REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS** PARA LA **CREACIÓN, REGLAMENTACIÓN, SUPERVISIÓN** Y **CUMPLIMIENTO** DE LOS **ESTÁNDARES DE CALIDAD**

EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES REGULADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PERSONA MAYOR

AGOSTO 2022

Autoridades

S.E. María Inés Castillo De Sanmartín
Ministra

S.E. Milagros Ramos Castro
Viceministra

Marianela Landau
Secretaria General

Irasema Rosas de Ahumada
Coordinadora Nacional de Adulto Mayor

Prólogo

El proceso de envejecimiento de las personas mayores y el crecimiento demográfico de nuestro país, constituyen razones importantes para la creación de políticas públicas en el ámbito social. En este contexto, la salud, los derechos y el bienestar de las personas mayores supone un importante reto para el Estado, la sociedad y la comunidad en general, por lo cual, se debe atender, aplicando herramientas, instrumentos y recursos que generen bienestar a esta población.

En la actualidad, la aplicación de políticas sociales en las temáticas de cuidados a personas mayores, va en función de la aplicación de derechos y de garantizar procesos más especializados; a fin de mejorar, evaluar e impulsar un verdadero acompañamiento. En las últimas décadas, se ha incrementado en nuestro país y a nivel mundial, los servicios de cuidados e instituciones de protección, por lo que surge la necesidad de que estos servicios brinden calidad, garanticen una vida digna y promuevan un envejecimiento activo y saludable.

El propósito del Manual de Procedimientos para la Creación, Reglamentación, Supervisión y Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, regulados por el Instituto Nacional de Adulto Mayor, significa contar con una herramienta que establezca los protocolos y procedimientos específicos de atención, llevados a cabo por la instancia rectora de las políticas sociales en los Centros de Atención Integral para las Personas Mayores, con la finalidad de unificar criterios de operación y aplicar las normativas y procedimientos basados en las políticas sociales y derechos humanos.

De esta forma, se logra optimizar la prestación de los servicios de atención integral a las personas mayores, unificar acciones en todos los ámbitos y niveles, garantizar una atención adecuada en situaciones de vulnerabilidad y lograr la implementación de un sistema de cuidados integrales a nivel Nacional.

A partir de estos elementos, se da respuesta a la preocupación del Estado, la sociedad y la comunidad, impulsando el presente mecanismo de procedimientos en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, a nivel nacional en la República de Panamá.

María Inés Castillo
Ministra de Desarrollo Social

Contenido

Prólogo **6**
Introducción **11**
01. Generalidades **14**
1.1. Objetivo General 14
1.2. Objetivos Específicos 14
1.3. Alcance 15
1.4. Marco Jurídico-Legal 15
1.4.1. Ámbito Nacional 15
1.4.2. Ámbito Internacional 16
02. Normas de Administración Internas **19**
2.1. Del Ente Rector 19
2.2. Instituto Nacional de la Persona Mayor 19
2.2.1. Equipo Técnico de Evaluación y Monitoreo de los Centros de Atención Integral 19
2.2.2. Uso de Formularios e Instrumentos 19
2.3. Vinculación de los Centros de Atención Integral para Personas mayores con Programas del Estado 20
2.3.1. Programa Especial de Transferencia Económica para Adultos Mayores 20
2.3.2. Subsidios Estatales 20
2.4. Solicitudes, peticiones y consultas 21
2.4.1. Procedimiento 22
2.5. Quejas y denuncias 25
2.5.1. Procedimiento 27
03. Estándares de Calidad de Centros de Atención Integral para Personas Mayores **30**
3.1. Permisos/Certificaciones 30
3.2. Estructura 31
3.2.1. Área de habitaciones 32
3.3. Administrativo 32
3.3.1. Personal Básico: 32
3.3.2. Personal de Apoyo: 33

3.4. Salud Nutricional 33
3.5. Requisitos de Admisión 34
04. Modalidades de Centros de Atención Integral para Personas Mayore 36
4.1. Establecimientos de larga estadía. 36
4.1.1. Requisitos mínimos de Ingreso 36
4.1.2. Proceso de Acogida 37
4.2. Programa Casa de Día o Centros Diurnos 37
4.2.1. Requisitos de Ingreso al Programa Casa de Día 38
4.2.2. Objetivos del Programa 38
4.2.3. Modalidades Asistenciales 39
4.2.4. Contribución económica del usuario 39
4.2.5. Obligaciones de los residentes 40
4.2.6. Situaciones por incumplimiento de los requerimientos mínimos. 41
4.2.7. Obligaciones de los responsables de los residentes 41
4.2.8. Prohibiciones 41
4.2.9. Funciones y Obligaciones del Personal adscrito al Programa Casas de Día. 42
4.2.10. Características Arquitectónicas de la Casa de Día 42
4.2.11. Distribución de los Espacios de un Centro de Día 43
4.2.12. Perfiles y competencias profesionales 44
4.3. Refugios o Albergues Nocturnos 46
4.4. Servicios de Inserción Familiar 47
4.5. Casa Modelo de Retiro con Cuidados Continuos 47
4.6. Otras modalidades 47
05. Fases para Legalización de Apertura de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores 49
5.1. Fase I. Solicitud de Apertura Provisional 49
5.2. Fase II. Creación de Aviso de Operación 51
5.3. Fase III. Solicitud de Autorización de Apertura Permanente 51
5.4. Procedimiento 52
06. Proceso de Supervisión, Evaluación, Seguimiento y Monitoreo de los Estándares de Calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores 57
6.1. Supervisión y evaluación 57
6.1.1. Tipo de Evaluaciones y Monitoreo: 58
6.1.2. Procedimiento 59

6.2. Proceso de monitoreo 61
6.2.1. Procedimiento 62
6.3. Componentes de evaluación en la Supervisión de Centros de Atención Integral para Personas Mayores 63
6.3.1. Salud Integral 63
6.3.2. Entornos Saludables 64
6.3.3. Educación Continua y Permanente 65
6.4. Monitoreo y registro de datos de Centros de Atención Integral ante el Ente Rector 67
07. Sujeciones en Centros de Atención Integral para Personas Adultas Mayores 69
7.1. Derechos mínimos para las personas con discapacidad 69
7.2. Objetivos del protocolo de sujeciones 69
7.3. Tipos de Sujeción 69
7.4. Criterios de Inclusión para Procedimiento de Sujeción 69
7.4.1. Problemas de conducta 69
7.4.2. Alto Riesgo de Traumatismos 70
7.5. Criterios del Procedimiento de Sujeción 70
7.6. Control y Vigilancia de la Sujeción 71
7.7. Alternativas al uso de restricción física 71
7.8.Consecuencias negativas derivadas de la restricción física 71
08. Recurso Humano en Centros de Atención Integral para Personas Mayores 74
8.1. Personal mínimo 74
8.2. Personal de Apoyo 74
8.3. Perfil profesional del equipo interdisciplinario 75
8.4. Voluntariado 85
8.5. Servicio Social Estudiantil Pre Media y Media 86
8.5.1. Objetivos del Servicio Social Estudiantil 86
8.5.2. Requisitos para un servicio social 87
8.6. Práctica Profesional Universitaria 88
8.7. Actividades para Fomentar el Bienestar Físico en Centros de Atención Integral 89
09. Protocolo de Atención y Seguimiento ante Casos de Enfermedades Contagiosas – COVID y otras. 91
9.1. Marco Legal 91
9.2. Alcance 91

10. Citación, Cierre Temporal o Definitivo de la Operación de Centros de Atención Integral para Personas Mayores 94

10.1. Citación por incumplimiento y cierre temporal 94

10.1.1. Causales citación, suspensión y cierre temporal 95

10.2. Cierre total por Incumplimiento 100

10.2.1. Causales de cancelación y cierre total 100

10.2.2. Procedimiento 101

Conclusiones 105

Glosario 106

Anexos 109

Referencias 127

Equipo de Trabajo 128

Introducción

El Instituto Nacional del Adulto Mayor es una instancia técnica especializada en la implementación de la política social a favor de las personas mayores, adscrito al Ministerio de Desarrollo Social, cuya finalidad es proveer seguridad económica, salud y bienestar a la población adulta mayor, mediante la aplicación del Plan Nacional para la Persona Adulta Mayor y la articulación interinstitucional.

Corresponde al Instituto Nacional del Adulto Mayor, aplicar la normativa existente en materia de la creación, apertura, legalización, evaluación, supervisión y monitoreo de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, en las organizaciones públicas, privadas, asociaciones y organizaciones sin fines de lucro a nivel nacional y garantizar la aplicación de los estándares mínimos de calidad en dichas instancias.

Esta tarea de regularización de los estándares mínimos de calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores, permitirá a esta población reconocer su estado de derechos, mejorar su calidad de vida, promover su salud integral e impulsar su desarrollo humano, para fortalecer en las instituciones públicas, privadas, asociaciones y organizaciones sin fines de lucro a nivel nacional un mayor bienestar en la etapa de la vejez.

En Panamá, según cifras del Ministerio de Desarrollo Social, hasta enero de 2022 existía un total de 80 Centros de Atención Integral para Personas Mayores, de los cuales sólo un 34% se encuentran legalizados y un 66 % se encuentran en proceso de legalización, por lo que se estima un total de 1,579 personas adultas mayores institucionalizadas.

Dado el aumento, a nivel mundial y en nuestro país, de esta realidad y de factores complejos como: el aumento del envejecimiento poblacional, las enfermedades o condiciones de salud crónicas y la dependencia en la vejez; se requiere implementar, a todos los niveles, procedimientos actualizados y efectivos, en torno al acompañamiento que brindan los Centros de Atención para Personas Mayores y garantizar la prevención de cualquier tipo de maltrato, abuso, abandono, negligencia o violencia, hacia las personas adultas mayores.

El Manual de Procedimientos para la Creación, Reglamentación, Supervisión y Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, en adelante, El Manual; describe el proceso de estándares mínimos que aplica el Instituto Nacional de la Persona Mayor, y aporta los formularios, fichas técnicas y el protocolo de atención mínimo para atender los contagios por COVID-19, los cuales deben regir a nivel nacional para todas las modalidades de Centros de Atención Integral de Personas Mayores.

De igual forma, El Manual, está dirigido a los distintos actores claves como: representantes legales, administradores, profesionales, voluntarios y cuidadores, que acompañan a las organizaciones públicas, privadas, asociaciones y organizaciones sin fines de lucro, con la finalidad de aplicar y desarrollar la estrategia de abordaje en dichas instancias.

Esta estrategia, impulsa un marco normativo único con instrumentos científicos que permitan evaluar el acompañamiento a varios niveles, facilita la toma de decisiones de los diversos actores, fortalece la institucionalidad y crea los mecanismos para la evaluación y monitoreo, a fin de alcanzar la excelencia y la eficacia en temáticas de cuidados y atención a las personas mayores, desde la perspectiva de derechos humanos.

El Manual, comprende diez capítulos a saber: Primer Capítulo: Generalidades, Objetivos, Alcance y Marco Jurídico; Segundo Capítulo: Normas Administrativas Internas; Tercer Capítulo: Estándares de calidad de Centros de Atención Integral para Personas Mayores; Cuarto Capítulo: Modalidades de Centros de Atención Integral para Personas Mayores; Quinto Capítulo: Fases para Legalización de Apertura de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores; Sexto Capítulo: Procesos de Supervisión, Evaluación, Seguimiento y Monitoreo de Centros de Atención Integral Para Personas Mayores; Séptimo Capítulo: Sujeciones en Centros de Atención Integral para Personas Mayores; Octavo Capítulo: Recursos Humano en Centros de Atención para Personas Mayores; Noveno Capítulo: Protocolo de Atención y Seguimiento ante Casos de Enfermedades Contagiosas-COVID y otras; Décimo Capítulo: Citación, cierre temporal o definitivo de la Operación de Centros de Atención Integral para Personas Mayores. Además, incluye glosario, referencia y anexos.

01. Generalidades

01. Generalidades

1.1. Objetivo General

Establecer un Manual de Procedimientos para la Creación, Reglamentación, Supervisión y Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores y el protocolo de atención mínimo para atender los contagios por COVID-19, dirigidos por el Instituto Nacional de Adulto Mayor, los cuales rigen para las organizaciones públicas, privadas, asociaciones y organizaciones sin fines de lucro a nivel Nacional en la República de Panamá.

1.2. Objetivos Específicos

- Implementar los protocolos y estándares de calidad, en los programas de prevención, promoción, rehabilitación, asistencia y controles de salud, ejecutados por los diversos equipos interdisciplinarios de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores.
- Unificar los estándares y normas mínimas de calidad en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, para mejorar la salud, calidad de vida, acompañamiento y prestación de los servicios.
- Comunicar el procedimiento de creación y legalización de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, como persona natural o jurídica.
- Proveer un Manual de procedimientos, protocolos y políticas sociales al recurso humano especializado y a los diversos actores de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores.
- Implementar los instrumentos, guías y fichas técnicas de recolección de datos, en el proceso de monitoreo y evaluación en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, que permitan desarrollar investigaciones en temas de salud, cuidados, seguridad, discapacidad, prevención, rehabilitación e intervenciones comunitarias.
- Manejar eficientemente los procedimientos de la etapa de monitoreo y evaluación en los programas sociales, aplicados en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores.
- Garantizar la igualdad de oportunidades, la defensa de los derechos humanos y la prevención de cualquier tipo de maltrato o violencia hacia las personas mayores, en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores a nivel nacional.
- Garantizar la atención integral, oportuna y eficaz, en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, para promover cambios de hábitos y estilo de vida saludable, favoreciendo a la población adulta mayor.

1.3. Alcance

- El Manual de Procedimientos para la Creación, Reglamentación, Supervisión y Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, regulados por el Instituto Nacional de la Persona Mayor, es de obligatorio cumplimiento en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores y sus diversas modalidades, las instituciones de protección familiar, públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales de asistencia social y protección familiar, a nivel Nacional de la República de Panamá.

- De igual forma, este Manual es de carácter obligatorio para los servidores públicos, profesionales idóneos, voluntarios y personal colaborador del Ministerio de Desarrollo Social, que presten servicios socio-sanitarios en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores a nivel nacional.

1.4. Marco Jurídico-Legal

- Los lineamientos, procedimientos y protocolos del Manual de Procedimientos para la Creación, Reglamentación, Supervisión y Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, surgen de diversos fundamentos jurídicos que protegen los derechos de las personas mayores y que a continuación detallamos:

1.4.1. Ámbito Nacional

- Constitución Política de la República de Panamá.
- Código de la Familia de la República de Panamá.
- El Código Penal de la República de Panamá.
- Ley 42 del 27 de agosto de 1999, Por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley 29 del 1 de agosto de 2005, Por la cual se crea el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y que modifica la ley 42 de 1997.
- Ley 38 de 31 de julio de 2000, Que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales.
- Ley 6 del 22 de enero de 2002, Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones.
- Ley 23 del 28 de junio de 2007, Que crea la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS).
- Ley 86 de 2010, Que crea el Programa Especial de Asistencia Económica para los Adultos Mayores de setenta años o más, sin jubilación, ni pensión, en condiciones de riesgo social, vulnerabilidad, marginación o pobreza. subroga la Ley 44 de 2009.
- Ley 29 del 28 de octubre de 2014.
- Ley 149 del 24 de abril de 2020, Que Modifica la ley 36 de 2016, sobre la protección

integral de los derechos de las personas adultas mayores, y adiciona disposiciones al código penal.

- Ley 228 del 23 de junio de 2021, Que crea el Programa Casa de Día para las Personas Adultos Mayores.
- En cuanto a Decretos Ejecutivos y Resoluciones, se detallan los siguientes:
- Decreto Ejecutivo No. 21-A del 2 de julio de 1998 y Núm. 26 del 6 de agosto de 1999, del Ministerio de la Mujer, la Juventud, La Niñez y la Familia.
- Decreto 214-DGA del 8 de octubre de 1999, Por el cual se emiten las Normas de Control Interno Gubernamental para la República de Panamá.
- Decreto Ejecutivo No.88 del 12 de noviembre de 2002, Por medio del cual se reglamenta la Ley No.42 de 27 de agosto de 1999.
- Decreto Ejecutivo No. 54 del 16 de julio de 2002, Por el cual se rigen los subsidios estatales, se crea la Oficina Nacional de Administración de Subsidios Estatales.
- Decreto Ejecutivo No. 9 del 3 de marzo de 2008, Por el cual se crea la estructura orgánica y funcional del Ministerio de Desarrollo Social.
- Decreto Ejecutivo No. 11 del 15 de febrero de 2013, Que reglamenta la Ley 86 del 18 de noviembre de 2010, crea el Programa Especial de Asistencia Económica para los Adultos Mayores de 70 años o más sin jubilación, ni pensión, en condiciones de riesgo social, vulnerabilidad, marginación o pobreza y subroga la Ley 44 de 2009 y dicta otra disposición.
- Decreto Ejecutivo No. 238 del 23 de junio de 2021, Que adopta disposiciones para la creación y reglamentación de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores.
- Resolución No. 59 del 30 de agosto de 1999, Por la cual se aprueba el Reglamento Interno Único para los Adultos Mayores.
- Resolución No. 090 del 12 marzo de 2002 del Ministerio de Salud, Que adopta el Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas y los Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento de los Servicios de Alimentos, en Hospitales Públicos y Privados.
- Resolución No. 44 del 14 de noviembre de 2016, Por medio de la cual se establecen los mecanismos de clasificación y recertificación de los beneficiarios o potenciales beneficiarios de los Programas de Transferencias Monetaria Condicionada como personas en pobreza o pobreza extrema, y se incorporan en los Manuales Operativos respectivos.
- Resolución 280 del 26 de mayo de 2021, Que reactiva el seguimiento a la ley N° 38 del 10 de julio y aprueba el formulario para detectar y denunciar los posibles casos de violencia y maltrato dentro de las instalaciones del ministerio, y remitir a la autoridad competente.

1.4.2. Ámbito Internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José): instrumento de

carácter regional que reconoce los derechos esenciales del hombre como persona humana.

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la mujer “Convención de Belén Do Para: instrumento jurídico dirigido a prevenir todo tipo de violencia contra la mujer.
- Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad: Instrumento de Políticas Públicas que involucra a los Estados parte, a incluir a las personas con discapacidad en el disfrute y goce de las mismas.
- Convención Interamericana sobre los derechos de las personas adultas mayores: Define principios convencionales sobre ellos como la promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona adulta, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo como la dignidad, independencia, protagonismo, autonomía igualdad y no discriminación.

02. Normas de Admistración Internas

02. Normas de Administración Internas

El Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), establece las políticas y normas para el cumplimiento del presente Manual de Procedimientos.

2.1. Del Ente Rector

- El MIDES, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor dictará las normas y vigilará el cumplimiento de las medidas y acciones concernientes a la adecuada atención de los residentes en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, públicos, privados, organizaciones sin fines de lucro de asistencia social y de protección familiar a nivel nacional, los cuales se complementan con las acciones de rectoría del Ministerio de Salud.

2.2. Instituto Nacional de la Persona Mayor

- El MIDES, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor, supervisa, formula, coordina, implementa, da seguimiento y evalúa el funcionamiento de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, públicos o privados a nivel nacional.
- El MIDES, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor, garantiza la ejecución y supervisión del funcionamiento eficiente de los Centros de Atención Integral, a fin de que se realice el buen uso de los recursos asignados por el MIDES.
- El Instituto Nacional de la Persona Mayor, mantendrá una estrecha colaboración para con los Centros de Atención Integral para Personas Mayores a nivel nacional.

2.2.1. Equipo Técnico de Evaluación y Monitoreo de los Centros de Atención Integral

- El MIDES, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor, y la Coordinación Nacional de Adulto Mayor o el Centro de Atención Integral (COAI), designará el Equipo Técnico Interdisciplinario, especialistas para realizar el proceso de visita, supervisión, monitoreo, evaluaciones y en casos de solicitud de instancias públicas para diligencias judiciales, realizadas en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores.
- El personal de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, nombrado por el MIDES, deberá cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de dicho Ministerio.
- El Equipo Técnico del MIDES, realizará al menos dos visitas de supervisión y evaluación a nivel nacional, a las instituciones de protección familiar que atienden a las personas mayores, garantizando los servicios requeridos para una atención integral.

2.2.2. Uso de Formularios e Instrumentos

- El Equipo Técnico del MIDES, será el responsable de aplicar los Formularios de Evaluación, supervisión y monitoreo de cada Centro de Atención Integral, a fin de evaluar

los estándares de calidad en las diversas áreas: nutricional, administrativa, estructura, social, psicológica y gerontológica de forma periódica.

2.3. Vinculación de los Centros de Atención Integral para Personas mayores con Programas del Estado

- En observancia con los aspectos relativos a la rendición de cuentas, examen de cuentas o finiquito de las mismas,

2.3.1. Programa Especial de Transferencia Económica para Adultos Mayores

- La persona mayor que resida habitualmente en un Hogar o Centro de Atención Integral para Personas Mayores será representada por el representante legal del Hogar o Centro de Atención a Personas Adultas Mayores o su Administrador.

- La evaluación del mejoramiento de la calidad de vida de la persona mayor, que resida habitualmente en Hogar o Centro de Atención Integral para Personas Adultas Mayores, será realizada por profesionales idóneos de la Secretaría Ejecutiva del Programa Especial de Transferencia Económica para Adultos Mayores Ciento Veinte a los 65 años o más sin jubilación ni pensión, en condiciones de riesgo social, vulnerabilidad, marginación o pobreza; en esta evaluación, el personal técnico hará constar los hallazgos en un informe de supervisión el cumplimiento de la responsabilidad y uso de la transferencia monetaria.

2.3.2. Subsidios Estatales

- Para los efectos del presente Manual, se entiende como subsidio la cantidad de dinero que otorga el Estado a las organizaciones sin fines de lucro debidamente inscritas y reconocidas.

- Se entenderá como subsidio especial, la cantidad de dinero que otorga el Estado a las Organizaciones sin Fines de Lucro cuando considere conveniente para la ejecución de programas dirigidos a grupos de la población en situaciones sociales de alto riesgo que no cuenten con recursos materiales, económicos o de la infraestructura física necesaria y aplica para Organizaciones Sin Fines de Lucro subsidiadas, con experiencia y que hayan demostrado una buena ejecución en sus proyectos y programas, siendo responsables de entregas de informes mensuales.

- La Oficina Nacional de Administración de Subsidios Estatales (ONASE), como Unidad Administrativa del MIDES, será la encargada de administrar, asignar y vigilar el buen manejo y gestión de las asignaciones de subsidios estatales.

- El MIDES, es el encargado de administrar, vigilar, controlar y dar seguimiento al Sistema de Subsidio a nivel nacional, por tanto, las decisiones que emita, para normar, regular y orientar el mismo, se harán de conformidad a los actos administrativos que establecen las leyes nacionales.

- Todo lo relacionado a los Subsidio Estatales otorgados a Centros de Atención Integral para Personas Mayores, como organizaciones Sin Fines de Lucro, estarán regidas por el Decreto Ejecutivo No. 29 de 22 de mayo de 2018, Que reglamenta el otorgamiento de los Subsidios Estatales.

- La Oficina Nacional de Administración de Subsidios Estatales, es la entidad responsable en cada área poblacional, de efectuar supervisiones, seguimientos, elaborar informes y evaluaciones correspondientes, presentar los resultados de la evaluación y recomendaciones al representante legal o al administrador de la entidad subsidiada, para su conocimiento y firma y proporcionar a la Oficina Nacional de Administración de Subsidios Estatales la información pertinente.

2.4. Solicitudes, peticiones y consultas

Atención de Solicitudes, peticiones o consultas

El Derecho de Libertad de Información: Es aquel que tiene cualquier persona de obtener información, sobre asuntos en trámites, en curso, en archivos, en expedientes, documentos, registros, decisión administrativa o constancias de cualquier naturaleza en poder de una institución pública.

Información: Es todo tipo de datos contenidos en cualquier medio, documento o registro impreso, óptimo, electrónico, químico, físico o biológico.

Información Confidencial: Es todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública que tenga relevancia con respecto a datos médicos y psicológicos de las personas, la vida íntima de los particulares, incluyendo sus asuntos familiares, actividades maritales u orientación sexual, su historial penal y policivo, su medio audiovisual o electrónico, así como la información pertinente a los menores de edad. También se considera como confidencial la información contenida en los requisitos individuales o expedientes de personal o de recursos humanos de los funcionarios.

Peticiones:

- La petición se hará por escrito en papel simple o por medio de correo electrónico, cuando la institución correspondiente disponga del mismo mecanismo para responder, sin formalidad alguna, ni necesidad de apoderado legal, detallando en la medida de lo posible la información que se requiere, y se presentará en la oficina asignada por cada institución para el recibo de correspondencia.
- Recibida la petición, deberá llevarse de inmediato al conocimiento del funcionario a quien se dirige.
- En caso de que la información solicitada sea requerida de manera certificada, el peticionario deberá cumplir, para los efectos de las formalidades y de los costos, con las disposiciones legales que rigen la materia.
- La información definida como confidencial no podrá ser divulgada, bajo ninguna circunstancia, por agentes del Estado. En el caso de que la información de carácter confidencial sea parte de procesos judiciales, las autoridades competentes tomarán las provisiones debidas para que dicha información se mantenga reservada y tengan acceso a ella únicamente las partes involucradas en el proceso judicial respectivo.

Las solicitudes deberán contener lo siguiente:

1. Nombre del solicitante.
2. Número de cédula de identidad personal.
3. Dirección residencial o de su oficina.
4. Número telefónico donde puede ser localizado.
5. Tratándose de personas jurídicas, deberán detallarse los datos de inscripción y los datos personales de su representante legal.

Deber del funcionario o institución:

1. El funcionario receptor tendrá treinta días calendario a partir de la fecha de la presentación de la solicitud, para contestar por escrito y, en caso de que ésta no posea el o los documentos o registros solicitados, así lo informará.
2. De tratarse de una solicitud compleja o extensa, el funcionario informará por escrito, dentro de los treinta días calendario antes señalados, la necesidad de extender el término para recopilar la información solicitada.
3. Se deberá prever un mecanismo claro y simple de constancia de la entrega efectiva de la información al solicitante, que puede hacerse también a través de correo electrónico cuando se disponga de tal facilidad y, en todo caso, cuando la solicitud hubiere sido presentada por esa vía.

2.4.1. Procedimiento

Ministerio de Desarrollo Social Instituto Nacional de la Persona Mayor				
Atención de Solicitudes, Peticiones y/o Consultas				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
1	Solicitante persona natural o jurídica	Entrega formal de solicitud, petición o consulta	La solicitud, petición o consulta que recibe el Instituto Nacional de la persona Mayor, deberá ser presentada por escrito, en papel simple o por correo electrónico cuando la institución rectora, haya asignado este medio. Se presentará ante la oficina asignada.	
2	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Recepción de solicitud, petición o consulta	Recibida la solicitud, petición o consulta se le remitirá al Director, para que asigne al servidor que le dará seguimiento a la solicitud, petición o consulta, dependiendo de la materia.	

