



**REPUBLICA DE COSTA RICA
MINISTERIO DE SALUD**

**DIRECCION DE SERVICIOS DE SALUD
UNIDAD DE ACREDITACION**

**Manual de Normas para la Acreditación de Establecimientos
de Atención Integral a la Persona Adulta Mayor
(Centro Diurno- Hogar)**

CODIGO MS – DSS – UA – B 1

I EDICION

Octubre-2.006

**PARTICIPANTES DE LA COMISION AD~HOC PARA EL MANUAL DE
NORMAS DE ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN DE LA PERSONA ADULTA MAYOR**

Licda. Cleidy Monge Cantillo	Ministerio de Salud Dirección Servicios de Salud Unidad de Acreditación
M.sc. Adrián Rojas Mata	Dirección Servicios de Salud Unidad de Acreditación
MBA. Edgar Muñoz Salazar	Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor
Licdo. Vernny Umaña Nimo	Presidente Junta Directiva de Fedecrunapa
Licdo. Fernando Rodríguez Láscarez	Director Ejecutivo de Fedecrunapa
Bach. Didier Sibaja Soto	Encargado de Salud Ocupacional de Fedecrunapa
Licda Hilda Morera Rojas	Junta de Protección Social de San José
Licda. Carmen Fallas Porras	Instituto Mixto de Ayuda Social
Licda. Zuleika Zamora Ramos	Universidad de Santa Paula
Dr. Norbel Román Garita	Hospital Dr. Raúl Blanco Cervantes

Licda. Karen Fernández Ureña	Hospital Dr. Raúl Blanco Cervantes
Licda. Leida Maria Hernández Gutiérrez	Hospital Dr. Raúl Blanco Cervantes
M.sc. Zaida Esquivel Murillo	Asociación Gerontológica Costarricense
M.sc, Kattia Sevilla Segura	Directora de OIFA
Bach. Pablo Núñez González	Hogares Privados
Bach. Ivannia Luna Soto	Hogares Privados
Licdo. Douglas Soto Quirós	Hogar. Anc. Manos de Jesús
Ing. Rodrigo Rojas Vargas	Hogar. Anc. de Zarcero
Licda. Ruth Rivera Víquez	Centro Diurno de Ascate

Índice

Contenido	No. Página
Nombre de participantes en Comisión Adoc	2-3
0.Introducción (Fundamentos Legales)	6
1.Objetivo, ámbito de aplicación y valores	7
2.Glosario de términos utilizados	8-18
3.Clasificación, Designación y Complejidad	19
Centros Diurnos y Hogares	20
Estándar: 4.1 Liderazgo y Conducción	20
4.1.1Desarrollo de la Cultura Organizacional	21
4.1.2 Dirección y Administración	21
a) Roles y responsabilidades	21
b) Responsabilidades reguladoras	21
4.1.3 Planificación	21
4.1.4 Gestión de recursos financieros	21
4.1.5 Coordinaciones Interorganizacionales	21
4.1.6 Investigación	22
Estándar: 4.2 Ambiente	22
4.2.1 Gestión de Recurso Físico	22
4.2.2 Gestión Segura del Espacio Físico	22
4.2.3 Educación	22
4.2.4 Anticipación y Prevención de Eventos Adversos	22
4.2.5 Prevención y control de infecciones	23
4.2.6Preparación para desastres y emergencias	23
4.2.7 Gestión de riesgo	23
Estándar 4.3 Recursos Humanos	23
4.3.1 Calificación y número de personal	23
4.3.2 Roles y responsabilidades	23
4.3.3 Evaluación del desempeño	24

4.3.4 Expedientes confidenciales	24
Estándar 4.4: Gestión de la Información	24
4.4.1 Recolección de la Información	24
4.4.2 Manejo de expedientes	25
Estándar 4.5: Atención en Salud	25
4.5.1 Mejoramiento continuo de los servicios	25
4.5.2 Información a familiar o encargado	25
4.5.3 Derechos del residente y usuario	25
4.5.4 Capacitación a residente, usuario y familia	25
4.5.5 Plan de atención Integrado	26
4.5.6 Prevención y atención a la Violencia	26
4.5.7 Uso de medicamentos	27
4.5.8 Educación a residente usuario y familia.	27
4.5.9 Monitoreo del plan	27
Anexos	
Anexo A: Requisitos para solicitar la acreditación	28
Anexo B: Información requerida al realizar la evaluación	29
Referencias Bibliográficas	30

0. Introducción

Fundamentos Legales

Los requisitos establecidos en esta norma se basan en lo dispuesto en los Principios de las Naciones Unidas en favor de la Persona Adulta Mayor, la Declaración Universal de Derechos Humanos 1948, Pacto Internacional de derechos civiles y políticos, Pacto Internacional de derechos Económicos, Sociales y Políticos , la Constitución Política de Costa Rica de 1949, la Ley General de Salud No. 5395, Ley Orgánica del Ministerio de Salud 5412, Decreto 30921-S sobre Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento No. 7935, Ley 7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en Costa Rica y su Reglamento, Ley 2343 del Colegio de Enfermeras de Costa Rica , Ley 8220 para la Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y tramites administrativos, la Ley No. 8239 de los Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados y su Reglamento No. 32612, Decreto 30965-S: Gestión de los Desechos infectocontagiosos que se generan en establecimientos que presten atención a la salud y afines, Decreto N° 31078-S sobre el Reglamento para las Investigaciones en que Participan Seres Humanos y el Reglamento de Construcciones de 1983.

