	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 1 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025 VIGENCIA: 2030

Fecha: 30 de octubre del 2025

Elaborado por: MSc. Ingrid Quesada Mata. Coordinación Nacional de Trabajo Social, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud

Con aportes de:

Consejo de Jefaturas de Trabajo Social de Hospitales Nacionales y Especializados

- MSc. Adriana Gutiérrez Cuevas, jefatura de Trabajo Social, Hospital México
- MSc. Fanny Torres Méndez, jefatura de Trabajo Social, Hospital de las Mujeres-HOMACE
- MBA. Floribeth Pérez Rodríguez, jefatura de Trabajo Social, Centro Nacional de Rehabilitación-CENARE
- MSc. Gina Coto Villegas, jefatura de Trabajo Social, Hospital San Juan de Dios
- Licda. Jackeline Salas Ugalde, jefatura de Trabajo Social, Hospital Nacional de Salud Mental
- MSc. Jeannette Martínez Muñoz, jefatura de Trabajo Social, Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología
- MSc. Laura González Hernández, jefatura de Trabajo Social, Hospital Dr. Calderón Guardia
- Licda. María del Milagro Espinoza Jiménez, jefatura de Trabajo Social, Hospital Psiquiátrico Dr. Chacón Paut
- MSc. Sonia León Montoya, jefatura de Trabajo Social, Hospital Dr. Maximiliano Peralta
- Licda. Sindy Mora Ramírez, jefatura de Trabajo Social, Hospital Nacional de Niños

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 2 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025 VIGENCIA: 2030

Consejo de Supervisoras de Trabajo Social de las DRIPSS


- MSc. Daniela Marchena Calderón, supervisora de Trabajo Social, DRIPSS Huetar Atlántica
- MSc. Esmeralda Pacheco Ponce De León, supervisora de Trabajo Social, DRIPSS Huetar Norte
- MSc. Gabriela Leiva Ulloa, supervisora de Trabajo Social, DRIPSS Central Sur
- MSc. Graciela Arguedas Monge, supervisora de Trabajo Social, DRIPSS Brunca
- MSc. Karla Mora Ruiz, supervisora de Trabajo Social, DRIPSS Pacífico Central
- MSc. María Fernanda López Hernández, supervisora de Trabajo Social, DRIPSS Central Norte
- Licda. Marta Villagra Hernández, supervisora de Trabajo Social, DRIPSS Chorotega

Revisado por:

- MSc. Celenia Corrales Fallas, coordinadora, Coordinación Nacional de Trabajo Social, ARSDT, DDSS
- Dra. Viviana Brenes Solano, coordinadora, Subárea de Gestión de Telesalud, DRSS
- Dr. Alejandro Marín Mora, coordinador, Subárea de Bioética Clínica, CENDEISSS
- Dra. Natasha Mendoza Betrano, Subárea de Bioética Clínica, CENDEISSS
- Ing. Andrey Mora Bermúdez, asistente, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, DDSS
- Dr. Mario Mora Ulloa, jefe, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, DDSS

Avalado por: Dr. Alexander Sánchez Cabo, Gerente, Gerencia Médica

Para: Profesionales en Trabajo Social de los tres niveles de atención de la Red de Servicios de la CCSS

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 3 de 23
	ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<i>LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025

Lineamiento para la aplicación de las modalidades telepresenciales en Trabajo Social de los tres niveles de atención de la CCSS

Relación con normativa vigente

A continuación, se indica la normativa y regulación técnica asociada a la aplicación del presente Lineamiento, la cual debe incluir la que se emita posterior a su aval y publicación.

Tabla1: Referencias Normativas		
Instrumentos internacionales y Convenciones ratificados		
Número	Nombre de Normativa	Año
1749	Declaración Universal de Derechos Humanos	1948
7184	Convención sobre los Derechos del Niño	1990
7948	Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad	1999
8661	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.	2007
9394	Convención Interamericana sobre la protección de los derechos de las personas mayores	2015
Leyes y Reglamentos		
	Constitución Política de la República de Costa Rica	1949
17	Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.	1943
5395	Ley General de Salud	1973
5476	Código de Familia	1974
6227	Ley de Administración Pública	1978
7600	Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad	1996
7082	Reglamento del Seguro de Salud	1996
7739	Código de la Niñez y de la Adolescencia	1998
7771	Ley General sobre el VIH-SIDA	1998
	Código Ética Profesional Colegio Trabajadores Sociales de Costa Rica	2021
7935	Ley Integral para la Persona Adulta Mayor	1999
8239	Ley Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud.	2002
8968	Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.	2011
9738	Ley para Regular el Teletrabajo.	2019