Atención de Solicitudes, Peticiones y/o Consultas				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
3	Director encargado	Asignación del servidor que dará seguimiento.	Recibe, evalúa y asigna el servidor encargado, para darle formal contestación a la solicitud, consulta o petición. • Si la información no es confidencial, lo remite a un servidor que procede a levantar contestación y se remite al Director encargado para visto bueno. • Si la información es confidencial o compleja el Director remite la solicitud, petición o consulta al Equipo Técnico Interdisciplinario, para dar seguimiento. El Equipo Técnico contesta al solicitante por escrito, para notificar la necesidad de extender el término, dentro de los treinta días señalados. • Si la solicitud, petición o consulta requiera de la contestación formal del Ministro o Ministra encargado, se remitirá expediente a la Oficina de Asesoría Legal para su trámite correspondiente, adjuntando solicitud y expediente administrativo.	el cual abrirá expediente administrativo.
4	Equipo Técnico Interdisciplinario	Seguimiento a solicitud, petición o consulta	El Equipo Interdisciplinario: Trabajo Social, Psicología, Enfermería, Gerontología, Asesoría Legal, Administración, según corresponda, dependiendo de la solicitud, recibe, revisa y recaudará la documentación solicitada, redacta la contestación y remite Informe y borrador de contestación al Director para su visto bueno.	

Atención de Solicitudes, Peticiones y/o Consultas				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
5	Director encargado	Revisión de contestación a solicitud.	Recibe en tiempo oportuno, por el servidor o el Equipo Técnico Interdisciplinario, borrador de contestación e Informe, revisa y evalúa, a fin de dar sus observaciones o realizar alguna adecuación pertinente. Una vez dado el visto bueno, remite el expediente al servidor encargado o al Equipo Técnico, a fin de que se prepare la contestación y se notifique a la parte solicitante.	
6	Servidor encargado/ Equipo Técnico	Preparación de contestación a la solicitud.	En tiempo oportuno, el servidor encargado o Equipo Técnico, recibe del Director y prepara la contestación y entrega la misma, por escrito dejando constancia de todo lo actuado en el expediente administrativo. Informa al solicitante fecha y hora de la entrega para su notificación.	
7	Solicitante persona natural o jurídica	Se notifica	Recibe en tiempo oportuno por el Servidor o Equipo Técnico la contestación a su solicitud, deberá aportar constancia de recibido y se archivará todo lo actuado en el expediente administrativo.	

2.5. Quejas y denuncias

La denuncia es un mecanismo que utilizan los ciudadanos, para notificar y comunicar de manera escrita o verbal, a la autoridad competente, en este caso al Ministerio de Desarrollo Social, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor, sobre supuestos hechos o conductas que afectan de manera irregular a las personas adultas mayores, los fondos o bienes públicos o bien que constituyan una infracción legal. Es importante aclarar que la denuncia falsa constituye un delito en sí misma.

Toda denuncia presentada ante el Ministerio de Desarrollo Social y ante el Instituto Nacional de la Persona Mayor debe cumplir con los siguientes requisitos:

Denuncia anónima:

- Detallar con claridad los supuestos hechos o conductas denunciadas.
- Brindar dirección o domicilio donde se está realizando el supuesto hecho o conducta.

Denuncia escrita:

- El denunciante debe estar correctamente identificado.
- Número de cédula de identidad personal.
- El nombre de la persona que denuncia, o en recibe notificaciones (dirección exacta, correo electrónico)
- Número telefónico donde puede ser localizado.
- Detallar con claridad los supuestos hechos o conductas denunciadas.
- Detallar la relación de hechos en que se basa la denuncia y los elementos con los que cuente para probar su dicho.
- Tratándose de personas jurídicas, deberán detallarse los datos de inscripción y los datos personales de su representante legal.

Del denunciante

El denunciante es toda persona natural o jurídica, responsables, administradores, funcionarios, voluntarios, servidor público, o cualquier persona que puede hacer una denuncia de forma oral o escrita ante una autoridad competente de un supuesto hecho o conducta relacionada a temas de maltrato o violencia a personas adultas mayores o situaciones irregulares en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, en el incumplimiento de los estándares de calidad.

Medios de recepción de denuncias y/o quejas:

- Digital o electrónicos: Son las plataformas asignadas por el Estado para tal fin. - Centro de Atención Ciudadana 311 de la Autoridad Nacional de Innovación Gubernamental.
- Centros de Orientación: Centros de Orientación y Atención Integral del Ministerio de Desarrollo Social (COAI), ubicados en las sedes, Provinciales y Regionales.
- Sedes y Regionales Provinciales del Mides y del Instituto Nacional de la Persona Mayor a nivel Nacional. Tel. 524-4879/6165, 500-6088/6070.

Procedimientos:

- Se atenderán las denuncias recibidas por vía telefónica, anónimas, digital o recibidas presencialmente, las recibidas por el Centro de Atención de Denuncia de la Línea 311, o a través del Centro de Orientación y Atención Integral (COAI) del MIDES, o cualquier otra plataforma tecnológica que establezca el Estado para este fin y atendiendo a los requisitos necesarios para su recepción.

- Igualmente podrán ser presentadas de manera presencial en cualquier sede o regional del Ministerio de Desarrollo Social o del Instituto Nacional de la Persona Mayor.

- Cuando en las supervisiones se detecten riesgos al interés superior de las personas mayores que asisten o residan en el Centros o existan supuestos de que la administración del Centro incumpla lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 238 del 23 de junio de 2021 y otras disposiciones aplicables, aunado al procedimiento administrativo, se pondrá en conocimiento al Instituto Nacional de la Persona Mayor que a su vez notificará a las autoridades competentes para lo que en derecho corresponda, siguiendo la Guía para la Detención, referencia y seguimiento por sospecha de Violencia o Maltrato.

- Por cada denuncia, el ente rector elaborará un expediente administrativo, individualizado y se ejecutará el procedimiento administrativo establecido en la Ley 38 del 31 de julio de 2000 y la Ley 6 de 22 de enero de 2002.

Atención del servidor/a público

1. El servidor público que atienda la denuncia oral y anónima, realizará la entrevista llenando el formulario de denuncia diseñado para la referencia de casos, el cual recoge los datos de manera organizada, rápida y sencilla, registrando el reporte, a través del formulario.

2. El servidor público que atienda la denuncia por escrito, realizará la revisión de la nota, asegurándose que la misma recoja los requisitos necesarios, a fin de darle entrada y hará las correcciones necesarias de faltar algún elemento o dato, dándole celeridad a la denuncia, se llenará el formulario de denuncia donde se recogen los datos necesarios y se dejará constancia de firma de la misma.

3. En casos de sospecha de violencia o maltrato se seguirá el procedimiento de llenado del Informe de notificación por sospecha de violencia relacionada a delitos contra el Orden Jurídico Familiar, Integridad Personal, Libertad Sexual, al Adulto Mayor aplicado a todos los Departamentos del Ministerio de Desarrollo Social, cuando se tenga sospecha de un supuesto hecho o conducta relacionada a violencia o maltrato.

4. Referencia Externa: Se refiere a la intervención de otra entidad competente dependiendo del caso o de la denuncia o queja, en casos de sospecha de violencia se hará la referencia del caso al Ministerio Público.

Documentos que debe contener el expediente administrativo:

- Debe llenarse Ficha Técnica de denuncias

- Copia de la denuncia si es escrita

- Formulario de denuncia si es anónima

- El Formulario de la denuncia debe estar completo, con datos claros, debe ser llenado en letra imprenta para mayor comprensión.

- Debe contener memorandos de recepción, referencias a oficinas, departamentos o direcciones.
- Pruebas presentadas, anexos o documentos presentados
- Informe de Trabajo Social o del Equipo Interdisciplinario
- Copia de Formulario de Sospecha de Violencia o Maltrato de ser el caso.
- Citaciones
- Entrevistas con las partes

2.5.1. Procedimiento

Ministerio de Desarrollo Social Instituto Nacional de la Persona Mayor				
Atención de Denuncias				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
1	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Recepción de la denuncia	El servidor público recibe la denuncia oral o escrita, llena el Formulario de denuncia y el registro de atención diaria en el cual específica el tipo de denuncia realizada y la remite al Director Encargado.	
2	Director Encargado	Asignación de Trabajador Social	Recibe, evalúa la denuncia y asigna a un Trabajador Social, el cual deberá: Dar sus recomendaciones en documento escrito y dar seguimiento. • Solicitar información a otras instancias de ser necesario. • Programar visita al Centro o instancia, en coordinación con el Equipo Interdisciplinario o el COAI. • Abrir expediente administrativo del caso en Carpetilla, siguiendo el consecutivo de atención a denuncias.	
3	Visita al Centro/ Institución en conjunto con el Equipo Interdisciplinario	Atención Integral y Levantamiento de Informes	Realizada la visita al Centro o Institución, el Trabajador Social en conjunto con el Equipo Interdisciplinario, dará una atención integral, atendiendo los elementos de la denuncia o quejas y las recomendaciones del Trabajador Social encargado del caso.	Formulario de Notificación por Sospecha de Violencia.

Atención de Denuncias				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
3	Visita al Centro/ Institución en conjunto con el Equipo Interdisciplinario	Atención Integral y Levantamiento de Informes	El Equipo Técnico Interdisciplinario deberá: • Realizar las supervisiones pertinentes a través del COAI. • Dejar por escrito, los informes y evaluaciones. • Anexar los mismos al expediente administrativo (Carpetilla), especificando si requiere o no de una referencia externa. • De requerir un seguimiento de los programas o ayudas se remitirá el mismo a las instancias correspondientes, de dejará constar para que el Trabajador Social encargado de seguimiento. El Trabajador Social encargado, remite expediente al Director Encargado para revisión y toma de decisión. Para las denuncias de casos de sospecha de violencia o maltrato: Se seguirá el procedimiento de la Guía para la detención, atención, referencia y seguimiento por sospecha de violencia o maltrato. • Se llena el formulario de notificación por sospecha de violencia a la autoridad competente, por el trabajador social encargado	
4	Director Encargado	Evaluación y Referencia de caso	Recibe y evalúa el informe final del Equipo Interdisciplinario en atención a la investigación realizada, si por su complejidad el caso requiere un criterio legal, se remitirá a la Oficina de Asesoría Legal.	Formulario de Notificación por Sospecha de supuesta violencia.
5	Oficina de Asesoría Legal	Criterio Legal.	Recibe, evalúa expediente y Carpetilla de Investigación, emite criterio legal del caso. De todo lo actuado se dejará constancia en el expediente.	

03. Estándareas de Calidad de Centro Integal para Personas Mayores

03. Estándares de Calidad de Centros de Atención Integral para Personas Mayores

3.1. Permisos/Certificaciones

- Copia autenticada de la escritura pública y sus reformas, a través de la cual se protocolizó la personería jurídica de la organización, debidamente acreditada por el Ministerio de Gobierno, en caso de ser organización sin fines de lucro.
- Certificación del Registro Público que acredite la existencia de la sociedad u organización sin fines de lucro, vigencia y representación legal. (Personería Jurídica)
- Nota expedida por el Juez de Paz que de fe respecto de la conducta ciudadana en la comunidad del representante legal y del administrador del Centro.
- Certificación de Inspección Sanitaria, emitida por el Ministerio de Salud, sobre las condiciones de salubridad de las instalaciones de donde funcionará el Centro. (Centro de Salud donde se encuentra en Centro)
- Certificación expedida por la Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos de Panamá (Informe de Inspección).
- Certificación de viabilidad, emitido por el Sistema Nacional de Protección Civil.
- Certificación de uso de suelo emitida por el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT), donde conste que donde se ubica el Centro, posee el uso de suelo o uso complementario asistencial o filantrópico.
- Certificación de propiedad del Registro Público de Panamá, donde está ubicado el Centro.
- Contrato de arrendamiento, emitido por la Dirección General de Arrendamiento del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial. (Cuando el local es arrendado).
- Póliza contra accidentes para los albergados/residentes y personal que labora en los Centros de Atención Integral y póliza de incendio.
- Contrato de Servicio de Ambulancia para el Centro.
- Original del historial penal y policivo del representante legal y administrador del Centro.
- Presentar los programas y servicios básicos de atención que se ofrece el Centro.
- Indicar la cantidad de cupos disponibles del Centro de Atención para las personas mayores y distribución del espacio físico, acorde con el número de cupos programados.
- Reglamento Interno del Centro.
- Certificado de buena salud física, expedido por profesional idóneo para todo el personal que labora en el Centro.
- Certificado de buena salud mental, expedido por profesional idóneo para todo el personal que labora en el Centro.

Nota: En atención a los Programas y servicios básicos de atención se debe detallar:

- Hoja de presentación: Nombre del hogar, representante legal, año de fundación.
- Requisitos de Ingreso
- Perfil del usuario.
- Servicios gerontológicos con los que cuenta el Centro.
- Croquis de la distribución del espacio físico interno y externo del lugar o local.
- Enlistar el equipo mobiliario disponible en el Centro por área (cocina, habitaciones, área común, equipo disponible para personas con discapacidad)
- Cantidad de cupos disponible según la capacidad del Centro
- Indicar la población beneficiaria por sexo, edad, grado de escolaridad, discapacidad.
- Incluir detalle de los siguientes programas: Terapia Ocupacional, Fisioterapia o Terapia de rehabilitación, Actividades socio recreativas, actividades culturales, actividades físicas y deportivas, actividades de capacitación actividades de incorporación de nuevas tecnologías, actividades cognitivas. (mostrar evidencia)
- Muestra fotográfica del Centro, áreas comunes de habitaciones y administrativos.

3.2. Estructura

- Los Centros deben ubicarse fuera de zonas de riesgo por accidentes naturales, inundaciones, remoción de masa no mitigable y deberán estar localizados en zonas sin entornos contaminantes e infraestructuras que pongan en riesgo la seguridad de la persona mayor.
- Los Centros de Atención Integral para personas mayores deberán realizar las adecuaciones pertinentes establecidas por la Secretaría Nacional de Discapacidad para brindar servicios a personas adultas con discapacidad.
- La estructura debe estar acorde al número de cupos programados, no debe haber hacinamiento en habitaciones, ni en áreas comunes.
- El Centro deberá contar con servicios (agua luz, teléfono, servicios sanitarios o letrinas adecuadas, según cantidad de internos, lavamanos entre otros).
- Adecuada ventilación e iluminación en espacios comunes y habitaciones.

Áreas Comunes

- Área de administración
- Cocina, la cual contará con el equipo básico y adecuado para lograr la preparación y conservación de los alimentos.
- Rampas y pasillos con barras de seguridad.
- Comedor

- Área de estacionamiento disponible, específicamente para las necesidades de los residentes con acceso directo a la entrada principal del Centro.
- Lugares de esparcimiento que incluyan áreas verdes con jardín, parques o terrazas al aire libre, salas de recreación y deportivas.
- En caso de tener piscina los Centros deberán tener guardavidas o de ser utilizadas para terapias deben contar con personal idóneo y la adecuación necesaria para su uso.
- Instalaciones sanitarias de fácil acceso y adaptadas para asistencia a personas mayores, acorde con la población atendida.
- Lavandería o servicios externos de lavandería de alta calidad.
- Por cada diez persona independiente un baño y para los incontinentes un baño por cada cinco personas.
- Consultorio médico u oficina de consulta, enfermería según espacios de estructura del centro
- Botiquín de primeros auxilios.
- Área destinada para terapias ocupacionales y actividades socio recreativas.

3.2.1. Área de habitaciones

- El número de habitaciones se establecerá de acuerdo a la cantidad de usuarios o residentes internos y manteniéndose los estándares de calidad establecidos por la entidad rectora.
- Baño de uso geriátrico, con ubicación accesible a la población interna.
- Contar con equipo y mobiliario mínimo adecuado en cada habitación (cama con barandales, mesita de noche, silla de ruedas, timbre de cama, instrumentos de aseo, orinales)

3.3. Administrativo

3.3.1. Personal Básico:

- Un administrador
- Personal Administrativo de apoyo
- Un Director Técnico o coordinador del área de la salud
- Personal de Enfermería
- Trabajadores manuales
- Un Gerontólogo
- Personal de Cocina (cocinero y ayudantes)
- Personal de Aseo y Limpieza
- Cuidadores Certificados

3.3.2. Personal de Apoyo:

- Médico General
- Médico Geriatra
- Médico Psiquiatra
- Trabajador Social
- Terapeuta Ocupacional
- Fisioterapeuta
- Nutricionista

Nota:

- El Personal de apoyo mínimo, deberá estar a tiempo parcial como apoyo a la atención y de acuerdo a las necesidades de los usuarios. De no contar con el personal en el Centro, se deberán tener de forma voluntaria y deberán ser Certificados por institución pública o privada.
- El Centro de Atención Integral, al momento de hacer cambio de personal o incrementar el recurso humano, deberá reemplazar toda la documentación pertinente de este nuevo personal, presentando la documentación en las evaluaciones y monitoreos al personal del MIDES, fin de que se actualice el expediente, lo mismo con los carnés de salud y de manipular de alimentos.

Documentos del personal administrativo:

- Copia de la cédula de identificación personal, del representante legal y del administrador del Centro, autenticada por el Departamento de Cedulación del Tribunal Electoral, de ser extranjero copia auténtica del pasaporte completo.
- Hojas de vida de todo el personal del Centro, profesionales y administrativos, voluntarios.
- Diplomas, certificaciones, talleres o cursos de formación en temas de cuidados, para el personal administrativo, voluntario y profesional.
- Nombre, dirección y demás generales del representante legal de la asociación.
- Copia de cédula de todo el personal del Centro, de haber extranjeros deberán contar con pasaporte vigente, carné de residente provisional o permanente, carné de permiso de trabajo vigente.
- Carné de certificado de buena salud (blanco) y carné de manipulador de alimentos (verde) para todo el personal que labora o apoya en el Centro.

3.4. Salud Nutricional

- Se debe contar con personal idóneo nutricionista.
- El Centro deberá contar con menú semanal de alimentación según diagnóstico, revisado, firmado y sellado por un nutricionista idóneo o por el Centro de Salud más cercano.

- Se debe contar con un horario de distribución de los alimentos (desayuno, almuerzo, cena y meriendas).
- Se deberá garantizar la salud y la higiene en la preparación de los alimentos.
- El área de cocina debe ser adecuada para la preparación de los alimentos: agua caliente, ventanas con mallas, estufa tipo industrial o regular, extractor de grasa, refrigeradora, congelador, utensilios de cocina, gaveteros, depósito de los alimentos rotulados, recipientes de plásticos para conservación de los alimentos, alimentos libres de gusanos y gorgojos, comedor portátil.
- Los beneficiarios del Centro, deberán contar en sus expedientes con una evaluación nutricional al año por persona idónea o del Centro de Salud más cercano, la cual reposará en sus expedientes personales del Centro.
- Deberán contar con la inspección sanitaria vigente.
- El personal manipulador de alimentos debe mantener el vestuario adecuado exigido por el Ministerio de Salud. (redecilla o gorro, delantal, zapatos cerrados, suéter con manga), además uñas cortas, limpias y sin pintar.

3.5. Requisitos de Admisión

- Ingresar por voluntad propia siempre que la persona mayor no presente trastornos cognitivos, sin que medie ningún tipo de coacción o amenaza por terceros, mediante solicitud de la autoridad competente.
- Si la persona mayor presenta trastornos cognitivos, o se encuentre en indigencia y abandono podrán ser ingresado por un familiar, persona responsable que acredite el vínculo o por autoridad competente.
- Presentar informe social, evaluación psicológica, psiquiatra, gerontológica la cual podrá realizar un profesional idóneo de institución pública o privada.
- Presentar evaluaciones médicas completas (certificados médicos, exámenes de laboratorios, radiografía pulmonar, electrocardiograma, prescripción de medicamentos, problemas de alto riesgo y prueba de COVID-19).
- Llenar el Formulario de Ingreso Voluntario y carta de Responsabilidad de Familiares con datos completos
- Adjuntar copia de cédula del beneficiario, carné de seguro social o de discapacidad.
- Informar si pertenece algún programa de apoyo del Estado.
- Anexar una (1) fotografía tamaño carné del beneficiario.

04. Modalidades de Centro de Atención Integral para Personas Mayores

04. Modalidades de Centros de Atención Integral para Personas Mayores

4.1. Establecimientos de larga estadía.

Establecimiento donde se brinda atención y cuidados a las personas mayores con dependencia o independencia de forma permanente, que incluyen servicios de hospedaje, salud integral, rehabilitación, terapia física ocupacional, alimentación y otros servicios sociales y sanitarios de forma permanente.

Es un Centro Integral en el cual las visitas a familiares, amigos y voluntarios están reguladas en horarios restringidos, existe una dieta previamente establecida que es genérica para todos los residentes y en algunos Centros la atención es muy personalizada.

Este tipo de Centros deberá contar como mínimo, con una planta física iluminada y aireada naturalmente, provista de todos los servicios necesarios para el cuidado de la salud integral, la higiene y la seguridad de los residentes o beneficiarios.

4.1.1. Requisitos mínimos de Ingreso

Los requisitos mínimos de ingreso a un Centro de Atención Integral para Personas Mayores son los siguientes:

- Llenar el Formulario de Ingreso Voluntario y carta de ingreso por voluntad propia o por parte de familiar o personal responsable que pruebe el vínculo, sin que medie ningún tipo de coacción o amenaza por terceros, puede darse mediante solicitud de autoridad competente o por remisión del Instituto Nacional de la Persona Mayor y el Ministerio de Desarrollo Social.
- Copia de cédula de identidad personal del adulto mayor.
- Copia de carné de asegurado si cuenta con el beneficio.
- Carné de discapacidad si cuenta con el beneficio.
- En caso de ser persona extranjera presentar copia de pasaporte o certificación del Consulado o Embajada de su país.
- Elaborar informe social, evaluación psicológica, psiquiatra, gerontológica la cual podrá realizar un profesional idóneo de institución pública o privada.
- Exámenes de laboratorios: radiografía pulmonar, electrocardiograma u otros.
- Certificado médico de buena salud física y mental.
- Recetas de medicamentos prescritos.
- Constancia de que es beneficiario de algún Programa de Transferencia Monetaria Condicionada (PTMC) del Ministerio de Desarrollo Social.
- Llenar carta de aceptación de compromisos para familiares.

- Cumplir con los protocolos establecidos en el documento de Lineamientos para la prevención y manejo del contagio por Covid-19 en los Centros de Atención Integral Para Personas Mayores, ingresos-reingresos y visitas de familiares provisional.
- Toda la documentación descrita deberá contar en el expediente administrativo interno del Centro, identificado con el nombre de la Persona Mayor.
- Se deberá dejar constancia si la persona mayor cuenta con un tutor legal declarado judicialmente o si se está en algún Proceso de Interdicción.

4.1.2. Proceso de Acogida

- El administrador o la persona encargada debe recibir y dar la bienvenida a la persona mayor, familiares o quien lo acompañe, en un espacio que brinde privacidad y hospitalidad.
- Se deberá explicar con claridad a la persona mayor, familiares o acompañante el funcionamiento del Centro, dando lectura del reglamento interno, a fin de que no queden dudas en el futuro residente y sus familiares.
- Dar lectura a los derechos y deberes de la persona mayor.
- Realizar un recorrido al adulto mayor del Centro, a fin de reconocer el espacio y los servicios de atención brindados.
- Se deberá dar lectura a las responsabilidades de familiares, voluntarios, funcionarios del MIDES u otra persona que quede a cargo del seguimiento o enlace ante el Centro.
- Se deberá presentar constancia a los interesados de la Resolución de Legalización del Centro de Atención Integral por el Ministerio de Desarrollo Social, a fin de dar mayor transparencia a los beneficiarios. El mismo debe estar en lugar visible de forma conjunta con el Aviso de Operación Vigente y la Certificación de Salud.
- Posterior a esta acogida y aclaración de dudas o inquietudes, la persona mayor o el responsable deberá firmar el consentimiento voluntario y la carta de aceptación para su debido ingreso al Centro de Atención Integral para Personas Mayores.
- Finalmente se deberá realizar un recorrido por las instalaciones del centro incluyendo a la habitación que le será asignada a la persona mayor.

4.2. Programa Casa de Día o Centros Diurnos

Las Casas de Día prestan servicios socio sanitarios integrales a personas adultas mayores, a sus grupos familiares cercanos y a sus cuidadores, como: alimentación, rehabilitación, terapia ocupacional y trabajo social; ofreciendo así, un acompañamiento de calidad con atención especializada que atiende la salud integral de sus beneficiarios.

Los Centros de Día, brindan dichos servicios, a través de una figura pública -privada y estarán regidos por la Ley 228 de 23 de junio de 2021, Que crea el Programa Casa de Día para las Personas Adultas Mayores, regentados por el Ministerio de Desarrollo Social y brinda servicios a personas adultas a partir de 60 años, en condición de vulnerabilidad con dependencia leve o moderada, a través de la prestación de servicios integrales enfocados en la prevención del deterioro funcional.

Este acompañamiento no sólo consiste en la evaluación integral del adulto mayor, sino en la elaboración y seguimiento de un Plan de Atención Individual, que incluye formas de ejecución y promueve un envejecimiento activo y saludable.

Los interesados en la apertura de una Casa de Día deberán cumplir con los requisitos que establece el Decreto Ejecutivo No. 238 de 23 de junio de 2021.

4.2.1. Requisitos de Ingreso al Programa Casa de Día

- Ser panameño mayor de 60 años de edad.
- De ser una persona con deterioro cognitivo moderado, deberá presentarse con una persona responsable a la oficina de Trabajo Social de la Casa de Día para una entrevista inicial y llenar una solicitud de ingreso.
- Estar en periodo de adaptación durante una semana para valorar su capacidad de integración a las actividades y sistema de alimentación de la Casa de Día. Durante esta etapa se le practicarán evaluaciones médicas, psicológicas de trabajo social y socio económicos para su valoración. El resultado de los estudios señalados, determinará su ingreso.
- Se le proporcionará la Guía del Usuario de la Casa de Día.
- Desde un enfoque de atención integral los Centros de Día para personas mayores independientes y que deben cubrir sus necesidades personales básicas, terapéuticas y sociales brindarán los siguientes servicios: podología, psicología, social, sanitaria, fisioterapia y terapia ocupacional, alimentación balanceada, paseos y eventos culturales y recreativos y acceso a actividades educativas, como clases, cursos, talleres técnicos, entre otros.

4.2.2. Objetivos del Programa

Objetivo General

Generar espacios adecuados en beneficio de la población adulta mayor en situación de dependencia donde reciba servicios que promuevan su desarrollo personal, físico y mental; y mantenerlas en su entorno familiar y social, a fin de contribuir con el retraso de la pérdida de funcionalidad en su vida diaria.

Objetivo Específicos

- 1. Promover hábitos de vida saludable en los adultos mayores, tanto a nivel físico como cognitivo.
- 2. Promover la independencia de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
- 3. Favorecer el acceso de los adultos mayores a la información e incorporación a los recursos sociales, a través de la activación y/o potenciación, de redes de apoyo formal e informal.
- 4. Orientar, informar y educar a las familias y/o cuidadores informales de los adultos mayores en temas gerontológicos, que les permitan contar con conocimientos y herramientas que faciliten su adaptación al entorno y cuidados socio sanitarios.

