



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

MP-DGERO-03

JUNIO, 2024



### 1. CÉDULA DE REGISTRO

NOMBRE DEL DOCUMENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

ELABORÓ

ANA LUISA GAMBLE SÁNCHEZ GAVITO DIRECTORA DE GERONTOLOGÍA

REGISTRO

LCDO. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN SUBDIRECTOR JURÍDICO

AUTORIZÓ

LCDO. JORGE ALBERTO SANDOVAL VALENCIA PRESIDENTE DEL COMERI

REGISTRO
CLAVE: MP-DGERO-03
VERSIÓN:03
FECHA: JUNIO 2024



**ÍNDICE**

<b>1. CÉDULA DE REGISTRO</b> .....	2
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>3. OBJETIVO</b> .....	5
<b>4. FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	6
<b>5. CRITERIOS Y REQUISITOS</b> .....	9
<b>6. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y PRESTACIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL INAPAM</b> .....	9
6.1 POLÍTICAS .....	9
6.2 PROPÓSITO .....	11
6.3 ALCANCE .....	11
6.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	11
6.5 DIAGRAMA DE FLUJO .....	16
6.6 REGISTROS .....	21
<b>7. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y REPORTE DE INFORMES MENSUALES DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL INAPAM</b> .....	22
7.1 POLÍTICAS .....	22
7.2 PROPOSITO .....	23
7.3 ALCANCE .....	23
7.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	23
7.5 DIAGRAMA DE FLUJO .....	26
7.6 REGISTROS .....	28
<b>8. QUEJAS Y/O SUGERENCIAS</b> .....	28
<b>9. GLOSARIO</b> .....	29
<b>10. ANEXOS DE LOS PROCEDIMIENTOS</b> .....	32
10.1 AVISO DE PRIVACIDAD .....	32
10.2 CARTA DE CONSENTIMIENTO .....	34
10.3 CARNET DE CONSULTAS .....	35
10.4 BASE DE DATOS DEL INFORME DIARIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL .....	36
10.5 BITÁCORA DIARIA DE CONTROL DE EXPEDIENTES & INSTRUCTIVO DE LLENADO .....	37
10.6 HOJA FRONTAL .....	39
10.7 HISTORIA CLÍNICA .....	41
10.8 FORMATO RECETA .....	47



10.9 FORMATO DE INTERCONSULTA .....	48
10.10 NOTA DE REFERENCIA .....	49
10.11 SOLICITUD DE ESTUDIOS DE GABINETE .....	50
10.12 NOTA DE EVOLUCIÓN .....	51
10.13 INFORMES DIARIOS .....	53
10.14 INFORME MENSUAL .....	57
10.15 REPORTE DE PRODUCTIVIDAD .....	57
10.16 CALENDARIO DE RECEPCIÓN DE INFORMES MENSUALES .....	58
10.17 CONCENTRADO DE ATENCIÓN MÉDICA DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL .....	59
10.18 INFORME ESTADÍSTICO .....	60
ANEXO A. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL....	61
ANEXO B. FORMATO DE VISITAS DE SUPERVISIÓN .....	63
ANEXO C. REGLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL INAPAM.....	64
<b>11. TRANSITORIOS</b> .....	65
<b>12. CAMBIOS DE VERSIÓN</b> .....	65
<b>13. CONTROL DE EMISIÓN</b> .....	65

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## 2. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, como órgano rector de la política nacional en favor de las personas adultas mayores tiene, dentro de las atribuciones que le confiere la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, la de promover que la prestación de la atención médica que se brinda a las personas adultas mayores en cualquier institución o centro se realice con calidad.

El Centro de Atención Integral es una unidad donde se brinda atención médica gratuita de primer nivel, desde un enfoque gerontológico a personas adultas mayores con el objetivo de favorecer su bienestar y el ejercicio de su derecho a la salud.

La atención médica en este centro comprende los siguientes servicios médicos: consulta de medicina general y de las especialidades de: audiología, clínica de la memoria, dermatología, geriatría, ginecología, homeopatía, nutrición, odontología, optometría, ortopedia, psicología, psiquiatría, rehabilitación, reumatología y tanatología, así como estudios de gabinete de electrocardiograma y ultrasonido.

El Manual de Procedimientos tiene como propósito servir de guía para simplificar, optimizar y estandarizar de forma eficiente y eficaz el procedimiento que comprende la prestación de atención y servicios médicos en el Centro de Atención Integral del INAPAM.

El presente documento especifica de forma ordenada, secuencial y detallada de las actividades a desempeñar por el personal en el Centro de Atención Integral para brindar la atención médica a las personas adultas mayores, así como la documentación, procesos y controles vigentes que se implementan para el registro de los servicios médicos brindados a las personas adultas mayores.

Cabe señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución del procedimiento, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica del INAPAM, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de proteger su vigencia operativa.

## 3. OBJETIVO

Sistematizar el procesos de la atención médica de primer nivel brindada a las personas adultas mayores que lo soliciten en el Centro de Atención Integral, así como el registro y reporte de los mismos.



#### 4. FUNDAMENTO LEGAL

ORDENAMIENTO	APARTADO
<b>DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES</b>	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Última reforma publicada en el D.O.F. el 22 de marzo de 2024
<b>DISPOSICIONES INTERNACIONALES</b>	
DECRETO por el que se aprueba la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, adoptada en Washington D.C., Estados Unidos de América, el 15 de junio de 2015.	Última reforma publicada en el D.O.F. 10 de enero de 2023.
DECRETO Promulgatorio de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, adoptada en Washington D.C., Estados Unidos de América, el quince de junio de dos mil quince.	Última reforma publicada en el D.O.F. 20 de abril de 2023.
<b>LEYES GENERALES</b>	
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Última reforma publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2024.
Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres	Última reforma publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 2023.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	Última reforma publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 2022 Con sentencia de la SCJN con declaratoria de invalidez del Decreto de reforma DOF 27-12-2022, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de noviembre de 2023.
Ley General de Salud.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2021.
<b>LEYES FEDERALES</b>	
Ley de Asistencia Social	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024
Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 10 de mayo de 2022
Ley Federal de austeridad Republicana.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019. Declaratoria de invalidez de artículos por Sentencia de la SCJN notificada al Congreso de la Unión



	para efectos legales el 06-04-2022 y publicada DOF 02-09-2022.
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación,	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.
Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024
Ley Orgánica de la Administración Pública	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.
Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 12 de julio de 2019.
Código Civil Federal.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.
Código Penal Federal	Última reforma publicada en el D.O.F. el 17 de abril de 2024.
<b>LINEAMIENTOS Y REGLAMENTOS</b>	
Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de septiembre de 2020.
Lineamientos Operativos del Programa E003 "Servicios a grupos con necesidades especiales"	Última versión publicada en enero de 2018.
Lineamientos para Realizar el Servicio Social o Prácticas Profesionales en el INAPAM	Última versión publicada en septiembre de 2016.
Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica	Última reforma publicada en el D.O.F. 17 de julio de 2018
<b>NORMAS OFICIALES MEXICANAS</b>	
NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.	Última reforma publicada en el D.O.F. 09 de diciembre de 2010
NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico	Última reforma publicada en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2012.
NOM 005-SSA3-2010 Requerimientos mínimos indispensables de infraestructura y equipamiento para establecimientos para la atención médica que proporcionan servicios a pacientes ambulatorios:	Última reforma publicada en el D.O.F. el 09 de julio de 2020
NOM-008-SSA3-2010, Para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018.
NOM-013-SSA2-2015, Para la prevención y control de enfermedades bucales.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 23 de noviembre de 2016.
NOM-014-SSA2-1994, para la Prevención, Detección, Diagnóstico, Tratamiento, Control y Vigilancia Epidemiológica del Cáncer Cervicouterino.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 31 de mayo de 2007.
NOM-015-SSA2-2010, Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 23 de noviembre de 2010
NOM-015-SSA3-2023, Para la atención médica integral a personas con discapacidad.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 22 de mayo de 2023



NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 08 de enero de 2013
NOM-028-SSA3-2012, Regulación de los servicios de salud. Para la práctica de la ultrasonografía diagnóstica.	Última reforma publicada en el D.O.F. 01 de enero de 2013
NOM-030-SSA2-2009, Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 31 de mayo de 2010.
NOM-030-SSA3-2013. Características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 12 de septiembre de 2013
NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 13 de septiembre de 2012
NOM-035-SSA2-2002, Prevención y Control de las Enfermedades de la Perimenopausia y Postmenopausia de la Mujer. Criterios para Primera Atención Médica.	Última reforma publicada en el D.O.F. 18 de septiembre de 2003
NOM-037-SSA2-2012, Para la Prevención, Tratamiento y Control de las Dislipidemias	Última reforma publicada en el D.O.F. el 13 de julio de 2012.
NOM-041-SSA2-2002, Prevención, Diagnóstico, Tratamiento, Control y Vigilancia Epidemiológica de Cáncer de Mama.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 09 de junio de 2011.
NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002. Protección Ambiental- Salud Ambiental-Residuos Peligrosos Biológico- Infecciosos. Clasificación y Especificaciones de Manejo	Última reforma publicada en el D.O.F. el 17 de febrero de 2003
<b>DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS</b>	
Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 2019.
Manual General de Organización del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.	Última publicación en septiembre de 2021.
Programa Institucional del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores 2021-2024.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 16 de abril de 2021.
Reglamento Interno del Centro de Atención Integral del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.	Última actualización publicada en el SANI octubre 2023.

9.



## 5. CRITERIOS Y REQUISITOS

<b>Servicio: Centro de Atención Integral</b>
<p><b>Características:</b> Es un espacio que brinda atención médica de primer nivel con enfoque gerontológico, cuyo objetivo es proteger, promover y restaurar la salud de las personas adultas mayores. +9Es gratuita y se brinda de lunes a viernes en un horario de 08:00 a 15:00 horas en el turno matutino, y de 14:00 a 21:00 horas en el turno vespertino.</p> <p>Entre los servicios que se brindan se encuentran: consultas de medicina general, estudios de gabinete (electrocardiograma y ultrasonido) y las siguientes especialidades: audiología, clínica de la memoria, dermatología, geriatría, ginecología, homeopatía, nutrición, odontología, optometría, ortopedia, psicología, psiquiatría, rehabilitación, reumatología y tanatología.</p>

Para ser persona beneficiaria del servicio

<b>Criterios</b>	<b>Requisitos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener 60 años o más.</li> <li>Presentarse en el Centro de Atención Integral en los días y horarios establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar Credencial INAPAM o una identificación oficial con fotografía (INE, Pasaporte, Cartilla o Cédula profesional).</li> <li>Carnet de consultas (a partir de la segunda cita).</li> <li>Aviso de privacidad firmado</li> <li>Carta de consentimiento firmada</li> </ul>

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Ubicación</b>
1	Centro de Atención Integral Universidad	Av. Universidad 150, Colonia Narvarte Oriente, Alcaldía Benito Juárez, C.P 03020, CDMX

## 6. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y PRESTACIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL INAPAM

### 6.1 POLÍTICAS

- Las personas adultas mayores tendrán la obligación de presentar identificación oficial y su carnet para recibir los atención médica en el Centro de Atención Integral.
- La Dirección de Gerontología será la responsable de supervisar el procedimiento de la prestación de la atención médica brindada en el Centro de Atención Integral,



para ello llevará a cabo visitas de supervisión periódicamente, mismas que deberán quedar registradas en el Formato de visita de supervisión destinado para tal fin (Anexo A)

3. La Dirección de Gerontología supervisará de manera aleatoria, los Informes Diarios de Consulta del personal de salud y el llenado de la Base de Datos del Centro de Atención Integral, para ello llevará a cabo visitas de supervisión periódicamente, mismas que deberán quedar registradas en el Formato de visita de supervisión destinado para tal fin (Anexo A)
4. La Dirección de Gerontología evaluará la atención médica brindada en el Centro de Atención Integral, a través de la aplicación de una Encuesta de Satisfacción a las personas adultas mayores y/o sus familiares, cada seis meses con la finalidad de evaluar la atención médica que se brindan el Centro de Atención Integral e identificar áreas de oportunidad para mejorar los servicios (Anexo B).
5. La Dirección de Gerontología elaborará el Informe sobre los servicios que se brindaron en el Centro de Atención Integral y los resultados de la Encuesta de satisfacción al finalizar el año.
6. La Dirección de Gerontología supervisará de manera periódica y aleatoria los expedientes clínicos de las personas adultas mayores, verificando que cumplan con las características establecidas en la *NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico* y la demás normatividad aplicable, tomando como base el Modelo de Evaluación del Expediente Clínico Integrado y de Calidad (MECIC), establecido en dicha norma.
7. La persona de Enlace administrativo de cada turno (matutino y vespertino) organizará las actividades del personal del Centro de Atención Integral, priorizando las necesidades del servicio.
8. La persona de Enlace administrativo de cada turno informará a la Dirección de Gerontología sobre cualquier anomalía que se presente con una persona adulta mayor, el personal o el centro gerontológico.
9. La persona de Enlace administrativo de cada turno elaborará y enviará el concentrado mensual de la Base de Datos del Centro de Atención Integral en tiempo y forma a la Dirección de Gerontología.
10. La persona de Enlace administrativo de cada turno verificará el correcto llenado de los Informes Diarios de Consulta del personal de salud y de la Base de Datos del Centro de Atención Integral.
11. El personal de recepción dará a conocer a las personas adultas mayores el Reglamento Interno del Centro de Atención Integral y con apoyo del personal del módulo de información
12. El personal de recepción informará a las personas adultas mayores y/o sus familiares sobre los requisitos y el procedimiento de atención médica y capturará todos los datos de la persona adulta mayor y de la atención médica en la Base de Datos del Centro de Atención Integral.



