIPSS:

- Tiempos limitados para proceso de CI e indexación por parte de personal médico.
- Personal anuente a mejorar el proceso de CI, llenado de formularios e indexación.
- Capacitación principalmente al personal sustituto ya que muchos de ellos desconocen algunos aspectos del reglamento, por lo que se insiste en que se capaciten en este tema.
- Capacitación constante al personal de salud para recordar de los temas relacionados con el CI.



- Se limita la indexación debido a que no se cuenta en las unidades programáticas con el equipo necesario otorgado por la institución para el cumplimiento del último paso de este proceso, así como incluir a las cooperativas dentro de las unidades que requieren equipo para indexar los documentos.
- Evaluar la posibilidad de simplificar el formato del consentimiento informado de telemedicina para facilitar su comprensión y agilizar su llenado.

3.5 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 Atlántico se describen en la tabla 12.

Tabla 12

Notas obtenidas en el seguimiento al Consentimiento Informado II semestre 2023,
Áreas de Salud RIPSS Huetar Atlántica.

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Funcionario	Promedio Expediente	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
CAIS Siquirres	100	100	85	100	96
Cariari	48	75	85	100	77
Guácimo	0	100	0	100	50
Guápiles	59	80	79	100	79
Limón	26	35	5	100	41
Matina	18	60	0	100	44
Talamanca	100	80	88	100	92
Valle La Estrella	0	100	30	100	57

Según lo reportado en la tabla 12, se puede observar que el CASI de Siquirres tiene calificación total igual o mayor a 95, aspecto que se discutirán durante el taller de seguimiento de los responsables de CI 2024 con la finalidad de que estos establecimientos compartan las buenas prácticas que están realizando al respecto.

Es relevante señalar que se ha recibido el 100% de los informes de las Áreas de Salud adscritas a esta Dirección de Red, mejoraron así el porcentaje con respecto al primer semestre.

Los resultados de los establecimientos de salud que remitieron los informes indican un rendimiento deficiente con respecto al promedio de usuarios, con la excepción del CAIS de Siquirres, que obtuvo una calificación destacada. Es crucial mejorar todos los aspectos evaluados, especialmente el registro del proceso en el Expediente de Salud y de usuarios, utilizando la herramienta Asistente EDUS (consultar recomendaciones).



A continuación, se indican algunos aspectos de interés señalados por los responsables de esta RIPSS:

- Falta de personal de redes para que realice la indexación de los formularios, no se encuentra un equipo adecuado para poder indexar los formularios.
- Capacitación constante al personal de salud para recordar de los temas relacionados con el CI y el uso correcto de los formularios. Implementar programas de capacitación para el personal encargado del proceso, asegurando que estén familiarizados con los detalles del consentimiento y puedan brindar orientación efectiva a los pacientes.
- Capacitación principalmente al personal sustituto ya que muchos de ellos desconocen algunos aspectos del reglamento, por lo que se insiste en que se capaciten en este tema.
- Se limita la indexación debido a que no se cuenta en las unidades programáticas con el equipo necesario otorgado por la institución para el cumplimiento del último paso de este proceso, así como incluir a las cooperativas dentro de las unidades que requieren equipo para indexar los documentos.

¡Error! Marcador no definido.

3.6 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 a continuación:

Tabla 13

Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023,
Áreas de Salud RIPSS Huetar Norte.

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Funcionario	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Aguas Zarcas	14	50	25	100	47
Ciudad Quesada	100	100	95	100	98
Florencia	20	85	20	100	56
Guatuso	100	50	100	80	82
La Fortuna	40	85	34	80	59
Los Chiles	66	45	24	100	58
Pital	76	100	62	100	84
Santa Rosa Pocosol	73	70	43	0	46

Según lo reportado en la tabla 13, el área de salud de Ciudad Quesada reporta calificación total igual o mayor a 95, así como, 2 centros que contrario al comportamiento general reportan calificaciones igual o superior a 95 en la evaluación del expediente de salud, aspectos que se discutirán durante el taller de seguimiento de los responsables de CI 2024 con la finalidad de que estos establecimientos compartan las buenas prácticas que están realizando al respecto.



Los resultados de los informes provenientes de los establecimientos de salud de esta red de servicios reflejan resultados heterogéneos. Es fundamental fortalecer especialmente la calidad de la información proporcionada a los usuarios y mejorar el registro del proceso en el Expediente de Salud, utilizando la herramienta Asistente EDUS (consultar recomendaciones).

