

DECRETO NÚMERO 469-2010-DMySC
(de 17 de diciembre de 2010)

Por el cual se aprueba el documento titulado denominado “Manual de Procedimientos para la Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Centros de Atención Diurnos, Casas Hogares o Albergues para Adultos Mayores, Regulados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Segunda Versión”.

LA CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA
En uso de sus facultades constitucionales y legales

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 280, numeral 2, de la Constitución Política de Panamá, establece que la Contraloría General es el ente encargado de fiscalizar y regular, mediante el control, todos los actos de manejo de fondos y otros bienes públicos, a fin de que se realicen con corrección, según lo establecido en la Ley.

Que el Artículo 11, numeral 2 de la Ley 32 del 8 de noviembre de 1984, por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, establece que para el cumplimiento de su misión, la institución fiscalizará, regulará y controlará todos los actos de manejo de fondos y bienes públicos, a fin de que tales actos se realicen con corrección y según lo establecido en las normas jurídicas respectivas.

Que el Artículo 36 de la citada Ley dispone que la Contraloría General de la República, dictará reglamentos que contengan pautas que sirvan de base a la actuación de las personas que manejen fondos o bienes públicos.

Que corresponde a la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad a través del Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos, analizar, diseñar e implementar a nivel del sector público, manuales de procedimientos, guías e instructivos, orientados a asegurar la regulación, fiscalización y control de la gestión pública de acuerdo a preceptos constitucionales, legales y principios administrativos de aceptación general, de acuerdo al Decreto 211-2007-DMySC de 26 de junio de 2007.

Que una vez elaborados estos documentos, deberán oficializarse mediante Decreto, en el cual se establecerá la fecha para su aplicación por la dependencia estatal respectiva, y serán de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos encargados de aplicarlos.

Que mediante Nota Núm.022/DS/DISPROS/10 de 19 de enero de 2010 del Ministerio de Desarrollo Social, solicitó a la Contraloría General de la República, la oficialización del documento denominado “Manual de Procedimientos para la Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Centros de Atención Diurnos, Casas Hogares o Albergues para Adultos Mayores, Regulados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Segunda Versión”.

Que este documento ha sido consultado, discutido y aprobado por los responsables de cada una de las unidades administrativas involucradas en el proceso.

Que este documento ha sido revisado y analizado mediante Memorando Núm.6081-Leg-AJI de 26 de noviembre de 2010 de la Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la Contraloría General de la República, quien comunicó que no ha tenido objeción al respecto.

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el documento “Manual de Procedimientos para la Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en los Centros de Atención Diurnos, Casas Hogares o Albergues para Adultos Mayores, Regulados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Segunda Versión”.

ARTÍCULO SEGUNDO: Este documento regirá para todas las unidades administrativas involucradas en el proceso.

ARTÍCULO TERCERO: Este Decreto regirá a partir de su promulgación.

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 280, numeral 2 de la Constitución Política de Panamá, Artículo 11, numeral 2 y Artículo 36 de la Ley 32 de 8 de noviembre de 1984, por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General. Decreto Número 211-2007-DMySC de 26 de junio de 2007.

Dado en la ciudad de Panamá, el 17 de diciembre de 2010.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

GIOCONDA TORRES DE BIANCHINI
Contralora General

EDWIN RAÚL HERRERA
Secretario General

República de Panamá
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DEL
CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE
ATENCIÓN DIURNOS, CASAS HOGARES O ALBERGUES PARA ADULTOS
MAYORES, REGULADOS POR EL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
(MIDES)
SEGUNDA VERSIÓN**

DICIEMBRE 2010

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN SUPERIOR

GIOCONDA TORRES DE BIANCHINI
Contralora General

LUIS FELIPE ICAZA F.
Subcontralor General

EDWIN RAÚL HERRERA
Secretario General

DIRECCIÓN DE MÉTODOS Y SISTEMAS DE CONTABILIDAD

HARMODIO MADRID G.
Director

CÉSAR G. CASTRO T.
Subdirector

ARMANDO E. ÁLVAREZ G.
Asistente Ejecutivo

DEPARTAMENTO DE BIENES Y FONDOS PÚBLICOS

PRÓSPERO ROSAS C.
Jefe de Departamento

LEÓN WONG
Supervisor

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN GENERAL

ROGER A. CERRUD G.
Director

DIRECTORA GENERAL DE AUDITORÍA

MARGOT E. FUENTES P.
Directora

DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

ELOY ÁLVAREZ DE LA CRUZ
Director

CECILIA GABRIELA TUÑÓN PRETELT
Asesora Jurídica

**REPÚBLICA DE PANAMA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**



**GUILLERMO FERRUFINO
Ministro**

**MARTA SUSANA DE VARELA
Viceministra**

**GINELA SÁNCHEZ
Secretaria General**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

**JULIAN RIVERA S.
Director Nacional**

SECRETARIA NACIONAL DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

**GLORIA LOZANO
Directora Nacional**



EQUIPO DE TRABAJO

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE
PROTECCIÓN SOCIAL**

**JULIAN RIVERA S.
Director Nacional**

Departamento de Estándar de Calidad

**FRANCIA VEGA
YAJAHIRA MARTÍNEZ
ZUZETTE GUEVARA
KARINA ÁBREGO**

Asistencia Técnica

**ELSY I. ALVAREZ
JIMI PORTUGAL
ELVIA TORRES**

MENSAJE

En un enfoque integral, el Ministerio de Desarrollo Social contribuye a que los servicios de protección social otorgados a nivel nacional, sean eficientes mediante la implementación de estándares de calidad, es por ello que se crea la Dirección de Servicios de Protección Social, para regular y supervisar dicho cumplimiento en los Centros de Atención Diurna, Casa Hogares o Albergues dentro del territorio nacional, garantizando así el bienestar de las personas en riesgo social que son incorporadas en estos centros para brindarles asistencia y mejorar sus condiciones de vida.

En este manual se recogen los aspectos legales, administrativos, procedimientos, supervisión y demás información referente a la gestión que deben ejercer estos lugares dentro del territorio nacional, con el propósito de dotar a dicha institución de una herramienta de trabajo, para la labor de supervisión que lleva a cabo el personal de la Dirección de Servicios de Protección Social.

En el MIDES continuamos velando por la prevención, protección y promoción del bienestar de los grupos de atención prioritarios.

GUILLERMO FERRUFINO
Ministro

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. GENERALIDADES

- A. Objetivo
- B. Base Legal
- C. Alcance

II. REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE APERTURA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DIURNOS CASAS HOGARES O ALBERGUES PARA ADULTOS MAYORES

III. NORMAS ADMINISTRATIVAS INTERNAS

IV. PROCEDIMIENTOS

- A. Supervisión de Apertura de los Centros de Atención Diurno, identificados como Casas Hogares o Albergues
- B. Supervisión de Cumplimiento de los Estándares de Calidad
- C. Atención de Denuncias
- D. Citación por Incumplimiento de Requisitos, Decretos, Leyes y Normas
- E. Cierre por Incumplimiento

V. SUPERVISIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

- A. Nutricional
- B. Social
- C. Administrativa
- D. Psicológica
- E. Gerontología
- F. Estructura

VI. RÉGIMEN DE FORMULARIOS GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de la República, a través de la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad, Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos, en coordinación con la Dirección de Servicios de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social, han elaborado la segunda versión del **“Manual de Procedimientos para la Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad, en los Centros de Atención Diurnos, Casas Hogares o Albergues para Adultos Mayores, regulados y supervisados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)”**. El mismo tiene el propósito de dotar a dicha Institución de una herramienta de trabajo, para la labor de supervisión que lleva a cabo el personal de la Dirección de Servicios de Protección Social.

El presente documento comprende seis capítulos; el primero, se refiere a los Aspectos Generales, en el cual se incluyen los temas inherentes al objetivo, base legal y el alcance del presente manual. El segundo, presenta los requisitos que debe mostrar el aspirante a la creación en los Centros de Atención Diurnos, Casa Hogar o Albergue; el tercero, se refiere a las normas administrativas internas, aplicables a las diferentes funciones administrativas de la Institución y de la Dirección de Servicios de Protección Social; el cuarto se refiere a la supervisión para el cumplimiento de los estándares de calidad a evaluar, el quinto, presenta la descripción de los procedimientos aplicables en la supervisión y en el sexto se describe el régimen de formularios. Además, cuenta con un apéndice referente a glosario.

Como práctica establecida en nuestra Dirección, estos procedimientos no pretenden fijar pautas inflexibles, por consiguiente, estamos anuentes a considerar las recomendaciones que surjan de su aplicación, las que pedimos tengan a bien presentarlas a la Dirección suscrita.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad

I. GENERALIDADES

A. Objetivo

- Proveer al Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) de una herramienta, que sirva de guía a los servidores públicos que intervienen en la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad en los Centros de Atención Diurnos, Casas Hogares o Albergues para Adultos Mayores, de acuerdo a sus responsabilidades y competencias, aplicando los procedimientos establecidos.

B. Base Legal

- Constitución Política de la República de Panamá.
- Ley Núm.32 de 8 de noviembre de 1984, “Por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República”.
- Código de la Familia.
- Ley Núm.42, de 27 de agosto de 1999, “Por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad”.
- Ley Núm. 23 de 28 de junio de 2007, “Que crea la Secretaría Nacional de Discapacidad”.
- Ley Núm. 67 de 14 de noviembre de 2008 “Que desarrolla la jurisdicción de cuentas y reforma la Ley 32 de 1984, Orgánica de la Contraloría General de la República”.
- Ley Núm. 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”.
- Decreto Ejecutivo Núm. 211-2007-DMYSC de 26 de junio de 2007, “Por el cual se crea el Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos, en la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad de la Contraloría General de la República”.
- Decreto Ejecutivo Núm. 3 de 28 de enero de 1999, “Por el cual se dictan normas para la apertura y funcionamiento de los Centros de Atención Diurna, Hogares o Albergues para Adultos Mayores”.
- Decreto Ejecutivo Núm. 54 de 16 de julio de 2002, “Por el cual se rigen los subsidios estatales, se crea la Oficina Nacional de Administración de Subsidios Estatales y se deroga el Decreto Ejecutivo Núm. 21-A de 2 de julio de 1998 y Núm. 26 de 6 de agosto de 1999”, del Ministerio de la Mujer, la Juventud, La Niñez y la Familia.
- Decreto Ejecutivo Núm.9 de 3 de marzo de 2008, “Por el cual se crea la estructura orgánica y funcional del Ministerio de Desarrollo Social”.
- Decreto Ejecutivo No.88 del 12 de noviembre del 2002, “Por medio del cual se reglamenta la Ley No.42 del 27 de agosto de 1999”.
- Decreto Núm. 214-DGA del 8 de octubre de 1999. “Por el cual se emiten las Normas de Control Interno Gubernamental para la República de Panamá”.

- Resolución Núm.090 de 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 Alimento, en Hospitales Públicos y Privado.
- Resolución Núm. 59 de 30 de agosto de 1999, “Por la cual se aprueba el Reglamento Interno Único para los Adultos Mayores”.

C. Alcance

Este documento es de aplicación a nivel nacional en todos los Centros de Atención Diurnos, Casas Hogares o Albergues, Públicos y Privados regulados y supervisados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), a través de la Dirección de Servicios de Protección Social (DISPROS).

II. REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE APERTURA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DIURNO DE CASAS HOGARES O ALBERGUES PARA ADULTOS MAYORES

La persona natural o jurídica dirige memorial al Ministro(a) de Desarrollo Social, con copia a la Dirección de Servicios de Protección Social, solicitando la apertura y funcionamiento de los Centros de Atención Diurnos, Casa Hogar o Albergues, mediante apoderado legal. Además, debe presentar el perfil del proyecto con respecto a la apertura del Centro (antecedentes, objetivo, metas, personal, etc.), en un expediente el cual debe contener los requisitos anotados a continuación:

1. Permisos/Certificaciones

- a. Certificado de Uso de Suelo otorgado por el Departamento de Trámite de la Dirección de Desarrollo Urbano del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT).
- b. Aviso de Operación, emitido por Ministerio de Comercio e Industria; puede obtenerse a través de la página web: www.panamaemprende.com
- c. Certificado Sanitario, emitido por Ministerio de Salud; dirigirse al Centro de Salud de la comunidad donde estará ubicado en los Centros de Atención Diurnos, Casa Hogar o Albergues.
- d. Certificación expedida por la Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos de Panamá (Informe de Inspección).
- e. Nota o Certificación de Viabilidad, emitido por el Sistema Nacional de Protección Civil.
- f. Certificación actualizada expedida por el Registro Público (para persona jurídica).
(Esta certificación debe ser aportada una vez cada año).

- g. Si la persona es la dueña de la Propiedad, debe de presentar Copia autenticada de la Escritura Pública Notariada. (Tramitar a través de la Notaria que la expidió).
 - g.1. Contrato de arrendamiento, emitido por la Dirección General de Arrendamiento del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT). (Cuando el local es arrendado).
- h. Certificado de buena salud física, expedida por el Centro de Salud ó Caja de Seguro Social para todo el personal que labora en los Centros de Atención Diurnos, Casa Hogar o Albergues, (Anualmente).
- i. Certificado de buena salud mental, expedida por el Centro de Salud ó Caja de Seguro Social para todo el personal que labora en los Centros de Atención Diurnos, Casa Hogar o Albergues, (Anualmente).
- j. Póliza contra accidente para los albergados, y personal que labora en los Centros de Atención Diurnos, Casa Hogar o Albergues.
- k. Póliza contra incendio.
- l. Nota expedida por parte de la Corregiduría del área, sobre conducta ciudadana en la Comunidad, del Representante Legal o de la persona natural.

2. Estructura

Deben contar con una estructura y espacio adecuado para la habilitación en los Centros de Atención Diurnos, Casa Hogar o Albergues, (uso exclusivo para este tipo de servicios, exceptuando situaciones fortuitas).

Ésta debe contar con lo siguiente:

- a. Detallar la localización o ubicación del local (provincia, región, distrito, corregimiento, barrio, calle, o casa).
- b. Croquis de la distribución del espacio físico interno y externo del lugar o local.
- c. Adecuar la estructura del establecimiento al programa de Inclusión Educativa, según la Ley Núm. 42 de 1999, “Por lo cual establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad. Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS).
- d. Contener como mínimo áreas comunes (administración, cocina, comedor, etc.,) Área de habitaciones, de acuerdo a la cantidad mínima de personas establecidas.

- e. Contar con equipo y mobiliario mínimo en cada habitación (mesita de noche, bacinilla, timbre de cama, sillas de rueda, orinales y camas con barandales, etc.)
- f. En caso de tener piscina, los Centros deben contar con la adecuación necesaria para ser utilizada por los residentes.
- g. Estructura física acorde al número de cupos programados.
- h. Servicios de agua, luz, teléfono, disponibilidad de servicios sanitarios o letrinas, lavamanos entre otros.
- i. Adecuada ventilación e iluminación del área.

Nota:

Exceptuando algunos aspectos para las áreas de difícil acceso o apartadas.

3. Administrativo

- a. Documentación de Recursos Humanos
 - Hoja de vida y copia de cédula del Representante Legal o del Director del Centro.
 - Hoja de vida y copia de cédula del Administrador, Enfermera(o), Técnico Superior de Enfermería o un(a) Técnico(a) con orientación en cuidados de adultos mayores, Trabajador(a) Manual.
 - Hoja de vida, copia de cédula, carné de Certificado de buena salud (blanco) y el carné de Manipulador de Alimentos (verde) para el personal encargado de preparar los alimentos.
 - Hoja de vida, copia de cédula del Médico General o Geriatría, Psiquiatra, Psicólogo Nutricionista, Trabajador Social, Fisioterapeuta, Gerontólogo o Técnico en Gerontología.

Nota:

Estos servicios serán prestados en tiempo parcial, ya sea a través de servicios profesionales o mediante el apoyo de Centros de Salud más cercano, entre otros.

Copia del Permiso de Trabajo emitido por la instancia competente y copia de cédula certificada por el Tribunal Electoral o el carné emitido por la Dirección de Migración, para personal extranjero.

- b. Diagnóstico o estudio de factibilidad, donde funcionará los Centros de Atención Diurnos, Casa Hogar o Albergues.

- c. Indicar la cantidad de cupos disponibles en los Centros de Atención Diurnos, Casa Hogar o Albergues.
- d. Indicar la población beneficiada según sexo, edad, grado de escolaridad y condición (personas con discapacidad, indígenas).
- e. Requisitos de Ingreso
- f. Presentar perfil del usuario.
- g. Presentar los programas y servicios básicos de atención que se ofrecen.
- h. Lista del equipo y mobiliario disponible, detallando si tiene adaptaciones que faciliten su utilización a las personas adultas mayores con alguna discapacidad.
- i. Reglamento Interno que rige al Centro (objetivos, días y horario de atención).
- j. Establecer mensualidad que paga el beneficiario y bajo que condiciones se establece.
- k. Registro de visitas a los beneficiarios.

Nota:

La documentación del personal que laborará en el Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergues debe incluir:

- Diplomas, certificados, cursos, etc.
- Incluir exámenes de laboratorios de: Sangre, Heces, VIH, Orina y de consumo de drogas ilícitas, del personal.

4. Salud Nutricional

- a. Participar en inducción para la entrega de la Guía de Alimentación.
- b. Contar con un menú nutricionalmente balanceado y avalado por un nutricionista dietista idóneo(a).
- c. Suministro de desayuno, almuerzo, cena y meriendas, a los adultos mayores según la dieta recomendada por un nutricionista. Los alimentos que consuman los adultos mayores, deberán ser preparados por el personal del Centro (por medidas de higiene y salud alimentaria).
- d. Los beneficiarios/as del Centro deben cumplir con una evaluación nutricional al año, la cual deben coordinarse con el Centro de Salud más cercano u otra entidad de salud.

- e. Una vez aprobada la apertura, se debe realizar una inducción para la preparación, distribución y manipulación de alimentos.
- f. Cumplir con los estándares de calidad para el producto terminado y servido de acuerdo a las leyes sanitarias vigentes sobre manipulación e higiene de alimentos.

5. Admisión

- a. Ingresar por voluntad propia, sin que medie ningún tipo de coacción o amenaza por terceros, mediante solicitud de la Autoridad Competente o por remisión del Centro de Orientación y Atención Integral (COAI).
- b. Presentar evaluación socio-económica, la cual podrá realizar un(a) Trabajador(a) Social de Instituciones Públicas, Privadas o Particular.
- c. Presentar evaluación psicológica o psiquiátrica la cual podrá efectuar un(a) Psicólogo o Psiquiatra de Instituciones Públicas, Privadas o Particular.
- d. Presentar evaluación gerontológica la cual podrá realizarse por un Gerontólogo de Institución Pública, Privada o Particular.
- e. En los casos de adultos mayores, que se encuentren en abandono o estado de indigencia, se deberá adjuntar a la evaluación socio-económica y psicológica, un informe de remisión al Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergues, por parte del Ministerio de Desarrollo Social. (Los casos de indigencias son atendidos por los Municipios).
- f. Presentar evaluación médica completa (certificado médico, exámenes de laboratorios, radiografía pulmonar, electrocardiograma, prescripción de medicamentos y problemas de alto riesgo) que refleje si el ingresado es fármaco dependiente.
- g. Copia de cédula de identidad personal y carné de Seguro Social (si lo posee) u otro documento que lo identifique. De no contar con este requisito, podrá presentar algún documento de identificación del familiar o persona responsable.
- h. Llenar el formulario de ingreso (Formulario Núm.1) con el registro de datos completo.
- i. Una (1) fotografía tamaño carné del beneficiario.
- J. Entregar los originales de toda la información solicitada, en el orden Presentado y debidamente engargolado.

Nota:

Es importante para esta entidad, que al momento de hacer cambio de personal o incrementar el recurso humano del Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergue, la documentación (currículo), certificados de salud física y mental, copia de cédula, entre otros, sean reemplazados en los expedientes que reposan en el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), al igual que la renovación de los Carnés de Salud y de Manipulador de Alimentos.

6. Social

- a. Atención y seguimiento Social dirigido a la población beneficiaria, personal profesional y administrativo que laboran en los Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergues a través de planificación, capacitación, investigación, orientación, aplicando métodos y técnicas requeridas.

7. Psicológico

- a. Atención y seguimiento Psicológico dirigido a la población beneficiaria, personal profesional y administrativo que laboran en los Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergues, a través de planificación, capacitación, investigación, orientación, aplicando métodos y técnicas requeridas.

8. Gerontología

- a. Atención y seguimiento Gerontológico dirigido a la población beneficiaria, en los Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergues a través de planificación, capacitación, investigación, orientación, aplicando métodos y técnicas requeridos.

III. NORMAS ADMINISTRATIVAS INTERNAS

1. El Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), establece las políticas y normas para el cumplimiento y aplicación del presente Manual de Procedimientos.
2. El MIDES a través de la Dirección de Servicios de Protección Social, supervisa, formula, coordina, implementa, da seguimiento y evalúa el funcionamiento de los Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergues de adultos mayores públicos y privados a nivel nacional.
3. La Dirección de Servicios de Protección Social supervisa que los Centros de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues, cuenten con personal idóneo profesional y operativo para tratar con público en general.
4. El personal de los Centros de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues nombrado por el MIDES, deberá cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de dicho Ministerio.

5. El MIDES a través de la Dirección de Servicios de Protección Social, garantiza la ejecución y supervisión del funcionamiento eficiente de los Centros de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues a fin que se realice el buen uso de los recursos asignados.
6. La Dirección de Servicios de Protección Social, trabaja en estrecha relación y coordinación con la administración, profesionales y personal operativo de los Centros de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues.
7. Existencia de un Agente de Seguridad o Custodio en los Centros de Atención Diurno, Casa Hogares o Albergues, para seguridad de los beneficiarios y de las instalaciones.
8. Para brindar una mejor calidad de vida a los residentes de los Centros de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues, deben atender a una cantidad promedio de albergados o beneficiarios; dependiendo del presupuesto económico, recurso humano y espacio, con que cuente el Centro.
9. La Dirección Nacional de Servicios de Protección Social, realizará la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad en las áreas: salud nutricional, administrativa, estructura, social, psicológica y gerontológica lo cual se dará de forma periódica.
10. En observancia con los aspectos relativos a la Rendición de Cuentas, según lo que establece la Ley No.32 del 8 de noviembre de 1984 de la Contraloría General de la República, las personas que *manejen, custodien o administren fondos o bienes públicos*, deben cumplir con normativas de control como las siguientes:
 - El Administrador(a) de cada Centros de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues será responsable por la totalidad de los bienes e insumos (línea blanca y alimentos) que el MIDES suministra a cada uno, así como por la confiabilidad de los informes presentados de su manejo y uso, tal como se establece en las Normas de Control Interno Gubernamental, numeral 3.2.4.1, literal e.
 - El Administrador(a) de la Dirección de Servicios y Protección Social, preparara el Informe de Rendición de gastos en original y copias para la Contraloría General de la República, Contabilidad y Auditoría Interna respectivamente.
 - Los Administradores de cada *Centros de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues*, llevará un estricto control con los bienes o insumos que le sean asignados. Reportarán a la Administrador(a) de DISPROS, de daños y perdidas de los bienes que estén bajo su responsabilidad en documentos diseñados para estos casos. A su vez, la DISPROS preparará informes para

la Dirección de Administración para reportar y efectuar las diligencias correspondientes.

