

Casa Hogar para Mujeres Adultas Mayores Manual Operativo



Desarrollo Integral del Adulto Mayor Sistema DIF Jalisco



Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

Dirección: Para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor
Departamento: Casa Hogar Para Mujeres

Entra en vigor a partir de: Febrero 2012	Sustituye: Si	Código: DJ-AM-SG-OP-04
---	------------------	---------------------------

Manual Operativo del Subprograma Casa Hogar Para Mujeres Adultas Mayores

Distribución:

Elaboración y coordinación:
 Dirección Para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor
 Dirección de Innovación y Calidad
 Dirección de Profesionalización
 Dirección de Planeación

Autorizaciones

	
Enf. Angélica Bustos Lumbreras Jefatura del Departamento de Casa Hogar Para Mujeres	Lic. Blanca Carolina Luna Rodríguez Dirección para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor
	
Ing. José Manuel Aguilar Villa. Director de Innovación y Calidad.	

Solo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

Índice

1. Contexto	3
1.1 Antecedentes del Subprograma	3
1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria	4
1.3 Marco Jurídico	4
2. Justificación	5
3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.	7
3.1 Propósito	8
4. Componentes del Subprograma (objetivos específicos) y sus indicadores de medición.	9
5. Población Objetivo y Productos y Servicios.	10
5.1 Población Objetivo.	10
5.2 Servicios	10
6. Acciones Estratégicas	10
6.1 Cuidado de las residentes	10
6.2 Integración socio-familiar	10
6.3 Difusión a favor de los adultos mayores	10
7. Proceso General de la Operación del Subprograma.	11
7.1. Procedimiento de solicitud, selección y atención a residentes	11
8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma	12
8.1 Procedimiento para la inducción a las residentes en la Casa Hogar para Mujeres..	12
8.2 Procedimiento para la para la organización del tiempo de las residentes	12
8.3 Procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación	13
9. Políticas de Operación	14
9.1 Referentes al reglamento interno de la Casa Hogar para Mujeres.	14
10. Actores y Niveles de Intervención	16
10.1 DIF Jalisco	16
11. Sistema de información	17
11.1 Documentos Fuente	17
12. Anexos	18
13. Bitácora de Revisiones	33

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

1. Contexto

1.1 Antecedentes del Subprograma

En el año de 1950, siendo Gobernador del estado de Jalisco el Lic. Agustín Yáñez, los adultos mayores protegidos por el Estado se encontraban en el Hospicio Cabañas, relegados a tres o cuatro habitaciones únicamente ya que el resto del edificio lo ocupaban los 500 niños que se atendían en esa institución.

En 1965, cuando el Instituto de Protección a la Infancia, presidido por la Sra. Concepción Jiménez de Medina evalúa la necesidad de fundar un hogar para las personas mayores de 60 años, con este motivo se pensó en adquirir el terreno que se encontraba en la calle Manuel Acuña 2560. Se construyeron solo 24 habitaciones y más tarde se construyó la parte de la comunidad, de las religiosas que atienden la casa, cooperando ellas para su construcción.

Una vez terminada la obra la Sra. Jiménez de Medina toma la dirección de la casa e invitó a algunas señoras de buena voluntad a que prestaran su ayuda desinteresada, y así formar un patronato que pudiera dirigir la casa. Fue aquí donde surgió el nombre de Casa de Descanso.

La Casa fue inaugurada por el presidente de la república el Lic. Gustavo Díaz Ordaz en el mes de Junio de 1966.

Se solicitó a las religiosas de la congregación de Jesús María para que ayudaran en la administración de la

casa, tomando la dirección el mes de Noviembre de 1966.

Inicialmente la casa fue proyectada por el gobierno federal y estatal junto con el patronato de damas encabezado por la Sra. Concepción Jiménez de Medina que quedó como presidenta honoraria, más tarde fue subsidiada por el IJAS (Instituto Jalisciense de Asistencia Social).

Posteriormente se le solicitó ayuda al DIF Jalisco, la presidenta vio que tenía que atenderse en forma global a los adultos mayores, además vio la casa de descanso como una verdadera casa donde las residentes tuvieran completa libertad y que mantuvieran su autonomía con la certeza de que se velaría por ellas en todo momento, con una atención personalizada.