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 4 de 23
	ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<i>LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025 VIGENCIA: 2030

Tabla1: Referencias Normativas		
8261	Ley General de la Persona Joven	2002
8292	Ley General de Control Interno	2002
8488	Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo	2006
Decreto Ejecutivo N°32612-S.	Reglamento a la Ley derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.	2005
Directriz N° 073-S-MTSS	Directriz del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	2020
9222	Ley de Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos Humanos	2014
9379	Ley para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad	2016
Decreto 40556-S	Reglamento de Vigilancia de la Salud	2017
41087 - MTSS	Reglamento a la Ley para Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad	2018
3943	Código de Ética Profesional, Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica	2021
Políticas y Planes Nacionales		
	Política Nacional de Gestión del Riesgo 2016-2030	2016
	Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública 2019-2022	2019
Normativa y regulación institucional		
GM-INF-SP-03	Subproceso Prestación de Servicios de Trabajo Social	2014
GM-0271-2024	Reglamento del Consentimiento Informado en la Práctica Asistencial en la Caja Costarricense de Seguro Social Formulario de consentimiento informado de Telemedicina.	2012
IT.GM.DDSS.ARSDT.TS.271 123	Instrucción de trabajo para la atención social a personas menores de edad en los servicios de hospitalización, emergencias y urgencias de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), que son referidas por Trabajo Social al Patronato Nacional de la Infancia (PANI) para solicitud de resolución para el egreso.	2023
MT.GM.DDSS.ARSDT.TS.001-2015	Manual Técnico de Informes Sociales	2015
LT.GM.DRSS.S AGTS.021220 24	Lineamiento para la aplicación de las Modalidades de Atención Telepresencial en la prestación de servicios de salud en la Caja Costarricense de Seguro Social” versión 4	2024


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 5 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<i>LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025 VIGENCIA: 2030

Tabla1: Referencias Normativas

M.IT.GM.DDS S.ARSDT.TS.0 01-2015	Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal.	2025
IT.GM.DDSS. ARSDT.TS.270 625	Instrucción de trabajo para referencia a servicios de Trabajo Social de los tres niveles de atención en salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	2025

Fuente: Coordinación Nacional de Trabajo Social, 2025

Justificación

A partir de la emergencia sanitaria originada por la enfermedad del COVID 19, se desencadenaron una serie de cambios en la dinámica de la prestación de servicios de salud, incorporándose la prestación de servicios en modalidades alternativas a la presencialidad. Para lo anterior, la Institución ha definido lineamientos claros en el marco de este tipo de prestación para los tres niveles de atención de la Red y los Servicios de Trabajo Social, que, en coherencia, establecieron dentro de su oferta de servicios esta modalidad de intervención.

Como parte del proceso de crecimiento y proceso de mejora constante, se hace necesaria la actualización del documento de normalización técnica que regula la implementación de este tipo de modalidad de atención.

Cabe indicar que en su aplicación, hasta el momento, se continúan evidenciando elementos como: la posibilidad de mantener espacios de consulta social en sus diferentes modalidades, muchos limitados por acceso, distanciamiento físico de la población meta y por dificultades en infraestructura dentro de los establecimientos de salud y la continuidad de procesos de seguimiento del tratamiento social, los cuales destacan como claves para su mantenimiento en la prestación de servicios de Trabajo Social.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 6 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

Este documento normativo pretende, por tanto, dotar a los Servicios de Trabajo Social del Régimen de Salud de los tres niveles de atención, de los insumos técnicos requeridos en total coherencia con la normativa institucional en el tema, para continuar brindando la modalidad telepresencial.

Por lo tanto, con el aval gerencial de este *Lineamiento para la aplicación de las modalidades telepresenciales en Trabajo Social en los tres niveles de atención de la CCSS, código LT.GM.DDSS.ARSDT-CNTS.301025*, queda sin vigencia ni efecto el Lineamiento para la consulta externa de Trabajo Social (consulta social) en modalidad no presencial en los tres niveles de atención en salud: teleconsulta social, código L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS.131222.


