



**CENDEISS-AB-0608-2023**

15 de noviembre de 2023

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

Estimados directores:

**ASUNTO: INFORME SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO CORRESPONDIENTE AL I SEMESTRE 2023.**

Reciban un cordial saludo. Se hace del conocimiento de ustedes los principales aspectos desprendidos del análisis 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 CENDEISS, 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 está presente) y la persona designada en cada establecimiento de salud como encargada 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 primer semestre de 2023, proporcionados por los establecimientos de salud en octubre de ese mismo año.

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). Este análisis ha revelado la existencia de servicios y profesionales más sensibilizados en relación con este tema.

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

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

Esta evaluación contempla cuatro rubros:

- Cuestionario aplicado a personas **usuarias**, para identificar conocimientos básicos y su percepción sobre el proceso de CI.
- Cuestionario aplicado a los **profesionales** de salud, a fin de determinar sus conocimientos respecto del proceso de CI.
- Revisión de **expedientes** clínicos, para determinar el registro del proceso de CI.
- Actividad de **retroalimentación** a los profesionales participantes, con el propósito de mejorar el proceso.

## I. Aspectos generales

La cuantificación de cada uno de los rubros se lleva a cabo mediante la aplicación de cuestionarios estandarizados, los cuales son completados en la Oficina Virtual del CENDEISSS por el responsable del seguimiento del Consentimiento Informado (CI) de cada establecimiento de salud. La cantidad de estos cuestionarios varía según el tipo de establecimiento (consulte la tabla 1) y tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de estos respecto a la normativa institucional en materia de consentimiento informado.

**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



<b>Hospitales Regionales, Nacionales, Especializados y Centros Especializados</b>	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.

<b>Rubro evaluado</b>	<b>Valor porcentual</b>
<b>Cuestionario Usuarios</b>	25
<b>Cuestionario Funcionarios</b>	25
<b>Cuestionario Expedientes</b>	25
<b>Cuestionario Retroalimentación</b>	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. En caso de que los establecimientos no remitan el informe final, se les asignará una calificación total de cero, incluso si han suministrado información sobre los cuestionarios aplicados a los usuarios, a los funcionarios, a los expedientes de salud y al proceso de retroalimentación.

El Área de Bioética recibió al 15 de octubre 2023:

a. **Información completa** de 114 establecimientos de salud, totalizando:

- 2840 cuestionarios aplicados a usuarios.
- 710 cuestionarios aplicados a funcionarios.
- 2840 cuestionarios de expedientes de salud evaluados.
- 114 cuestionarios de procesos de retroalimentación.
- 114 informes finales firmados por la dirección.

b. **Información parcial** de tres establecimientos de salud, debido a que no se adjuntó el informe final firmado por la Dirección del establecimiento correspondiente. Estos establecimientos son:

- Hospital México
- Área de Salud Barva Coopesiba
- Área de Salud Catedral Noreste.

En total, la cantidad de formularios aplicados por estos establecimientos es la siguiente:

- 40 cuestionarios aplicados a usuarios.
- 20 cuestionarios aplicados a funcionarios.
- 40 cuestionarios de expedientes de salud evaluados.
- 2 cuestionarios de procesos de retroalimentación.



c. **Información incompleta** de seis 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 Acosta
- Área de Salud Guarco-Guadalupe-Cartago
- Área de Salud Nicoya
- Área de Salud Santa Cruz
- Área de Salud La Fortuna
- Área Salud Puerto Viejo

El detalle de los cuestionarios aplicados por estas áreas de salud es el siguiente:

- 20 cuestionarios aplicados a usuarios.
- 15 cuestionarios aplicados a funcionarios.
- 0 cuestionarios de expedientes evaluados.
- 6 cuestionarios de procesos de retroalimentación.

d. **No entrega de información** de 14 establecimientos, que corresponden principalmente a las redes integradas de prestación de servicios de salud (RIPSS) Chorotega, Pacífico Central y Central Norte. La información sobre estos centros se especifica en la tabla 3.