La casa cambia de nombre el 10 de Noviembre de 1999 en reconocimiento a la Sra. Concepción Jiménez de Medina Ascencio tomando el nombre de "Casa Ma. Concepción de Medina Ascencio".

En Junio del 2005 la congregación religiosa de Jesús María se retira de la administración de la casa, aceptando este compromiso las Misioneras del Sagrado Corazón de Jesús y Santa María de Guadalupe.

El 14 de enero del 2008 cambia el nombre de "Casa de Descanso" por Casa Hogar para Mujeres Adultas Mayores "Ma. Concepción Jiménez de Medina Ascencio".

Justificado esto por el interés de lograr un desarrollo integral en los aspectos físicos, emocionales, intelectuales y

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

espirituales de las mujeres adultas mayores.

Se desea propiciar un ambiente más participativo en las residentes para fomentar un comportamiento más activo en función de sus posibilidades.

1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.

La Perspectiva Familiar y Comunitaria, es una visión institucional que revaloriza a la persona a través de su dimensión familiar y comunitaria; partiendo del reconocimiento a la dignidad de la persona humana, como fin en sí misma y opera mediante el desarrollo integral de la familia y su relación con otras instancias, en especial con su comunidad.

La Perspectiva Familiar y Comunitaria destaca las tareas insustituibles de la familia:

- La equidad generacional
- La transmisión cultural
- La socialización
- La responsabilidad
- La prosocialidad.

Donde el Estado interviene con los diferentes principios de acción como lo son:

- Reconocimiento
- Apoyo
- Protección
- Promoción

En este subprograma de Casa Hogar para Mujeres Adultas Mayores a través de la profesionalización que proporciona a sus empleados busca atender a las

familias bajo este concepto de la Perspectiva Familiar y Comunitaria interviene de la siguiente manera:

- Reconocimiento, que distingue a la familia de cualquier otro grupo, manifestando su valor preciso como institución y como comunidad de personas poseedores de deberes y derechos.
- Apoyo, en intervención subsidiaria que busca restablecer las condiciones necesarias para que la familia pueda enfrentar por sí misma las distintas vulnerabilidades que la afectan.
- Protección, que es la acción que disminuye, impide o desarticula todo aquel elemento o ámbito que representa un factor de riesgo para la salud de la familia.
- Promoción, como la actividad que fermenta el fortalecimiento de aquellos elementos que constituyen el desarrollo integral de la familia y que difunden directamente una cultura familiar.

1.3 Marco Jurídico

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. D. O. 05/II/1917.
- Constitución política del Estado de Jalisco P.O. 01/VIII/1917.
- Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social D. O. 09/I/1986.
- Ley federal de los derechos de las personas adultas mayores.
- Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.
- Decreto No. 18187 con Fecha jueves 23 de diciembre 1999. En el que se

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

adiciona el Libro Séptimo de los Adultos Mayores.

Decreto 17002. Tomo CCCXXVII, Guadalajara, Jalisco. 15 Enero de 1998. Art. 18 frac. II

Ley de Desarrollo, Protección, Integración Social y Económica del Adulto Mayor.

2. Justificación.

La organización y dinámica de las familias ha experimentado grandes cambios como resultado del desarrollo de la sociedad.

Actualmente la población mayormente urbana, está conformada por familias nucleares, es decir, padres e hijos, ya que satisface las necesidades económicas y sociales que impone el nuevo modelo económico.

La ruptura con el modelo tradicional de familia: abuelos-padres-hijos, deja como víctima al adulto mayor que ha perdido su lugar dentro de la familia.

El adulto mayor ha transitado de ser el pilar de la familia a un estorbo que no tiene cabida en el seno del hogar. Por lo que cada vez más, se requiere de casas hogar para adultos mayores como alternativa de residencia, donde pueda vivir los últimos años de su vida con dignidad.

En el Estado de Jalisco existen numerosas casas hogar, por lo que la Casa Hogar no pretende satisfacer la demanda de asilo cada vez creciente, sino de ofrecer un modelo de operación, que permita al DIF Jalisco promover y

difundir la importancia de la prestación de servicios con la calidad y calidez que requieren los adultos mayores.