Objetivo

Estandarizar el proceso de intervención social por modalidad telepresencial para su prestación en los Servicios de Trabajo Social de los tres niveles de atención del Seguro de Salud, a fin de ofrecer a las personas usuarias una opción que contribuya a favorecer el acceso, la oportunidad y la continuidad de la atención en salud.

Fundamentación del lineamiento

La Organización Mundial de la Salud, ha subrayado la necesidad de:

... velar por que las soluciones de salud digital complementen y mejoren los modelos actuales de prestación de servicios de salud, fortalezcan los servicios de salud integrados y centrados en la persona y contribuyan a la mejora de la salud de las poblaciones y la equidad sanitaria, incluida la igualdad de género. (OMS, 2018).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 7 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud ha mencionado que “en cuanto a las especialidades, su gran mayoría pueden facilitarse a través de teleconsultas, considerando siempre las necesidades del proceso de salud-enfermedad en el que se encuentre el paciente”. (OPS, 2022, p.4).


Sin duda alguna, desde el 2020, la Institución ha mejorado no sólo el acceso a las tecnologías digitales, sino a los procesos regulatorios que enmarcan el accionar de la atención por modalidades telepresenciales y se han evidenciado los beneficios para la población asegurada, enmarcados en los procesos de telesalud.

Los Servicios de Trabajo Social implementan modalidades de intervención telepresenciales en acatamiento a la normativa técnica vigente, según la especificidad de la disciplina, acorde a la oferta de servicios, la capacidad instalada y lo más importante, al perfil epidemiológico de la población que se atiende.

Descripción del Lineamiento

La Subárea de Gestión de Telesalud, en el “Lineamiento para la aplicación de las modalidades no presenciales en la prestación de servicios de salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, versión 4”, define los elementos conceptuales, metodológicos y normativa general que, desde la Institución, deberá ser seguida en la implementación de modalidades telepresenciales, de manera que se amplíen las alternativas en la prestación de servicios de salud que brinda la Institución, para que se contribuya de esta manera al acceso, oportunidad, pertinencia y continuidad de la atención en salud.

En el caso de Trabajo Social, la jefatura del Servicio deberá realizar la gestión respectiva para la ejecución de la modalidad telepresencial, para efectos de establecimiento de agendas y la intervención social debe brindarse acorde a la normativa disciplinar definida en este Lineamiento.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 8 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025 VIGENCIA: 2030

Aspectos generales


A. Proceso de consentimiento informado (CI)¹: debe desarrollarse tal y como lo define la Institución, de forma **obligatoria**, durante una consulta o atención social (incluye la visita domiciliaria) **presencial, previa** a la intervención social en modalidad telepresencial.

Se realiza de forma oral y se consigna en el expediente de salud de la persona usuaria. En este proceso tienen que ser explicados a la persona usuaria elementos como:

- Características y la forma en la que se brindarán las modalidades telepresenciales.
- Explicación de que las anotaciones consignadas en el expediente podrían ser supervisadas por instancias superiores de Trabajo Social para verificar la calidad de la prestación del servicio.
- Posibilidad en cualquier momento de la intervención social, la persona profesional en Trabajo Social que le está brindado la modalidad telepresencial tome la decisión, por las necesidades, evolución o modificación de las condiciones de la persona usuaria, que se regrese a consultas con modalidad presencial.

La atención brindada a la persona usuaria en los servicios de salud por el prestatario en salud mediante Modalidades de Atención Telepresencial se fundamenta en los principios de confianza, privacidad y confidencialidad tanto para la persona usuaria como para el prestatario, por lo que para efectuarlas debe reunir, adicionalmente a los requerimientos técnicos indicados en los apartados de “Requerimientos” de cada Modalidad de Atención Telepresencial, las condiciones que lo garanticen. De no ser así, el


¹ Todo en acatamiento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el Reglamento de Consentimiento Informado en la Práctica asistencial de la CCSS, la Declaración de Asociación Médica Mundial sobre la Ética de la Telemedicina y el Código de Ética de Trabajadores Sociales en su artículo 15.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 9 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025 VIGENCIA: 2030

prestatario en salud podrá declinar la realización de la atención, en virtud de no comprometer su conducta ética en cuanto a sus actos. En este sentido, de no cumplirse los requerimientos especificados y consecuentemente de existir limitantes y obstáculos para la debida atención en salud, como resultado de aspectos propios que se pudieran presentar en el ámbito donde está la persona usuaria, deberá documentarse debidamente la situación que se presenta, para evidenciar las razones por las cuales el profesional en salud dará por terminada la atención, a fin de evitar afectaciones en la calidad de la misma que repercutan finalmente en la salud de la persona, no obstante, de acuerdo al principio de no abandono, se deben establecer las alternativas disponibles para propiciar la atención de la persona usuaria mediante otras modalidades o bien en otro momento, esto según la condición de esta².

