	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Página 1 de 8</b>
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<b>LINEAMIENTO TÉCNICO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE TRABAJO SOCIAL, "CONSULTA SOCIAL", DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19.</b>	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.260320
		<b>VIGENCIA:</b> DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

**Fecha:** Marzo 2020

**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

**Revisado por:**

- MSc. Ana Josefina Güell Durán. Asesora Nacional de Trabajo Social. Coordinación Nacional de Trabajo Social. Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento. Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud.
- Dr. Mario Mora Ulloa, Jefe Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento. Enlace de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud y Gerencia Médica


**Avalado por:** Dr. Mario Ruiz Cubillo. Gerencia Médica

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

**Lineamiento técnico operativo y administrativo temporal en los Servicios de Consulta Externa de Trabajo Social, "Consulta Social", de los tres niveles de atención de la CCSS ante la situación epidemiológica COVID-19.**

**Justificación:**

Ante el Decreto Ejecutivo 42227-MP-S de emergencia nacional por la enfermedad del COVID19 y dada la magnitud de la pandemia, es importante establecer líneas de acción

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		<b>Página 2 de 8</b>
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<b>LINEAMIENTO TÉCNICO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE TRABAJO SOCIAL, "CONSULTA SOCIAL", DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19.</b>	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.260320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

para los Servicios de Trabajo Social de los diferentes niveles de atención específicamente para los Servicios de la Consulta Externa, denomínese "Consulta Social", con el objetivo de realizar acciones que mitiguen y contengan la transmisibilidad del virus, así como minimizar aglomeraciones para brindar protección a las personas funcionarias y la población usuaria del servicio.

La Gerencia Médica en coordinación con las Direcciones de Red Integradas en Servicios de Salud, las direcciones de hospitales nacionales, de centros especializados y directores de área de salud han consensado la necesidad de implementar una modalidad de atención diferenciada, mediante la reorganización de los servicios de consulta externa y priorización de aquellos servicios esenciales que requieran la continuidad en la atención, materializada en Oficio GM-MDD-3720-2020.


Ante la identificación y aumento de los casos positivos por el COVID19 se deben adoptar medidas temporales y funcionales según la realidad a la que se enfrenta cada establecimiento de salud.

**Objetivo:**

Establecer las líneas para la operatividad a nivel de los servicios de consulta externa de los Servicios de Trabajo Social de los tres niveles de atención: áreas de salud, hospitales nacionales, nacionales especializados, regionales, periféricos y centros especializados, en respuesta a la emergencia por COVID-19 en beneficio de los usuarios internos y externos a la Institución.

**Fundamentación del lineamiento:**

En el contexto de la emergencia nacional establecida en el Decreto Ejecutivo 42227-MP-S, las autoridades del Ministerio de Salud y todos los funcionarios de la C.C.S.S. conscientes


	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		<b>Página 3 de 8</b>
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<b>LINEAMIENTO TÉCNICO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE TRABAJO SOCIAL, "CONSULTA SOCIAL", DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19.</b>	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.260320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

de la enorme responsabilidad, ante esta situación epidemiológica y garantes de la salud de la población, han establecido líneas de acción que permitan dar respuesta a esta enfermedad en el territorio nacional.

Tal y como lo indica el Oficio GM-MDD-3720-2020, “ante el impacto socio económico, se realiza el mayor esfuerzo con el fin de salvaguardar, mantener y proteger la salud integral de los usuarios internos y externos a los servicios de consulta externa del país, ya que son sitios que concentran gran cantidad de personas, y por ende son zonas propensas para la propagación de contagios”.