**Tabla 3**

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

<b>RIPSS</b>	<b>Tipo de Establecimiento</b>	<b>Nombre</b>
<b>N/A</b>	Hospital Nacional	Calderón Guardia
<b>Central Norte</b>	Hospital Periférico Área de Salud	San Francisco de Asís
		Heredia – Cubujuquí
		Tibás COOPESAIN RL
<b>Central Sur</b>	Área de Salud	Zapote Catedral
		CAIS Dr. Marcial Fallas
<b>Chorotega</b>	Hospital Regional Área de Salud	Enrique Baltodano Briceño
		Bagaces
		Liberia
<b>Pacífico Central</b>	Área de Salud	Esparza
		Garabito
		Quepos



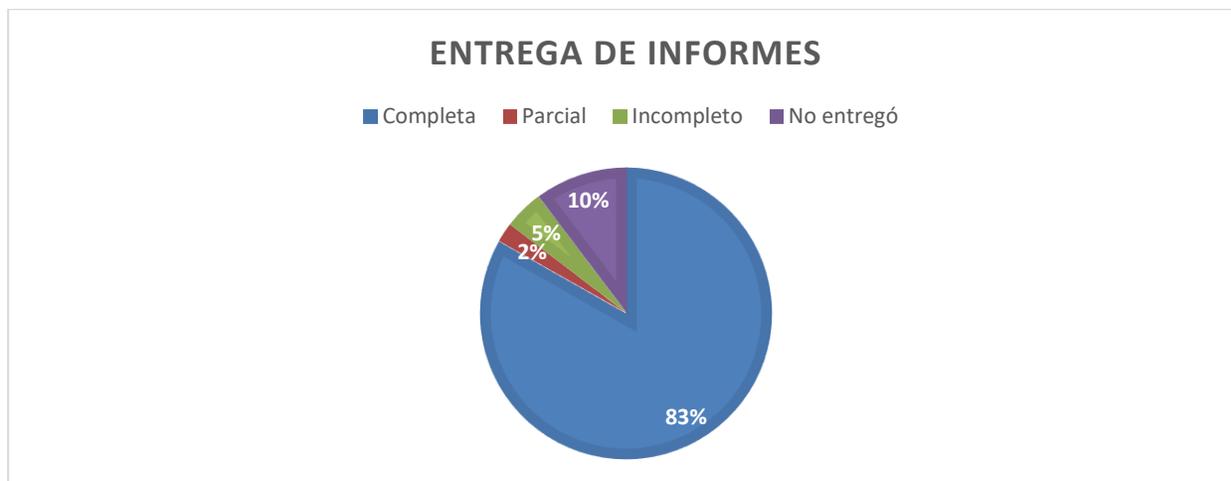
<b>Huetar Norte</b>	Área de Salud	Santa Rosa
<b>Huetar Atlántica</b>	Área de Salud	Matina

## Resumen

El porcentaje de envío de información completa se situó en 83%, a pesar de las estrategias implementadas por el Área de Bioética. Estas estrategias incluyeron la realización de talleres para sensibilizar sobre la importancia del proceso, así como el envío de oficios recordatorios y correos electrónicos dirigidos a directores médicos y a las personas responsables del seguimiento al consentimiento informado, contando con el respaldo de la Gerencia Médica.

En el gráfico 1 se presenta un resumen sobre el cumplimiento del envío del informe.

**Gráfico 1.**  
Porcentaje de cumplimiento en la entrega del Informe de Seguimiento del Consentimiento Informado I semestre 2023.



En la tabla 4 se detalla ese porcentaje de envío, según el tipo de establecimiento de salud.

