



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

**LINEAMIENTOS TECNICOS PARA LOS CENTROS DE PROMOCION Y
PROTECCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES**

Versión Abril de 2008



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

DIEGO PALACIO BETANCOURT

Ministro de la Protección Social

BLANCA ELVIRA CAJIGAS DE ACOSTA

Viceministra de Salud y Bienestar

ROSA MARIA LABORDE CALDERÓN

Secretaria General

SUSANNA HELFER-VOGEL

Directora General de Promoción Social

MARCELA GIRALDO SUAREZ

Directora General de Calidad de Servicios

AMANDA VALDES SOLER

Coordinadora Grupo Ciclo de Vida

MARITZA ROA GOMEZ

Coordinadora Grupo Garantía de la Calidad

Equipo Responsable MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL

Dirección General de Promoción Social

PATRICIA RAMÍREZ SANCHEZ

Profesional Especializada

Dirección General de Calidad de Servicios

SANDRA MEDINA ALBA

Profesional Especializada



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. INTRODUCCION

- 1.1. Antecedentes
- 1.2. Definiciones
- 1.3. Política Pública de Persona Mayor
- 1.4. Marco jurídico
- 1.5. Situación demográfica

2. CALIDAD: TIPOS DE SERVICIOS Y ESTÁNDARES

- 2.1 Centros residenciales para persona mayor
- 2.2. Centros de día para persona mayor
- 2.3. Centros de atención domiciliaria para persona mayor
- 2.4. Centros de teleasistencia domiciliaria para personas mayores

3. PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE ESTANDARES DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE PROMOCION Y PROTECCIÓN SOCIAL DE PERSONAS MAYORES

- 3.1. Competencias por nivel territorial
- 3.2. Procedimientos para Centros que se encuentran funcionando
- 3.3. Sistema de Información

ANEXOS:

- 1. Test Delta: para determinar las condiciones de dependencia de las personas mayores
- 2. Instrumento de estándares de calidad y verificación, por modalidad y servicio
- 3. Formulario de Registro



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

PRESENTACIÓN

El Ministerio de la Protección Social, conciente de la necesidad de establecer criterios que regulen la oferta y garanticen una mejor calidad, eficiencia y oportunidad en la prestación de los servicios de promoción social por parte de los centros, a la población mayor de 60 años, presenta este documento con el fin de ofrecer a las comunidades interesadas, lineamientos para el mejoramiento de la calidad de los centros de promoción social para personas mayores existentes y para la implementación de nuevos centros de promoción social para personas mayores.

Debido a las condiciones históricas en las cuales se han desarrollado este tipo de instituciones en todo el país, es necesario establecer un proceso de mejoramiento de la calidad para lo cual, las Direcciones Generales de Promoción Social y Calidad de Servicios se han basado en la experiencia del Ministerio, en la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud; este proceso permitirá que los centros, ajusten sus procesos y procedimientos a las circunstancias actuales y a los desarrollos técnicos y normativos vigentes.

Como señala el documento Informe de Colombia...¹ "aunque en el país hay numerosas organizaciones privadas, que ofrecen sus servicios a las personas y familias vulnerables, se conoce muy poco sobre la naturaleza de estas entidades, sus coberturas y modos de financiación. A pesar de la ausencia de una estrategia nacional definida para estas entidades, junto con los entes públicos y cofinanciando los programas, han ido conformando una red social que ha mitigado el impacto de la crisis y es así como, según el censo de 2005 (DANE), el 98.8% de los colombianos mayores de 65 años conviven con sus familias, lo cual avala el enunciado de la CEPAL, referente a que en Latinoamérica la familia, sigue siendo el ente cuidador principal de la persona mayor".

No obstante lo anterior, en Colombia la atención familiar de la persona mayor rápidamente se ha ido desplazando hacia otros cuidadores (personas o centros, también llamados instituciones o servicios de atención), dadas las circunstancias familiares actuales y especialmente por la vinculación de la

¹ Informe de Colombia sobre la estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del plan de acción internacional de Madrid sobre el envejecimiento. Ministerio de la Protección Social, Brasilia, 2007



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

mujer al mercado laboral. Se espera entonces, que el documento contenga elementos prácticos que guíen a las personas interesadas en este segmento poblacional y a las entidades territoriales que deben ejercer sus funciones de inspección, vigilancia y control de los Centros de Promoción Social.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

1. INTRODUCCION

1.1. Antecedentes

La Ley 790 de 2002, crea el Ministerio de la Protección Social y el Decreto 205 de 2003 le establece dentro de sus funciones " 9. Definir políticas tendientes a facilitar la divulgación para el reconocimiento y pleno conocimiento de los derechos de las personas en materia de empleo, trabajo, previsión y seguridad social y protección social, así como la información relativa a los avances en materia de cuidado, protección y mejoramiento de la calidad de vida.... 19. Dirigir y evaluar las políticas y directrices encaminadas a articular la gestión de las entidades descentralizadas del sector, para garantizar la socialización de los riesgos económicos y sociales que afectan a la población, en especial la más vulnerable...."².

Dentro de ésta entidad se crea la Dirección General de Promoción Social, encargada entre otras funciones de "3. Establecer los criterios, requisitos y estándares de intervención, de obligatorio cumplimiento, para las personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades de protección social de los grupos sociales con alta vulnerabilidad". Las Resoluciones 002 de 2003 y 0996 de 2007 organizan los Grupos de Trabajo para el cumplimiento de dichas funciones³.

Asimismo el Decreto 205 establece las funciones de la Dirección General de Calidad de Servicios, dentro de las cuales señala "2. Estudiar, proponer y velar por el cumplimiento de las normas sobre garantía de la calidad de la prestación de los servicios de salud y promoción social en sus componentes de habilitación, acreditación, auditoria e información para la calidad".