- La Unidad de Auditoría Interna del MIDES, será responsable de garantizar la ejecución de auditorías programadas y sorpresivas sobre la administración de los *Centros de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues* que estén bajo la administración del MIDES.

IV. PROCEDIMIENTOS

A. Supervisión de Apertura de los Centros de Atención Diurno, identificados como Casas Hogares o Albergues

La persona jurídica o natural dirige memorial al Ministro (a) de Desarrollo Social y una copia a la Dirección de Servicio de Protección Social, en la cual solicita la apertura, mediante apoderado legal.

1. Persona Natural o Jurídica

- Entrega nota y requisitos en la recepción de la Dirección de Servicios de Protección Social.

2. Despacho del Director(a)

- Recibe los expedientes, revisa y transfiere al Departamento de Estándares de Calidad.

3. Departamento de Estándares de Calidad

- El Supervisor(a) designado recibe, verifica el expediente, coteja de manera que el solicitante cumpla con todos los requisitos exigidos. Esta revisión la realiza aproximadamente en cinco (5) días laborable.
- Coordina con el solicitante telefónicamente, para realizar la inspección física del local y área.
- Realiza la inspección, en la cual verifica que la estructura y área, cumplan con todos los requisitos exigidos por el MIDES.
- Prepara el informe de la inspección y junto con el expediente refiere al Director(a). Este trámite debe realizarse en no más de diez (10) días laborables aproximadamente.

4. Despacho del Director(a)

- El Director(a) o quien él(ella) delegue, recibe, revisa, coloca visto bueno a la Resolución y remite el expediente junto con la Resolución que elabora

Asesoría Legal, al Despacho del (la) Ministro(a), para su firma. Este trámite debe ser atendido en tres (3) días hábiles aproximadamente.

5. Despacho Superior

- Recibe, revisa, firma la Resolución y remite a la Dirección de Servicios de Protección Social (Departamento de Estándares). Este trámite debe ser atendido en tres (3) días hábiles aproximadamente.

6. Departamento de Estándares de Calidad

- Revisa que el expediente contenga las firmas correspondientes; notifica telefónicamente al solicitante, para la entrega formal de la Resolución en la Institución (Dirección de Servicios de Protección Social).

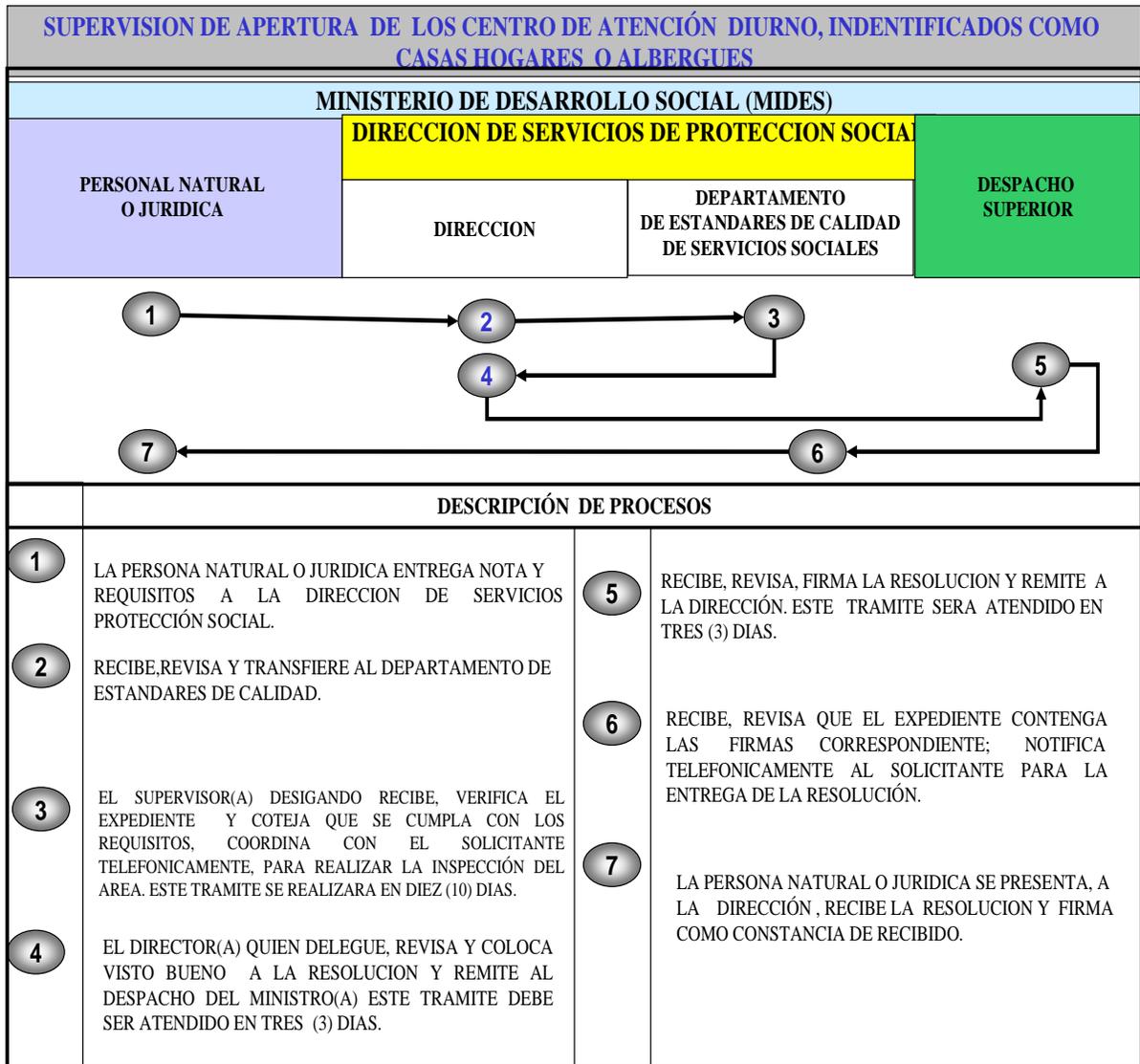
7. Persona Natural o Jurídica

- Se presenta a la Dirección de Servicios de Protección Social, recibe la Resolución y firma como constancia de recibida.

Nota:

- Cuando el Supervisor(a) revisa la solicitud de apertura y verifica que el solicitante no cumple con todos los requisitos exigidos, prepara una nota que firmará el Director(a), en la cual le comunica su incumplimiento; le entrega el original y archiva una copia en el expediente que abrirá el supervisor al solicitante.
- Las supervisiones para los Centros de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues, se realizarán periódicamente.
- En la Dirección de Servicios de Protección Social, debe permanecer un expediente actualizado, de cada Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergue de adultos mayores.

MAPA DE PROCESO



B. Supervisión de Cumplimiento de los Estándares de Calidad

1. Departamento de Estándares de Calidad

- El Supervisor(a) según cronograma de trabajo, prepara la ruta para realizar la supervisión.
- Se presenta a los Centro de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues de adultos mayores y realiza la Supervisión, tomando en consideración los estándares a evaluar, según el área profesional (nutrición, psicología, trabajo social, etc.) que le corresponde.

2. Centro de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues

- El Administrador(a), personal administrativo u operativo, suministra la información solicitada y de tener inquietudes, las manifiesta al supervisor mientras éste realiza el recorrido del área.

3. Departamento de Estándares de Calidad

- Finalizada la labor, el supervisor(a) prepara un informe al Director(a), referente a las observaciones y recomendaciones, producto de la supervisión.

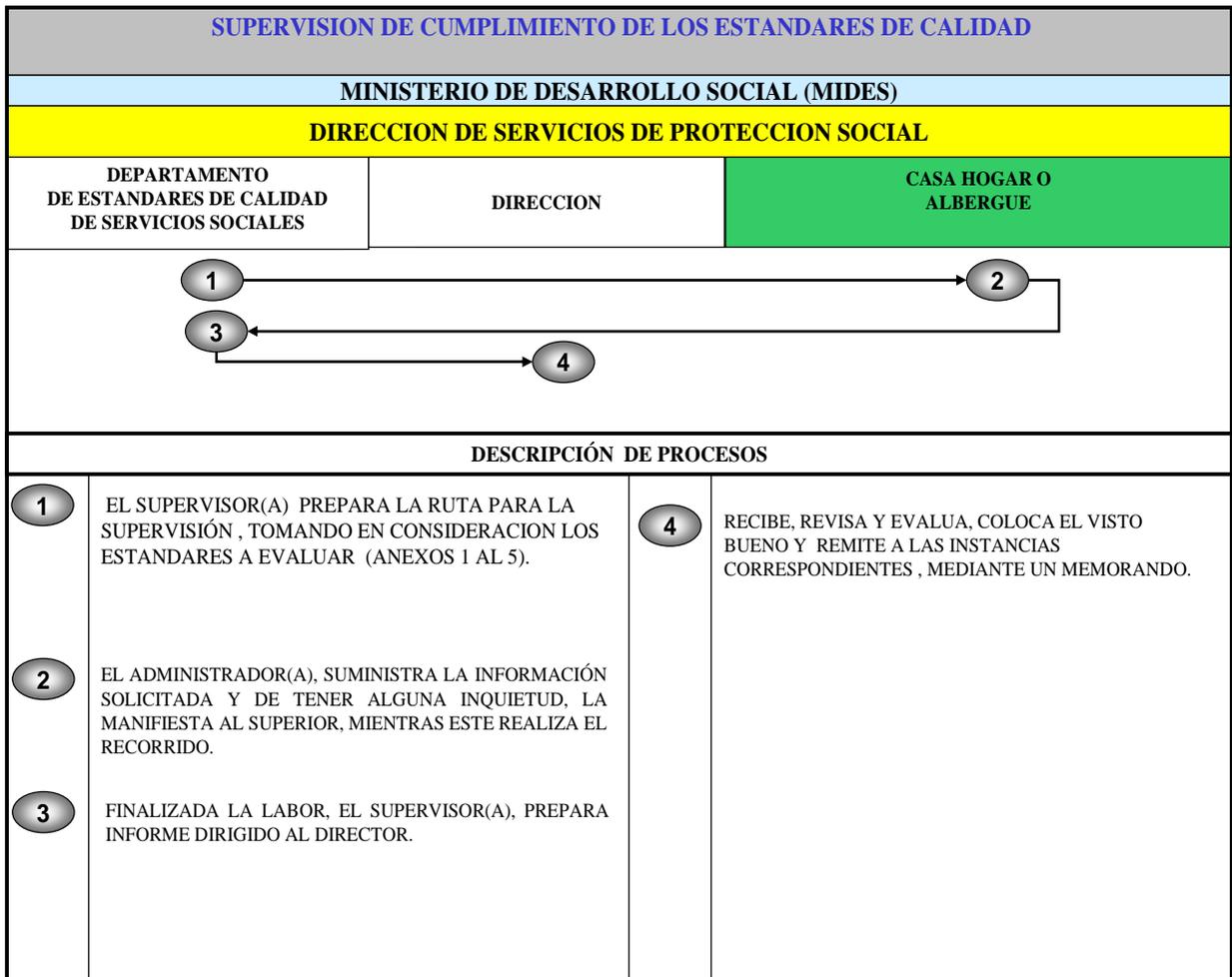
4. Despacho del Director(a)

- Recibe, revisa, evalúa, inicializa o coloca visto bueno y dependiendo del contenido e importancia, lo remite a las instancias correspondientes mediante memorando.