Problema:

En el estado de Jalisco un alto porcentaje de la población adulta mayor se encuentra en situación de pobreza, marginación, abandono o rechazo familiar y social, trayendo como resultado el deterioro en su salud física y mental.

Esta situación se da por causas comunes, tales como:

- Reproducción Cultural del miedo a envejecer
- Familias que no están habituadas en convivir con adultos mayores.
- Incertidumbre respecto al proceso de envejecimiento.
- Cambios en la estructura y en la dinámica familiar.
- Concepto erróneo de las potencialidades del adulto mayor.
- Temor generalizado a la dependencia total y a la pérdida de la autonomía.
- Políticas Públicas insuficientes, ineficientes, y mal aplicadas.
- Inequidad en la distribución de los recursos económicos, humanos y materiales destinados a la atención.
- Poca difusión y promoción de los beneficios que otorgan los programas en atención al adulto mayor.
- Desconocimiento legal de las obligaciones de la familia al adulto mayor.
- Insuficientes espacios de empleo para adultos mayores (ocupacional).
- Escaso ingreso económico para atender sus necesidades básicas que les impide ser.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

- Aumenta el trabajo informal, mal remunerado, violando sus derechos.
- Incremento de la población adulta mayor.
- Mayor demanda de servicios básicos.
- Recursos asignados para la atención de los adultos mayores se vuelven insuficientes.

- Aumento de la morbi-mortalidad del adulto mayor en enfermedades crónicas degenerativas

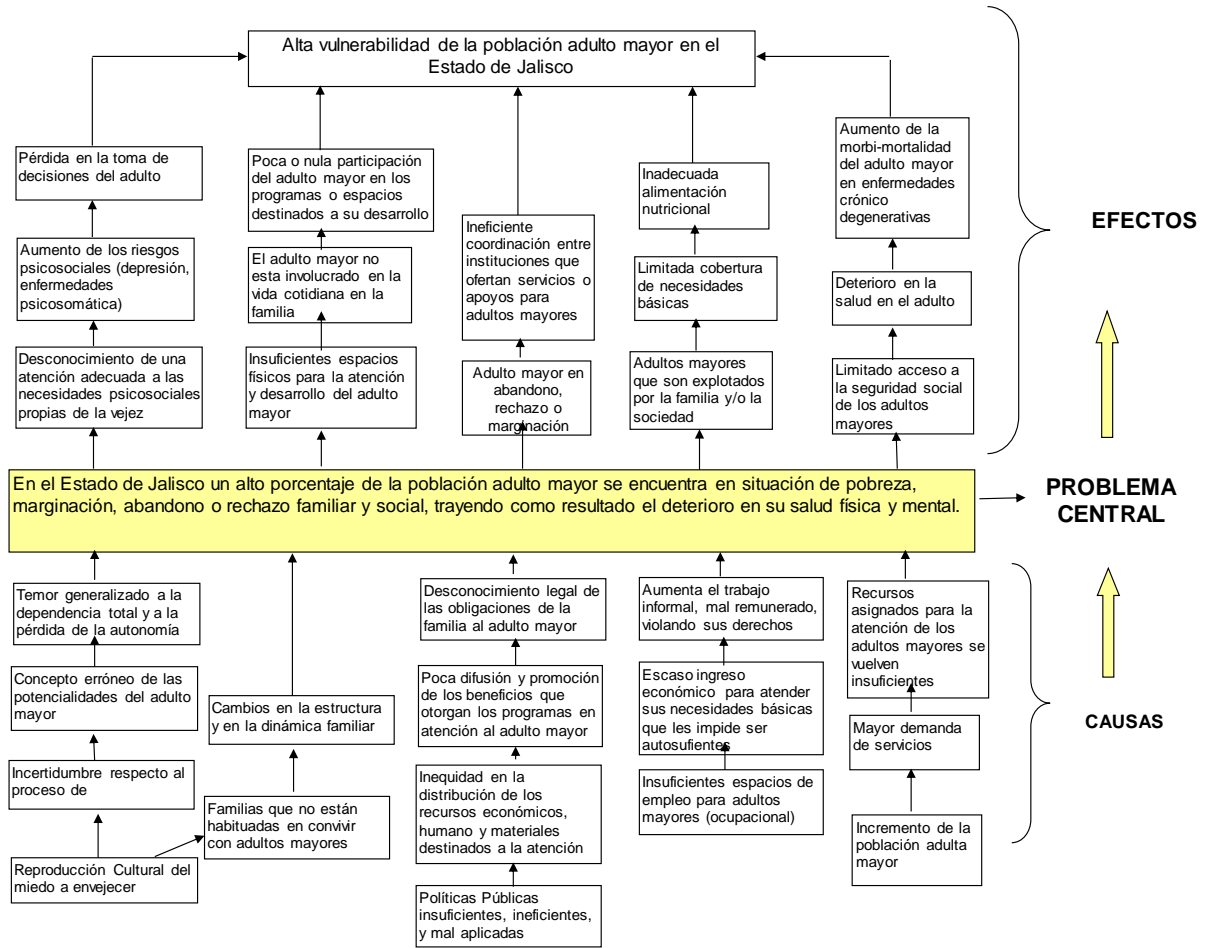
Se anexa diagrama que permite visualizar las causas y efectos:

Y genera una serie de efectos que es necesario considerar para dar soluciones globales a la problemática que se presenta, siendo los siguientes:

- Desconocimiento de una atención adecuada a las necesidades psicosociales propias de la vejez.
- Aumento de los riesgos psicosociales (depresión, enfermedades psicosomáticas).
- El adulto mayor no está involucrado en la vida cotidiana en la familia.
- Pérdida en la toma de decisiones del adulto mayor.
- Insuficientes espacios físicos para la atención y desarrollo del adulto mayor.
- Poca o nula participación del adulto mayor en los programas o espacios destinados a su desarrollo.
- Adulto mayor en abandono, rechazo o marginación.
- Ineficiente coordinación entre instituciones que ofertan servicios o apoyos para adultos mayores.
- Adultos mayores que son explotados por la familia y/o la sociedad.
- Limitada cobertura de necesidades básicas.
- Inadecuada alimentación nutricional.
- Limitado acceso a la seguridad social de los adultos mayores.
- Deterioro en la salud en el adulto mayor.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------



Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.

3.1 Propósito.

Atender las necesidades básicas de mujeres mayores de 65 años en situación de soledad que requieran un ambiente saludable, independiente y digno en la última etapa de su vida.

3.2 Indicadores de Medición.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición
Propósito: Atender las necesidades básicas de mujeres mayores de 65 años en situación de soledad que requieran un ambiente saludable independiente y digno en la última etapa de su vida	Usuaris satisfechas del servicio prestado por la casa hogar	No de usuarios que permanecen en la casa hogar / No. De personas que ingresaron en la casa hogar	Mensual
	Autosuficiencia independenciam del adulto mayor con escala de medición	No. de adultos mayores que son funcionales en su vida cotidiana / Población total de la casa hogar	

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

4. Componentes del Subprograma (objetivos específicos) y sus indicadores de medición.

1. Brindar servicios de salud a la población de adultas mayores atendidas por el subprograma.
2. Brindar alimentación adecuada a las residentes.
3. Brindar hospedaje a las usuarias de la casa hogar para mujeres.
4. Actividades recreativas y culturales y ocupacionales.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición
C1 Brindar servicio de salud a la población adultas mayores	Servicios otorgados	No. de usuarios con enfermedades bajo control / No. de población atendida en casa hogar	Mensual
C2 Brindar alimentación adecuada a las residentes	Calidad de la alimentación	No. de ancianos que presentan trastornos de alimentación / Población total de la casa hogar	Trimestral
C3 Brindar hospedaje a las usuarias de la casa hogar para mujeres	Disponibilidad de espacio	No de habitaciones ocupadas / capacidad total de habitaciones de la casa hogar	Mensual
C4 Realizar actividades recreativas, culturales y ocupacionales	Mayor desempeño de las actividades en las Adultas Mayores	No. de asistentes que participan en las diferentes actividades de la casa hogar / Total de la población de la casa hogar	Diaria

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

5. Población Objetivo y Productos y Servicios.

5.1 Población Objetivo.

Mujeres adultas, mayores de 65 años que radiquen en el estado de Jalisco, sin problemas de invalidez física o mental, que se valgan por sí mismas y puedan relacionarse positivamente.

