



ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSĐT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

## Lineamiento para la intervención social a las personas con COVID-19 y sus familias, y la continuidad de la prestación de Servicios de Trabajo Social

**Fecha:** Marzo 2020

### Elaborado por:

MSc. Celenia Corrales Fallas. Trabajadora Social, Coordinación Nacional de Trabajo Social

### Revisado por:

MSc. Ana Josefina Güell Durán, Coordinadora Nacional de Trabajo Social

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, Gerente Médico


### Para:

Profesionales en Trabajo Social del Seguro de Salud de la CCSS.

### Abreviaturas:

CAED: Centro de Atención de Emergencias y Desastres

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 2 de 21	
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARS DT-CNTS.240320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

## Presentación

El 11 de marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró como emergencia de salud pública de importancia internacional, la pandemia ocasionada por el COVID-19. (Organización Mundial de la Salud OMS, 2020)


Posteriormente, en Costa Rica, el 16 de marzo del 2020, se declaró Estado de Emergencia Nacional debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19 en el que se establecen en las acciones a seguir durante las siguientes fases de la emergencia. (Decreto No. 42227-MP-S, 2020)

Asimismo, en la CCSS, el CAED mediante oficio GA-CAED-0118-2020 del 15 de marzo del 2020, realizó la Declaratoria de Emergencia Institucional, “con el fin de garantizar la continuidad de los Servicios de salud a la población”, instruye:

- Activar de los Centro de Coordinación de Operaciones CCO
- Activar de los Comité Locales de Emergencias CLE
- Aplicar de los mecanismos de excepción para la atención.

Los Servicios de Trabajo Social cuentan con el Lineamiento para la Atención de Emergencias y Desastres desde Trabajo Social del Seguro de Salud de la CCSS, código L.GM.DDSS-ARS DT-CNTS-071116 para el abordaje de emergencias; sin embargo, ante la particularidad de la emergencia sanitaria por COVID-19 se hizo necesario la emisión de un nuevo Lineamiento que responda a los Servicios de Trabajo Social en este contexto.

Por lo anterior, la Coordinación Nacional de Trabajo Social elabora el presente Lineamiento para que los Servicios de Trabajo Social orienten la intervención social a las personas con COVID-19 y sus familias, y garanticen la continuidad de la prestación de servicios.

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 3 de 21	
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARS DT-CNTS.240320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

## Relación con normativa vigente


Este Lineamiento se elabora con base en la normativa nacional e institucional vinculada a la emergencia sanitaria provocada por la enfermedad de COVID-19, así como la correspondiente a la intervención social y apoyo psicosocial en emergencias, la cual se indica a continuación:

### ***Normativa Nacional:***

- Constitución Política de Costa Rica
- Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo No. 8488 (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2006).
- Decreto No. 42227-MP-S, 2020 Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19
- Decreto No. 41599 Oficialización de la Norma de Atención Integral de la Salud Mental y de Abordaje Psicosocial en Situaciones de Emergencias y Desastres en los Escenarios de Servicios de Salud y en la Comunidad
- Lineamientos de salud mental y apoyo psicosocial en el marco de la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19). Ministerio de Salud Costa Rica.

### ***Normalización Institucional:***

- GA-CAED-0118-2020 Declaratoria de Emergencia Institucional
- Lineamiento para la Atención de Emergencias y Desastres desde Trabajo Social del Seguro de Salud de la CCSS, código L.GM.DDSS-ARS DT-CNTS-071116

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		Página 4 de 21
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

## Justificación

En el marco del Decreto de Emergencia por COVID-19, la CCSS como parte de las instituciones del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo (SNGR), tiene la responsabilidad de brindar atención integral en salud a las personas que presentan esta enfermedad, lo que incluye el apoyo psicosocial.


Trabajo Social es una de las profesiones de salud que interviene en estos ámbitos, según lo establece el Decreto No. 41599 Norma de Atención Integral de la Salud Mental y de Abordaje Psicosocial en Situaciones de Emergencias y Desastres en los Escenarios de Servicios de Salud y en la Comunidad, y el Lineamiento para la Atención de Emergencias y Desastres desde Trabajo Social del Seguro de Salud de la CCSS, código L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS-071116.