Nota:

La supervisión a los Centro de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues de adultos mayores se realizará periódicamente.

MAPA DE PROCESO



C. Atención de Denuncias

Las denuncias que recibe la Dirección de Servicios de protección Social (DISPROS), pueden ser telefónicas o personales. Este Departamento cuenta con un Equipo Inter-disciplinario para la atención de las denuncias recibidas, el cual es coordinado por el Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales; el mismo está conformado por servidores del área de Nutrición, Psicología, Trabajo Social, Gerontología, Legal, Administración, Arquitectura o Ingeniería, según corresponda la denuncia. Además, cuenta con el apoyo del Centro de Orientación y Atención Integral (COAI), el cual atiende cualquier tipo de denuncia 12 horas del día, a través de la línea telefónica 147.

1. Denunciante

- Realiza la denuncia personal o telefónicamente (anónima o conocida), a la Dirección de Servicios de Protección Social.

2. Dirección de Servicios de Protección Social

- El servidor que conteste la llamada o atienda al denunciante, llena el formulario “**Denuncia**” (**Formulario Núm.2**), en el cual especifica el tipo de denuncia realizada y transfiere al Abogado(a) o Asistente.

3. Abogado(a) o Asistente

- Abre el expediente y organiza la supervisión con el Equipo Inter-disciplinario que intervendrá en la supervisión de acuerdo al perfil de la denuncia. Prepara expediente.

4. Equipo Inter-disciplinario

- Realiza la supervisión, con el Equipo Inter-disciplinario correspondiente (Nutrición, Psicología, Trabajo Social, Gerontología, Legal, Administración, Arquitectura o Ingeniería y la Sección de atención de adulto mayor del COAI.).
- Prepara un informe detallado de la supervisión e investigación realizada; remite al Abogado(a) o Asistente.

5. Abogado(a) o Asistente

- Recibe, revisa el informe, lo coloca en el expediente y transfiere al Director(a).

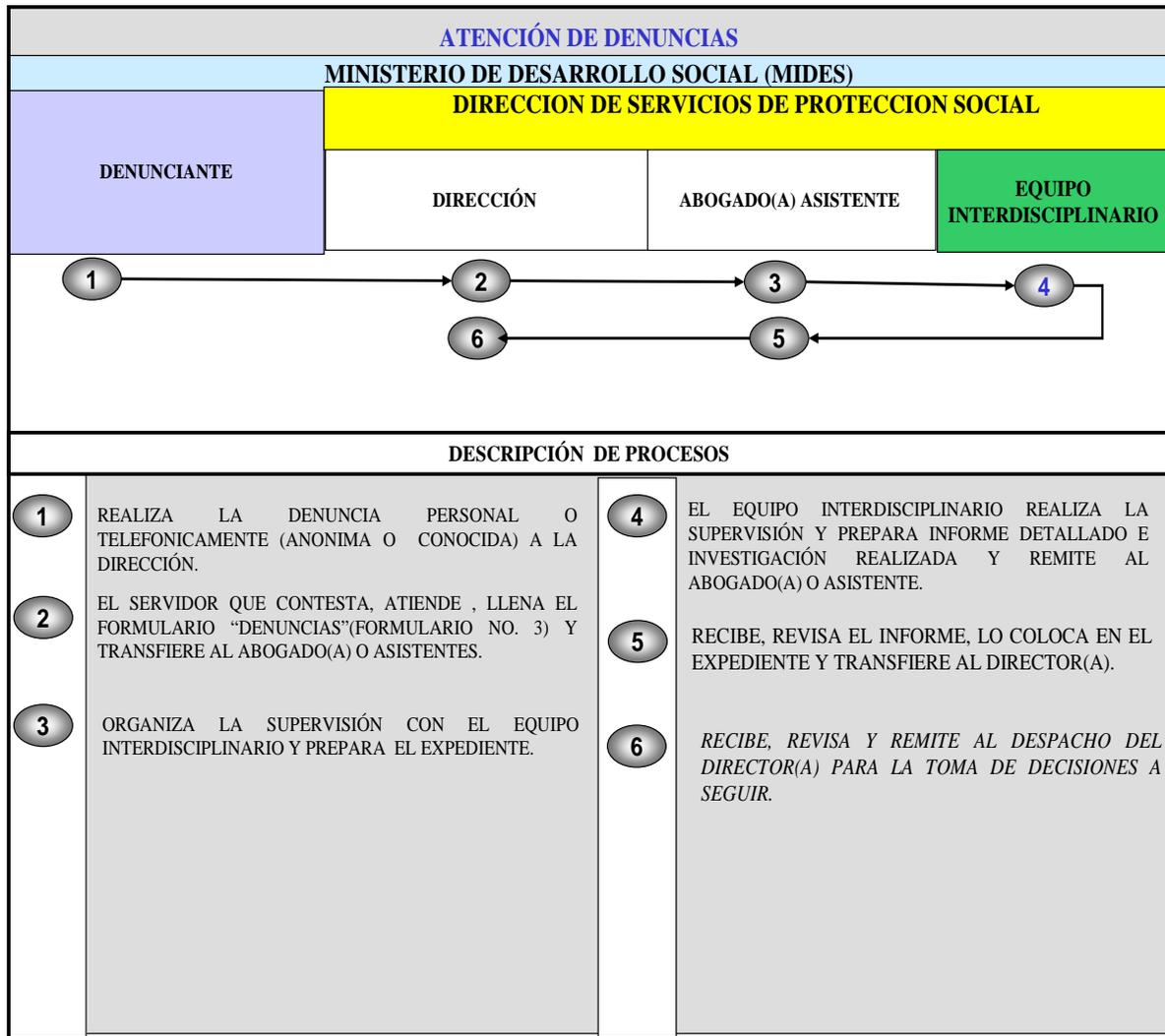
6. Director(a) de Servicio de Protección Social

- Recibe, revisa y remite el expediente al Despacho Superior para la toma de decisiones correspondientes a seguir (suspensión, recomendaciones, cancelación del servicio, entre otras), con base a las evaluaciones y pruebas presentadas.

Notas:

El Expediente debe contener la siguiente información: Copia de la denuncia, las pruebas presentadas, el informe de supervisión, las notas emitidas a las instituciones competentes según sea el caso, citaciones a las partes, entrevistas con las partes, entre otras. Además de las pruebas presentadas y la decisión que se tome.

MAPA DE PROCESO



D. Citación por Incumplimiento de Requisitos, Decretos, Leyes y Normas

La citación por incumplimiento de Requisitos, Leyes, Decretos y Normas, se le hace al Administrador(a) o responsable de los Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergues de adultos mayores. Estas pueden darse mediante el proceso de supervisión o por denuncias de la comunidad, por las siguientes razones:

- Incumplimiento de requisitos de apertura establecidos en este manual.
- Incumplimiento de estándares de calidad establecidos en éste manual.
- Incumplimiento del Decreto Ejecutivo No. 3 de 28 de enero de 1999, “por el cual se dictan normas para la apertura y funcionamiento de los Centros de Atención Diurna, Hogares o Albergues para Adultos Mayores.
- Incumplimiento de las disposiciones del Código de la Familia”.

1. Departamento de Estándares de Calidad

Al presentarse el equipo de supervisión al Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergue y detecta el incumplimiento, llena el “**Formulario de Citación**” (**Formulario Núm.3**) y entrega al Administrador, en el cual especifica la fecha y hora en que debe presentarse a la Dirección de Servicios de Protección Social. Si la falta es muy grave, la cual atente contra con la integridad del albergado, se refiere a las autoridades competentes.

El Supervisor(a) realiza un informe de las inconsistencias detectadas y las condiciones que se aplicaron al respecto y lo entrega para el conocimiento del Director(a).

2. Despacho del Director(a)

- Recibe, revisa, coloca visto bueno y devuelve al supervisor(a).

3. Departamento de Estándares de Calidad

- Según el día y hora acordada, atiende al Administrador(a) del Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergue, le informa sobre el procedimiento que se aplica en estos casos y se le entrega copia del informe realizado por el Supervisor(a).
- El Supervisor(a) coordina y da seguimiento al Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergue, para la próxima visita.

4. Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergue

- Realiza los ajustes necesarios para el mejor funcionamiento del Centro.

5. Departamento de Estándares de Calidad

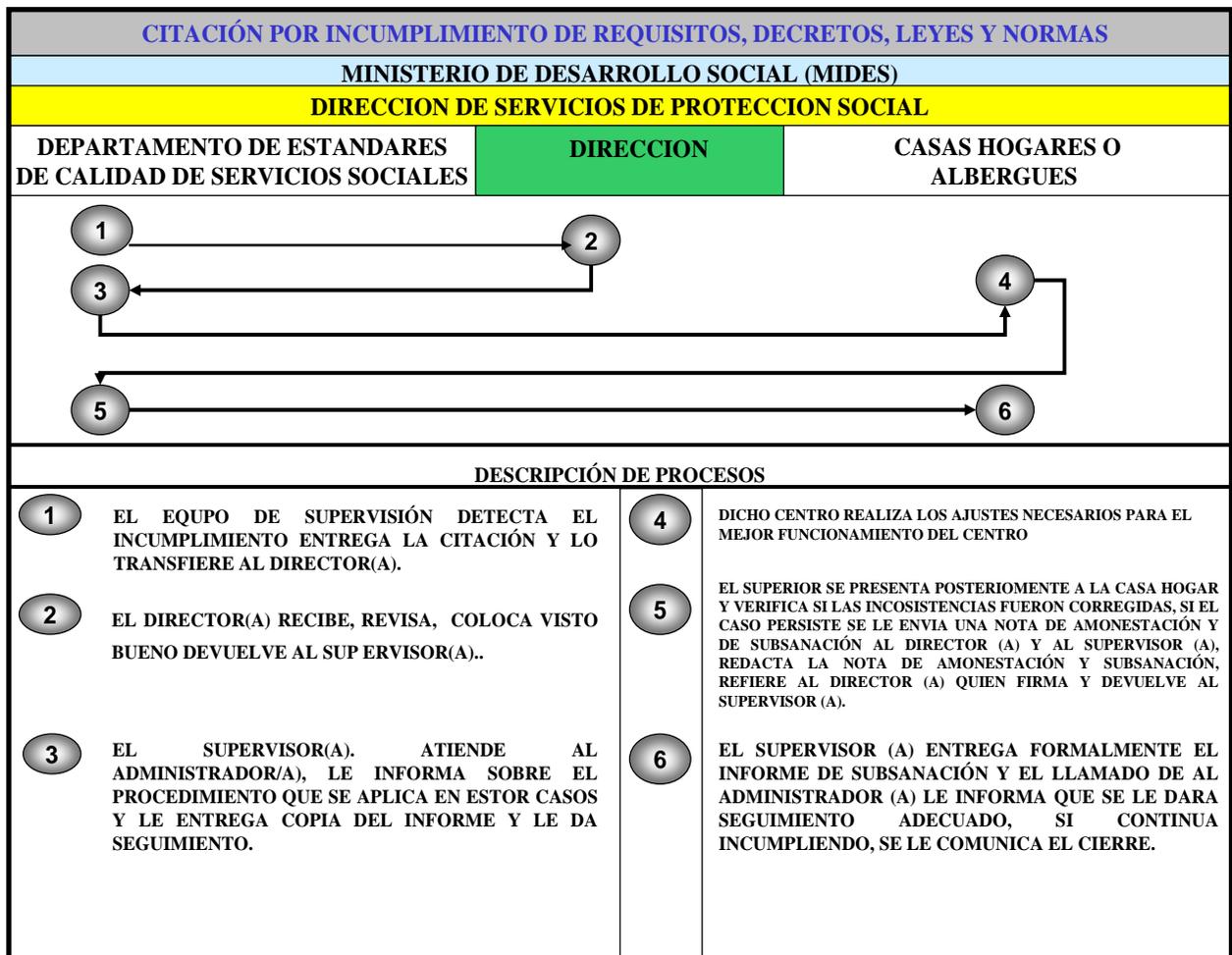
- El supervisor(a) se presenta por segunda vez a la Centro de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues y verifica.
- Si las inconsistencias fueron corregidas, se deja constancia por escrito que se subsanó.
- Si las anomalías persisten, se expedirá un llamado de atención escrito mediante nota, dirigida al Administrador(a) o responsable del Centro; se llena el “**Formulario para Subsananar**” (**Formulario Núm.4**), en el cual se indican las faltas en que ha incurrido e indica en qué termino de tiempo debe subsanar. Ambos documentos serán entregados después que el Director(a) los firme.