En el año 2006, el Ministerio de la Protección Social, a través de la Dirección General de Promoción Social, en cumplimiento de sus funciones y acorde con los principios de descentralización, integralidad, corresponsabilidad, solidaridad, participación y eficacia, realizó una licitación para contratar un estudio para la formulación técnica de estándares de calidad para los centros

² Decreto 205 de 2003 Por el cual se determinan los objetivos, la estructura orgánica y las funciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones.

³ Resoluciones 002 de 2003 y 0996 de 2007. Creación y organización de Grupos Internos de Trabajo.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

de atención la persona mayor. El Centro de Gestión Hospitalaria fue la institución seleccionada para la realización del proyecto.⁴

A finales de 2007, en conjunto con la Dirección General de Calidad de Servicios, se realizó una revisión y ajuste de los estándares propuestos por el CGH y con base en los antecedentes señalados, además de las directrices de la Política Nacional de la Persona Mayor⁵, se produce el presente documento.

1.2. Definiciones

A continuación se presentan algunos conceptos básicos sobre los cuales se construyen estos lineamientos; algunos de ellos, se retoman de los documentos técnicos como el estudio contratado al Centro de Gestión Hospitalaria y de los "Lineamientos Técnicos para la ejecución de proyectos territoriales de atención integral de la Persona Mayor"⁶.

Persona mayor: Persona sin distingo de género, mayor de 60 años.

Envejecimiento: "Proceso normal por el que atraviesa el ser humano a lo largo del ciclo vital. Esto replantea el antiguo concepto de entender que las personas inician su proceso de envejecimiento a partir de una edad avanzada determinada (por ejemplo, a los 60 o 70 años); el proceso se inicia en la concepción y termina con la muerte"⁷.

Vejez: "Representa el ciclo final del proceso de envejecimiento. Por ello, las condiciones en esta etapa dependen del desempeño, logros y frustraciones, de los períodos precedentes. Algo similar sucedería con otras etapas de edad avanzada. La adultez dependerá también de la preparación brindada en la juventud y la niñez, etc. El rasgo de la vejez radica en que las personas ya no tienen muchas posibilidades de mejorar su calidad de vida. La disminución natural de la capacidad física y el esquema de valoración social imperante en las sociedades occidentales (competencia, productividad, individualismo, etc.),

⁴ CENTRO DE GESTION HOSPITALARIA. Requisitos mínimos de funcionamiento para las Instituciones que prestan servicios de atención y protección integral a las Personas mayores en las diferentes modalidades. 2006

⁵ Ministerio de la Protección Social. Política Nacional de Persona Mayor. 2007

⁶ Ministerio de la Protección Social. Lineamientos Técnicos para la ejecución de proyectos territoriales de atención integral de Persona Mayor 2007

⁷ Documento de Colombia en el Foro de Santa Cruz de la Sierra - Bolivia, EL ENVEJECIMIENTO Y SU ATENCIÓN EN COLOMBIA: UN BALANCE Y PERSPECTIVAS, 2001



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

generan marcadas restricciones de tipo económico y social para las personas mayores".⁸ Se considera entonces como una etapa del proceso de envejecimiento, así como la infancia y la juventud.

Bienestar de la persona mayor: Persona mayor con satisfacción de las necesidades físicas, biológicas, psicológicas, sociales, emocionales, mentales y espirituales, considerando sus hábitos y capacidades.

Centros de promoción social para personas mayores: Son los centros (llamados también instituciones o servicios de atención) que prestan diferentes tipos de atención y cuidado a las personas mayores. Son espacios favorables para la capacitación, recreación y el desarrollo de proyectos de vida y productivos y destinados al bienestar de la persona mayor.

Clases de Servicios que ofrecen los centros de promoción social para personas mayores: de acuerdo con el tipo de usuario al cual se le brinde el servicio y los recursos con los que cuente, pueden ser: servicios habitacionales o Residenciales, de cuidados, de asesoría y educación, de recreación y socialización. Actualmente empiezan a funcionar en el país, centros especializados en atención domiciliaria y servicios telefónicos de asistencia. Cuando los centros ofrecen servicios de salud, estos deben estar habilitados de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1011 de 2006 o la norma que la modifique o sustituya.

Sistema de Protección Social: La Ley 789 del 27 de diciembre de 2002⁹ crea el Sistema de Protección Social y lo define como "el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos. Para obtener como mínimo el derecho a: la salud, la pensión y al trabajo".

Promoción Social: el Plan de Desarrollo establece que es "el conjunto de acciones del estado, la sociedad y la familia así como las instituciones y los recursos dirigidos a la superación de la privación y a la expansión de las oportunidades de los grupos pobres y vulnerables, bajo un marco de corresponsabilidad. Por su parte, el Sistema de Promoción Social, comprende el conjunto de entidades y organismos públicos y privados, normas y

⁸ Ibid.

⁹ Ley 789 de 2002: Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.

¹⁰ Ley 1151 de 2007 por la cual se expide el Plan nacional de Desarrollo 2006-2010



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

procedimientos que están en función del diseño, formulación, inspección, vigilancia, control y la ejecución de las acciones de promoción social, incluyendo el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, bajo la dirección del Ministerio de la Protección Social¹⁰. Bajo este enfoque, se propone en este documento que los centros de atención se denominen **Centros de Promoción Social para la persona mayor**.

Calidad de la atención social para la persona mayor: Se entiende como la provisión de servicios de Promoción social a los personas persona mayores individuales o colectivos, de manera accesible y equitativa, a través de un nivel personal óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Estándar: Declaración que define las expectativas de desempeño, estructura o proceso que son esenciales en un centro o servicio, para mejorar la calidad de la atención.

1.3. Política Pública de persona Mayor

En el año 2006, el Ministerio de la Protección Social en conjunto con el Instituto de Envejecimiento de la Pontificia Universidad Javeriana, realizó el documento: "Envejecer en Colombia, Aportes para una Política en Vejez y Envejecimiento"¹¹, para revisar la situación de las personas mayores colombianos, la normatividad existente, el conocimiento construido en el tema y las limitaciones y posibilidades institucionales.