13. El personal de recepción recopilará la firma de la persona adulta mayor en el aviso de privacidad y la carta de consentimiento, para agilizar el proceso, el personal del módulo de información le podrá apoyar.
14. El personal de archivo de cada turno deberá entregar la Bitácora de control de Expedientes clínicos a la persona Enlace administrativo al finalizar su jornada laboral.
15. El personal de archivo de cada turno entregará los expedientes clínicos, al personal de salud y los organizará de acuerdo a la Norma NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.
16. El personal de salud otorgará la atención médica, registrará y requisitará el formato correspondiente a su Informe diario con letra legible, sin abreviaturas, enmendaduras, ni tachaduras.
17. El personal de salud elaborará e integrará la documentación correspondiente de su intervención en el expediente clínicos de la persona adulta mayor, cumpliendo con las características establecidas en la Norma NOM-004-SSA3-2012, *Del expediente clínico* y la autoridad competente.
18. El Centro de Atención Integral no proporciona tratamientos farmacológicos ni aparatos auxiliares (bastones, andaderas, lentes, auxiliares auditivos, entre otros) como parte de la atención médica que brinda a las personas adultas mayores.
19. El incumplimiento del Procedimiento regulado en este Manual dará origen a las sanciones administrativas a las que haya lugar, en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la demás normatividad aplicable y vigente.

## 6.2 PROPÓSITO

Optimizar de forma eficiente y eficaz los recursos disponibles para el desarrollo de la atención médica brindada a las personas adultas mayores en el Centro de Atención Integral.

## 6.3 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable y obligatorio a todo el personal del Centro de Atención Integral implicado en la atención médica brindada a las personas adultas mayores.

## 6.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicita la atención médica al personal de recepción del Centro de Atención Integral.	Persona adulta mayor
2	Pregunta a la persona adulta mayor, si es la primera vez que solicita atención médica en el Centro de Atención Integral.	Personal de recepción



NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Es la primera vez que la persona adulta mayor solicita atención médica. <b>Sí.</b> Continúa en actividad 4. <b>No.</b> Continúa en actividad 11.	Personal de recepción
4	Proporciona las instrucciones a la persona adulta mayor para la apertura de su expediente clínico y le da a conocer el <b>Reglamento Interno del Centro de Atención Integral</b> , esta actividad se puede realizar con el apoyo del personal del módulo de información.	Personal de recepción
5	Solicita a la persona adulta mayor la Credencial del INAPAM o una identificación oficial (INE, pasaporte, cartilla o cédula profesional), así como sus datos personales.	Personal de recepción
6	Proporciona la documentación e información solicitada al personal de recepción.	Persona adulta mayor
7	Informa a la persona adulta mayor sobre proceso de la consulta y el tratamiento de sus datos personales y da conocer para su lectura el Aviso de privacidad y la Carta de consentimiento a la persona adulta mayor FO-DGERO-03-01 (Aviso de privacidad) y FO-DGERO-03-02 (Carta de consentimiento)	Personal de recepción
8	Solicita a la persona adulta mayor la firma del Aviso de privacidad y la Carta de Consentimiento informado e integra en el expediente clínico. FO-DGERO-03-01 (Aviso de privacidad) y FO-DGERO-03-02 (Carta de consentimiento)	Personal de recepción
9	Solicita la información personal de la persona adulta mayor para la elaboración del Carnet de consulta FO-DGERO-03-03 (Carnet de consulta)	Personal de recepción
10	Asigna un número de expediente clínico y un médico tratante a la persona adulta mayor.	Personal de recepción
11	Solicita el Carnet de consulta a la persona adulta mayor.	Personal de recepción

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
12	Entrega el Carnet de consulta al personal de recepción.	Persona adulta mayor
13	Identifica la atención médica solicitado por la persona adulta mayor.	Personal de recepción
14	Captura en la Base de datos del Centro de Atención Integral toda la información de la persona adulta mayor y la atención médica que solicita sin omitir ningún dato. BD-DGERO-03-01 (Base de Datos del Centro de Atención Integral)	Personal de recepción
15	Proporciona las instrucciones a la persona adulta mayor para pasar a la toma de signos vitales.	Personal de recepción
16	Entrega de consulta al personal de archivo y solicita el expediente clínico de la persona adulta mayor	Personal de recepción
17	Localiza el expediente clínico de la persona adulta mayor y entrega al personal de salud utilizando la Bitácora de Control de expedientes y siguiendo el instructivo de llenado. FO-DGERO-03-04 (Bitacora de control de expedientes)	Personal de Archivo Clínico
18	Recibe el Expediente de la persona adulta mayor y firma la Bitácora Diaria de control de expedientes.	Personal de salud
19	Llama a la persona adulta mayor al consultorio para brindar la atención médica	Personal de salud
20	Consulta el expediente clínico de la persona adulta mayor	Personal de salud
21	La atención médica es proporcionada por primera vez. <b>Sí.</b> Continúa 22 <b>No.</b> Continúa 23	Personal de salud
22	Realiza la hoja frontal del expediente y la Historia clínica de la persona adulta mayor FO-DGERO-03-05 (Hoja frontal) y FO-DGERO-03-06 (Historia Clínica)	Personal de salud
23	Identifica el motivo por el cual se presenta la persona adulta mayor a consulta	Personal de salud

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
24	Realiza la exploración física a la persona adulta mayor.	Personal de salud
25	Explica el diagnóstico a la persona adulta mayor	Personal de salud
26	Elabora y explica el tratamiento a la persona adulta mayor	Personal de salud
27	Expide receta médica a la persona adulta mayor (Solo en caso de ser necesario). FO-DGERO-03-07 (Formato receta médica)	Personal de salud
28	Requiere consulta de alguna especialidad. <b>Sí.</b> Continúa actividad 29. <b>No.</b> Continúa actividad 34.	Persona adulta mayor
29	Elabora la nota de interconsulta o referencia médica y entrega a la persona adulta mayor para la atención médica de especialidad correspondiente. Así como la solicitud de estudios de gabinete, en caso de ser necesario. FO-DGERO-03-08 ( Nota de Interconsulta), FO-DGERO-03-09 ( Nota de Referencia) y FO-DGERO-03-10 (Solicitud de Estudios de Gabinete)	Personal de salud
30	La especialidad que requiere es de: Interconsulta: Continuar en la actividad 31 Referencia: Continuar en la actividad 33	Persona adulta mayor
31	Se dirige a la recepción para solicitar y agendar cita de especialidad o estudios de gabinete que se brindan en el Centro Atención Integral al terminar la consulta.	Persona adulta mayor
32	¿Hay disponibilidad inmediata de la especialidad? Si: Pasa a la persona adulta mayor a consulta No: Agenda cita de la especialidad a la persona adulta mayor	Personal de recepción
33	El personal de salud la orienta sobre otras instituciones de salud a las que puede acudir a solicitar el servicio de especialidad o estudio de gabinete con el que no se cuentan en el Centro de Atención Integral.	Persona adulta mayor

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

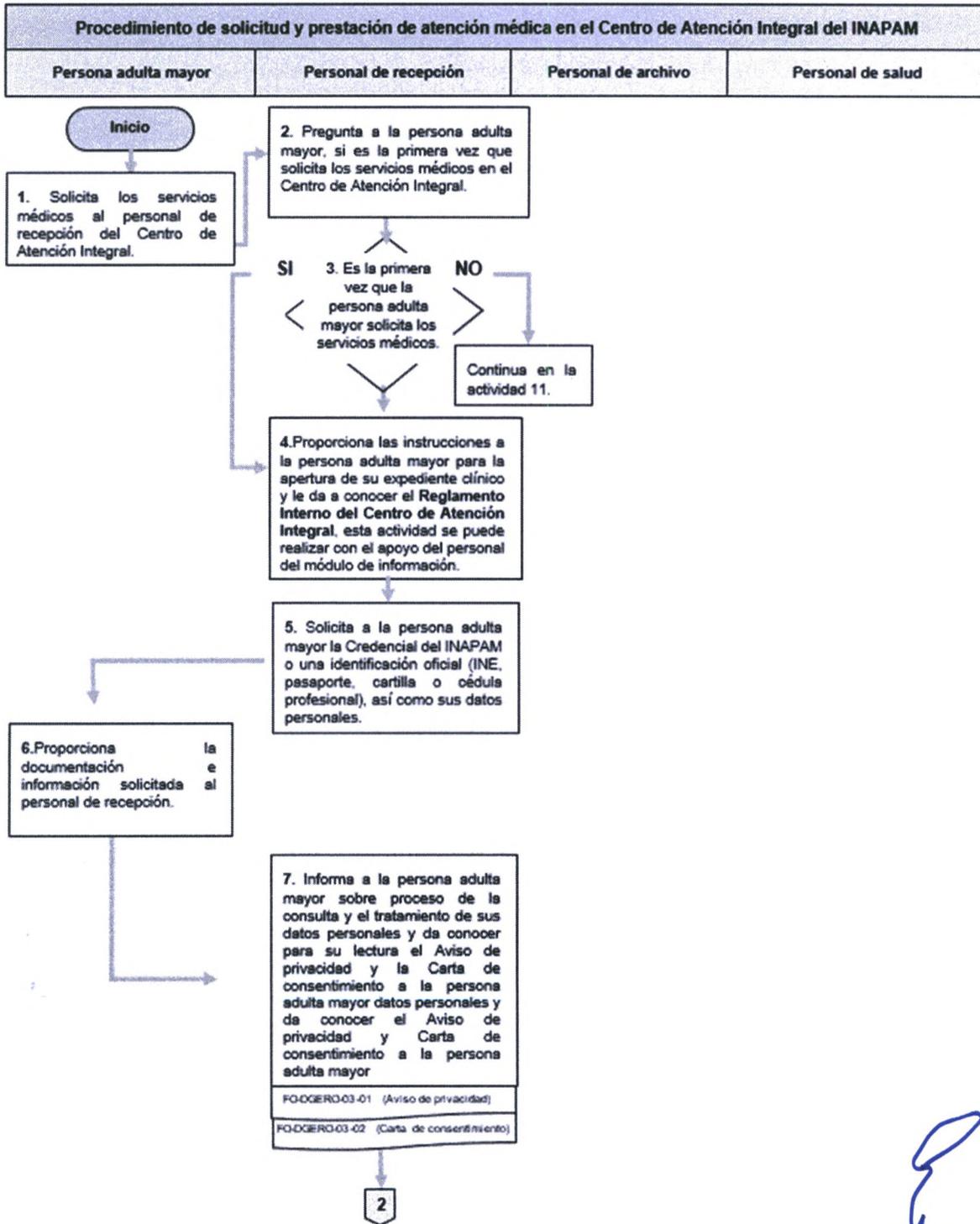


NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
34	Termina la consulta y registra la información médica en la Nota de evolución en el expediente de la persona adulta mayor, de acuerdo a la NOM-004 Del Expediente Clínico y demás normatividad aplicable. FO-DGERO-03-11 (Nota de evolución)	Personal de salud
35	Registra en el Carnet de consulta la siguiente cita de la persona adulta mayor para dar seguimiento a su padecimiento FO-DGERO-03-03 (Carnet de consulta)	Personal de salud
36	Registra la atención médica brindada en su Informe Diario de Consulta correspondiente al servicio que proporciona. FO-DGERO-03-12 (Formato de Informe diario de consulta)	Personal de salud
37	Entrega el expediente clínico de la persona adulta mayor al personal del archivo y firma en la Bitácora la entrega de expediente. FO-DGERO-03-04 (Bitacora de control de expedientes)	Personal de salud
38	Recibe y resguarda el expediente clínico en el área correspondiente. <b>Fin del procedimiento</b>	Personal de Archivo Clínico