- 5. Prevenir el incremento de la dependencia, a través de rehabilitación de las capacidades funcionales, cognitivas y sociales.
- 6. Promover un entorno que favorezca las relaciones sociales y afectivas.

Derechos de las Personas Mayores:

- Recibir atención psicológica y de trabajo social.
- Recibir una alimentación balanceada, suficiente y adecuada, previo menú realizado por la coordinación de nutrición y dentro del horario establecido en la Casa.
- Recibir talleres técnicos para el desarrollo personal y el aprendizaje de nuevas habilidades emocionales.
- Concurrir, previa anuencia del responsable de la unidad, a los paseos y eventos culturales y recreativos programados por la Casa de Día.
- En caso de no contar, en la unidad, con el servicio y/o las actividades que el beneficiario requiera, se les canalizará a otros espacios de la institución donde se proporcione dicho servicio o actividad.
- En caso de inconformidad, el beneficiario deberá dirigirse, en primera instancia, por escrito o en forma verbal, con el responsable de la unidad y, de ser necesario, por escrito o con una llamada telefónica al Instituto Nacional del Adulto Mayor, a fin de que, previa averiguación, se proceda a la aplicación de las medidas correctivas procedentes.
- Conocer y cumplir las normas de utilización del Centro de Día establecidas en el Reglamento Interno.
- Ejercitar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, orientada a la consecución de una adecuada convivencia.

4.2.3. Modalidades Asistenciales

- Asistencia continua: Los usuarios mantienen una asistencia diaria al Centro y durante la totalidad del horario de atención. Esta modalidad asistencial se reserva a los usuario/as cuyo motivo de ingreso es prioritariamente el del apoyo a los cuidadores cuando la valoración social haya detectado una situación de sobrecarga familiar importante.
- Asistencia parcial: En esta modalidad asistencial los usuarios acuden al Centro existiendo flexibilidad tanto en la frecuencia de la asistencia como en el horario. Dicha asistencia se establece en el centro, consensuándose con el usuario/a y las familias, en función de la valoración efectuada por el equipo multidisciplinario valorando tanto la situación familiar como las necesidades terapéuticas del usuario/a y las posibilidades organizativas del Centro.

4.2.4. Contribución económica del usuario

- Estos precios pueden variar según las modalidades de horario señaladas, y dependerá de los servicios que ofrezca el establecimiento.
- La Ley 228 de 23 de junio de 2021, establece los siguientes niveles para el pago de cuota mensual de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio socioeconómico de ingresos:

NIVEL 1: Residentes exentos de pago. Este nivel se asigna a los beneficiarios que carecen de recursos económicos o que los familiares más cercanos demuestren la incapacidad de pago de la cuota de recuperación. La comprobación será mediante estudio socio-económico, visita domiciliaria y entrevistas con familiares, vecinos y amigos.

NIVEL 2: Residentes que cuentan con ahorro bancario. La aplicación de la mensualidad para la Casa de Día se basará en los intereses que dicha cuenta genere, aplicando un 30% para cubrir el pago del servicio.

NIVEL 3: Residentes que cuentan con ayuda económica de familiares. El estudio será aplicado a cada uno de los familiares que funjan como responsables. del resultado del estudio socioeconómico, se determinará un 40% de la diferencia entre egresos e ingresos comprobables, para cubrir el servicio de residencia. Si el trabajador social lo considera necesario, se realizará visita domiciliaria.

NIVEL 4: Residentes que cuentan con ayuda de amistades o conocidos. Se solicitará al beneficiario o al responsable del mismo, su cooperación económica, si esto es aceptado, el monto de la mensualidad mínimo será fijado de acuerdo al estudio socioeconómico realizado.

NIVEL 5: Residentes que cuentan con pensión o jubilación de la Caja de Seguro Social, se determinará en la diferencia entre el monto de la pensión y los gastos comprobables; se asignará el 35% para pago del servicio.

NIVEL 6: Residentes que cuentan con pensión o jubilación de otras instituciones privadas, se determinará la diferencia existente entre el monto de la pensión y los gastos comprobables; se aplicará el 40% para cubrir la cuota de recuperación.

4.2.5. Obligaciones de los residentes

- Periódicamente debe practicarse exámenes, pruebas clínicas o de laboratorio, y/o cualquier tipo de estudio requerido.
- Ingerir sus alimentos en el comedor de acuerdo con el horario señalado.
- Entregar a la administración la cuota de recuperación, por mensualidades adelantadas, en los primeros diez días de cada mes. El incumplimiento en un término de tres meses consecutivos, se considerará como la voluntad del residente y/o de su responsable de renunciar a los servicios.
- Tratar con respeto a sus compañeros y personal adscrito a la unidad.
- Los permisos por enfermedad, de hasta un mes, no pagarán su cuota o mensualidad. A partir del segundo mes, deberán cubrirla, excepto en los casos en que presenten una certificación del médico que lo atendió y/o de trabajo social, considerando que estos procesos patológicos requieren de un tiempo considerable para su rehabilitación.
- Los permisos para ausentarse de la unidad por razones diversas: viajes, problemas familiares, tramitación de documentos entre otros, no serán mayores a tres meses, previa solicitud, en el entendido de que, quince días antes del vencimiento, dará aviso de su reincorporación o se tomará como baja definitiva.
- Considerando que las actividades organizadas por el equipo interdisciplinario son diversas, el beneficiario deberá participar en las que él desee.

- En caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas, el responsable de la unidad, hará un reporte por escrito al equipo interdisciplinario del Centro, para el estudio del caso.

4.2.6. Situaciones por incumplimiento de los requerimientos mínimos.

En caso de incumplimiento, por parte de los residentes, se procederá de la siguiente manera:

- Se realizará un reporte al equipo multidisciplinario del centro para que estudie el caso y se tomen las medidas pertinentes, así como al Instituto Nacional de la Persona Mayor.
- Al residente y/o responsable del residente, se le notificará del problema de manera verbal.
- Será motivo de reporte al Instituto Nacional de la Persona Mayor y ante las autoridades competentes el acoso sexual, la agresión física o verbal. los golpes, amenazas, robo, introducción de armas blancas o de fuego, así como de bebidas alcohólicas o estupefacientes, y los daños al inmueble.
- El dictamen del Instituto Nacional de la Persona Mayor, será notificado por escrito al residente y al responsable del residente.

4.2.7. Obligaciones de los responsables de los residentes

- Acompañar al residente, con deterioro cognitivo moderado, el primer día de ingreso.
- Pagar puntualmente las cuotas mensuales los primeros los días de cada mes.
- Acompañar al residente a sus consultas médicas, en caso de requerirlo.
- Acudir puntualmente a las citas que indique el responsable de la unidad, psicólogo o trabajador social.
- Colaborar con los encargados de la Casa de Día para el cumplimiento de la Guía de Usuario.
- Asistir a los eventos, pláticas, talleres programados para el bienestar del residente por el encargado de la Casa de Día y por el área de trabajo social.
- Acompañar al residente en caso de enfermedad que requiera estudios de laboratorio y/o citas médicas.
- Se realizará el pago en efectivo, transferencia electrónica o cualquier otro medio utilizable en el mercado.

4.2.8. Prohibiciones

- No está permitido dar propinas o dádivas, en efectivo o en especie, al personal que labora en la Casa de Día.
- Intervenir en el funcionamiento interno de la residencia, tanto con el personal como con los beneficiarios, en aquellos aspectos en los que la guía no solicite su participación.

- Introducir alimentos, bebidas alcohólicas, animales domésticos, sin previa autorización.
- No se podrá fumar, ni consumir alcohol dentro de la Casa de Día.

4.2.9. Funciones y Obligaciones del Personal adscrito al Programa Casas de Día.

- La función principal del personal adscrito a las Casas de Día, es el cuidado de los adultos mayores, procurando el desarrollo armónico de sus facultades y aptitudes.
- El personal de la Casa De Día está obligado a tratar a los beneficiarios con respeto y amabilidad, así como brindar sus servicios profesionales con calidad y calidez.

4.2.10. Características Arquitectónicas de la Casa de Día

- Debe tratarse de un espacio soleado y con máximo aprovechamiento de la luz natural, no sólo por los efectos positivos que provoca ésta en las personas, sino también porque ello permitirá poder visualizar el entorno desde el interior del Centro, lo cual ayudará a situar al usuario en su marco de vida, aun cuando permanezca dentro del Centro durante una serie de horas al día.
- Para ello, las ventanas deberán ser amplias, a una altura adecuada y contar con sistemas de seguridad en su apertura.
- Con respecto a la iluminación artificial, existen normativas que establece que la superficie de iluminación en las dependencias será al menos, de 1/8 de la superficie, igual o superior a los 1,20 metros cuadrados. Cuando no sea posible contar con fuentes suficientes de luz natural, se debe garantizar un mínimo de iluminación artificial de 200 lux, siendo, en cualquier caso, lo óptimo llegar hasta los 500 lux.
- Deben evitarse obstáculos y recovecos en la construcción, creando espacios sencillos, diáfanos y no agobiantes. Ello se conseguirá proyectando estancias lo más regulares posible en cuanto a superficie y profundidad.
- Con carácter general, la altura de los techos debe situarse, como mínimo, a 2,20 metros del suelo, y las salas de trabajo han de tener una superficie de al menos 3 metros cuadrados por usuario.
- Con respecto a las zonas de paso, éstas deberán tener un ancho no inferior a 1,5 metros y estarán dotadas de pasamanos, observando en su instalación lo que marca la normativa de accesibilidad.
- Las puertas serán amplias (nunca inferiores a 0,80 metros de ancho) y, a ser posible, estarán construidas con materiales aislantes, ligeros y de colores claros, que reflejen la luz.
- Debe contar con sistemas de calefacción y aire acondicionado que permitan al centro estar a una temperatura adecuada a las características físicas de los usuarios. Además, los equipos deben ser de tal manera que sea imposible la manipulación por parte de los usuarios y estar situados de modo que no se conviertan en obstáculos que dificulten la movilidad por el centro. Igualmente, el Centro ha de contar con sistemas que permitan la ventilación y eliminación de malos olores.
- Debe contar con suministro de agua potable, el Centro de Día debe equiparse con

sistemas que permitan una regulación de la temperatura del agua, de modo que se eviten posibles lesiones en aquellos usuarios con sensibilidad reducida.

- La Casa de Día debe contar con rampas de accesibilidad, anexas a las escaleras, independientemente de que cuente o no con usuarios en sillas de ruedas. En cualquier caso, éstas deberían situarse a la entrada del centro, pues, como modelo básico constructivo, se apuesta por centros de una única altura que evite, en la medida de lo posible, accesos a plantas superiores que exigirían desplazar a los usuarios en ascensores.

- La pendiente máxima para salvar un desnivel será del 8% para desarrollos inferiores a 10 metros por tramo, si bien, para tramos de menos de 3 metros, la inclinación puede ser del 12%. En cuanto a la anchura, ésta como mínimo debe ser de 0,90 metros, si bien sería recomendable aumentarla hasta los 1,5 o incluso 2 metros. En cualquier caso, estarán provistas de pasamanos adecuados.

- Cuando ello no sea posible, los ascensores serán obligatorios si hay que superar desniveles de más de 2 metros. En estos casos, los ascensores deberán estar adaptados a las normativas de accesibilidad.

- En cuanto a las escaleras, cuando el centro no sea de una única planta, se adaptarán a lo que marque la normativa de accesibilidad en aspectos como el ancho, para que puedan transitar dos personas juntas por ellas (aproximadamente 2 metros), los escalones (entre 0,28 y 0,34 metros), las bandas antideslizantes en los peldaños, etc.

- Finalmente, el centro deberá estar comunicado permanentemente con el exterior, tanto para facilitar comunicaciones con otros recursos existentes en el entorno, como para recibir y realizar llamadas a los familiares de los usuarios.

4.2.11. Distribución de los Espacios de un Centro de Día

Un Centro de Día debe contemplar espacios suficientes para albergar tanto a los usuarios como a los profesionales. En este sentido, ha de tener dos zonas o áreas claramente diferenciadas y de ser posible independientes; la profesional o de organización y la de atención especializada. La primera de ellas está destinada a los profesionales que trabajan en el Centro y la segunda a los usuarios del mismo. Con carácter general, el esquema que se propone a continuación puede ser válido en cuanto a las dependencias con las que debe contar el centro:

- Área profesional y de organización
- Dirección Administrativa
- Recepción
- Oficinas de Psicología, Trabajo Social, Enfermería, Medicina
- Sala de reuniones del Equipo Multidisciplinario y archivo de expedientes individuales.
- Salón de Fisioterapia
- Cocina
- Comedor

- Sala de descanso
- Baños accesibles
- Zonas opcionales
- Áreas Verdes

4.2.12. Perfiles y competencias profesionales

Gerontólogo:

- Brinda atención integral a las personas mayores desde un punto de vista biológico, psicológico, social y espiritual, a través de propuestas de intervención.
- Resinifica y dignifica la vejez hacia un envejecimiento activo y saludable.
- Promueve la cultura del envejecimiento, facilitando estrategias para prevenir la dependencia.
- Logra la inserción y/o reinserción social de las y los adultos mayores como personas activas, participativas y autónomas en su comunidad.
- Realiza evaluaciones integrales de la persona mayor para identificar las condiciones de funcionalidad que deban ser optimizadas y/o rehabilitadas.
- Diseña planes y programas de intervención gerontológica con bioética.
- Promueve el aprendizaje en la persona mayor a lo largo de su vida a través de proyectos de atención gerontológica y de educación formal e informal, diseñando, aplicando y evaluando dichos programas.
- Orienta a cuidadores y familiares en la atención específica que debe recibir la persona mayor para mejorar su calidad de vida.
- Brinda apoyo Gerontológico, da seguimiento y vigilancia.
- Desarrolla programas pre jubilatorios y jubilatorios hacia un proyecto de vida para las personas mayores.
- Orienta a las personas mayores en programas productivos y de autocuidado, es decir, capacita.
- Participa en la investigación y en la docencia.
- Realiza acciones de prevención y promoción de la salud.
- Divulga y defiende los derechos de las personas mayores.
- Promueve el voluntariado social para y con personas mayores.
- Participa en la realización de políticas y programas sociales en beneficio de las personas mayores.
- Gerencia instituciones gerontológicas tales como casas de día, clubs de la tercera edad, casas de reposo, etc., tanto públicas como privadas, para dar un trato digno y adecuado a sus verdaderas necesidades fisiológicas, psíquicas, sociales y culturales.

Técnico en Enfermería: Debe existir una por cada 10 usuarios y a jornada completa.

- Realizar peso, talla y signos vitales de los usuarios.
- Docencias sobre cuidado básico a la persona mayor dictado a familiares y cuidadores.
- Colaboración a las enfermeras y médicos en procedimientos.
- Cumplir los procesos de asepsia y normas de bioseguridad según los contextos de desempeño.
- Participación en el diseño y desarrollo de los planes individualizados de intervención.
- Acompañamiento de los residentes con movilidad reducida y contactos periódicos con las familias para intercambio de información sobre la evolución y el seguimiento del plan individual de intervención.

Enfermera: Dedicación parcial por horas y según demanda.

- Valoración inicial de los usuarios.
- Participación en el diseño y desarrollo de los planes individualizados de Seguimiento de los usuarios.
- Colaboración en los programas de promoción de la salud.
- Colaboración en el servicio de asesoramiento familiar.
- Colaboración en los grupos psicoeducativos para familias.
- Colaboración en el programa de formación de cuidadores profesionales.

Médico: Dedicación parcial por horas y según demanda.

- Valoración inicial de los usuarios
- Participación en el diseño y desarrollo de los planes individualizados de Intervención.
- Seguimiento de los usuarios
- Responsable de los programas de promoción de la salud
- Colaboración en el servicio de asesoramiento familiar
- Colaboración en los grupos psicoeducativos para familias
- Colaboración en el programa de formación de cuidadores profesionales

Trabajador/a Social: Dedicación parcial de cuatro horas al día.

- Valoración social inicial y semestral de los usuarios.
- Participación en el diseño y desarrollo de los planes individualizados de intervención,
- Responsable del servicio de orientación a las familias.
- Derivación de casos al servicio de asesoramiento.
- Responsable de la supervisión de los grupos familiares de autoayuda.

- Colaboración en los grupos psicoeducativos para familias.
- Coordinación del sistema de tutorías.
- Colaboración en la supervisión de los equipos de trabajo.
- Responsable del programa de colaboradores sociales.

Psicólogo o Psiquiatra: Dedicación parcial de dos horas por día.

- Valoración inicial y semestral de los usuarios.
- Participación en el diseño y desarrollo de los planes individualizados de intervención.
- Responsable de las terapias cognitivas y psicoactivas.
- Colaboración en el servicio de asesoramiento familiar.
- Responsable de los grupos psicoeducativos para familias.
- Colaboración en el programa de formación de cuidadores profesionales.
- Colaboración en la supervisión de equipos de trabajo.
- Colaboración en el programa de colaboradores sociales (formación y supervisión de alumno/as de prácticas)

Terapeuta Ocupacional: Dedicación parcial de cuatro horas al día.

- Valoración inicial y semestral de los usuarios
- Participación en el diseño y desarrollo de los planes individualizados de intervención
- Responsable de las terapias funcionales y socializadoras
- Responsable del desarrollo de las medidas de intervención ambiental para la adecuación del ambiente físico
- Colaboración en el servicio de asesoramiento familiar
- Colaboración en los grupos psicoeducativos para familias
- Colaboración en el programa de formación de cuidadores profesionales

4.3. Refugios o Albergues Nocturnos

Establecimientos que funcionan de 19 a 8 horas y ofrecen a la persona mayor, un lugar para descansar, el cual ofrece: cena, desayuno, cama, ropa y posibilidad de ducharse, ofreciendo servicios sociales y sanitarios en horarios parciales. Se dividen según la población a la que se atienden: refugios para personas adultas mayores, hombres o mujeres adultos, hombre o mujeres con niños o familias.

Se deberán cumplir con los mismos procedimientos y requisitos de ingreso y acogida, estableciendo archivos de expedientes, para casos de urgencia o extrema necesidad, de deberá coordinar con el Ente Rector de las Políticas Sociales y los Municipios que estén a cargo, en atención a casos referidos.

4.4. Servicios de Inserción Familiar

Son aquellos que ofrecen un grupo familiar para alojar en su vivienda a personas auto válidas, en número no superior a tres, excluyendo a quienes se deben obligaciones alimentarias de conformidad con lo dispuesto en el Código de la Familia.

Para brindar este tipo de servicios, se deberán presentar formal solicitud ante el Ministerio de Desarrollo Social y el Instituto Nacional de la Persona Mayor, según lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ejecutivo No. 238 de 23 de junio de 2021 "Que adopta disposiciones para la creación y reglamentación de los Centros de Atención Integral para las Personas Mayores"

4.5. Casa Modelo de Retiro con Cuidados Continuos

El modelo de la residencia de retiro con cuidados continuos ofrece atención y asistencia profesional las 24 horas del día, debe estar orientado a elevar la calidad de vida de las personas mayores, y así brindar a sus familias la tranquilidad de que su ser querido goza de los mejores servicios para su atención y cuidados.

Una Residencia con Cuidados Continuos debe ser la mejor opción cuando:

- Hay descontrol en la toma de medicamentos.
- Existe peligro latente de caídas
- Durante el día están sin realizar actividad y no recibe una alimentación adecuado a su patología
- La persona requiere asistencia para actividades diarias
- Su vivienda no es accesible a sillas de ruedas o andaderas
- Cuando el familiar se siente con el síndrome del cuidador quemado

Características:

- Cada residencia de retiro con cuidados continuos debe albergar de 5 a 6 residentes.
- Los servicios que se brinden en estas residencias deben ir acorde a cumplir con la atención integral de los residentes en cuanto monitoreo de signos vitales, valoraciones sociales, psicológicas, alimentación, aseo general, deambulación, medicación, terapias físicas, estimulación, entre otras.
- Las residencias deben contar con una sola planta, recámaras cómodas con buena iluminación, ventilación natural y artificial, además de áreas verdes o jardines.
- Toda casa modelo de cuidado continuo debe contar con un reglamento interno que establezca todos los derechos y deberes de los residentes, funcionarios del centro y familiares.

4.6. Otras modalidades

Cualquier otra modalidad de atención para personas adultas mayores, deberá presentar formal solicitud ante el Ministerio de Desarrollo Social y el Instituto Nacional de la Persona Mayor, siguiendo los mismos parámetros para su solicitud, estos deberán constar con una Cartera Integral de Servicios (CIS), a fin de garantizar la atención integral a las personas mayores.

05. Fase para Legalización de Apertura de Centro de Atención Integral para Personas Mayores

05. Fases para Legalización de Apertura de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores

5.1. Fase I. Solicitud de Apertura Provisional

La persona natural o jurídica que desee establecer un Centro de Atención Integral para Personas Mayores deberá presentar un memorial de solicitud formal de apertura provisional dirigida al Instituto Nacional de la Persona Mayor.

El solicitante deberá presentar la siguiente documentación:

- Poder y memorial dirigido al Director del Instituto Nacional de la Persona Mayor, solicitando la apertura de operación permanente de un Centro de Atención Integral para Personas Mayores, mediante apoderado legal.
- Copia de la cédula de identificación personal del representante legal y del administrador del Centro, autenticada por el departamento de cedulación del Tribunal Electoral, de ser extranjero, copia auténtica del pasaporte completo.
- Copia autenticada de la escritura pública Y sus reformas, a través de la cual se protocolizó la personería jurídica de la organización, debidamente acreditada por el Ministerio de Gobierno, en caso de ser organización sin fines de lucro.
- Certificación del Registro Público que acredite la existencia, vigencia y representación legal de la organización sin fines de lucro o de la sociedad, en caso de ser persona jurídica.
- Nombre, dirección y demás generales del representante legal de la asociación.
- Original del historial penal y policivo del representante legal y administrador del Centro.
- Nota expedida por el Juez de Paz que de fe respecto de la conducta ciudadana en la comunidad del representante legal y el administrador del Centro.
- Contrato de Servicio de Ambulancia para el Centro.
- Certificación sanitaria, emitida por el Ministerio de Salud, sobre las condiciones de salubridad de las instalaciones de donde funcionará el Centro.
- Certificación expedida por la Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos de Panamá
- Certificación de viabilidad, emitido por el Sistema Nacional de Protección Civil.
- Certificación de uso de suelo emitida por el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, donde conste que donde se ubica el centro, posee el uso de suelo o uso complementario asistencial o filantrópico.
- Certificación de propiedad del Registro Público de Panamá, donde está ubicado el Centro.
- Contrato de arrendamiento, emitido por la Dirección General de Arrendamiento del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial.

- Certificación de propiedad emitido por el Registro Público donde conste el lugar donde se encuentra ubicado el centro. (Finca)
- Indicar la cantidad de cupos disponibles del y la distribución del espacio físico, acorde con el número de cupos programados. (Se pueden adjuntar fotografías, croquis)
- Presentar los programas y servicios básicos de atención que se ofrecen. (Nombre, objetivos, metas, cronograma de actividades, fotografías, resultados, horarios)
- Reglamento Interno.
- Póliza de Incendio y daños a Terceros (contra accidentes), que cubra a los residentes y al personal.

Las certificaciones señaladas en los numerales 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, y 13, deberán presentarse vigentes, al momento de la presentación de la solicitud, para ser aceptadas.

Procedimiento de seguimiento al proceso de solicitud de apertura de un Centro de Atención Integral:

- Revisar la solicitud, a fin de verificar que el solicitante haya cumplido con todos los requisitos exigidos.
- Realizar la supervisión y evaluación del Centro de Atención Integral para las Personas Mayores, a través del equipo técnico, con el fin de comprobar que toda la información registrada y adjuntada a la solicitud de apertura provisional es correcta y el local donde funcionará el Centro, se ajusta a las especificaciones, tanto de seguridad como de estructura que se exigen para la prestación de este tipo de servicio.
- Elaborar un informe de la supervisión sobre la situación real del solicitante, describiendo las causales que fundamentan la recomendación para la aceptación o el rechazo de la solicitud.

Aprobación o rechazo de la solicitud.

- **Aprobación:** Posterior al informe de evaluación confeccionado por el Instituto Nacional de la Persona Mayor y el cumplimiento de los requisitos exigidos, se procederá a determinar la aprobación o rechazo de la solicitud de apertura provisional del Centro. De aprobarse, se emitirá la correspondiente Resolución motivada otorgando la autorización de apertura provisional del Centro hasta por un término de tres meses prorrogables.
- **Rechazo:** En caso de que el Instituto Nacional de la Persona Mayor resuelva rechazar la solicitud de autorización de apertura provisional, dicha decisión deberá notificarse al interesado, y de no encontrarse conforme, podrá interponer el Recurso de Reconsideración, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación, lo cual deberá realizar a través de apoderado legal. Con la Resolución que decide el Recurso de Reconsideración, se agota la vía gubernativa.

En el evento que el solicitante de apertura de un Centro de Atención Integral para Personas Mayores reúna y cumpla con la totalidad de los requisitos establecidos en los artículos 14 y 18 del Decreto 238 de 2021, el mismo podrá optar por presentar directamente la solicitud de operación permanente y obviar el trámite de autorización de apertura provisional.

5.2. Fase II. Creación de Aviso de Operación

Una vez se le entregue la Resolución de Apertura Provisional o Definitiva de Operación, se entregará una copia autenticada de la misma al interesado, Ante la Oficina de Asesoría Legal, a fin de que el Centro, solicite formalmente ante el Ministerio de Comercio e Industria, su Aviso de Operación, se exceptúan las Organizaciones sin fines de lucro.

5.3. Fase III. Solicitud de Autorización de Apertura Permanente

Para la obtención de la autorización de operación permanente, el interesado deberá presentar la solicitud en ese sentido, mediante apoderado legal, debidamente constituido, antes del vencimiento del plazo establecido en el Artículo No. 16 del presente Decreto Ejecutivo, para lo cual deberá acompañar lo siguiente:

- Lista del recurso humano que labora en el Centro y sus funciones, hoja de vida, acreditación de la formación académica.
- Certificado de buena salud física y mental de todo el personal que labore o laborará en el centro, expedido por profesional de salud idóneo.
- Historial Penal y Policivo vigente de todo el personal que labore y laborará en el Centro expedido por la Dirección de Investigación Judicial.
- Si en el Centro labora o laborará personal extranjero se deberá aportar copia autenticada del permiso de trabajo vigente expedido por la Dirección General de Empleo del Ministerio de Desarrollo Laboral.
- Lista del equipo y mobiliario disponible, detallando si tiene adaptaciones que faciliten su utilización a las personas mayores con alguna discapacidad física.

Emisión de Resolución que otorga la operación permanente:

De cumplirse con todos los requisitos listados anteriormente (artículo 18 del Decreto Ejecutivo 238), el Instituto Nacional de la Persona Mayor, emitirá una resolución otorgando la autorización de operación permanente del Centro de Atención Integral para Personas Mayores.