- Aspectos de privacidad requerida para el otorgamiento de las modalidades telepresenciales: tanto la persona profesional como la persona usuaria deberán garantizar un espacio idóneo para la realización de las intervenciones sociales, de modo que se asegure la confidencialidad y la no interrupción del espacio.
- Toda intervención social por medio telepresencial deberá ser programada de forma previa.
- Posibilidad de eventuales fallas tecnológicas y acciones a seguir en caso de que se presente.
- Forma de contacto para la intervención social por modalidad telepresencial.
- Información sobre la transmisión de imágenes y uso de datos personales que se requerirán en el proceso.
- Posibilidad de considerar la participación de otras personas profesionales en dado que el caso lo amerite.

² Lineamiento para la aplicación de las Modalidades de Atención Telepresencial en la prestación de servicios de salud en la Caja Costarricense de Seguro Social” versión 4

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 10 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030


- La Institución cuenta con un formulario de Consentimiento Informado (CI) para la atención mediante Telemedicina, oficializado por la institución para estos efectos.
- El CI para Telemedicina³ podrá ser revocado por la persona usuaria en cualquier momento, de lo cual la persona profesional en Trabajo Social deberá dejar constancia en el expediente de salud, e indicarle que en la próxima atención presencial debe firmar dicha revocatoria en el formulario de Consentimiento Informado.
- Este consentimiento tendrá validez hasta que la persona usuaria lo revoque o cambien las condiciones de la atención al detectarse riesgos no identificados previamente para la persona usuaria. En caso de requerir posteriormente esta modalidad de atención se deberá suscribir un nuevo formulario de consentimiento informado.

B. Formulario de consentimiento informado (CI)⁴: parte del proceso de consentimiento informado, conlleva completar y firmar el formulario vigente para la modalidad telepresencial, con la persona usuaria.

En caso de que dicho formulario se haya aplicado previamente por otra persona profesional en salud, debe verificarse su existencia en el expediente de salud de la persona usuaria. De no existir constancia de dicho formulario en el EDUS o en caso de haberse revocado con anterioridad, corresponde a la persona profesional en Trabajo Social aplicarlo en una consulta o atención social (incluye la visita domiciliaria) con la persona usuaria, **presencial, previa** a la intervención social en modalidad telepresencial.

³ Incorporado en el Expediente Digital Único en Salud.

⁴ Todo en acatamiento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el Reglamento de Consentimiento Informado en la Práctica asistencial de la CCSS, la Declaración de Asociación Médica Mundial sobre la Ética de la Telemedicina y el Código de Ética de Trabajadores Sociales en su artículo 15.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 11 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARS-DT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

C. Ratificación del consentimiento informado (CI): En cada intervención social en modalidad telepresencial subsecuente, la persona profesional en Trabajo Social debe ratificar de manera oral, el consentimiento de la persona usuaria para esta modalidad y debe consignarlo en el expediente de salud.

D. Garantizar el cumplimiento de la normativa existente en materia de acceso e inclusión: en el caso que la persona por ser atendida requiera interpretación en lenguaje LESCO o alguna situación de discapacidad, se deberán establecer las coordinaciones necesarias para la incorporación de una persona intérprete oficial de LESCO para las personas usuarias que así lo requieran, según las posibilidades institucionales y el abordaje en red. En caso de que exista una imposibilidad para cumplir lo anterior, deberán efectuarse las acciones necesarias dentro del marco de la debida coordinación interinstitucional o en su defecto la intervención social deberá efectuarse por medios presenciales.


Lo anterior de conformidad con lo estipulado en la Ley 7600, artículo 3 “Objetivos” inciso b) “Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense”, la Ley de Reconocimiento y promoción de la Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), N° 9822 del 29 de mayo 2020 y la Ley 8661 “Ley de aprobación de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Las entidades públicas y privadas prestarán sus servicios y comunicación en LESCO a las personas sordas, con el fin de hacer efectivo el ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales. Deberán incorporar el servicio de intérprete u otros sistemas de comunicación, a los programas de atención al cliente⁵”.