Desde finales de 2006, hasta el presente, el Ministerio de la Protección Social, junto con la Fundación Saldarriaga Concha, después de haber recopilado toda la información de las mesas de trabajo previas, elaboró el documento de Política de envejecimiento y vejez. La concertación del documento se hizo durante el segundo semestre de 2007 y en este momento, se encuentra concertada y difundida a las entidades territoriales y en proceso de convertirse en documento CONPES.

La Política Nacional de Envejecimiento y Vejez esta dirigida a toda la población residente en Colombia y en especial a la población mayor de 60 años, con énfasis en aquella que se encuentra en condiciones de extrema pobreza, dependencia y vulnerabilidad social, económica, de género, y

¹¹ Universidad Javeriana. Instituto de Envejecimiento. Envejecer en Colombia, Aportes para una Política en Vejez y Envejecimiento. 2006.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

étnica. Tiene como reto el envejecimiento demográfico, el envejecimiento femenino, la enfermedad, la discapacidad, la dependencia, la calidad de vida de las personas mayores, la exclusión social, el imaginario cultural adverso y las representaciones sociales discriminatorias del envejecimiento y la vejez, y la erradicación del hambre y de la pobreza extrema en la población mayor en condiciones de vulnerabilidad.

Considerando además el Enfoque Diferencial¹², las acciones derivadas de la política deben priorizar la atención de las personas mayores de 50 años con limitaciones físicas permanentes, sensoriales o mentales, de las mujeres mayores de 60 años en condiciones de pobreza extrema, de los afrocolombianos e indígenas mayores de 60 años y de las personas mayores en situación de desplazamiento forzado¹³.

El objetivo de la política de envejecimiento y vejez es prevenir, mitigar y superar las condiciones sociales que impactan en forma negativa la calidad de vida de la población mayor y crear condiciones para un envejecimiento activo de toda la población; para ello, se basa en 4 ejes: Eje 1: Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores; Eje 2: Protección Social Integral; Eje 3: Envejecimiento Activo y Eje 4: Formación del Talento Humano e Investigación.

Para cada uno de los ejes se encuentran planteadas las líneas estratégicas y las metas nacionales. La implementación de la Política Nacional tiene responsabilidades definidas para los 3 niveles territoriales (Nacional, Departamental - Distrital y Municipal), para entidades de todos los órdenes, así como también para la familia y la sociedad en general.

1.4. Marco jurídico

Se resumen a continuación las principales normas relacionadas con este segmento poblacional, recogidas en el documento "Informe de Colombia sobre la estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del plan de acción internacional de Madrid sobre el envejecimiento, 2007".

¹² Meertens Donny. Encrucijadas urbanas. Población desplazada en Bogotá y Soacha: Una mirada diferenciada por género, Edad y Etnia. ACNUR, 2002. Define el Enfoque Diferencial como "[...] método de análisis que toma en cuenta las diversidades e inequidades en nuestra realidad con el propósito de brindar una adecuada atención y protección de los derechos [...]"

¹³ Ministerio de la Protección Social. Dirección General de Promoción Social. Lineamientos Técnicos para la ejecución de proyectos territoriales de atención integral de persona mayor, 2008



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

- La Constitución política de 1991 representa los principios, orientaciones y avances internacionales más importantes en materia de derechos humanos, y sienta la base para actualizar las normas relativas al envejecimiento, la protección, respeto, garantía y promoción de los derechos de las personas mayores.

- La Ley 797, del 29 de enero de 2003, reforma algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y adopta disposiciones sobre los Regímenes pensionales exceptuados y especiales y refuerza: a) La afiliación obligatoria para todos los trabajadores dependientes e independientes; b) La ampliación de la cobertura, a través del Fondo de Solidaridad Pensional, destinado a los grupos de población que por sus características y condiciones socioeconómicas no tienen acceso a los sistemas de seguridad social, tales como trabajadores independientes o desempleados, artistas, deportistas, madres comunitarias y discapacitados; c) La creación de una subcuenta de subsistencia del Fondo de Solidaridad Pensional, destinada a la protección de las personas en estado de indigencia o de pobreza extrema. d) La responsabilidad del Estado como garante de los recursos pensionales aportados por los afiliados y e), La devolución de saldos o indemnización sustitutiva a los afiliados, que al cumplir la edad de pensión, no reúnan los demás requisitos para tal efecto.

- **Aumento de la cotización:** a partir del 1º de enero del año 2004 se incrementó (1%) sobre el ingreso base de cotización y a partir del 1º de enero del año 2005 incrementó (0.5%) y otro (0.5%) en 2006. A partir del 1º de enero del año 2008, el Gobierno Nacional podrá incrementar un (1%) punto adicional la cotización por una sola vez, siempre y cuando el crecimiento del producto interno bruto sea igual o superior al 4% en promedio durante los dos (2) años anteriores. El incremento de la cotización se destinará en el régimen de prima media al pago de pensiones y a la capitalización de reservas pensionales. Los afiliados que tengan un ingreso mensual igual o superior a cuatro (4) salarios mínimos mensuales legales vigentes, tendrán a su cargo un aporte adicional de uno por ciento (1%) sobre el ingreso base de cotización, destinado al fondo de solidaridad pensional, de conformidad con lo previsto en la presente ley en los artículos 25 y siguientes de la Ley 100 de 1993.

- **Incremento en la edad para adquirir pensión:** aunado al número mínimo de semanas cotizadas, a partir del 1º de enero del año 2014 la edad se incrementará a cincuenta y siete (57) años de edad para la mujer, y sesenta y dos (62) años para el hombre.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

- Creación de la **Planilla Integrada de Pago de Aportes**: Este nuevo sistema permite que los aportantes realicen el pago integrado de los aportes a la Seguridad Social y demás parafiscales, a través de transferencias electrónicas de fondos, con la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes a la Seguridad Social, en formato electrónico. Con lo anterior, se pretende además disminuir la evasión¹⁴.