**Tabla 4**  
Porcentaje de envío de Informes de Seguimiento del Consentimiento Informado I 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%



<b>Hospital Especializado</b>	6	6	100%
<b>Hospital Regional</b>	7	6	86%
<b>Hospital Periférico</b>	12	11	92%
<b>Área de Salud</b>	105	86	82%
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>114</b>	<b>83%</b>

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

De acuerdo con la información proporcionada en esta tabla (Tabla 4), se deduce que 23 establecimientos presentaron informes parciales, incompletos o no remitieron la evaluación correspondiente al primer semestre de 2023.

Preocupa especialmente la ausencia de participación de los hospitales Calderón Guardia, Enrique Baltodano y San Francisco de Asís, así como las Áreas de Salud de la RIPSS Chorotega, quienes han mantenido esta situación durante varios años. En este contexto, se les envió un recordatorio mediante el oficio CENDEISS-AB-0529-2023 durante el proceso de evaluación. 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.

Por su parte, es destacable el 100% de participación de los Centros Especializados, Hospitales Especializados y Áreas de Salud de la Red de Servicios de la RIPSS Brunca. Además, se evidencia una mejora con respecto al año 2022 en el envío de informes por parte de las Áreas de Salud gestionadas por terceros, aunque aún falta la incorporación del Área de Salud Tibás (COOPESAIN RL).

Entre los factores limitantes en la remisión de los informes, se ha identificado la falta de designación de la persona responsable de llevar a cabo las actividades de seguimiento en cada establecimiento de salud. En la tabla 5 se detallan los establecimientos que, hasta la fecha, no han efectuado esta designación.

**Tabla 5**

Establecimientos de Salud que no han designado la persona responsable para realizar el seguimiento del Consentimiento Informado, según tipo de establecimiento y RIPSS.

<b>RIPSS</b>	<b>Tipo de Establecimiento</b>	<b>Nombre</b>
<b>Central Norte</b>	Área de Salud	Heredia – Cubujuquí
<b>Central Sur</b>	Área de Salud	Desamparados 1
<b>Chorotega</b>	Área de Salud	Liberia

Es fundamental recordar que la designación de la persona encargada del seguimiento recae en el director médico del establecimiento de salud. Se requiere que este rol sea asumido por un profesional con al menos un grado de licenciatura y que cuente con un perfil de consultor en EDUS.



Aunque se mencionan específicamente tres establecimientos de salud sin persona designada, es esencial revisar si es necesario ajustar la designación en todos aquellos establecimientos que no hayan enviado la información. Esto se lleva a cabo con el objetivo de garantizar la presentación oportuna del informe de seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2023.

## II. Hospitales

El desempeño de los establecimientos hospitalarios respecto al proceso de CI se detalla en la tabla 6.

**Tabla 6**

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

<b>Tipo de Establecimiento</b>	<b>Promedio Usuarios</b>	<b>Promedio Funcionarios</b>	<b>Promedio Expedientes</b>	<b>Promedio Retroalimentación</b>
<b>Centro Especializado</b>	58	68	68	93
<b>Hospital Especializado</b>	52	78	43	97
<b>Hospital Nacional</b>	17	36	17	25
<b>Hospital Periférico</b>	67	79	57	90
<b>Hospital Regional</b>	50	54	43	77
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>46</b>	<b>76</b>

Cada rubro evaluado tiene una puntuación máxima posible de 100.

Como se observa, la calificación obtenida en el registro del Consentimiento Informado (CI) en el expediente de salud es la más baja de los cuatro rubros evaluados. Es importante destacar que este es el primer año 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 rubro. Se recomienda reforzar este proceso de registro en todos los hospitales y centros especializados, de acuerdo con las pautas institucionales establecidas<sup>1</sup>.

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 el Consentimiento Informado (CI).

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



Asimismo, las calificaciones obtenidas por los funcionarios reflejan deficiencias en los conocimientos de los profesionales encargados de llevar a cabo el proceso de consentimiento informado en telemedicina. Esto representa la calificación más baja registrada en este rubro en los últimos años de seguimiento.

