



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-138520**

AS-ASALUD-0059-2025

2 de junio de 2025

Doctor

Alexander Sánchez Cabo , gerente a.i.

GERENCIA MÉDICA - 2901

Doctor

Juan Carlos Esquivel Sánchez ,director

CENTRO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO E INFORMACION EN SALUD Y SEGURO SOCIAL - 2931

Doctor

Douglas Montero Chacón ,director

HOSPITAL MÉXICO - 2104

Doctora

María Eugenia Villalta Bonilla ,directora

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS - 2102

Licenciado

Cesar Blanco Chavarría ,director

DIRECCIÓN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL - 1115

Estimados(as) señores (as):

ASUNTO: Oficio de asesoría relacionado con la difusión de imágenes y/o videos de centros médicos en redes sociales.

La Auditoría Interna en el ejercicio de las competencias de control y fiscalización establecidas en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno Ley 8292, y las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en la norma 1.1.4 para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, que establecen de manera expresa que entre los servicios que brinda la Auditoría Interna se encuentran los servicios preventivos, los cuales tienen como objetivo orientar a la Administración Activa en la identificación oportuna de riesgos, el fortalecimiento de los controles internos y la mejora continua de los procesos, relacionados con la difusión de información concerniente a las actividades sustantivas de la Institución.

En relación con lo mencionado anteriormente, se ha recibido información referente a la publicación de imágenes y/o videos en redes sociales por parte de estudiantes de medicina y funcionarios de la Institución. Estas publicaciones muestran instalaciones de diferentes centros hospitalarios, entornos clínicos y áreas de trabajo, así como solicitudes de laboratorio, estudios de diagnóstico, imágenes y procedimientos terapéuticos realizados a pacientes, como parte del abordaje de salud.

En los videos revisados por este Órgano de Control y Fiscalización se aprecia entre otros, los siguientes aspectos:

- Video de realización de procedimientos endoscópicos de gastroenterología, presuntamente en el Hospital San Juan de Dios por parte de médico interno.
- Grabación de guardia médica por parte de médico interno presuntamente en el Hospital San Juan de Dios, en la que se muestran elementos como realización de gases arteriales, boletas de solicitudes de



"Garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

laboratorio, radiografías de pacientes, boletas de tomas de muestras de laboratorio e hisopados respiratorios.

- Grabación realizada presuntamente en el Hospital México, en apariencia por parte de un funcionario, mostrando las salas de operaciones, central de equipos y cuarto séptico.
- Videos presuntamente en el Hospital México, en apariencia por un funcionario en horas de la madrugada (se indica 4 am), en sala de operaciones y sala de recuperación, vestidores y baños de funcionarios.
- Video presuntamente en el Hospital San Juan de Dios, en apariencia por médico interno entrevistando a funcionarios en el Servicio de Emergencias, utilizando un estetoscopio que simula un micrófono.

Este Órgano de Fiscalización, considera oportuno recordar a la Administración Activa el marco regulatorio que estipula las actividades y autorizaciones que se deben contemplar para el uso de información e imágenes sobre los diferentes centros de salud y procedimientos que se efectúan a los usuarios, aún y cuando no se ha determinado por parte de esta Auditoría Interna la posible revelación de datos sensibles de pacientes.

En línea con lo expuesto, la Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados establece en el artículo 2º-Derechos, lo siguiente:

“(...)

Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

“(...)

m) Hacer que se respete el carácter confidencial de su historia clínica y de toda la información relativa a su enfermedad salvo cuando, por ley especial, deba darse noticia a las autoridades sanitarias. En casos de docencia, las personas usuarias de los servicios de salud deberán otorgar su consentimiento para que su padecimiento sea analizado...”. (resaltado no pertenece al original).

Adicionalmente, la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, establece en su artículo 9, lo siguiente:

“(...)

1- Datos sensibles

*Ninguna persona estará obligada a suministrar datos sensibles. Se prohíbe el tratamiento de datos de carácter personal que revelen el origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas, **así como los relativos a la salud, la vida y la orientación sexual, entre otros...***. (resaltado no pertenece al original).