- El Supervisor(a) redacta la nota de amonestación y junto con el formulario de subsanación, refiere al Director(a), quien firma y devuelve al Supervisor(a).

6. Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergue

- El Supervisor(a) entrega formalmente el informe de subsanación y el llamado de atención al Administrador(a). Le informa además, que se le dará el seguimiento adecuado para que no incurra en los mismos. Si al término del plazo establecido, continúa incumpliendo, le comunica el cierre inmediato y procede según lo establecido en el presente manual.

MAPA DE PROCESO



E. Cierre por Incumplimiento

El cierre de un Centro de Atención Diurno, Casas Hogares o Albergues, ocurre por casos graves como son, la reincidencia en las siguientes causales:

- Faltar al cumplimiento de los requisitos de apertura establecidos en este manual.
- Faltar al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en este manual.

1. Departamento de Estándares de Calidad

- Al confirmar el incumplimiento en todas las fases a partir de la citación, el Supervisor(a) prepara memorando dirigido al Director(a), en el cual solicita el cierre inmediato de la Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergue; especifica además, las causales por las cuales lo solicita.
- El Supervisor(a) confecciona la Resolución de Cierre y transfiere junto con los antecedentes y memorando al Director(a).

2. Despacho del Director(a)

- Recibe, revisa, otorga visto bueno a la resolución y remite al Despacho del Ministro(a) para la firma respectiva, junto con el expediente.

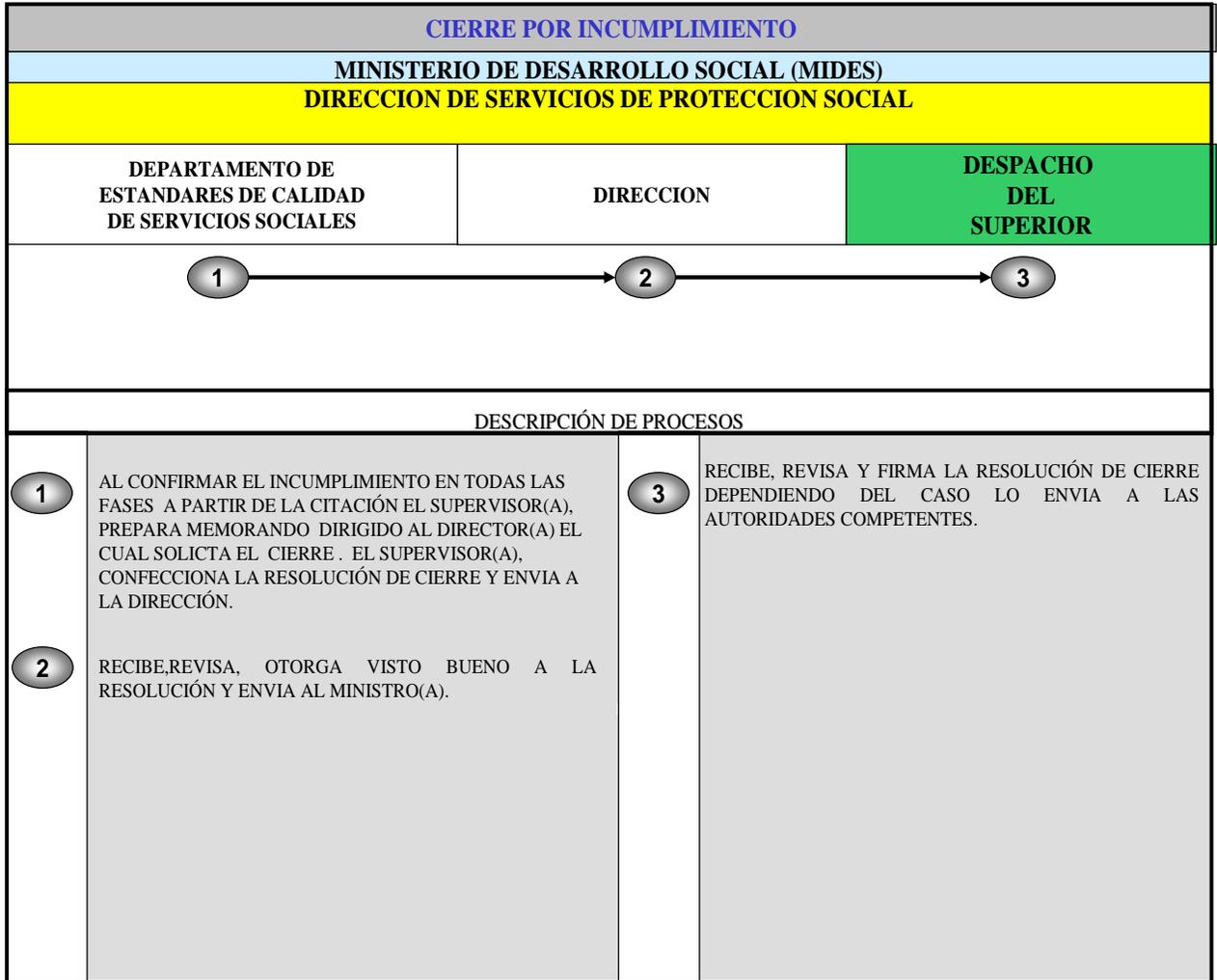
3. Despacho del Ministro(a)

- Recibe, revisa los antecedentes y firma la resolución de cierre. Dependiendo de las causales por las cuales se solicita el cierre, remite el caso a las instancias competentes correspondientes.

Notas:

- A este cierre debe asistir un Supervisor(a) de la Dirección de Servicios de Protección Social.
- Cuando el cierre sea voluntario el Administrador(a) o responsable del Centro, traerá consigo nota en la cual explique los motivos del cierre, el Aviso de Operación (Ministerio de Comercio e Industrias) y la cancelación del mismo.

MAPA DE PROCESO



V. SUPERVISIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

Las Supervisiones para el Cumplimiento de los Estándares de Calidad se realizarán, con la finalidad de contribuir a que los Servicios Sociales de Protección sean de calidad, mediante la implementación de Estándar de calidad, sustentados en un enfoque integral de derechos, para cumplir con la responsabilidad que les compete al MIDES a nivel nacional.

Los Centro de Atención Diurno, son centros que ofrecen atención cónsonas con las necesidades de la población atendida en el día.

Las Casas Hogares o Albergues, son centros de atención que brindan servicio a adultos mayores que viven permanentemente en éstas.

Las Casas Hogares también, brindan servicio a adultos mayores independientes, semidependientes y dependientes. Según los acuerdos y solicitudes entre ambas partes (MIDES y Centros), se establece el tipo de apoyo a recibir.

A. Nutricional

a.1. Elementos o estándares supervisados en el área

1. Realización de las mediciones de peso y talla de los beneficiarios del programa y la metodología que se utiliza; realización de exámenes de hemoglobina, para realizar el diagnóstico nutricional de los beneficiarios.
2. Uso de los carnés correspondientes (Manipulador de Alimentos y el de Salud) y constata si están vigentes. El carné de Manipulador de Alimento (verde) se emite por cinco (5) años y el de Salud (blanco), se renueva cada año. Esta supervisión indica si el portador ha sido entrenado o capacitado en higiene y manipulación de alimentos.
3. Cumplimiento de la separación de tareas del Manipulador de Alimentos y el Trabajador Manual. (Ambas no deben mezclarse)
4. Uso correcto de vestuario e higiene del personal de cocina (zapatos cerrados, reddecilla, delantal, uñas sin pintura, etc.).
5. Adecuada y continua docencia en materia de manipulación de alimentos higiénica y de nutrición, al Manipulador de Alimentos, Administrador, Supervisor y Trabajador Manual.
6. Depósitos adecuados para almacenamiento y conservación de los alimentos no perecederos en la alacena y alimentos perecederos en neveras o congelador.

7. Que el servicio de alimentación cuente con los utensilios o equipo de cocina necesarios (nevera, horno, estufa, pailas, ollas, etc.).
8. Los cubiertos e insumo del servicio de alimentación deben contar con los tamaños y materiales adecuados para los beneficiarios del programa.
9. Que el servicio de alimentación y el comedor cuente con el espacio apropiado, proporcional con los beneficiarios del programa.
10. Las sillas y mesas en los comedores deben ser apropiadas para los beneficiarios del programa y que el área para éste sea adecuado, según la cantidad de beneficiarios.
11. Que la cocina permanezca limpia y revestida de material fácil de limpiar, también tener cuidado e higiene de la alacena o depósito de alimentos. Se enfatiza que al salir del área de la cocina, el Manipulador de Alimentos y el Trabajador Manual, deben dejar todo en orden, debidamente tapado y limpio.
12. Existencia de lavamanos cerca del comedor.
13. Disposición de la basura (eliminación de desechos sólidos y líquidos), deben mantenerse en cesto de basura de material de fácil limpieza y con tapa, de manera que permanezca distante del área de alimentos.
14. Que los alimentos no estén junto con los materiales de limpieza.
15. Las ventanas deben tener telas metálicas, de manera que no entren gatos, perros, roedores, etc.
16. Confección de minutas variadas y balanceadas.
17. Porciones de comida sean servidas, según la edad, sexo, peso, condición de salud y tamaño del beneficiario, de acuerdo a lo que indique el especialista en nutrición y dieta, según sea el caso.

B. Social

Cuando en el proceso de supervisión, se detecta afectación social de un adulto mayor, se transfiere a las entidades correspondientes de la comunidad, quienes a su vez, realizan la investigación y atención social respectiva.

b.1. Elementos o estándares supervisados en el área:

1. Evaluaciones Sociales a la población beneficiada
2. Existencia de un expediente único por beneficiario(a), el cual contenga en lo social:

- Evaluación Social de Ingreso
 - Evaluación Social de Egreso
 - Evaluación Social de Reingreso
 - Evaluación Social de casos urgentes. (una vez lo requiera el caso).
 - Documento de Referencia y contra Referencia de casos.
3. Seguimiento a evaluaciones sociales que se brinda a los albergados o beneficiarios afectados del Centro.
 4. Cumplimiento con programas y 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).
 5. 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).
 6. La Educación profesional de los que atienden a los albergados o beneficiarios, respecto a necesidades de un desarrollo.
 7. Coordinaciones Inter-institucionales para apoyar los casos sociales que así lo ameriten y remitirlos a instancias y especialidades correspondiente (Proceso de canalización continuo con las distintas Instituciones que apoyan al Centro).
 8. Existencia y funcionamiento de organizaciones de apoyo a la Casa Hogar tales como:
Fundaciones de interés social.
 9. Higiene y aseo de los residentes y vestimenta adecuada del personal que los atiende.