Una copia de la Resolución otorgada al Centro, reposará en el expediente administrativo del Centro en el Instituto Nacional de la Persona Mayor.

Negación de apertura: De negarse la solicitud de apertura del Centro, se elaborará una Resolución, motivando las causales de negación. El solicitante podrá interponer Recurso de Reconsideración, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación. La Resolución que decide el Recurso de Reconsideración agota la vía gubernativa.

5.4. Procedimiento

Presentado por persona natural o jurídica ante el Instituto Nacional de la Persona Mayor. Basado en el Decreto Ejecutivo No. 238 del 23 de junio de 2021.

Ministerio de Desarrollo Social Instituto Nacional de la Persona Mayor				
Solicitud de Apertura Provisional o Permanente de Centros de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
1	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Presentación de solicitud de apertura provisional o permanente de un Centro de Atención Integral para Personas Mayores	El representante legal (abogado) a nombre y en representación del Centro, presenta por medio de Poder notariado los requisitos previamente solicitados, la solicitud deberá estar dirigida ante el Instituto Nacional de la Persona Mayor del Ministerio de Desarrollo Social.	Requisitos de Apertura para Centros de Atención Integral para Personas Mayores.
2	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Recepción de solicitud presentada	El servidor encargado recibe expedientes con documentos de la siguiente manera: dos juegos engargolados, original y copia. Se entrega el recibido al Representante legal (abogado). Remite el expediente al Director para asignación de responsable.	
3	Director encargado	Asigna Trabajador Social o Asesor Legal.	El Trabajador Social o Asesor Legal revisa, coteja los documentos de la solicitud. Solicitud completa: El Trabajador Social o Asesor Legal coordina con el Equipo Técnico y fija fecha y hora de la supervisión al Centro, para completar la solicitud y corroborar que la información registrada y adjunta a la solicitud es correcta. El equipo técnico llena el formulario de Supervisión del Centro, el cual adjuntará a la solicitud de apertura, en el mismo se describen las causales de aceptación o rechazo. El Informe debe estar firmado por el equipo de Supervisión y el Director del Instituto Nacional de la Persona Mayor. La Supervisión se hará en los próximos diez (10) días laborales, recibida la solicitud.	Formulario de Cotejo de Requisitos para Apertura de Centros de Atención Integral para Personas Mayores. Formulario de Supervisión a Centros de Atención Integral para Personas Mayores.

Solicitud de Apertura Provisional o Permanente de Centros de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
3	Director encargado	Asigna Trabajador Social o Asesor Legal.	Incorporado el formulario de supervisión al expediente se remitirá al Despacho del Director para su visto bueno. Solicitud incompleta: De faltar documentación o algún trámite deberá ser actualizado, el Trabajador Social o Asesor Legal, dará al Centro un periodo de 10 días calendarios, para que se termine el proceso de entrega de documentos. Se deberá establecer fecha y hora de entrega de documentación faltante, esta notificación se hará por escrito y se dejará copia de la misma en el expediente administrativo. Vencido el término, de no contar con la documentación faltante, se notificará por escrito al representante legal (abogado) del Centro. Se archivará el expediente hasta que se presente nueva solicitud.	Documento de Subsanación
4	Despacho del Director	Visto Bueno al Informe de Supervisión	Recibido el Informe de Supervisión, el Director da visto bueno. Se remite expediente de solicitud de apertura del Centro al Departamento de Asesoría Legal para su formal trámite. En un terminó de tres (3) días hábiles firmado el Visto Bueno.	Documento de Subsanación

Departamento de Asesoría Legal-Procedimiento				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
1	Oficina de Asesoría Legal	Solicitud de apertura de Centro de Atención Integral para personas Mayores	El Instituto Nacional de la Persona Mayor, refiere el Expediente Administrativo que contiene la Solicitud de Apertura de Operación Provisional o Permanente del Centro de Atención Integral para Personas Mayores. El Servidor recibe la documentación y entrega recibido del mismo. Remite al Despacho del Director para asignar al Abogado encargado de evaluar y revisar la solicitud.	Documento de Subsanación

Departamento de Asesoría Legal-Procedimiento				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
2	Abogado Encargado	Revisión de solicitud y remite expediente	La Oficina de Asesoría Legal, iniciará la formal revisión y cotejo de toda la documentación presentada, a fin de garantizar que se cumplan con lo establecido en el Decreto 238 de 23 de junio de 2021.	
			Solicitud completa: Si la documentación está en orden y conforme a Decreto 238 de 23 de junio de 2021, se procede a elaborar la Resolución de Apertura Provisional o Permanente, y se envía al Despacho Superior para su firma correspondiente.	
			Solicitud Incompleta: En caso de que falte documentación, se deba actualizar algún documento por vencimiento de fecha o se deban presentar documentación que no esté en la solicitud, se remitirá el expediente al Instituto Nacional de la Persona Mayor para su subsanación. Se notificará al Representante Legal (Abogado), para que anexe la documentación y subsane la solicitud.	
3	Despacho Superior	Firma de Resolución de Apertura Por la cual se autoriza la Operación Permanente del Centro de Atención Integral de Larga Estadía para Adultos Mayores	El Despacho Superior, recibe, firma la Resolución y la remite nuevamente a la Oficina de Asesoría Legal	
4	Oficina de Asesoría Legal	Remisión de Resolución para autenticación	Recibida la Resolución de Apertura firmada por el Despacho Superior, la Oficina de Asesoría Legal la remite a Secretaría General para solicitar copias autenticadas.	
5	Secretaría General	Autenticación de copias de la Resolución	Secretaría General recibe la Resolución y coteja juegos originales de la Resolución. Se remite nuevamente a la Oficina de Asesoría Legal para la notificación de las partes.	
6	Oficina de Asesoría Legal	Proceso de Notificación y remisión de expediente	Recibida las copias de Secretaría General, revisa que contenga las firmas correspondientes, se procederá a notificar al representante legal (abogado), a fin de que retire la Resolución de Apertura Permanente o Provisional del Centro.	

Departamento de Asesoría Legal-Procedimiento				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
			Se remitirá expediente con un juego de copia autenticada de la Resolución a la Coordinación de Adultos Mayores para su archivo correspondiente.	
7	Persona Natural o Jurídica	Retiro de Resolución de Apertura del Centro de Atención Integral para Personas Mayores	Recibe la Resolución y firma como constancia de recibido. Se entregarán dos juegos de fiel copia de su original, la cual una deberá presentarla el Centro ante el Ministerio de Comercio e Industria para apertura de Aviso de Operación. Se remite expediente al Instituto Nacional de la Persona Mayor con copia de Resolución.	
8	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Recibido de Expediente Administrativo de Solicitud	La Oficina de Asesoría Legal, remite expediente al Instituto Nacional de la Persona Mayor con copia autenticada de la Resolución, para que repose expediente y se logre dar seguimiento y monitoreo al Centro.	

NOTA: Todas las certificaciones y trámites deben de estar vigentes, no se aceptarán documentos vencidos.

06. Proceso de Supervisión, Evaluación, Seguimiento y Monitoreo de los Estándares de Calidad en Centro de Atención Integral para Personas Mayores

06. Proceso de Supervisión, Evaluación, Seguimiento y Monitoreo de los Estándares de Calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores

6.1. Supervisión y evaluación

El Proceso de supervisión y evaluación de los estándares de calidad y sobre el funcionamiento de los Centros de Atención Integral para las Personas Mayores, legalizados y no legalizados, serán efectuadas por el Ministerio de Desarrollo Social, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor.

Se podrán realizar supervisiones y evaluaciones especiales con la participación de personal técnico interinstitucional, en conjunto con el Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Salud, Caja del Seguro Social y demás Instituciones que, por su naturaleza y jurisdicción, adquieren competencia.

El Instituto Nacional de la Persona Mayor, tiene la facultad de verificar el adecuado funcionamiento de los Centros de Atención Integral para las Personas Mayores:

Podrá realizar al menos dos visitas de supervisión y evaluación a nivel nacional anual, a instancias de protección familiar que atienden a las personas mayores, garantizando los servicios requeridos para una atención integral y en los Centros, y de darse incumplimiento recurrente se visitarán de forma sorpresiva las veces que sea necesario.

En atención al funcionamiento del Centro de Atención Integral para Personas Mayores, el Instituto Nacional de la Persona Mayor podrá:

- Coordinar con otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales la aplicación de las normativas de servicios y programas.
- Coordinar con el Ministerio de Salud y otras instituciones el asesoramiento técnico al personal que labora en los Centros, a fin de garantizar los cuidados y servicios requeridos para una atención de derechos, servicios integrales y de calidad.
- Promover actividades culturales, artísticas, físicas, deportivas, recreativas, socio recreativas, manualidades y terapia de ocio, que contribuyan a mantener la autonomía, el bienestar y la calidad de la persona mayor.
- Coordinar con la Oficina Nacional de Administración de Subsidios Estatales (ONASE), la supervisión del uso de los subsidios otorgados a los centros y hacen recomendaciones de acuerdo a las evaluaciones socioeconómicas de los posibles oferentes de los servicios.
- Establecer los indicadores de evaluación de los Centros y de gestión, atendiendo criterios de contexto, procesos, resultados y de impacto.
- Acreditar, mediante certificación, el reconocimiento y calidad del servicio prestado en los Centros.
- Incentivar, a través de concursos, los estándares de calidad.

- Cualquiera otra función que les señale la Ley o reglamento.
- Revisar la actual situación de las personas mayores y llenar las guías y formularios si verifica y corrobora malos tratos o abuso a las personas mayores

6.1.1. Tipo de Evaluaciones y Monitoreo:

Supervisiones y Monitoreo	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Supervisiones por apertura de un Centro de Atención Integral para Personas Mayores												
Supervisiones Regulares (2 veces al año)												
Supervisiones Especiales (Interinstitucionales)												
Monitoreo y Evaluación (mensual)												

- Supervisiones por apertura de un Centro de Atención Integral para Personas Mayores: Es aquella supervisión que se realiza la solicitud de Apertura de Operación Provisional o Permanente de un Centro de Atención Integral para Personas Mayores, en cualquiera modalidad, la cual es realizada por el Equipo Técnico Interdisciplinario del Instituto Nacional de la Persona Mayor. La cual se podrá solicitar en cualquier momento.
- Supervisión Regular: Es aquella supervisión que se realiza al Centro de Atención Integral para Personas Mayores, una vez se da la apertura provisional o definitiva, la cual es realizada por el Equipo Técnico Interdisciplinario del Instituto Nacional de la Persona Mayor, las mismas se efectúan dos veces al año, una en el primer semestre y la otra en el segundo semestre.
- Supervisiones Especiales: Son aquellas supervisiones que se realiza al Centro de Atención Integral para Personas Mayores, a solicitud de una autoridad competente, como el Ministerio de Salud, la Caja del Seguro Social, el Ministerio de Comercio e Industrias, Defensoría del Pueblo o autoridad judicial, y es realizada por el Instituto Nacional de la Persona Mayor, para completar una documentación, por denuncia, quejas o consultas, a solicitud de parte o del Equipo Interdisciplinario del Instituto Nacional de la Persona Mayor. Se pueden realizar en cualquier momento.
- Monitoreo y Evaluación: Es aquella Supervisión periódica que se hace de forma mensual a cada Centro, para obtener los datos estadísticos de su población, con la finalidad de llevar un control estadístico y dar seguimiento a instancias de Salud, aplicar los protocolos y dar seguimiento a denuncias. Se da de forma mensual.

6.1.2. Procedimiento

Ministerio de Desarrollo Social Instituto Nacional de la Persona Mayor				
Supervisión y Evaluación de los Estándares de Calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
1	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Supervisión al Centro de Atención Integral para Personas Mayores por el Equipo Técnico de Supervisión.	El Supervisor, según cronograma de trabajo, prepara la ruta para realizar la supervisión. El Equipo Técnico del Instituto Nacional del Adulto Mayor, se trasladará a realizar la visita al Centro, y estará integrado por el Ministerio de Salud y Ministerio de Desarrollo Social, efectuando una supervisión exhaustiva de no menos de tres (3) horas dependiendo de la infraestructura y residentes del Centro. El Equipo Técnico de supervisión, previo a la visita, deberá programar objetivos, organizar la logística de transporte y crear una esquematización del trabajo. Los elementos a supervisar y evaluar serán las normas mínimas para Centros de Atención integral para Personas Mayores, basados en el Decreto Ejecutivo No. 238 de 2021 y las que establezca el ente Rector.	Guía de Supervisión a Centros de Atención Integral para Personas Mayores
2	Centro de Atención Integral para Personas Mayores	Supervisión y entrega de documentación	El Administrador/a del Centro, junto a su personal administrativo, suministra toda la información requerida por el Supervisor y el Equipo Técnico, para cotejar la información con la solicitud realizada, planes, programas, certificaciones, etc. También de tener inquietudes deberá manifestarse en la visita, a fin de que conste en el Informe Final. El Centro deberá contar con todos los requisitos en las diversas áreas que muestra el Formulario de Supervisión.	
3	Centro de Atención Integral para Personas Mayores	Llenado de la Guía de Supervisión por el Equipo Técnico	En Situ, el Equipo Técnico, llenará la Guía de supervisión, la cual estará firmada por el equipo de Supervisores y el Administrador y/o el Representante Legal del Centro.	Informe de Subsanación

Supervisión y Evaluación de los Estándares de Calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
			De igual forma, en situ, se llenará y entregará el Formulario de Subsanación firmado por el equipo de supervisores, el cual especificará el tiempo para realizar la subsanación. De todo lo actuado se dejará constancia en el expediente.	
4	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Informe Final de Supervisión al Centro de Atención Integral para Personas Mayores	Concluida la supervisión, el supervisor encargado procederá a llenar el Informe Final con las subsanaciones pertinentes si las tuviere, el cual pasará al Director referente a las observaciones y recomendaciones para su firma correspondiente. Si la supervisión realizada, está relacionada para el proceso de apertura se procederá a otorgar una certificación de visto bueno en los casos correspondientes.	
5	Despacho del Director	Firma del Informe Final/ Visto Bueno de Certificación.	El Director recibe, revisa, evalúa y coloca el visto bueno al Informe Final de Evaluación y/o a la Certificación. Informe sin subsanación: Se procederá a dar visto bueno de certificación a fin de proceder con la solicitud de apertura del Centro. Se seguirá el trámite correspondiente. Informe con subsanación: Firmado el Informe Final, se procederá junto al Equipo de supervisión dar seguimiento al periodo de subsanación En casos que se evidencie el maltrato o abuso hacia personas mayores se pondrá en conocimiento a la autoridad competente y se procederá al llenado del formulario de Sospecha de Violencia o Maltrato de encontrase anomalías en el Centro que pongan en riesgo la vida y salud de las personas adultas mayores o al personal del mismo.	Llenado de Informe por Sospecha de Violencia

Nota:

Una vez concluida la supervisión y evaluación de los estándares de calidad, el Equipo Técnico enviará el Informe final al Director del Instituto Nacional de la Persona Mayor adjuntando la Guía de Supervisión y el formulario de Subsanación.

6.2. Proceso de monitoreo

Se refiere al proceso continuo que lleva el Ministerio de Desarrollo Social, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor y el Equipo Técnico Interdisciplinario, el cual consiste en revisar de forma permanente el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad, programas, servicios y actividades que deben realizar los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, legalizados y no legalizados, públicos y privados, a fin de optimizar los servicios que reciben los residentes.

Los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, tienen la obligación de presentar cada seis meses al Instituto Nacional de la Persona Mayor un Informe Técnico que incorpore estadísticas e indicadores, según programas, servicios y actividades desarrolladas a favor de la población adulta mayor.

Los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, subsidiados por el Estado, a través del Ministerio de Desarrollo Social o alguna otra entidad gubernamental, deberán agregar los rubros relativos a los ingresos, egresos y el costo de los servicios a cada adulto mayor atendido enviar a la Oficina Nacional Administrativa de Subsidios Estatales (ONASE).

Procedimiento:

- Los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, deberán mantener un registro actualizado en sus archivos internos, de datos estadísticos, para lo cual se les entregará un formulario a los representantes legales y/o administradores, que estén autorizados ante el ente rector.
- El periodo de entrega de este Formulario, será mensual, el cual deberá estará dirigida con nota formal al Director del Instituto Nacional de la Persona Mayor.
- Los Centros de Atención Integral, podrán entregar el Formulario al Instituto Nacional del Adulto Mayor, de forma presencial o por vía de correo electrónico en el tiempo señalado. (ver anexo 8)
- Una vez recibido el formulario el Equipo Técnico verificará la documentación entregada y dará seguimiento en el caso de que falte algún dato en el Formulario.
- De estar el Formulario de monitoreo completo y sin observaciones a subsanar el supervisor notificará al representante legal y/o administrador vía correo electrónico y dejará constancia en el expediente administrativo.
- Adicional el Centro deberá cada seis meses enviar su Informe, firmado por el Representante Legal y el Administrador del Centro, con todos los datos actualizados de la población atendida.

6.2.1. Procedimiento

Ministerio de Desarrollo Social Instituto Nacional de la Persona Mayor				
Monitoreo de los Estándares de Calidad de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
1	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Envío de formulario de monitoreo	El Trabajador Social encargado que da seguimiento al centro enviará mensualmente vía correo electrónico el Formulario de monitoreo al Centro de Atención Integral para Personas Mayores, con las debidas indicaciones de tiempos y formas de llenado. La constancia de enviado se anexará al expediente de cada Centro, el cual deberá contener, día, hora y deberá estar dirigido al representante legal y/o administrador del Centro o persona encargada, debidamente acreditada en el expediente.	Formulario de monitoreo. Formulario de Actividades Socio recreativas
2	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Llenado de Formulario de Monitoreo.	El Administrador/a del Centro, junto a su personal administrativo o la persona encargada, en tiempo oportuno, llena el Formulario de Monitoreo, de forma mensual. Deberá anexar la información actualizada del personal administrativo, condición de salud de las personas mayores, controles sanitarios, aspectos laborales, entre otros y pondrá en conocimiento al ente rector de cualquier anomalía donde corra riesgo la vida de alguna persona adulta mayor o su personal de apoyo. El Formulario de Monitoreo deberá enviarse a el Instituto Nacional de la Persona Mayor, de forma electrónica. De tener inquietudes, dudas, consultas, deberá enviarlas por vía correo electrónico o hacerlas llegar personalmente a las Oficinas del Instituto de Adultos Mayores.	

Monitoreo de los Estándares de Calidad de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
3	Instituto Nacional de la Persona Mayor	Revisión de Formulario de monitoreo.	Recibido el Formulario de Monitoreo, el Trabajador Social encargado verificará toda la información y anexos entregados y dará seguimiento al Centro de Atención Integral. Cerrado el formulario de monitoreo con firma del Trabajador Social se remite al Director encargado para su firma. De faltar alguna información o documentación por parte del Centro, se notificará al representante legal o al administrador del Centro o persona designada, vía correo electrónico, a fin de que subsane en ocho (8) días hábiles la documentación e información faltante. Pasado el Término sin recibir documentación o subsanación, se hará llamado de atención, por medio de nota, se remite al Director para que la firme.	
4	Director Encargado	Revisión de visto bueno de llamado de atención	El Director recibe y firma la nota de llamado de atención para remitir al centro.	
5	Trabajador Social Encargado	Notificación al Centro de llamado de atención	El Trabajador Social envía la nota con el llamado de atención, vía correo electrónico o por correspondencia y archiva copia en el expediente del centro. En los casos de anomalías, el Trabajador Social encargado de realizar el monitoreo, hará los enlaces pertinentes con las instancias de Salud, MICI, CSS, o quien corresponda, para subsanar las situaciones de emergencias.	

6.3. Componentes de evaluación en la Supervisión de Centros de Atención Integral para Personas Mayores

6.3.1. Salud Integral

Es importante resaltar que la salud en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores se caracterizará por su capacidad de prevenir, detectar, anticipar e intervenir ante el síndrome de inmovilidad, incontinencia, inestabilidad o fragilidad y trastornos cognitivos, entre otros.

Mediante este contenido se plantea una línea de base de cuidados mínimos, a partir de la cual se establece el marco de referencia para que los equipos de atención desarrollen las acciones para cumplir con dichos objetivos.

Tomando en consideración que la salud, según la OMS es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Todo Centro de Atención Integral para Personas Mayores debe contar con los siguientes requerimientos en materia de salud integral:

- Expediente integral que contenga información que evidencie las atenciones médicas del residente.
- Control diario de signos vitales.
- Registro diario de medicamentos.
- Botiquín de primeros auxilios (gasas estériles, guantes, palillos, algodón, alcohol, esparadrapo, entre otros).
- Esfigmomanómetro/estetoscopio.
- Termómetro.
- Oxímetro.
- Alcohol y gel alcoholado.
- Informes de trabajo social, psicología, psiquiatría, gerontología, médico general, médico geriatra, nutricionista, enfermería.
- Área de procedimiento dependiendo de la estructura del centro.
- Laboratorios médicos anuales de los residentes.
- Tarjeta de vacuna.

6.3.2. Entornos Saludables

- Necesidades percibidas para obtener la evaluación en estas dos áreas: (Arquitectura - Ingeniería)
- Garantizar la articulación de las reglamentaciones en los Municipios para que, a través de una revisión de los proyectos que entran en la categoría de Centros de Atención Integral para Personas Mayores, sean revisados en etapas de Anteproyecto o Plano Misceláneo de remodelación, a fin de que desde el planteamiento sean considerados los criterios y estándares de calidad que serán supervisados posteriormente por MIDES.
- Contar con instrumentos de supervisión que en principio sean verificables desde el área de la gerontología ambiental; para luego, según lo amerite el caso, se sumen los profesionales especializados en el área de la arquitectura e ingeniería y emitan criterios técnicos de mejoras a las edificaciones y su infraestructura.
- Actualizar los instrumentos de supervisión con los estándares internacionales que son especializados en personas mayores, además de la normativa local ya utilizada en materia

de personas con discapacidad. Esto incluye establecer tipologías o modalidades de acuerdo al uso y servicios ofertados por el Centro.

- Implementar una supervisión desde el área de la gerontología ambiental realizada por el gerontólogo y de acuerdo a lo revisado se solicita la integración de los técnicos para el área arquitectónica y estructural civil.

- En el área arquitectónica se deberá revisar el cumplimiento de espacios según la tipología/modalidad y lineamientos arquitectónicos según las buenas prácticas. También se deberá cumplir con la accesibilidad, no sólo desde el área de las personas con discapacidad, sino desde las necesidades de accesibilidad de las personas mayores. Entender que, aunque las personas mayores puedan tener discapacidades, no se pueden solucionar sus necesidades de la misma forma que se hace en forma estandarizada para las personas sin discapacidad.

- En el área estructural y civil, se deberá garantizar que la edificación y su estructura estén en buenas condiciones, por ejemplo, libre de filtraciones, rajaduras, áreas debilitadas por corrosión, golpes, raíces de árboles, entre otros. Debe cumplirse con el mantenimiento de la edificación y de la infraestructura de agua potable, sanitaria, sistema eléctrico.

- Debe cumplirse con el mantenimiento de la edificación y de la infraestructura de agua potable, sanitaria, sistema eléctrico, tomar en cuenta el NFPA 101 (Life Safety Code).

- Todos los aspectos anteriormente descritos se verificarán con las Certificaciones actualizadas de instancias como SINAPROC, MIVIOT, MINSA, BOMBEROS, entre otras.

6.3.3. Educación Continua y Permanente

Atender a personas de la tercera edad requiere de una capacitación integral, para poder acompañarla de la mejor manera, entendiendo y conociendo las características de esa etapa afectada a menudo por problemas propios que van surgiendo, y hacer una adaptación adecuada de su vida cotidiana.

La vejez es un proceso inherente al ser humano, donde se producen cambios físicos, psicológicos y sociales. Es también un proceso dinámico, gradual, natural e inevitable que conlleva a la pérdida de autonomía, disminución de movilidad y aumenta la prevalencia de enfermedades, donde los tratamientos e indicaciones médicas se vuelven indispensables para brindar una mejor calidad de vida, siendo de gran importancia el cuidado, la contención y el acompañamiento tanto del paciente como de su entorno.

El Instituto Nacional de la Persona Mayor se propone brindar cursos de formación a los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, así como a cuidadores domiciliarios, con el objetivo de lograr una adecuada interacción de servicios sanitarios y sociales prestados a las personas, en instituciones y en su domicilio, con el fin de mejorar su calidad de vida.

Las capacitaciones pueden ser recibidas por el Instituto Nacional de la Persona Mayor, y de forma colaborativa con Universidades Especializadas, Instancias Públicas o Privadas, Organizaciones Gubernamentales o Sin Fines de Lucro, especialista en la materia.

El propósito de este punto es capacitar al personal en general, hacia la vocación de servicio para el cuidado y bienestar de las personas mayores o residentes con niveles de

dependencia con los siguientes parámetros:

Contenidos:

- Cada Centro de Atención Integral para Personas Mayores, deberá contar con una Certificación de los estándares de calidad para Centros de Atención Integral. Taller programado en la supervisión. Un taller anual.
- El personal de cuidado, debe haber realizado, al menos un taller de cuidados anual de actualización.
- El personal en general, debe conocer y aplicar métodos y técnicas referidas a primeros auxilios y cuidados integrales básicos.
- Los profesionales en áreas de especialización, deberán contar con sus hojas de vidas y constancias de certificaciones de idoneidad.
- De contar con estudiantes, estos deben tener conocimientos del rol del cuidador domiciliario, haciendo hincapié en las medidas de autocuidado de la salud.
- El personal de salud y especialistas, deben capacitar al personal en general en temas de técnicas, para la movilidad en el cuidado y bienestar de adultos mayores con autonomía restringida, en especial si están bajo prescripción profesional.
- El personal de psicología, debe reconocer características psicofísicas de acuerdo con etapas evolutivas y condiciones de salud/enfermedad.
- El personal de salud y especialistas del Centro de Atención Integral, deben capacitar a los colaboradores en general, en administración y suministro de toma de medicamentos, bajo prescripción profesional.
- El personal de cuidados, debe tener conocimientos en actividades de rehabilitación.
- El personal en general debe conocer acerca de cómo identificar necesidades de comunicación, dialogo y compañía de personas mayores.
- El personal de administración debe conocer acerca de la reordenación de espacios y medios de uso habitual de personas adultas mayores.
- El personal en general, debe capacitarse en la promoción de actitudes y hábitos saludables.
- Los encargados de cocina, deberán capacitarse acerca de alimentos con los menús planificados de acuerdo a las medidas dietéticas previstas y utilizar técnicas e instrumentos para asistir en la ingestión de alimentos, según las necesidades físicas y psíquicas de los adultos mayores.
- Capacitarse acerca de la promoción y organización de actividades recreativas y culturales que faciliten a las personas adultas mayores su integración social, según sus características etarias y/o psicofísicas.

Competencias y habilidades profesionales que se buscan adquirir:

- Comunicación e interpretación.
- Elaborar distintos tipos de informes orales y/o escritos.