Tiempo total: 01:30 horas

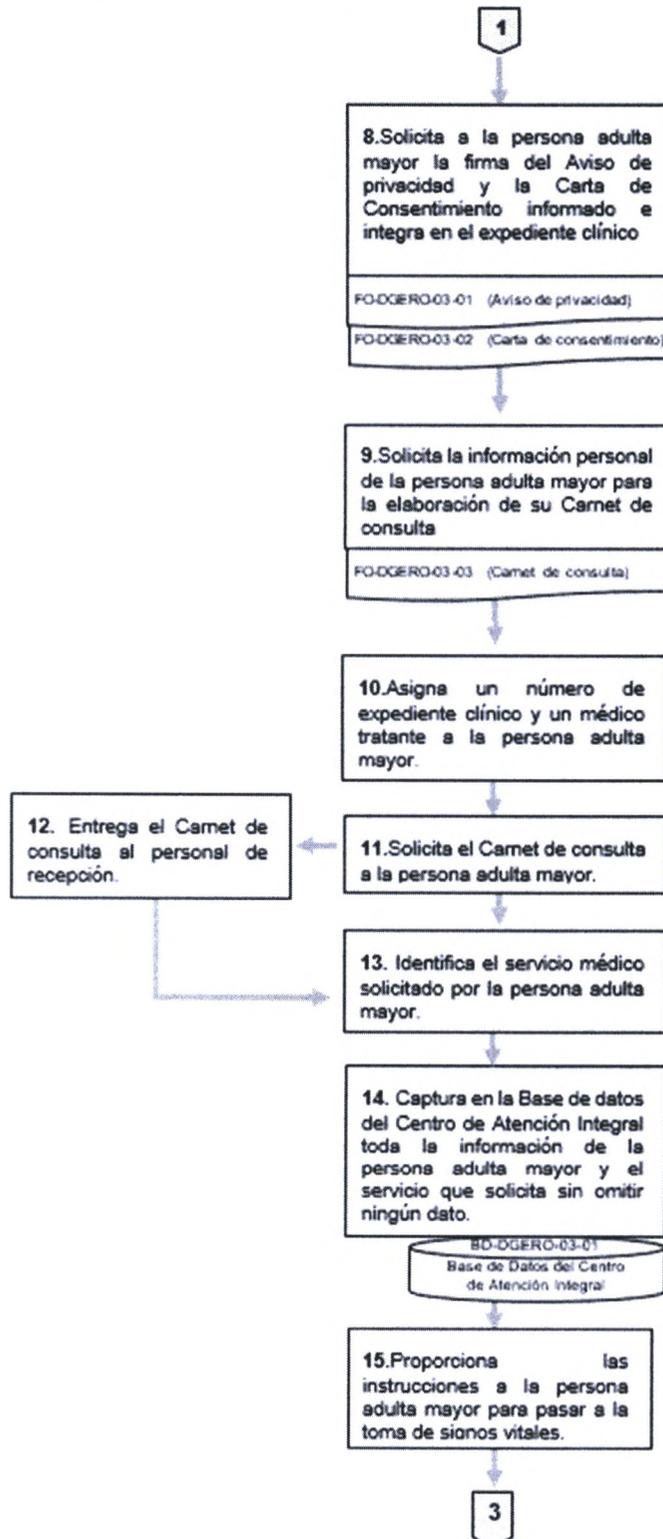


### 6.5 DIAGRAMA DE FLUJO





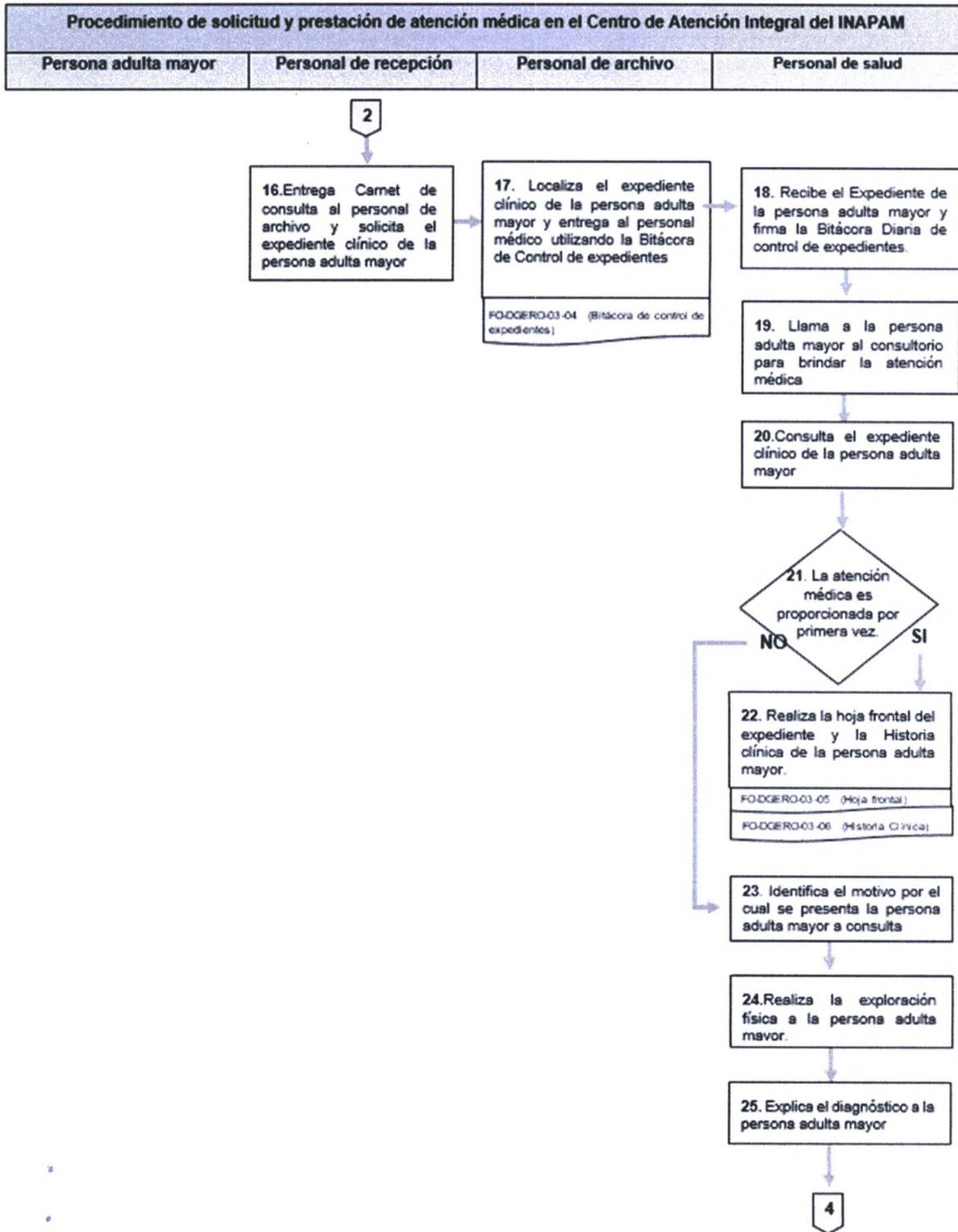
Procedimiento de solicitud y prestación de atención médica en el Centro de Atención Integral del INAPAM			
Persona adulta mayor	Personal de recepción	Personal de archivo	Personal de salud



*[Handwritten signature]*

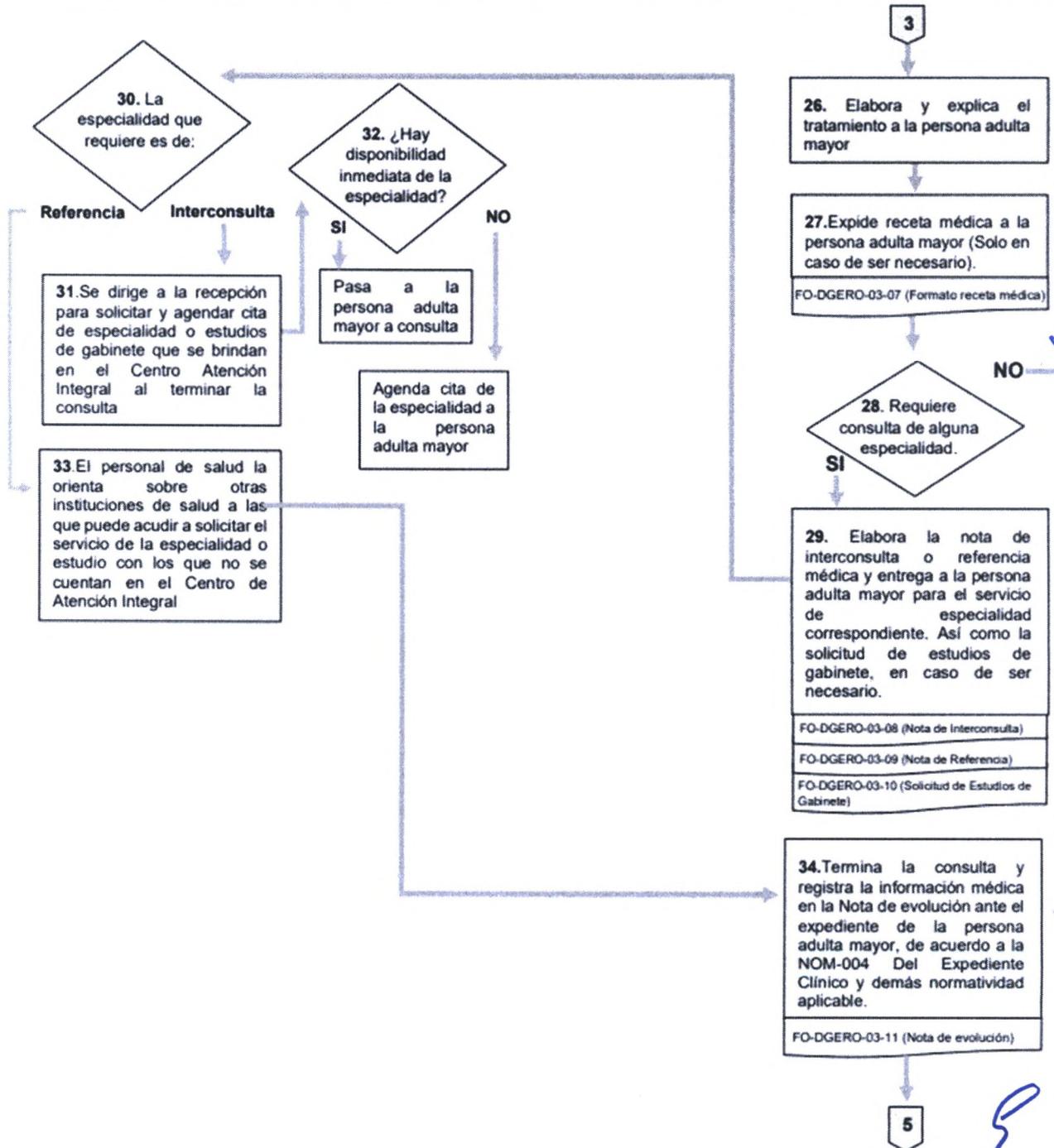
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*





Procedimiento de Solicitud y Prestación de Atención médica en el Centro de Atención Integral del INAPAM			
Persona adulta mayor	Personal de recepción	Personal de archivo	Personal de salud





Procedimiento de solicitud y prestación de atención médica en el Centro de Atención Integral del INAPAM			
Persona adulta mayor	Personal de recepción	Personal de archivo	Personal de salud

5

35. Registra en el Carnet de consulta la siguiente cita de la persona adulta mayor para dar seguimiento a su padecimiento

FO-DGERO-03-03 (Carnet de consulta)

36. Registra el servicio médico brindado en su Informe Diario de Consulta correspondiente al servicio que proporciona.

FO-DGERO-03-12 (Formato de informe diario de consulta)

37. Entrega el expediente clínico de la persona adulta mayor al personal del archivo y firma en la Bitácora la entrega de expediente.