5.2 Servicios

A la Población:

- Actividades culturales, deportivas, recreativas y formativas.
- Apoyo Asistencial como: medicamentos e insumos para la salud, médicos y estudios especializados, ración alimenticia.
- Asesoría y orientación en la promoción del cuidado de la salud.
- Canalización.
- Capacitación en educación para la salud.
- Consulta médica general.
- Enfermería.
- Eventos como: exposición, festival y jornadas.

6. Acciones Estratégicas.

6.1 Cuidado de las residentes

- Otorgando alimentos higiénicos y nutritivos, mediante una dieta tipo adecuada a la edad y estado de salud de cada una de las adultas mayores, para estimular actitudes y

• Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

conductas adecuadas en beneficio de su salud.

- Brindando cuidados y orientaciones sobre medidas de salud, para la detección oportuna de enfermedades, tratamientos específicos, rehabilitación y seguimiento clínico, a fin de conservar, mejorar y recuperar el óptimo estado de salud y promover el autocuidado.

6.2 Integración socio-familiar

- Estableciendo actividades recreativas, culturales y ocupacionales a las residentes que les permitan expresar sus sentimientos, actitudes y deseos a fin de mantener una buena salud mental (Canto, baile, poesía, lectura, tejido y gimnasia).
- Incrementando la participación de las residentes en eventos familiares y sociales para permanecer dentro de su núcleo familiar y mantener y/o ampliar sus relaciones interpersonales.

6.3 Difusión a favor de los adultos mayores

- Promoviendo la formación de grupos sociales voluntarios que interactúen con las residentes, a fin de valorar sus conocimientos y experiencias, generando un interés en el trato y atención.
- Promoviendo por medio de pláticas individuales y grupales el conocimiento de sí mismas, la autoaceptación y el autorespeto, a fin de favorecer los procesos de interacción con el medio circundante.

Elaboró	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de Elaboración	2009 V01	Fecha de Actualización	23-FEB-2012 V02	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	-----------------------------------	----------------------	----------	------------------------	-----------------	--------	----------------

7. Proceso General de la Operación del Subprograma.

7.1. Procedimiento de Solicitud, Selección y Atención a Residentes

Solicitantes	Casa Hogar Para Mujeres	Dirección Para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor	Comité de Admisión
<p>1. Acude a la casa hogar para adultos mayores y solicita el servicio en forma verbal.</p> <p>3. Llena y entrega la solicitud de servicio (DIF-CAD-03).</p> <p>8. Acude a la entrevista, entrega documentación y exámenes solicitados.</p> <p>15. Acude a la sesión de inducción.</p> <p>17. Cumple los requisitos, paga cuota de recuperación e ingresa a la casa hogar para adultos mayores DIF.</p>	<p>2. Proporciona la información sobre los requisitos para solicitar el servicio y entrega solicitud de ingreso al usuario.</p> <p>4. Recibe la solicitud y la registra en la lista de espera.</p> <p>5. Cuando se requiera proporciona información telefónica a la interesada de su avance en la lista.</p> <p>6. Si se genera alguna vacante, lo comunica a la Dirección para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor.</p> <p>7. Comunica a la usuaria la existencia de una vacante, le solicita una entrevista, exámenes de laboratorio y médicos.</p> <p>13. Recibe la documentación y resultados de los exámenes médicos solicitados e informa la decisión a la usuaria y la cita para entrevista de inducción.</p> <p>14. Determina fecha de ingreso y recaba firma de aceptación del familiar responsable de la usuaria.</p> <p>16. Durante la sesión de inducción se informa a la usuaria las políticas a seguir, el mobiliario que deberá llevar, el reglamento interno, las actividades diarias.</p> <p>18. Otorga el servicio.</p>	<p>9. Convoca al comité, proporciona la información general de las solicitantes.</p> <p>12. Informa a la casa hogar para adultos mayores sobre la persona seleccionada.</p>	<p>10. Selecciona la nueva usuaria conforme a la lista de espera.</p> <p>11. Determina la cuota de recuperación que deberá cubrir la usuaria de acuerdo al estudio socioeconómico, esta será actualizada anualmente.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.