El Ministerio de la Protección Social, más particularmente la Dirección General de Calidad de Servicios, viene trabajando desde el año 2002 en el desarrollo del Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad de la atención en salud, como herramienta para el mejoramiento de la prestación de los servicios:

- **Decreto N° 1011 de 2006** por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SOGCS), el cual se orienta a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos. Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características: 1. Accesibilidad. 2. Oportunidad. 3. Seguridad. 4. Pertinencia y 5. Continuidad.

Esta experiencia nos sirve de base para implementar un sistema que nos permita ofrecer, controlar, inspeccionar y vigilar, los centros de promoción social a la persona mayor con una calidad acorde a las características de nuestro país.

Por un lado, cuando los centros de promoción social además ofrecen servicios de salud, estos deben cumplir con lo dispuesto por el decreto 1011 de 2006 o las normas que la sustituyan, modifiquen o adicionen y sus normas reglamentarias. Por otra parte, en Colombia las personas con discapacidad son población vulnerable y por lo tanto, su acceso a los servicios de salud es prioritario, según lo señalado en la legislación existente; estas disposiciones aplican en particular para la población de personas mayores:

- **Ley 12 de 1987** "Por la cual se suprimen algunas barreras arquitectónicas: Los lugares de los edificios públicos y privados que permiten el acceso al público en general deberán diseñarse y construirse de manera tal que

¹⁴ Ministerio de la Protección Social 2007



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

faciliten el ingreso y tránsito de personas cuya capacidad motora o de orientación esté disminuida por la edad, la incapacidad o la enfermedad”.

- **La Ley 361 de 1997**, “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”. Señala que las personas con discapacidad deben estar identificadas como tales en el carné de afiliación al Sistema de Seguridad en Salud, que les servirá para reclamar sus derechos específicos. Este carné debe indicar el tipo de discapacidad que posee la persona, si es física, psíquica o sensorial. (Resolución 02178 de 1998).

- **Decreto 1660 de 2003** “Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad”

Alguna de la reglamentación que ha existido en el tema de calidad de los centros de atención a las personas mayores:

- **Ministerio de Salud-Resolución número 6507 de 1977** “Por la cual se expide el modelo de estatutos para Centros de Bienestar del Anciano”.

- **Ley 10 de 1990**. Capítulo II. Organización y administración del servicio público de salud. Artículo 12. Dirección local del Sistema de Salud. “...Cumplir las normas técnicas dictadas por el Ministerio de Salud para la construcción de obras civiles, dotaciones básicas y mantenimiento integral de instituciones del primer nivel de atención en salud, o para los centros de bienestar del anciano”.

- **Ley 715 de 2001**, Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias en educación y salud. En el Artículo 43. Competencias de los Departamentos en Salud. “... Vigilar el cumplimiento de las normas técnicas dictadas por la Nación para la construcción de obras civiles, dotaciones básicas y mantenimiento integral de las instituciones prestadoras de servicios de salud y de los centros de bienestar del anciano...”; Artículo 44. Competencias de los municipios. “... 44.3.5. Ejercer vigilancia y control sanitario en su jurisdicción, sobre los factores de riesgo para la salud, en los establecimientos y espacios que puedan generar riesgos para la población, tales como establecimientos educativos, hospitales, cárceles, cuarteles, albergues, guarderías y ancianatos, entre otros.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

Ley 105 de 1993: "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones." Referente a los subsidios a determinados usuarios el Gobierno Nacional, las Asambleas Departamentales y los Concejos Distritales y Municipales podrán establecer subsidios a favor de estudiantes, personas discapacitadas físicamente, de la tercera edad y atendidas por servicios de transporte indispensables, con tarifas fuera de su alcance económico. En estos casos, el pago de tales subsidios será asumido por la entidad que lo establece la cual debe estipular en el acto correspondiente la fuente presupuestal que lo financie y una forma de operación que garantice su efectividad. Los subsidios de la Nación sólo se podrán canalizar a través de transferencias presupuestales. Uno de los subsidios de transporte para personas mayores, vigentes en el momento, es el otorgado en el Metro de la ciudad de Medellín: el valor unitario corresponde a 1300 pesos, pero las personas mayores cancelan 1150 y las personas con discapacidad, 900 pesos.

Decreto 1538 de 2005, "Por la cual se reglamenta la ley 361 de 1997- Accesibilidad al espacio público y la vivienda". El ámbito de aplicación es para el diseño construcción ampliación y modificación, y en general cualquier intervención y ocupación de vías públicas mobiliario urbano y demás espacios de uso público.

Ley 882 de 2004 o ley de "ojos morados" por la cual se habla del incremento de las penas en caso de que el maltrato sea en contra de una persona mayor.

Código penal: Prohíbe todo tipo de maltrato hacia el anciano (art. 249 Código Penal). Tipifica el abandono material del anciano (art. 346 Código Penal), el internamiento fraudulento (art. 248 Código Penal). Igualmente, hay disposiciones para beneficiar al procesado que ha llegado a la tercera edad, según la cual se suspende la detención preventiva o la ejecución de la pena cuando el sindicado sea mayor de 65 años (art. 407 Numeral 1, Código de Procedimiento Penal).