FO-DGERO-03-04 (Bitácora de control de expedientes)

38. Recibe y resguarda el expediente clínico en el área correspondiente.

**Fin del Procedimiento**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**6.6 REGISTROS**

<b>REGISTRO</b>	<b>TIEMPO DE CONSERVACIÓN</b> De acuerdo con al Catalogo de Disposicion Documental del INAPAM 2024.	<b>RESPONSABLE DE CONSERVARLO</b>	<b>CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA</b>
Aviso de Privacidad	5 años a partir de la fecha del último servicio otorgado a la PAM.	Personal de archivo	FO-DGERO-03-01
Carta de consentimiento	5 años a partir de la fecha del último servicio otorgado a la PAM.	Personal de archivo	FO-DGERO-03-02
Carnet de consulta	Indefinido	Persona adulta mayor	FO-DGERO-03-03
Base de Datos del Centro de Atención Integral	5 años	Personal de recepción	BD-DGERO-03-01
Bitácora Diaria de control de expedientes	5 años	Personal de archivo	FO-DGERO-03-04
Hoja Frontal	5 años a partir de la fecha del último servicio otorgado a la PAM.	Personal de archivo	FO-DGERO-03-05
Historia Clínica	5 años a partir de la fecha del último servicio otorgado a la PAM.	Personal de archivo	FO-DGERO-03-06
Receta médica	3 meses	Persona adulta mayor	FO-DGERO-03-07
Formato de Interconsulta	5 años a partir de la fecha del último servicio otorgado a la PAM.	Persona adulta mayor	FO-DGERO-03-08
Formato de Referencia médica	5 años a partir de la fecha del último servicio otorgado a la PAM.	Personal de salud	FO-DGERO-03-09
Solicitud de estudios de gabinete	5 años a partir de la fecha del último servicio otorgado a la PAM.	Persona adulta mayor	FO-DGERO-03-10
Nota de evolución	5 años a partir de la fecha del último servicio otorgado a la PAM.	Personal de archivo	FO-DGERO-03-11
Informes Diarios de Consulta	5 años.	Persona Enlace administrativo	FO-DGERO-03-12



## 7. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y REPORTE DE INFORMES MENSUALES DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL INAPAM

### 7.1 POLÍTICAS

1. La Dirección de Gerontología revisará de manera aleatoria los Informes Diarios de Consulta del Personal de Salud y el llenado de la Base de Datos del Centro de Atención Integral, para verificar la información de la atención médica brindada a las personas adultas mayores, a través de visitas periódicas, mismas que deberán quedar registradas en el Formato de visita de supervisión (Anexo A)
2. La Dirección de Gerontología establecerá a inicio de cada año, las fechas de entrega de los informes mensuales, a través de un Calendario, para que tanto el personal de salud como la persona Enlace administrativo de cada turno entregue sus informes en tiempo y forma.
3. La Dirección de Gerontología verificará que la información proporcionada en los Informes mensuales y los Informes Diarios esté soportada en el expediente clínico de la persona adulta mayor, para ello revisará de manera aleatoria los expedientes clínicos de las personas adultas mayores, verificando que esté el registro de su intervención.
4. El personal de la Dirección de Gerontología recibirá, revisará y cotejará los Informes mensuales que contienen el reporte de la atención médica brindada a las personas adultas mayores en el Centro de Atención Integral, así como las anomalías que estos puedan presentar.
5. El personal de La Dirección de Gerontología recibirá los Informes mensuales de cada turno e integrará en el Concentrado mensual todos los servicios médicos que también se brindan dentro del Centro de Atención Integral.
6. La persona Enlace Administrativo de cada turno concentrará y reportará mensualmente la atención médica brindada por el personal de salud del Centro de Atención Integral en tiempo y forma a la Dirección de Gerontología.
7. La persona Enlace Administrativo de cada turno informará a la Dirección de Gerontología sobre cualquier anomalía relacionada al registro y reporte de la atención médica brindada a las personas adultas mayores.
8. El personal de salud, realizará las anotaciones correspondientes de su intervención en el expediente clínico de la persona mayor.
9. El personal de salud otorgará la atención médica, registrará y requisitará el formato correspondiente a su Informe diario con letra legible, sin abreviaturas, enmendaduras, ni tachaduras y lo entregará firmado a la persona Enlace



administrativo de cada turno en buen estado en tiempo y forma, con la sumatoria total.

10. El incumplimiento de los procedimientos regulados en este Manual, dará origen a las responsabilidades administrativas a las que haya lugar por parte de todas las personas públicas involucradas, en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la demás normatividad aplicable y vigente.

## 7.2 PROPOSITO

Establecer el procedimiento de elaboración y reporte de la atención médica brindada que se brindan mensualmente a las personas adultas mayores en el Centro de Atención Integral.

## 7.3 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el personal de salud que brinda atención médica las personas adultas mayores, a la persona Enlace administrativo de cada turno del Centro de Atención Integral del INAPAM y al personal de la Dirección de Gerontología.

El cumplimiento del procedimiento es responsabilidad de las personas servidoras públicas trabajadoras del INAPAM involucradas en el mismo, en cuanto a la vigilancia le compete a la Dirección de Gerontología y a las demás áreas competentes.

## 7.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Brinda la atención médica a las personas adultas mayores en el Centro de Atención Integral del INAPAM	Personal de salud
2	Registra la atención médica brindadas a las personas adultas mayores en su Informe Diario de Consulta correspondiente. FO-DGERO-03-12 (Formato de Informe diario de consulta)	Personal de salud
3	Solicita al personal de salud, sus Informes Diarios, tomando en cuenta las fechas establecidas por la Dirección de Gerontología.	Persona Enlace administrativo
4	Entrega a la persona Enlace Administrativo en turno su Informe Diario firmado y llenado con los datos correspondientes de la atención médica.	Personal de salud
5	Recibe los Informes diarios del mes, de todo el personal de salud, revisando que se encuentren llenados correctamente.	Persona Enlace administrativo



6	Los informes presentan errores de llenado o inconsistencias en la información reportada Si. Continúa con la actividad 7 No. Continúa con la actividad 8	Personal de salud
7	Revisa, corrige y/o sustenta la información que presenta errores o inconsistencias en el Informe Diario con la Persona Enlace administrativo.	Personal de salud
8	Registra y concentra la información de los Informes diarios del personal de salud en el Informe mensual del Centro de Atención Integral de su turno, el cual también incluye el Reporte de productividad del personal. FO-DGERO-03-13 (Informe mensual del Centro de Atención Integral) FO-DGERO-03-14 (Reporte de Productividad del Personal)	Persona Enlace administrativo
9	Envía por correo electrónico, el Informe mensual de su turno al personal de la Dirección de Gerontología, junto con los <b>Informes Diarios del mes escaneados</b> , al correo informes_dag@inapam.gob.mx, de acuerdo con el Calendario de recepción de Informes. FO-DGERO-03-15 (Calendario de recepción de Informes)	Persona Enlace administrativo
10	Recibe y revisa el Informes mensual del cada turno por correo electrónico.	Personal de la Dirección de Gerontología
11	Los informes presentan errores o inconsistencias en la información reportada Si. Continúa con la actividad 12 No. Continúa con la actividad 13	Persona Enlace administrativo
12	Revisa, corrige y/o sustenta la información que presenta errores o inconsistencias en el Informe Mensual	Persona Enlace administrativo
13	Firma el Informe mensual para su envío en físico a la Dirección de Gerontología	Persona Enlace administrativo
14	Entrega de manera física a la Dirección de Gerontología el Informes mensual, junto con el Reporte de Productividad del personal del Centro de Atención Integral de su turno . FO-DGERO-03-13 (Informe mensual del Centro de Atención Integral) FO-DGERO-03-14 (Reporte de Productividad del Personal)	Persona Enlace administrativo
15	Recibe físicamente el Informe mensual y Reporte de Productividad y acusa de recibida la documentación.	Personal de la Dirección de Gerontología



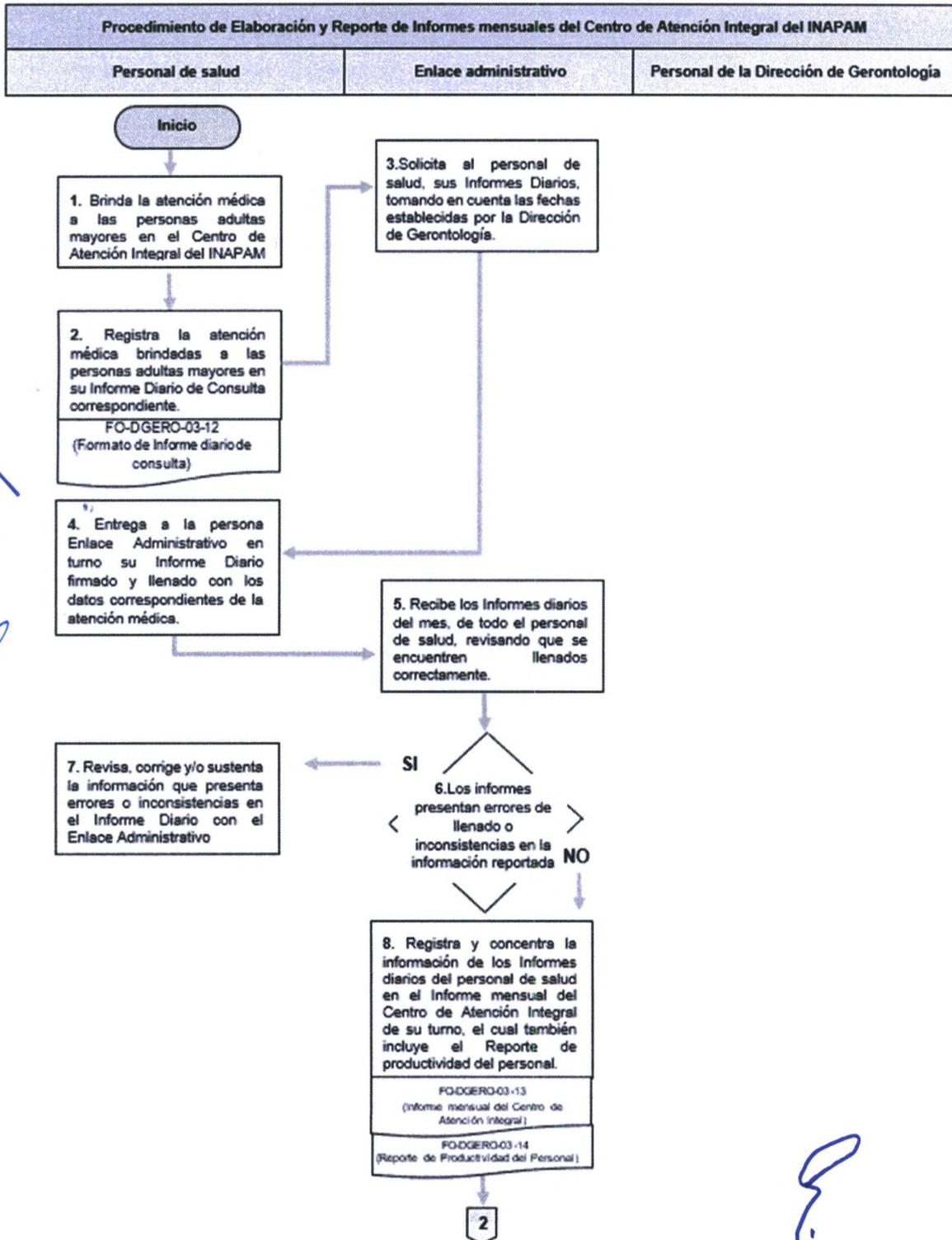
16	<p>Captura y concentra la información de los informes mensuales de ambos turnos, junto con todos los servicios médicos que también se brindan dentro del Centro de Atención Integral en el Concentrado de atención médica del CAI.</p> <p>FO-DGERO-03-16 (Concentrado mensual del Centro de Atención Integral)</p>	Personal de la Dirección de Gerontología
17	<p>Reporta cada trimestre, el total de los servicios médicos otorgados a las personas adultas mayores en el Centro de Atención Integral en el Informe estadístico a la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Política Pública.</p> <p>BD-DGERO-03-02 (Informe Estadístico)</p>	Personal de la Dirección de Gerontología
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