En ese marco, los Servicios de Trabajo Social y en apego a la directriz anteriormente mencionada y a la circular GM-AG-3553-2020, en la cual se indica:

“la Gerencia Médica ante la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19 y en aras de intensificar acciones para el control de la propagación, así como salvaguardar el derecho a la vida y a la salud de las personas como bienes jurídicos de interés público y dada la obligación de aplicar el principio de precaución en materia sanitaria en el sentido de que se deben tomar las medidas preventivas que fueren necesarias para evitar daños graves o irreparables a la salud de los habitantes; procede a emitir la presente directriz para la aplicación excepcional a lo establecido en el “Manual de Procedimientos para la Teleconsulta”, entendiéndose que se deberá dar atención prioritaria de consultas de seguimiento y a pacientes crónicos por vía telefónica o mediante las plataformas institucionales dentro de las cuales se encuentran las indicadas en el oficio DTIC-1466-2020, suscrito por el Máster Robert Picado Mora, Subgerente de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. De igual forma podrán brindarse las consultas de

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		<b>Página 4 de 8</b>
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<b>LINEAMIENTO TÉCNICO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE TRABAJO SOCIAL, "CONSULTA SOCIAL", DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19.</b>	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.260320	<b>VIGENCIA:</b> DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

caso nuevo por parte del personal de salud en aquellas especialidades o áreas susceptibles de ser atendidas por algunas de estas vías”.


Es importante indicar que este lineamiento contiene las directrices temporales, acorde a la declaratoria de emergencia nacional y de acuerdo con el curso de la crisis por COVID-19, de manera tal que se garantice la prestación de servicios oportunos desde los Servicios de Trabajo Social de la Red de Servicios de la CCSS, para la prevención, atención y acompañamiento de las personas usuarias, así como para la adecuada gestión de la emergencia. El propósito principal es la continuidad de la atención oportuna y generar una alternativa que reduzca la exposición al riesgo de contagio del virus, sin que eso implique que las personas usuarias carezcan de la atención social requerida en sus diversas situaciones de salud enfermedad, algunas de estas con un incremento debido a la situación de emergencia en la que se encuentra el país.

### **Descripción del Lineamiento:**

### **Indicaciones generales:**

Acorde al lineamiento emitido por la Gerencia Médica, las Direcciones Médicas de cada establecimiento deben realizar un análisis que garantice la continuidad de la prestación de servicios, definir la utilización de los medios alternativos así como la dotación requerida para efectuarla.

En el caso de los Servicios de Trabajo Social, la jefatura del mismo deberá realizar la gestión respectiva para la ejecución de la Consulta Social a través de medios tecnológicos, tal y como se encuentra definido desde el Manual de Gestión de los Servicios de Trabajo

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		<b>Página 5 de 8</b>
<i>ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL</i>	<b><i>LINEAMIENTO TÉCNICO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE TRABAJO SOCIAL, "CONSULTA SOCIAL", DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19.</i></b>	<b>CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.260320</b>	<b>VIGENCIA:</b> DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

Social, avalado mediante Oficio GM-MDD-0117-2020, de manera que se cumpla con lo requerido.


Se debe realizar una diferencia entre la **“teleconsulta”**, que puede ser realizada desde los establecimientos de salud sin la atención presencial de las personas usuarias de los servicios y el **“Teletrabajo”**, el cual se puede realizar desde otro espacio físico.

Al tratarse el teletrabajo de una modalidad de trabajo ya claramente definida por la Gerencia Administrativa, este lineamiento no hará mención a las funciones que podrían ejecutarse desde esta modalidad, pues la Institución ha definido que sean las jefaturas administrativas quienes realicen el análisis de los puestos que podrían optar por esta modalidad.

En el caso de la teleconsulta y apegados a lo indicado por la Circular GM-MDD-3720-2020, en el caso que la Dirección Médica del establecimiento de salud defina la utilización de esta modalidad, la persona profesional en Trabajo Social deberá:

1. A nivel de procedimiento técnico, se debe cumplir todo lo dispuesto en el Manual de Instrucciones de Consulta de los Servicios de Trabajo Social, avalado en Oficio GM-MDD-1005-2018.
2. Realizar un análisis previo acerca de cuáles casos podrían ejecutarse bajo esta modalidad en función no sólo de su complejidad, sino de los recursos de acceso a la tecnología o telefónica con los que cuenta la persona usuaria del servicio
3. La consulta social bajo la vía de teleconsulta debe cumplir con los requisitos establecidos en el Catálogo de definiciones de actividades de atención en los servicios de salud de la CCSS 1. Área de consulta externa:

“a) Aprobación de agenda por parte de jefatura de la consulta externa

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Página 6 de 8</b>
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<b>LINEAMIENTO TÉCNICO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE TRABAJO SOCIAL, "CONSULTA SOCIAL", DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19.</b>	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.260320
		<b>VIGENCIA:</b> DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

- b) Existencia de un horario de atención
- c) Identificación del escenario de atención
- d) Otorgamiento de cita previa o cupo por demanda
- e) Identificación de la consulta
- f) Registro de la atención en el expediente de salud
- g) Reporte estadístico." (Caja Costarricense de Seguro Social, 2012)

4. Podrán realizarse consultas sociales en las siguientes modalidades:

**Modalidad Individual**

Consulta social que se brinda a una persona usuaria. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2013)


**Modalidad Familiar**

Consulta social que se brinda a una persona usuaria, su familia y/o recursos de apoyo. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2013)

- 5. El registro de la consulta social otorgada debe realizarse en el Expediente de salud (EDUS) de la persona/s usuaria/s.
- 6. La consulta debe ser reportada en el Cuadro Estadístico 42, de acuerdo al diagnóstico que por criterio profesional corresponda.
- 7. Corresponde a las supervisoras regionales y jefaturas de Trabajo Social, realizar un proceso sostenido de supervisión y orientación a los/as profesionales a su cargo, para la implementación de esta modalidad de Trabajo.

**Recursos requeridos:**

Para efectos de ejecutar la modalidad de tele consulta en los Servicios de Trabajo se deberán contar con todos los recursos tecnológicos requeridos mínimos a saber:

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		<b>Página 7 de 8</b>
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<b>LINEAMIENTO TÉCNICO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE TRABAJO SOCIAL, "CONSULTA SOCIAL", DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19.</b>	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.260320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

- Equipo de cómputo con cámara, audífonos, micrófono, acceso a internet, correo electrónico, EDUS, paquete de Windows y Office actualizados, así como aplicaciones de Teams® y Zoom®.
- Teléfono fijo para llamadas externas, también se pueden obtener chips para llamadas mediante celular y mediante aplicaciones de Skype® y Whatsapp®.

#### Responsable del cumplimiento:

Trabajadoras sociales 2, 3, 4 de la Red de Servicios de la CCSS

#### Responsable de verificar el cumplimiento:

Direcciones Médicas de los establecimientos de salud.

Jefaturas de Servicios de Trabajo Social de los tres niveles de atención.


Supervisoras Regionales de Trabajo Social de la Red de CCSS

#### Contacto para consultas:

MSc. Ana Josefina Güell Durán. Coordinación Nacional de Trabajo Social, correo [trabsoci@ccss.sa.cr](mailto:trabsoci@ccss.sa.cr)

#### Referencias:

- Caja Costarricense de Seguro Social. (2020). *Lineamiento técnico-operativo y administrativo temporal en los servicios de consulta externa la situación epidemiológica COVID-19* (GM-MDD-3720-2020). Gerencia Médica, San José, CCSS.
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2020). Directriz aplicación excepcional punto 6.2. Manual de procedimientos para la Teleconsulta ante emergencia sanitaria (GM-AG-3553-2020). Gerencia Médica, San José, CCSS.
- Caja Costarricense de Seguro Social (2013). Área de Estadísticas en Salud. Subárea de Normalización y Regulación Técnica. *Manual de Instructivo del Expediente de*

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		<b>Página 8 de 8</b>
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO. COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	<b>LINEAMIENTO TÉCNICO OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE TRABAJO SOCIAL, "CONSULTA SOCIAL", DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19.</b>	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.260320	<b>VIGENCIA:</b> DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

*Salud. Formulario de Referencia - Contra-referencia.* San José: Caja Costarricense de Seguro Social.

- Caja Costarricense de Seguro Social. (2012). *Catálogo de Definiciones de actividades de atención en los Servicios de salud de la CCSS: Área de Consulta Externa.* San José: CCSS.