Lo anterior es lo que fundamenta la elaboración de la Norma para la Acreditación de Establecimientos de Atención Integral a la Persona Adulta Mayor, en su modalidad de Centro Diurno y Hogar), con el fin de garantizar la calidad de atención que se brinda y contribuir a mejorar la calidad de vida.

1. Objetivo de la Norma de Acreditación y ámbito de aplicación

Esta norma tiene como objetivo establecer las condiciones de calidad, eficiencia y eficacia de atención en los estándares que deben cumplir los establecimientos públicos y privados que brindan servicio a la persona adulta mayor, para alcanzar su acreditación.

Estos establecimientos, para el inicio del proceso de acreditación, deben contar con la habilitación completa.

Valores que fundamentan los estándares de atención en el proceso de Acreditación:

- La dignidad del adulto mayor
- Igualdad en la atención de las personas adultas mayores
- Equidad en el acceso a los servicios
- Respeto por los derechos humanos de las personas adultas mayores y su familia
- Diligencia para responder a los deseos de las personas adultas mayores
- Excelencia en la provisión de la atención
- Rendición de cuentas Comunicación de los procesos de trabajo a las personas adultas mayores.
- Respeto a la autodeterminación, la autonomía, el bienestar y al beneficio de recursos propios.
- Respeto y valoración de las diferencias por sexo, edad, etnia, opción sexual, escolaridad, condición de salud entre otras.
- Es nuestra tarea contribuir desde nuestro quehacer institucional a cambiar de una cultura de dominación y violencia, a una cultura de paz y convivencia respetuosa de las diferencias.
- Enfrenta la violencia intrafamiliar y la violencia sexual es nuestra responsabilidad ya que es una de las forma de violación de los derechos humanos y de las libertades fundamentales de las personas más graves.

2. Glosario de términos utilizados

Acreditación: es el procedimiento de evaluación externo de los recursos, procesos y resultados de la atención de establecimientos de salud y afines, de tipo voluntario y periódico, que tiende a garantizar la calidad de atención, a través del cumplimiento de estándares previamente aceptados, dentro de un proceso de mejoramiento continuo de la calidad.

Actividad física: toda aquella actividad que requiere de algún grado de esfuerzo físico Norma para la Habilitación Establecimientos de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores.

Actividad recreativa: labor cuyo fin es ocupar el tiempo libre del adulto mayor mediante múltiples actividades, tales como paseos, excursiones, campamentos, visitas culturales. Está limitándose a actividades fuera de la institución, la actividad recreativa se puede dar dentro de las instalaciones, no siempre existe el recurso humano que pueda garantizar el bienestar físico de todas las personas fuera de las instalaciones. Norma para la Habilitación Establecimientos de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores.

Actividades de la vida diaria: son las diarias acciones que las personas pueden realizar.

Actividades de terapia física: es el ejercicio que se práctica en forma regular y constante, dando como resultado el mejoramiento de la aptitud física y motriz.

Albergue de ancianos o hogar de ancianos: establecimientos donde se brinda atención integral a las y los adultos mayores de forma permanente, a partir de 3 personas, por lo que requiere de personal de atención directa las 24 horas, para poder realizar las actividades de la vida diaria.

Ambiente físico: medio en el que se desarrollan los seres humanos y que potencialmente puede condicionar su crecimiento, desarrollo, supervivencia y comportamientos. Comprende todos los aspectos externos al organismo humano de tipo físico, químico o biológico, que ejercen alguna influencia sobre su salud, y respecto del cual tiene limitada capacidad de control.

Anciano/a, adulto/a mayor, persona mayor: a partir de 65 años en adelante.

Atención integral: actividad que tiene como fin buscar la satisfacción de las necesidades físicas, biológicas, psicológicas, sociales, emocionales, materiales, y espirituales, e intelectuales considerando sus hábitos y capacidades con el fin de facilitarles una vejez plena y sana.

Atinente: tocante, perteneciente, referente.

Bienes inmuebles: las tierras, edificios, adornos, artefactos o derechos a los cuales atribuye la Ley consideración de inmueble.

Bienes muebles: los que pueden trasladarse de una parte a otra.

Calidad: estado de una persona, naturaleza o edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad.

Calidad de servicio: conjunto de características que confieren al servicio la capacidad de satisfacer tanto las necesidades como las demandas actuales y potenciales.

Calidad de vida: se refiere al derecho de mejorar la calidad de vida del residente, y usuario mediante la creación y ejecución de programas de las actividades que brinda el centro diurno y el hogar.

Capacitación: se refiere a la educación formal que reciben las personas, a través de talleres o otros, en materia de envejecimiento y vejez.

Centro diurno: establecimiento de atención diurna para personas adultas mayores, con un nivel físico funcional acorde con su edad. Ofrecen servicios de alimentación, actividades recreativas, ocupacionales y de estimulación mental y física.

Comunidad: conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes.

Confidencialidad: respeto a los derechos del usuario para controlar la distribución y difusión de los datos de su enfermedad. Limitación al acceso, a los datos y la información a los individuos que tengan necesidad, motivo y esté autorizado su acceso.

Continuidad: componente de la calidad de la asistencia al usuario que consiste en la coordinación de la asistencia misma necesaria entre diferentes médicos y centros sanitarios y a lo largo del tiempo.

