

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL

MP-DGERO-03



JUNIO, 2021





2 CÉDULA DE REGISTRO

NOMBRE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL

ELABORÓ

ANA LUISA GAMBLE SANCHEZ GAVITO
DIRECTORA DE GERONTOLOGÍA

REGISTRÓ

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
SUBDIRECTOR JURÍDICO

AUTORIZÓ

LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL
PRESIDENTE DEL COMERI

REGISTRO
CLAVE:
VERSIÓN:
FECHA:

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



3 ÍNDICE

1	PORTADA	1
2	CÉDULA DE REGISTRO	2
3	ÍNDICE	3
4	INTRODUCCIÓN	4
5	OBJETIVO DEL MANUAL	5
6	BASE LEGAL	5
7	POLÍTICAS	7
8	PROCEDIMIENTO	8
9	PROPÓSITO	8
10	ALCANCE	8
11	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
12	DIAGRAMA DE FLUJO	12
13	REGISTROS	13
14	GLOSARIO	13
15	ANEXOS	14
15.1	Carnet de Consulta Médica. FO-DAG-03-01	14
15.2	Informe Diario de Consulta Médica. FO-DAG-03-03	15
15.3	Reporte Mensual del Centro de Atención Integral. FO-DAG-03-04	15
16	CAMBIOS DE VERSIÓN	16

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



4 INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, desde su creación en el año 2002, se hizo cargo de los asuntos de los que conocía el Instituto Nacional de la Senectud, el cual, al encontrarse sectorizado a la Secretaría de Salubridad y Asistencia, ahora denominada Secretaría de Salud, encargada de los servicios médicos, preventivos, curativos y de rehabilitación, en los diversos niveles de atención en los que se organiza el sector dentro de la Administración Pública Federal, brinda servicios de atención geriátrica.

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, absorbió el Centro de Atención Integral (CAI), una unidad médica de primer nivel de atención especializada a personas adultas mayores, el cual busca ser un modelo de atención que pudiera ser replicable.

Desde su origen brindó sus servicios por un costo económico hasta diciembre de 2018. En 2019 se lleva a cabo una reforma a nivel federal para mejorar el sistema público de salud y se crea el Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI), el 30 de noviembre la Secretaría de Salud Pública emite el acuerdo para garantizar a la población a partir del 1 de diciembre la atención general en hospitales públicos y clínicas federales de manera gratuita", tanto de los servicios de salud como de los medicamentos.

Contar con un Manual de Procedimiento, para dar certeza en la prestación de los servicios que se brinda a las personas adultas mayores y que acuden al Centro de Atención Integral (CAI), permitirá otorgar los servicios de manera específica y puntual por parte de las personas servidoras públicas que intervienen en la prestación de los citados servicios.

La Dirección de Gerontología establece el presente Manual de Procedimiento con el propósito de simplificar, hacer eficiente y estandarizar el proceso para brindar atención geriátrica a las personas adultas mayores mediante el otorgamiento de consulta en el Centro de Atención Integral.

En el documento se especifica las personas encargadas del proceso y las actividades que tendrán que desempeñar; además, se proporciona información sobre el marco legal que sustenta el alcance y la orientación de las actividades desarrolladas, así como de la dinámica de estas y el otorgamiento del servicio.

Finalmente, el presente Manual se considera como un instrumento imprescindible para guiar en forma ordenada el desarrollo del proceso, con la aplicación de técnicas seguras y eficaces para el otorgamiento de consultas médicas con el propósito de



prevenir enfermedades, disminuir complicaciones y mejorar el estado de bienestar de las personas adultas mayores.

5 OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar a la Dirección de Gerontología una herramienta que estandarice el desarrollo del procedimiento de otorgamiento de consulta en el Centro de Atención Integral, para brindar servicios médicos de consulta externa general y especializada centrada en la persona adulta mayor, y de acuerdo con los estándares establecidos y la normatividad vigente.

6 BASE LEGAL

ORDENAMIENTO	APARTADO
DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Última reforma publicada en el D.O.F. el 17 de mayo de 2021.
LEYES	
Ley General de Salud	Última reforma publicada en el D.O.F. el 19 de febrero de 2021.
Ley de Asistencia Social	Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 2018.
Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2021.
Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018.
Ley General de Responsabilidades Administrativas	Última reforma publicada en el D.O.F. el 13 de abril de 2020

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

NORMAS

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Publicada en el D.O.F. 30 de noviembre de 2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-008-SSA3-2010, Para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad. Publicada en el D.O.F. 18 de mayo de 2018.

Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2015, Para la prevención y control de enfermedades bucales. Publicada en el D.O.F. 23 de noviembre de 2016.

Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-014-SSA2-1994, para la Prevención, Detección, Diagnóstico, Tratamiento, Control y Vigilancia Epidemiológica del Cáncer Cérvico Uterino. Publicada en el D.O.F. 31 de mayo de 2007.