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

**Tabla 7**  
Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado I semestre 2023  
por los centros hospitalarios, según rubro evaluado.

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	6	45	3	20	18
Hospital Nacional	Hospital México*	0	62	0	0	0
Hospital Nacional	Hospital San Juan De Dios	61	98	66	80	76
Hospital Especializado	Hospital Dr. Raul Blanco Cervantes	0	90	11	100	50
Hospital Especializado	Hospital Chacon Paut	63	75	60	100	74
Hospital Especializado	Hospital de La Mujer Dr. Adolfo Carit	54	83	0	100	59
Hospital Especializado	Hospital Nacional Psiquiátrico	53	65	65	80	65
Hospital Especializado	Hospital Nacional de Niños	71	60	60	100	73
Hospital Especializado	CENARE	73	93	63	100	82
Centro Especializado	Centro Nacional De Imágenes Medicas	74	70	95	100	84
Centro Especializado	Clínica oftalmológica	98	80	95	100	93
Centro Especializado	CNCDPC	1	55	13	80	37
Hospital Regional	Hospital Fernando Escalante Pradilla	56	75	47	100	69
Hospital Regional	Hospital San Rafael de Alajuela	46	73	20	100	59
Hospital Regional	Hospital San Vicente de Paul	100	83	100	100	95
Hospital Regional	Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Hospital Regional	Hospital Dr. Tony Facio	100	58	98	80	84
Hospital Regional	Hospital De San Carlos	18	93	8	80	49
Hospital Regional	Hospital Monseñor Sanabria	28	60	26	80	48
Hospital Periférico	H. Golfito Manuel Mora Valverde	100	100	100	100	100
Hospital Periférico	Hospital de Ciudad Neily	79	95	83	80	84
Hospital Periférico	H. Tomas Casas Casajus	98	90	76	100	91



Hospital Periférico	Hospital San Vito De Coto Brus	95	100	80	100	<b>93</b>
Hospital Periférico	Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega	93	90	97	100	<b>95</b>
Hospital Periférico	Hospital San Francisco De Asís	N/R	N/R	N/R	N/R	<b>0</b>
Hospital Periférico	Hospital William Allen	81	85	75	100	<b>85</b>
Hospital Periférico	Hospital De La Anexión	99	100	100	100	<b>99</b>
Hospital Periférico	Hospital De Upala	50	80	0	100	<b>57</b>
Hospital Periférico	Hospital De Guápiles	9	50	39	100	<b>49</b>
Hospital Periférico	Hospital De Los Chiles	24	85	40	100	<b>62</b>
Hospital Periférico	Hospital Dr. Max Teran Valls	76	70	0	100	<b>61</b>

N/R: no reportó.

\*Envió información parcial.

A continuación, se transcriben 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.
- La retroalimentación es de suma importancia, ya que muchos olvidan detalles, más que todo cuando se trata del Consentimiento Informado para la teleconsulta y cuando existe ingreso constante de personal nuevo que se debe capacitar, por ejemplo, los médicos de servicio social.
- Se evidencia la existencia de apoyo por parte de la Dirección y de las jefaturas para la implementación del seguimiento del proceso del CI.
- 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.

Por último, es lamentable la ausencia de la evaluación de los hospitales Dr. Enrique Baltodano Briceño, San Francisco de Asís, Calderón Guardia; igualmente la omisión del envío del informe final debidamente firmado por la Dirección del Hospital México. Esto, a pesar de los reiterados recordatorios y gestiones llevadas a cabo para contar con esa información en tiempo y forma.



### III. Áreas de Salud

El comportamiento de las Áreas de Salud respecto al proceso de CI se describe en la tabla 8.