Dicho Lineamiento indica que “los Servicios de Trabajo Social se orientan a la atención de las personas afectadas por emergencias y desastres, sus familias y allegados que acuden a los establecimientos de salud, y el apoyo a los funcionarios de la Institución que atienden la emergencia o que han sido afectados, así como a sus familias”.

Con base en lo anterior, se elabora el presente **Lineamiento** a partir de la emergencia por COVID 19, en el que se explica de forma específica, la organización de los Servicios de Trabajo Social de la CCSS, para que se otorgue intervención social a las personas con COVID 19 y sus familias, en la fase de respuesta; así como la continuidad de la prestación de servicios en las fases de rehabilitación y recuperación de la emergencia.

## Objetivo del lineamiento


Orientar la organización de los Servicios de Trabajo Social del Seguro de Salud de la CCSS, para la intervención social a las personas con COVID-19 y sus familias, así como la continuidad de la prestación de los servicios.

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 5 de 21
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320  VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

## Fundamentación del lineamiento

Este Lineamiento para la intervención social a las personas con COVID-19 y sus familias, y la continuidad de la prestación de servicios de Trabajo Social, se sustenta en el Decreto No. 42227-MP-S, 2020 de Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, que establece la tres fases de la emergencia, según la Ley No. 8488:

- a) “Fase de respuesta: incluye además de lo estipulado en la Ley número 8488 y su reglamento, las acciones de contención y control de los brotes, el reforzamiento de los servicios de salud, el aprovisionamiento de agua, la compra y distribución de suministros de limpieza y desinfección, las acciones de limpieza profunda en edificaciones, la protección del personal sanitario, personal de primera respuesta y de la Cruz Roja Costarricense, vigilancia epidemiológica, necesidades de diagnóstico y abordaje de la enfermedad en todas sus fases, y la asistencia humanitaria requerida para la adecuada atención de la emergencia...”
  
- b) “Fase de rehabilitación: incluye además de lo estipulado en la Ley número 8488 y su reglamento, la ampliación de las capacidades de los servicios para la atención de pacientes, incluido sin que se limite a: la sostenibilidad de los servicios de salud y la ampliación de las unidades especializadas y laboratorios requeridos para la reducción de la morbimortalidad de la población.”
  
- c) “Fase de reconstrucción: que incluye además de lo estipulado en la Ley número 8488 y su reglamento, las acciones a mediano plazo orientadas a establecer las condiciones normales de operación de los servicios de salud, así como eventuales tratamientos y procedimientos médicos disponibles según el nivel de los impactos determinados. Todas las acciones deben de realizarse de conformidad con los

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		Página 6 de 21
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARS DT-CNTS.240320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19


debidos reportes generados para el Plan General de la Emergencia.” (Decreto No. 42227-MP-S, 2020)

Asimismo, el Lineamiento se apega al Decreto No. 41599 Norma de Atención Integral de la Salud Mental y de Abordaje Psicosocial en Situaciones de Emergencias y Desastres en los Escenarios de Servicios de Salud y en la Comunidad que establece como funciones para la CCSS, entre las que se destacan:

- “Brindar atención psicosocial de primer orden y especializada en salud mental a las y los funcionarios de la Institución afectados por emergencias y desastres, y sus familias”.
- “Brindar atención psicosocial de primer orden y especializada en salud mental a las personas afectadas por emergencias y desastres que acuden a los establecimientos de salud”.
- “Asegurar el autocuidado del personal de la CCSS interviniente en emergencias y desastres”.
- “Acompañamiento a las familias de las personas fallecidas en los establecimientos de salud para apoyo psicosocial”. (Decreto Ejecutivo No. 41599 , 2019)

### **Descripción del Lineamiento**


El objetivo principal de la intervención de Trabajo Social en el marco de la emergencia nacional debido a la situación de emergencia sanitaria por la enfermedad COVID-19 es el apoyo psicosocial a las personas con COVID-19 y sus familias (sean usuarias o funcionarias de CCSS), además de la continuidad de la prestación de servicios.