C. Administrativa

c.1. Elementos o estándares supervisados en el área:

1. Informes de inventario de alimentos, de bienes, equipo, etc.
2. Correcto uso de los bienes suministrados.
3. El personal que está en la planilla del MIDES, cumpla con las disposiciones del Reglamento Interno (Asistencia y Puntualidad) del centro asignado.

4. Cumplimiento de aplicación de exámenes médicos del personal que labora (físico, mental, etc.).
5. Personal idóneo para atender a los beneficiarios en los diferentes centros de atención (personas adultos mayores y personas discapacitadas, mujeres y otros).
6. Listados actualizados del personal que labora en las diferentes áreas, funciones y horarios de trabajo.
7. Existencia de Reglamento interno que rige el Centro.
8. La Educación profesional de los que atienden a los albergados o beneficiarios, respecto a necesidades de un desarrollo.
9. Higiene y aseo de los residentes y vestimenta adecuada del personal que los atiende.

D. Psicológica

Cuando en el proceso de supervisión, se detecta afectación psicológica de un adulto mayor, se transfiere a las entidades correspondientes de la comunidad, quienes a su vez, realizan la investigación respectiva y tratamiento psicológico adecuado.

d.1. Elementos o estándares supervisados en el área:

1. Existencia de antecedentes de atención Psicológica o Psiquiátrica en la población beneficiada.
2. Evaluaciones psicológicas a la población beneficiaria.
3. Cantidad de beneficiarios que estén recibiendo atención psicológica o psiquiátrica
4. Seguimiento a evaluaciones psicológicas que se brinda a los albergados o beneficiarios afectados del Centro.
5. Seguimiento que brinda el Centro, respecto al apoyo que debe brindar el Psicólogo de las instituciones que hayan dentro de la Comunidad, como son Municipio, Centro de Salud, Corregiduría, Juntas Comunales, Iglesias, CSS, entre otras.
6. Supervisiones psicológicas para el Cumplimiento de los Estándares de Calidad (dos veces al año) con la finalidad que funcionen eficientemente y sean óptimos, de manera que no ocurran afectaciones psicológicas al respecto.

7. Coordinaciones inter-institucionales para apoyar los casos psicológicos que así lo ameriten y remitirlos a instancias y especialidades correspondiente (Proceso de canalización continuo con las distintas Instituciones que apoyan al Centro).
8. Programas de capacitación en temas relacionados al aspecto psico-afectivo, a fin de prevenir afectaciones psicológicas y lograr el estado psicológico ideal de beneficiarios y sus familias (Programación y registro de asistencia de los beneficiarios a las capacitaciones).
9. Programas de capacitación dirigido al personal que labora en el centro, en temas relacionados a la motivación laboral, manejo de estrés, trabajo en equipo, seguridad laboral a fin de prevenir incidentes y afectaciones, con el fin de lograr un desempeño eficaz y eficiente del personal que labora en dicho centro y mantener una comunicación efectiva con las familias, beneficiarias.
10. La Educación profesional de los que atienden a los albergados o beneficiarios, respecto a necesidades de un desarrollo.
11. Higiene y aseo de los residentes y vestimenta adecuada del personal que los atiende.

E. Gerontología

El personal técnico realiza se realiza la supervisión para mejorar la calidad de vida del Adulto Mayor mediante la aplicación de conocimientos gerontológicos esenciales. Las supervisiones se efectúan periódicamente a las Casas Hogares.

e.1 Elementos o estándares supervisados en el área:

e.1.1 Aspectos relacionados al *paciente individual*:

1. Cada expediente deberá constar con una evaluación gerontológico.
2. Evaluación individual por la cual se ingresa al centro.
3. Antecedente de problema del paciente funcional, psíquico, social o físico.
4. Valoración de factores de riesgo (Adultos Mayores de 75 años, Adultos Mayores que vive sola, AM que vive con otro AM, AM que necesita cuidador, AM que padece de alguna patología, cuenta con recursos familiares de cuidado).
5. Situación económica del paciente (asegurado, jubilado, pensionado beneficiario, tipo de pensión, recibe ayuda económica).
6. Aplicación de las valoraciones de los test (índice de katz, barthel, tinetti, yesavage, norton y otros).

e.1.2 Aspectos relacionados al *centro*:

1. La institución debe tener un profesional de la gerontología, Licenciado, técnico, o cuidadores idóneo. (según la ley 52 del 18 de septiembre de 2009, en el Artículo 10).
2. Evaluación gerontológica del adulto mayor antecedente de problema,

motivo de ingreso y problema actual, factores de riesgo, situación económica y la valoración de los test.

3. Seguimiento que se le brinda al adulto mayor en el centro (Citas medicas y de control).
4. Capacitación continua al personal que labora en las casa hogares en cuanto a la atención integral psicológica física y social de AM.
5. El personal que trabaje en el centro debe tener el conocimiento de las necesidades físicas, psicológicas del adulto mayor y sensibilidad humana.
6. Reglamentos internos sobre la visita de los familiares(día de visitas obligatorios).
7. Relación familiares (visita de sus hijos, llamada telefónica, paseo los fines de semana, etc.).
8. Personal profesional y operativo idóneo para la atención de las necesidades del adulto mayor.
9. Instrumento de movilización de algún paciente (silla de ruedas, andaderas y otros).
10. Necesidades nutricionales (según la indicación del nutricionista).
11. Contar con un equipo y mobiliario mínimo en cada habitación (mesita de noche bacinilla, timbre de cama, silla de rueda y cama con barandales, almohadillas.)
12. El hogar debe constar con la salida de emergencia.
13. Habitaciones adecuadas e independientes para pacientes con diagnósticos de algún tipo de demencias.
14. Habitaciones con un máximo de tres personas para mantener la privacidad e individualidad del adulto mayor.
15. Pisos que tengan baldosas corrugadas o antiresbalantes y los baños con pasa manos y adecuados para personas con discapacidad.
16. Cumplir con programas y técnicas adecuadas, en el área funcional, cognitiva, coordinación, socio- recreativo y adaptación en el hogar.

F. Estructura

Esta supervisión se realiza periódicamente a los *Centro de Atención Diurno, Las Casas Hogares o Albergues.*

f.1. Elementos o estándares supervisados en el área:

1. Ubicación del Centro.
2. Puertas, ventanas y cerrajería sean de material retardante al fuego. Las normas son NFTA. Deben contener mirillas. Las externas o principales
3. Los corredores o pasillos deben tener 1.20 metros de ancho como mínimo. Asegurarse que la movilidad de los beneficiarios le permita el acceso a todas las áreas de las instalaciones incluyendo áreas verdes.
4. La pintura que cubre las paredes internas del Centro, deben estar libre de plomo y mercurio y deber ser antihongos, Los colores interiores deben ser de acuerdo al uso que se de al área y relacionados.

5. Pisos tengan baldosas corrugadas o mosaicos antideslizantes y en los baños y cocinas azulejos en las paredes, barras de apoyo en el baño e inodoro, y otro.
6. Cuadro de medición, referente a que el medidor debe estar en buen estado y verifica el interruptor principal para verificar la capacidad de carga eléctrica.
7. Panel de distribución de energía. Se realiza una medición de las barras del panel de distribución, para verificar el balance del mismo. Verificar la conexión a tierra del sistema eléctrico.
8. Alimentación eléctrica si es aérea o subterránea.
9. En la parte interna se verifica las luminarias, si cuentan con la cantidad necesaria, según el espacio.
10. Estado de los tomacorrientes e interruptores.
11. Cantidad de equipo eléctrico que se utilizan, para evitar sobrecargas en el sistema.
12. Estado de tuberías, cableado y molduras.
13. Existencia de lámparas de emergencia y detectores de humo y que esté ubicados donde corresponden.
14. Tipo de acondicionadores de aire (ventana, split o central).
 - Se recomienda eliminar los de ventana
 - Se recomienda que los splits (acondicionadores de aires) sean de alta eficiencia (EER) superior a 10. verifica la instalación de la tubería del drenaje, forro de la tubería de enfriamiento y la ubicación del compresor para la central de aire se verifica el ducto de suministro y retorno. Ubicación de la manejadora
15. Instalaciones de los acondicionadores de aire, de manera que cuente con todas las instalaciones eléctricas, para la protección del sistema.
16. Dispositivos o accesorios eléctricos a instalar, debe cumplir con las normativas del NEC (código eléctrico nacional o NFPA70), bajo los estándares UL.
17. Ubicación de extintores. Se recomienda que por Centro haya el tipo ABC y otro en la cocina tipo K.
18. Condición y estado del techo (cielo raso), soporte techo, columnas y vigas.
19. Existencia de un cuarto de aseo para el Trabajador Manual, independiente del baño sanitario.
20. Existencia de puerta en la cocina.
21. Equipamiento de uso directo de los residentes (camas, armario, etcétera), intercomunicador en cada cuarto.
22. Salidas de Emergencias.

Criterios Mínimos que Considerar para Ubicar a Nivel Micro, en un Centro de Atención Diurno, Casa Hogar o Albergue.

Fuera de las certificaciones exigidas para la puesta en operación de un Centro, debe presentarse un cuadro de micro-localización no negociable, con sus respectivas redacciones complementarias, con los siguientes criterios:

1. **Desarrollo Urbanístico:** Los Centros podrán estar ubicados en zonificaciones rurales, residenciales de baja, mediana y alta densidad,

residenciales especiales, zonificaciones de conjunto y comercial urbano C-2 y C-3 existentes.

2. Seguridad: Los centros no podrán estar dentro de zonas inundables, a lado o cerca de ríos, lagos, playas o cuerpos de agua que potencien riesgos para su vida; a lado de sitios con gran potencial de incendio; sitios propensos a estar llenos de basura, depósitos, sitios de ventas de licor; burdeles e instalaciones similares.

En áreas donde las corrientes naturales de aire lleven cualquier tipo de contaminante producto de la industria, aunque se encuentren en los estándares permitidos; a lado de comercios de alto tránsito vehicular, aeropuertos o vías muy transitadas donde se permitan velocidades superiores a los 20 km/h. Tampoco podrán ubicarse a lado o cerca de sitios potenciales a deslizamientos, o no certificados como seguro por el Sistema Nacional de Protección Civil, la Universidad Tecnológica de Panamá o una Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos. De igual forma, a lado de sitios de mediación de pleitos o custodia de personas detenidas.

Los Centros deben contar con equipos de seguridad (extintores, botiquines, detectores de humo y señalizaciones); se sugiere que el personal esté capacitado para el uso del equipo antes mencionado en caso de una emergencia.

3. Accesibilidad: Su ubicación debe darse en un sitio céntrico y accesible a sus potenciales usuarios, donde haya facilidades de transporte, vías de accesos peatonales o similares. Dentro de este parámetro se consideran las facilidades de acceso a personas con discapacidades, según los requerimientos de la Ley.

4. Servicios Públicos: Las instalaciones deben funcionar en sitios donde exista facilidades de agua, agua residuales, desagües de aguas pluviales, servicios de aseo y electricidad. Estas condiciones podrán evaluarse para los casos ubicados en zonas rurales por algún profesional idóneo. Los servicios de comunicación podrán obviarse de comprobarse la presencia de medios inalámbricos.