- Organización y programación.
- Detección de necesidades.
- Resolución de conflictos.
- Competencias para aplicar las normas de seguridad específicas y cuidado del medio ambiente durante las tareas realizadas.
- Aplicar normas de ética profesional.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio con el equipo de trabajo interdisciplinario.

6.4. Monitoreo y registro de datos de Centros de Atención Integral ante el Ente Rector

- El monitoreo de registro de datos, es un proceso continuo y detallado que se lleva desde la instancia rectora con los Centros de Atención Integral para Personas Mayores en sus diversas modalidades, con la finalidad de registrar todos los datos, tanto administrativos como de seguimiento del personal y de las personas adultas mayores; también incluye el seguimiento de procesos, etapas y post seguimiento a la legalización; así como, el registro periódico de datos estadísticos que aporten a los procesos de investigación, transparencia y eficacia en materia social y de servicios sanitarios dentro de los Centros de Atención Integral.
- Este monitoreo y registro, se llevará a cabo, a través del personal técnico del Ministerio de Desarrollo Social, el cual se realizará vía telefónica, manteniendo una efectiva comunicación con los representantes legales y administradores del Centro, el mismo se realizará de forma semanal, cada Centro de Atención Integral, público o privado, deberá asignar a la persona responsable por escrito, el cual llevará el control y servirá de enlace con el MIDES, de cambiar de representante deberá comunicarlo por escrito a la institución rectora. (Ver anexo)
- El ente Rector, asignará un responsable de seguimiento a cada Centro de atención Integral, el cual una vez recogida la información en el formulario de registro, deberá firmarlo y dejar constancia en el expediente del Centro de Atención Integral, de igual forma se dejará constancia vía correo electrónico, notificando de esta forma al responsable por el Centro de Atención Integral y/o se entregará copia del mismo a solicitud de parte.
- De no recibirse datos de registro del Centro de Atención Integral, el ente Rector hará llamado de atención por escrito, a fin de que el Centro envíe su documentación certificada al periodo correspondiente y notificará al Ministerio de Salud, dejando constancia en el expediente administrativo del mismo.

07. Sujeciones en Centro de Atención Integral para Personas Mayores

07. Sujeciones en Centros de Atención Integral para Personas Adultas Mayores

7.1. Derechos mínimos para las personas con discapacidad

- Eliminación de las barreras físicas para la participación plena de las personas con discapacidad.
- Fomento y participación de la población con discapacidad, actividades recreativas, deportivas, culturales entre otras.
- Acceso permanente y promoción de la educación.
- Eliminación de todas las formas de discriminación ante las personas con discapacidad.

7.2. Objetivos del protocolo de sujeciones

- Proteger al residente, aun asumiendo una pérdida de la libertad individual.
- Valorar permanente los riesgos de traumatismo propios o a terceros y los estados de agitación psicomotriz.
- Facilitar la administración de tratamientos.

7.3. Tipos de Sujeción

- Cinturón abdominal
- Chaleco torácico abdominal
- Muñequera.
- Guantes de seguridad para personas mayores.
- Sujeción Mecánica: Se trata de un método restrictivo o de inmovilización mecánica a través de aparatos que se ajustan al cuerpo del residente, y de los que no pueden deshacerse con facilidad ya que limita la libertad del movimiento o el acceso normal a su cuerpo.

7.4. Criterios de Inclusión para Procedimiento de Sujeción

7.4.1. Problemas de conducta

- Estado de agitación
- Estado Confusionales
- Conductas Anómalas

7.4.2. Alto Riesgo de Traumatismos

- Caídas Repetitivas
- Trastornos de la Marcha
- Residentes con Demencias
- Agitación Nocturna

7.5. Criterios del Procedimiento de Sujeción

- Limitar la capacidad de movimiento lo menos posible.
- Ser lo menos visible a los ojos de los demás.
- No debe interferir en el tratamiento, ni en la enfermedad.
- Facilidad de cambio: se manchan con residuos.
- Valorar la posibilidad de otras alternativas.
- Sujeción que mejor se adapte al estado y características del residente.
- Explicar al residente y familiares o cuidadores la necesidad de la medida.
- Seguir las instrucciones de uso, colocar las instrucciones en lugar visible.
- Aplicar manteniendo alineación corporal, asegurar la comorbilidad del residente.
- En inmovilización del tronco, chalecos, no debe haber compromiso respiratorio.
- Fijar sujeción a armazón de la cama, no al colchón, ni barandillas.
- Fijación con método homologado. Anudar en forma de lazado para ser desatado de la forma más rápida posible.
- Proteger y anudar los brazaletes de forma que no provoquen excesiva presión.
- Vigilar las complicaciones que puedan aparecer, hematomas, cortes, etc.
- Asegurar, tanto al residente como a su familia, el uso temporal y de protección de la sujeción. Nunca como castigo o comodidad del cuidador.
- Colocación de forma que pueda tener la mayor movilidad sin estorbar el uso del inmovilizador.
- Colocar dispositivos de seguridad para evitar las úlceras de presión.
- Evitar nudos que se tensen cuando el residente tire de ellos.
- Movilización del residente cada 30 minutos durante el día y cada 2 horas por la noche. Coincidiendo con los cambios posturales.
- Ante la primera señal de cambios de coloración de la piel oscurecimiento, palidez, enfriamiento, quejas del residente sobre dolor, hormigueo y adormecimiento, se debe aflojar la sujeción, valorar y realizar movilizaciones.

- Colocación de forma fácil de soltar y en posición anatómica.
- Proporcionar apoyo emocional, verbal y a través del tacto al residente inmovilizado.
- Respetar la dignidad de la persona con discapacidad.

7.6. Control y Vigilancia de la Sujeción

El procedimiento de la sujeción es controlado o supervisado por el profesional de enfermería, el cual debe velar por lo siguiente:

- Supervisión del correcto método
- Información a las familiares del residente, así como el manejo del formulario de consentimiento informado.
- Realización y control de la medida de sujeción
- Anotaciones: historia de enfermería, libro de incidencias.
- Comunicaciones al equipo multidisciplinar.

7.7. Alternativas al uso de restricción física

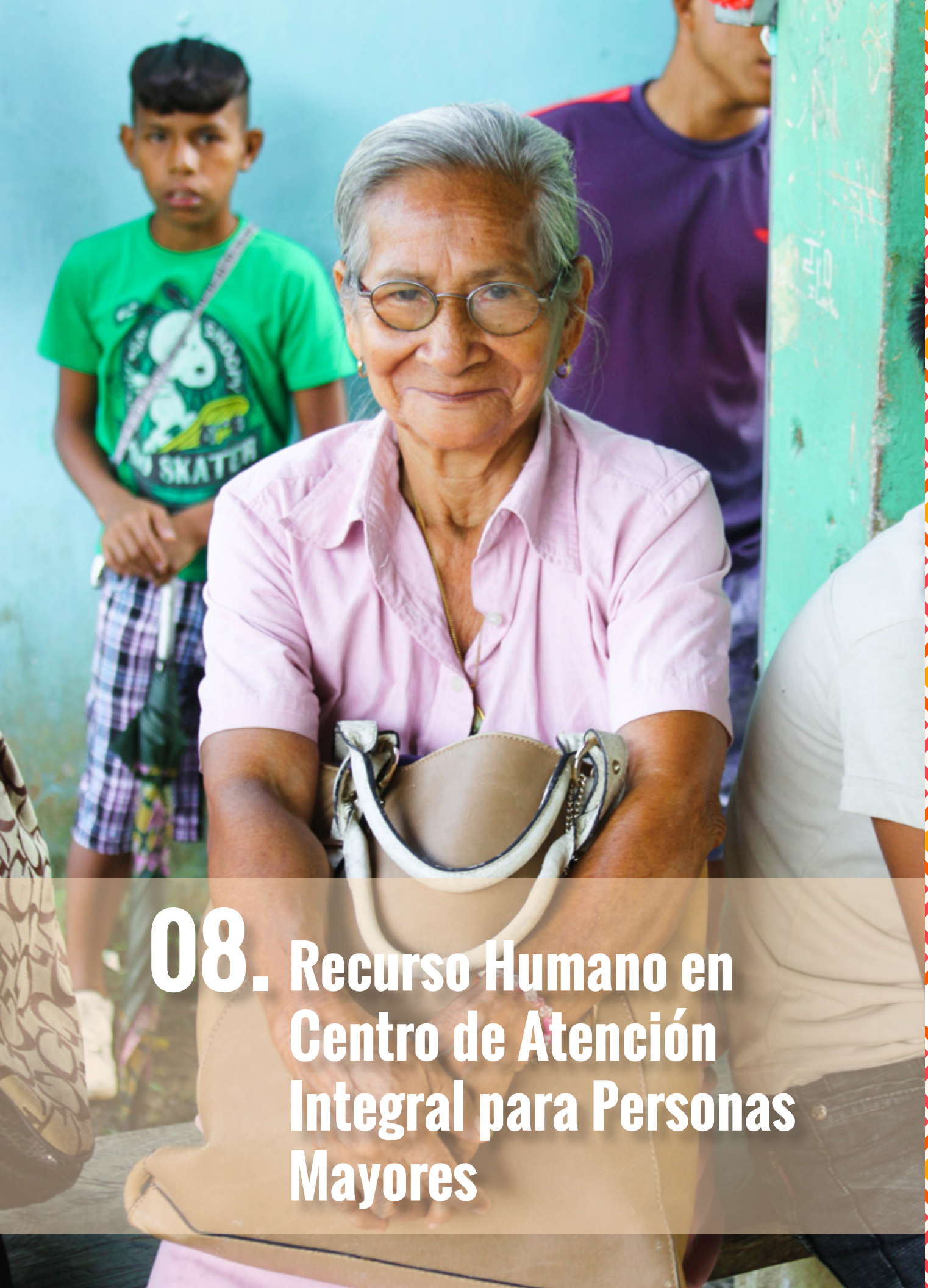
Cuando un residente se encuentre en estado de confusión y agitación se debe brindar:

- Compañía y supervisión por parte de cuidadores y familiares.
- Disponer objetos personales que orienten e informen al residente.
- Adecuación de timbres, camas bajas barrotes en las mismas, eliminación de ruidos molestos y el mismo de estar ubicado cerca del personal de salud o cuidadores.
- Cuando un residente se encuentre en estado de deambulación por trastornos cognitivos antes del uso de la alternativa de sujeción se debe:
- Realizar actividades recreativas como: escuchar música, programas radiales y televisivos del gusto del residente.
- Ejercicio controlado.
- Terapias ocupacionales.
- Se debe colocar un brazalete de identificación.
- Es importante destacar que el uso de sujeción no previene la caída ni las lesiones, en los casos de urgencia, donde la conducta del residente suponga un riesgo inminente para él o para los demás, se deben de aplicar las normas generales de sujeción.

7.8.Consecuencias negativas derivadas de la restricción física

- Estrés severo.
- Disminución del volumen intravascular - edemas.
- Inmovilidad, úlceras cutáneas, lesiones nerviosas.

- Deterioro de las actividades instrumentales de la vida diaria: comer, vestirse, acostarse, bañarse, levantarse de una cama o silla, entre otras.
- Mayor proporción de accidentes severos secundarios a las caídas.
- Agitación.
- Alteraciones sensoriales.
- Pérdida de memoria.
- Posibilidad de muerte por asfixia.



08. Recurso Humano en Centro de Atención Integral para Personas Mayores

08. Recurso Humano en Centros de Atención Integral para Personas Mayores

8.1. Personal mínimo

Los Centros de Atención Integral para las Personas Mayores deberán contar como mínimo con un personal básico como:

- Un administrador y personal administrativo de apoyo.
- Un director técnico o coordinador del área de salud.
- Personal de enfermería
- Trabajadores manuales
- Un gerontólogo
- Personal de cocina (cocineros y ayudantes)
- Personal de Aseo y Limpieza
- Cuidadores Certificados

8.2. Personal de Apoyo

Los Centros de Atención Integral para Personas Mayores deberán contar con un personal de apoyo, como mínimo a tiempo parcial y de acuerdo a las necesidades de los usuarios, de no contar con este recurso humano se deberán asistir de instituciones de salud públicas o privadas, las cuales deben ser certificadas por dichas instituciones.

- Administrador
- Médico General
- Trabajador social
- Gerontólogo
- Psicólogo
- Psiquiatra
- Nutricionista
- Enfermera
- Técnico en Enfermería
- Terapeuta Ocupacional
- Fisioterapeuta
- Cuidador/Gerocultor

8.3. Perfil profesional del equipo interdisciplinario

Administración

Perfil del Administrador: El administrador debe tener una formación académica preferiblemente Licenciatura en Gerontología, tal y como establece la Ley 52 del 18 de septiembre de 2009 en el artículo 10. Es una persona con visión, que es capaz de aplicar y desarrollar todos los conocimientos acerca de la planeación, organización, dirección, control y evaluación del Centro de Atención Integral para Personas Mayores.

Funciones:

- Liderar el equipo multidisciplinario.
- Encargado de mantener la estabilidad financiera del Centro, así como velar por el buen mantenimiento del establecimiento y todas sus áreas.
- Garantizar que el personal tenga equipos y suministros de calidad para trabajar.
- Asegurar que los residentes de las instalaciones cuenten con una atmósfera agradable y que responda a sus necesidades.
- Establecer objetivos y metas mensuales.
- Implementar y planificar actividades y programas que promuevan el envejecimiento saludable.
- Valorar el conocimiento, actitudes y rendimientos de los colaboradores del centro.
- Mantener comunicación con los familiares o personas responsables de los residentes.
- Vigilar que se cumplan las atenciones integrales a los residentes y los estándares de calidad.
- Supervisar que los expedientes de los residentes y colaboradores estén confeccionados y organizados, y la documentación actualizada.
- Brindar información requerida por las instituciones con competencia en la atención de personas mayores.
- Elaborar registro de la visita y comunicación de los residentes con los familiares.

Médico General

Perfil: Es el profesional representativo del primer nivel de atención en el modelo de la Atención Primaria Renovada, ya que los pacientes tienen acceso directo a él y sobre su consulta recae la responsabilidad de prestar una asistencia continua y completa, tanto preventiva como curativa; tomando en cuenta las determinantes sociales, los factores de riesgo, la detección precoz de los procesos mórbidos en etapa preclínica, incluyendo además la curación, la rehabilitación el cuidado paliativo.

Funciones:

- Realiza procedimientos como examen físico completo (toma de presión arterial, frecuencia cardiaca y respiratoria, perímetro abdominal y temperatura), aplica tamizajes y se refiere a los programas de apoyo según sea el caso.

- Realiza evaluaciones especiales según sea el caso y comorbilidades, como la prueba de monofilamento al paciente diabético, otoscopia u oftalmoscopia.
- Ordena pruebas de laboratorio y exámenes según sea la condición del paciente y el problema identificados.
- Categoriza a los pacientes evaluados según la estratificación del riesgo basado en la Pirámide de Káiser.
- Realiza consejerías al paciente, estandarizadas basadas en el pasaporte para una vida saludable, de acuerdo con el diagnóstico y la lista de problemas identificados en las esferas biológica, psicológica y social.
- Consultas de seguimiento programadas de acuerdo con la norma.
- Realiza el diagnóstico de las afecciones más frecuentes a nivel primario.
- Refiere a instalaciones de mayor complejidad a aquellos pacientes que lo ameriten.
- Apoyo familiar y atención domiciliaria.
- Utiliza los códigos de CIE 10 de atención primaria para los diagnósticos.

Trabajo Social

Perfil: El Trabajador Social es el profesional de la acción social que está en posesión del título de licenciado o licenciada en Trabajo Social o su equivalente a nivel universitario, obtenido en la Universidad de Panamá, o en otra universidad nacional o extranjera debidamente revalidado por esta, que utiliza en su intervención teorías sobre comportamiento humano, de los sistemas sociales y de investigación, que tiendan a elevar el nivel de bienestar del individuo, la familia, grupos y comunidades. (Resolución No. 01-2011 del 12 de febrero de 2011).

Funciones:

- Planificar y organizar el trabajo social del Centro mediante una programación adecuada.
- Informe social a la población beneficiada que ingresa a los Centros.
- Existencia de un expediente por beneficiario(a), el cual contenga en lo social:
- Informe social de Ingreso.
- Informe social de seguimiento.
- Documento de referencia y articulación.
- Cumplimiento con programas de actividades recreativas y de ocio, técnicas adecuadas, para ser aplicadas a la población beneficiada, como parte de la atención que brinda el Centro para mejorar su calidad de vida. (Registro de asistencia de la población beneficiada a través de estos programas).
- Programas de capacitación dirigidos al personal que labora en el Centro, con el fin de lograr un desempeño eficaz y eficiente de los mismos y mantener una comunicación efectiva con las familias beneficiarias (Programación y registro de asistencia a las capacitaciones).

- Coordinaciones Interinstitucionales para apoyar los casos sociales que así lo ameriten y remitirlos a instancias y especialidades correspondientes (Proceso de canalización continuo con las distintas Instituciones que apoyan el Centro).
- Aportar la valoración social de la persona mayor, al equipo interdisciplinario para su atención integral.
- Identificación de factores socio-familiares y culturales que puedan afectar la salud de la persona mayor.
- Realización de visitas domiciliarias a los casos que lo ameriten
- Asesoría a los residentes y sus familiares sobre los servicios y redes sociales de apoyo de acuerdo con sus necesidades.
- Participar juntamente con el equipo de salud en la realización de visita domiciliaria de atención integral a los adultos mayores encamados.
- Contribuir con el equipo del Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Salud en la realización de investigaciones referentes a la salud integral de la persona mayor.

Gerontología

Perfil: Ejecutar y apoyar planes y programas educativos, promoción de la salud, prevención de las enfermedades, orientación, rehabilitación y recreación dirigidos a las personas mayores.

Funciones:

- Ejecutar y apoyar programas educativos de promoción de la salud, prevención de enfermedades, rehabilitación y recreación, de acuerdo con las normas establecidas por el Ministerio de Salud, la Caja de Seguro Social u otra entidad que surja en el futuro para la atención de Adulto Mayor.
- Detectar los signos de alteración física o de la conducta del Adulto Mayor bajo su cuidado.
- Elaborar informes mensuales de las actividades realizadas dirigidas a las máximas autoridades de salud donde prestan el servicio.
- Detectar situaciones de maltrato, abandono, riesgo social y signo de alteración física o de la conducta de la población adulta mayor bajo su responsabilidad y referir al superior jerárquico para la solución de la problemática.
- Orientar a la persona mayor y a su familia sobre la legislación de protección y programas dirigidos a este grupo etéreo, así como, en temas de promoción de la salud, prevención de enfermedades y sobre la importancia del estilo de vida saludable.
- Confeccionar la historia gerontológica del adulto mayor que ingrese en los programas de atención a este grupo etéreo y promover la organización de los mismos.
- Coordinar y participar en el equipo multidisciplinario de atención al adulto mayor en los servicios de Atención Domiciliaria Integral (S.A.D.I), en las instituciones donde exista este programa y en el cumplimiento de los controles de salud según las normas de atención vigentes.

- Ejecutar los planes y programas sobre el cuidado que requiere el adulto mayor en las áreas de orientación, capacitación y docencia que requiere este grupo etario.
- Participar en actividades de docencia y actualización a través de eventos académicos, técnicos, científicos, nacionales e internacionales relacionados con la profesión.
- Ser vigilante del buen trato y de los cuidados que reciba la población que acuda a las casas de la tercera edad y a los centros diurnos.
- Apoyar en la ejecución de los programas de terapia de ocupación del tiempo libre, de estimulación cognoscitiva, de estimulación de la coordinación motriz, de estimulación socio-afectiva y las socio-recreativas.
- Elaborar propuestas de reorganización de los métodos y procesos de trabajos que se realizan en el puesto que ocupa.
- Controlar disponibilidad y estados de los recursos asignados al puesto que ocupa.
- Programar los requerimientos de uso de recursos materiales asignados al puesto que ocupa.

Psicología

Perfil: Realizar trabajos de desarrollo de acciones de Salud Mental, correspondientes al área de psicología clínica, tendientes al fortalecimiento de la atención integral, la docencia e investigación en este campo de la salud.

Funciones:

- Promover la participación social en los diferentes Programas de Salud Mental orientados a los aspectos psicológicos que intervienen en el mantenimiento de la salud mental.
- Participar activamente, en colaboración con otros miembros del equipo, en la identificación de los factores de riesgos que inciden en la salud de la población, en la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las diferentes acciones de salud.
- Coordinar programas de las actividades de promoción y protección dirigidos a la atención de la Salud Mental en los diversos grupos de riesgos.
- Atender a pacientes referidos por algún miembro del Equipo de Salud Mental, por otro Equipo de Salud, Institución gubernamental o por demanda espontánea, ya sea que se encuentren en estado de crisis o no.
- Orientar a los familiares de los pacientes referidos, según el trámite establecido.
- Conducir y vigilar, a los pacientes que requieren de atención psicológica, realizar las evaluaciones clínicas y redactar los informes correspondientes.
- Participar en la discusión de casos y toma de decisiones relacionadas con la atención del paciente.
- Referir a los pacientes u otros miembros del equipo de Salud, si el caso lo requiere, ya sea dentro o fuera de la institución.

- Intervenir psicológicamente, en forma individual o grupal a nivel comunitario, mediante visitas al hogar, escuela y otras instituciones, cuando la atención psicológica así lo amerita.
- Evaluar el tratamiento psicológico del paciente en crisis.
- Participar como integrante del equipo multidisciplinario en la atención del paciente en crisis que acude al servicio de urgencias de una institución de salud.
- Elaborar y evaluar informes psicológicos, así como los de los procedimientos terapéuticos utilizados en pacientes hospitalizados.
- Transmitir conocimientos a los otros miembros del equipo multidisciplinario sobre psicología aplicada a la atención en salud mediante programas de educación continúa relacionados con las patologías atendidas en el hospital.
- Organizar y participar en los programas y/o actividades de enlace y consultoría que se desarrollan en los diferentes departamentos y servicios hospitalarios.

Psiquiatría

Perfil: Es el médico especialista que atiende y trata a personas con problemas de salud mental y pacientes de diferentes áreas.

Funciones:

- Diagnóstico, estudio y tratamiento de los trastornos mentales
- Ayudar a que sus pacientes encuentren el equilibrio y se adapten al medio que los rodea, con la ayuda de la terapia y la psicofarmacología.
- Revisar los expedientes y dar seguimiento al adulto mayor que requiera según las evaluaciones psicológicas.

Nutrición

Perfil: Realizar trabajos relacionados con la planificación, supervisión, control y evaluación de los tratamientos dietéticos, teniendo en cuenta la evaluación clínica y diagnósticos que se presentan.

Funciones:

- Proponer y aplicar nuevas tecnologías y técnicas de investigación y/o educación alimentaria.
- Elaborar plan alimentario para pacientes de acuerdo a prescripciones médicas.
- Coordinar y supervisar las dietas completas o específicas.
- Velar por las buenas prácticas de higiene en el servicio de alimentación.
- Elaborar material educativo (folletos, test de conocimientos, menú, recetas, consejos generales) con el propósito de mantener información actualizada).

- Supervisión con eficiencia y calidad la programación, coordinar estudios y proyectos de nutrición.
- Realizar el pre-diagnóstico nutricional, evaluar y aplicar tratamiento de acuerdo a las necesidades individuales.
- Ejecutar acciones de capacitación y orientación de educación alimentaria y nutricional dirigidas al individuo.
- Controlar la disponibilidad y el estado de los recursos asignados al puesto que ocupa.
- Colaborar con personal técnico, profesional y directivo en su especialidad, según procedimiento establecidos y necesarios de la función.

Enfermería

Perfil: Organizar y verificar la atención de enfermería al paciente, cliente, familia y comunidad integralmente en los aspectos de promoción, prevención, curación y rehabilitación, según los programas de salud a nivel local y regional.

Funciones:

- Atender las necesidades biopsicosociales y terapéuticas del paciente recluido en la institución de la salud.
- Registrar el control de la evolución del paciente y de las prescripciones médicas.
- Administrar mediante vía oral e inyectable entre otras instrucciones recibidas.
- Tomar signos vitales como temperatura, presión arterial, pulso y respiración al paciente y anotar los resultados en la cuadrícula.
- Aplicar a los pacientes tratamientos según las necesidades reales y sentidas del mismo y otras derivadas del proceso terapéutico.
- Programar y organizar el material quirúrgico u otro material y equipo médico.
- Recibir y verificar historiales clínicos.
- Orientar al paciente en las comunidades sobre aspectos de salud.
- Elaborar informes estadísticos para el desarrollo de investigación de salud.
- Realizar visitas domiciliarias, hospitalarias, identificando las necesidades y recursos del individuo, la familia y la comunidad.
- Intervenir e informar sobre la condición de los pacientes o cualquier situación anormal en su área de trabajo, al superior inmediato.
- Elaborar y ejecutar el Programa de Educación en Servicios e Investigación, concernientes a los Programas de salud de la Institución.
- Elaborar campañas de vacunación en conjunto con el equipo y la comunidad.
- Controlar y evaluar el desarrollo del trabajo propio y del personal a su cargo.

- Elaborar propuestas de reorganización de los métodos y procesos de trabajo que se utilizan en el puesto que ocupa.
- Controlar la disponibilidad y estado de los recursos asignados al puesto que ocupa.
- Programar los requerimientos de uso de los recursos materiales asignados al puesto que ocupa

Técnico de Enfermería

Perfil: Realizar actividades y tareas básicas fundamentales de la disciplina de Enfermería relacionadas a la atención de pacientes ambulatorios y hospitalizados, realizando las labores asignadas y supervisadas por la Enfermera (o), según el perfil ocupacional.

Funciones:

- Realizar actividades y tareas de acuerdo al perfil ocupacional según la Reglamentación de Enfermería y normativa institucional.
- Asistir al paciente en su alimentación oral, higiene personal, necesidades fisiológicas, cambios de posición; y recolectar las muestras para los exámenes de laboratorio en general.
- Tomar signos vitales.
- Participar en las actividades promocionales, preventivas de recuperación y rehabilitación en salud.
- Participar asistiendo a la enfermera y al Médico en los exámenes físicos, procedimientos especiales, curaciones, tratamientos y en la atención de urgencia.
- Orientar a los pacientes y familiares, sobre aspectos básicos que contribuyan a su salud, a nivel institucional y comunitario.
- Preparar y esterilizar materiales e instrumental quirúrgico, bajo la supervisión de la Enfermera.
- Participar en las visitas domiciliarias y en las campañas de salud.
- Participar, ordenar y equipar los salones de operaciones, salas de partos y áreas de trabajo asignadas con los insumos necesarios.
- Instrumentar por necesidad del servicio, previa capacitación y certificación por Enfermería.
- Participar en la atención del paciente en el período pre y post operatorio y en las otras áreas de atención que se requiera.
- Colaborar en el desarrollo del buen funcionamiento del servicio y atención del paciente, cumpliendo con las leyes, reglamentos y normas institucionales de bioseguridad.
- Informar a la enfermera (o) sobre signos observables y síntomas que le manifieste el paciente.
- Colaborar en actividades que apoyen las investigaciones operativas en servicio, que redunden en beneficio de los pacientes y/o del sistema de salud.

