

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN GERIÁTRICA

MP-DAG-03

*Amgarcía msc*

*→*

## 2 CÉDULA DE REGISTRO

**NOMBRE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO**  
**ATENCIÓN GERIÁTRICA**

**ELABORÓ**



ANA LUISA GAMBLE SÁNCHEZ  
GAVITO

DIRECTORA DE ATENCIÓN  
GERIÁTRICA

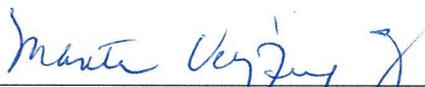
**REGISTRÓ**



JOSÉ MANUEL CAMPUZANO  
VILLEGAS

SUBDIRECTOR JURÍDICO

**AUTORIZÓ**



MARTHA VELÁZQUEZ ZÁRATE

PRESIDENTA DEL COMERI

**REGISTRO**

CLAVE:

VERSIÓN:

FECHA:

### 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 .....	11
13	REGISTROS.....	13
14	GLOSARIO .....	14
15	ANEXOS.....	15
15.1	Carnet de Consulta Médica. FO-DAG-03-01. ....	15
15.2	Hoja de exención de pago. FO-DAG-03-02. ....	16
15.3	Informe Diario de Consulta Médica. FO-DAG-03-03.....	16
15.4	Reporte Mensual del Centro de Atención Integral. FO-DAG-03-04. ....	17
16	CAMBIOS DE VERSIÓN .....	18

*Amor*  
*me*

*[Handwritten mark]*

## 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, brindó servicios de atención geriátrica.

El INAPAM, en su nacimiento absorbió el Centro de Atención Integral (CAI), unidad de atención médica de primer nivel con especialidades.

El CAI se creó como centro de atención especializada a personas adultas mayores, el cual buscaba ser un modelo de atención que pudiera ser replicable.

Por lo anterior, existe la necesidad de contar con un Manual de Procedimiento, para dar certeza en la prestación de los servicios que se brinda a los particulares que pertenecen a este grupo social vulnerable y que acuden al Centro de Atención Integral (CAI), especificándose de manera puntual las actividades que deben realizar los servidores públicos que intervienen en la prestación de los citados servicios.

La Dirección de Atención Geriátrica establece el presente Manual de Procedimiento con el propósito de simplificar, efficientar 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 áreas responsables 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 las mismas 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 en el otorgamiento de consultas médicas con el propósito de prevenir enfermedades, disminuir complicaciones y mejorar el estado de bienestar de las personas adultas mayores.

*mar*  
*San Juan*

## 5 OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar a la Dirección de Atención Geriátrica una herramienta que estandarice el desarrollo del procedimiento de otorgamiento de consulta en el Centro de Atención Integral, para proporcionar los servicios médicos de consulta externa general y especializada a las personas adultas mayores, con calidad y sentido humano, y de acuerdo con los estándares establecidos y la normatividad vigente.

## 6 BASE LEGAL

ORDENAMIENTO	APARTADO
<b>DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES</b>	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Última reforma publicada en el D.O.F. el 9 de agosto de 2019.
<b>LEYES</b>	
Ley General de Salud	Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 2018. Título Tercero, Capítulos I al IV.
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 12 de julio de 2018. Título V, Artículo 28, Fracciones I, VII y XI.
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 12 de abril de 2019

*mez*

*San Juan*

*[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.

*Anexo*

## OTROS

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Última reforma publicada en el D.O.F. 16 de junio de 2014.