5. Cercanía a Centros de Salud: Por los servicios que se exigen en los Centros, los mismos deben estar ubicados cerca de un Centro de Salud, Hospital o Clínica que pueda dar un servicio rápido de ser requerido. Este criterio no será considerado de existir alguna clínica interna en la instalación, o será reconsiderado dependiendo de la existencia de facilidades como enfermerías.

VI. RÉGIMEN DE FORMULARIOS



Formulario Núm.1

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
 Dirección de Servicios de Protección Social**

FORMULARIO DE INGRESO

Fecha: _____

Nombre del Centro: _____

I. DATOS GENERALES

Nombre Completo del Beneficiario(a): _____

Fecha de Nacimiento: _____ Edad cumplida: _____

Sexo: _____ Teléfono Núm.: _____

Cel. _____

Núm. de Seguro Social: _____

Lugar de Nacimiento: _____

Dirección Residencial:

Razón por la cual Solicita el Servicio:

A órdenes de: Juzgado COAI Fiscalía Otros

Qué espera del Comedor Comunitario:

II. CONDICIONES DEL INGRESO

Ingresos percibidos por el beneficiario: _____

Mensualidad que paga el beneficiario: _____

III. INFORMACIÓN FAMILIAR

Composición Familiar:

Nombre	Edad	Parentesco	Educación	Ocupación

Nombres de las personas para comunicar, en caso de urgencia:

Nombre: _____

Parentesco: _____ Tel.: _____

Nombre: _____

Parentesco: _____ Tel.: _____

IV. CONDICIÓN DE SALUD

1. Tipo de Sangre: _____

2. Peso: _____

3. Talla: _____

4. Control Médico:

Centro de Salud _____ CSS _____ Otros _____

Especificar _____

5. Alergias:

a. Asmático Sí _____ No _____

b. Penicilina Sí _____ No _____

c. Marisco Sí _____ No _____

d. Yodo Sí _____ No _____

e. Sulfa Sí _____ No _____

f. Merthilate Sí _____ No _____

g. Aspirina Sí _____ No _____

h. Cítricos Sí _____ No _____

i. Lactosa Sí _____ No _____

6. Recibe algún tipo de tratamiento? Sí _____ No _____
7. Con qué frecuencia toma los mismos? _____

8. Medicamentos que está tomando y dosis: _____

9. Enfermedades comunes que le han ocurrido:
- a. Asma _____
 - b. Rubeola (pelusa) _____
 - c. Paperas _____
 - d. Sarampión _____
 - e. Varicela _____
 - f. Convulsiones _____
 - g. Tosferina _____
 - h. Hepatitis _____
 - i. Amebiasis _____
 - j. Meningitis _____
10. Operaciones Efectuadas
- a. Apendicitis _____
 - b. Amígdalas _____
 - c. Adenoides _____
 - d. Hernia _____
 - e. Otras _____
11. Accidentes sufridos: _____

12. Recomendaciones y Sugerencias: _____

13. La información fue suministrada por: _____

- Observaciones del Trabajador Social: _____

FORMULARIO DE INGRESO

ORIGEN: Dirección de Servicios de Protección Social.

OBJETIVO: Llevar el control del antecedentes e historial clínico del beneficiario y así brindarle la atención adecuada.

CONTENIDO:

1. Fecha: Fecha del ingreso al Centro.

2. Nombre del Centro: Anotar el nombre correcto del Centro a donde ingresa el beneficiario.

I. Datos Generales

3. Nombre Completo del Beneficiario: Anotar el nombre completo del beneficiario(a).

4. Fecha de Nacimiento: Anotar día, mes y año de nacimiento del beneficiario(a).

5. Edad Cumplida: Anotar los años exactos cumplidos a la fecha.

Sexo, Teléfono, Cel.: Anotar en el espacio correspondiente el sexo del beneficiario teléfono y celular en donde puede ser localizado el responsable del mismo.

6. Número de S. S.: Número de Seguro Social del beneficiario(a).

7. Lugar de Nacimiento: Especifique, Corregimiento, Distrito y Provincia.

8. Dirección Residencial: Anotar la dirección correcta donde vive actualmente.

9. Razón por la cual Solicita el Servicio: Razones reales que motivan el ingreso.

10. Qué Espera de la Casa Hogar Comunitario: Anotar sus expectativas o lo que espera el Centro le brinde

II. Condiciones del Ingreso

11. Ingreso percibidos por el beneficiario. Anotar la cantidad total del ingreso mensual que Percibe el beneficiario.

12. Mensualidad que paga el beneficiario Anotar la cantidad que paga el beneficiario al Centro por su atención.

III. Información Familiar

13. Composición Familiar: Llenar el cuadro correspondiente.

14. Nombres de las personas para comunicar, en caso de urgencia. Anotar el nombre de dos personas.

IV. Condición de Salud

En las preguntas del 1 al 14, llene cuidadosamente los espacios según corresponda.

- | | |
|--|--|
| 15. Accidentes sufridos: | Anote en este espacio si el beneficiario a sido accidentes y especifique. |
| 16. Recomendaciones y Sugerencias | Anote las recomendaciones y sugerencias del entrevistador. |
| 17. La información fue Suministrada por: | Anotar aquí el nombre de la persona que le suministró la información del beneficiario. |
| 18. Observaciones del Trabajador Social: | Anotar las observaciones del Trabajador Social. |

DISTRIBUCIÓN:

Original: Dirección de Servicios de Protección Social.

Función que Ejerce: _____

Primera vez

Seguimiento

Reincidencia

III. TIPO DE DENUNCIA

Alimentación Deficiente

Condición de Salud de los Beneficiarios

Higiene del Centro

Hacinamiento

Malos Tratos a los Beneficiarios

Condiciones Físicas del Centro

Atención Inadecuada a los Beneficiarios

Atención Inadecuada a los Familiares del beneficiario

Deficiencia en los Métodos y Técnicas aplicadas.

Otros

SITUACIÓN PRESENTADA:

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Firma del Denunciante

Fecha: _____

Nombre del Servidor Receptor

Fecha: _____

DENUNCIA

ORIGEN: Dirección de Servicios de Protección Social.

OBJETIVO: Identificar irregularidades en las Casas Hogares o Albergues, con el propósito de corregirlas y así poder brindar un servicio eficiente y eficaz.

CONTENIDO:

1. Fecha y Hora: Fecha y hora de recibo de la denuncia.

I. Datos Generales del (la)

Denunciante

2. Medio de Recepción: Anotar si la denuncia es telefónica, personal o anónima.

3. Nombre: Anotar el nombre del (la) denunciante.

4. Sexo: Anotar el sexo del denunciante.

5. Edad y Núm. de Cédula: Anotar la edad y Cédula del denunciante.

6. Dirección: Anotar en los espacios respectivos, la dirección completa del denunciante.

II. Datos del Centro:

7. Nombre: Anote el nombre del Centro.

8. Dirección de Centro: Anotar en los espacios respectivos, la dirección completa del

9. Nombre del Supuesto Agresor: Anote el nombre denunciado.

10. Función que Ejerce: Anote el cargo que ejerce el denunciado en el Centro.

11. Primera vez, Seguimiento
Anote si la denuncia es por primera vez, si es seguimiento o
Reincidencia: Seguimiento o reincidencia.

III. Tipo de Denuncia

Anotar en el espacio que corresponda, el tipo de denuncia reportada.

12. Situación presentada: Anote según la denuncia cómo se dieron los hechos.

13. Observaciones: Anote sus observaciones (quien reciba la denuncia).

14. Acciones: Anotar las acciones administrativas que se tomarán al respecto.
15. Firma del Denunciante: Espacio para firma o nombre del denunciante.
16. Nombre del Servidor
- Receptor: Espacio para nombre de quien recibe la denuncia.
17. Fecha: Anotar la fecha del recibo de la denuncia.

DISTRIBUCIÓN:

Original: Dirección de Servicios de Protección Social.



Formulario Núm. 3

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL**

FORMULARIO DE CITACIÓN

Fecha: _____

Hora _____

Nombre de la Casa Hogar o Albergue: _____

Responsable del Casa Hogar o Albergue: _____

Dirección: _____

Provincia: _____

Distrito: _____

Corregimiento: _____

Lugar Poblado: _____

Fecha de Cita: _____

Hora: _____

Motivo de Citación:

Nombre del Supervisor(a)

Firma

FORMULARIO DE CITACIÓN

ORIGEN:	Dirección de Servicios de Protección Social.
OBJETIVO:	Poner al corriente oficialmente a la Administración, respecto a las Anomalías Encontradas.
CONTENIDO:	
Fecha y Hora:	Fecha y hora cuando se realiza la supervisión.
Nombre del Centro:	Nombre del Centro, según la atención que brinda.
Dirección:	Ubicación del Centro supervisado.
Provincia:	Provincia a la que corresponde el Centro.
Distrito:	Distrito donde está ubicado el Centro.
Corregimiento:	Corregimiento donde está ubicado en Centro.
Lugar Poblado:	Lugar específico donde está ubicado en Centro.
Fecha de la Cita:	Día, mes y año de la cita.
Hora:	Hora exacta de la cita.
Supervisor:	Nombre y firma del quien realiza la Supervisión.

DISTRIBUCIÓN:

Original:	Administración de la Casa Hogar o Albergue.
1ra. copia	Dirección de Servicios de Protección Social.



Formulario Núm.4

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

FORMULARIO PARA SUBSANAR

Fecha: _____

Hora _____

Nombre del Centro de Atención:

Tipo de Atención: COIF Comedor Casa Hogar

ONG: _____

Dirección: _____

Provincia: _____ Distrito: _____

Corregimiento: _____ Lugar Poblado: _____

Teléfono _____

Motivo a Subsanar:

Periodo para Subsanar:

Plan a Seguir:

Observaciones:

Supervisor(a): _____

Firma: _____

FORMULARIO PARA SUBSANAR

ORIGEN:	Dirección de Servicios de Protección Social.
OBJETIVO:	Recabar información verás, con el propósito de mejorar los estándares de calidad, en las Casas Hogares o Albergues.
CONTENIDO:	
Fecha y Hora:	Fecha y hora cuando se realiza la Supervisión.
Nombre del Centro de Atención:	Nombre del Centro, según la Atención que brinda.
Tipo de Atención:	Marque con gancho o cruz el servicio que brinda el Centro que se supervisa.
ONG:	Nombre y tipo de servicio que brinda.
Dirección:	Ubicación del Centro supervisado.
Provincia:	Provincia a la que corresponde el Centro.
Distrito:	Distrito donde está ubicado el Centro.
Corregimiento:	Corregimiento donde está ubicado en Centro.
Lugar Poblado:	Lugar específico donde está ubicado en Centro.
Teléfono:	Número telefónico del Centro.
Motivo a Subsanar:	Anotar las anomalías encontradas.
Período para Subsanar:	El período de tiempo que tiene para subsanar.
Plan a Seguir:	Seguimiento apropiado que se dará para que subsane.
Observaciones:	Anotar las observaciones necesarias respecto al caso encontrado.
Supervisor:	Nombre y firma del quien realiza la Supervisión.

DISTRIBUCIÓN:

Original:	Administración de las Casas Hogares o Albergues.
Ira. copia	Dirección de Servicios de Protección Social.



Formulario Núm. 5

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social
Centro de Orientación Infantil y Familiar

GUÍA DE SUPERVISIÓN ---NUTRICIONAL

FECHA: _____ **HORA:** _____

I- ASPECTOS GENERALES

1. Nombre del Centro: _____

2. Horario de Atención: _____

3. Provincia: _____

4. Distrito: _____

5. Corregimiento: _____

6. Comunidad: _____

II - ASPECTO NUTRICIONAL:

1. ¿Tienen control de peso/talla y exámenes de hemoglobina?