**Tabla 8**

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

RIPSS	Promedio Usuarios	Promedio Funcionarios	Promedio Expediente	Promedio Retroalimentación
Brunca	73	91	62	96
Central Norte	42	73	40	79
Central Sur	47	75	38	82
Chorotega	45	59	46	64
Huetar Atlántico	39	66	24	84
Huetar Norte	16	68	11	76
Pacífico Central	44	62	28	74
<b>Promedio general</b>	44	70	35	79

Cada rubro evaluado tiene una puntuación máxima posible de 100.

Resulta llamativa la puntuación obtenida en la revisión de los expedientes de salud, lo cual señala la necesidad de seguir trabajando en dicho rubro, sobre todo en los establecimientos de salud pertenecientes a las RIPSS de Huetar Norte, Huetar Atlántica y Pacífico Central. También se destacan los buenos resultados logrados por la RIPSS Brunca.

Asimismo, genera preocupación la calificación obtenida por las personas usuarias, que refleja la falta de información sobre el CI que les brindan los profesionales de la salud.

Por su parte, las notas obtenidas por los funcionarios reflejan que no existe un adecuado 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, aspecto por mejorar con los encargados del Seguimiento al Consentimiento Informado para cada una de las unidades programáticas, 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 rubro evaluado, se describen en la tabla 9.

**Tabla 9**  
Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado I semestre 2023  
Áreas de Salud RIPSS Brunca.

Establecimiento	Promedio Usuarios	Promedio funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Total
Buenos Aires	100	75	100	100	93
Corredores	80	90	60	100	82
Coto Brus	79	95	83	100	89
Golfito	0	85	0	100	46
Osa	71	100	50	100	80
Pérez Zeledón	49	100	0	80	57

Cada rubro evaluado tiene una puntuación máxima posible de 100.

Las Áreas de Salud adscritas a la RIPSS Brunca exhiben una destacada participación y resultados positivos en la mayoría de los rubros evaluados. No obstante, se identifica la oportunidad de mejorar el proceso de registro en el expediente de salud (consultar recomendaciones). En el transcurso de este año, la RIPSS logró alcanzar el 100% en el envío de la información.

A continuación, se transcriben 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.
- 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.

### 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 rubro evaluado, se describen en la tabla 10.



**Tabla 10**

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

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Alajuela Central	65	100	58	100	80
Alajuela Norte	90	100	72	100	90
Alajuela Oeste	16	100	0	80	49
Alajuela Sur	100	65	100	100	91
Alfaro Ruiz-Zarcelero	0	90	0	80	42
Atenas	44	70	49	80	60
Barva*	85	90	90	80	0
Belén Flores	4	90	10	100	51
Carpio León XII	0	100	0	100	50
Grecia	25	85	0	80	47
Heredia Cubujuquí	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Heredia Virilla	10	60	9	100	44
Horquetas Rio Frio	91	70	97	100	89
Naranjo	91	100	88	100	94
Palmares	91	100	60	80	82
Poas	6	80	0	100	46
Puerto Viejo de Sarapiquí**	N/R	N/R	N/R	100	0
San Isidro de Heredia	100	100	95	100	98
San Pablo de Heredia	0	90	0	100	47
San Rafael de Heredia	95	80	100	100	93
San Ramon	50	95	81	100	81
Santa Barbara	0	100	0	100	50
Santo Domingo Heredia	78	75	68	80	75
Tibás COOPESAIN RL	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Tibás Uruca Merced	73	100	93	100	91
Valverde Vega	0	100	0	100	50

N/R: no reportó.

\*Envió información parcial.

\*\* Envió información incompleta.



En líneas generales, las Áreas de Salud pertenecientes a esta RIPSS participan en el proceso con resultados aceptables. No obstante, existe margen de mejora específicamente en el registro de datos en los expedientes de salud (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 reproducen 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.
- Mejoría en el apego de las citas ya que no se deben de trasladar los usuarios.
- 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.

### 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 11:

**Tabla 11**  
Notas obtenidas en el seguimiento del Consentimiento Informado I semestre 2023,  
Áreas de Salud RIPSS Central Sur.