Consentimiento informado: proceso gradual y continuado, plasmado en un documento, mediante el que una persona capaz y adecuadamente informada por el equipo de salud tratante, acepta o no someterse a determinados procedimientos diagnósticos o terapéuticos, en función de sus propios valores y derechos, que además considere la voluntad indudable y clara de la persona a ser o no informada.

Control: conjunto de operaciones encaminadas a verificar y comprobar el funcionamiento, productividad, y otros, de algún proceso de acuerdo con unas directrices y planes establecidos.

Cultura: se refiere al resultado o efecto de cultivar los conocimientos humanos y de afinarse por medio del ejercicio las facultades del hombre.

Derechos humanos: son derechos y libertades fundamentales inherentes a los seres humanos y se basan en el reconocimiento de la dignidad, la libertad, la igualdad y la justicia para toda a persona sin ninguna distinción. Los derechos humanos son principios sobre la base de los cuales los individuos pueden actuar y los Estados pueden legislar y juzgar. La dignidad de la persona como fundamento de los derechos humanos, está relacionada con responsabilidades y derechos consigo misma y con su entorno social y natural.

Derechos humanos de las personas adultas mayores: son los derechos que buscan garantizar a las personas adultas mayores su bienestar, sin discriminación por razón de sexo, etnia, religión, nacionalidad, condición económica, edad, escolaridad, preferencia sexual y condición de salud. Los derechos humanos de las personas adultas mayores son formas de pensar y actuar basadas en el respeto, solidaridad, igualdad, equidad y reconocimiento y valoración de las diferencias.

Derechos humanos en salud: son los derechos que buscan garantizar la salud integral, el bienestar, para todas las personas sin discriminación por razón de sexo, etnia, religión, nacionalidad, condición económica, edad, escolaridad, preferencia sexual y condición de salud. Son los derechos que aseguran que las personas sean tratadas con dignidad, igualdad, equidad y respeto en los diferentes espacios donde se construye la salud. Será una violación a los derechos humanos en salud cualquier trato inequitativo, excluyente, desigual, degradante o estigmatizador que obstaculice la construcción de la salud, el bienestar y el desarrollo de las personas.

Derechos de las personas cuidadoras y de las/ os prestatarias/os de servicios de salud: Son los derechos que aseguran que las personas cuidadoras y las /os prestatarias/ os de salud sean tratadas con dignidad, igualdad, equidad y respeto en los espacios donde asumen su tarea de dar atención.

Derechos humanos de las personas con enfermedad terminal: son los derechos que buscan garantizar a las personas con alguna enfermedad terminal su salud integral, su bienestar sin discriminación alguna.

Son los derechos que aseguran que las personas con enfermedad terminal sean tratadas con dignidad, igualdad, equidad y respeto. Será una violación a sus derechos humanos cualquier trato inequitativo, desigual, degradante o estigmatizador que obstaculice la construcción de su bienestar y el desarrollo.

Derechos sexuales: el derecho de toda mujer y hombre a tener control sobre las cuestiones relativas a su sexualidad, incluida su salud sexual y decidir libremente en relación con esas cuestiones, sin verse sujeta/o a coerción, discriminación y violencia. Las relaciones igualitarias entre la mujer y el hombre respecto de las relaciones sexuales y la reproducción, incluido el pleno respeto de la integridad de la persona, exigen el respeto y consentimiento recíprocos y la voluntad de asumir conjuntamente la responsabilidad de las consecuencias del comportamiento sexual.

Desecho: cualquier producto deficiente, inservible o inutilizado que su poseedor destina al abandono o del que desea desprenderse.

Desechos Infectocontagiosos: desechos producidos en el establecimiento, que contienen agentes infecciosos.

Desechos sólidos: generalmente se llama basura a todos los desechos o residuos que producimos, se componen de sustancias orgánicas e inorgánicas.

Desechos orgánicos: son de origen vegetal, como cáscaras, semillas y otros componentes de las plantas y de origen animal como huesos, partes de animales.

Dignidad: Deberán poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos y mentales y sociales. Deberán recibir un trato digno, independiente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica.

Discriminación: puede ser el resultado de una acción o una omisión, puede ser intencional o no intencional, directa o indirecta, sutil o abiertamente hostil, que genera daños en la autoestima y la autoimagen de la persona que los recibe cualesquiera sea la forma en que se manifieste, se convierte en formas de violencia, ya sean éstas leves o graves

Educación continua: acción efecto de educar constantemente, en su lugar de trabajo.

Efectividad: el grado en que la atención integral a las personas adultas mayores se presta de forma correcta.

Eficiencia: indicadores y resultados que miden el nivel de recursos utilizados en un proceso para atender los requisitos de las personas adultas mayores.

Ejercicio físico: toda aquella práctica regular y sistemática de actividad física que da como resultado el mejoramiento de la aptitud física y motriz.

Envejecimiento: proceso que resulta de la interacción de factores genéticos, influencia del medio ambiente y estilos de vida de una persona. Es la suma de todos los cambios que normalmente ocurren en un organismo con el paso del tiempo.

Equipo interdisciplinario: grupo de personas dedicadas a acciones de guía, coordinación y dirección de una institución, orientadas hacia la mejora de sus objetivos y el cumplimiento de sus fines.