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

## 7 POLÍTICAS

1. La Dirección de Atención Geriátrica supervisará el procedimiento de otorgamiento de consulta en el Centro de Atención Integral, considerando la aplicación de la normatividad aplicable.
2. El responsable del CAI 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 DTUG en informe correspondiente a los servicios brindados en CAI en el periodo correspondiente.
3. El Departamento Técnico de Unidades Gerontológicas recibirá y revisará el informe mensual de los servicios brindados en CAI, y lo entregará a la Subdirección de Certificación y Supervisión; lo anterior una vez por mes.
4. El personal de Recepción recibirá la solicitud de servicio por parte de la persona adulta mayor, expedirá el recibo de pago de cuota de recuperación de acuerdo con el Tabulador de cuotas de recuperación según tipo de servicio y periodicidad de recaudación y realizará los trámites administrativos necesarios para el control de los servicios otorgados.
5. El personal de Trabajo Social llevará a cabo el procedimiento de exención de pago en los casos que lo ameriten. El pago por los servicios médicos se realizará en función de los tabuladores establecidos en el Manual de Procedimiento de Recaudación de Cuotas de Recuperación.
6. El personal de Archivo entregará los expedientes clínicos y Carnets de Consulta Médica al personal Médico; archivará de manera adecuada los expedientes clínicos, así como los Informes Diarios de Consulta Médica, éstos últimos por tipo de servicio médico otorgado.
7. El personal Médico otorgará los Servicios Médicos de acuerdo con los estándares establecidos, actualizará los expedientes clínicos de las

*Informe*  
*mtz*

personas adultas mayores en función de los servicios otorgados y rellenará 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 Geriátrica.

## 9 PROPÓSITO

Otorgar en el Centro de Atención Integral Servicios Médicos con calidad y sentido humano a las personas adultas mayores que así lo requieran bajo un esquema que permita la optimización del procedimiento y la implementación de controles homogéneos.

## 10 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable y obligatorio al personal de la Dirección de Atención Geriátrica, 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 signature in blue ink, possibly reading "Angeles M." with "M2" written above it.*

*A blue diagonal line drawn across the bottom right corner of the page.*

**11 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicita servicio médico al personal de Recepción.	PAM
2	Pregunta a la PAM si es la primera vez que solicita Servicio Médico.	PR
3	Es la primera vez que solicita Servicio Médico. Sí. Continúa en actividad 4. No. Continúa en actividad 8.	
4	Solicita credencial INAPAM.	PR
5	Elabora Carnet.	PR
6	Entrega Carnet a la PAM.	PR
7	Asigna número de expediente clínico.	PR
8	Solicita Carnet de Consulta a la PAM.	PR
9	Entrega Carnet al PR	PAM
10	Identifica el Servicio Médico solicitado.	PR
11	Solicita cuota de recuperación.	PR
12	La PAM cuenta con recursos para pagar cuota de recuperación. Sí. Continúa en actividad 21. No. Continúa en actividad 13.	PR
13	Entrevista a la PAM	PTS
14	Determina si la PAM está exenta de pago.	PTS
15	La PAM está exenta de pago. Sí. Continúa en actividad 16. No. Regresa a actividad 11.	PTS
16	Rellena hoja de exención de pago.	PTS
17	Archiva hoja exención de pago.	PTS