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Acosta**	N/R	100	N/R	80	0
Alajuelita	45	80	0	100	56
Aserrí	95	100	37	100	83
CAIS Dr. Marcial Fallas	N/R	N/R	N/R	N/R	0
CAIS Puriscal	73	100	80	100	88



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
Centro Gerencia Médica  
de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social  
Teléfono: 2519-3000 ext. 3044  
Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

<b>Catedral Noreste*</b>	17	100	15	80	<b>0</b>
<b>Cartago</b>	0	100	45	100	<b>61</b>
<b>Coronado</b>	60	80	70	100	<b>77</b>
<b>Corralillo</b>	96	80	86	100	<b>90</b>
<b>Curridabat</b>	36	100	0	100	<b>59</b>
<b>Desamparados 2</b>	21	100	10	100	<b>57</b>
<b>Desamparados 3</b>	50	100	58	80	<b>72</b>
<b>El Guarco**</b>	N/R	N/R	N/R	100	<b>0</b>
<b>Escazú</b>	94	100	71	100	<b>91</b>
<b>Goicoechea 1</b>	56	85	0	100	<b>60</b>
<b>Goicoechea 2</b>	76	95	60	100	<b>82</b>
<b>Hatillo</b>	0	75	0	100	<b>43</b>
<b>La Unión</b>	81	100	75	80	<b>84</b>
<b>Los Santos</b>	10	100	0	100	<b>52</b>
<b>Mata Redonda Hospital</b>	68	100	0	80	<b>62</b>
<b>Mora Palmichal</b>	44	80	93	100	<b>79</b>
<b>Moravia</b>	93	95	100	100	<b>97</b>
<b>Oreamuno Pacayas Tierra Blanca</b>	58	75	50	100	<b>70</b>
<b>Paraíso Cervantes</b>	19	90	18	100	<b>56</b>
<b>Pavas</b>	98	100	100	100	<b>99</b>
<b>San Francisco San Antonio</b>	76	60	77	100	<b>78</b>
<b>San Juan San Diego</b>	38	100	3	100	<b>60</b>
<b>San Sebastián Paso Ancho</b>	0	85	0	100	<b>46</b>
<b>Santa Ana</b>	86	65	85	100	<b>84</b>
<b>Turrialba Jiménez</b>	34	75	18	80	<b>51</b>
<b>Zapote Catedral</b>	N/R	N/R	N/R	N/R	<b>0</b>

N/R: no reportó

\*Envío información parcial.

\*\*Envío información incompleta.

Las Áreas de Salud pertenecientes a esta RIPSS que participaron en el proceso han demostrado resultados altamente positivos 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 trascendencia de la participación de todos los establecimientos de salud en este proceso de seguimiento.



A continuación, se reproducen 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.
- Falta de indexación de formularios en los expedientes.
- Limitación de tiempo brindado para la atención de persona usuaria.
- Realizar un refrescamiento del Lineamiento del Consentimiento Informado y la posterior retroalimentación de los resultados les facilitó el uso del formulario de teleconsulta, así como la comunicación para su indexación con los compañeros de REDES.
- Se debe mejorar el proceso de archivo de CI en los expedientes físicos y la indexación de documentos en el expediente electrónico.
- Al ser la revisión en el expediente EDUS no ameritó el desplazamiento, lo que se traduce en ahorro de tiempo.
- 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.

### 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 12:

**Tabla 12**

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

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio de Total
Abangares	86	80	85	100	87
Bagaces	N/R	N/R	N/R	N/R	0
CAIS Cañas	84	95	97	100	94
Carrillo	81	50	98	100	82
Colorado	3	60	0	100	40
Hojancha	88	90	99	100	94
Jicaral Islas	21	95	65	0	45
La Cruz	88	80	98	100	91
Liberia	N/R	N/R	N/R	N/R	0
Nandayure	96	100	100	80	94
Nicoya**	N/R	N/R	N/R	100	0



<b>Santa Cruz**</b>	N/R	90	N/R	100	<b>0</b>
<b>Tilarán</b>	63	80	25	100	<b>67</b>
<b>Upala</b>	15	90	15	100	<b>55</b>

N/R: no reportó.

