EsSalud
MAS SALUD PARA MAS PERUANOS

RESOLUCIÓN DE GERENCIA CENTRAL DE SALUD N° 034-GCS-ESSALUD-2002.

Lima, 13 DEC 2002

VISTA :

La propuesta de la Gerencia de Prestaciones Sociales, para aprobar la Guía Metodológica de los Comedores Sociales de los Centros del Adulto Mayor del Seguro Social de Salud-ESSALUD y Manual Nutricional para el Adulto Mayor.

CONSIDERANDO :

Que, la Ley de creación del Seguro Social de Salud – ESSALUD N° 27056, establece que se otorgue a los asegurados y derecho habientes, las Prestaciones Sociales además de otras prestaciones y establece que el régimen contributivo de salud, desarrolla programas orientados al bienestar social, en especial del adulto mayor y las personas con discapacidad.

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 088-PE-ESSALUD-2002, se aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia Central de EsSalud.

Que, siendo necesario actualizar y perfeccionar la norma que regula la actividad de los Comedores Sociales de los Centros del Adulto Mayor y responder a las necesidades nutricionales de la población objetivo.

Estando a lo propuesto y en uso de las atribuciones conferidas, por el artículo 39, inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud-EsSalud aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 088-PE-EsSalud-2002

SE RESUELVE:

1. APROBAR la Guía Metodológica de los Comedores Sociales de los Centros del Adulto Mayor del Seguro Social de Salud-EsSalud, y el Manual Nutricional para el Adulto Mayor; documentos que forman parte de la presente Resolución.

2. DISPONER que las Jefaturas de División o Unidad de Prestaciones Sociales, de las Gerencias Departamentales y Red Asistenciales, cumplan con la aplicación de la presente Guía Metodológica y Manual Nutricional, para el Adulto Mayor.
3. DEJAR sin efecto, a partir de la fecha, la Guía Metodológica de Comedores Sociales, aprobado por Resolución de Gerencia Central del Programa N° 002-GCP-EsSalud-2001

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

Dr. GUILLERMO A. TERRY VALVERDE
Gerente Central de Salud (e)
EsSalud

GUIA METODOLOGICA DE LOS COMEDORES SOCIALES DE LOS CENTROS DEL ADULTO MAYOR

1. OBJETIVO

Normar el Desarrollo de la Actividad: Comedores Sociales, de los Centros del Adulto Mayor.

2. ALCANCE

Las disposiciones de la presente guía metodológica serán aplicables en todos los Centros del Adulto Mayor, del sistema de Prestaciones Sociales de ESSALUD.

3. RESPONSABILIDAD

Son responsables de la Supervisión de la aplicación de la presente guía y la evaluación de la actividad a nivel nacional:

- Gerente de Prestaciones Sociales
- Sub Gerente de Bienestar y Promoción Social.

Son responsables de su cumplimiento y aplicación:

- Gerente Departamental / Gerente de la Red Asistencial.
- Jefes de División y/o Unidad de Prestaciones Sociales, de las Gerencias Departamentales
- Promotor Social del CAM.

4. CONCEPTOS DE REFERENCIA

Adulto Mayor

Persona de 60 ó mas años, caracterizada por los cambios desde los puntos de vista biológico, psicológico y social que aparecen como consecuencia del tiempo sobre las personas.

Alimentación Balanceada

Son los alimentos cuyos nutrientes se encuentran combinados en cantidades adecuadas, de acuerdo a la etapa de la vida y despliegue de actividad física.

Comedor Social
Es una actividad orientada a satisfacer la demanda nutricional del Adulto Mayor, brindando menús balanceados a bajo costo, que permite así mismo, el desarrollo positivo de sus relaciones sociales.

Evaluación
La evaluación incide mayormente sobre el impacto de las acciones (eficacia) y sobre el resultado de los procedimientos empleados (eficiencia)

Monitoreo
El monitoreo está mas orientada a observar periódicamente la marcha de las acciones y a detectar las situaciones críticas para su análisis y corrección.

Relación Social
Toda conexión ó vínculo entre dos ó mas personas ó grupos, que surge de la interacción que se produce entre ellos.