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

Código: MP-DAG-03

Revisión: 00

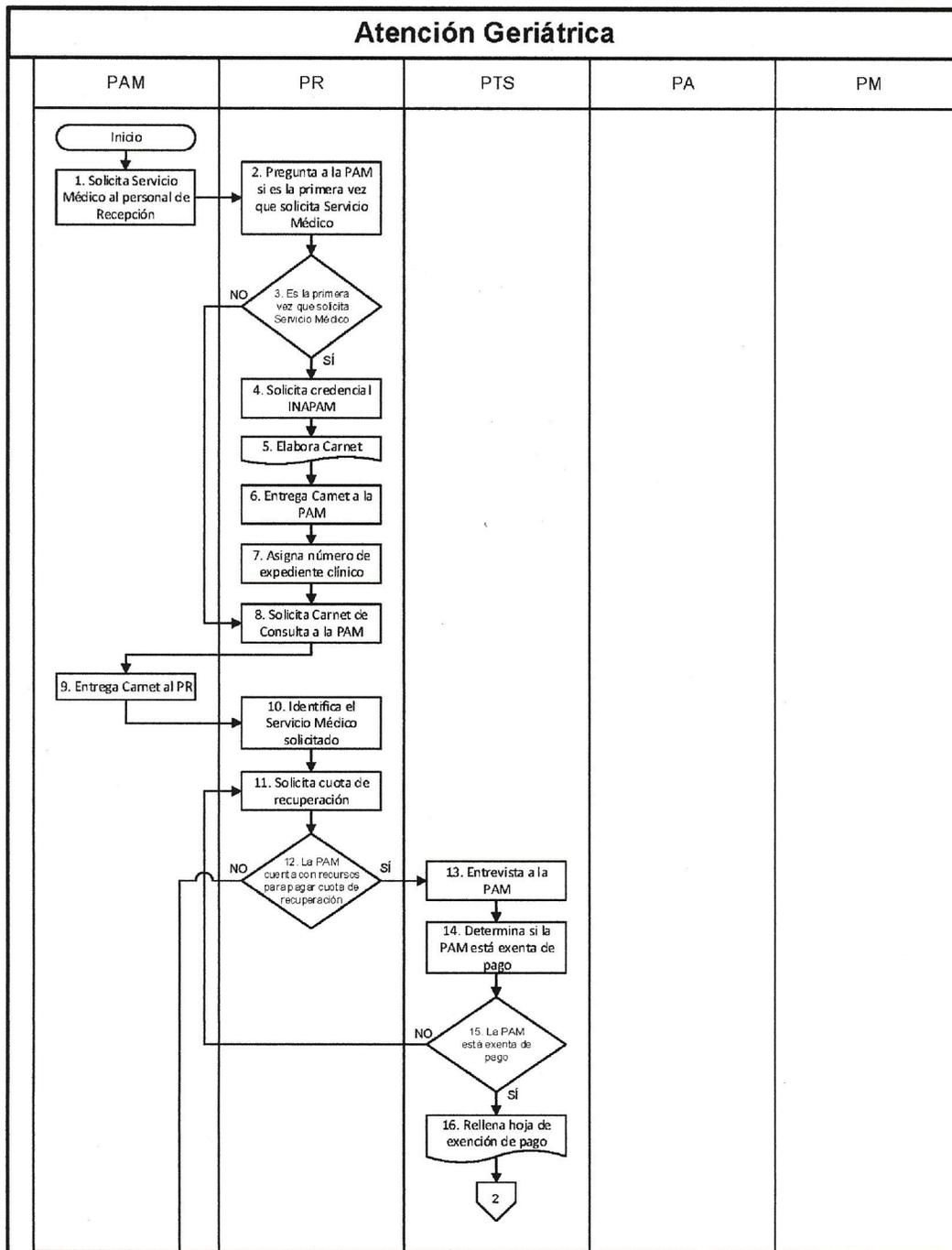
10 de 18

18	Entrega copia de hoja de exención de pago a la PAM.	PTS
19	Sella y firma Carnet.	PTS
20	Canaliza a la PAM con el PR.	PTS
21	Expide recibo de pago o guarda copia de hoja de exención.	PR
22	Turna Carnet y en su caso recibo de pago original al PA.	PR
23	Entrega recibo de pago a la PAM.	PA
24	Indica a la PAM pasar al cubículo de toma de signos vitales.	PA
25	Encuentra expediente clínico de la PAM.	PA
26	Entrega expediente clínico al PM asignado.	PA
27	Llama a la PAM para brindar el Servicio Médico.	PM
28	Brinda el Servicio Médico solicitado.	PM
29	Registra la información del servicio otorgado en el expediente clínico.	PM
30	Registra en Carnet la siguiente cita.	PM
31	Rellena la información correspondiente en el Informe Diario de Consulta Médica.	PM

