

# 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.	<p>El Supervisor, según cronograma de trabajo, prepara la ruta para realizar la supervisión.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Guía de Supervisión a Centros de Atención Integral para Personas Mayores
2	Centro de Atención Integral para Personas Mayores	Supervisión y entrega de documentación	<p>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.</p> <p>También de tener inquietudes deberá manifestarse en la visita, a fin de que conste en el Informe Final.</p> <p>El Centro deberá contar con todos los requisitos en las diversas áreas que muestra el Formulario de Supervisión.</p>	
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	<p>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.</p> <p>Si la supervisión realizada, está relacionada para el proceso de apertura se procederá a otorgar una certificación de visto bueno en los casos correspondientes.</p>	
5	Despacho del Director	Firma del Informe Final/Visto Bueno de Certificación.	<p>El Director recibe, revisa, evalúa y coloca el visto bueno al Informe Final de Evaluación y/o a la Certificación.</p> <p>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.</p> <p>Informe con subsanación: Firmado el Informe Final, se procederá junto al Equipo de supervisión dar seguimiento al periodo de subsanación</p> <p>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 encontrarse anomalías en el Centro que pongan en riesgo la vida y salud de las personas adultas mayores o al personal del mismo.</p>	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 Subsanciación.

## **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 estar 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.	<p>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.</p> <p>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.</p>	
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.