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 7 de 21	
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

### Lineamientos generales:

1. Todas las personas con COVID-19 (hospitalizadas o en distanciamiento físico en sus viviendas) y sus familias, deben ser atendidas por Trabajo Social, sean referidas o no al Servicio de Trabajo Social, por lo que se debe mantener una estrecha coordinación con el equipo de salud, el CCO y la Dirección General del establecimiento de salud.
  
2. Las personas que presentan COVID-19 que se encuentran hospitalizadas y sus familias en distanciamiento físico, serán atendidas por el Servicio de Trabajo Social del Hospital en donde se encuentra internada la persona con COVID-19.  
 Esta valoración e intervención social se realizará a quienes presenten condiciones de salud que permitan este abordaje y será por medio de llamadas telefónicas o videollamadas.  
 En caso de que la familia en distanciamiento físico resida fuera del área de atracción del Hospital, (la familia) será atendida por el Servicio de Trabajo Social del Área de Salud que corresponde, mediante teleconsulta<sup>1</sup>.
  
3. Las personas que presentan COVID-19 y sus familias que se encuentran en distanciamiento físico, serán atendidas por Trabajo Social del Área de Salud de atracción. Esta valoración e intervención social se realizará mediante teleconsulta.
  
4. Se deben cancelar las consultas sociales grupales y atenciones sociales grupales, así como las sesiones de educación social en salud, y de organización y movilización comunitaria, presenciales, para reducir el riesgo de exposición al contagio.

<sup>1</sup> La referencia para intervención social a la familia, se realizará mediante coordinación entre la Jefatura de Trabajo Social del Hospital Nacional y la supervisora regional respectiva, o entre las supervisoras regionales que correspondan.

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		Página 8 de 21
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSdT-CNTS.240320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

5. Se deben cancelar las visitas domiciliarias para reducir el riesgo de exposición al contagio. Sin embargo, se debe mantener la intervención social mediante teleconsulta o atención social por medio de llamadas telefónicas o videollamadas.
6. En los Servicios de Trabajo Social donde se estén atendiendo pacientes por COVID-19 y sus familias, se puede cancelar la consulta social individual, familiar y grupal, según capacidad instalada.
7. En los Servicios de Trabajo Social donde no se estén atendiendo pacientes por COVID-19 y sus familias, se debe mantener la consulta social individual, familiar y grupal mediante teleconsulta, esta última por medios virtuales como Teams®, Zoom®, Skype® y otros, según los recursos con que cuente el Servicio y las personas usuarias.
8. Se debe mantener la atención social individual y familiar, en hospitalización y Emergencias, por medio de llamadas telefónicas o videollamadas.
9. Las Jefaturas de los Servicios de Trabajo Social deben promover el autocuidado del personal a su cargo, mediante técnicas como: pausas activas, ejercicios de respiración, espacios cortos de meditación, atención consciente, entre otros que se consideren pertinentes.

### **Descripción de las intervenciones sociales:**

A continuación se organizan las intervenciones sociales a desarrollar, según las fases de la emergencia establecidas en el Decreto No. 42227-MP-S:

- Fase de Respuesta
- Fase de Rehabilitación
- Fase de Recuperación





ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO  
COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

## Intervenciones sociales en la emergencia nacional debido a la situación de emergencia sanitaria por la enfermedad COVID-19

### *Fase de Respuesta (De inmediato)*

#### INTERVENCIONES SOCIALES

#### PREPARATIVOS

#### ANTE LA EMERGENCIA

Se debe contar con:

- Identificación de los recursos existentes en el Servicio de Trabajo Social para la atención de las personas con COVID-19 y sus familias.
- Registro actualizado de elegibles y banco de oferentes para sustituciones en caso de incapacidades.
- Criterios para el reforzamiento del recurso humano (Ver Lineamiento para la Atención de Emergencias y Desastres desde Trabajo Social del Seguro de Salud de la CCSS, código L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS-071116).
- Identificación de funcionarios/as del Servicio que presenten factores de vulnerabilidad ante el riesgo de COVID-19, para que se evite su exposición con personas que presentan sospecha o confirmación de COVID-19.