Terapia Ocupacional

Perfil: Encargados de desarrollar procesos terapéuticos con el fin de promover el bienestar ocupacional, la salud, independencia, autonomía y la participación ocupacional y social. En el sector de gestión y gerencia en salud, promueve la planeación, ejecución y seguimiento de proyectos.

Es un profesional consciente de la complejidad de la experiencia ocupacional humana actual, por tanto, cuenta con la capacidad de comprender y usar críticamente las tecnologías en el mundo contemporáneo, de reconocer la pertenencia del trabajo interinstitucional e interdisciplinario.

Funciones:

- Evaluación y valoración global de la persona, de sus capacidades y limitaciones.
- Elaboración de programas de tratamiento según objetivos individualizados acordes con las capacidades, necesidades e interés de la persona
- Entrenamiento y reeducación de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria (higiene, alimentación, manejo del transporte público, uso del dinero, etc.)
- Valoración, diseño, prescripción, prótesis y productos de apoyo.
- Adaptación y transformación del entorno eliminando barreras físicas o sociales que dificulten la participación de las personas en sus ocupaciones.
- Estimulación e integración sensorial.
- Asesoramiento en ocio y tiempo libre.
- Orientación, reorientación laboral para incrementar las condiciones de empleabilidad y las oportunidades de inserción.
- Colaboración con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de programas orientados a la promoción de la salud y la participación social de la población con o sin discapacidad.

Fisioterapia

Perfil: Coordinar y realizar labores de formación, prevención, evaluación y tratamiento fisioterapéutico a pacientes referidos por un médico para restaurarlos en la medida de lo posible, aliviar el dolor y prevenir la incapacidad después de una enfermedad, trauma o pérdida de alguna parte del cuerpo

Funciones:

- Consultar la historia clínica del paciente para obtener información pertinente a terapia física e interpretar la prescripción médica.
- Aplicar el plan de tratamiento para mantener y/o aumentar la amplitud articular, desarrollar destreza y equilibrio, corregir posturas y mecánicas, articulares, aumentar la resistencia el esfuerzo físico, reducir alteraciones funcionales motoras, efectuar tratamiento senso-perceptiva y de restructuración del esquema corporal y estimulación del desarrollo motor.

- Realizar meso terapia, movilización termoterapia, electroterapia, hidroterapia, crioterapia, fototerapia, reeducación muscular y ejercicios terapéuticos a través de la aplicación de los agentes físicos.
- Orientar e instruir al paciente y familiares en las adaptaciones necesarias en el ámbito propio del paciente para mejorar su función e independencia.
- Participar en la formación de docencia e investigación y orientar a la comunidad sobre las técnicas correctas de mecánica corporal para evitar procedimientos invalidantes.
- Capacitar y supervisar al paciente y su familia en planes de tratamiento y mantenimiento del bastón, muletas y prótesis.
- Evaluar la capacidad remanente, respuestas reflejas, posturas, actividades básicas cotidianas, capacidad pulmonar y, realizar tratamiento Kinésico Respiratorio.
- Efectuar examen funcional y muscular y, establecer tratamiento.
- Medir la amplitud y fuerza muscular; además, la resistencia al esfuerzo y, realizar tratamiento cardiaco.
- Participar en la evaluación dinámica de la marcha con instrumental y de prótesis y órtesis.
- Entrenar al paciente en posturas, marchas, traslados y actividades básicas cotidianas.
- Evaluar la organización sensoperceptiva y estructuración del esquema corporal.
- Elaborar propuestas de reorganización de los métodos y procesos de trabajo que se realizan en el puesto que ocupa.
- Controlar disponibilidad y estado de los recursos materiales asignados al puesto que ocupa.

Cuidador (a) o Gerocultor (a)

Perfil: Cuenta con capacitación teórico práctica, además debe tener factores actitudinales destinadas a promover la autonomía de las personas mayores a través del acompañamiento y apoyo en las actividades de la vida diaria.

Funciones:

- Atender las necesidades de la persona mayor, manteniéndola limpia para evitar complicaciones
- Administrar y controlar, bajo supervisión médica, la medicación de la persona mayor
- Realizar terapias de rehabilitación, si cuenta con capacitación.
- Capacitar personal con vocación de servicio para el cuidado y bienestar de adultos mayores o personas con autonomía restringida de forma continua.
- Identificar situaciones que requieran su ayuda.
- Recepcionar la demanda proveniente de la persona destinada del cuidado y de familiares o institución derivante.

- Identificar necesidades de comunicación, diálogo y compañía de personas mayores.
- Reconocer características psicofísicas de acuerdo con etapas evolutivas y condiciones de salud/enfermedad.
- Controlar los factores de riesgo para la salud de las personas, signos físicos a tener en cuenta, elementos de primeros auxilios, presión arterial etc.
- Detectar cambios físicos y psíquicos de la persona mayor, por medio de evaluaciones periódicas.
- Aplicar métodos y técnicas referidas al uso de elementos de primeros auxilios, tensiómetro, termómetro, entre otros.
- Administrar y suministrar, bajo prescripción profesional la toma de medicamentos.
- Contribuir a la realización de actividades de rehabilitación.
- Proponer la reordenación de espacios y medios de uso habitual de los asistidos.
- Aplicar, bajo prescripción profesional, técnicas pertinentes para la movilidad del residente con comodidad y seguridad.
- Utilizar técnicas e instrumentos para asistir en la ingestión de alimentos, según las necesidades físicas, psíquicas y sociales.
- Identificar situaciones de riesgo en el ámbito del Centro.
- Aplicar normas de seguridad para el uso de aparatos comunicacionales y electrodomésticos.
- Identificar los productos necesarios para la higiene personal de la persona mayor.
- Programar las actividades de higiene y aplicar sus técnicas pertinentes según características etarias y condiciones físicas de los residentes.
- Brindar asistencia durante los cambios de vestimenta de acuerdo con características y necesidades.
- Propiciar condiciones confortables del entorno del asistido, según características etarias y condiciones psicofísica.
- Facilitar la integración en el medio socio-familiar a partir de diversas actividades.
- Promover y organizar actividades recreativas que faciliten a las personas cuidadas su integración social según sus características etarias y/o psicofísicas.
- Realizar trámites administrativos cumpliendo los requerimientos de la persona o consignas familiares.
- Gestionar ante las entidades correspondientes, las prestaciones de seguridad por la persona cuidada.
- Promover actitudes y hábitos saludables.

8.4. Voluntariado

El voluntariado en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores es una modalidad de participación ciudadana realizada con toda libertad y consiste en la realización de tareas de interés público que contribuyen al desarrollo, mediante la aportación de esfuerzo, habilidades y capacidades de las personas. Puede ser practicado de forma individual o colectiva, dentro o fuera de organizaciones formales privadas o públicas. (Ley 29 del 28 de octubre de 2014)

Características:

- Tiene un carácter altruista y solidario.
- Puede ser practicado de forma individual o colectivo
- Se realiza dentro o fuera de organizaciones formales, privadas o públicas
- Quedan excluidas de este concepto el servicio social obligatorio y las prácticas para obtención de títulos académicos o idoneidades.

Funciones/deberes:

- Respetar y cumplir los acuerdos y compromisos adquiridos con las organizaciones a las que se integran
- Actuar con diligencia, respeto, actitud de cooperación y solidaridad durante la ejecución de las acciones voluntarias.
- Respetar los derechos, las condiciones y la diversidad de los beneficiarios de los programas en los que desarrollan su actividad voluntaria.
- Respetar los derechos y la dignidad de la persona humana, sus creencias y libertad de acción y pensamiento.
- Participar en las actividades de capacitación o formación que brindan las organizaciones para asegurar la calidad de la prestación del servicio en las actividades encomendadas en acciones voluntarias en general.
- Hacer uso responsable de los distintivos y la acreditación que les otorga la organización.
- Seguir las indicaciones que brinde la organización en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Respetar las leyes vigentes en el país y actuar basados en la ética y en los valores cívicos.
- Utilizar con responsabilidad y transparencia los recursos que les asigna la organización voluntaria para la ejecución de las tareas vinculadas a la actividad voluntaria.
- Abstenerse de divulgar la información interna de la organización y de las personas beneficiarias de los programas de la organización, sino está destinada al conocimiento público.

Derechos del voluntario:

- Recibir información sobre la organización con la cual comprometen sus servicios voluntarios, que incluya principios, normas, objetivos, estructura y actividades.
- Participar activamente en los programas, proyectos, o actividades de cualquier organización, respetando las reglas de funcionamiento de esta.
- Realizar las actividades voluntarias de acuerdo con su capacidad, tiempo e interés.
- Recibir de la organización voluntaria formación o capacitación que les permita brindar un servicio de calidad en las tareas voluntarias encomendadas por la organización.
- Recibir de la organización voluntaria un trato con base en los principios de igualdad, justicia y de respeto a la dignidad, libertad, privacidad, creencias y convicciones individuales, evitando cualquier acto discriminatorio.
- Recibir de la organización voluntaria en la que participa una identificación que indique su condición de voluntario.
- Ser valorado y reconocido por la colaboración realizada.
- Brindar el servicio voluntario en condiciones de seguridad e higiene apropiadas.

En atención a lo relacionado a los parámetros y normativa aplicable a este proceso será a través de la Ley 29 de 28 de octubre de 2014 “Sobre el voluntariado en la República de Panamá”

8.5. Servicio Social Estudiantil Pre Media y Media

El Servicio Social Estudiantil, según la Ley Orgánica de Educación 47 de 1946, es un requisito para el otorgamiento del título de educación media (Bachillerato), para el logro de una educación integral. El servicio social es un acercamiento de las instituciones de educación con la sociedad, desarrolla valores y favorece la inserción al mercado de trabajo, además de una actividad integral, comprometida con los problemas sociales para coadyuvar al desarrollo del país.

8.5.1. Objetivos del Servicio Social Estudiantil

- Promover cambios de actitud del estudiante a través del compromiso social.
- Capacitar a los estudiantes del servicio social estudiantil proporcionando herramientas y contenidos que permitan desarrollar la visión y misión.
- Fomentar en el estudiante la realización de trabajos comunitarios, jornadas informativas y organizativas que fortalezcan la cultura de paz, la tolerancia, la sensibilidad social y la solidaridad.
- Desarrollar en los estudiantes la conciencia social y el compromiso de cambio para la búsqueda de la equidad social.
- Contribuir a formar en el joven, la sensibilidad para los problemas sociales y la búsqueda de soluciones.
- Fomentar en el estudiante el espíritu altruista, los valores más elevados de participación respecto a la familia y a la sociedad.

- El servicio social estudiantil en Panamá establece como requisito de graduación que se realizará en el 11 y 12 grado de la educación media, en los centros educativos oficiales y particulares del país.
- En la actualidad servicio puede definirse como la acción mediante la cual un individuo provee de ayuda a otro(s); sin más interés que el de ser útil, es decir prestarse a otro para que este mejore sus condiciones.
- De este modo, se diría, lo que llamamos y se práctica como servicio social tendría que ver fundamentalmente con las relaciones y modos de convivencia que se establecen entre entidades físicas o morales para generar un beneficio y crecimiento mutuo.
- El servicio social tiene un carácter formativo, es una herramienta que estimula la participación activa de los estudiantes de educación media en la solución de problemas específicos de la sociedad. Por medio de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante su formación académica que es temporal y obligatoria, además de ser un requisito para poder graduarse.
- Desarrollar en el estudiante una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece, a través de la generación de proyectos de desarrollo social y humanos, productivo de investigación o de enseñanza, así como la implementación de programas de extensión en beneficio de las comunidades menos favorecidas, contribuyendo así a la formación académica y profesional del estudiante del servicio social.
- Consolidar la formación de valores, conductas, actitudes de solidaridad y conciencia social para que traslade soluciones a los problemas socioeconómicos actuales y a las necesidades de las comunidades.
- Practicar el trabajo colaborativo y voluntario del estudiante con la comunidad para formar un estudiante más humano.
- Educar al estudiante dando relevancia al desarrollo de la conciencia de las necesidades del país, mediante la experiencia de apoyo a los grupos más necesitados.
- Fomentar el compromiso en los estudiantes de servicio social, para dar el máximo desempeño, aplicando conocimientos y creatividad en los proyectos en que participen. Cumplir satisfactoriamente con las disposiciones fijadas en los proyectos donde se encuentren realizando el servicio social.

8.5.2. Requisitos para un servicio social

- Crear un programa de responsabilidad social en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores al que se integren alumnos regulares de los diferentes bachilleratos, con el objetivo de que participen de forma activa apoyando a la comunidad en general mediante proyectos organizados y eventuales, fomentando la formación del trabajo colaborativo y voluntario.
- En el proyecto participarán todos los estudiantes de cada escuela de 11 y 12 grados y los educadores de apoyo al servicio social y se inscribirán en los periodos que las escuelas designen.
- Primeramente, donde se plantea el objetivo del programa de compromiso social invitando a los alumnos que mencionen las actividades que desean realizar, que casas hogares apoyan y con qué actividad, así se desarrolla el programa de trabajo y su cronograma de procedimiento, materiales que usarán y los encargados.

- Durante el desarrollo de la planeación y la ejecución se lleva un cuaderno para controlar todos los pasos del evento, al finalizar cada una de las actividades, se hace un círculo y de manera cualitativa se pregunta a los estudiantes, que resultados han obtenido con la experiencia , que deja la vivencia que impactaron, en su vida a partir de ese momento; y los estudiantes entonces expondrán de manera abierta su comentarios al finalizar el servicio social el estudiante entregará un reporte de participación para tener evidencia de su trabajo, que tuviera los datos generales de la actividad, su participación y fotografías como memoria del servicio social.

- La población organizada de eventos permitirá dar apoyo a la sociedad, solidarizándose con la comunidad en fechas conmemorativas como la del adulto mayor, entre otras, dando asistencia a las casas hogares de ancianos.

- Los centros educativos podrán hacer proyectos en sus escuelas, donde realizarán eventos, para recoger fondos y así ayudar a los Centros

- Dichos proyectos podrían consistir en la asistencia a asociaciones altruistas con actividades para recaudar fondos en especie o bien realizando actividades de apoyo según fuera necesario.

- También se pueden crear padrinos de felicidad que apoyen a las escuelas económicamente donde puedan realizar los trabajos planificados, hacer recolecta de alimentos, de ropa que usan los adultos mayores (pañales desechables, batas, sabanas, forros, frazadas etc.).

- Todas estas ayudas con este servicio social los alumnos comprenderán que toda ayuda, ya fuera en tiempo o especie es relevante, porque se desarrolla el sentido de solidaridad por aquellos que no tienen, asimismo, permite conocer a otras personas que también quieren servir o ayudar.

- Las instituciones deberán refrendarlos con valores, civismo y responsabilidad que lo sensibiliza y prepara para reconocer los problemas sociales de su comunidad, además del aporte de prestigio académico a su persona y a la institución.

8.6. Práctica Profesional Universitaria

- Aspectos a tomar en cuenta por las Universidades:

- Las propuestas del Reglamento deben aprobarse por Junta de Facultad o Junta de Centros Regionales y posteriormente por el Consejo Académico.

- Las Escuelas serán responsables de organizar la Práctica Profesional.

- El estudiante que opte por la Práctica Profesional deberá solicitarlo por escrito al Director de la Escuela o al Coordinador de Facultad en el Centro Regional. La Escuela o la Coordinación respectiva verificará si cumple con los requisitos establecidos.

- Para que el estudiante seleccione la Práctica Profesional el índice académico no deberá ser inferior a uno (1).

- La Facultad o Centro Regional Universitario deberá previamente establecer acuerdos con las Instituciones Estatales o Privadas antes que el estudiante inicie la Práctica Profesional.

- El estudiante que trabaje podrá hacer la Práctica Profesional en la Institución donde

labore, siempre y cuando las actividades a realizar estén de acuerdo con el título a que aspira.

- La Junta de Centro Regional sólo podrá aprobar Reglamentos de Práctica Profesional cuando tenga carreras propias, previa consideración de los Decanos de las Facultades correspondientes.
- Al término de la Práctica Profesional, que no podrá ser menor de un semestre, el estudiante presentará y sustentará, un informe escrito, cuyas características serán reglamentadas por la Facultad o Centro Regional correspondiente.
- Solamente podrán participar los estudiantes que estén matriculados en el último año del plan de estudios de la carrera quienes deberán tener la debida certificación de la Escuela.
- Tendrán como límite cuatro (4) años para realizar su Práctica Profesional, a partir de la culminación del plan de estudios. Vencido ese plazo, deberán aprobar nuevamente el último año de la carrera.
- El estudiante dispondrá de un periodo no mayor de tres (3) meses para presentar su informe de Práctica Profesional. De no cumplir con este requisito, deberá hacer nuevamente la misma Práctica u otra diferente o bien escoger otra de las opciones que existan para la carrera.
- Las Facultades podrán iniciar la Práctica Profesional cuando lo consideren necesario y tengan aprobado su Reglamento por el Consejo Académico.

8.7. Actividades para Fomentar el Bienestar Físico en Centros de Atención Integral

Natación	Pilates o Yoga	Caminar	Musicoterapia o Terapia de Baile	Riso terapia
Aporta no sólo ejercicio físico, sino, favorece la energía y vitalidad de la persona mayor.	Es una forma emocional de conectarse con otros, familiares y amigos, genera contacto, libera hormonas del amor y fortalece los vínculos.	Ejercicio ideal para personas mayores que deseen preservar su masa muscular, mejorar su salud cardiovascular y mantener un buen peso.	La expresión corporal ayuda a mejorar el estado de ánimo y conectarse con otras personas.	Es ideal para liberar tensiones de forma natural usando herramientas como: juegos de mesa, azar, bailes o chistes, para que la persona mayor pase un momento ameno y agradable, por medio de la risa.
Abrazo terapia	**Juegos al aire libre**	**Juegos de mesa**	**Juegos para la memoria**	
Es una forma emocional de conectarse con otros, familiares y amigos, genera contacto, libera hormonas del amor y fortalece los vínculos.	Ayuda al envejecimiento sano, como mejorar el equilibrio, ayudar a la respiración, al fortalecimiento muscular.	Pasatiempos divertidos para realizar en el Centro, entre pares, voluntarios y personal de cuidados. Ayuda a la persona mayor a reconectarse con el cuidado cognitivo, recordando sucesos y ejercitando el cerebro.	Ejercitar la memoria es importante para mantener la lucidez y las habilidades cognitivas. Elegir un día a la semana para disfrutar de una película estimular a través de la lectura y actividades racionales asociadas al habla	

09. Protocolo de Atención y Seguimiento ante Casos de Enfermedades Contagiosas - COVID y otras

09. Protocolo de Atención y Seguimiento ante Casos de Enfermedades Contagiosas - COVID y otras.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró el 11 de marzo de 2020 la pandemia a nivel mundial causada por la enfermedad conocida como la COVID-19. Esta enfermedad ha afectado de manera desproporcionada a las personas mayores. Según la Organización Panamericana de la Salud la actual pandemia ha resaltado las necesidades y las vulnerabilidades que tienen las personas mayores con respecto a su derecho a la salud; se ha evidenciado las tasas de mortalidad más altas en personas mayores con comorbilidades y con deterioro funcional, además ha expuesto la fragilidad de los sistemas de salud para apoyar a los adultos mayores y considerar sus necesidades únicas, entre otras.

Considerando la diversidad de estados funcionales y las condiciones de salud de las personas mayores, corresponde un abordaje e intervención adecuado para esta población. El Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor, elaboró protocolos de prevención de la COVID-19 en conjunto con el Ministerio de Salud (MINSA), además se mantienen monitoreo continuos con estos Centros.

Todas estas medidas permitieron mitigar la propagación de la COVID-19 en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores. Cabe señalar que los Centros, constituyen establecimientos de larga estadía que brindan servicios sociales de alojamiento, alimentación, sanitarios las veinticuatro (24) horas, a las personas mayores con dependencias o auto válidas.

Dichos centros se rigen para su funcionamiento y regularización por el Decreto Ejecutivo No. 238 de 23 de junio de 2021, ***"Que adopta disposiciones para la creación y reglamentación de los Centros de Atención Integral para las Personas Mayores"*** por lo cual todos los lineamientos establecidos en este documento constituyen medidas complementarias.

El Ministerio de Desarrollo Social, con el fin de establecer estrategias que garanticen el bienestar de las personas mayores, presenta el presente documento que contiene acciones que permiten reducir el riesgo de contagio por la COVID-19 y otras afectaciones asociadas a esta enfermedad.

9.1. Marco Legal

Resolución No. 760 de 30 de noviembre de 2021, Que aprueba los Lineamientos para la Prevención y Manejo del Contagio por COVID-19 en los Centros de Atención Integral para las Personas Mayores, Ingresos-Reingresos y Visitas Familiares.

9.2. Alcance

Dirigido a Representantes Legales, Administradores y Colaboradores de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores a nivel nacional.

Reporte de casos sospechoso o confirmados por COVID-19

Los representantes legales y administradores de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, tendrán la responsabilidad de poner en conocimiento al Ministerio de Salud, así como también al Ministerio de Desarrollo Social de cualquier caso sospechoso o confirmado por COVID-19 en virtud de lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 238

del 23 de junio de 2021, artículo 11 numeral 3, que determina presentar los informes de gestión de riesgos, protocolos y lineamientos de bioseguridad vigentes.

Ante casos sospechosos o confirmados presentados en el Centros de Atención Integral para Personas Mayores de enfermedades infectocontagiosas se realizarán los siguientes protocolos:

- El representante legal o administrador del Centro de Atención Integral para Personas Mayores deberá comunicarse con el monitor (funcionario encargado) asignado una vez tenga conocimiento del caso.
- El monitor asignado se comunicará con el enlace del MINSA, para que con debida prontitud se atienda la situación y de esta manera evitar la propagación de la enfermedad.
- Se mantendrá un registro mensual de las situaciones reportadas en los Centros, además de un reporte diario al Despacho Superior del MIDES
- Este procedimiento se realiza a través de llamada telefónica con los siguientes indicadores: nombre del centro, dirección, teléfono, fecha de reporte, población total, cantidad de casos confirmados por COVID-19, población hospitalizada, población recuperada, población fallecida, cantidad total de colaboradores, cantidad total de colaboradores sospechosos o confirmados por COVID-19.
- Todo colaborador y residente del Centro de Atención Integral para Personas Mayores, deberán contar con esquema de vacunación completo contra el COVID-19.

10. Citación, Cierre Temporal o Definitivo de la Operación de Centro de Atención Integral para Personas Mayores

10. Citación, Cierre Temporal o Definitivo de la Operación de Centros de Atención Integral para Personas Mayores

10.1. Citación por incumplimiento y cierre temporal

Los Centros de Atención Integral para personas mayores tienen la obligación de presentar cada seis meses al Instituto Nacional de la Persona Mayor un informe técnico que incorpore estadísticas e indicadores según programas, servicios y actividades desarrolladas a favor de la población adulta mayor.

Tratándose de los Centros subsidiados por el Estado a través del Ministerio de Desarrollo Social o alguna otra entidad gubernamental, deberán agregar rubros relativos a los ingresos, egresos y el costo de los servicios prestados a cada adulto mayor atendido.

Obligaciones de los Centros de Atención Integral para personas mayores:

- Potenciar el pleno goce de los derechos de los adultos mayores, tales como: derecho a la vida digna y sin discriminación, a la salud, alimentación, esparcimiento, intimidad y confidencialidad, entre otros.
- Cumplir con las disposiciones administrativas, de salud y seguridad, emitidas por el Instituto de la Persona Mayor o las respectivas autoridades competentes.
- Presentar los informes de gestión de riesgo, protocolos y lineamientos de bioseguridad vigentes.
- Cumplir con cualesquiera otras funciones que establezcan las leyes y reglamentos concernientes a la materia.

Nota:

- Las obligaciones anteriormente mencionadas son mínimas y no exhaustivas.
- Los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, deberán cumplir con las normativas vigentes en materia de protección de derechos de las personas mayores.
- La citación puede surgir por el proceso de supervisión, monitoreo, o por denuncia a los Centros de Atención Integral para personas mayores.
- El incumplimiento de requisitos, decretos, leyes o normas son causales de citación.
- Se citará al representante legal o administrador del Centro de Atención Integral, sea este de persona natural o jurídica.
- Los incumplimientos de los Centros de Atención Integral, serán atendidos y monitoreados por el Equipo Técnico del Instituto Nacional de la Persona Mayor encargado de la supervisión y monitoreo.

10.1.1. Causales citación, suspensión y cierre temporal

- Irresponsabilidad comprobada en el cumplimiento de sus funciones.
- Inseguridad de las instalaciones físicas o condiciones de insalubridad.
- Incompetencia comprobada del personal que labora en el Centro.
- No disponer del recurso humano básico como administrador, director, enfermera, trabajador manual, gerontólogo, personal de cocina, personal de aseo y limpieza, cuidadores certificados y un personal de apoyo como médicos generales, médico geriatra, psiquiatra, psicólogo, trabajador social, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, nutricionista a tiempo parcial como apoyo a la atención y de acuerdo a las necesidades de los residentes.
- Obstaculizar o impedir la supervisión o evaluación del personal del Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Salud.
- Operar sin resolución de apertura permanente.
- Operar con certificación de apertura provisional vencida.

Nota:

- La suspensión y cierre temporal conlleva el cese de las operaciones del Centro, hasta tanto se subsanen las causales que motivaron la suspensión. En este periodo no se debe ingresar a Personas Mayores.
- Contra la Resolución que suspende o cancela la operación de los Centros de Atención Integral para personas mayores, cabe Recurso de Reconsideración, el cual deberá interponerse ante el Instituto Nacional de la Persona Mayor.
- Los establecimientos que se dediquen a la atención de `personas adultas mayores, que no cuenten con la Resolución de apertura provisional o permanente, no pueden operar, ni publicitarse como tal o denominaciones análogas.
- El Instituto nacional de la Persona Mayor, solicitará al Ministerio de Comercio e Industria y al Ministerio de Salud, proceder con la cancelación del Aviso de Operaciones de Centros que se encuentren en estas circunstancias.
- Si en las Supervisiones y Monitoreos a los Centros, se detectan factores de riesgo que ponen en peligro la integridad física y mental de las personas mayores, el MIDES, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor, pondrá en conocimiento a las autoridades competentes y se tomen las medidas que correspondan.