Equidad. La equidad es un imperativo ético basado en principios de justicia social. El trato equitativo -a diferencia del trato igual- requiere siempre la contextualización a la hora de tomar decisiones. El camino hacia la igualdad reconoce que puede ser necesario el trato diferente para lograr los mismos resultados, por condiciones de vida diferentes o compensar discriminaciones pasadas. Es el proceso de ser justo.

Estándar y/o criterio: Nivel medible, alcanzable, observable y deseable del desempeño contra el cual puede ser comparado el desempeño actual.

Estrategia. Acción de largo y mediano plazo necesaria para alcanzar la visión. Camino que ha de seguir la organización para garantizar su supervivencia en el largo plazo.

Establecimiento mixto: el creado, administrado y financiado parcial por el Estado como por organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro.

Establecimiento público: creado, administrado y financiado parcial por el Estado sin fines de lucro.

Establecimiento privado: el creado, administrado y financiado, con fines de lucro y sin aporte del Estado.

Evento adverso: se refiere algún acontecimiento, suceso, contrario, desfavorable.

Expediente administrativo del residente: registro de datos socio económicos y personales.

Expediente clínico del residente: registro de salud en donde se reúne en un solo documento debidamente identificado toda la información concerniente a la atención y salud de una persona, sus alteraciones y la evolución con los tratamientos y acciones brindadas en una misma institución de salud, el cual debe utilizarse con confidencialidad.

Experiencia: conocimiento de la vida adquirido por las circunstancias o situaciones vividas.

Ficha de medicamentos se refiere a la hoja de anotaciones de medicamentos por el profesional en enfermería y auxiliares de enfermería

Filosofía: conjunto de saberes que busca establecer, de manera racional, los principios más generales que organizan y orientan el conocimiento de la realidad, así como el sentido del obrar humano.

Formación: Acción y efecto de formar o formarse en materia de envejecimiento y vejez.

Gestión: área de administración relativa a la consecución de documentos y permisos emitidos por diferentes Instituciones públicas.

Gerencia: es el uso afectivo y con propósito de los recursos humanos, materiales y financieros para alcanzar un objetivo determinado. Los gerentes se dedican a mantener la organización existente y a hacer las cosas bien.

Igualdad: significa que toda persona sin distinción de edad, sexo, grupo étnico, preferencia sexual, condición de salud, condición socioeconómica, de escolaridad, nacionalidad gocen de la misma condición jurídica y social, es decir que tengan las mismas condiciones para realizar plenamente sus derechos humanos y su potencial para contribuir al desarrollo nacional, político, económico, social y cultural, y beneficiarse de los resultados de ese desarrollo.

Igualdad de género: significa que mujeres y hombres gocen de la misma condición jurídica y social. Significa que mujeres y hombres de diferentes edades, grupos étnicos y nacionalidades tengan las mismas condiciones para realizar plenamente sus derechos humanos y su potencial para contribuir al desarrollo nacional, político, económico, social y cultural, y beneficiarse de los resultados. Para asegurar esta justicia, muchas veces hay que adoptar medidas para compensar las desventajas históricas y sociales que impiden que las mujeres se beneficien de oportunidades iguales.

Indicador: es una medida cuantitativa y cualitativa para evaluar el desempeño y dirigir la atención hacia posibles resultados relacionados con las actividades que se realizan dentro de la organización.

Infecciones nosocomiales: son las que se adquieren dentro del establecimiento.

Jornada diurna: se refiere al trabajo diurno ordinario según la Constitución y el Código de Trabajo.

Legislación: Capacidad de persuadir a otras personas a buscar objetivos definidos con entusiasmo y con el factor humano que una la organización y los alienta hacia la consecución de las metas.

Manual administrativo: documento que determina una serie de procedimientos en el área, que le permiten a una institución o ente privado, programar y ejecutar un conjunto de actividades de acuerdo a lineamientos previamente establecidos.

Manual de funciones: documento que incluye los requisitos, funciones, responsabilidades, organigrama, niveles de autoridad, líneas de comunicación, incentivos y evaluación del personal.

Mapa de riesgos: estudio de la localización, valoración y análisis de los riesgos en un área de trabajo, así como del conocimiento de la exposición a la que están sometidos los distintos grupos de personas afectadas; para finalmente establecer el diseño y puesta en práctica de una adecuada política preventiva .

Material estéril: material que va ser utilizado directamente en el paciente y que ha sido sometido a un proceso de desinfección y esterilización.

Mecanismos formales: medios prácticos que se emplean en las con formalidad, de manera precisa y determinada.

Medición integral: acción y efecto necesaria para medir la integridad o totalidad del proceso.

Mejoramiento continuo de la calidad: es una filosofía y un sistema gerencial, el cual involucra los gerentes, administradores, el primer nivel directivo ,los profesionales de la salud ,otras disciplinas y voluntariado en el mejoramiento continuo de los procesos, para alcanzar mejores resultados en la atención para el residente y familias.

Misión: garantizar que la calidad de los servicios que se brindan, se realice en forma eficiente y eficaz, mediante la participación del equipo interdisciplinario, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la persona adulta mayor.

Monitoreo: se refiere a la vigilancia constante y la medición sistemática de un fenómeno, se emplea para detectar tempranamente cualquier alejamiento del buen manejo o estándar del proceso y su corrección inmediata. Se utilizan criterios explícitos para temas considerados como importantes, esenciales o básicos, manejados en condiciones específicas.