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad. Publicada en el D.O.F. 14 de septiembre de 2012.

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-015-SSA2-2018, Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la Diabetes Mellitus. Publicada en el D.O.F. 3 de mayo de 2018.

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, Que establece las 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. Publicada en el D.O.F. 12 de septiembre de 2013.

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA2-2009, Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica. Publicada en el D.O.F. 31 de mayo de 2010.

Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad. Publicada en el D.O.F. 13 de septiembre de 2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA2-2002, Prevención y Control de las Enfermedades de la Perimenopausia y Postmenopausia de la Mujer. Criterios para Primera Atención Médica. Publicada en el D.O.F. 18 de septiembre de 2003.

Norma Oficial Mexicana NOM-037-SSA2-2002, para la Prevención, Tratamiento y Control de las Dislipidemias. Publicada en el D.O.F. 21 de julio de 2003.

Norma Oficial Mexicana NOM-041-SSA2-2002, Prevención, Diagnóstico, Tratamiento, Control y Vigilancia Epidemiológica de Cáncer de Mama. Publicada en el D.O.F. 17 de septiembre de 2003.

E

W
M

W

9
1



OTROS

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Última reforma publicada en el D.O.F. 27 de diciembre de 2019.

Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Noviembre, 2019.

7 POLÍTICAS

1. La persona encargada de la Dirección de Gerontología supervisará el procedimiento de otorgamiento de consulta gratuita en el Centro de Atención Integral, considerando la aplicación de la normatividad aplicable.
2. El médico/a, responsable del Centro de Atención Integral, coordinará las actividades del personal médico y administrativo que brinda servicios en el Centro de Atención Integral, verificará que los servicios se otorguen de acuerdo con los estándares establecidos, supervisará semanalmente y de manera aleatoria el llenado del formato de Informe Diario de Consulta Médica; asimismo, de manera mensual, entregará al Jefe de Departamento de Diseño de Modelos, el informe de los servicios brindados.
3. El Jefe/a de Departamento de Diseño de Modelos recibirá y revisará el informe mensual de los servicios brindados en CAI, y lo entregará al Subdirector/ra de Modelos Gerontológicos y Capacitación.
4. El personal de recepción, designado por el médico/ca responsable del CAI, recibirá la solicitud de atención de la persona adulta mayor y realizará los trámites administrativos necesarios para el control de los servicios otorgados.
5. El personal de Archivo designado por el médico/ca responsable el CAI, entregará los expedientes clínicos, los Carnets de Consulta Médica al personal médico; así como los Informes Diarios de Consulta Médica. Para posteriormente archivar, de acuerdo a la norma NOM-004-SSA3-2012, los expedientes clínicos
6. El personal médico designado por el médico/ca responsable del CAI, otorgará los Servicios Médicos de acuerdo con los estándares establecidos, actualizará los expedientes clínicos de las personas adultas mayores en función de los servicios otorgados y requisitará el formato correspondiente al Informe Diario de Consulta Médica.



El incumplimiento del Procedimiento regulado en este Manual, dará origen a las responsabilidades administrativas a las que haya lugar, en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la demás normatividad aplicable y vigente.

8 PROCEDIMIENTO

Procedimiento de Atención Integral.

9 PROPÓSITO

Otorgar en el Centro de Atención Integral servicios médicos centrados en la persona adulta mayor, bajo un esquema que permita la optimización de los procedimientos y la implementación de controles homogéneos que permitan reflejar datos de la atención brindada.

10 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable y obligatorio a todo el personal implicado en el otorgamiento de Servicios Médicos en el Centro de Atención Integral y a las personas adultas mayores que los soliciten.

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



11 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicita servicio médico al personal administrativo encargado de la recepción designado por el médico/ca responsable del CAI	Persona Adulta Mayor
2	Pregunta a la Persona Adulta Mayor, si es la primera vez que solicita Servicio Médico.	Personal encargado de la recepción designada por el médico/ca responsable
3	Es la primera vez que solicita Servicio Médico. Si. Continúa en actividad 4. No. Continúa en actividad 7.	Personal encargado de la recepción designada por el médico/ca responsable
4	Solicita Identificación (INAPAM, INE, PASAPORTE)	Personal encargado de la recepción designada por el médico/ca responsable
5	Elabora Carnet. (FORMATO FO-DGERO-03-01)	Personal encargado de la recepción designada por el médico/ca responsable
6	Asigna número de expediente clínico (FO-DGERO-03-02). Continua en actividad 9.	Personal encargado de la recepción designada por el médico/ca responsable
7	Solicita Carnet de Consulta a la Persona Adulta Mayor.	Personal encargado de la recepción designada por el médico/ca responsable

Handwritten notes and signatures:

- A diagonal line with a small circle at the end, located to the right of row 3.
- A signature, possibly "M. Garcia", written vertically to the right of row 5.
- A signature, possibly "J.", written vertically to the right of row 7.



NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
8	Entrega Carnet al Personal encargado de la Recepción	Persona Adulta Mayor
9	Identifica el Servicio Médico solicitado.	Personal encargado de la recepción designada por el médico/ca responsable
10	Sella y firma Carnet .	Personal encargado de la recepción designada por el médico/ca responsable
11	Turna Carnet al Personal de Archivo.	Personal encargado de la recepción designada por el médico/ca responsable
12	Indica a la Persona Adulta Mayor pasar al cubículo de toma de signos vitales.	Personal encargado del Archivo designada por el médico/ca responsable
13	Encuentra expediente clínico de la Persona Adulta Mayor .	Personal encargado del Archivo designada por el médico/ca responsable
14	Entrega expediente clínico al PM asignado.	Personal encargado del Archivo designada por el médico/ca responsable
15	Llama a la PAM para brindar el Servicio Médico.	Personal Médico
16	El Servicio Médico es de primera vez. Sí. Continúa 17 No. Continúa 18	Personal Médico



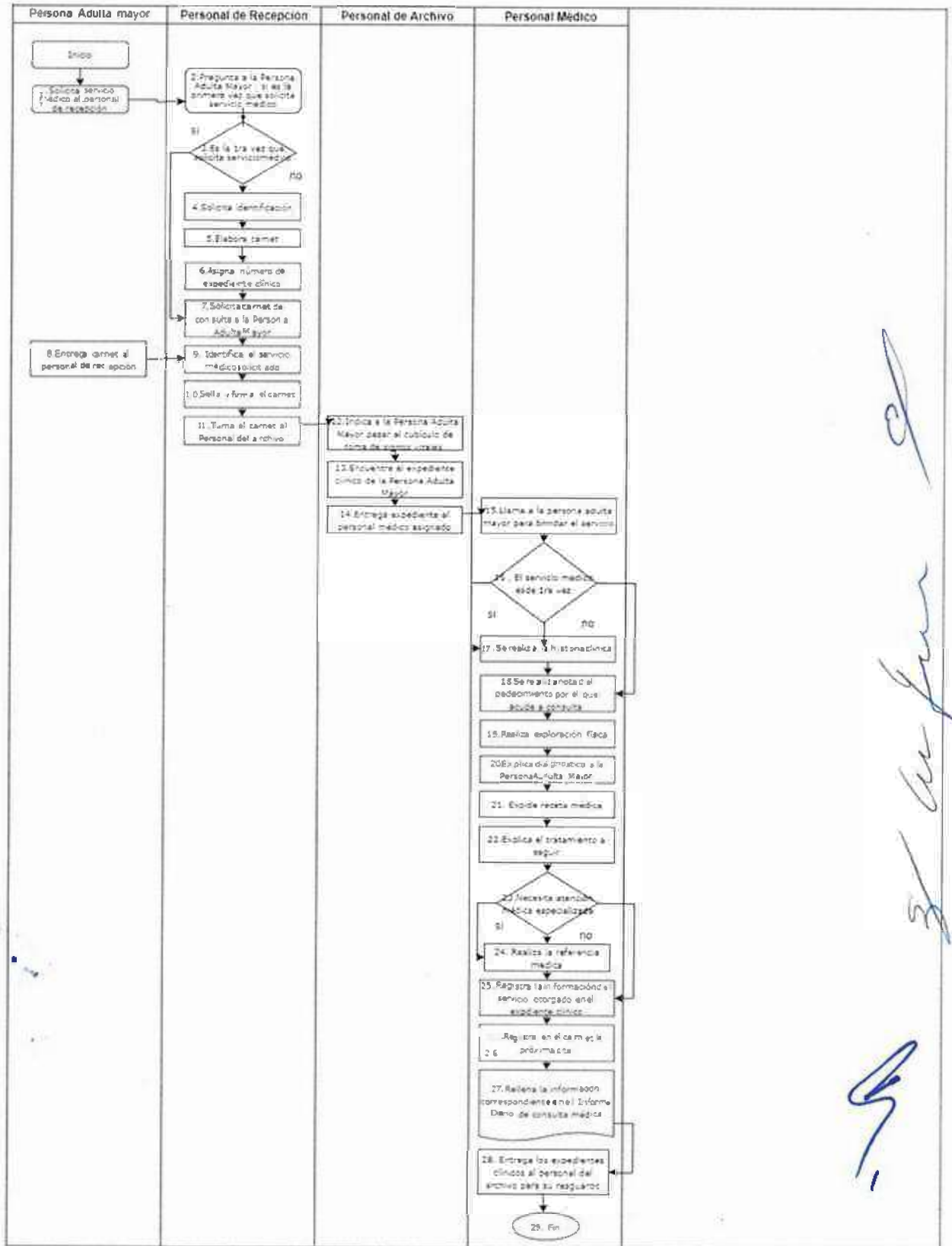



NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
17	Se realiza la historia clínica de la Persona Adulta Mayor	Personal Médico
18	Se realiza nota del padecimiento por el cual se presenta a consulta	Personal Médico
19	Realiza exploración física	Personal Médico
20	Explica el diagnostico a la persona adulta mayor	Personal Médico
21	Expide receta medica	Personal Médico
22	Explica el tratamiento a seguir	Personal Médico
23	Necesita atención médica especializada Si. Continúa actividad 24 No. Continúa actividad 25	Personal Médico
24	Realiza la referencia medica	Personal Médico
25	Registra la información del servicio otorgado en el expediente clínico.	Personal Medico
26	Registra en Carnet la siguiente cita.	Personal Médico
27	Rellena la información correspondiente en el Informe Diario de Consulta Médica. (FO-DGERO-03-03)	Personal Médico
28	Entrega los expedientes al Personal del Archivo para su resguardo	Personal Médico
29	Fin del proceso	

Tiempo Total: 2 horas




12 DIAGRAMA DE FLUJO



Handwritten signature and initials on the right side of the page.

13 REGISTROS

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Carnet de Consulta Médica	Indefinido	Persona Adulta Mayor	FO-DGERO-03-01