A continuación, se indican algunos aspectos de interés señalados por los responsables de esta RIPSS:

- Falta de tiempo para realizar un adecuado CI en telemedicina.
- Buena disposición de los funcionarios involucrados en el seguimiento al CI para mejorar.
- Capacitación constante al personal de salud para recordar de los temas relacionados con el CI y el uso correcto de los formularios. Implementar programas de capacitación para el personal encargado del proceso, asegurando que estén familiarizados con los detalles del consentimiento y puedan brindar orientación efectiva a los pacientes.

3.7 Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central

Las notas obtenidas por cada una de las Áreas de Salud de la RIPSS Pacífico Central se describen en la tabla 14.

Tabla 14

Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado II semestre 2023,
Áreas de Salud RIPSS Pacífico Central.

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Funcionario	Promedio Expediente	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Barranca	99	100	94	100	98
Chacarita	100	100	100	100	100
Chomes Monteverde	94	85	98	100	94
Cobano	95	65	63	100	80
Esparza	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Garabito	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Montes de Oro	93	90	100	80	90
Orotina San Mateo	95	55	97	80	81
Paquera	35	60	36	100	57
Parrita	73	85	5	80	60
Quepos	N/R	N/R	N/R	N/R	0
San Rafael de Puntarenas	86	100	85	100	92

N/R: no reportó.



Según lo informado en la tabla 14, 3 Áreas de Salud reportan calificación total igual o mayor a 95, así como, 4 centros que contrario al comportamiento general reportan calificaciones igual o superior a 95 en la evaluación del expediente de salud, aspectos que se discutirán durante el taller de seguimiento de los responsables de CI 2024 con la finalidad de que estos establecimientos compartan las buenas prácticas que están realizando al respecto.

Las notas obtenidas por los establecimientos de salud de esta RIPSS son aceptables, viéndose afectadas principalmente por el registro del CI en los expedientes de salud, el cual debe reforzarse utilizando la herramienta Asistente EDUS (ver recomendaciones).

A continuación, se indican algunos aspectos de interés señalados por los responsables de esta RIPSS:

- Se debe reforzar el proceso del CI por medio de teleconsulta, se realiza retroalimentación para brindar un oportuno seguimiento.
- La mayoría de los funcionarios tienen conocimiento de consulta por medios alternativos.
- Mejorar la calidad de las imágenes que se cargan al expediente con el asistente EDUS.
- Crear conciencia en la importancia que conlleva el adecuado proceso del CI para respetar la autonomía del paciente.
- Capacitación constante al personal de salud para recordar de los temas relacionados con el CI y el uso correcto de los formularios. Implementar programas de capacitación para el personal encargado del proceso, asegurando que estén familiarizados con los detalles del consentimiento y puedan brindar orientación efectiva a los pacientes.
- Capacitación principalmente al personal sustituto ya que muchos de ellos desconocen algunos aspectos del reglamento, por lo que se insiste en que se capaciten en este tema.
- Evaluar la posibilidad de simplificar el formato del consentimiento informado de telemedicina para facilitar su comprensión y agilizar su llenado, y su incorporación al EDUS.

4. Recomendaciones

A continuación, se presentan recomendaciones generales dirigidas a ustedes, en calidad de directores de redes integradas de prestación de servicios de salud y de establecimientos de salud, derivadas de la evaluación del segundo semestre de 2023. Estas recomendaciones tienen como objetivo mejorar tanto el proceso de consentimiento informado como el informe correspondiente:

- Mantener al día la entrega de los informes de seguimiento, asegurándose que se envíen dentro del plazo establecido.
- Propiciar que el responsable del seguimiento al CI participe activamente del proceso y designarlo oportunamente. Se requiere que este rol sea asumido por un profesional con al menos un grado de licenciatura, labore en la jornada diurna y que cuente con un perfil de consultor de expediente en EDUS.



- Otorgar tiempo necesario y proporcionar herramientas adecuadas a los responsables del seguimiento al CI, con el fin de asegurar la entrega oportuna de los informes.
- Disponer o gestionar los insumos y equipo necesarios para la indexación de formularios de Consentimiento Informado en el EDUS, en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento correspondiente.
- Involucrar a los responsables de seguimiento al CI en la retroalimentación proporcionada por el Programa de Calidad y Seguridad del Paciente en relación con la Cirugía Segura, dado que esto implica la revisión del proceso de Consentimiento Informado.
- Recordar al personal a cargo los siguientes aspectos sobre el registro del proceso de CI para telemedicina:
 - El formulario se debe de descargar desde el Catálogo de Formularios de Consentimiento Informado disponible en: <https://www.cendeisss.sa.cr/wp/index.php/catalogo-institucional-de-formularios-de-consentimiento-informado/>. Este debe imprimirse, completarse por el profesional que brinda la información, ser firmado físicamente por el paciente y el profesional, y posteriormente indexarse mediante el Asistente EDUS.
 - Haga una anotación en el expediente de salud indicado: *“se realiza consentimiento informado, el formulario de CI se firma y envía a REDES para su digitalización e incorporación al expediente”*.
 - Traslade diariamente al servicio de REDES los formularios de CI que elabore, para que los incorpore en el expediente digital mediante la herramienta *“Asistente EDUS”*, de acuerdo con las directrices establecidas institucionalmente en el Manual Operativo del Reglamento del EDUS. Digitalización de piezas por demanda, que dicta:

*“Por lo tanto, dentro de la gestión documental a integrar en el EDUS y para simplificar la integración de información de forma indexada al SIES, se desarrolló la herramienta **“Asistente EDUS”** que **consiste en la digitalización que el profesional de salud utilizará en la consulta para digitalizar de forma directa y rápida información que aporta el usuario y que quedará archivada en su Historia Clínica de forma directa**, los documentos a digitalizar serán aquellos que por criterio del profesional de salud se deban incluir y formar parte de la consulta para la toma de decisiones, generados de forma física por los Servicios de Apoyo y Diagnóstico de la CAJA o entidades prestadoras de servicios de salud privados.”*

*“Así las cosas, y en cumplimiento con la calidad de la atención, **de no poder el profesional en salud realizar la digitalización, la función sustantiva será responsabilidad del servicio de REDES**, quien deberá realizarla y cumplir con los requisitos normados en este protocolo, los cuales deben cumplirse para incorporar todo documento al expediente digital único de salud del usuario titular de los datos.”*



*“En cuanto a los documentos físicos a digitalizar, éstos se refieren a la información de imágenes de resultados diagnósticos, exámenes especiales, **consentimientos informados** y toda aquella documentación relacionada con el proceso de atención en salud de los usuarios y que es utilizado como respaldo clínico, de diagnóstico y de tratamiento del usuario titular de los datos.”* Resaltado no corresponde al original.

- Fomente la realización de actividades de divulgación sobre el Consentimiento Informado (CI) e inste al personal a cargo de este proceso a participar en las capacitaciones disponibles a nivel institucional, como el Curso de Consentimiento Informado en la plataforma virtual CENDEISSS. Asegúrese de incluir al personal sustituto y a los funcionarios que están realizando servicio social en estas capacitaciones.
- Promueva y autorice al personal encargado de la atención para que participe en los cursos de Habilidades de Comunicación y Consentimiento Informado ofrecidos por el Área de Bioética. Esto facilitará que puedan comunicar de manera efectiva los conceptos y detalles del Consentimiento Informado a los pacientes de forma comprensible y empática.
- Promover actividades de difusión sobre el Consentimiento Informado y su relevancia, mediante las siguientes acciones conjuntas con el Comité de Bioética Clínica y el responsable del seguimiento del CI del establecimiento de salud, por ejemplo:
 - - Desarrollar material educativo claro y accesible sobre el proceso del Consentimiento Informado (CI) y resaltar su importancia en el contexto de la atención médica.
 - Organizar sesiones informativas periódicas para los usuarios y sus familiares, abordando los aspectos fundamentales del CI y atendiendo posibles dudas o inquietudes.
 - Establecer canales de comunicación abiertos y accesibles para que los usuarios puedan acceder fácilmente a información sobre el CI y realizar consultas en caso de necesitar aclaraciones adicionales.
 - Publicar recursos informativos por medios digitales y en las instalaciones del establecimiento de salud, asegurándose de que estén redactados de forma comprensible para una audiencia diversa.

Atentamente,

CENDEISSS

Dr. Juan Carlos Esquivel Sánchez
Director



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Médica

Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad

Teléfono: Teléfono: 25193044

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

CE. Dr. Alexander Sanchez Cabo, Gerente Médico, CCSS.

Dra. Karla Solano Durán, Directora a.i Red 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.

Dra. Viviana Brenes Solano, Programa Telesalud, CCSS.

Msc. Leda Alfaro Morales. Presidente CIES.

Dr. Víctor Calvo Murillo, Coordinador, Dirección Red de Servicios de Salud, CCSS.

Dr. Alexander 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 y en Gestión

Dra. Natasha Mendoza Betrano, Subárea de Bioética Clínica y en Gestión

Presidentes CBC

Responsables de CI

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