Objetivo: resultado o condición esperada que lleva un tiempo alcanzar y que se especifica en una declaración mensurable que sirve de guía para establecer los objetivos intermedios.

Ocupación humana: comprende el desempeño del individuo en las competencias ocupacionales del auto cuidado, juego, utilización del tiempo libre y trabajo, las cuales determinan la subsistencia, independencia, satisfacción, autonomía, transformación y realización personal.

Oportunidad: dimensión de la actuación referente a la manera en que se presta la asistencia o se realiza una intervención en el paciente en el momento más beneficioso o necesario.

Organización: asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines, en este caso a los servicios que se brinda al residente y usuario.

Plan de gestión ambiental: compuesto por el plan de salud ocupacional, plan de manejo de desechos y el plan de emergencias.

Plan de emergencia: son observaciones y evaluaciones planificadas, dirigidas y calendarizadas plasmadas en un documento, que tiene como fin servir de guía sobre las acciones que deben realizarse en situaciones de emergencia o inminente desastre, provocadas por la vulnerabilidad que presentan las personas, las edificaciones o los sistemas frente a amenazas ya sea por la naturaleza o por el hombre.

Plan de salud ocupacional: se refiere a planificar, organizar y controlar el funcionamiento del establecimiento, para que no implique el detrimento de la salud de los trabajadores, la comunidad y el ambiente en general.

Personal: funcionarios o (as) que laboran en o para la organización. Incluye a los profesionales de la salud, a los profesionales de áreas diferentes a la salud, a los demás trabajadores no profesionales de cualquier nivel y voluntarios.

Política: se entiende por política en el ámbito de la planificación de la salud, a un conjunto de proposiciones de carácter general, que orientan la realización de acciones y la creación de situaciones destinadas a solucionar, en un plazo dado, los problemas que se presentan para alcanzar ciertos objetivos, relativos al estado de salud de la persona adulta mayor, en relación al desarrollo de las acciones dirigidas al cuidado de la salud.

Principio: una serie de enunciados congruentes, con los valores que describen los acuerdos principios de funcionamiento y reglas fundamentales que dirigen el accionar diario de la organización.

Proceso: en este documento se entenderá por proceso una forma de articular el conjunto de actividades, prácticas, comportamientos, procedimientos, sistemas y mecanismos repetitivos con los cuales opera una organización.

Protocolo: serie de pasos claramente definidos y especificados, que se deben llevar a cabo para cumplir una tarea o procedimiento determinado.

Proveedores de servicios: personas que prestan el servicio, en las diferentes actividades relacionadas con la atención a las personas en una institución y otro.

Ración: proporción definida de alimento para cada persona.

Reclutamiento: conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos calificados y capaces de ocupar puestos de trabajo dentro de la organización.

Residuos peligrosos: todos los residuos producidos en instalaciones de salud que pueden de una forma u otra afectar la salud humana, animal o el medio ambiente.

Residente: persona adulta mayor a partir de 65 años, que recibe cuidados, tratamientos y servicios que se brindan las 24 horas del día en los hogares.

Resultado: efecto y consecuencia de la actuación o no actuación de una función o proceso.

Riesgo: es todo aquello que produzca daño y afecte la calidad de vida.

Salud ocupacional: se interesa de la salud de los individuos o los grupos en relación con su trabajo y su ambiente laboral. Incluye la capacidad de los individuos para adaptarse a su actividad laboral y, a su vez, la adaptación del ambiente laboral a los individuos que en él trabajan.

Salud sexual: “la salud sexual está encaminada al desarrollo de la vida y de las relaciones personales y no meramente al asesoramiento y la atención en materia de reproducción y de enfermedades de transmisión sexual”. La salud sexual tiene que ver con las expresiones libres, responsables y placenteras de la sexualidad y que propicien un bienestar y enriquecimiento personal y social.

Seguridad: es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Seguridad industrial: conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas, sociológicas, empleadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo.

Sistemas de información: conjunto de reglas, principios o cosas, ordenadas con arreglo a una ley para informar.

Terapia física: área de la salud humanista dedicada al estudio, aplicación, e investigación de la cinética a las acciones físicas motoras humanas, empleando elementos físicos y técnicas manuales, buscando el desarrollo de las personas en las diferentes etapas de la vida.

Tarea: conjunto de acciones sistemáticas para el cumplimiento de una actividad

Terapia ocupacional: actividad mental o física o social dirigida y planificada para ocupar el tiempo libre del adulto mayor, promover la rehabilitación, restauración y el máximo uso de las funciones motoras gruesa y fina, con el fin de ayudar a satisfacer las exigencias de su medio laboral, social, personal y doméstico.

Usuario: adulto o adulta mayor que asiste y utiliza los servicios que se brindan en los centros diurnos.

Valores: creencias fundamentales que conforman la base de la vida de la organización.

Violencia doméstica: acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra un pariente por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el tercer grado inclusive, por vínculo jurídico o de hecho o por la relación de guarda, tutela o curatela y que produzca como consecuencia, el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial.

Violencia institucional contra la persona mayor: acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra un o y una persona adulta mayor que produzca como consecuencia el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial y es cometida por alguien con quién se mantiene una relación de confianza, de cuidado y de prestación de un servicio de salud. Norma para la Habilitación Establecimientos de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores. La Gaceta 9 de Agosto 2001.