SI _____ NO _____

Observación: _____

2. ¿Cómo realizan el peso y talla?

3. ¿Las minutas son variadas y balanceadas?

SI _____ NO _____

Observaciones: _____

4. ¿Las funciones de comidas son servida, según la edad, sexo y tamaño del beneficiario, de acuerdo a la indicación del especialista en nutrición y dietética, según sea el caso?

SI _____ NO _____

Observaciones: _____

5. ¿Cuenta el Centro De Orientación Infantil con la disponibilidad y acceso a los alimentos locales?

SI _____ NO _____

Observación: _____

6. Uso de Carnet de Manipulador de Alimentos.

SI _____ NO _____

Observación: _____

7. Uso del Carnet de Salud.

SI _____ NO _____

Observación: _____

8. ¿Están separadas las tareas del Manipulador de Alimentos y el Trabajador Manual?

SI _____ NO _____

Observaciones: _____

9. ¿Cumple con la higiene el personal de cocina?

Redecilla: SI _____ NO _____

Delantal: SI _____ NO _____

Carnet de Salud: SI _____ NO _____

Uñas Cortadas y Limpias: SI _____ NO _____

Zapatos Cerrados: SI _____ NO _____

Observación: _____

10. El manipulador de alimentos, administrador, supervisor y trabajador manual reciben capacitación en materia de manipulación e higiene de los alimentos y nutricional adecuada y continua alimentación adecuada.

SI _____ NO _____

Observación: _____

11. El Manipulador de Alimentos deja todo en orden y con los utensilios debidamente tapado y limpio en el área de la cocina.

SI _____ NO _____

Observación: _____

12. El Trabajador Manual deja todo en orden, debidamente tapado y limpio en el área de la cocina.

SI _____ NO _____

Observación: _____

13. Existe almacenamiento adecuados para conservación de los alimentos no perecederos en la alacena:

SI _____ NO _____

Observación: _____

14. Existe almacenamiento adecuado para de los alimentos perecederos en neveras o congeladores:

SI _____ NO _____

15. Se encuentran los alimentos en el mismo espacio donde están almacenados los materiales de limpieza.

SI _____ NO _____

Observaciones _____

Alimentos no recomendables: _____

16. Cuenta el servicio de alimentación con los utensilios o equipo de cocina. (Neveras, hornos, estufa, pailas, ollas, cubierto etc.).

SI _____ NO _____

Por Qué? _____

17. Utilizan los beneficiarios los cubiertos de cocina.

SI _____ NO _____

18. Los tamaños de los cubiertos son los adecuados.

SI _____ NO _____

19. ¿Quién realiza la limpieza del lugar?:

20. Cuenta la cocina con el espacio apropiado, proporcional con los beneficiarios del programa.

SI _____ NO _____

Por Qué? _____

21. Cuenta el comedor con el espacio apropiado, proporcional con los beneficiarios del programa.

SI _____ NO _____

Por Qué: _____

22. La cantidad de sillas y mesas con que cuenta el área del comedor, es proporcional al número de beneficiarios.

SI _____ NO _____

Observaciones: _____

23. El área de la cocina esta revestida de material fácil de limpiar.

SI _____ NO _____

Observaciones _____

24. Existe lavamanos cerca del comedor:

SI _____ NO _____

Porqué _____

25. Se encuentran los desechos sólidos y líquidos en cestos de basura de material de fácil limpieza con tapa y distante del área de alimentos.

SI _____ NO _____

Por Qué? _____

26. ¿Cuentan las ventanas con mallas metálicas?

SI _____ NO _____

Observaciones: _____

27. ¿La maestra acompaña los niños y niñas a comer?

SÍ _____ NO _____

Por Qué? _____

28. Asignación Mensual B/. _____ Matrícula B/. _____ Mensualidad B/. _____ y _____ del mes de diciembre.

29. ¿Cada qué tiempo compra la comida?

POR DÍA

POR SEMANA

A LA QUINCENA

POR MES

30. ¿QUÉ DIFICULTADES O NECESIDADES TIENEN EN LA COCINA?

31. Servicios Básicos:

PAGAN LUZ	SI	B/._____	NO	<input type="checkbox"/>
PAGAN AGUA	SI	B/._____	NO	<input type="checkbox"/>
PAGAN TELÉFONO	SI	B/._____	NO	<input type="checkbox"/>

RECOMENDACIONES: _____

SUPERVISORA

Vo. Bo. NUTRICIONISTA



Formulario Núm.6

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social

EVALUACIÓN SOCIAL

Nombre del Centro.

Fecha: _____ Hora: _____

I. DATOS GENERALES

1. Nombre Completo del Beneficiario(a): _____

2. Fecha de Nacimiento: _____ Edad Cumplida: _____

3. Sexo: _____

4. Teléfono Núm.: _____

5. Cel: _____

6. Núm. de Seguro Social: _____

7. Lugar de Nacimiento: _____

8. Dirección Residencial: _____

9. Condición de Admisión: Primera vez Seguimiento Reingreso **II. COMPOSICIÓN FAMILIAR DEL HOGAR**

Nombre	Edad	Parentesco	Educación	Ocupación

Observaciones

Descripción de las Relaciones Familiares:

III. ASPECTOS DE SALUD

IV. ANTECEDENTES DE ATENCIÓN SOCIAL, PSICOLÓGICA O PSIQUIÁTRICA

Sí _____ No _____ Explique:

V. ANTECEDENTES LEGALES

Sí _____ No _____ Explique:

VI. DIAGNÓSTICO

Labor del Técnico:

Recomendaciones de la Situación Presentada:

VII. PLAN A SEGUIR

Nombre

Firma

Código Núm.: _____

EVALUACIÓN SOCIAL

ORIGEN: Dirección de Servicios de Protección Social.
OBJETIVO: Llevar el control del antecedentes e historial clínico del beneficiario y así brindarle la atención adecuada.

CONTENIDO:

1. Fecha: Fecha del ingreso al Centro.
 2. Nombre del Centro: Anotar el nombre correcto del Centro a donde ingresa el beneficiario.

I. Datos Generales

3. Nombre Completo del Beneficiario: Anotar el nombre completo del beneficiario(a).
 4. Fecha de Nacimiento: Anotar día, mes y año de nacimiento del beneficiario(a).
 5. Edad Cumplida: Anotar los años exactos cumplidos a la fecha.
 Sexo, Teléfono, Cel.: Anotar en el espacio correspondiente el sexo del beneficiario teléfono y celular en donde puede ser localizado el responsable del mismo.
 6. Número de S. S.: Número de Seguro Social del beneficiario(a).
 7. Lugar de Nacimiento: Especifique, Corregimiento, Distrito y Provincia.
 8. Dirección Residencial: Anotar la dirección correcta donde vive actualmente.
 9. Razón por la cual Solicita el Servicio: Razones reales que motivan el ingreso.
 10. Condición de Admisión: Llene el que corresponde, según sea el caso.

II. Composición Familiar del Hogar:

Llenar el cuadro correspondiente.
 11. Observaciones: Anotar las observaciones de su evaluación.
 12. Descripción de las Relaciones Familiares: Anotar según su opinión, respecto a las relaciones familiares del beneficiario.

III. Aspectos de Salud

Anotar todo lo referente a la salud del beneficiario.

IV. Antecedentes de

Atención Social,

Psicológica o Psiquiátrica:

Anotar Sí o No y explicar.

- V. Antecedentes Legales:** Anotar Sí o No y explicar.
- VI. Diagnóstico:** Anotar el diagnóstico detectado.
13. Labor del Técnico: Anotar la labor del Técnico que atendió.
14. Recomendaciones de la
Situación Presentada: Anotar las recomendaciones que considere necesario para este caso.
- VII. Plan a Seguir:** Anotar el plan recomendado a seguir.
15. Nombre, Firma y
Código: Anotar el nombre, firma y código del profesional que atendió el caso.
- DISTRIBUCIÓN:**
- Original: Dirección de Servicios de Protección Social.



Formulario Núm.7

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social

ÁREA GERONTOLÓGICA –CASA HOGARES

Nombre del centro: _____
 Fecha: _____ Hora: _____
 Cantidad de albergados(as):
 Hombres: _____ Mujeres: _____ Total: _____
 Funcionales: _____ No funcionales: _____
 Pacientes encamados: _____ pacientes ulcerados _____

1. La institución debe tener un profesional de La Gerontología (según la ley 52 del 18 de septiembre de 2009, en el artículo 10).

E	B	R	D

Observaciones: _____

2. Evaluación Gerontológica del adulto mayor

E	B	R	D

Observaciones: _____

3. Evaluaciones individuales de los adultos mayores en el centro.

E	B	R	D

Observaciones: _____

4. Seguimiento que se le brinda al adulto mayor en el centro.

E	B	R	D

Observaciones: _____

5. Capacitación continua al personal que labora en las casas-hogares.

E	B	R	D

6 Sensibilidad humanista del personal que trabaja en la casa-hogar

E	B	R	D

Observación: _____

7. Reglamentos internos sobre la visitas de familiares al hogar, para que se mantenga en contacto con el beneficiario.

E	B	R	D

Observación: _____

8. Relación familiar con sus hijos y otros.

E	B	R	D

Observación: _____

9. Instrumento de movilización de algunos pacientes (silla de ruedas, andaderas y otros)

E	B	R	D

Observación: _____

10. Necesidad nutricional del beneficiario

E	B	R	D

Observación: _____

11. Equipo y mobiliario en las habitaciones

E	B	R	D

12. Salida de emergencia accesible

E	B	R	D

13. Habitaciones independientes para pacientes con diagnostico especiales (demencia).

E	B	R	D

14. Privacidad e individualidad del adulto mayor en el hogar.

E	B	R	D

15. Pisos con antiresbalante y pasamanos en todo el hogar.

E	B	R	D

16. Se cumplen con programa

E	B	R	D

Funcionamiento óptimo de los estándares de calidad (social, estructura, administrativa y nutricional)

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____

GLOSARIO

GLOSARIO

1. **Alimentos perecederos:** Son aquellos que se descomponen fácilmente, como la leche, las carnes, los huevos y las verduras.
2. **Alimentos no perecederos:** No se dañan fácilmente. Ejemplo de ellos son las harinas, las pastas y el azúcar.
3. **Alimentos semi-perecederos:** Son aquellos que permanecen exentos de deterioro por mucho tiempo. Ejemplo de ellos son las papas, las nueces y los alimentos enlatados.
4. **ANSI:** American National Standar Institute. Organismo normalizador de los Estados Unidos de Norteamérica, que colabora con la ISO.
5. **ASTM:** American Society for Testing Materials. Uno de los organismos normalizadores de los Estados Unidos de Norteamérica, que más colabora con la ISO.
6. **Higiene de los Alimentos:** Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.
7. **Inocuidad de los Alimentos:** La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparan o consuman con el uso al que sea destinado.
8. **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización.
9. **Manipulador de Alimentos:** Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios necesarios para los alimentos o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.
10. **N/A:** No Aplica.
11. **NEC:** National Electric Code (Código Electrónico Nacional)
12. **NFPA:** National FIRE Protection Asociation. Aprobada en la República de Panamá, mediante la Resolución N° 725 de 12 de julio de 2006, por la cual se adoptan Normas de Seguridad Humana.
13. **Servicio de Alimentación:** Es una dependencia que tiene la responsabilidad de planificar, adquirir, preparar, almacenar y distribuir una alimentación adecuada a la población beneficiada.
14. **Trabajador Manual:** Toda persona independiente a la manipulación o producción de alimentos se encarga de ejecutar los procedimientos de limpieza y desinfección.