1.5. Situación demográfica



Libertad y Orden

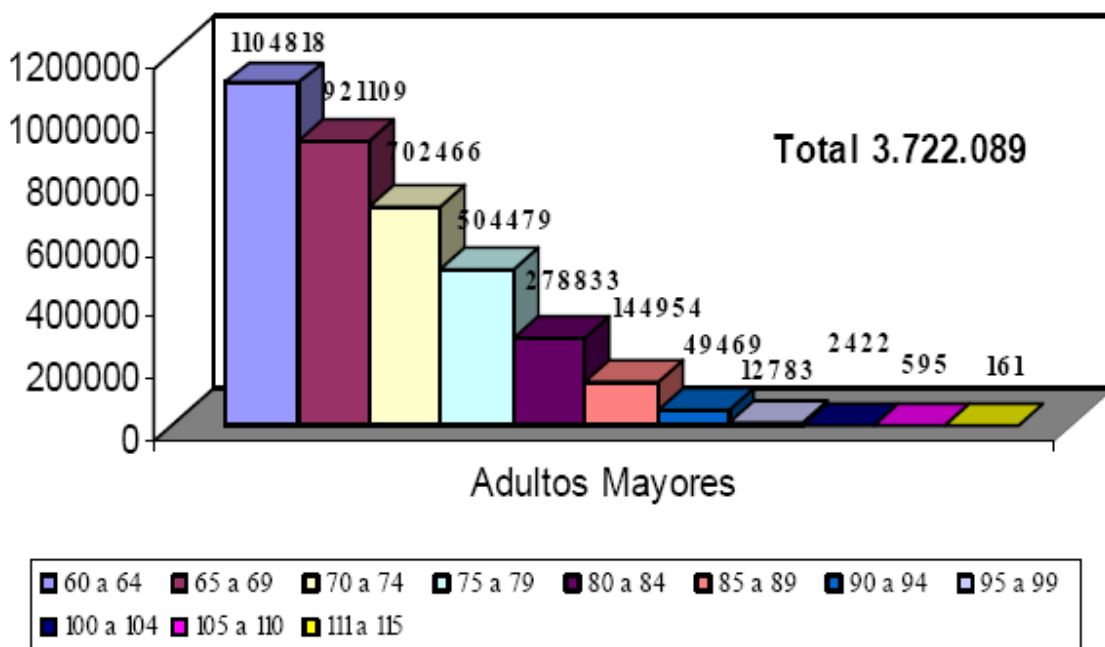
República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

Según los datos del Censo 2005¹⁵, Colombia tiene 42.090.502 habitantes de los cuales, 21'422.345 son mujeres y 20'668.157 son hombres. Del total de habitantes, 3.722.089 personas son mayores de 60 años, equivalentes al 8,8%.

Población censada mayor de 60 años



La Esperanza de Vida, uno de los indicadores de desarrollo de los países, es un componente principal para calcular el Índice de Desarrollo Humano¹⁶. Para Colombia la Esperanza de vida ha aumentado notablemente: en 2005 el promedio nacional es de 73.2, para las Mujeres 76.3 años y para hombres, es de 70.3 años.

¹⁵ DANE. Censo Nacional 2005

¹⁶ Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo PNUD. El Índice de Desarrollo Humano: integra 3 indicadores: ingreso medido por el PIB per cápita, esperanza de vida y educación.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

Años	Proporción de población por grupo de edad				
	0-4	5-14	15-59	60-74	75+
1950	17,9	24,7	52,4	4,1	0,9
1975	15,0	28,4	51,0	4,6	1,0
2000	11,3	21,4	60,4	5,1	1,8
2025	8,2	16,2	62,1	10,5	3,0
2050	6,8	13,5	58,1	14,1	7,5

Lo anterior se plantea en varios documentos de análisis, como uno de los retos más importantes de transformación de las políticas sociales. "La profunda modificación en las tendencias demográficas requiere que hoy se le preste atención para el desarrollo futuro de la sociedad. Estos cambios tienen incidencia en la organización social, en los valores y normas de comportamiento individual de la familia, tiene implicaciones en el campo socioeconómico y en los sistemas de educación, salud y seguridad social entre otras cosas"¹⁷.

2. CALIDAD: MODALIDADES DE CENTROS DE PROMOCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES Y ESTÁNDARES

El documento técnico que presentamos y que posiblemente llegará a ser una norma en un futuro cercano, contiene los estándares de calidad que aplicarán a los centros de promoción social para personas mayores, en una o más de las modalidades de: centros residenciales, centros día, centros de atención domiciliaria y centros de teleasistencia domiciliaria.

La metodología utilizada por el Centro de Gestión Hospitalaria para la propuesta de los estándares, fue la de asesoría de contenido, que significa que el equipo del CGH diseñó los instrumentos y documentos necesarios para ser retroalimentados, validados y finalmente construidos en conjunto con el equipo designado por el Ministerio de la Protección Social y siguiendo la

¹⁷ Documento de Colombia en el Foro de Santa Cruz de la Sierra - Bolivia, EL ENVEJECIMIENTO Y SU ATENCIÓN EN COLOMBIA: UN BALANCE Y PERSPECTIVAS, 2001



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

metodología propuesta con los expertos y las instituciones objeto de este proyecto.

El resultado fue, el cuadro de los estándares mínimos de funcionamiento para los centros de promoción social para persona mayor, ajustado con los comentarios realizados en el taller de expertos, realizados el 14 de marzo de 2006. Asimismo se incluyó el Test Delta (Anexo 1), herramienta guía con la cual los centros pueden determinar las condiciones de dependencia de los usuarios, para definir sus planes de acción con cada uno de ellos.

En la prueba piloto para la validación de campo, participaron centros de atención social para personas mayores, localizados en las siguientes ciudades: Bogotá, Manizales y Medellín.

Para una mejor comprensión del texto, hemos definido los siguientes términos:

2.1. Centros residenciales para personas mayores: Centros destinados al albergue permanente o temporal de personas mayores, donde se ofrecen servicios de hospedaje, sociales, de bienestar y cuidado integral a la persona mayor.

2.2. Centros de día para personas mayores: Centros que funcionan en horario diurno, generalmente ocho horas diarias durante cinco o seis días a la semana, orientada al cuidado y bienestar integral de la persona mayor y promoción social.

2.3. Centros de atención domiciliaria para personas mayores: servicios orientados al cuidado y bienestar de la persona mayor, en la residencia del usuario.