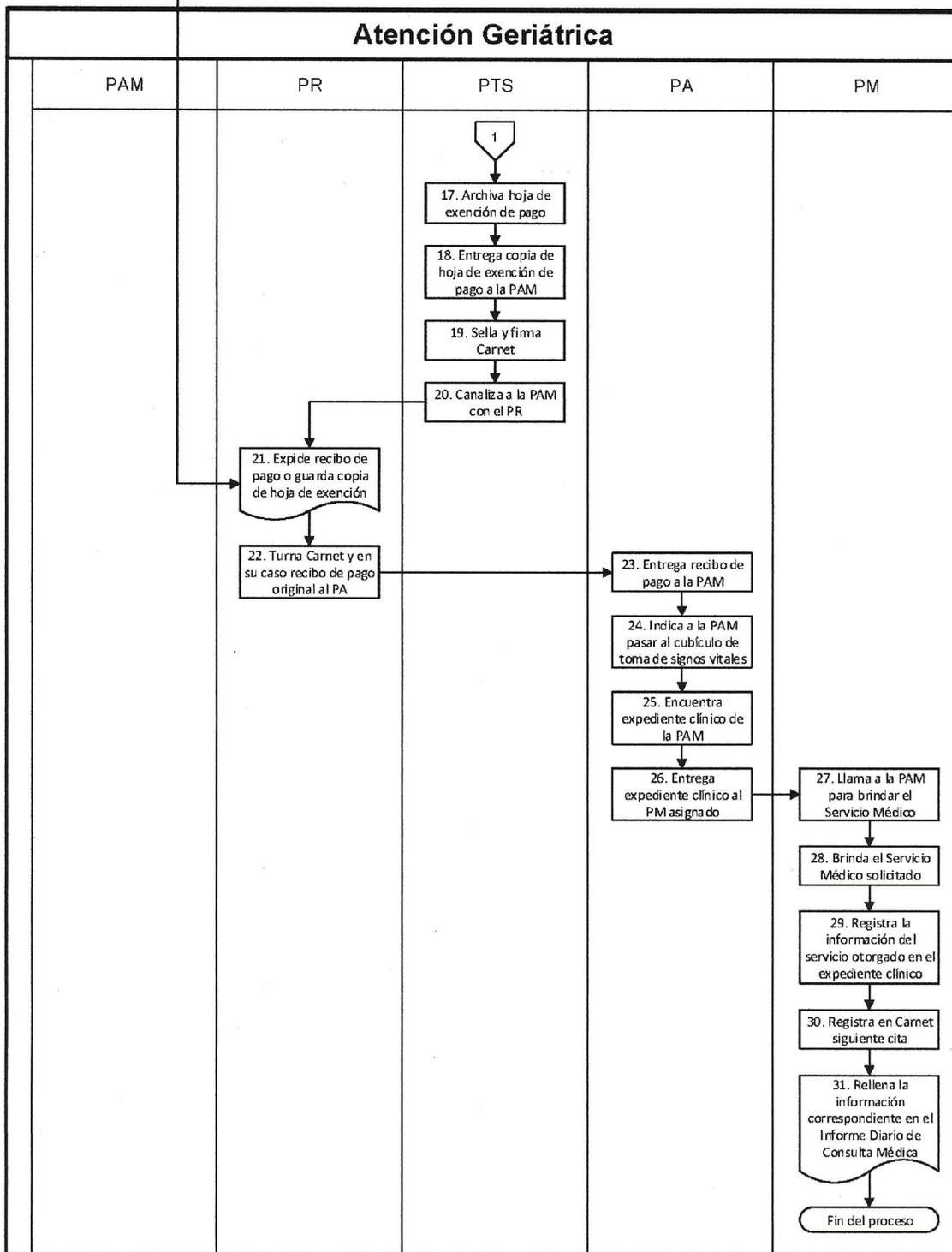
*me*  
*con firma*

Tiempo Total: 2 horas

**12 DIAGRAMA DE FLUJO**



mrg  
 mrg  
 mrg



*Handwritten signature: [Signature]*

**13 REGISTROS**

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

*me*  
*San Juan*

## 14 GLOSARIO

- CAI: Centro de Atención Integral
- Carnet: Carnet de Consulta Médica del Centro de Atención Integral
- DTUG: Departamento Técnico de Unidades Gerontológicas.
- INAPAM: Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
- PA: Personal de Archivo
- PAM: Persona Adulta Mayor
- PM: Personal Médico
- PR: Personal de Recepción
- PTS: Personal de Trabajo Social
- 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.