\*\*Envío información incompleta.

Las Áreas de Salud de esta RIPSS han participado de manera intermitente, situación que se refleja en los resultados obtenidos. El rubro 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 transcriben algunos aspectos de interés señalados por los responsables de esta RIPSS:

- Desconocimiento del CI de teleconsulta y de la manera en que se debe de indexar.
- Dificultad para contactar a los usuarios ya que no cuentan con buena señal o cambian repetidamente de números de contacto.
- 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.
- Al ser la revisión en expediente EDUS no amerito el desplazamiento a las sedes de EBAIS para recolectar la información y al no utilizarse expediente físico no se tuvo que solicitar al personal de redes, lo que se traduce en ahorro de tiempo.

### 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 13.

**Tabla 13**  
Notas obtenidas en el seguimiento al Consentimiento Informado I semestre 2023,  
Áreas de Salud RIPSS Huetar Atlántica.

<b>Establecimientos</b>	<b>Promedio Usuarios</b>	<b>Promedio Funcionarios</b>	<b>Promedio Expediente</b>	<b>Promedio Retroalimentación</b>	<b>Promedio Total</b>
<b>CAIS Siquirres</b>	95	100	77	100	93
<b>Cariari</b>	55	100	0	80	58
<b>Guácimo</b>	46	55	0	100	50
<b>Guápiles</b>	18	70	0	100	47
<b>Limón</b>	29	60	15	100	51
<b>Matina</b>	N/R	N/R	N/R	N/R	0
<b>Talamanca</b>	35	70	7	80	48
<b>Valle La Estrella</b>	0	100	0	100	50



N/R: no reportó.

Es relevante señalar que se ha recibido el 87% de los informes de las Áreas de Salud adscritas a esta Dirección de Red.

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

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

- Se determinó que no se ha estado realizando el CI para teleconsulta en la 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.

### 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 14**

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

Establecimientos	Promedio Usuarios	Promedio Funcionarios	Promedio Expedientes	Promedio Retroalimentación	Promedio Total
Aguas Zarcas	20	60	0	100	45
Ciudad Quesada	18	100	0	100	54
Florencia	0	85	0	100	46
Guatuso	28	90	35	80	58
La Fortuna**	75	85	N/R	100	0
Los Chiles	0	75	0	100	43
Pital	51	95	29	100	68
Santa Rosa Pocosol	N/R	N/R	N/R	N/R	0

N/R: no reportó

\*\*Envío información incompleta.



Los resultados de los informes provenientes de los establecimientos de salud de esta red de servicios reflejan un desempeño deficiente. 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 reproducen algunos aspectos de interés señalados por los responsables de esta RIPSS:

- Falta de tiempo para realizar un adecuado CI.
- Desconocimiento del llenado del formulario de CI para teleconsulta.
- Buena disposición de los funcionarios involucrados en el seguimiento al CI para mejorar.
- En algunos casos se brindaba teleconsulta sin contar con el formulario de CI.

### 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 15.

**Tabla 15**

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

<b>Establecimientos</b>	<b>Promedio Usuarios</b>	<b>Promedio Funcionarios</b>	<b>Promedio Expediente</b>	<b>Promedio Retroalimentación</b>	<b>Promedio Total</b>
<b>Barranca</b>	0	85	0	100	46
<b>Chacarita</b>	100	95	100	100	98
<b>Chomes Monteverde</b>	96	100	100	80	94
<b>Cóbano</b>	18	70	0	100	47
<b>Esparza</b>	N/R	N/R	N/R	N/R	0
<b>Garabito</b>	N/R	N/R	N/R	N/R	0
<b>Montes de Oro</b>	55	90	50	100	73
<b>Orotina San Mateo</b>	76	70	90	80	79
<b>Paquera</b>	20	65	10	100	48
<b>Parrita</b>	76	60	0	100	59
<b>Quepos</b>	N/R	N/R	N/R	N/R	0
<b>San Rafael de Puntarenas</b>	69	100	15	100	71

N/R: no reportó.