2.4. Centros de teleasistencia domiciliaria: servicios orientados a la asistencia telefónica en crisis personales, sociales o médicas de las personas mayores, para proporcionar seguridad y mejorar la calidad de vida, mediante el contacto inmediato con un centro de atención especializada.

En el anexo 2 de este documento, encontrará el Instrumento de estándares y verificación, con los Requisitos generales que son las condiciones administrativas que deben cumplir todos los centros de promoción social a la persona mayor, pero además encontrará:



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

1. Requisitos para servicios residenciales o habitacionales: Son las condiciones de infraestructura, dotación y procesos relacionadas con los riesgos que puedan presentarse en el hospedaje.
2. Requisitos para cuidados a la persona mayor: Son las condiciones de recurso humano, dotación y procesos relacionadas con los riesgos que puedan presentarse durante la administración de los cuidados a las personas mayores en los centros de promoción social a la persona mayor que prestan servicios diurnos y nocturnos.
3. Requisitos para los servicios de asesoría y educación: Son las condiciones de procesos con los que debe contar un centro de promoción social a la persona mayor que deba prestar los servicios de asesoría y educación.
4. Requisitos para los servicios de recreación y socialización: Son las condiciones de dotación y procesos con los que debe contar un centro de promoción social a la persona mayor que deba prestar los servicios de recreación y socialización.
5. Requisitos para cuidados a la persona mayor en un centro día: Son las condiciones de infraestructura, dotación, recurso humano y procesos relacionadas con los riesgos que puedan presentarse durante la administración de cuidados a las personas mayores los centros de promoción social a la persona mayor que presten sus servicios durante el día.
6. Requisitos para los cuidados a la persona mayor en su domicilio: Son las condiciones de recurso humano, dotación y procesos con los cuales debe contar un centro de atención domiciliaria para la persona mayor que ofrezca servicios de cuidado en su domicilio.
7. Requisitos para los servicios de teleasistencia domiciliaria: Son las condiciones de recurso humano, dotación, procesos y seguimiento de los riesgos que deben cumplir los centros que prestan servicios de teleasistencia domiciliaria.

La formulación de estándares está orientada por los siguientes principios:

- a. **Fiabilidad:** La aplicación y verificación de cada estándar es explícita, clara y permite una evaluación objetiva y homogénea.
- b. **Esencialidad:** Las condiciones son indispensables, suficientes y necesarias para reducir los principales riesgos que amenazan los derechos de la persona mayor.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

- c. Sencillez: La formulación de los estándares es fácil de entender, permite la autoevaluación de las instituciones y su verificación por las autoridades competentes y en general por cualquier persona que esté interesada en conocerlos.

El Ministerio de la Protección Social divulgará las condiciones y requisitos mínimos de calidad, expedirá la reglamentación necesaria para la aplicación del presente documento técnico, velará por su permanente actualización y por su aplicación para el beneficio de los usuarios; prestará asistencia técnica a los responsables de la verificación y a los responsables del cumplimiento de los requisitos, con el propósito de orientarlos en el cumplimiento de sus responsabilidades y emitirá concepto en aspectos técnicos, cuando lo soliciten las Entidades Territoriales y los centros de promoción social a la persona mayor, siempre que el Ministerio lo considere pertinente.

3. PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION DE ESTANDARES DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE PROMOCIÓN SOCIAL AL PERSONA MAYOR

3.1. Competencias por nivel territorial

Nivel nacional: Ministerio de la Protección Social:

Producción de lineamientos técnicos y normas: leyes, decretos y resoluciones sobre procesos y procedimientos de mejoramiento de la calidad de servicios a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Asesoría a las entidades territoriales y regulación del cumplimiento de lineamientos y normas vigentes, a los integrantes del Sistema de Protección Social con el propósito de orientarlos en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Delegación en las entidades territoriales de salud, de la responsabilidad de habilitar mediante la recepción de una autoevaluación y un formulario de inscripción; inspeccionar, vigilar, controlar, verificar el cumplimiento de los estándares y certificar, a los centros de promoción social para personas mayores.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

Recepción de las Entidades Territoriales de Salud, de los Registros de Inscripción de Centros de Promoción Social para personas mayores de cada Departamento y Distrito.

Consolidación y mantenimiento del Registro Nacional de Centros de Promoción Social para personas mayores actualizado y vigilancia de su actualización, para información general y beneficio de los usuarios.

Emisión de concepto en aspectos técnicos cuando lo soliciten las Entidades Territoriales y Centros de Promoción Social para personas mayores, siempre que el Ministerio lo considere pertinente.

Entidades Departamentales y Distritales de Salud. En desarrollo de sus propias competencias, les corresponde cumplir y hacer cumplir en sus respectivas jurisdicciones, las disposiciones establecidas en los presentes lineamientos técnicos y en la reglamentación que para el efecto expida el Ministerio de la Protección Social; divulgar las disposiciones contenidas en este documento y brindar asistencia a los Prestadores de Servicios de Promoción Social, para el cabal cumplimiento de los lineamientos relativos a la habilitación de los mismos.

Entidades Municipales de Salud. En desarrollo de sus propias competencias, les corresponde brindar asistencia técnica para implementar la habilitación de los Prestadores de Centros de Promoción Social de su jurisdicción.

Centros de Promoción Social para personas mayores: Todos los Centros (también llamados instituciones o servicios de atención) de Promoción Social a la persona mayor en cualquier lugar del territorio nacional, deberán garantizar los derechos de la población atendida y la atención con calidad, de acuerdo con las normas vigentes y lo establecido en este documento.

3.2. Procedimientos para Centros que se encuentran funcionando

La responsabilidad de la implementación de estos lineamientos, es compartida entre los Centros y por los tres niveles territoriales así:

Centros de Promoción Social para personas mayores:



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

Los Centros tendrán 6 meses a partir de la divulgación de estos Lineamientos, para ajustar sus servicios a los requisitos mínimos contenidos en el Instrumento de estándares y verificación (Anexo 2).