8.1 Procedimiento para la Inducción a las Residentes en la Casa Hogar para Mujeres.

Responsable de la Casa Hogar para Mujeres	Usuario
<p>1. Informa a la usuaria las políticas a seguir, el mobiliario que deberá llevar, el reglamento interno, las actividades diarias.</p>	<p>2. La usuaria acude y se le muestra la habitación que le corresponderá.</p> <p>3. Una vez instalada hace un recorrido por las instalaciones.</p> <p>4. Trae consigo los muebles a fin de sentirse lo más comfortable posible.</p> <p>5. Participa en una reunión de bienvenida y se le presenta a todas las residentes.</p>

8.2 Procedimiento para la Organización del Tiempo de las Residentes.

Residentes	Casa Hogar para Mujeres
<p>1. Asisten sí así lo desean a misa diariamente.</p> <p>3. Pasan a desayunar al área correspondiente. En caso de no poder salir de sus cuartos por enfermedad se les proporciona el mismo directamente sus habitaciones.</p> <p>5. Disponen de tiempo libre para arreglarse, arreglar sus pertenencias, etc).</p> <p>8. Pasan a comer</p> <p>12. Pasan a cenar.</p> <p>13. Se retiran a sus habitaciones a descansar.</p>	<p>2. Prepara el desayuno y solicita a las residentes que pasen al comedor.</p> <p>4. De acuerdo a la programación de actividades establecida, organiza los talleres. Al terminar otorga un tiempo libre a las residentes.</p> <p>6. Procede a realizar la limpieza de las habitaciones.</p> <p>7. Prepara la comida y solicita a las residentes pasar al comedor.</p> <p>9. Organiza las actividades de la tarde como juegos, tardeadas, recitales o festivales).</p> <p>10. Organiza el rosario y la hora santa.</p> <p>11. Prepara la cena y solicita a las residentes pasen al comedor.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

8.3 Procedimiento para el Cobro de Cuotas de Recuperación.

Responsable de la casa hogar para adultos mayores DIF	Caja General DIF Jalisco
<p>1. La casa hogar para adultos mayores DIF durante los días 01 al 10 de cada mes recibe comprobantes de depósito.</p> <p>2. Elabora una relación de las mismas entregando los comprobantes de depósito en la Caja General (Departamento de Tesorería) del Sistema DIF Jalisco.</p> <p>4. Recibe comprobantes del depósito y archiva para su control.</p> <p>5. Archiva copia de los recibos de depósitos.</p> <p>.</p>	<p>3. Caja General recibe los comprobantes de depósito y entrega acuse de los mismos.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Códiao	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

9. Políticas de Operación.

9.1 Referentes al reglamento interno de la Casa Hogar para Mujeres.

1. Serán sujetos de prestación de este servicio mujeres mayores de 65 años cuya situación de soledad, abandono o carencia de familiares, así como sus escasos recursos, no le permitan cubrir sus necesidades personales, ni el costo de este servicio en una institución privada.
2. Los servicios que otorga esta Casa Hogar para Mujeres serán: hospedaje, alimentación, servicios de salud y enfermería, actividades recreativas, culturales, ocupacionales, servicio religioso y lavado de blancos.
3. Se determinará la cuota de recuperación que deberá pagar durante su estadía en la Casa Hogar para Mujeres.
4. La cuota de recuperación serán ajustadas al inicio del año calendario de acuerdo al ingreso de las usuarias o de sus familiares responsables..
5. Se ofrecerá una habitación vacía, debiendo traer cada interna el mobiliario mínimo necesario, ropa y objetos de uso personal.
6. No se permitirá a las residentes tener estufas eléctricas, de gas o carbón, o cualquier otro que sea de resistencia, en las habitaciones o en las áreas comunes ya que ponen en riesgo su salud y la de las demás.
7. Las internas, así como sus familiares y amigos que las visiten, deberán tratar con educación y respeto a las demás internas y al personal que les brindan sus servicios.
8. En el caso de que alguna interna salga por vacaciones o por asuntos personales, deberá llenar una solicitud de salida temporal (formato DJ-AM-SG-RE-17).
9. Deberán presentarse puntualmente al comedor a las horas fijadas para las comidas, así como presentarse en ropa adecuada.
10. La alimentación proporcionada estará constituida por una dieta balanceada que aporte los nutrientes necesarios, de acuerdo con su estado de salud, se servirá comida de dieta por indicación médica.
11. La casa proporcionará a las internas o empleados que así lo deseen, atención médica y de enfermería, no proporcionando medicamentos.
12. Todos los medicamentos controlados y en especial los sedantes, deberán ser administrados únicamente por el personal de enfermería, por lo cual no está permitido tenerlos en las habitaciones (ejemplo: valium, ativan, bonare, etc.) ya que la enfermera los