Se debe activar:

- Plan de emergencias familiar ante el COVID-19
- Plan de emergencias del Servicio de Trabajo Social que incluya las acciones a seguir en caso de que una persona funcionaria del Servicio presente malestar relacionado con COVID-19.
- Organización del Servicio de Trabajo Social para asegurar el la intervención social y el apoyo psicosocial a las personas con COVID-19 y sus familias.

#### RESPUESTA A LA EMERGENCIA

Seguir instrucciones del/ de la directora/a del establecimiento de salud y del CCO.

Valorar a todas las personas con COVID-19 y sus familias (referidas o no al Servicio de Trabajo Social)

- En valoración individual a la persona con COVID-19 se aplica el Instrumento CASIC (Ver Anexo 2)
- En valoración de la familia de la persona con COVID-19 se aplica el Instrumento de Valoración Familiar (Ver Anexo 3)

Clasificar según Triage Psicosocial, para determinar la prontitud del abordaje social y guiar la elaboración del plan de intervención social. (Ver Anexo 1)



ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO  
COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARS DT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

Utilizar el diagnóstico en la Clasificación CIE-10 código Z65.5: Problemas relacionados con la exposición a desastre, guerra u otras hostilidades

Facilitar intervención en crisis de primer orden a las personas que presentan COVID-19 y sus familias.

Facilitar intervención social en estrategias de afrontamiento, por ejemplo:

- Identificar pensamientos irracionales
- Gestionar las emociones
- Manejar el insomnio
- Buscar apoyo social emocional, en información, material (Adecuado uso de redes sociales)
- Aplicar positivamente experiencias pasadas
- Usar adecuadamente la información
- Mantener tareas diarias
- Gestionar las expectativas sobre la enfermedad y la recuperación
- Mantener una actitud optimista
- Cumplir con las indicaciones del personal de salud
- Otras que considere oportunas

Valorar si la persona con COVID-19 o la familia presenta diagnóstico/s social/es adicional/es (diagnóstico diferencial) que amerite profundizar la intervención, por ejemplo:

- Abandono o riesgo de abandono
- Violencia
- Adicciones
- Otros

En este caso se definirá el diagnóstico CIE-10 correspondiente y pronóstico social, y se aplicarán las normalizaciones técnicas adecuadas para su abordaje.

Valorar si la persona con COVID-19 o la familia requiere abordaje de otro/a profesional en salud y realizar la referencia respectiva.

La conclusión del plan de intervención social se realiza según criterio profesional, en conjunto con la supervisión de la Jefatura del Servicio y Supervisora Regional (en casos de Área de Salud, y Hospitales Periféricos y Regionales)



ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO  
 COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARS DT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

***Fase de Rehabilitación***  
*(De inmediato o máximo un mes después del impacto inicial evento)*

**INTERVENCIONES SOCIALES**

<b>CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	Mantener la atención social a personas usuarias referidas de los Servicios de Emergencias no relacionadas con COVID-19 (vía telefónica o por medio virtual)
	Mantener la consulta social a personas usuarias que presentan riesgo social (mediante teleconsulta)
	Mantener la atención social a personas usuarias referidas de hospitalización (vía telefónica o por medio virtual)

***Fase de Recuperación***  
*(Será determinada por las autoridades institucionales)*


**INTERVENCIONES SOCIALES**

<b>RESTABLECIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	Retomar la consulta social y atención social (grupal, familiar e individual), regulares
	Retomar las sesiones de educación social en salud regulares
	Retomar las sesiones de organización y movilización comunitaria regulares
	Retomar las visitas domiciliarias regulares

**Equipamiento necesario**

Para la aplicación de la teleconsulta, y de la atención social vía telefónica y virtual señaladas en este Lineamiento, los Servicios de Trabajo Social deben contar con el siguiente equipamiento:

- 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®.

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>		Página 12 de 21
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

- Teléfono fijo para llamadas externas, también cada Servicio puede gestionar la solicitud de chips para llamadas mediante celular y uso de aplicaciones como Skype® y Whatsapp®.

### **Responsables del cumplimiento**


Profesionales en Trabajo Social de los tres niveles de atención en salud de la CCSS.

### **Responsables de verificar el cumplimiento**

Coordinación Nacional de Trabajo Social, Supervisoras Regionales de Trabajo Social, Jefaturas de Trabajo Social de Hospitales Nacionales Generales y Hospitales Nacionales Especializados.