Posteriormente, deberán hacer la autoevaluación de los servicios que prestan. Si no cumplen alguno de los estándares, deberán ajustar su servicio e implementar el plan de mejoramiento que se requiera.

Cuando el Centro considere que **CUMPLE** con todos los requisitos, deben entregar el Instrumento de estándares y verificación junto con el Formulario de Inscripción (Anexo 3), en la Entidad Territorial de salud de la Jurisdicción donde va a funcionar. A partir de ese momento, el Centro se considera habilitado.

Nivel departamental: Las Secretarías Departamentales y Distritales de Salud, en coordinación con las Secretarías de Desarrollo Social (en caso de existir), llevarán el "Registro de Centros de Promoción Social a la persona mayor" en el cual registrarán los formularios de Inscripción entregados por ellos.

Posteriormente, la Secretaría de Salud Departamental o Distrital en coordinación con las Secretarías de Desarrollo Social, realizarán visitas de verificación del cumplimiento de estándares de calidad.

Nivel municipal:

Dado que la responsabilidad de la atención de la población de Persona Mayor en situación de vulnerabilidad es de las Alcaldías, deberán ejercer la asesoría y vigilancia permanente de los centros de su jurisdicción y reportarán cualquier situación relacionada con ellos a las Secretarías Departamentales o Distritales de Salud.

Nivel nacional:

El Ministerio de la Protección Social, aproximadamente en seis meses entregará a cada Entidad Territorial un aplicativo, para que por su intermedio, hagan llegar trimestralmente al Ministerio la información consolidada.

Cuando se haya surtido el proceso de asesoría, autoevaluación y ajustes de los estándares por parte de los Centros, el Ministerio de la Protección Social expedirá la norma correspondiente.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

3.3. Sistema de Información

El objetivo de este sistema es tener información disponible y actualizada de la oferta y calidad de los Centros de Promoción Social para personas mayores en todo el país. El Registro Nacional de Centros de Promoción Social deberá estar integrado por la información que proviene de todos los departamentos y distritos.

Con base en el Sistema de Información para la calidad en Salud (Resolución 1446 de 2006), el Sistema de Información de Promoción Social tendrá los siguientes objetivos y principios:

Objetivos del Sistema de Información para la Calidad. Son objetivos del Sistema de Información para la Calidad, los siguientes:

1. Monitorear. Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores de inspección, vigilancia y control realicen el monitoreo y ajuste.
2. Orientar. Contribuir a orientar el comportamiento de la población general para la selección de Centros de Promoción Social para personas mayores, por parte de los usuarios.
3. Estimular. Propende por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos.

Principios del Sistema de Información para la Calidad. Son principios del Sistema de Información para la Calidad, los siguientes:

1. Gradualidad. La información que debe entregarse será desarrollada e implementada de manera progresiva en lo relacionado con el tipo de información que se recolectará y se ofrecerá a los usuarios.
2. Sencillez. La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.
3. Participación. En el desarrollo e implementación de la información participarán de manera activa los usuarios y sus organizaciones.
4. Eficiencia. Debe recopilarse solamente la información que sea útil para la evaluación y proyectar el mejoramiento de la calidad de los Centros de



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

Promoción Social para personas mayores y debe utilizarse la información que sea recopilada.

El Ministerio de la Protección Social incluirá en su página web, los datos e instrumentos del Sistema de Información para la Calidad de los Centros de Promoción Social para la persona mayor, con el propósito de facilitar al público el acceso en línea sobre esta materia.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

ANEXO 1

Este instrumento le facilita a cuidadores domiciliarios o en Centros de atención, la definición de la situación de los personas mayores, con el fin de desarrollar planes de acción para su atención adecuada. A mayor puntaje, mayor nivel de dependencia y por tanto, mayores niveles de cuidado incluyendo atención médica permanente.

TEST DELTA¹⁸

1. DEPENDENCIA:

MOVILIZACIÓN:

- (0) Autónomo.
- (1) Asistencia ocasional para la movilización desde la cama, wc, silla o silla de ruedas.
- (2) Precisa ayuda frecuente para la movilización desde la cama, wc, silla o silla de ruedas.
- (3) La ayuda es necesaria de forma permanente.

DEAMBULACION Y DESPLAZAMIENTO.

- (0) Autónomo, aunque lleva algún medio de apoyo.
- (1) Necesita ayuda esporádica.
- (2) Precisa ayuda con frecuencia para la deambulaci3n.
- (3) Hay que desplazarle siempre. Incapaz de impulsar la silla de ruedas. Encamado

ASEO:

- (0) Autónomo.
- (1) Precisa ayuda ocasional en el aseo diario: lavado de manos, cara afeitado, peinado, etc.
- (2) Necesita ayuda frecuentemente para el aseo diario.
- (3) Hay que ayudarlo siempre.

VESTIDO:

- (0) Autónomo.

¹⁸ Norma de Navarra (España) Decreto 126 de 1998.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

- (1) En ocasiones hay que ayudarlo. Precisa de supervisión.
- (2) Necesita siempre ayuda para ponerse alguna prenda o calzarse
- (3) Es necesario vestirlo y calzarlo totalmente.

ALIMENTACIÓN:

- (0) Lo hace solo.
- (1) Precisa ayuda ocasional para comer. A veces hay que prepararle los alimentos.
- (2) Precisa con frecuencia ayuda para comer. Se le suelen preparar los alimentos.
- (3) Hay que administrarle la comida.

HIGIENE ESFINTERIANA:

- (0) Continencia. Incontinencia urinaria esporádica.
- (1) Incontinencia urinaria nocturna y fecal esporádica. Colostomía.
- (2) Incontinencia urinaria permanente diurna y nocturna. Sonda vesical.
- (3) Incontinencia urinaria y fecal totales.