Expediente clínico	5 años a partir de la fecha del último acto médico	Personal de Archivo	FO-DGERO-03-02
Informe Diario de Consulta Médica	4 años	Responsable de CAi	FO-DGERO-03-03
Reporte Mensual del Centro de Atención Integral	5 años	Subdirección de Certificación y Supervisión	FO-DAG-03-04

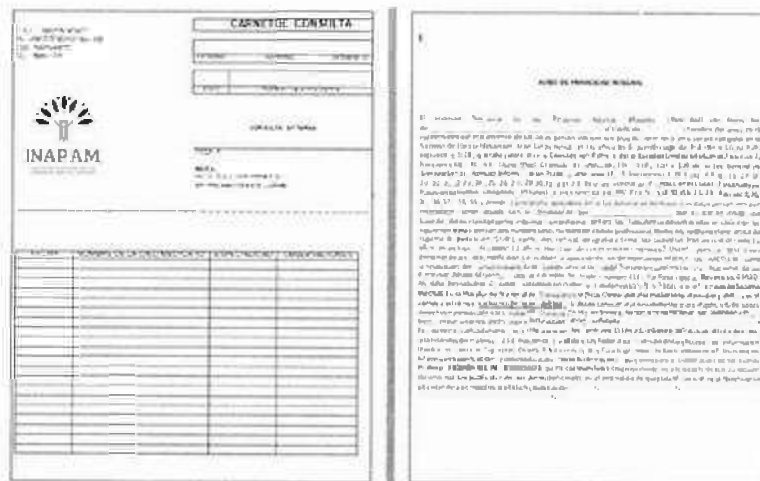
14 GLOSARIO

- **CAi:** Centro de Atención Integral
- **Carnet:** Carnet de Consulta Médica del Centro de Atención Integral
- **DGERO:** Dirección de Gerontología
- **Identificación:** Se entenderá como la acción de identificarse mediante un documento oficial para constatar su nombre, edad, y otra información que se requiera para brindar el servicio.
- **Estándares establecidos:** Se entenderá como las leyes, normas, procedimientos que regulan el puesto o la actividad que se desempeña.
- **INAPAM:** Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
- **Trámites administrativos:** Se entenderá como la requisición de formatos para brindar el servicio

- Servicio Médico: Servicio médico otorgado a las personas adultas mayores en el CAI, entre los que se encuentran consulta médica general, consulta médica de especialidad y estudios.

15 ANEXOS

15.1 Carnet de Consulta Médica. FO-DGERO-03-01.



The image shows two pages of a medical consultation card form. The left page is the header section, titled 'CARNET DE CONSULTA'. It includes fields for 'NOMBRE', 'DIRECCIÓN', and 'TELÉFONO'. Below these fields is the INAPAM logo and a section for 'HISTORIA CLÍNICA' with a table for recording medical history. The right page is the main body of the card, titled 'ALBOTE DE HISTORIA CLÍNICA'. It contains a large text area for the medical professional to write the consultation notes, followed by a signature line and a date field.

[Handwritten signature and initials in blue ink]



16 CAMBIOS DE VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	JUNIO 2021	Se actualizó nomenclatura, y se eliminaron las cuotas de recuperación

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 ANA LUISA GAMBLE SÁNCHEZ GAVITO Directora de Gerontología	 LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN Subdirector Jurídico	 LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL Presidente del COMERI
Junio, 2021	Junio, 2021	Junio, 2021

sb