⁵ Lineamiento para la aplicación de las Modalidades de Atención Telepresencial en la prestación de servicios de salud en la Caja Costarricense de Seguro Social” versión 4, 2024 y acorde a lo normado en el artículo 15 del Código de Ética profesional.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 12 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

- E. Las intervenciones sociales en modalidad telepresencial deben asegurar **confidencialidad, confianza, privacidad y el respeto a la normativa** (Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y el Código de Ética del Colegio de profesionales en Trabajo Social, en su artículo 20).
- F. **Establecimiento de encuadre⁶**: En el caso de las teleconsultas sociales, la persona profesional en Trabajo Social le indicará a la persona usuaria dentro del proceso de encuadre de la atención, que requiere que la información que le sea aportada sea fidedigna de su situación social y de su identidad, de manera tal que se puedan establecer las estrategias socioterapéuticas y/o socioeducativas óptimas para sus necesidades.
- G. **Requerimientos para la persona profesional en Trabajo Social**: La persona profesional en Trabajo Social que brinde intervenciones sociales telepresenciales, deberá en todo momento utilizar un lenguaje claro, sencillo, adecuado a las necesidades de la persona usuaria, de manera que se facilite la transmisión del mensaje, el acompañamiento, las indicaciones o consejo especializado que esté brindando.
- H. **Registro estadístico**: Las modalidades telepresenciales deben consignarse en el Cuadro Estadístico 42, de la siguiente forma: teleconsultas como consultas sociales según modalidad (individual, familiar y grupal), tele sesiones clínicas como sesiones de equipo técnico y teleeducación en salud como sesiones de educación social en salud. Además, se registran en el Sistema de Reporte de Telesalud, según corresponda.

⁶ En acatamiento a la Ley General de Salud N°5395 y a la Ley 8239 “Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados respecto a los deberes de los usuarios”

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 13 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025 VIGENCIA: 2030

- I. **Tecnología por utilizar:** Las teleconsultas sociales y las sesiones de teleeducación en salud deberán desarrollarse mediante tecnología institucional de **videollamada**, que permita la interacción entre la persona usuaria y la persona profesional en Trabajo Social, con el fin de garantizar las características de seguridad (física y lógica a fin de proteger la confidencialidad de la información sensible de las personas usuarias), fiabilidad, funcionalidad y facilidad de uso (amigable con la persona usuaria).

- J. **Grabación de las intervenciones sociales en modalidad telepresencial:** pueden ser grabadas con el consentimiento expreso de la persona usuaria y de la/s persona/s profesionales presentes en la teleconsulta, telesección clínica o teleeducación en salud, objeto de grabación, mismo que debe quedar consignado en el expediente de salud de la persona usuaria.


Modalidades telepresenciales⁷ que implementa Trabajo Social

De las modalidades telepresenciales, Trabajo Social implementa: **teleconsulta, telesección clínica y teleeducación**. Su planificación e implementación en los Servicios de Trabajo Social debe adaptarse a las condiciones específicas de cada establecimiento de salud y el nivel de atención, los recursos, las complejidades en salud que atienden, su oferta de servicios, el perfil epidemiológico, la territorialidad y la capacidad instalada.

1. Teleconsulta social individual, familiar y grupal:

La teleconsulta constituye una modalidad de atención telepresencial en la cual se establece interacción directa entre la persona profesional en salud y la persona usuaria, con el soporte

⁷ Acorde al Lineamiento para la aplicación de las Modalidades de Atención Telepresencial en la prestación de servicios de salud en la Caja Costarricense de Seguro Social” versión 4, 2024.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 14 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

de las tecnologías de información y comunicaciones tanto por parte del prestador de la atención en salud como por la persona usuaria, para ofrecerle atención en salud (CCSS, 2024).

Esta modalidad se brinda para la determinación o el seguimiento de un diagnóstico, en la cual no se involucre una atención de urgencias, de hospitalización, la realización de un procedimiento diagnóstico o de tratamiento de rutina (CCSS, 2024). Para Trabajo Social se conoce la teleconsulta como: **teleconsulta social**.


1.1 Procedimiento de Trabajo Social que se aplica en la teleconsulta social: Consulta social en modalidades individual, familiar y grupal.