Supervisión
Es un proceso técnico administrativo de investigación y análisis, que persigue el desarrollo integral de las personas, facilita la toma de decisiones y el mejoramiento de la calidad de los servicios y en el que el supervisor y supervisado actúan permanentemente inmersos en un proceso de enseñanza y aprendizaje.

5. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

5.1 De las funciones de la Promotora Social

- Instalar el comedor social, con la autorización de las autoridades competentes, previa presentación del perfil de proyecto, condiciones de la infraestructura física del local, la ventaja competitiva y cantidad de usuarios potenciales del comedor social.

- Administrar directamente el Comedor Social y coordinar con la nutricionista del establecimiento de salud de ESSALUD, para que asesore periódicamente, no menos de una vez al mes, para asegurar el valor nutricional de los alimentos que se brindan, basándose en el Manual Nutricional para el Adulto Mayor.

- Informar mensualmente y trimestralmente, la cantidad de atenciones en los formatos establecidos, así mismo la evaluación cuantitativa y cualitativa, debiendo entregar esta información, por conducto regular, en forma oportuna y bajo responsabilidad.

5.2 De la Infraestructura, Equipamiento y los aspectos sanitarios

El comedor social funcionará en el Centro del Adulto Mayor, en un ambiente con ventilación e iluminación suficiente, y servicios de agua y desagüe, las que reunirán las condiciones necesarias de higiene, limpieza, seguridad y además contará con un equipamiento básico, el cual deberá ser solicitado por conducto regular a la Gerencia de Prestaciones Sociales (ver anexo 1).

5.3 De la atención al usuario

La Promotora Social a través de las diferentes comisiones organizará diariamente el desarrollo de la actividad del comedor, con la participación de los usuarios del Centro del Adulto Mayor.

a) Las comisiones existentes son: comisión de compras, de cocina, de recepción de venta de tickets del arreglo de ambiente(s) de atención en el comedor, de limpieza, de control de vajilla y cubiertos y otros que considere necesario.

b) Los comedores sociales, brindarán diariamente, con alimentos principales como: desayuno, almuerzo, siendo este último, imprescindible. La difusión del menú se realizará en un lugar visible, diariamente, considerando el contenido y horario de atención.

c) Los comedores sociales atenderán al usuario en el comedor, teniendo en cuenta cuatro aspectos:

- **Recepción al usuario.-**
  Acción que la Promotora Social podrá delegar, a usuarios capacitados para tal fin.

- **Atención en Caja.-**
  Los usuarios, pasarán por caja, en forma ordenada, para obtener el ticket, que le dará derecho a consumir los alimentos. Se evitará el desorden ó congestión.

- **Distribución de los alimentos.-**
  Adoptando dos modalidades, la que sea mas conveniente y adecuada para los usuarios, como, recojo por los usuarios (autoservicio) o atención individualizada a la mesa.

- **Ingesta de alimentos.-**
  La Promotora Social, aprovechará el momento de la ingesta de alimentos, para que los usuarios puedan confraternizar é interrelacionarse positivamente, manteniendo reglas de conducta y hábitos saludables. Se recomienda que las conversaciones sean siempre positivas, evitando malas noticias y si se trata de tener música de fondo, que ésta sea suave, para escuchar.

6. ESTÁNDARES MINIMOS DE CALIDAD

a) De la infraestructura, equipamiento básico y aspectos sanitarios de los ambientes de cocina y comedor.

b) La recepción a los comensales debe ser cálido, con mucho respeto y cortesía y el trato amable en todo el proceso del servicio.

c) Durante la degustación, la Promotora Social o comisión encargada aprovechará para que los comensales confraternicen y establezcan relaciones interpersonales positivas.

7. MONITOREO, EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN

7.1. Del monitoreo

Las Promotoras Sociales de los Centros del adulto mayor serán las encargadas del monitoreo en el desarrollo de la presente actividad, teniendo en cuenta los estándares de calidad.

7.2. De la supervisión

La Supervisión de la aplicación de la presente Guía Metodológica lo realizará, la Gerencia Departamental a través de la División de Prestaciones Sociales

La Sub Gerencia de Bienestar y Promoción Social, de la Gerencia de Prestaciones, de la Gerencia Central de Programas es la encargada de supervisar a nivel nacional.