Visión: es un viaje mental de lo conocido a lo desconocido, creando el futuro a partir de una amalgama de hechos actuales, esperanzas, sueños peligro y oportunidades. Una imagen de algo mejor con una idea clara del propósito

3. Clasificación y Designación

3.1 Esta Norma de Acreditación incluye indicadores de proceso y resultado en:

- Liderazgo y Conducción
- Ambiente
- Recursos Humanos
- Gestión de la Información
- Atención en Salud

3.2 Complejidad

Para este efecto se tienen dos tipos de establecimientos según su complejidad:

3.2.1. Albergue y/o Hogar de ancianos: establecimientos de más de tres residentes, donde se brinda atención integral a las y los adultos mayores de forma permanente, incluyendo los servicios de dormitorio.

3.2.2 Centro diurno : establecimiento de atención diurna para personas adultas mayores, con un nivel físico funcional acorde con su edad. Ofrecen servicios de alimentación, actividades recreativas, ocupacionales y de estimulación mental y física.

Estándares del Manual de Acreditación para Establecimientos de Atención Integral a Persona Adulta Mayor

Estándar 4.1: Liderazgo y Conducción

4.1.1 Desarrollo de la Cultura Organizacional

- 1 El establecimiento tiene un documento donde se anota la política, filosofía, misión, visión, valores, objetivos generales y específicos que orientan su quehacer, se actualizan cada 2 años y deben cumplir con:
 - a) Objetivos propuestos de cobertura de atención integral del residente y usuario por año.
 - b) Criterios de admisión definidos para los servicios de atención en salud al residente y usuario.
 - c) Servicios de atención en salud bien definidos que se brinda al residente y usuario .
2. El establecimiento tiene un documento, que contenga la medición de la política, filosofía, misión, visión, valores, objetivos generales y específicos, de las actividades del servicio.
3. El establecimiento tiene un documento, sobre el proceso de divulgación de la política, filosofía misión, visión, valores, objetivos generales y específicos, relacionadas con la calidad del servicio, a todo el personal, residente, usuario, familia, o representante y comunidad.
- 4.La Junta Directiva y la administración apoyan el desarrollo de una cultura de mejoramiento de la calidad en toda la organización.

4.1.2 Dirección y Administración

a) Roles y Responsabilidades

5. El establecimiento tiene un documento, donde se encuentra definido el ámbito de autoridad, de roles y responsabilidades.
6. El establecimiento para realizar sus actividades, tiene documentos para llevar su control interno, de acuerdo a la Ley General de Control Interno No.8292.

b) Responsabilidades Regulatoras

7. El establecimiento tiene un documento sobre los cambios en la legislación en materia de salud, envejecimiento y vejez y están actualizados.
8. El establecimiento cumple con todas las regulaciones vigentes relacionadas con su quehacer.

4.1.3 Planificación

9. El establecimiento tiene un documento que contenga las reuniones mensuales de personal.
10. El establecimiento tiene un plan anual operativo, para guiar el trabajo de equipo utilizando los conceptos de: misión, visión, valores, principios y objetivos.

4.1.4 Gestión de Recursos Financieros

11. El establecimiento tiene un plan anual operativo que contemple la distribución y utilización del presupuesto anual, diferenciado por fuente presupuestaria del Estado y otras fuentes.
12. El establecimiento debe preparar informes anuales de la ejecución del presupuesto por fuente presupuestaria.

4.1.5 Coordinaciones Interorganizacionales

13. El establecimiento tiene un documento que contenga los proveedores, colaboradores externos, de servicios profesionales, técnicos y voluntarios.
14. El establecimiento tiene un documento que contenga estrategias para incluir la participación activa de la comunidad en las actividades que se realizan.
15. El establecimiento coordina contrataciones para docencia.

4.1.6 Investigación

16. El establecimiento participa en investigaciones relacionadas con los residentes y usuarios (as), por parte de investigadores de la CCSS u otros y cumple con el Decreto N° 31078-S sobre el Reglamento para las Investigaciones en que Participan Seres Humanos.

4.2 Ambiente

4.2.1 Gestión de recurso físico

17. El establecimiento tiene un documento, actualizado de los activos fijos, para garantizar la calidad del servicio.
18. El establecimiento tiene un documento de mantenimiento preventivo y correctivo de los activos bienes y equipo.
19. El establecimiento tiene un documento de los materiales y equipo que asegura su ciclo de utilidad.

4.2.2 Gestión segura del espacio físico

20. El establecimiento asegura condiciones de limpieza, ventilación, iluminación y mobiliario para el bienestar del residente, usuario y personal.
21. El establecimiento tiene un documento de orden y limpieza que especifique la distribución y responsabilidad del personal a cargo.

4.2.3 Educación

22. El establecimiento tiene un documento de la capacitación y formación del personal, en prevención de riesgos, incendios y promoción de la salud.

4.2.4 Anticipación y prevención de eventos adversos

23. El establecimiento tiene un documento de reportes de accidentes, y de otros eventos adversos, del personal, residente, usuario, familiar, encargado o responsable y visitante.
24. El establecimiento ha tomado medidas correctivas para eliminar o reducir riesgos de accidentes o eventos adversos en el establecimiento.

4.2.5 Prevención y control de infecciones

25. El establecimiento tiene procesos documentados de aislamiento del residente, de limpieza, desinfección y esterilización de espacio físico, equipos médicos, materiales y otros insumos para la atención, son conocidos por el personal y se aplican.
26. El establecimiento tiene un documento sobre el proceso para el manejo de desechos sólidos y desechos infecto-contagiosos, según Decreto N° 30965 y guías publicadas en la Gaceta N° 146 del Ministerio de Salud.