Las notas obtenidas por los establecimientos de salud de esta RIPSS son muy variables, 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 duplican algunos aspectos de interés señalados por los responsables de esta RIPSS:

- No se encuentra expediente indexado.
- Falta de tiempo para realizar un adecuado CI.
- No se cuenta con el formulario de CI lleno durante la teleconsulta.
- 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.

#### **IV. 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 primer semestre de 2023. Estas recomendaciones tienen como objetivo mejorar tanto el proceso de consentimiento informado como el informe correspondiente:

1. Manténgase vigilante con respecto a la entrega de los informes de seguimiento del consentimiento informado, asegurándose de que se envíen de manera completa dentro del plazo establecido.
2. Otorgue el tiempo necesario y proporcione herramientas adecuadas a los responsables del seguimiento del consentimiento informado, con el fin de asegurar la entrega oportuna de los informes.
3. Disponga de los insumos necesarios para la indexación de formularios de Consentimiento Informado en el EDUS, en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento correspondiente.
4. Con el fin de mejorar el registro del proceso de Consentimiento Informado en el expediente de salud, se solicita recordar al personal a cargo los siguientes aspectos:
  - En el caso de utilizar el formulario de Consentimiento Informado (CI) general, se recomienda aplicar el formulario disponible en EDUS. 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.
  - En caso de utilizar un formulario específico de CI, descárguelo desde el Catálogo de Formularios de Consentimiento Informado disponible en: <https://www.cendeiss.sa.cr/wp/index.php/catalogo-institucional-de-formularios-de-consentimiento-informado/>
  - 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.

5. 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.
6. Involucre a los responsables del Consentimiento Informado (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.
7. Promueva actividades de difusión sobre el Consentimiento Informado (CI) y su relevancia, mediante las siguientes actividades conjuntas con el Comité de Bioética Clínica y el responsable del seguimiento del CI del establecimiento de salud.
  - 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 pacientes y sus familiares, abordando los aspectos fundamentales del CI y atendiendo posibles dudas o inquietudes.
  - Incorporar la discusión sobre el CI en los programas de educación para la salud y promover su comprensión en relación con los derechos del paciente.



- Establecer canales de comunicación abiertos y accesibles para que los pacientes 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, asegurándose de que estén redactados de forma comprensible para una audiencia diversa.
- 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.

Quedo a su disposición para aclarar cualquier duda respecto de este informe.

Atentamente,

### **Área Bioética**

**Dra. Sandra Rodríguez Ocampo**  
**Jefe**

*SRO/DZP/NMB/jsm*

CE: Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico, CCSS.  
Dra. Natalia Bejarano Campos, Directora a.i Red de Servicios de Salud, CCSS.  
Dr. Robinson Rodríguez Herrera, Programa de Calidad y Seguridad del Paciente, CCSS.  
Dr. Enrique Víctor, Programa de Calidad y Seguridad del Paciente, CCSS.  
Dra. Viviana Brenes Solano, Programa Telesalud, CCSS.  
Msc. Leda Alfaro Morales. Presidente CIES, CCSS.  
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.  
Dr. Jorge Arturo Jiménez Brizuela, Director a.i., CENDEISSS  
Dra. Daniela Zamora Portuguese, Coordinadora Subárea de Bioética Clínica y en Gestión  
Dra. Natasha Mendoza Betrano, Subárea de Bioética Clínica y en Gestión  
Presidentes Comités de Bioética Clínica  
Responsables de CI

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