7.3. De la evaluación

Los Gerentes Departamentales a través de las Jefaturas de División, evaluarán la actividad, en cada uno de los CAM de su Jurisdicción, considerando también el cumplimiento de las normas sanitarias contempladas en el Código Sanitario DL. 17505 y Ordenanzas Municipales.

La Gerencia de Prestaciones Sociales, realizará la evaluación de la actividad a nivel nacional

Para la evaluación considerar los siguientes Instrumentos técnicos:

INSTRUMENTOS TÉCNICOS	RESPONSABILIDAD
♦ Ficha de evaluación de los Comedores Sociales.	Jefe de División/ Unidad
♦ Cuaderno de Control diario de compras	Promotora Social
♦ Cuaderno de Control de Ingresos y Egresos	Promotora social
♦ Ticket de Pago de Menú	Promotora Social
♦ Informes Mensuales y Evaluaciones Trimestrales.	Jefe de División/ Unidad Promotora Social

Anexo N° 1

DE LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y LOS ASPECTOS SANITARIOS

INFRAESTRUCTURA

El local del Centro del Adulto Mayor, que realice la actividad del Comedor Social, debe tener en cuenta los siguientes requisitos, en cuanto a la infraestructura física:

- El local contará con ventilación e iluminación suficiente y servicios de agua y desagüe en perfectas condiciones.
- Las paredes serán de preferencia de mayólica ó recubiertas de pintura, de fácil lavado y de color claro.
- El piso será de material que facilite una adecuada limpieza.
- Las ventanas o aberturas, deben protegerse con material adecuado a la zona.
- Los techos deberán ser de material resistente al calor
- El área de cocina, debe estar ubicada en lugares alejados a los depósitos de basura, aguas servidas, criaderos de animales, etc. así mismo estará alejado de los servicios higiénicos.
- El ambiente (s) se encontrarán libre de obstáculos, para prevenir todo tipo de accidentes.
- La cocina, contará con reposteros, alacenas y lavaderos apropiados para el tipo de vajillas, utensilios de cocina.
- La cocina y ambientes del Comedor, se encontrarán permanentemente en buenas condiciones higiénicas.

DEL EQUIPAMIENTO

La Gerencia de Prestaciones Sociales, para iniciar la actividad de Comedor Social, en los Centros del Adulto Mayor, deberá implementar con equipamiento básico, de acuerdo a lo establecido, como a continuación se señala.

◆ Cocina semi industrial	01 unidad
◆ Sillas de plástico apilables	80 unidades
◆ Licuadora Industrial chica	01 unidad
◆ Manteles para mesas de comedor	12 unidades
◆ Manteles chicos para cocina	12 unidades
◆ Olla tamaño grande	04 unidades
◆ Sartén grande	02 unidades
◆ Tetera grande	02 unidades
◆ Platos de loza hondos	05 docenas
◆ Platos de loza tendidos	05 docenas
◆ Platos de loza de postre	05 docenas

- Cubiertos (cucharas, tenedores, cuchillos, cucharillas) 05 docenas
- Vasos 05 docenas
- Campana extractora con ducto 01 unidad

El material del equipo será resistente a la corrosión y de fácil limpieza.
La vajilla será de material resistente al calor, los cubiertos y el menaje para el servicio será de material inoxidable.

DE LOS ASPECTOS SANITARIOS

El personal que manipula alimentos, deberá cumplir normas sanitarias, contempladas en el Código Sanitario D.L. 17505 y Ordenanzas Municipales, tales como:

a) Acreditar el buen estado de salud, a través del carné sanitario, el que se tramitará en la dependencia de salud correspondiente.
b) Recibir capacitación en la importancia del aseo personal y manipulación de alimentos.
c) Mantener hábitos de higiene personales, así como en la manipulación de alimentos, como:
   - Baño diario, uñas recortadas y limpias, pelo recortado, afeitarse diariamente
   - Evitar rascarse la cabeza o introducir los dedos dentro de la nariz
   - Lavarse las manos, después de: haber utilizado el servicio higiénico; toser o estornudar sobre las manos o pañuelo; manipular envases; cajas; cubiertos y otros artículos contaminados; recoger y manipular basura; evitar el uso de anillos, pulseras, reloj.
d) Existencia de extintor, con carga actualizada.
e) Fumigación semestral del local
f) El menaje o utensilios deben estar protegidos convenientemente, los azucareros, saleros y otros tendrán sus respectivas tapas.
g) Existencia de un Botiquín de primeros auxilios
h) Uso de uniformes limpios, consistente en guardapolvos, chaqueta ó mandiles, gorros ó binchas para sujetar el cabello.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE COMEDORES SOCIALES