1.2 Poblaciones contraindicadas para abordaje en teleconsulta social⁸:

- Personas adultas con discapacidad y adultas mayores en situación de abandono.
- Personas menores de edad en riesgo social.
- Personas adultas mayores en riesgo social.
- Personas que enfrentan violencia en cualquiera de sus manifestaciones.
- Personas con comportamiento suicida (ideación, gesto, intento)
- Personas que presentan conductas o situaciones sociales que impliquen amenaza o pérdida de su integridad física, su vida o la de otras personas.
- Personas atendidas en el marco del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas Víctimas de Violación Sexual (Primeras 72 horas de ocurrido el evento).

1.3 Programación y agendamiento: cada teleconsulta social deberá ser programada y contar con agendamiento para la persona profesional en Trabajo Social a cargo de

⁸ Apartado elaborado en reuniones de trabajo con el Consejo de Jefaturas de Trabajo Social de Hospitales Nacionales y Especializados, y el Consejo de Supervisoras de Trabajo Social de las DRIPSS en setiembre 2025.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 15 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030


otorgarla. Además, debe cumplir con los requisitos generales para la consulta externa establecidos en la normativa institucional.

1.4 Registro de las teleconsultas sociales en el expediente de salud: la persona profesional en Trabajo Social debe registrar cada teleconsulta social efectuada, en el expediente de salud (EDUS) de la persona usuaria, de acuerdo con la regulación técnica vigente para anotaciones en expediente de salud, según modalidad de consulta social.

1.5 Clasificación⁹:

- 1.5.1 Según tipo de asistencia:** sin Asistencia (Teleconsulta no Asistida): teleconsulta que involucra a la intervención con la persona usuaria a distancia directamente con la persona profesional en Trabajo Social y en forma sincrónica mediante el uso de TIC.
- 1.5.2 Número de personas usuarias:** el número de personas que se atienden se relaciona con la modalidad de consulta social a implementar, según la regulación técnica vigente: individual, familiar o grupal.
- 1.5.3 Prestatario:** unidisciplinaria y multidisciplinaria.
- 1.5.4 Simultaneidad en la comunicación:** sincrónica, en tiempo real, en la cual las personas participantes (persona/s usuaria/s y profesional) mantienen interacción de manera simultánea.
- 1.5.5 Participación de la persona usuaria:** con participación de la/s persona/s usuaria/s en las modalidades individual y grupal. Con o sin participación de la/s persona/s usuaria/s en la modalidad familiar.
- 1.5.6 Unidad de medida:** teleconsulta
- 1.5.7 Escenario:** consulta externa

⁹ Acorde al Lineamiento para la aplicación de las Modalidades de Atención Telepresencial en la prestación de servicios de salud en la Caja Costarricense de Seguro Social” versión 4, 2024

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 16 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

1.5.8 Medios de acceso a la teleconsulta: por medio de videollamada mediante herramientas institucionales (Plataformas de videoconferencia autorizadas por la CCSS).

1.6 Recursos requeridos¹⁰:

Para efectos de ejecutar la modalidad de teleconsulta en los Servicios de Trabajo se deberán contar con los siguientes requerimientos:


1.6.1 Para la persona profesional en Trabajo Social:

- Dispositivos que permitan establecer una comunicación (videollamada) y que cuenten con características de audio y video para el uso de medios de videoconferencia dispuestos por la Institución para realizar teleconsulta (entre ellos equipo de cómputo o tableta).
- Infraestructura de telecomunicaciones institucional.
- Espacio físico que brinde la privacidad necesaria para la realización de videollamadas.
- Conocimiento en el manejo de entornos virtuales sobre el proceso a desarrollar en esta modalidad de atención.
- Conocimiento de las situaciones sociales que pueden ser atendidas por medios telepresenciales.

1.6.2 Para la persona usuaria:

En el caso de la persona usuaria, son los requisitos definidos en el *Lineamiento para la aplicación de las Modalidades de Atención Telepresencial en la prestación de servicios de*

¹⁰ Idem

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 17 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

salud en la Caja Costarricense de Seguro Social” versión 4, 2024, para una atención por videollamada.

2. Telesesión Clínica:

La telesesión clínica es una modalidad de atención telepresencial unidisciplinaria o multidisciplinaria que se realiza mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en un periodo de tiempo limitado, cuyo objetivo principal es: estudiar, analizar o evaluar casos clínicos y tomar decisiones diagnóstico-terapéuticas de manera colegiada, basadas en guías clínicas, discusión y criterio. Permite el abordaje de situaciones clínicas de manera eficiente y estructurada.