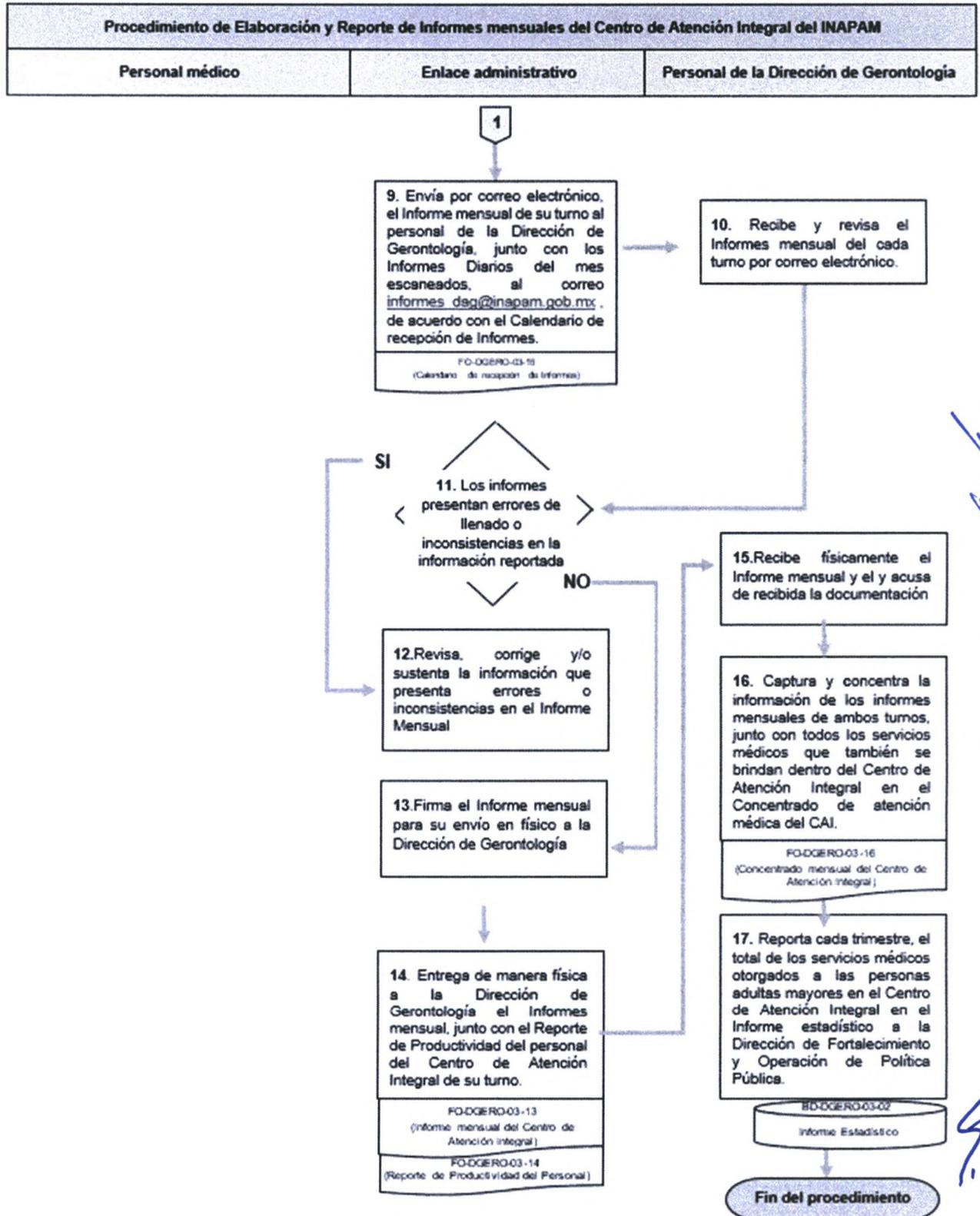
Tiempo Total: 24 días

Three handwritten signatures in blue ink are present on the right side of the page. One is located below the 'Tiempo Total' text, and two are further down the page.



### 7.5 DIAGRAMA DE FLUJO







## 7.6 REGISTROS

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN De acuerdo con al Catálogo de Disposición Documental del INAPAM 2024.	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Informes Diarios de Consulta	5 años	Persona Enlace administrativo	FO-DGERO-03-12
Informe Mensual del Centro de Atención Integral	5 años	Personal de la Dirección de Gerontología	FO-DGERO-03-13
Reporte de Productividad	5 años	Personal de la Dirección de Gerontología	FO-DGERO-03-14
Calendario de recepción de Informes mensuales	5 años	Personal de la Dirección de Gerontología	FO-DGERO-03-15
Concentrado de Atención médica del CAI	5 años	Personal de la Dirección de Gerontología	FO-DGERO-03-16
Informe Estadístico	5 años	Personal de la Dirección de Gerontología	BD-DGERO-03-02

## 8. QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Las personas adultas mayores y/o sus familiares podrán presentar cualquier duda, queja y/o sugerencia sobre la atención médica a la Dirección de Gerontología, ubicada en Mitla 73, Col. Narvarte, Alc. Benito Juárez, C.P. 03020, Ciudad de México, vía telefónica al **55 5687 9182** o al correo electrónico: **buzon.gerontologia@inapam.gob.mx**

En caso de queja y/o denuncia contra alguna persona servidora pública, será canalizada al Órgano Interno de Control Especializado en Quejas, Denuncias e Investigaciones del Ramo y a las demás autoridades competentes para su investigación y atención procedente.

Presentar de manera anónima cualquier alertar de actos graves de corrupción, en los que se encuentren involucradas las personas servidoras públicas del Centro de Atención Integral, a través de la plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la



Corrupción de la secretaria de la Función Pública, en el sitio electrónico:  
<https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

## 9. GLOSARIO

- **Atención médica:** Conjunto de actividades preventivas, curativas y de rehabilitación, que se llevan a cabo por el personal de salud, en el Centro de Atención Integral, a través de los servicios de consulta médica general, de especialidad y estudios de gabinete.
- **Archivo clínico:** Área asignada en el Centro de Atención Integral para el control y custodia de los expedientes clínicos y demás documentos derivados de la atención médica que se brinda a las personas adultas mayores;
- **Aviso de privacidad:** Documento a disposición del titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos;
- **Carnet de consulta:** Documento individual e intransferible que se expide a la persona adulta mayor en la primera consulta, el cual permite llevar el control de sus citas subsecuentes;
- **Cartas de consentimiento informado:** Documento escrito, signado por la persona adulta mayor o su representante legal, mediante el cual se acepta un procedimiento médico o quirúrgico con fines diagnósticos, terapéuticos, rehabilitación, paliativos o de investigación, una vez que se ha recibido información de los riesgos y beneficios esperados para el paciente;
- **Centro de Atención Integral:** Centro gerontológico del INAPAM, donde se brinda atención médica de primero nivel a personas adultas mayores, el cual se ubica en Av. Universidad No. 150, Narvarte, Benito Juárez, Código Postal 03020, Ciudad de México.
- **Centro gerontológico:** Espacio que independientemente de su denominación, régimen jurídico y modalidad de atención, brinda servicios de asistencia social mediante la realización de actividades tendientes a mejorar las condiciones de la calidad de vida de las personas adultas mayores;
- **Cita subsecuente:** Atención médica impartida por segunda o más veces a una persona adulta mayor en el Centro de Atención Integral;
- **Confidencialidad:** Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información;



- **Dirección de Gerontología:** Área Responsable de los Centros gerontológicos del INAPAM
- **Enfoque gerontológico:** Perspectiva interdisciplinaria, cuyo propósito es reconocer la importancia del proceso de envejecimiento y ofrecer prácticas profesionales que permitan mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores.
- **Enlace Administrativo:** Persona trabajadora del INAPAM que, por designación de la Dirección General del Instituto se encarga de administrar y organizar internamente el Centro gerontológico.
- **Estándares establecidos:** Se entenderá como las leyes, normas, procedimientos que regulan el puesto o la actividad que se desempeña.
- **Expediente Clínico:** Conjunto físico único de información y datos personales de una persona adulta mayor, el cual consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en el que el personal de salud del Centro de Atención Integral deberá agregar los registros, anotaciones, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención;
- **Identificación oficial:** Documento oficial que se utiliza para constatar la identidad con fotografía de una persona, son válidos: credencial de afiliación del INAPAM, credencial del INE, pasaporte, cédula profesional y la licencia de conducir.
- **INAPAM:** Instituto Nacional de las Persona Adultas Mayores;
- **Informe mensual:** Se refiere al formato donde la persona Enlace administrativo de cada turno reportan mensualmente la atención médica brindada a las personas adultas mayores en el Centro de Atención Integral del INAPAM (consulta de medicina general, especialidades y estudios de gabinete).
- **Informe diario:** Formato donde el personal de salud registra diariamente la atención médica brindada en el Centro de Atención Integral, mismo que contiene información a las personas adultas mayores y del servicio brindado, de acuerdo a su intervención.
- **Persona adulta mayor:** aquellas que cuentan con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional.
- **Personal del Archivo clínico:** Persona designada por la persona Enlace administrativo en turno para manejar y resguardarlos expedientes clínicos.
- **Personal del Centro de Atención Integral:** Personas que independientemente de su esquema de contratación o colaboración hayan sido designadas por el INAPAM para participar en la atención y servicios dentro del Centro de Atención Integral.



- **Personal de recepción:** Personal designado por la persona Enlace Administrativo de cada turno para recibir la solicitud de atención de la persona adulta mayor y realizar los trámites administrativos necesarios para el registro y control de los servicios otorgados.
- **Personal de salud:** Toda aquella persona que brinda atención médica: (médicas/os, enfermeras/os, odontólogas/os, trabajadoras/es sociales, psicólogas/os, personal de gabinete, auxiliares, etc).
- **Práctica profesional:** Proceso mediante el cual las y los estudiantes egresadas(os) de una institución académica formalizan las habilidades y conocimientos adquiridos durante su formación profesional al llevarlos a la práctica durante determinado periodo en un contexto laboral
- **Primer nivel de atención:** Servicios de atención ambulatoria basada en una combinación de recursos de poca complejidad técnica, que se dedican a la atención, prevención y promoción de la salud y son reconocidos por la población como referentes locales de salud.
- **Servicio social:** Proceso mediante el cual las y los estudiantes de una institución académica refuerzan las habilidades y conocimientos adquiridos en su formación profesional realizando una labor social a manera de devolución a la comunidad en un periodo determinado;
- **Vejez:** Construcción social de la última etapa del curso de vida;
- **Voluntariado:** Expresión de solidaridad organizada que implica compromiso de una o más personas para con las necesidades de una persona o grupo social con características determinadas; la realización de voluntariado implica la participación, solidaria y voluntaria, por lo que la realización de actividades no precisa de ninguna remuneración o devolución económica o de cualquier otro tipo;
- **Voluntaria:** Persona que realiza voluntariado.