Solo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el sistema de Gestión de Calidad.
Este documento es una copia no controlada y no se debe utilizar para fines de auditoría.

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

- proporcionará de acuerdo a la indicación médica.
13. No se permitirá tener animales de ninguna especie.
 14. Todas las internas, deberán participar por lo menos en un taller los días que están programados estos.
 15. Las visitas de familiares y amigos estarán permitidas todos los días, en un horario de 8:00 a 20:00 horas, siempre y cuando no interrumpen el horario del comedor, debiendo registrar su ingreso y egreso en recepción.
 16. No se permitirá a las internas tener macetas, mesas o sillas de uso personal fuera de sus habitaciones a fin de evitar accidentes con aquellas que usan bastón, andadera o silla de ruedas.
 17. A fin de evitar accidentes y riesgos a la salud de las internas queda prohibido fumar dentro de las instalaciones de la casa hogar.
 18. No se permitirá que las residentes tengan alimentos en sus habitaciones a fin de cumplir con las recomendaciones nutricionales para cada caso y evitar la propagación de plagas.
 19. Los familiares de las personas que sean atendidas en esta casa, tendrán obligación de cubrir los gastos que pudiera originar alguna atención especial (enfermera particular, traslado a hospital, pañales desechables, medicamentos, estudios médicos, etc.) así como gastos funerarios cuando se presente el caso.
 20. Diariamente se realizarán actos litúrgicos tales como: misa, rosario y confesiones a todas aquellas internas que lo requieran.
 21. En forma trimestral se tendrá una reunión general con los familiares de las residentes y cuando el caso así lo requiera se tendrán entrevistas de retroalimentación a fin de dar un buen servicio.
 22. Semestralmente se efectuará la unción de enfermos y se brindará ayuda espiritual según lo requiera cada una de las residentes.
 23. Las residentes solo podrán ver televisión sujetándose a los horarios establecidos para ello.
 24. El presente reglamento tiene carácter de obligatorio, en el entendido de que la inobservancia de las normas aquí contenidas, dará origen a sanciones escritas y a la acumulación de tres sanciones escritas causará baja.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Códiao	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

10. Actores y Niveles de Intervención

10.1 DIF Jalisco

1. Promover y difundir el respeto y atención de la sociedad a los adultos mayores mediante la estimulación a la familia de las adultas mayores para que permanezcan en su hábitat y se les brinde la atención utilizando el aislamiento como último recurso.
2. Brindar atención en aspectos bio-psico-sociales mediante servicios médicos, psicológicos de habitación y alimentación a las adultas mayores residentes de la Casa Hogar para Mujeres.
3. Promover, implementar y difundir estrategias de acción y el modelo de atención para beneficio de la población adulta mayor asilada tanto en la Casa Hogar para Mujeres como en los diversos asilos, casas hogar, demás instituciones afines en el Estado y población en general.
4. Promover y establecer coordinación inter y intrainstitucional con áreas e instituciones afines que colaboren en el mejoramiento del nivel de vida de las adultas mayores asiladas.
5. Planear y coordinar las actividades en los talleres ocupacionales, recreativos y culturales diversos a las residentes; así como informar y dar seguimiento a los mismos.
6. Elaborar y desarrollar el plan anual de trabajo, así como elaborar y proporcionar los informes de actividades al DIF Jalisco en el tiempo y forma establecidos.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

11 ■ Sistema de información

11.1 Documentos Fuente.

- Código de Asistencia Social.
- Ley de Desarrollo, Protección, Integración Social y Económica del Adulto Mayor.