1. Gerencia Departamental :.....
2. Unidad Operativa CAM :.....
3. Jefe de División :.....
4. Promotora Social :.....
5. Dirección :.....
6. Teléfonos :.....
7. LA RECEPCIÓN A LOS USUARIOS DEL COMEDOR ES:

   ( ) Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular

8. EL AMBIENTE (S) DEL COMEDOR SE OBSERVA:

   ( ) Muy Adecuado ( ) Adecuado ( ) Inadecuado

9. LA CAJA PARA RECOJO DE TICKETS SE ENCONTRO:

   ( ) Ordenado ( ) Regularmente Ordenado ( ) Congestionado

10. LA INFRAESTRUCTURA DE LA COCINA ES:

    ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo

11. EL ESTADO DE LA VAJILLA Y EQUIPAMIENTO DE COCINA ES:

    ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo

12. EL COMEDOR OFRECE:

Desayuno	De ( )	A ( )
Almuerzo	De ( )	A ( )
Comida	De ( )	A ( )

13. SE RESPETA LOS HORARIOS?

Del Comedor ( ) SI ( ) NO

De la Caja ( ) SI ( ) NO

14. LA CALIDAD DE LA ALIMENTACIÓN ES:

( ) Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular

15. TIENEN APOYO PROFESIONAL DE NUTRICIONISTA PARA EL ASESORAMIENTO DE LOS ALIMENTOS

( ) SI ( ) NO

Si es favorable, especificar nombres y procedencia:

.....

16.- RECIBE APOYO DE PRONAA

( ) SI ( ) NO

OTRAS INSTITUCIONES, ESPECIFICAR

.....

17.- NUMERO DE ATENCIONES (RACIONES) EN EL COMEDOR

a) Usuarios del CAM, No. ( )

b) Usuarios externos, No. ( )

18.- COSTO DEL MENU.

a)

b)

19.- SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE LOS MENUS

( ) Servicio a la mesa ( ) Autoservicio

20. EN EL COMEDOR SE CUMPLE CON LAS EXIGENCIAS DELCODIGO SANITARIO?

a)	Carnet de Sanidad	( ) SI	( ) NO
b)	Primeros Auxilios	( ) SI	( ) NO
c)	Tapa de azucareros, saleros, otros.	( ) SI	( ) NO
d)	Existencia de extinguidores, con carga actualizada	( ) SI	( ) NO
d)	Fumigación semestral de local	( ) SI	( ) NO
e)	Uso de mandiles, gorros ó vinchas limpias en buen estado	( ) SI	( ) NO

21.- MUESTRAN DOCUMENTOS TÉCNICOS DE CONTROL?

•	Cuadernos Técnicos de Control	( ) SI	( ) NO
•	Tickets de Ingresos y Egresos	( ) SI	( ) NO
•	Informes de Seguimiento Mensual	( ) SI	( ) NO
•	Evaluaciones Trimestrales Cuantitativo	( ) SI	( ) NO
•	Evaluación Nutricional	( ) SI	( ) NO

22.-OTRAS OBSERVACIONES, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN LA ACTIVIDAD DE COMEDOR SOCIAL EN LOS CAM.

.....

23. DEGUSTACIÓN DEL MENU, PARA DETERMINAR SU CALIDAD DE ELABORACION Y/O OTROS ASPECTOS DIGNOS DE MENCIONAR.

.....

.....
Firma del Supervisor

23. DEGUSTACIÓN DEL MENU, PARA DETERMINAR SU CALIDAD DE ELABORACION Y/O OTROS ASPECTOS DIGNOS DE MENCIONAR.

.....

.....