Este proceso se desarrolla a través de la interacción en tiempo real entre las personas participantes, quienes aportan sus conocimientos especializados para construir una evaluación colegiada fundamentada. La metodología empleada se apoya en documentos de regulación técnica, discusiones basadas en evidencia científica y el criterio profesional individual y colectivo.

2.1 Clasificación¹¹:

2.1.1 Número de personas usuarias: individual: una persona usuaria


2.1.2 Prestatario: unidisciplinaria o multidisciplinaria

2.1.3 Simultaneidad en la comunicación: sincrónica, en tiempo real, en la cual las personas participantes (persona/s usuaria/s y profesional) mantienen interacción de manera simultánea.

2.1.4 Participación de la persona usuaria: con o sin participación de la persona usuaria

2.1.5 Unidad de medida: telesesión clínica

¹¹ Idem

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 18 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

2.2 Recursos requeridos¹²:

Para efectos de ejecutar la modalidad de telesesión clínica en los Servicios de Trabajo se deberán contar con los siguientes requerimientos para la persona profesional:


- Dispositivos que permitan establecer una comunicación (videollamada o llamada telefónica) y que cuenten con características de audio y video para el uso de medios de videocomunicación dispuestos por la Institución para realizar teleconsulta (entre ellos equipo de cómputo, tableta o teléfono celular).
- Infraestructura de telecomunicaciones institucional.
- Espacio físico que permita a los participantes la privacidad necesaria para la realización de llamadas o videollamadas.
- Contar con los documentos de regulación técnica por especialidad o servicio para la telesesión clínica.

3. Teleeducación para la salud:

La teleeducación es una modalidad de atención telepresencial que usa las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para proporcionar a las personas usuarias, educación y herramientas que les permitan entender mejor su salud, tomar decisiones informadas sobre su cuidado, y participar activamente en la gestión de su bienestar derivado de una atención en salud.

3.1 Procedimiento de Trabajo Social que se aplica en la teleeducación en salud: Educación Social en Salud para promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

¹² Idem

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 19 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025 VIGENCIA: 2030

3.2 Registro de la teleeducación en salud: la persona profesional en Trabajo Social debe registrar cada teleeducación en salud efectuada, en una crónica y levantar una lista de asistencia¹³, de acuerdo con la regulación técnica vigente para el Procedimiento de Educación Social en Salud.

3.3 Clasificación¹⁴:

3.3.1 Número de personas usuarias: grupal

3.3.2 Prestatario: unidisciplinaria o multidisciplinaria

3.3.3 Simultaneidad en la comunicación: sincrónica, permite realizar Teleeducación para la salud en tiempo real, en la cual las personas participantes mantienen interacción simultáneamente

3.3.4 Participación de la persona usuaria: con participación de la persona usuaria

3.3.5 Medio de acceso a la teleeducación para la salud: videollamada

3.3.6 Unidad de medida: Teleeducación, y sesiones de educación social en salud en materia de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.

3.4 Recursos requeridos¹⁵:

Para efectos de ejecutar la modalidad de teleconsulta en los Servicios de Trabajo se deberán contar con los siguientes requerimientos:


3.4.1 Para la persona profesional en Trabajo Social:

- Contar con dispositivos que permitan establecer una comunicación mediante videollamada y que posean especificaciones de audio y video para el uso de medios de videocomunicación dispuestos por la Institución para realizar Teleeducación para la salud (entre ellos equipo de cómputo, tableta o teléfono celular).

¹³ Se recomienda el uso de formulario en Office Forms

¹⁴ Idem

¹⁵ Idem

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 20 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

- Infraestructura de telecomunicaciones institucional.
- Espacio físico que brinde la privacidad necesaria para la actividad educativa.
- Divulgación de la actividad educativa.
- Conocimiento en el manejo de entornos virtuales sobre el proceso a desarrollar en esta modalidad de atención.

3.4.2 Para la persona usuaria:

En el caso de la persona usuaria, son los requisitos definidos en el *Lineamiento para la aplicación de las Modalidades de Atención Telepresencial en la prestación de servicios de salud en la Caja Costarricense de Seguro Social” versión 4, 2024*, para una atención por videollamada.