Así mismo, el Reglamento de la Actividad Clínica Docente en la Caja Costarricense de Seguro Social, estipula en el Capítulo VI De los estudiantes de pregrado, grado y posgrado, artículo 13, lo siguiente:

“(...)

Responsabilidades del Estudiante: Todo estudiante tendrá las siguientes responsabilidades:

“(...)

5. Los estudiantes deberán mostrar respeto por el paciente y guardar la confidencialidad dentro de los cánones éticos y morales establecidos en la CCSS, así como los internacionalmente reconocidos.... (resaltado no pertenece al original).

Por su parte, el Reglamento Interior de Trabajo dicta en el apartado X De las Obligaciones de los Trabajadores, artículo 48, que:

“(...)



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

*Es obligación del trabajador guardar lealtad a la Institución, **absteniéndose de actuaciones que puedan causar algún perjuicio moral o material** a ella. El trabajador que incumpla esta obligación, según la gravedad de la falta, podrá ser amonestado por escrito, suspendido de sus labores hasta por ocho días, o despedido...” (resaltado no pertenece al original)*

Agrega el citado Reglamento en el capítulo XI De las Prohibiciones a los Trabajadores, artículo 53, lo siguiente:

“(…)

Conforme a lo dispuesto en otros artículos de este Reglamento, en el Código de Trabajo y en sus leyes supletorias o conexas, es absolutamente prohibido a los trabajadores:

d. Hacer uso indebido o no autorizado de los instrumentos, herramientas, utensilios, maquinarias, vehículos y pertenencias de la Institución; distraer útiles o materiales de propiedad de la Institución, para fines ajenos a su verdadero cometido o a la realización del trabajo; llevar fuera del lugar de trabajo y sin autorización superior, instrumentos, herramientas, utensilios, materiales, útiles y demás pertenencias de la Institución;

e. Realizar actividades particulares, de cualquier naturaleza que sean sin permiso o autorización del jefe inmediato, dentro de la jornada de trabajo y en el lugar de trabajo...”.

El Código de Ética del servidor del Seguro Social, estipula en el artículo 12 Deber de confidencialidad, lo siguiente:

“(…)

El servidor de la Caja está obligado a guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tenga acceso y conocimiento como consecuencia del ejercicio o con motivo del ejercicio de las funciones, independientemente de que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por el superior, salvo que esté autorizado para dar información sin perjuicio del derecho de información del administrado, ejercido conforme al ordenamiento jurídico vigente o bien, cuando el contenido del documento e información no implique ocultamiento de un hecho ilegítimo que pueda acarrear responsabilidad administrativa, penal y/o civil...”.

Así mismo la Gerencia Médica emitió mediante la Webmaster Institucional el oficio GM-5845-2024 del 25 de abril 2024, suscrito por el Dr. Alexander Sánchez Cabo, Gerente Médico, en el cual oficializó el “Instructivo Bioético para uso imágenes clínicas”, dicho documento establece en el apartado 6.2.1. Aspectos que considerar antes de captar imágenes clínicas, lo siguiente:

“(…)

Antes de captar una imagen clínica, el funcionario debe plantearse las siguientes preguntas:

a. ¿Por qué?:

i. ¿Cuál es la razón para tomar esta imagen en particular?

ii. ¿Existe realmente un beneficio en dicha imagen para el paciente, para la comunidad científica o para la sociedad?

b. ¿Qué?

i. ¿Qué debe aparecer en la imagen?

ii. ¿Qué parte del cuerpo?

iii. ¿Se reconoce la institución o sus instalaciones en la imagen?

c. ¿Para qué?

i. ¿Para qué la estoy tomando?

ii. ¿Qué uso se le dará a esa imagen?

iii. ¿A qué categoría corresponde?



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

d. ¿Dónde?

i. ¿En qué escenario será publicada esta imagen?

ii. ¿Se incluye algún contexto virtual o red social?

e. ¿Quién?

i. ¿Quién podrá ver, recopilar, reproducir, almacenar, compartir, divulgar o eliminar esta imagen?

f. ¿Cómo?

i. ¿Cómo será captada la imagen, interrumpe el acto clínico, distrae la atención de los profesionales en salud?

ii. ¿Cómo se obtendrá el consentimiento informado? ..." (resaltado no pertenece al original).