.....
Firma del Supervisor

INSTRUCTIVO DE LA FICHA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD COMEDORES SOCIALES

Este instructivo forma parte de la Ficha de Evaluación, que se aplicará en la fecha, que se realice la visita al Comedor Social del Centro del Adulto Mayor correspondiente.

INSTRUCCIONES

1. Anotar la Gerencia a la que corresponde el Comedor Social

2. Anotar el nombre del Centro del Adulto Mayor, donde funciona el Comedor Social.

3. Consignar nombres y Apellidos de la Jefe de División de Prestaciones Sociales de la Gerencia Departamental a la que pertenece

4. Consignar nombres y Apellidos de la Promotora Social del Centro del Adulto Mayor

5. Anotar la ubicación del Comedor Social: dirección, distrito, provincia, departamento.

6. Anotar teléfono, fax, ó correo electrónico

7. Se anotará con un aspa en el recuadro correspondiente.
Será excelente, cuando la recepción sea muy cálida, no existan colas para recoger los tickets, ni cola para recoger los alimentos y los comensales conozcan el menú del día, será muy bueno, si falta una de las condiciones anteriores, será bueno, si faltan dos de las condiciones anteriores, será regular, si faltan tres de las condiciones anteriores.

8. Se marcará con una aspa, en el cuadro que corresponda.
Será muy adecuado, cuando se encuentre en buenas condiciones higiénicas, manteniendo el orden, limpieza y con una música suave de fondo, será adecuado, cuando no tenga música de fondo, será inadecuado, cuando no sean buenas las condiciones higiénicas y no se mantenga el orden y limpieza.

9. Será ordenada cuando no haya colas, con un horario establecido y con tickets de espera, será regularmente ordenado cuando, a pesar de que haya personas espera, se ha previsto un horario y un orden de espera que garantiza que no se produzca conflictos ni molestias, será congestionado, cuando no se haya previsto, un horario, un orden de espera, y se expone a conflictos, molestias y que los usuarios manifiesten su insatisfacción.

10. Será buena cuando el tamaño de la cocina permita mantenerlo en orden, cuando las paredes y pisos se encuentren bien mantenidos, será regular cuando el espacio sea reducido y le falte mantenimiento en las paredes o pisos, será mala cuando el espacio sea muy reducido y le falte mantenimiento en paredes y pisos o requiera arreglos

11. En este punto, se anotará como bueno, si la vajilla se encuentra en buenas condiciones, si el salero y azucarero tienen tapas, y el equipamiento de encuentra sin roturas, desperfectos y en estado de limpieza notoria, será regular cuando la vajilla o equipamiento necesita ser cambiado, o reparado, aunque la limpieza sea muy buena, será malo cuando la vajilla y equipamiento, debe ser cambiado, así como el estado de limpieza necesite mayor atención.

12. Colocar en cada recuadro lo que corresponda, marcando con aspa en el tipo de alimentos que ofrece el Comedor, en el horario las horas de atención, las que deberán estar publicadas y en No. De atenciones, la cantidad diaria de atenciones promedio, el mes anterior a la supervisión.

13. Se marcará con aspa en el recuadro que corresponda

14. La alimentación será excelente si se ha previsto el asesoramiento de una Nutricionista, se brinde una alimentación adecuada para personas Adultas Mayores, el costo permite acceder al Comedor a la Mayoría de los que frecuentan diariamente al Centro y los alimentos Tengan buena presentación, será muy bueno, cuando alguna de las condiciones no se cumpla, será bueno, cuando dos de las condiciones no se cumplan y será regular, cuando tres de las condiciones no se cumplan.

15. Marcar con un aspa en el recuadro que corresponda y si la respuesta es SI, colocar nombre completo y el lugar donde trabaja ó procede la profesional.

16. Marcar con aspa en el recuadro que corresponda

17. Marcar con aspa en el recuadro que corresponda

18. Anotar el costo del menú a) usuarios CAM, b) usuarios externos.

19. Marcar con aspa en el recuadro que corresponda

20. Marcar con aspa en el recuadro que corresponda

21. Marcar con aspa en el recuadro que corresponda

22. Explicar en forma muy concisa las observaciones, sugerencias ó recomendaciones para mejorar la atención en el Comedor Social.

23. Degustar y anotar la calidad del menú