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Citación por Incumplimiento de los Estándares de Calidad y Cierre Temporal del Centro de Atención Integral para Personas Mayores

Paso	Dirección / Departamento	Trámite	Descripción	Formulario
1	Equipo Técnico de Supervisión de los Centros de Atención Integral para personas mayores.	Detección del Incumplimiento/denuncia	El Equipo Técnico de Supervisión y monitoreo de los Centros de Atención Integral, detectan el incumplimiento de los estándares mínimos de calidad o de las normativas vigentes de protección a personas mayores. -Reciben la denuncia de incumplimiento de los Centros de Atención Integral. En ambos casos, preparan el Formulario de citación al representante legal o administrador del Centro con Informe preliminar de los motivos de la citación. El Formulario de citación deberá determinar las causales y motivos de la citación. Se remite a la Dirección para su visto bueno.	Formulario de citación y Supervisión y Monitoreo
2	Director Encargado	Visto bueno del Informe preliminar y Formulario de citación.	Recibe, revisa el Informe Preliminar, el Formulario de Citación y revisa expediente administrativo del Centro, dando visto bueno de la citación. Devuelve el expediente al Supervisor encargado del Equipo Técnico, para notificar al administrador del Centro.	
3	Supervisor Encargado	Notificación del Centro de Atención Integral para personas mayores	Para dar cumplimiento a la citación, se deberá notificar vía telefónica o de manera presencial al Representante Legal o Administrador del Centro, acerca de la citación. Se acordará día y hora de la citación en el Instituto Nacional de la Persona Mayor. Se deberá enviar vía correo electrónico o entregar presencialmente el Formulario de citación.	

Citación por Incumplimiento de los Estándares de Calidad y Cierre Temporal del Centro de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
4	Oficina del Instituto Nacional de la Persona Mayor	Citación y entrega de Informe de Incumplimiento de Estándares de Calidad	El Supervisor encargado, junto al equipo técnico interdisciplinario atienden al representante legal o administrador del Centro de Atención Integral para personas mayores, se le informan en detalle los motivos de la citación y se le entrega el Informe de Incumplimiento de Estándares de calidad. Se le explica acerca del procedimiento que se aplica en estos casos. Se deberá entregar Informe y dejar constancia de recibido en el expediente administrativo. Se le deberá entregar Formulario de Subsanación y establecer un periodo de 30 días hábiles y fecha de visita al Centro para determinar la subsanación que dio motivo a la citación.	
5	Centro de Atención Integral para Personas Mayores	Supervisión de subsanación –primera visita	Finalizado el periodo de subsanación, el Supervisor encargado, coordina una primera visita al Centro para supervisar la subsanación y seguir con el proceso de seguimiento del Centro o de la denuncia por incumplimiento de los estándares de calidad. El Centro de Atención Integral para Personas Mayores deberá realizar los ajustes necesarios para el mejoramiento del Centro. Se remite expediente al Director Encargado para Evaluación. El Supervisor encargado levantará Informe Preliminar que determina mediante el Formulario de Supervisión y Monitoreo si el Centro de Atención Integral subsanó de forma total o parcial los estándares y remite el mismo al Director encargado.	Formulario de Supervisión y Monitoreo
6	Director Encargado	Visto bueno de Informe de Supervisión-primera visita.	Recibe, revisa el Informe Preliminar del Supervisor y el Formulario de Supervisión de la primera visita para verificar si la subsanación fue total o parcial. Subsanación Total: Se manda a cerrar expediente y se envía al Supervisor para dejar constancia en el expediente administrativo,	

Citación por Incumplimiento de los Estándares de Calidad y Cierre Temporal del Centro de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
			se notificará de lo actuado al representante legal o administrador del Centro. Subsanación parcial: Si las anomalías persisten, el Instituto Nacional de Adulto Mayor, expedirá un llamado de atención en nota formal, señalando los aspectos encontrados en el Informe de Supervisión, dirigida al representante legal o administrador del Centro, y se le otorgará un término de 15 días hábiles para subsanar. Se remite al Supervisor para elaborar carta de amonestación y coordinar segunda visita al Centro.	
7	Supervisor Encargado	Notificación de Carta de Amonestación	Recibe, revisa y elabora la Carta de Amonestación al Centro firmada por el Director, junto con el Informe de Supervisión y notifica al representante legal o administrador del Centro. Se programa fecha y hora de la segunda visita de supervisión.	Formulario de Supervisión y Monitoreo
8	Centro de Atención Integral para Personas Mayores	Supervisión de subsanación –segunda visita	Finalizado el periodo de subsanación, el Supervisor encargado, coordina segunda visita al Centro para supervisar la subsanación. El Supervisor encargado levantará Informe Final que determina mediante el Formulario de Supervisión y Monitoreo si el Centro de Atención Integral subsanó de forma definitiva los aspectos evaluados en el Informe Preliminar. El Supervisor remite el expediente al Director encargado para toma de decisión final.	
9	Director Encargado	Informe Final y decisión	Recibe, evalúa el expediente según Informe Preliminar y Final del Supervisor, revisa los elementos fotográficos, certificaciones e informes detallados de las dos visitas de supervisión. Emite decisión final. De haber subsanado las recomendaciones se archiva el expediente y se cierra el proceso.	

Citación por Incumplimiento de los Estándares de Calidad y Cierre Temporal del Centro de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
			De haber incurrido en las faltas o haber incrementado o dejado de hacer la subsanación se emitirá Nota formal de cierre temporal del establecimiento comercial al Ministerio de Comercio e Industrias con copia al Ministerio de Salud como autoridades competentes para realizar el cierre temporal del Centro, se deberá especificar las causales de cancelación de cierre temporal. Se remite expediente al Asesor Legal para dar por notificada la decisión al Centro.	
10	Asesor Legal	Redacta Nota de Cierre temporal	Tomada la decisión final, el Asesor Legal redacta la Nota de Cierre Temporal y anexa Informe de Supervisión firmado por el Supervisor, para notificar al representante legal del Centro, envía notas a las autoridades respectivas. Notifica al Centro de Atención Integral para personas mayores de la decisión final.	
11	Representante Legal del Centro de Atención Integral para Personas Mayores	Notificación de decisión final.	El asesor legal realiza la notificación al Representante Legal del Centro, entregando Nota de Cierre Temporal, se le informa que se le dará seguimiento formal, bajo el proceso de supervisión y monitoreo. De todo lo actuado se dejará constancia en el expediente administrativo.	

10.2. Cierre total por Incumplimiento

10.2.1. Causales de cancelación y cierre total

- Maltrato, violencia física o psicológica a los adultos mayores por parte del personal o cualquier persona del Centro de Atención Integral para Personas Mayores.
- La realización de otras actividades en los centros para personas mayores que pongan en peligro la seguridad física o psicológica de las personas mayores atendidas en el mismo.
- Faltar al cumplimiento de los requisitos de apertura establecidos en el presente decreto.
- Faltar al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y procesos de evaluación.
- Incumplimiento reiterado de las causales de suspensión, sin que las mismas hayan sido subsanadas satisfactoriamente.
- Incumplimiento reiterado de los procesos de evaluación de los estándares de calidad.

Nota:

- Las causales de cancelación y cierre total de la operación del Centro de Atención Integral para Personas Mayores, se dará previo procedimiento de investigación correspondiente y que resulten comprobados alguna de las causales de cancelación y cierre total.
- Contra la Resolución que suspende o cancela la operación de los Centros de Atención Integral para personas mayores, cabe Recurso de Reconsideración, el cual deberá interponerse ante el Instituto Nacional de la Persona Mayor.
- Los establecimientos que se dediquen a la atención de personas adultas mayores, que no cuenten con la Resolución de apertura provisional o permanente, no pueden operar, ni publicitarse como tal o denominaciones análogas.
- El Instituto Nacional de la Persona Mayor, solicitará al Ministerio de Comercio e Industrias proceder con la cancelación del Aviso de Operaciones de Centros que se encuentren en estas circunstancias.
- Si en las Supervisiones y Monitoreos a los Centros, se detectan factores de riesgo que ponen en riesgo la integridad física y mental de las personas mayores, el MIDES, a través del Instituto Nacional de la Persona Mayor, pondrá en conocimiento a las autoridades competentes y se tomen las medidas que corresponden.
- Al cesar las operaciones del centro las personas o familiares responsables de los residentes tendrán la obligación de buscar alternativas para su reubicación, para lo cual el representante legal y administrador se encargarán de notificarlos. De tratarse de residentes en condición de abandono o sin alternativa familiar comprobada, las instancias encargadas de su ingreso tendrán la responsabilidad de su reubicación en otra institución de protección, de igual manera será función del representante legal o administrador informar del cierre a dichas instancias.

Proceso:

- Al confirmar el incumplimiento reiterado de los estándares de calidad, por el proceso de Supervisión, monitoreo o denuncia, el Supervisor encargado preparará un memorando y lo remitirá al Director encargado del Instituto Nacional de la Persona Mayor, quien revisará las causales por las cuales se solicita el cierre temporal o total y el Informe Final.
- El Director encargado del Instituto Nacional de la Persona Mayor, luego de revisar el expediente dará el visto bueno para remitir el expediente a la Oficina de Asesoría Legal para la elaboración de la Resolución de Cierre temporal o total junto con el expediente administrativo.
- La Dirección de Asesoría Legal elaborará la Resolución de cierre temporal o total y remite al Despacho Superior los antecedentes y expediente administrativo para firma de Resolución de cierre temporal o total del Centro, el Despacho Superior remitirá nuevamente a la Oficina de Asesoría Legal Resolución firmada para su debida notificación.
- La Dirección de Asesoría Legal, una vez recibida la Resolución firmada remitirá la misma a Secretaría General para su debido cotejo, quien la remitirá nuevamente a la Oficina de Asesoría Legal para su debida notificación.
- La Oficina de Asesoría Legal cita al representante legal del Centro para la entrega formal y notificación de la Resolución del cierre Temporal o total.
- A este cierre debe asistir el Director del Instituto Nacional de la Persona Mayor, su equipo interdisciplinario y la Oficina de Asesoría Legal.
- Cuando se dé el cierre por incumplimiento de las normas de salubridad pública, está debe ser avalada por el Ministerio de Salud, la Caja del Seguro Social y se emitirá cotejo de Resolución al Ministerio de Comercio e Industria para cierre de Aviso de Operación.

10.2.2. Procedimiento

Ministerio de Desarrollo Social Instituto Nacional de la Persona Mayor				
Cierre Total por Incumplimiento de los Estándares de Calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
1	Supervisor Encargado	Remisión de expediente por Incumplimiento reiterado	El Supervisor del Equipo Técnico Interdisciplinario y encargado del Instituto Nacional de la Persona Mayor, producto del proceso de Supervisión, monitoreo o denuncia a los Centros de Atención Integral para personas mayores, en casos graves de incumplimiento reiterado y por las causales remite al Director Encargado expediente administrativo para toma de decisión final de cierre del Centro.	

Cierre Total por Incumplimiento de los Estándares de Calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
2	Director encargado	Decisión de cierre temporal o total	Recibe, evalúa y redacta Informe Final, revisando el expediente administrativo y los Formularios de Supervisión y monitoreo, el tiempo de subsanación y las causales de incumplimiento y cierre total, y decide acerca del cierre, si hay causales fundadas remitirá expediente a la Oficina de Asesoría Legal para elaboración de la Resolución de cierre permanente.	
3	Oficina de Asesoría Legal	Emisión de Resolución	Recibe, revisa, evalúa el expediente administrativo y dicta criterio legal. De no encontrar causales fundadas se remitirá el expediente al Instituto Nacional de la Persona Mayor y se seguirá con el proceso de seguimiento y monitoreo, entregando carta de amonestación al Centro. De encontrar causales justificadas y graves de incumplimiento se procederá a emitir Resolución motivada de cierre total y remitirá expediente al Despacho Superior para firma correspondiente.	
4	Despacho Superior	Firma de Resolución	Firmada la Resolución de cierre por el Despacho Superior se remite nuevamente a la Oficina de Asesoría Legal para su debida notificación.	
5	Asesoría Legal	Autenticación de Resolución	Recibe el expediente y Resolución firmada del Despacho Superior y remite la misma a la Secretaría General para su debida Autenticación.	
6	Secretaría General	Autenticación de la Resolución	Recibida solicitud de autenticación de la Resolución de cierre de Asesoría Legal se procede la Autenticación y cotejo de la misma, nuevamente se refiere a la Oficina de Asesoría Legal para su debida notificación a las partes.	
7	Asesoría Legal	Proceso de Notificación de Resolución	Recibida la Autenticación de la Resolución, el Equipo de Asesoría Legal coordina con el Instituto Nacional de la Persona Mayor y se fija día y hora de la notificación.	

Cierre Total por Incumplimiento de los Estándares de Calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores				
Paso	**Dirección / Departamento**	**Trámite**	**Descripción**	**Formulario**
8	Representante Legal del Centro de Atención Integral para personas mayores	Entrega de Resolución	El Equipo de Asesoría Legal en conjunto con el Equipo Interdisciplinario del Instituto Nacional de la Persona Mayor, proceden a notificar al Representante Legal del Centro, entregando copia autenticada de la Resolución de Cierre. Se levantará Informe de todo lo actuado dejando constancia en el expediente administrativo.	

El Tribunal Electoral
se enorgullece y entrega
placa de reconocimiento a:
Felipa Rodríguez Rodríguez
Como ciudadana ejemplar más longeva en la provincia de Veraguas que ha emitido el voto en todos los comicios y referendos celebrados desde 1994 hasta 2019, contribuyendo así al fortalecimiento de nuestra democracia.
Heriberto Araúz Sánchez
Magistrado presidente
Panamá, 23 de diciembre de 2019
TE TRIBUNAL ELECTORAL

Conclusiones

Transcurrido veinte años desde que el país adoptó el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento 2022, se asume con responsabilidad y compromiso los Estándares de Calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores, en beneficio de las personas mayores del país, el cual va dirigido a los cuidados y al mejoramiento de la calidad de vida.

El Manual de Procedimientos para la Creación, Reglamentación, Supervisión y Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Centros de Atención Integral para Personas Mayores, regulados por el Instituto Nacional de la Persona Mayor, propone un verdadero desafío para todos los actores claves de lograr mayores beneficios y derechos para la población mayor, desde el desarrollo de normativas y procedimientos claves para un verdadero logro en los Estándares de Calidad de los Centros para Personas Mayores.

Esto implica, adelantarnos a implementar herramientas teórico y metodológicas, que permitan la evaluación de resultados, así como la aplicación de herramientas mínimas para alcanzar un mayor impacto en la atención de personas mayores en las diversas modalidades de los Centros de Atención Integral.

Es indispensable dentro del Manual de Procedimientos denotar los distintos valores, bajo los cuales la vejez ha sido entendida por las diferentes culturas a lo largo de los años hasta la actualidad, tomando en cuenta aspectos como el rol que cumplan estos en la sociedad, y por ende los cuidados que se deberían brindar a las personas mayores.

Articular este proceso, va de la mano de considerar a la Persona Mayor como sujeto de derechos, partícipes de su propia historia.

Aspiramos a que todas las instituciones, públicas, privadas, asociaciones y organizaciones sin fines de lucro a nivel nacional, logren articular esfuerzos hacia un mayor bienestar en la etapa de la vejez.

Glosario

Apgar Familiar

Es un instrumento que muestra cómo perciben los miembros de la familia el nivel de funcionamiento de la unidad familiar de forma global, incluyendo a los niños ya que es aplicable a la población infantil.

AVD

Actividades de la vida diaria

Centros diurnos o Refugios Nocturnos

Son aquellos que ofrecen servicios sociales y sanitarios a las personas mayores en horarios parciales.

Cuidador Formal

Son aquellos profesionales y responsables de los establecimientos especializados con remuneración que, habiendo recibido formación previa sobre los cuidados que necesita la persona dependiente, ofrecen atención con límites horarios y menor compromiso afectivo que los cuidadores informales.

Cuidador Informal

Persona que asiste o cuida a otra afectada de cualquier discapacidad, minusvalía o incapacidad que le dificulte o impida el desarrollo normal de sus actividades vitales o de relaciones sociales. Los cuidadores informales no disponen de capacitación, no son remunerados por su tarea y tienen un elevado grado de compromiso hacia la labor, caracterizado por el afecto y una atención sin límites de horarios. El apoyo informal es brindado principalmente por familiares, participan también amigos y vecinos.

EM

Equipo Multidisciplinar

Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ENT)

Las Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNT) son enfermedades de larga duración cuya evolución es generalmente lenta. Estas enfermedades representan una verdadera epidemia que va en aumento debido al envejecimiento de la población y los modos de vida actuales que acentúan el sedentarismo y la mala alimentación.

Estándares de Calidad

Son criterios o reglas establecidos en normativas internas, que reúnen requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional.

Establecimiento de Larga Estadía

Son Centros que brindan servicio de alojamiento, alimentación y otros servicios sociales y sanitarios las veinticuatro (24) horas, a las personas mayores con dependencias o auto válidas.

Envejecimiento	Se define como el aumento progresivo de la proporción de las personas de 60 años y más con respecto a la población total.
Envejecimiento Saludable	De acuerdo a la OMS es el que permite a las personas realizar su potencial de bienestar físico, social y mental a lo largo de todo su ciclo vital y participar en la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, mientras que les proporciona protección, seguridad y cuidados
NFPA 101	Código de Seguridad Humana, es la fuente de más amplia referencia para estrategias de seguridad de los ocupantes basada en las características de construcción, protección y ocupación en todos los niveles del ciclo de vida útil del edificio.
Nihilismo	Negación de toda creencia o todo principio moral, religioso, político o social.
Persona Mayor	Todo panameño o extranjero residente en el territorio nacional con sesenta (60) años o más.
PGC	Plan General del Centro
Salud Integral	Es el estado de bienestar ideal el cual se logra únicamente cuando existe un correcto balance entre los factores físicos, emocionales, espirituales, biológicos y sociales.
Servicios de Inserción Familiar	Son aquellas que ofrecen un grupo familiar para alojar en su vivienda a personas independiente, en número no superior a tres, excluyendo a quienes se deben obligaciones alimentarias de conformidad con lo dispuesto en Código de Familia.
Supervisor	Es el responsable de inspeccionar si las actividades de una organización están orientadas, hacer eficientes y de calidad.
Información	Todo tipo de datos contenidos en cualquier medio, documento o registro impreso, óptico, electrónico, químico, físico o biológico
Información confidencial	Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública que tenga relevancia con respecto a los datos médicos y psicológicos de las personas, la vida íntima de los particulares, incluyendo sus asuntos familiares, actividades maritales u orientación sexual, su historial penal y policivo, su correspondencia y conversaciones telefónicas o aquellas mantenidas

por cualquier otro medio audiovisual o electrónico, así como la información pertinente a los menores de edad. Para efectos de esta Ley, también se considera como confidencial la información contenida en los registros individuales o expedientes de personal o de recursos humanos de los funcionarios.

Información de acceso libre

Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública que no tenga restricción.

Información de acceso restringido

Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública, cuya divulgación haya sido circunscrita únicamente a los funcionarios que la deban conocer en razón de sus atribuciones, de acuerdo con la ley.

Anexos

Instrumentos para Centros de Atención Integral para Personas Mayores:

Anexo 1	Formulario De Ingreso A Centro De Atención Integral Para Persona Mayor
Anexo 2	Carta De Responsabilidad De Familiares De La Persona Mayor Residente En Centro De Atención Integral
Anexo 3	Derechos De La Persona Mayor
Anexo 4	Constancia De Restricción Física
Anexo 5	Formulario De Denuncia
Anexo 6	Guía De Supervisión A Centros De Atención Integral Para Persona Mayor
Anexo 7	Formulario De Monitoreo A Centros De Atención Integral Para Persona Mayor
Anexo 8	Informe De Notificación Por Sospecha De Violencia Hacia La Persona Adulta Mayor
Anexo 9	Formulario De Subsanación Por Incumplimiento De Estándares De Calidad En Centros De Atención Integral Para Personas Mayores

Anexo No.1

Formulario de Ingreso

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Formulario de Ingreso a Centro de Atención Integral para Persona Mayor

I. Datos generales de la persona mayor:			
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Nº de cédula	Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento	Años cumplidos
Provincia	Distrito	Corregimiento	Urbanización	Calle/No. de Casa
		Varones		Mujeres	
Persona con la que vive		Número de hijos vivientes	
II. Aspectos Económicos			
SI / NO	SI / NO	SI / NO	BL.
¿Tiene jubilación?	¿Cobra TMC B/.120 a los 65?	Tiene Seguro?	Ingreso Mensual de la PAM
III. Aspectos de Salud			
¿Padece de enfermedades?		¿Cuáles?	
¿Cirugías?		¿Cuáles?	
SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO	SI / NO
¿Usa pañales?	¿Camina?	¿Usa silla de ruedas?	¿Usa bastón o muletas?	¿Toma medicamentos?
IV. Datos de la persona responsable por la persona mayor:			
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Parentesco	No. de Cédula	Teléfono Residencial	Celular	Lugar de Trabajo
Provincia	Distrito	Corregimiento	Urbanización	Calle/No. de Casa
Firma o huella de la persona mayor			
Firma del familiar o persona responsable			
Firma Representante Legal/Administrador:			

Anexo No. 2

Carta de responsabilidad de familiares en CAIPM

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Carta de Responsabilidad de Familiares de la Persona Mayor Residente en Centro de Atención Integral

Por este medio yo, _____, con cédula No. _____ y domicilio en la Provincia de _____, Distrito de_____, Corregimiento de _____, localizable al teléfono residencial _____ y celular _____ con dirección electrónica: _____. En mi calidad de **RESPONSABLE** del señor/a _____, persona mayor de edad, con _____años de edad y cédula de identidad personal No. _____ residente del Centro de Atención Integral para Personas mayores denominado: _____.

Reconociendo que los cuidados y la atención hacia la persona mayor es un esfuerzo conjunto entre la familia y el Centro de Atención Integral, reconociendo además que el ingreso al Centro representa un cambio en el estilo de vida habitual de la persona mayor, firmo está **Carta de responsabilidad** que incluye los siguientes compromisos:

1. Garantizar que mi familiar cuente con mi apoyo emocional y económico, a través de visitas y llamadas periódicas.
2. Proveer de los insumos y materiales necesarios que requiera mi familiar, según las indicaciones médicas y sus necesidades.
3. Asistir con regularidad a todas las reuniones convocadas por el Representante Legal o Administrador del Centro.
4. Cumplir con todo lo estipulado en el reglamento interno del Centro.
5. Mantener una estrecha comunicación y colaboración con el Centro.
6. Entregar la documentación requerida por el Centro, para trámites y asistencia médica oportuna de la persona mayor.
7. Actualización de los Datos Personales.
8. Exámenes médicos anuales a fin de que consten en el expediente administrativo.
9. Cumplir con todas las formalidades del Contrato.

Compromiso del Centro:

1. Entregar Carta de responsabilidad al familiar, personas o instituciones responsables del ingreso.
2. Comunicar todo lo relacionado de la persona mayor.
3. Leer y entregar Derechos de las Personas Mayores.
4. Mantener los Estándares de Calidad en el Centro.

Como constancia de aceptación del presente acuerdo, firmo la **CARTA DE RESPOSABILIDAD**, hoy _____de_____de 202_____y me comprometo a cumplir y llevar a cabo todos los puntos descritos en este documento, mientras mi familiar permanezca en este Centro de Atención Integral.

Nombre del Representante Legal del Centro		Nombre del Familiar Responsable	
No. Cédula del Representante Legal		No. Cédula del Familiar	
Firma del Representante Legal		Firma del Familiar	

Anexo No. 3

Derechos de la persona mayor.

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Derechos de la Persona Mayor

Libertad:

- Que se respete su libertad, su dignidad, privacidad, costumbres y se garantice la libertad de conciencia, pensamiento y culto.

Autonomía:

- Que se promueva su autonomía e integración social, con los residentes, personal técnico-profesional, su familia y la comunidad local.
- Que se le permita la libre circulación dentro de la institución.
- Derecho en la flexibilidad de horarios, para la realización de actividades personales respecto de sus costumbres, creencias, alimentación, siempre que no afecte las acciones y programas comunes de la institución.
- Mantener su autonomía en el uso y manejo de sus bienes y propiedades.Derecho de presentar consultas, quejas, apelaciones, reconsideraciones, respecto de las decisiones que le afecten directamente y a evaluar la atención recibida, junto al personal administrativo o interdisciplinario.

Cuidados:

- Contar con un plan de cuidados individualizado, que promuevan su salud, y que tiendan al logro de su rehabilitación biopsicosocial.
- Contar con cuidadores que garanticen la realización de las actividades de su vida diaria, como: cuidado, higiene, aseo o imagen personal, si así lo requiere.
- Contar con un régimen especial de alimentación, si el médico se lo prescribe.
- Contar con atención especializada de gerontología y geriatría.
- Contar con instalaciones y habitación limpia.

Alimentación

- Recibir una alimentación sana, balanceada y adecuada, que cumpla con los parámetros de salud, establecidos para su rehabilitación y controles médicos.

Protección

- Estar libre y protegido de abuso verbal, físico, sexual, psicológico, patrimonial, castigo corporal, negligencia, reclusión involuntaria o cualquier otro tipo de maltrato o violencia.
- Ser escuchado con paciencia, atención y respeto por parte de familiares, personal a cargo y de los administradores y representantes del Centro.

Entornos Propicios y Favorables:

- Derecho a entornos y ambientes saludables y confortables, adaptados a diversas discapacidades físicas y mentales, con acceso a rampas, escaleras con adaptaciones, espacio físico adecuado para sillas de ruedas, bastones o andaderas y espacios amplios de esparcimiento que promuevan su movilidad física; de igual forma baños adaptados para personas mayores y con discapacidad.

Vínculos:

- Derecho a mantener redes socio familiares, a través de visitas, comunicaciones telefónicas, envío y recepción de correspondencia y cualquier otro medio que favorezca su habitual contacto con personas internas y externas de la institución.

Asociación:

- Derecho de asociarse con residentes, familiares y amigos, así como con el personal de la institución y con organizaciones comunitarias que apoyan su recuperación.

Privacidad:

- Derecho a la privacidad, cuando reciba visitas, correspondencia, llamadas telefónicas o en reuniones.
- Derecho a privacidad de habitación, y todo lo relacionado a momentos de su higiene personal.
- Derecho a contar con espacio en su habitación.

Participación y Toma de Decisiones:

- Derecho a participar en el diseño y planificación de todas las actividades de la institución.
- Solicitar el cambio de habitación, si tiene problemas de convivencia, con su compañero/a. El equipo interdisciplinario evaluará la solicitud.

Derecho de Información:

- Derecho a ejercer o no el consentimiento informado.
- Derecho al acceso de su historial médico, así como a recibir su diagnóstico por escrito, si así lo desea y solicitar el secreto profesional del equipo médico.
- Ser informado en forma amplia, acerca de tratamientos, condición de salud, opciones, beneficios, complicaciones, riesgos o eventos negativos que pudieran presentarse a consecuencia del acto médico; de igual forma, a ser informado antes que sus familiares, cuando requiera ser derivado a un especialista, por razones de su salud.

Propiedad:

- Que se respete el derecho sobre sus pertenencias individuales e instrumentos de habitación que requieran llave, en las cuales deberá tener acceso a los mismos.
- Disponer de su habitación para los momentos de descanso, cuando así lo necesite y requiera.

Vivienda:

- Derecho a que el lugar de residencia, sea considerado como su propio hogar.
- INCLUSIÓN:
- Contar con los medios y recursos necesarios, que faciliten la comunicación e inclusión por diversas discapacidades.
- SERVICIOS:
- Contar con servicios socio sanitarios integrales, psicológicos, familiares entre otros, que requiera para su inclusión y salud integral, a fin de que estos favorezcan su autonomía.
- Regresar a la residencia, después de una derivación a alguna unidad hospitalaria o sanatorial.