### **Contacto para consultas**

MSc. Ana Josefina Güell Durán Coordinadora Nacional de Trabajo Social. Tel: 2539-0594  
 Correo electrónico: trabsoci@ccss.sa.cr

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 13 de 21	
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320	VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

## Referencias

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2006). *Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo No.8488*. San José: La Gaceta No. 8.

Asamblea Nacional Constituyente. (1949). *Constitución Política de Costa Rica*. San José.

Decreto Ejecutivo No. 41599 , Norma de Atención Integral de la Salud Mental y de Abordaje Psicosocial en Situaciones de Emergencias y Desastres en los Escenarios de Servicios de Salud y en la Comunidad (Presidencia de la República 17 de enero de 2019).

Decreto No. 42227-MP-S, Alcance No.46 (Caceta No.51 16 de marzo de 2020).

## Anexos del documento

No. Anexo	Nombre
<b>1</b>	Triage Psicosocial para Trabajo Social (COVID-19)
<b>2</b>	Instrumento Evaluativo CASIC
<b>3</b>	Instrumento de Valoración Familiar



ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSdT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

**Anexo 1**  
**Triaje psicosocial para Trabajo Social (COVID-19)**

Descripción	Indicadores	Acciones requeridas	Tiempo
<b>ROJO</b> Alto riesgo social	<p>Intento de suicidio</p> <p>Ideación suicida u homicida</p> <p>Alucinaciones visuales y auditivas</p> <p>Afectación en el perfil CASIC (Anexos 2 y 3) que genera riesgo para la vida propia y de otras personas.</p> <p>Aumento en interacciones agresivas</p> <p>Aumento del consumo licor, fumado y otras drogas</p> <p>Indicadores de alto o mediano riesgo en violencia intrafamiliar.</p> <p>Indicadores de abuso sexual.</p> <p>Persona menor de edad sola en el Centro de Salud sin progenitores ni responsables legales.</p> <p>Adulto/a o adulto/a mayor con dependencia funcional o estado de fragilidad sin recurso de apoyo.</p>	<p>Según el riesgo encontrado, por ejemplo:</p> <p>Coordinación con el equipo de salud para valoración por Medicina General o Psiquiatría (según nivel de atención)</p> <p>Notificación y referencia a 911, Poder Judicial, PANI según corresponda.</p> <p>Referencia a Institución que corresponda.</p> <p>Activación de recursos de apoyo.</p> <p>Intervención en crisis y apoyo psicosocial.</p> <p>Otras según plan de intervención social</p>	<p>Debe iniciarse plan de tratamiento de manera inmediata</p>
<b>AMARILLO</b> Mediano riesgo social	<p>Alteración en el perfil CASIC (Anexos 2 y 3) que afecta su funcionamiento de la vida cotidiana.</p> <p>Dificultad para la satisfacción de necesidades básicas.</p> <p>Adulto/a o adulto/a mayor con dependencia funcional o estado de fragilidad con inconsistencia del recurso de apoyo.</p> <p>Muerte de un familiar</p>	<p>Según el riesgo encontrado, por ejemplo:</p> <p>Intervención en crisis y apoyo psicosocial.</p> <p>Referencia a Institución que corresponda.</p> <p>Coordinación con el equipo de salud para referencia a Psicología</p> <p>Activación de recursos de apoyo.</p> <p>Otras según plan de intervención social</p>	<p>Debe iniciarse plan de tratamiento de forma inmediata o antes de 24 horas</p>



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**GERENCIA MÉDICA**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD**

Página 15 de 21

ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO  
COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARS DT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

<b>VERDE</b> Bajo o ningún riesgo social	Alteración en el perfil CASICFEL (Anexos 2 y 3) que no afecta su funcionamiento de la vida cotidiana.  Satisfacción de necesidades básicas  Adulto/a o adulto/a mayor con dependencia funcional o estado de fragilidad con recurso de apoyo	Intervención en crisis y apoyo psicosocial.	Debe iniciarse plan de tratamiento en un máximo de 24 horas
---	---	---	---

Esta clasificación evalúa de manera ágil y oportuna el nivel de afectación en la persona o familia para determinar el tiempo de inicio del plan de intervención social. Se aplica de forma inmediata al enterarse de la situación.