Bioética y Derechos Humanos

Los principios Bioéticos y los Derechos Humanos son inherentes a los procesos de atención en salud. Su reconocimiento es base primordial para garantizar la dignidad de las personas que son atendidas en los establecimientos de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En esa línea, la atención de personas usuarias de los servicios de Trabajo Social debe ser humanizada, accesible, oportuna, continua y segura, con pertinencia cultural e inclusiva; y debe desarrollarse de acuerdo con los principios que se detallan a continuación.

Principios bioéticos

Los principios bioéticos aplicables a este documento de normalización son: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia; asimismo, resultan aplicables los siguientes principios de la Declaración Universal de Bioética y Derechos Humanos:

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 21 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025 VIGENCIA: 2030

- Dignidad y derechos humanos
- Autonomía y responsabilidad individual
- Consentimiento Informado
- Personas carentes de la capacidad de dar su consentimiento
- Respeto de la vulnerabilidad humana y la integridad personal
- Privacidad y confidencialidad
- Igualdad, justicia y equidad
- No discriminación y no estigmatización
- Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo
- Solidaridad y cooperación
- Responsabilidad social y salud
- Protección de las generaciones futuras

A continuación, se explica la forma en la que cada principio bioético se incorpora al proceso de atención:

Principio de autonomía

Este principio debe ser entendido como la capacidad de las personas de deliberar sobre sus finalidades personales y de actuar bajo la dirección de las decisiones que pueda tomar. Las acciones encaminadas a mejorar el conocimiento, fomentar la corresponsabilidad y el empoderamiento de las personas usuarias, su familia y red de apoyo, en atención a este principio, son las siguientes:

- Divulgación de los derechos y los deberes entre las personas usuarias que acudan a los servicios de Trabajo Social, esto como una manera de fomentar el principio de participación y democracia sanitaria.
- Desarrollo de actividades educativas para fomentar la corresponsabilidad y el empoderamiento de las personas involucradas. Esta educación en salud es integral, por lo

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 22 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030


que incluye aspectos sociales relacionados con las situaciones de salud de las personas usuarias.

Principios de beneficencia y no maleficencia

Estos principios plantean la necesidad de buscar el mejor beneficio para las personas y evitar ocasionar daño. Dentro de ese contexto, al estandarizar en este las actividades de este lineamiento, se resuelven los problemas de variabilidad y se disminuyen los riesgos.

Por ello, la planeación y el diseño del documento se encuentra basada en la mejor evidencia científica disponible y considera la capacidad de resolución que tienen los diferentes servicios de Trabajo Social, los recursos tecnológicos disponibles, la experiencia del equipo humano, la variabilidad social y cultural en cada persona usuaria.

En esta línea, la comprensión y la aceptación del Lineamiento por parte de las personas profesionales responsables de su ejecución constituye una de las principales estrategias para minimizar la variabilidad, al interpretar lo aquí establecido, por lo que se realizarán acciones para la difusión de este documento.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 23 de 23
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MODALIDADES TELEPRESENCIALES EN TRABAJO SOCIAL DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.ARSDT-CNTS. 301025	VIGENCIA: 2030

Responsable del cumplimiento

Personas profesionales en Trabajo Social de los tres niveles de atención de la Red de Servicios de Salud de la CCSS

Responsables de verificar el cumplimiento

Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud (DRIPSS)

Direcciones Generales de los establecimientos de salud de la CCSS

Jefaturas de servicios de Trabajo Social de los tres niveles de atención en salud

Contacto para consultas

En caso de tener consultas sobre el contenido de este Lineamiento, puede realizarlas a:

- Coordinación Nacional de Trabajo Social según la estructura organizacional de los servicios de Trabajo Social, al correo: trabsoci@ccss.sa.cr
- Subárea de Gestión de Telesalud, según la estructura organizacional del establecimiento de salud en el que se encuentra

Referencias

Caja Costarricense de Seguro Social (2024). *Lineamiento para la aplicación de las Modalidades de Atención Telepresencial en la Prestación de Servicios de Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, versión 4, código GM-DRSS-SAGTS-300522*. CCSS.

Organización Mundial de la Salud (2018). Salud Digital. *71ª Asamblea Mundial de la Salud. WHA71.7 (who.int) Cent cinquième session*

Organización Panamericana de la Salud (2022). *Acciones para facilitar el acceso a la telesalud. Caja de Herramientas de Transformación Digital. Herramientas de conocimiento; núm. 10. OPSEIHIShtdhc10220021 spa.pdf*