Anexo No. 4

Constancia de Restricción Física

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Constancia de Restricción Física

En mi calidad de:

	Familiar
	Administrador del Centro
	Representante Legal del Centro
	Cuidador
	Personal Médico
	Tutor Legal

Por este medio, yo, _____, con C.I.P. No. _____mayor de edad, dejo constancia en el expediente del sr/sra. _____, con cédula No. _____, residente en el Centro denominado _____, que el mismo ha sido restringido físicamente por las siguientes causas:

A.Problemas de conducta, con evidentes riesgos para su persona o para los demás:	
	Cuadros Confusionales agudos
	Deterioro cognitivo
	Trastornos de la comunicación
	Pueden ocasionar cuadros Confusionales
	Estados de ansiedad
	Resistencia a tratamientos
	Efecto secundario a fármacos

B.Prevención de accidentes. Cuadros de caídas múltiples y reiteradas. Factores asociados:	
	Cardiovasculares
	Neurológicos
	Ortopédicos
	Percepción
	Psiquiátricos
Factores externos:	
Medicación:	
	Psicotrópicos
	Riesgos ambientales.

C.Necesidad de tratamientos, que obliguen al uso de tales medidas. entre otras.	
	Riesgo de auto extracción de sondas
	Apósitos
	Otras

Se deja constancia de que estas medidas se adoptarán única y exclusivamente en caso de necesidad, después de valorar diferentes alternativas, buscando el bienestar del residente. No serán definitivas, colocándose de forma segura, para que no impida la circulación, con reevaluación periódica dependiendo de la necesidad del residente, garantizándole apoyo emocional.

Se firma la presente constancia el día____ de _____ de 20_____.

_____

Firma y cedula _____

Anexo No. 5

Formulario de Denuncia

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Formulario de Denuncia

Formulario No.						
Fecha:	Día:		Mes:		Año:	
Hora:	A.M.		P.M.			
Medio de Recepción de la denuncia:						
1. Por escrito	2. Por teléfono:	3. Email-digital	4. Denuncia anónima	5. 311/otra		
I. DATOS GENERALES DEL/LA DENUNCIANTE:						
Nombre completo del denunciante:						
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido			
Edad:		Cédula		Sexo	F	M
Dirección:						
Provincia	Distrito	Corregimiento	Sector			
Calle/Avenida:		Apto/casa:				
Teléfonos:	Residencial:		Celular:			
II. DATOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL						
Nombre del Centro:						
Provincia	Distrito	Corregimiento	Sector			
Calle/Avenida:		Apto/casa:				
Teléfonos:	Residencial:		Celular:			
III. DATOS DEL SUPUESTO AGRESOR						
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido			
Edad:		Cédula		Sexo	M	F
Dirección:						
Provincia:	Distrito:	Corregimiento:	Sector:			
Calle/Avenida:		Apto/casa:				
Teléfonos:	Residencial:		Celular:			
IV. TIPO DE DENUNCIA						
Relacionadas a la Persona Mayor		**Relacionadas al Centro de Atención Integral**				
1	Daño Físico	1	Alimentación Deficiente			
2	Daño mental	2	Mala condición de salud de los beneficiarios			

3	Daño emocional	3	Higiene del Centro
4	Lesión física por castigos corporales	4	Hacinamiento
5	Utilización en mendicidad, propaganda o publicidad no apropiada para su edad	5	Malos tratos a los beneficiarios
6	Emplear a la persona mayor en trabajo prohibido que pone en riesgo su vida	6	Condiciones físicas del Centro
7	Trato negligente	7	Atención Inadecuada de los beneficiarios
8	Mala alimentación	8	Atención Inadecuada a los Familiares del beneficiario
9	No traslado a citas médicas/no procurarle atención médica	9	Deficiencia de los Métodos y Técnicas aplicadas
10	Obligarlo y utilizarlo como trabajador doméstico, de limpieza, cuidador de infante o en labores que una persona de su edad no deba realizar por su condición.	10	Falta de Cuidadores
		11	Otros

V. RELATO DE LA DENUNCIA PRESENTADA

VI. OBSERVACIONES

Firma del Denunciante	
Fecha:	**Hora:**
Nombre del Servidor que atienda la denuncia	
Nombre del Trabajador Social Asignado al Caso	
Firma del Director	

Anexo No. 6

Guía de Supervisión para CAIPM

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Guía de Supervisión a Centros de Atención Integral para Persona Mayor

V. DATOS GENERALES DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL			
1.1. Fecha de la supervisión:	Día:	Mes:	Año:
1.2. Hora de Supervisión	A.M.	P.M.	
1.3. Nombre del Centro de Atención Integral			
1.4. Dirección	Provincia	Distrito	
	Corregimiento	Calle	
	Casa	Urbanización	
1.5. Teléfonos	Residencial	Celular	
1.6. Años de funcionamiento			
1.7. Correo electrónico			
1.8. Inicio de operaciones:	Día:	Mes:	Año:
1.9. Nombre del Representante Legal del Centro	Nombres	Apellidos	
1.10. Nombre del Administrador del Centro	Nombres	Apellidos	
1.11. Persona responsable al momento de la Supervisión	Nombres	Apellidos	
1.12. No. de Resolución de Apertura		Fecha de Apertura	

VI. CERTIFICACIONES				
Características a Evaluar	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
1.1. Resolución de Legalización por el Instituto Nacional del Adulto Mayor				ANEXAR
1.2. Permiso de operación del MINSA/Certificación Sanitaria				ANEXAR
1.3. Permiso de operación de los Bomberos				ANEXAR
1.4. Certificación de SINAPROC				ANEXAR
1.5. Certificación de MIVIOT				ANEXAR
1.6. Ficha de admisión y seguimiento de personas Adultas mayores				
1.7. Contrato de Servicio de Ambulancia				Nombre de la Institución
1.8. Certificación por Centro de Salud u Hospital de Servicio de Ambulancia				Nombre de la Institución
1.9. Recibe visita del SADI				Nombre
1.10. Certificado de Fumigación				Última fumigación día, mes y año
1.11. Cuenta con Seguro de vida para adultos y colaboradores				
1.12. Póliza contra incendio				
1.13. Reglamento Interno actualizado				
1.14. Programas de servicios				

VII. EXPEDIENTES DE ADULTOS MAYORES				
3.1. No. de Adultos Mayores	No. de Mujeres		No. de Varones	
3.2. No. de Expedientes	Mujeres con expedientes		Varones con expedientes	
3.3. Formulario de Ingreso				
3.4. Carta de Responsabilidad firmada				
3.5. Datos Generales de la Persona Mayor				
3.6. Copia de cédula de la persona Mayor				
3.7. Formulario de Signos Vitales				
3.8. Formulario de Medicamentos				
3.9. Constancia de restricción física				
Evaluaciones médicas	Fecha de evaluación	Doctor encargado	Institución	
3.10. Medicina General				
3.11. Psicología/Psiquiatría				

3.12. Gerontología				
3.13. Enfermería				
3.14. Trabajo Social				
3.15. Nutrición				
3.16. Geriatría				

VIII. BIENESTAR EMOCIONAL DE LA PERSONA MAYOR (Detalle: Debe ser llenado por personal técnico durante la supervisión y se escogerá una muestra de la población existente y al azar)

Preguntas	Siempre	Con Frecuencia	A Veces	Nunca	Observaciones
4.1. En general se muestra satisfecho con la vida					
4.2. Se siente inútil					
4.3. Se siente triste o deprimido					
4.4. Se siente querido por las personas importantes para usted					
4.5. Recibe visitas o llamadas de sus familiares o parientes					
4.6. Mantiene buenas relaciones con los demás residentes					
4.7. Realiza actividades que le gustan con otras personas.					
4.8. Tiene usted buenas relaciones con los colaboradores del centro					
4.9. Dispone de las cosas materiales que necesita					
4.10. Eligio el lugar donde se encuentra					
4.11. Muestra satisfacción con los servicios que recibe en el centro					
4.12. La infraestructura en el centro le dificulta realizar sus actividades (movilización)					

IX. CENSO DE PERSONAS MAYORES

	Total	Independiente	Dep. Parcial	Dep. Total	Discapacidad				
					Visual	Auditiva	Física	Mental	Intelectual
5.1. Hombres									
5.2. Mujeres									
5.3. Total									

X. RECURSO HUMANO

	Total	No. Labora diariamente	No. Labora una vez al mes	No. Labora en otro horario	Observaciones
6.1. Cuidador					
6.2. Enfermera					
6.3. Médico General					
6.4. Médico Geriatra					
6.5. Gerontólogo					
6.6. Trabajador Social					
6.7. Técnico en Enfermería					
6.8. Nutricionista					
6.9. Terapeuta Físico					
6.10. Psiquiatra					
6.11. Psicólogo					
6.12. Sacerdote o Pastor					
6.13. Cocinero					
6.14. Aseo					
6.15. Mantenimiento					
6.16. Administrativo					
6.17. Otros					
Total					

XI. CUIDADORES

7.1. Personal encargado del cuidado directo de los residentes (acorde al número de residentes)	**No. Varones**		**No. Mujeres**	
7.2. Cuidado(res) cuenta(n) con entrenamiento relacionado al cuidado de personas mayores/certificados	**No. Varones**		**No. Mujeres**	
7.4. Cuentan con personal extranjero	**No. de Varones**		**No. de Mujeres**	
7.5. Permiso de Trabajo Vigente	**No. de Varones**		**No. de Mujeres**	
	Matutino	Vespertino	Nocturno	Rotativo

7.6. Horarios en el Centro y Cantidad de Personal para cada horario	M		H		M		H		M		H		M		H	

XII. ESTRUCTURA DEL EDIFICIO

9.1. ASPECTOS GENERALES

Características a evaluar	C	NC	NA	Observación
9.1.1.Tanque Séptico				
8.1.2. Planta de tratamiento de aguas residuales				
8.1.3. Abastecimiento de agua potable				
8.1.4. Tanque de reserva de agua				
8.1.5. Limpieza de áreas verdes y en buenas condiciones				
8.1.6. Áreas comunes limpias				
8.1.7. Cielo raso en buen estado				
8.1.8. Piso en buenas condiciones				
8.1.9. Puerta y ventana en buenas condiciones				
8.1.10. Área de recreación en buenas condiciones (externas e internas)				
8.1.11. Plan de Recreación (planificación por escrito de las actividades semanales)				
8.1.12. Depósito para guardar equipos/herramientas y material de aseo				

8.2. VENTILACIÓN/ ILUMINACIÓN

Características a evaluar	C	NC	NA	Observación
8.2.1. Buena ventilación				
8.2.2. Natural				
8.2.3. Artificial				
8.2.4. Buena iluminación				
8.2.5. Natural				
8.2.6. Artificial				

8.3. ACCESIBILIDAD

Características a evaluar	C	NC	NA	Observación
8.3.1.Estacionamientos accesibles para personas con discapacidad.				
8.3.2. Estacionamiento accesible al mismo nivel de la entrada del edificio, con rampa para salvar el desnivel.				
8.3.3. Los pasillos de circulación tienen un ancho mínimo de 1.20 m				
8.3.4. Cuenta con escaleras				
8.3.5. Las escaleras tienen piso de prevención al inicio y al final de cada tramo.				
8.3.6. Material antideslizante en el borde de cada escalón				
8.3.7 Pasamanos en ambos lados de escalera a una altura de 0.90 m.				
8.3.8. Existe otro medio de elevación que complementen estos (ascensores, rampas o plataformas mecánica para silla de ruedas.				
8.3.9. Las señales y mandos de cabina están en alto relieve o Braille y están instalados				

8.4. RECAMARAS

Característica a evaluar	Total	Hombres	Mujeres	Observación
8.4.1. Total de habitaciones				
8.4.2. Habitaciones compartidas				
8.4.3. Habitaciones individuales				
8.4.4. Camas con barandales				
8.4.6. Camas no hospitalarias				
8.4.7. Camas hospitalarias				
8.4.8. Camas en buenas condiciones				
8.4.9. Camas en malas condiciones				
8.4.10. Colchón de resorte				
8.4.11. Colchón foam				

8.4.12. Colchón con forro aislante o plástico				

8.5. SERVICIOS SANITARIOS

Característica a evaluar	No. Servicios sanitarios Conformes	No. de Servicios sanitarios No Conformes	NA	Observación
8.5.1. Total de servicios sanitarios				Total
8.5.2. Servicios sanitarios individuales				
8.5.3. Servicios sanitarios compartidos				
8.5.4. Tiene silla geriátrica para baños				
8.5.5. Tiene barras de seguridad				
8.5.6. Tiene antideslizante en el piso				
8.5.7. La ducha cuenta con área de 0.90 m x 0.90 m y área seca de 0.80 X1.2 m				
8.5.8. Barras de apoyo en la ducha altura de 0.8 m 0.85 m				
8.5.9. Grifo de mano mando o sensor				
8.5.10. Servicios Gerontológicos				
8.5.11. Puerta con mínimo de ancho 1.20m				
8.5.12. Puerta de giro de rotación hacia afuera				
8.5.13. Cerradura tipo palanca				
8.5.14. Asiento de inodoro a un altura de 0.50 m				
8.5.15. Barras de apoyo al lado del inodoro, altura de 0.70 m				
8.5.16. Lavamanos ubicado al lado del inodoro altura de 0.8 y 0.85 m				
8.5.17. Jabón con dosificador				

8.6. COCINA

Característica a evaluar	C	NC	NA	Observación
8.6.1. Cocina amplia, segura en buen estado				
8.6.2. Agua caliente				
8.6.3. Ventanas con mallas metálicas				
8.6.4. Facilidad y espacio para preparación de los alimentos				
8.6.5. Estufa regular				
8.6.6. Estufa tipo industrial				
8.6.7. Extractor de grasa				
8.6.8. Refrigeradora / congelador				
8.6.9. Depósito para almacenamiento de alimentos rotulados				
8.6.10. Recipiente de plástico para conservar los alimentos				
8.6.11. Alimentos con fecha de caducidad vigente				
8.6.12. Alimentos libres de gusanos				
8.6.13. Alimentos libres de gorgojos				
8.6.14. Cuenta con proceso de desinfección-esterilización de los utensilios de los residentes				
8.7. PERSONAL DE COCINA				
8.7.1. Total de personas que laboran en el área de cocina	No de Mujeres		No. de Varones	
8.7.2. Personal con carnés de salud (Blanco)	Mujeres con carné blanco		Varones con carné blanco	
8.7.3. Personal con carné de manipulador de Alimentos (Verde)	Mujeres con carné verde		Mujeres con carné verde	
8.7.4. Personal con Redecillas	Mujeres		Varones	
8.7.5. Personal con delantal	Mujeres		Varones	
8.7.6. Personal con zapatos cerrados	Mujeres		Varones	
8.7.7. Personal con uñas cortas y limpias	Mujeres		Varones	
8.7.8. Personal con uñas sin pintar	Mujeres		Varones	
8.7.9. Personal con suéter con manga	Mujeres		Varones	

8.7.10. Menú semanal aprobado por nutricionista idóneo	SI		NO	
8.7.11. Plan Nutricional por tipo de enfermedad	SI		NO	

8.8. SALA DE ESTAR

8.8.1. Cuenta con sala de estar				N° de personas que pueden estar al mismo tiempo		
8.8.2. Se encuentra al mismo nivel de la estructura						
8.8.3. Si no está al mismo nivel tiene barandal						
8.8.4. Tiene radio						
8.8.5. Tiene televisión						
8.8.6. Tiene sillas				Total condición:	Conforme	
					no conforme	
8.8.7. Tiene sillones (sofás)				Total condición:	Conforme	
					no conforme	

8.9. COMEDOR

8.9.1. No. Mesas	No. de sillas	El espacios entre mesas y sillas permite el uso y la maniobra de una silla de ruedas (0.80 m)			Utensilio para comer		
5	20	SI	NO	OBSERVACIÓN	vidrio		**Observación**
					plástico		
					desechable		

8.10. AREA DE LAVANDERÍA

Característica a evaluar	C	NC	NA	Observación
8.10.1. Lavadora Semi-industrial				
8.10.2. Secadora				
8.10.3. Agua caliente				
8.10.4. Área de lavandería limpia, ordenada y sin aparatos dañados				
8.10.5. Piso de lavandería seco, anti resbalante				
8.10.6. Lugar adecuado para secar o guindar la ropa				

XI. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y BIOSEGURIDAD GENERAL

9.1. ASPECTOS GENERALES

Característica a evaluar	C	NC	NA	Observación
9.1.1. Extintores				Cantidad
9.1.2. Fecha de vencimiento vigente				Vencimiento
9.1.3. Revisión por los bomberos				Última revisión
9.1.4. Ubicación estratégicamente				Ubicación
9.1.5. Lo saben manejar				Quiénes
9.1.6. Cuentan con alarma contra incendios				
9.1.7. Funciona la alarma contra incendios				
9.1.8. Salida de emergencias				Cuántas

9.2. EMERGENCIAS

Característica a evaluar	C	NC	NA	Observación
9.2.1.Uso de mascarillas en el personal				
9.2.2.Gorros				
9.2.3.Protectores de calzados				
9.2.4.Batas				
9.2.5.Guantes				
9.2.6.Careta protectora				
9.2.7.Consultorio médico u oficina de consulta, enfermería según espacios de estructura del centro.				

9.2.8.Contactos telefónicos	Médicos		Enfermeras		Familiares		Sacerdotes		Policía	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

9.3. BOTIQUÍN/MEDICAMENTOS								
INSTRUMENTO	**SI**	**NO**	**INSTRUMENTO**	**SI**	**NO**	**INSTRUMENTO**	**SI**	**NO**
9.3.1.Aparato de presión			Estetoscopio			Vendas de gasa		
9.3.2.Gasas			Curitas			Tijeras con puntas redondas		
9.3.3.Termómetro			Esparadrapo (Micropore)			Desfibrilador automático (DEA)		
9.3.4.Guantes			Ventilador manual (AMBU)					

9.3.5.Área para Almacenamiento de medicamentos prescritos por Médico	SI		NO		
9.3.6.Medicamentos rotulados con nombre y/o número de cama y/o cuarto					
9.3.7.Medicamentos líquidos guardados en un lugar separado a tabletas					

X. CONDICIÓN FISICA DE LOS RESIDENTES				
Característica a evaluar	**C**	**NC**	**NA**	**Observación**
10.1. Cabello arreglado y peinado				
10.1.1. Uñas recortadas				
10.1.2. Piel limpia e hidratada				
10.1.3. Aseo oral				
10.1.4. Vestimenta adecuada (ropa y calzado)				
10.1.5. Presencia de úlceras				
10.1.6. Presencia de golpes, arañazos, moretones.				

XI. RESUMEN DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA SUPERVISIÓN

XII. RESUMEN DE MEJORAS ENCONTRADAS EN LA SUPERVISIÓN

XIII. EQUIPO DE SUPERVISIÓN	
NOMBRE/APELLIDO	**CARGO**

Fecha de realizada la supervisión	**Día**		**Mes**		**Año**	
Supervisor principal			**No. de cédula**		**Cargo**	**Firma**
Representante Legal/Administrador						

Anexo No. 7

Formulario de seguimiento a CAIPM

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Formulario de Monitoreo a Centros de Atención Integral para Persona Mayor

MONITOREO Y SEGUIMIENTO — DIA____ MES_____ AÑO_____

Nombre del Centro	Nombre del administrador/a actual	Nombre del representante legal	Dirección detallada de cómo llegar	Teléfono fijo	N° Celular	Correo Electrónico	Legalizado		Clasificación					Nombre de la organización
							Si	No	ONG	Fundación	Subsidiado	Subvencionado	Privado	

POBLACIÓN ADULTA MAYOR

Nombre del adulto mayor	N° Cédula/ Pasaporte	Fecha de Nacimiento	Edad	Sexo	Fecha de Ingreso	fecha de Defunción	Fecha de Egreso	Presenta COVID-19	Vacunado por Coronavirus	Tipos de Discapacidad													
										Edentado		física		Auditiva				Visual	Intelectual			Mental	Visceral
								SI		NO	SI	NO	SI	NO	SI	No	SI	No	Si	No	S i	No	Si	No

Nombre del adulto mayor	N° Cédula o pasaporte	Seguridad Social				Beneficiario de:									Diagnóstico médico detalle 1 a 2 Dx del Adulto Mayor
		Pensionado o jubilado		Beneficiario (a)		120 a los 65		Ángel Guardián		SADI		Seguro privado		Sin Apoyo Económico	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		

DATOS DEL FAMILIAR

No.	Nombre del adulto mayor	Familiar Responsable	Dirección Domiciliaria	Teléfono	Sin alternativa familiar o abandono	Instancia Responsable de su ingreso

COLABORADORES

Nombre	# de Cédula o pasaporte	fecha de nacimiento	Edad	Sexo	Cargo o función	Asegurado		Vac./ Coronavirus		Extranjero / Permiso de trabajo	Dirección residencial	Planilla MIDES (solo para los lugares con colaboradores pagados por el MIDES)		No. de Tel.	Correo electrónico personal	Observaciones (situaciones presentadas en la semana, en los colaboradores)

Población Adulta mayor		Edades							
		Hombres				Mujeres			
Hombre	Mujer	Menos de 59	60 a 70	71 a 80	81 o más	Menos de 59	60 a 70	71 a 80	81 o más

OBSERVACIONES (situaciones presentadas en la semana, en los colaboradores)

Anexo No. 8

Informe de Notificación por Sospecha de Violencia

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Informe de Notificación por sospecha de Violencia hacia la Persona Adulta Mayor

Informe de Notificación por Sospecha de Violencia Relacionada a Delitos Contra El Orden Jurídico Familiar, Integridad Personal, Niñez, Adolescencia y Adulto Mayor y Género Aplicado a Todos los Departamentos del Ministerio de Desarrollo Social.

Datos Generales de la víctima:

Instalación			
Nombre		Fecha de Nacimiento:	
Apellido		Cédula	
Edad		Sexo: F M	
Estado Civil:	Casado	Soltero(a)	Unida(o)
Dirección		Provincia	
Escolaridad	Corregimiento	Distrito	
Fecha de Agresión	Teléfono	Hora de Agresión	

Breve Relato del Reporte:

Observación de Aspectos Físicos Emocionales, Sociales y/o Otros:

Tipo de Violencia

1.Sexual	2.Física	3.Psicológica	4.Trabajo Infantil	5.Explotación Sexual Comercial	6.Patrimonial	7.Otros/Especifique

Datos de Quien Reporta:

Nombre	Cédula		
Apellido	Cargo que desempeña		
Firma:			

Referencia:

MP/Sección de Familia	
Otros	

Información Sobre Supuesto Victimario o Agresor

Nombre:	Apellido:
Edad:	Cargo:
Provincia:	Distrito:
Corregimiento	Escolaridad:
Teléfono:	Parentesco o relación con la víctima:

Anexo No. 9

Formulario de Subsanación

Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de la Persona Mayor

Formulario de Subsanación por Incumplimiento de Estándares de Calidad en Centros de Atención Integral para Personas Mayores

INFORME DE SUBSANACIÓN					
Regional del MIDES:					
Día:		Mes		Año:	
Nombre del Centro					
Representante Legal			Cédula		
Administrador			Cédula		
Persona Entrevistada			Cédula		
No. de Resolución de Apertura					
Tipo de Centro	Público		Privado		
Modalidad del Centro					
	Centro Diurno/Casa de Día	Centro de Atención de Larga Estadía	Albergue o refugio nocturno	Servicio de Inserción Familiar	Otra modalidad
Dirección:	Provincia		Distrito		
	Corregimiento		Sector		
	Calle		Casa		
Teléfono:	Residencial		Celular		

INDICADORES POR SUBSANAR		
No. de Indicador	Nombre del Indicador	Observación a subsanar

CRITERIO TÉCNICO

PERIODO DE SUBSANACIÓN Y PLAN A SEGUIR	
Fundamento de Derecho	*Ley 36 de 2 de agosto de 2016-Ley 149 de 24 de abril de 2020-Decreto Ejecutivo 238 de 23 de junio de 2021*
Firma del Administrador- Representante Legal o Persona Entrevistada	
Firma de Supervisores	

Referencias

Ley 36 de 02 de agosto de 2016 “Que establece la normativa para la protección integral de los derechos de las personas adultas mayores” Gaceta Oficial No. 28089-A.

Ley 149 de 24 de abril de 2020 “Que modifica la Ley 36 de 2016, sobre la protección integral de los derechos de las personas adultas mayores, y adiciona disposiciones al Código Penal” Gaceta N°. 29010.

Ley 228 de 23 de junio de 2021 “Que crea el Programa Casa de Día para las Personas Adultas Mayores” Gaceta Oficial No. 29314-B.

Ley 260 de 03 de diciembre de 2021 “Que crea el Programa de Atención Médica Integral Domiciliaria para Personas con Discapacidad Severa” Gaceta Oficial No. 29428-B.

Decreto Ejecutivo No. 182 de 08 de junio de 2018 “Que aprueba el formulario denominado Informe de Notificación por Sospecha de Violencia relacionada a delitos contra el Orden Jurídico Familiar, Integridad Personal, Libertad Sexual, Adulto Mayor y Género” Gaceta Oficial No. 28546-A.

Decreto Ejecutivo No. 238 de 23 de junio de 2021 “Que adopta disposiciones para la creación y reglamentación de los Centros de Atención Integral para Personas Mayores” Gaceta Oficial No. 29316-A

Guía para la Detección, Atención, Referencia y Seguimiento por Sospecha de Violencia o Maltrato. Agosto 2021

Ministerio de Desarrollo Social, “Manual de Procedimientos Para la Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en Casas Hogares y/o Albergues”. 2011.

Ministerio de Salud, “Normas Técnicas Administrativas de los Programas de Salud y Adulto Mayor”. Primera edición. 2018.

Equipo de Trabajo

Ministerio de Desarrollo Social

Coordinación Nacional de Adulto Mayor
Lic. Marisín Chanis
Licda. Ana Cecilia Bernal
Licda. Juana García de Ovalle
Licda. Marisin Santamaría
Licda. Hilda Aura Ortega

Dirección de Servicios de Protección Social
Licda. Ana Rodríguez

Dirección de Asesoría Legal
Licda. Emérita González

SENAPAN
Licdo. Juan Thomas

Coordinación de Juventud
Licda. Imelda Flores

Dirección de Arquitectura
Arq. Maritza Miranda

Ministerio de Salud/Programa de Salud de Adulto Mayor
Dra. Celided Vissuette

Universidad Especializada de las Américas
Prof. Iván Rojas

Universidad Católica Santa María La Antigua
Dra. Argénida de Barrios

MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS** PARA LA **CREACIÓN, REGLAMENTACIÓN, SUPERVISIÓN** Y **CUMPLIMIENTO** DE LOS **ESTÁNDARES DE CALIDAD**

EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES REGULADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LA PERSONA MAYOR

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Edificio Plaza Edison, 4t0. Piso Vía Ricardo J. Alfaro (Tumba Muerto)
Central Telefónica: 500-6001
www.mides.gob.pa
@midespma