## 10. ANEXOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 10.1 AVISO DE PRIVACIDAD

FO-DGERO-03-01



#### AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), a través de la Dirección de Gerontología, con domicilio en Calle Mitla 73, Colonia Narvarte Oriente, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03020, de la Ciudad de México, es la autoridad responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales, serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017), los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales y demás normatividad que resulte aplicable.

#### Datos personales que se recaban

Se dará tratamiento a los siguientes datos personales:

- Nombre de persona física
- Sexo
- Género
- Edad
- Clave Única de Registro de Población (CURP)
- Pertenencia étnica
- Nacionalidad
- Fecha de nacimiento
- Entidad de nacimiento
- Estado civil
- Escolaridad
- Discapacidad
- Seguridad social
- Domicilio
- Número telefónico
- Nombre de personas de contacto
- Números telefónicos y domicilio de personas de contacto

#### Datos personales sensibles

Se hace de su conocimiento que, durante la prestación de la atención médica en el Centro de Atención Integral, se recabarán datos personales sensibles, relacionados a su salud, antecedentes clínicos, hábitos personales de higiene, actividades de riesgo para la salud, antecedentes familiares; mismos que serán clasificados como información confidencial, dado que revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual, lo anterior de conformidad con el artículo 3, fracción X, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

#### Finalidad del tratamiento de los datos personales

Los datos personales que recabamos, los utilizaremos para las siguientes finalidades:

- Integrar la Base de datos de personas adultas mayores usuarias del Centro de Atención Integral
- Elaboración e integración de Expedientes clínicos.
- Elaboración de informes estadísticos sobre los servicios del Centro de Atención Integral
- Integrar asuntos de competencia de la Dirección de Gerontología.

Y tendrán una vigencia de 5 años, y posteriormente serán eliminados.

#### Fundamento legal para el tratamiento de datos personales

- Artículos 20 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- De manera general, con fundamento en lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad que resulte aplicable.





**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR



**INAPAM**

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

**Transferencias de Datos Personales**

La Dirección de Gerontología, no realizará transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para cumplir con lo dispuesto en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, y para atender solicitudes o requerimientos realizados por autoridades competentes, de conformidad con los artículos 22, 66 y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, o cuando previamente se haya obtenido su consentimiento expreso por escrito o por un medio de autenticación similar.

**Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) al tratamiento de datos personales**

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, ubicada en Calle Petén 419, Colonia Vertiz Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03020, de la Ciudad de México, número telefónico 5554488916, extensiones 1005, correo electrónico e.olivares@inapam.gob.mx, así como presentar una solicitud de ejercicio de derechos ARCO a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>, en el apartado de Solicitudes de Datos Personales. Asimismo, si desea conocer el procedimiento o recibir asesoría para el ejercicio de estos derechos puede acudir directamente a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada o comunicarse al número y extensión indicada.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113, fracciones I y III de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Trigésimo Octavo, fracciones I y II, y Cuadragésimo de los Lineamientos Generales en Materia de clasificación y desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. La persona interesada en ejercer sus derechos ARCO, deberá manifestar expresamente la solicitud de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de que cualquier documento sea publicado con sus datos personales. Por lo antes mencionado, únicamente el INAPAM podrá llevar a cabo la transferencia de datos personales para atender requerimientos debidamente fundados y motivados, provenientes de una autoridad competente.

**Portabilidad de datos personales**

En el caso de la portabilidad de datos personales, se informa que, por el tipo de soporte y las características del tratamiento de datos personales, este sistema no se adecúa a los formatos aplicables para realizar el procedimiento de ejercicio al derecho de portabilidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 57 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**Cambios al aviso de privacidad**

Derivado de nuevos requerimientos legales, el presente aviso de privacidad puede tener modificaciones, cambios o actualizaciones. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda tener el presente aviso de privacidad, a través de <https://www.gob.mx/inapam>

**Enterado(a)**

\_\_\_\_\_  
Nombre completo

\_\_\_\_\_  
Firma

Fecha: \_\_\_\_\_



*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]*

## 10.2 CARTA DE CONSENTIMIENTO

FO-DGERO-03-02



INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES  
DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA  
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL



### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ciudad de México a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Yo \_\_\_\_\_ Comprendo que el Centro de Atención Integral del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores es un espacio que brinda atención médica de primer nivel a personas adultas mayores con el objetivo de promover, proteger y restaurar la salud.

Comprendo que el Centro de Atención Integral brinda consulta médica general y de algunas especialidades como: audiología dermatología, geriatría, ginecología, homeopatía, nutrición, odontología, optometría, ortopedia, psicología, psiquiatría, rehabilitación, reumatología y trabajo social. Además, realiza estudios de gabinete: electrocardiograma y ultrasonido.

Comprendo que de no cumplir con las indicaciones señaladas por el personal de salud durante la atención que se me brinde, el no apegarme al tratamiento y no asistir a citas de seguimiento, puede tener consecuencias negativas para mi salud.

Comprendo que, dada la naturaleza de los diversos servicios que ofrece el Centro de Atención Integral, será necesario otorgar mi consentimiento para cada uno de ellos, de manera adicional.

Con el presente documento, doy fe de que el personal del Centro de Atención Integral aclaró mis dudas sobre la prestación de los servicios que brinda, por lo que doy mi consentimiento de manera voluntaria, para acceder a la atención médica que se me brindará en el Centro de Atención Integral.

Así mismo, acepto que he leído, comprendido y estoy de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Reglamento Interno del Centro de Atención Integral.

\_\_\_\_\_  
Firma de consentimiento



Código: MP-DGERO-03

Revisión: 03

Página 36 de 65

### 10.4 BASE DE DATOS DEL INFORME DIARIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL

BD-DGERO-03-01

 <span style="margin-left: 300px;">INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL BASE DE DATOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL</span> 																				
																			FECHA:	
No.	FECHA	NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA ADULTA MAYOR	CURP	EDAD	SEXO	DISCAPACIDAD	PERTENENCIA ÉTNICA	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	COLONIA	ALCALDÍA	MUNICIPIO	ENTIDAD FEDERATIVA	MOTIVO DE SERVICIO	MÉDICO/A	SERVICIO BRINDADO	No. CARNET	TIPO DE CONSULTA	TURNO	HORA
1																EN/A				
2																EN/A				
3																EN/A				
4																EN/A				
5																EN/A				
6																EN/A				
7																EN/A				
8																EN/A				
9																EN/A				
10																EN/A				
11																EN/A				
12																EN/A				
13																EN/A				
14																EN/A				
15																EN/A				
16																EN/A				
17																EN/A				
18																EN/A				
19																EN/A				
20																EN/A				
21																EN/A				
22																EN/A				
23																EN/A				
24																EN/A				
25																EN/A				
26																EN/A				
27																EN/A				
28																EN/A				
29																EN/A				
30																EN/A				
31																EN/A				
32																EN/A				
33																EN/A				
34																EN/A				
35																EN/A				
36																EN/A				
37																EN/A				
38																EN/A				
39																EN/A				
40																EN/A				
41																EN/A				
42																EN/A				
43																EN/A				
44																EN/A				
45																EN/A				
46																EN/A				
47																EN/A				
48																EN/A				
49																EN/A				
50																EN/A				
51																EN/A				
52																EN/A				
53																EN/A				
54																EN/A				
55																EN/A				
56																EN/A				
57																EN/A				
58																EN/A				
59																EN/A				
60																EN/A				
61																EN/A				



### 10.5 BITÁCORA DIARIA DE CONTROL DE EXPEDIENTES & INSTRUCTIVO DE LLENADO

FO-DGERO-03-04

Número de Expediente	Personal de archivo que entrega el expediente	Personal de salud quien recibe el expediente				Personal de archivo que recibe expediente	
		Nombre	Firma	Hora de recibido	Hora de entrega	Nombre	Firma

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE BITÁCORA DIARIA DE CONTROL DE EXPEDIENTES DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL**

El presente instructivo es una herramienta de apoyo para llevar el manejo interno de los expedientes clínicos del Centro de Atención Integral.

Se sugiere leer y analizar la información y, en caso de ser necesario, imprimir el instructivo para que se apoye en él, al momento del llenado.

La bitácora de control es un mecanismo interno que permite llevar el registro del préstamo de los expedientes clínicos de las personas adultas mayores usuarias del Centro de Atención Integral al personal de salud y otras personas que participen en su atención médica.

Para el manejo de los expedientes clínicos se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- El personal designado al Archivo clínico deberá realizar el registro de movimiento de Expedientes clínicos de manera diaria mediante una Bitácora de Control de Expedientes.
- Para el préstamo de expedientes clínicos se deberá registrar la entrada y salida de éstos con fecha, hora, nombre y firma de quien entrega y recibe el Expediente clínico.
- El personal que tenga en préstamo un expediente será absolutamente responsable del mismo durante el lapso de tiempo que lo tenga consigo.
- Queda estrictamente prohibida la sustracción de cualquier documento contenido en el expediente, así como la manipulación del mismo.
- Los Expedientes clínicos no podrán permanecer en los consultorios del personal médico fuera del horario de servicio, por lo que deberán ser devueltos al Archivo Clínico para su resguardo correspondiente al término de su jornada laboral.
- El personal designado al Archivo clínico de cada turno deberá entregar diariamente la Bitácora de control de expedientes debidamente requisitada al Enlace Administrativo al finalizar su jornada laboral, para evitar su extravío.
- Ambos turnos del Centro de Atención Integral deben registrar el control de los expedientes en un mismo formato por día en el Archivo clínicos

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**BIENESTAR** | **INAPAM**

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES  
DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA  
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL

**BITÁCORA DIARIA DE CONTROL DE EXPEDIENTES**

**EJEMPLO**

1. Coloca la fecha: día, mes y año (Personal de Archivo)

FECHA: Lunes 22 de enero de 2024

2. Anota número de expediente de la persona adulta mayor. (Personal de Archivo)

3. Anota su nombre completo y firma cuando hace entrega del expediente (Personal de archivo)

4, 5 y 6. Anota su nombre completo, firma y hora en que recibe el expediente por parte del personal de archivo (Personal de salud)

7, 8 y 9 Anota la hora, su nombre completo y firma cuando recibe de vuelta el expediente de la persona adulta mayor. (Personal de archivo)

Número de Expediente	Personal de archivo que entrega el expediente	Personal de salud quien recibe el expediente				Personal de archivo que recibe expediente	
		Nombre	Firma	Hora de recibido	Hora de entrega	Nombre	Firma
100703	María Ruiz López	Dr. Arturo Torres Sánchez	<i>[Firma]</i>	10:50 horas	13:15 horas	María Ruiz López	<i>[Firma]</i>
900712	María Ruiz López	Dra. Cristina López Flores	<i>[Firma]</i>	12:10 horas	13:30 horas	María Ruiz López	<i>[Firma]</i>
100358	Luis González P.	C.D. Jaqueline Pérez Ordoñez	<i>[Firma]</i>	15:30 horas	16:50 horas	Luis González P.	<i>[Firma]</i>

**Nota:** El espacio destinado para el registro de los datos de la bitácora puede ajustarse, a fin de que se cuente con el espacio suficiente para el registro de los datos requeridos, sin omitir ninguno.