El insumo de este Triage lo constituyen los instrumentos: CASIC (Anexo 2), así como el instrumento de Valoración Familiar (Anexo 3).

Fuente: Elaboración propia (2014), a partir de: Victorian Government Department of Health (2010, 42). Statewide Mental Health Triage Scale. Guidelines. Melbourne, Victoria.



ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSĐT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

**ANEXO 2  
INSTRUMENTO EVALUATIVO CASIC<sup>2</sup> (CASICFLE)**

**Clasificación**

- ( ) Rojo
- ( ) Amarillo
- ( ) Verde

**INFORMACIÓN PERSONAL:**

<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	<b>CEDULA:</b>
	<b>EDAD:</b>
	<b>TELEFONO:</b>
<b>Descripción de la forma en que recibe diagnóstico de COVID-19:</b>	
<b>Antecedentes de salud:</b>	

**CONDUCTUALES:**

( ) Ansiedad	( ) Trastornos de alimentación
( ) Miedos y temores	( ) Sueños recurrentes
( ) Llanto frecuente	( ) Pesadillas
( ) Atesoramiento de objetos	( ) Habla más de lo usual
( ) Insomnio	( ) Ingiere licor más de lo usual
( ) Silencioso	( ) Fuma más que antes
( ) Intranquilidad	( ) Violencia
( ) Otros. Especifique:	

**AFECTIVAS:**

( ) Tristeza	( ) Excitación
( ) Ira	( ) Dificultad para expresar sentimientos
( ) Enojo	( ) Culpa
( ) Irritabilidad	( ) Anestesia emocional
( ) Variaciones de humor	( ) Otros. Especifique:

<sup>2</sup> Adecuado de: Slaikeu, K. (1996). Intervención en Crisis. Manual para Práctica e Investigación. Editorial Manual Moderno; Castillo, Hilda (2001). Curso Intervención en Crisis; Equipo de Trabajo Social que atendió situación de emergencias en Hospital Monseñor Sanabria como consecuencia del terremoto de Nicoya -2012.





ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSĐT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

**SOMÁTICA:**

<input type="checkbox"/> Náuseas	<input type="checkbox"/> Dolor de cabeza
<input type="checkbox"/> Palpitaciones	<input type="checkbox"/> Dolor de espalda
<input type="checkbox"/> Opresión en el pecho “presentimiento”	<input type="checkbox"/> Descompensación de enfermedades crónicas
<input type="checkbox"/> Nudo en el estómago	<input type="checkbox"/> Hipersensibilidad al ruido
<input type="checkbox"/> Otros. Especifique:	

**INTERPERSONAL:**

<input type="checkbox"/> Dificultad para relacionarse emocionalmente con otras personas	<input type="checkbox"/> Interacciones agresivas
<input type="checkbox"/> Aislamiento emocional	<input type="checkbox"/> No se siente protegido
<input type="checkbox"/> Apego emocional	<input type="checkbox"/> Desconfianza
<input type="checkbox"/> Otros. Especifique:	

**COGNITIVA:**

<input type="checkbox"/> Niega lo que pasó	<input type="checkbox"/> Considera nadie le entiende.
<input type="checkbox"/> Considera nunca podrá superar la situación	<input type="checkbox"/> Confusión
<input type="checkbox"/> Evade el tema	<input type="checkbox"/> Incredulidad
<input type="checkbox"/> Cree es lo peor que le ha sucedido	<input type="checkbox"/> Falta de concentración
<input type="checkbox"/> No se siente capaz de mejorar su salud	<input type="checkbox"/> Otros. Especifique:

**FAMILIAR:**

<input type="checkbox"/> Aparecen o aumentan conflictos	<input type="checkbox"/> No se permite la expresión de pensamientos y sentimientos
<input type="checkbox"/> Falta de apoyo entre miembros de la familia	<input type="checkbox"/> No hay reorganización familiar ante situación vivida
<input type="checkbox"/> Reproches, culpa	<input type="checkbox"/> Otros. Especifique:

**LABORAL:**

<input type="checkbox"/> Discriminación por parte de jefes y compañeros	<input type="checkbox"/> Desempleo
<input type="checkbox"/> Otros. Especifique:	



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**GERENCIA MÉDICA**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD**

Página 18 de 21

ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO  
COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSĐT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

**ENTORNO:**

<input type="checkbox"/> No puede satisfacer necesidades básicas	<input type="checkbox"/> No cuenta con fuentes de apoyo en la comunidad
<input type="checkbox"/> Sin respuesta de Instituciones ante sus necesidades	<input type="checkbox"/> No cuenta en este momento con servicios básicos (agua, electricidad, otros)
<input type="checkbox"/> Otros. Especifique:	

Otra información que considere pertinente:

--

Nombre de Trabajadora Social y firma: \_\_\_\_\_.

Código profesional: \_\_\_\_\_.



ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

**Clasificación**

- ( ) Rojo
- ( ) Amarillo
- ( ) Verde

**ANEXO 3 INSTRUMENTO DE VALORACIÓN FAMILIAR**

Este instrumento tiene como finalidad identificar la afectación de las familias de las personas con COVID 19, que se encuentran en distanciamiento físico.

**1. Datos Generales**

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona entrevistada: \_\_\_\_\_ Teléfono/s: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Dirección exacta de la vivienda: \_\_\_\_\_

¿Ya fueron entrevistados? No \_\_\_ Si \_\_\_ ¿Por quién? \_\_\_\_\_ ¿Qué le han preguntado? \_\_\_\_\_

**2. Vivienda**

Tenencia: ( ) Propia ( ) Alquilada ( ) Prestada ( ) Precario ( ) “Arrimado/a”

**3. Núcleo familiar**

Nombre completo	Nº identificación - cédula	Relación con jefa/e de familia	Sexo	Edad	Nacionalidad	Condición migratoria (extranjeros)	Ocupación	Enfermedades crónicas o discapacidad



ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

**4. Afectación familiar**

La familia se ha visto afectada en:	Si	No	Observaciones ¿Cómo se ha afectado?
La casa			
Enseres de la casa			
El trabajo			
Los animales			
El medio de transporte			
Documentos			
Medicamentos			
Familiares fallecidos/as			
Otros. Especifique			

**5. Satisfacción de necesidades básicas ¿Cuenta la familia ahora con lo siguiente?**

Variables	Si	No	Observaciones
Alimentación			
Servicios públicos			
Materiales de abrigo y protección			
Medicamentos			
Atención por equipo de Salud			
Productos para higiene personal			
Ayudas técnicas (bastón, andadera, silla de ruedas etc.)			
Documentos de identificación: cédula, Pasaporte, seguro social, residencia, otros		Perdidos ( ) Situación irregular ( )	



ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL

CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320

VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19


## 6. Manejo de información

La familia cuenta con información sobre:	Si	No	Observaciones
¿El COVID-19?			
¿Organización familiar para el distanciamiento físico?			
¿Recursos comunales de apoyo?			
Otra información de acuerdo al evento. Especificar			

## 7. Recursos de apoyo.

La familia dispone de las siguientes redes de apoyo.

Fuentes de apoyo	¿Quiénes?	Tipo de ayuda que ha recibido o que puede recibir
Familiares		
Amigos (as)		
Vecinos		
CCSS		
Otras instituciones		
Organizaciones comunales.		
Otros:		

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 22 de 21
ÁREA DE REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO COORDINACIÓN NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL	LINEAMIENTO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS CON COVID-19 Y SUS FAMILIAS, Y LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO: L.GM.DDSS-ARSDT-CNTS.240320  VIGENCIA: DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DEBIDO A SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA POR LA ENFERMEDAD COVID-19

**8. Condición Psicosocial. Se aplica Anexo 2 y se pregunta:** ¿En la familia alguna/s persona/s han mostrado las siguientes reacciones posteriores al evento?

**9. Observaciones de la/el profesional: (Principales Hallazgos)**

**10. Recomendaciones para la intervención social de la familia.**

Nombre del/ de la profesional en Trabajo Social: \_\_\_\_\_

Cód. Profesional: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_