4.2.6 Preparación para desastres y emergencias

27. El establecimiento tiene un documento para preparación en los casos de emergencias y desastres, al residente, usuario, familiar, encargado o responsable.

4.2.7 Gestión de riesgo de fuego

- 28 El establecimiento tiene un documento, que contenga el proceso para prevención y respuesta a incendios.
29. El establecimiento tiene un documento, que contenga la revisión anual de la condición del equipo para prevenir el fuego.
30. El establecimiento tiene un documento, que contenga anotado y realizado la participación en simulacro anual para la prevención, evacuación en caso de incendios y otras emergencias. para el personal, residente, usuario, familiares, representante y visitantes.

4.3 Recursos Humanos

4.3.1 Calificación y número de personal

31. El establecimiento tiene un documento con criterios de selección, inducción, orientación, capacitación y formación, del personal profesional o no profesional, en el campo de geriatría y gerontología, cantidad y calidad del personal y si cumple con los estándares establecidos en la Norma de Habilitación.

4.3.2 Definición de roles y responsabilidades

32. El establecimiento tiene un documento con los puestos y funciones de trabajo del personal.

4.3.3 Evaluación del Desempeño del Personal

33. El establecimiento tiene un sistema de evaluación anual del desempeño del personal.

4.3.4 Expedientes Confidenciales

34. El establecimiento tiene expedientes del personal, en relación al control por año de examen físico, exámenes de laboratorio.

4.4 Gestión de la información

4.4.1 Recolección de la información

35. El establecimiento tiene un documento de información estadístico anual, con respecto a morbilidad y mortalidad del residente y usuario.

36. El establecimiento tiene un documento anual, donde se anota el número de las actividades del servicio y se encuentra actualizado, que responda a las necesidades del residente, usuario, según condición de ingreso y su morbilidad .

37. El establecimiento tiene un documento anual, que contenga la estancia en promedio del residente.

38. El establecimiento tiene un documento, que contenga las enfermedades de declaración obligatoria, del residente, según lo establece el Decreto 30945-S de 27 de Enero de 2.003 Gaceta No. 18 y se envía semanal al Área Rectora de Salud.

39. El establecimiento tiene un documento ,que contenga las principales actividades programadas y realizadas anual.

40. El establecimiento tiene un documento, donde se anota problemas relacionados con la prestación del servicio, del personal, residente, usuario, familiar, encargado o responsable.

41. El establecimiento tiene un documento, que contenga información del personal, sobre la satisfacción a su trabajo.

42. El establecimiento tiene un documento, que contenga información sobre la atención médica y de enfermería, que se le brinda al residente.

43. El establecimiento tiene un documento, donde se anota las etapas del proceso de lavandería, de acuerdo con el tipo de material.

4.4.2 Manejo de expedientes

44. El establecimiento tiene un documento de control del expediente clínico y administrativo, para el residente y usuario (a).

4.5 Atención en Salud

4.5.1. Mejoramiento continuo de los servicios

45. El establecimiento tiene un documento que contenga leyes, normas y protocolos, que se aplican en las actividades del servicio que brindan al residente y usuario y son comunicadas al personal.

4.5.2 Información a familiar o encargado

46. El establecimiento tiene un documento, con información de ingreso para el familiar o encargado.

4.5.3 Derechos del residente y usuario

47. El establecimiento tiene un documento, con información previa de todos los servicios que presta y del costo de estos, para el residente y usuario.
48. El establecimiento tiene un documento con información para el residente, usuario, respecto de su condición de salud y la participación del tratamiento que requiere.
49. El establecimiento tiene un documento con información del residente, usuario, referente a oponerse a recibir tratamiento médico experimental y con exceso de medicamentos.
50. El establecimiento tiene un documento con información del residente, usuario, referente a no ser trasladada ni removida del establecimiento sin haberlo consentido, excepto si se le informa, por escrito y con un mínimo de treinta días de anticipación, de que se le va a dar de alta o de la existencia de otras razones para el traslado o la remoción.
51. El establecimiento tiene un documento con información del residente, usuario, referente a no ser aislado, excepto por causas terapéuticas, para evitar que se dañe así misma o perjudique a otras personas.
52. El establecimiento tiene un documento, con respecto a los comentarios y quejas, del personal, residente, usuario, familiar o representante de las actividades que se brinda.

4.5.4 Capacitación a residente usuario y familiar

53. El establecimiento tiene un documento de capacitación, para el residente, usuario, familiar o encargado, en relación a sus responsabilidades.

4.5.5 Plan de atención integrado

54. El establecimiento tiene un expediente clínico por cada residente, donde se anota la atención integral.

55. El establecimiento tiene un documento, con otros servicios médicos y de salud que se le brinda al residente según su necesidad en: psiquiatría, odontología, terapia respiratoria y otros.
56. El Profesional de Enfermería elabora y ejecuta un plan de atención para cada residente.
57. El servicio de enfermería tiene un documento con respecto a la distribución, funciones del personal de enfermería y tareas del asistente de atención al residente.
58. El servicio de enfermería tiene un documento de supervisión, que contenga las actividades de atención directa, que realiza el personal de enfermería y las tareas asignadas al asistente de atención al residente, además se registra observaciones o recomendaciones.