## 10.7 HISTORIA CLÍNICA

FO-DGERO-03-06



BIENESTAR



INAPAM

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
ADULTAS MAYORES  
DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA  
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL  
UNIVERSIDAD

### HISTORIA CLINICA

#### I. Ficha de Identificación

Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Género \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_

Lugar de Nacimiento \_\_\_\_\_ Residencia \_\_\_\_\_

Religión \_\_\_\_\_ Escolaridad \_\_\_\_\_ Ocupación anterior \_\_\_\_\_

Ocupación actual \_\_\_\_\_

#### II. Antecedentes Hereditarios y Familiares

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### III. Antecedentes Personales No Patológicos

Habitación: \_\_\_\_\_

Alimentos \*D \_\_\_ C \_\_\_ M \_\_\_ Calidad \*\*B \_\_\_ R \_\_\_ M \_\_\_ Aseo bucal al día \_\_\_\_\_

Baño General \_\_\_\_\_ Inmunizaciones \_\_\_\_\_ Alcoholismo \_\_\_\_\_

Tabaquismo \_\_\_\_\_ Otras adicciones \_\_\_\_\_ Ejercicio \_\_\_\_\_

Servicio médico con el que cuenta \_\_\_\_\_

\*D: Desayuno C: Comida M: Merienda \*\*B: Buena R: Regular M: Mala  
HCM/CAI

*[Handwritten signatures in blue ink]*



**IV. Antecedentes Personales Patológicos**

Enfermedades

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cirugías \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Traumatismos \_\_\_\_\_

Transfusiones \_\_\_\_\_

Alergias \_\_\_\_\_

**V. Antecedentes Ginecobstétricos**

Gesta \_\_\_\_\_ Para \_\_\_\_\_ Aborto \_\_\_\_\_ Cesárea \_\_\_\_\_

Menopausia \_\_\_\_\_ Papanicolaou \_\_\_\_\_ Mastografía \_\_\_\_\_

**VI. Medicación Actual**

Nombre y Presentación	Dosis	Tiempo de Duración	
		Desde	Hasta

HCM/CAI

*Handwritten signature and scribble in blue ink on the left margin.*

*Handwritten signature in blue ink on the bottom right margin.*



**VII. Padecimiento Actual**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**VIII. Síntomas Generales**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IX. Interrogatorio por Aparatos y Sistemas**

Respiratorio \_\_\_\_\_

Cardiovascular \_\_\_\_\_

Musculoesquelético \_\_\_\_\_

Nervioso \_\_\_\_\_

Digestivo \_\_\_\_\_

Endocrino \_\_\_\_\_

Piel y Anexos \_\_\_\_\_

Genitourinario \_\_\_\_\_

Órganos de los sentidos \_\_\_\_\_

**X. Exploración Física**

T/A BD \_\_\_\_\_ BI \_\_\_\_\_ ACOSTADO \_\_\_\_\_

FC \_\_\_\_\_ FR \_\_\_\_\_ Pulso \_\_\_\_\_

HCM/CAI

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]*



Temperatura \_\_\_\_\_ Peso \_\_\_\_\_ Talla \_\_\_\_\_ IMC \_\_\_\_\_

Inspección General \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cabeza \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cuello \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tórax \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Abdomen \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Genitales \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Extremidades \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Instrumentos de Evaluación Resultados:**

XI. Índice de Katz \_\_\_\_\_

XII. Escala de Barthel \_\_\_\_\_

XIII. Escala de Actividades Instrumentales de la Vida Diaria  
(Lawton y Brody) \_\_\_\_\_

XIV. Escala de Equilibrio y Marcha (Tinetti) \_\_\_\_\_

XV. Míní Valoración Nutricional (MNA) \_\_\_\_\_

HCM/CAI

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**XVI. Escala de Pfeiffer**

\_\_\_\_\_

**XVII. Test de Depresión (GDS)**

\_\_\_\_\_

**XVIII. Minimental Test de Folstein**

\_\_\_\_\_

**XIX. Biotipología del viejo**

Estado de salud: Sano \_\_\_\_ Enfermo \_\_\_\_ Agudo \_\_\_\_ Crónico \_\_\_\_

Estado mental: Lúcido \_\_\_\_ Confuso \_\_\_\_ Agudo \_\_\_\_ Crónico \_\_\_\_ Demente \_\_\_\_

Estado físico: Válido \_\_\_\_ Inválido \_\_\_\_ Parcial \_\_\_\_ Total \_\_\_\_

Estado económico: Independiente \_\_\_\_ Dependiente \_\_\_\_ Parcial \_\_\_\_ Total \_\_\_\_

Productividad: Productivo \_\_\_\_ Improductivo \_\_\_\_

Integración familiar: Integrado \_\_\_\_ Desintegrado \_\_\_\_

Interacción social: Adaptado \_\_\_\_ Desadaptado \_\_\_\_

**XX. Laboratorio**

BH \_\_\_\_\_

QS \_\_\_\_\_

EGO \_\_\_\_\_

Antígeno Prostático \_\_\_\_\_

ECG \_\_\_\_\_

Perfil de Lípidos \_\_\_\_\_

Grupo y Tipo Sanguíneo \_\_\_\_\_

Radiografía de Tórax \_\_\_\_\_

**XXI. Diagnósticos**

**Nosológicos:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

HCM/CAI

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]*



**Geriátricos:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**XXII. Comentarios**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**XXIII. Manejo Diagnóstico**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**XXIV. Manejo Terapéutico**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre de la (del) médica(o): \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula Profesional: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_  
HCM/CAI

**Nota:** De acuerdo, a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, la historia clínica deberá elaborarla el personal de médico y otros profesionales del área de la salud. En el caso de las especialidades, se deberá adaptar el formato e integrar la información correspondiente de su área de intervención.



**10.8 FORMATO RECETA**

FO-DGERO-03-07

	<b>BIENESTAR</b> <small>SECRETARÍA DE BIENESTAR</small>	<b>RECETA MÉDICA</b>		<b>INAPAM</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</small>
			Fecha: ____/____/____	
Nombre completo del paciente: _____				
Edad: _____ Sexo: _____				
Tratamiento:				
Nombre y Firma del Médico (a): _____				
Titulo o especialidad: _____ Cédula profesional: _____				
Centro de Atención Integral (CAI) Universidad, Av. Universidad No. 150, Narvarte, Benito Juárez, C.P 03020, Ciudad de México, Tel. 55 39 23 20 52				

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**10.9 FORMATO DE INTERCONSULTA**

FO-DGERO-03-08

	<b>BIENESTAR</b> <small>SECRETARÍA DE BIENESTAR</small>	INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL		<b>INAPAM</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</small>
<b>INTERCONSULTA</b>				
FECHA: _____				
N° EXPEDIENTE: _____				
_____ NOMBRE DE LA PERSONA ADULTA MAYOR				
ESPECIALIDAD: _____				
MOTIVO DE INTERCONSULTA: _____				
_____				
_____				
_____				
_____ NOMBRE DE LA MÉDICA/O				
_____ FIRMA DEL MÉDICA/O				
INT/CAI				

*Handwritten blue scribbles*

*Handwritten blue scribble*

*Handwritten blue signature*



**10.10 NOTA DE REFERENCIA**

FO-DGERO-03-09

 <b>BIENESTAR</b> <small>SECRETARÍA DE BIENESTAR</small>	 <b>INAPAM</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</small>	<b>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL UNIVERSIDAD</b>
<b>NOTA DE REFERENCIA</b>		
UNIDAD: _____ No. DE EXPEDIENTE _____		
NOMBRE: _____		
EDAD: _____ GÉNERO: _____ FECHA: _____		
UNIDAD QUE REFIERE: _____		
UNIDAD A LA QUE REFIERE: _____		
<b>NOMBRE</b>		
DOMICILIO: _____		
CALLE	No.	COLONIA
SERVICIO AL QUE SE ENVIA: _____		
DIAGNÓSTICO PRESUNCIONAL _____		
<b>MOTIVO DE LA REFERENCIA (RESUMEN CLÍNICO DEL PADECIMIENTO):</b>		
FC: _____ FR: _____ TA: _____ TEMP: _____ PESO: _____ TALLA: _____		
_____		
_____		
_____		
_____		
<b>IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA:</b>		
_____		
_____		
_____		
_____		
_____		
<b>NOMBRE Y CÉDULA PROFESIONAL DE LA (DEL) MÉDICA (O) QUE REFIERE</b>		




**10.11 SOLICITUD DE ESTUDIOS DE GABINETE**

FO-DGERO-03-10

		<p><b>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL UNIVERSIDAD</b></p>
<p><b>SOLICITUD DE ESTUDIOS RADIOLÓGICOS E IMAGEN</b></p>		
		<p>FECHA: _____</p>
<p>NOMBRE DE LA (DEL) PACIENTE: _____ EXPEDIENTE: _____</p>		
<p>UNIDAD DE ADSCRIPCIÓN O PROCEDENCIA _____</p>		
<p>IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA _____</p>		
<p>ESTUDIO SOLICITADO _____</p>		
		<p>_____ Nombre y Firma de la (del) Médica (o) solicitante.</p>
<p>SERel/CAI</p>		

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*















**10.14 INFORME MENSUAL  
FO-DGERO-03-13**

BIENESTAR INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL INAPAM

**INFORME MENSUAL DE SERVICIOS MÉDICOS**

PERIODO: \_\_\_\_\_ TURNO: \_\_\_\_\_

TIPO DE SERVICIO BRINDADO	PRIMERA VEZ		SUBSECUENTES		TOTAL DE SERVICIOS EN EL PERIODO		
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	TOTAL
MEDICINA GENERAL							
MEDICINA GENERAL							
<b>ESPECIALIDAD</b>							
AUDILOGÍA							
DERMATOLOGÍA							
GINECOLOGÍA							
HOMEOPATÍA							
NUTRICIÓN							
ODONTOLOGÍA							
OPTOMETRÍA							
ORTOPEDIA							
PSICOLOGÍA							
REUMATOLOGÍA							
REHABILITACIÓN							
<b>ESTUDIOS DE GABINETE</b>							
ELECTROCARDIOGRAFÍA							
ULTRASONIDO							
<b>OTROS SERVICIOS BRINDADOS</b>							
ENFERMERÍA							
TRABAJO SOCIAL							
OTROS*							

\* ESPECIFICAR \_\_\_\_\_

ELABORÓ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL ENLACE ADMINISTRATIVO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL

**10.15 REPORTE DE PRODUCTIVIDAD  
FO-DGERO-03-14**

BIENESTAR INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL INAPAM

**REPORTE DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL**

PERIODO: \_\_\_\_\_

SERVICIO	NOMBRE DEL PERSONAL MÉDICO	TOTAL DE DÍAS					TOTAL PACIENTES POR DÍA	TOTAL CONSULTA	TOTAL POR DÍA
		1ra VEZ MUJERES	1ra VEZ HOMBRES	SUB MUJERES	SUB HOMBRES	TOTAL			
MEDICINA GENERAL									
AUDILOGÍA									
DERMATOLOGÍA									
GERIATRÍA									
GINECOLOGÍA									
HOMEOPATÍA									
NUTRICIÓN									
ODONTOLOGÍA									
OPTOMETRÍA									
ORTOPEDIA									
PSICOLOGÍA									
REHABILITACIÓN									
REUMATOLOGÍA									
ELECTROCARDIOGRAMA									
ULTRASONIDO									
TRABAJO SOCIAL									
ENFERMERÍA									
<b>TOTAL</b>									

Nota: En el caso de los servicios que se brindan por dos o más médicos, se debe agregar una fila con el nombre de cada uno de ellos.