Además, establece el citado instructivo en el apartado 6.2.3. Imágenes clínicas captadas con un dispositivo móvil personal, lo siguiente:

"(...)

La captación de imágenes clínicas deberá hacerse mediante dispositivos móviles brindados y autorizados por la CCSS. En casos excepcionales, debidamente justificados y autorizados por la jefatura, el profesional en salud puede utilizar dispositivos móviles personales para la captación de las imágenes, registrando en el expediente de salud la justificación correspondiente.

En general, se deben seguir las siguientes pautas en el manejo de imágenes clínicas captadas con un dispositivo móvil personal, a fin de garantizar la seguridad de la información:

a. *En la medida de lo posible, no utilizar un dispositivo móvil personal para la captura de información sensible, privada o confidencial, tanto interna, como de sus usuarios.*

b. *Indexar las imágenes inmediatamente en el expediente de salud del paciente.*

c. *Eliminar cualquier imagen clínica del dispositivo móvil personal después de indexarla en el expediente de salud del paciente, a menos que se vayan a utilizar con fines docentes y hayan sido debidamente editadas, anonimizadas y se cuente con el consentimiento del paciente. En estos casos, corresponde eliminar cualquier elemento que permita identificar al paciente, el lugar y la institución.*

d. *Evitar que las imágenes se almacenen en sitios web o nubes de datos no institucionales..."*

Además, indica el Instructivo en el apartado 6.4. Imágenes sin finalidad claramente establecida, lo siguiente:

"(...)

La creciente utilización de las redes sociales ha generado un fenómeno en el que los funcionarios de la institución y los estudiantes tienden a publicar fotografías, videos o audios de pacientes.

*Este tipo de imágenes, al no poseer una finalidad clara y objetiva, no benefician al paciente ni a su familia, ni a la comunidad científica, ni a la CCSS, ni a la sociedad; por el contrario, pueden afectarlos negativamente, al vulnerar la privacidad del entorno clínico y la intimidad de los pacientes, sus familiares u otros funcionarios, ya que tienden a estimular el morbo o a enaltecer la imagen personal, **por lo que no deben realizarse...**" (resaltado no pertenece al original).*

La situación descrita eventualmente podría ocasionar la revelación de información sensible respecto a patologías, diagnósticos y/o procedimientos terapéuticos que se realizan a los usuarios en los diferentes centros de salud pertenecientes a la Caja Costarricense de Seguro Social, situación que además de vulnerar la privacidad de los pacientes podría perjudicar el entorno clínico, la prestación de los servicios y la sana imagen Institucional, situación que podría implicar repercusiones legales a la Institución.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Adicionalmente, la difusión no autorizada de videos podría ser contraproducente al marco regulatorio que precisamente protege los datos sensibles de los usuarios, de igual manera, la grabación sin autorizaciones o fines de interés Institucional dentro de instalaciones de centros médicos puede ocasionar que los pacientes se sientan incómodos e inseguros, así como un entendimiento erróneo de los procedimientos clínicos por parte de la población, lo que puede afectar la calidad del tratamiento y la comunicación y confianza sobre los servicios brindados a los asegurados.

Debido a lo anterior, se insta a la Administración Activa, con el fin que dentro de sus competencias, se proceda a valorar lo indicado, de manera que las autoridades competentes efectúen las acciones que estimen convenientes para garantizar que la captación de imágenes (videos y fotografías) en establecimientos Institucionales y su difusión en redes sociales u otros medios, se efectúe en estricto cumplimiento de las leyes y normas que regulan este tipo de actividades, procurando la calidad, confidencialidad y seguridad en la atención de los asegurados, protegiendo además la imagen Institucional y las posibles implicaciones legales que este tipo de situaciones podrían ocasionar.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/CACH/FFN/EAMS/jfrc

C. Auditoría

Referencia: ID – 138520