4.5.6 Prevención y atención de la Violencia

59. El establecimiento tiene un documento de capacitación, en prevención y atención de la violencia para el personal, residente, usuario, familiar, encargado o responsable
60. El establecimiento tiene un documento de los procesos organizacionales, definidos, para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusos (físico, emocional, verbal, sexual y patrimonial) del personal hacia compañeros (as), residente, usuario, familiar, encargado o responsable y visitante.
61. El establecimiento tiene un documento, para la aplicación del debido proceso de investigación e instrucción, en caso de denuncia o sospecha de agresión hacia el residente y usuario, por el personal, familiar, encargado o responsable.
62. El establecimiento tiene un documento, para la aplicación del debido proceso de investigación e instrucción, en caso de denuncia o sospecha de agresión del residente, usuario y familiar hacia el personal técnico y administrativo.
63. El establecimiento tiene un documento con copia del antecedente intervención, del personal, residente y usuario.
64. El establecimiento tiene un documento, del proceso de la ejecución, de los procedimientos para la referencia de casos de agresión.
65. El establecimiento tiene un documento que contenga, el número de denuncias por tipo y motivo, con respecto a la atención que se brinda al residente y usuario.

66. El establecimiento tiene un documento que contenga, el número de denuncias de agresión del residente y usuario hacia el personal técnico y administrativo.

4.5.7 Uso de medicamentos

67. El servicio de enfermería tiene un documento, donde se anota la administración de medicamentos, incluyendo sicotropicos, cuidados, procedimientos que se le realizan al residente.

4.5.8 Educación a residente usuario y familia

68. El establecimiento tiene un documento de educación continua, para el residente usuario, familiar, encargado o representante.

4.5.9 Monitoreo del plan

69. El establecimiento tiene un documento ,del monitoreo del plan integral de la atención que se brinda al residente por cada disciplina.

Anexo A:

Requisitos para solicitar la acreditación

Para solicitar la Acreditación de un Establecimiento de Atención Integral a la Persona adulta Mayor (Hogar y Centro Diurno) , la persona interesada debe presentar:

- 1- Solicitud escrita ante el Ministerio de Salud en las Áreas Rectoras de Salud, en la Unidad de Desarrollo y Regulación de Servicios de Salud del Nivel Regional o a la Unidad de Acreditación de la Dirección Servicios de Salud del Nivel Central.

- 2- Atestados del equipo interdisciplinario que prestará el servicio.

- 3- Original y copia de certificación de los respectivos Colegios Profesionales de que cumplan con lo establecido para ejercer a derecho en el país.

- 4- Original y Copia de la Personería Jurídica y la Cédula Jurídica de la organización que se responsabilizará a nivel legal del establecimiento.

- 5- Original y copia de Calificación de Idoneidad.

Anexo B:

Información requerida al realizar la evaluación del establecimiento

H- Identificación del establecimiento

- 1.1.2. Nombre
- 1.1.3. Código
- 1.1.4. Cédula Jurídica

II- Ubicación Geográfica:

- 1- Región
- 2- Área Rectora de Salud
- 3- Provincia
- 4- Cantón
- 4- Distrito
- 5- Dirección
- 6- Dirección Postal
- 7- Email
- 8- Teléfono
- 9- Fax

III- Información sobre la persona responsable técnica del establecimiento:

- 1- Nombre y Apellidos
- 2- Copia Cedula de Identidad o Pasaporte
- 3- Copia de la Licencia Profesional

IV- Otra Información (Cuando Aplique):

1- Tipo de Establecimiento : **Albergue** -----

Hogar ----- **Centro Diurno** -----

2- Modalidad: **Público** -----
Privado -----
Mixto -----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Manual de Estándares de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Colombia.1999.
- Norma para la Acreditación Establecimientos de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores. Costa Rica.(I Versión). Noviembre 2001
- Norma para la Habilitación Establecimientos de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores. Costa Rica. Agosto 2001
- Standars for Aged Care Facilities: Ageing and Age Care Division of the Australian Department of Health and Ageing.1999.



Anexo A:

Requisitos para solicitar la acreditación

Anexo B:

Información requerida al realizar la evaluación del establecimiento

I- Identificación del establecimiento

- 1.1.5. Nombre
- 1.1.6. Código
- 1.1.7. Cédula Jurídica

II- Ubicación Geográfica:

- 10-Región
- 11-Área Rectora de Salud
- 12-Provincia
- 4-Cantón
- 13-Distrito
- 14-Dirección
- 15-Dirección Postal
- 16-Email
- 17-Teléfono
- 18-Fax

III- Información sobre la persona responsable técnica del establecimiento:

- 4- Nombre y Apellidos
- 5- Copia Cédula de Identidad o Pasaporte
- 6- Copia de la Licencia Profesional

IV- Otra Información (Cuando Aplique):

1- Tipo de Establecimiento : **Albergue** -----

Hogar -----
Centro Diurno -----

2- Modalidad: **Público**-----
Privado-----
Mixto-----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Manual de Estándares de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Colombia.1999.
- Norma para la Acreditación Establecimientos de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores. Costa Rica.(I Versión). Noviembre 2001
-
- Norma para la Habilitación Establecimientos de Atención Integral a las Personas Adultas Mayores. Costa Rica. Agosto 2001
-
- Standars for Aged Care Facilities: Ageing and Age Care Division of the Australian Department of Health and Ageing.1999.