*Car-fun mtz*

*✓*



Código: MP-DAG-03

Revisión: 00

16 de 18

**15.2 Hoja de exención de pago. FO-DAG-03-02.**

<b>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN GERIÁTRICA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL  <b>HOJA DE EXENCIÓN DE PAGO</b> TRABAJO SOCIAL / RECEPCIÓN MÉDICA  FECHA: _____  NOMBRE: _____ EDAD: _____ No. EXP: _____ MÉDICA (O) SOLICITANTE: _____ PROCEDENCIA DE LA (DEL) PACIENTE: _____ SERVICIO Y/O ESTUDIO SOLICITADO: _____  EXENTA (O) EN FORMA: _____  <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span>TRABAJO SOCIAL</span> <span>SELLO</span> </div>
---

Amor  
Amor  
Amor

**15.3 Informe Diario de Consulta Médica. FO-DAG-03-03.**

<b>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN GERIÁTRICA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL  <b>INFORME DIARIO DE CONSULTA MÉDICA</b>  NOMBRE DE LA (DEL) MÉDICA(O): _____ FECHA: _____ ESPECIALIDAD: _____ UNIDAD: _____								
EXPE DIENTE	NOMBRE	No. RECIBO	EDAD	1ª VEZ		SUBSECUENTE		DIAGNÓSTICO
				M	F	M	F	

/

Código: MP-DAG-03

Revisión: 00

17 de 18

**15.4 Reporte Mensual del Centro de Atención Integral. FO-DAG-03-04.**

CONSULTAS		PAGADOS		EXENTOS		CLÍNICA	PAGADOS		EXENTOS	
		1a. Vez	Subsecuentes	1a. Vez	Subsecuentes		1a. Vez	Subsecuentes	1a. Vez	Subsecuentes
ACUPUNTURA						NUTRICIÓN				
CARDIOLOGÍA						DEPRESIÓN				
DERMATOLOGÍA						DIABETES				
GINECOLOGÍA						HIPERTENSIÓN ARTERIAL				
HOMEOPATÍA										
MEDICINA GENERAL										
ODONTOLOGÍA										
OPTOMETRÍA										
ORTOPEDIA										
OTORRINOLARINGOLOGÍA										
PSICOLOGÍA										
REHABILITACIÓN										
REUMATOLOGÍA										
<b>TOTAL</b>						<b>TOTAL</b>				

SERVICIO OTORGADO	PAGADOS		EXENTOS		ODONTOLOGÍA	PAGADOS		EXENTOS	
	1a. Vez	Subsecuentes	1a. Vez	Subsecuentes		1a. Vez	Subsecuentes	1a. Vez	Subsecuentes
AUDILOGÍA					CONSULTA				
ELECTROCARDIOGRAFÍA					TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO I				
ENFERMERÍA					TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO II				
LABORATORIO CLÍNICO					<b>TOTAL</b>				
LABORATORIO DENTAL									
RAYOS X									
RAYOS X DENTAL									
ULTRASONIDO									
<b>TOTAL</b>					<b>TOTAL DE CUOTAS</b>				

FIRMA DEL RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

[Handwritten signature/initials]

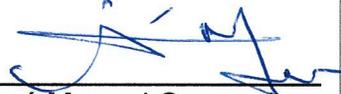
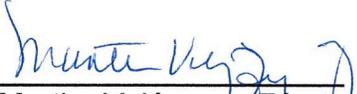
Código: MP-DAG-03

Revisión: 00

18 de 18

## 16 CAMBIOS DE VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Ana Luisa Gamble Sánchez Gavito  Directora de Atención Geriátrica	 José Manuel Campuzano Villegas  Subdirector Jurídico	 Martha Velázquez Zarate  Presidenta del COMERI
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Diciembre, 2019