PRODUCTIVIDAD

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**10.16 CALENDARIO DE RECEPCIÓN DE INFORMES MENSUALES**  
FO-DGERO-03-15

MES	FECHA DE CORTE	FECHA DE ENVÍO (CORREO ELECTRÓNICO)	FECHA DE ENTREGA (FÍSICA)
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

**Nota:**

- Las fechas será actualizadas cada año por la Dirección de Gerontología
- Podrán modificarse, de acuerdo a las necesidades de solicitud de la información de las autoridades competentes.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



Código: MP-DGERO-03

Revisión: 03

Página 59 de 65

**10.17 CONCENTRADO DE ATENCIÓN MÉDICA DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL**

FO-DGERO-03-16

SERVICIO MÉDICO	PERIODO												CONSULTAS			
	TURNO MATUTNO			TURNO VESPERTNO			AMBOS TURNOS						HOMBRE	MUJERES	TOTAL	
	PRIMERA VEZ	SUBSECUENTES	TOTAL	PRIMERA VEZ	SUBSECUENTES	TOTAL	PRIMERA VEZ	SUBSECUENTES	TOTALES	TOTAL						
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES					
MEDICINA GENERAL																
ESPECIALIDADES																
ACUPUNTURA																
AUDILOGÍA																
CARDIOLOGÍA																
CLÍNICA DE LA VEJEZ																
DERMATOLOGÍA																
DIAGNÓSTICA																
HIDROTERAPIA																
NUTRICIÓN																
ODONTOLÓGICA																
ODONTOMETRÍA																
ORTOPEDIA																
ODONTOLÓGICA																
ODONTOLÓGICA																
REHABILITACIÓN																
REUMATOLOGÍA																
TANATOLOGÍA																
ELECTROCARDIOGRAMA																
ULTRASONIDO																
TOTAL																

**EXPOSICIÓN**

CONULTAS

MEDICINA GENERAL			
ESPECIALIDADES			
TOTAL			

**EXPOSICIÓN**

MEDICINA GENERAL		
ESPECIALIDADES		
TOTAL		

**EXPOSICIÓN**

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORÓ





## ANEXO A. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL



**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES  
DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA



**INAPAM**  
INSTITUTO NACIONAL DE LAS  
PERSONAS ADULTAS MAYORES

**Encuesta de Satisfacción del Centro de Atención Integral del INAPAM**

Con la finalidad de con la finalidad de evaluar la atención gerontológica que se brindan en el Centro de Atención Integral e identificar áreas de oportunidad para mejorar los servicios, le solicitamos su colaboración para contestar esta breve encuesta.

Sus respuestas son anónimas y serán utilizadas únicamente con fines estadísticos.

Marcar con una X su respuesta.

Fecha: \_\_\_\_\_

Responsable de contestar la encuesta

Persona adulta mayor       Persona responsable  
Anotar Parentesco: \_\_\_\_\_

1. Sexo de la persona adulta mayor que recibió el servicio

Hombre  Mujer  Otro: \_\_\_\_\_

2. Edad de la persona adulta mayor que recibió el servicio

años

3. ¿De qué forma se enteró de los servicios que brinda el Centro de Atención Integral del INAPAM?

Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)     Recomendación de un familiar y/o conocido

Medios de comunicación (Tv, radio, prensa)       Otro: \_\_\_\_\_

Publicidad impresa (Carteles, folletos, volantes)

4. ¿Qué servicio médico (consulta) recibió?

<input type="checkbox"/> Acupuntura	<input type="checkbox"/> Ginecología	<input type="checkbox"/> Optometría	<input type="checkbox"/> Psiquiatría	<input type="checkbox"/> Ultrasonido
<input type="checkbox"/> Audiología	<input type="checkbox"/> Homeopatía	<input type="checkbox"/> Ortopedia	<input type="checkbox"/> Odontología	<input type="checkbox"/> Trabajo Social
<input type="checkbox"/> Dermatología	<input type="checkbox"/> Medicina General	<input type="checkbox"/> Otorrinolaringología	<input type="checkbox"/> Rehabilitación	<input type="checkbox"/> Otro: _____
<input type="checkbox"/> Electrocardiograma	<input type="checkbox"/> Nutrición	<input type="checkbox"/> Psicología	<input type="checkbox"/> Reumatología	

5. ¿En qué turno recibió el servicio?

Matutino       Vespertino

6. ¿Cuánto tiempo esperó en la sala antes de ser atendida/o?

10 a 25 minutos     26 a 45 minutos     46 a 60 minutos     60 a 90 m     Más de una hora

7. ¿Cómo calificaría el tiempo que esperó para ser atendida/o?

Inadecuado       Adecuado       Demasiado



**8. Evalúe el trato que le brindó el personal de recepción durante su visita.**

- a) Le explicó el procedimiento para recibir consulta  Si  No
- b) Le proporcionó información clara y útil  Si  No
- c) Fue amable  Si  No
- d) Utilizó lenguaje claro  Si  No
- e) Respondió sus dudas  Si  No

**9. Evalúe el trato que le brindó el personal médico durante la consulta**

- a) Le escuchó y dedicó tiempo suficiente  Si  No
- b) Le explicó con claridad su diagnóstico y tratamiento  Si  No
- c) Fue amable  Si  No
- d) Utilizó lenguaje claro  Si  No
- e) Respondió sus dudas  Si  No

**10. De manera general. Evalúe las condiciones de las instalaciones del Centro de Atención Integral**

- a) Limpieza de la unidad  Buena  Regular  Mala
- b) Ventilación de la unidad  Buena  Regular  Mala
- c) Iluminación de la unidad  Buena  Regular  Mala
- d) Accesibilidad de los espacios  Buena  Regular  Mala
- e) Ubicación de salidas de emergencias  Buena  Regular  Mala

**11. ¿Qué tan satisfecha/o se encuentra con los servicios que brinda el Centro de Atención Integral?**

- Muy satisfecha/o  Satisfecha/o  Poco satisfecha/o  Nada satisfecha/o

**12. ¿Recomendaría los servicios del Centro de Atención Integral a un amigo, familiar o conocido?**

- Si  Tal vez  No

**13. En caso de tener algún comentario y/o sugerencia, favor de anotarlo aquí.**

Muchas gracias por su colaboración

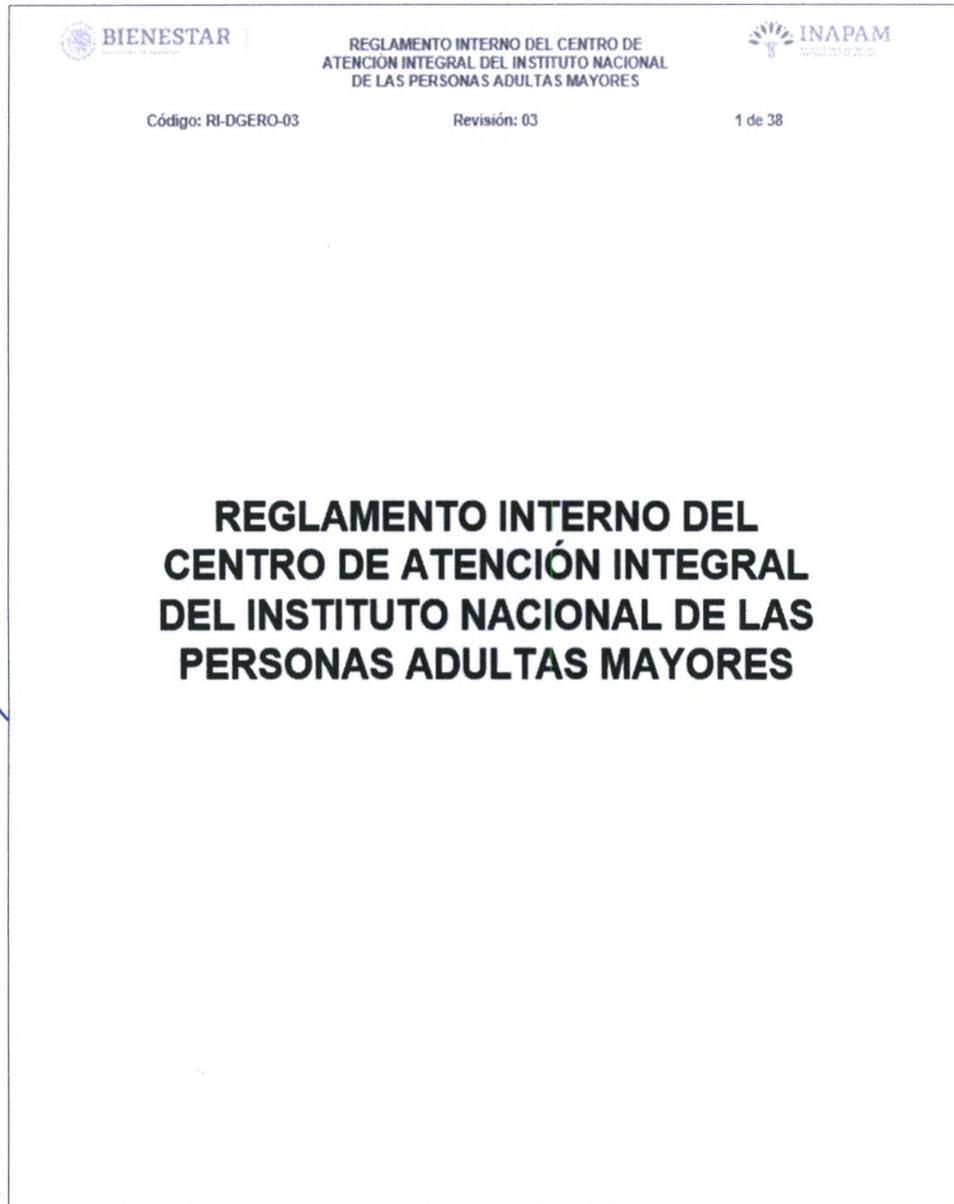


**ANEXO B. FORMATO DE VISITAS DE SUPERVISIÓN**

	<b>BIENESTAR</b> <small>SECRETARÍA DE BIENESTAR</small>		<b>INAPAM</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</small>
<p>Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores Dirección de Gerontología <b>Formato de visita de Supervisión</b></p>			
<b>Fecha de visita</b>	<b>Hora de visita</b>		
	Inicio:	Termino:	
<b>Tipo de Unidad</b>			
<b>Nombre de Unidad</b>			
<b>Ubicación</b>			
<b>Motivo de la visita</b>			
<b>Observaciones</b>			
<b>Recomendaciones y/o Acuerdos</b>			
<b>Nombre y firma de la persona responsable de la visita</b>		<b>Nombre y firma Enlace Administrativo de la Unidad</b>	
INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, A.S.   Dirección: Reforma, Ciudad de México C.P. 06702   www.inapam.gob.mx/inapam			



## ANEXO C. REGLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL INAPAM



El Reglamento Interno del Centro de Atención Integral es de conocimiento público y puede ser consultado en la Normateca Interna del Instituto Nacional de Personas Adultas Mayores: <https://www.bienestar.gob.mx/pb/index.php/conoce-inapam/normateca>

También se encuentra colocado en un lugar visible del Centro de Atención Integral para el conocimiento del personal, las personas adultas mayores y sus responsables, personas prestadoras de servicio social o prácticas profesionales y demás ocupantes del centro.



### 11. TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su inclusión en el Inventario del Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI).

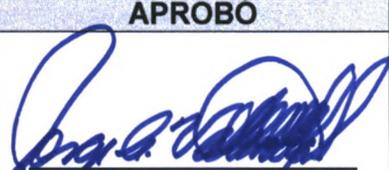
**SEGUNDO.** El presente Reglamento será de conocimiento público y podrá ser consultado en la Normateca Interna del Instituto Nacional de Personas Adultas Mayores, posterior a su aprobación.

**TERCERO.** El Reglamento deberá ser colocado en un lugar visible del Centro de Atención Integral para el conocimiento del personal, las personas adultas mayores y sus responsables, personas prestadoras de servicio social o prácticas profesionales y demás ocupantes del centro.

### 12. CAMBIOS DE VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Junio 2021	Se actualizó nomenclaturas y se eliminaron las cuotas de recuperación
02	Octubre 2023	Se actualizó el procedimiento, los controles internos y el marco jurídico.
03	Junio 2024	Se actualizaron los controles internos y se integró el procedimiento de elaboración y reporte de informes mensuales.

### 13. CONTROL DE EMISIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Ana Luisa Gamble Sánchez Gavito Directora de Gerontología	 Lcdo. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico	 Lcdo. Jorge Alberto Valencia Sandoval Presidente del COMERI
Junio, 2024	Junio, 2024	Junio, 2024