ADMINISTRACIÓN DE TRATAMIENTOS:

- (0) No precisa. Gestión autónoma.
- (1) Necesita supervisión en la toma de medicación y/o ayuda ocasional en la administración de determinados tratamientos.
- (2) Hay que prepararle y administrarle la medicación diariamente.
- (3) Precisa sueroterapia, oxigenoterapia, alimentación por sonda nasogástrica, etc.

CUIDADOS DE ENFERMERIA:

Prevención de escaras, control de balance de ingesta-eliminación, constantes vitales,...

- (0) No precisa.
- (1) Precisa cura o actuación de enfermería ocasional.
- (2) Precisa cura o actuación de enfermería periódicamente



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

- (3) Supervisión continuada: atención a enfermos terminales, curas de lesiones graves, etc.

NECESIDAD DE VIGILANCIA:

- (0) No precisa.
- (1) Trastornos de conducta temporales que impliquen necesidad de vigilancia ocasional (por ejemplo: inquietud psicomotriz,...)
- (2) Trastornos de conducta permanentes que alteren la convivencia de forma leve o moderada (por ejemplo: ideas de muerte, auto-heteroagresividad,...)
- (3) Trastornos de conducta intensos permanentes que alteren la convivencia de forma grave (por ejemplo: riesgo de suicidio, vagabundeo, síndrome de fuga, etc.)

COLABORACIÓN:

- (0) Colaborador.
- (1) Comportamiento pasivo (necesita estímulo)
- (2) No colabora.
- (3) Rechazo categórico y constante.

2. DEFICIENCIA FÍSICA

ESTABILIDAD:

- (0) Se mantiene bien de pie o en cualquier postura.
- (1) Ligera inseguridad en la marcha. Riesgo leve de caída (por ejemplo: mareos frecuentes).
- (2) Marcada inseguridad en la marcha,. Caídas frecuentes
- (3) No puede permanecer de pie sin apoyo.

VISION Y AUDICIÓN:

- (0) Visión Normal o corrección con lentes. Oye bien. Casos no valorables.
- (1) Ligera disminución de la visón, mal compensada con lentes. Sordera moderada. Lleva audífono.
- (2) Marcada disminución de la visión, que no puede compensarse con lentes. Sordera total.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

(3) Ceguera total.

ALTERACIÓN DEL APARATO LOCOMOTOR:

- (0) Movilidad y fuerza normales. Sensibilidad total. Casos no valorables.
- (1) Ligera limitación de la movilidad en alguna de las extremidades o tronco.
- (2) Limitación moderada de la movilidad en alguna de las extremidades o tronco. Anquilosis de alguna articulación importante. Amputación parcial de alguna extremidad.
- (3) Limitación grave de la movilidad. Amputación completa sin prótesis. Desarticulación.

OTRAS FUNCIONES NEUROLÓGICAS:

Rigidez, movimientos anormales, crisis comiciales.

- (0) Sin alteraciones.
- (1) Temblor ligero. Movimientos anormales ocasionales. Ligera hipertonía. Ligera rigidez.
- (2) Temblor moderado. Crisis comiciales ocasionales. Movimientos anormales frecuentes (disquinesias, distonias). Rigidez moderada.
- (3) Temblor importante. Crisis comiciales frecuentes. Rigidez importante. Movimientos anormales permanentes.

APARATO RESPIRATORIO Y CARDIOVASCULAR:

- (0) Sin alteraciones.
- (1) Diseña de mediano esfuerzo (escaleras, cuestas). Claudicación intermitente leve..
- (2) Disnea de mínimos esfuerzos. Dolor vascular ligero y permanente.
- (3) Diseña continua grave. Dolor vascular permanentemente moderado o grave.

3. DEFICIENCIA PSÍQUICA

LENGUAJE Y COMPRENSIÓN:

- (0) Habla normalmente. Comprensión buena.
- (1) Alguna dificultad en la expresión oral. En ocasiones no entiende lo que se le dice.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

- (2) Disartria o disfasia intensa. Poca coherencia o expresividad. Es frecuente que no responda órdenes y sugerencias.
- (3) Afasia. Lenguaje inteligible o incoherente. Apenas habla. No responde a órdenes sencillas.

ORIENTACIÓN Y MEMORIA:

- (0) Bien orientado en tiempo y espacio. Buena memoria
- (1) Desorientación ocasional. Buen manejo en su casa o planta. Despistes y olvidos ocasionales.
- (2) Desorientado en tiempo o espacio. Perdida frecuente de objetos. Identifica mal a las personas, reconociendo lazos afectivos, o recuerda mal acontecimientos nuevos y nombres.
- (3) Desorientación total. Perdida de la propia identidad. No reconoce lazos afectivos. Apenas recuerda nada.

TRASTORNOS DEL COMPORTAMIENTO:

- (0) No presenta problemas.
- (1) Trastornos de comportamiento con alteraciones conductuales leves (por ejemplo: irritabilidad, trastornos del control de los impulsos).
- (2) Trastornos del comportamiento con alteraciones conductuales moderadas (por ejemplo: agresividad moderada, conducta desorganizada).
- (3) Trastornos del comportamiento con alteraciones conductuales graves.

CAPACIDAD DE JUICIO:

Valerse correctamente del dinero cuando va a comprar, llamar desde un teléfono público, ejecución de ordenes sencillas.

- (0) Normal para su edad y situación.
- (1) Tiene alguna dificultad para resolver problemas y situaciones nuevas.



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de la Protección Social

Dirección General de Promoción Social - Dirección General de Calidad de Servicios

- (2) Le cuesta mucho resolver problemas sencillos.
- (3) No puede desarrollar ningún razonamiento.

ALTERACIONES DEL SUEÑO:

- (0) Duerme bien habitualmente sin medicación.
- (1) Duerme bien con medicación.
- (2) Duerme mal con medicación sin afectar al entorno.
- (3) Alteraciones graves del sueño con agitación nocturna.