11.2 Informes y formatos de Control

- [DJ-AM-SG-RE-16 Solicitud de Ingreso.](#)
- [DJ-AM-SG-RE-17 Solicitud de Salida Temporal.](#)
- [DJ-AM-SG-RE-18 Relación de Pago de Cuotas de Recuperación.](#)

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

12. Anexos

1. Reglamento Interno de la Casa Hogar para Mujeres Adultas Mayores

**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE JALISCO
DIRECCION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR
CASA HOGAR PARA MUJERES ADULTAS MAYORES
"MARÍA CONCEPCIÓN JIMÉNEZ DE MEDINA ASCENCIO"**

REGLAMENTO INTERNO

CAPITULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente reglamento contiene las bases que rigen la prestación de los servicios de la Casa Hogar Para Mujeres Adultas Mayores.

Artículo 2.- El fundamento jurídico del presente cuerpo normativo lo constituyen:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Título Primero Capítulo I "De las Garantías Individuales".
- Constitución Política del Estado de Jalisco; Capítulo III "De los Derechos y Obligaciones Fundamentales", Artículo 4°; Título Tercero Capítulo Único "Del Poder Público", Artículo 15 fracción II.

- Ley de Asistencia Social; Capítulo I "De las Disposiciones Generales", Artículo 1; Capítulo II "Sujetos de la Asistencia Social", Artículo 4 fracción V, Artículo 7, Artículo 11; Capítulo III "Servicios de la Asistencia Social", Artículo 12 fracción I incisos b, c, fracciones II y XI.
- Ley de Desarrollo, Protección, Integración Social y Económica del Adulto Mayor del Estado de Jalisco.
- Ley General de Salud, Título Primero, Capítulo Único, Artículo 2, fracciones V y XX.
- Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.
- Los demás cuerpos de leyes aplicables a la materia.

Artículo 3.- Para los efectos del presente reglamento interno, se entenderá como:

Sistema DIF Jalisco: Al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco.

Casa Hogar: La Casa Hogar para Mujeres Adultas Mayores "María Concepción Jiménez de Medina Ascencio.

Usuaría: A la Mujer Adulta Mayor que hace uso de los servicios prestados por

la Casa Hogar para Mujeres Adultas Mayores.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no garantiza la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

Familiares: A las personas cuyo parentesco con las usuarias, sea el de sobrinos (as), yernos, nueras, cuñados (as), tíos (as), amigos o tutores.

Dirección: A la Dirección de Desarrollo Integral del Adulto Mayor.

Coordinación General.- A la Coordinación General de la Casa Hogar para Mujeres Adultas Mayores “María Concepción Jiménez de Medina Ascencio”.

Comité de Ingreso.- A los funcionarios del Sistema DIF Jalisco, responsables de determinar los ingresos de beneficiarias a la “Casa Hogar”.

CAPITULO II DEL OBJETO

Artículo 4.- La Casa Hogar para Mujeres Adultas Mayores “María Concepción Jiménez de Medina Ascencio”; tiene por objeto, brindar estancia temporal a Mujeres mayores de 65 años de edad, que viven en un estado de vulnerabilidad familiar y/o social.

Artículo 5.- Para ser beneficiaria de los servicios ofertados por la “Casa Hogar”, se requiere:

- I. Que sea mujer mayor de 65 años de edad en pleno uso de sus facultades físicas y mentales, es decir, funcional en actividades básicas de la vida diaria
- II. Que haya radicado en el estado de Jalisco por lo menos 5 años a la fecha de solicitud del servicio.

III. Que no padezca enfermedades infecto-contagiosas ni crónico-degenerativas.

IV. Que no padezca o haya padecido enfermedades Psiquiátricas, con secuelas.

V. Que se valga por sí misma y pueda relacionarse con las demás usuarias.

VI. Que cuente solo con familiares indirectos como: sobrinos, tíos, nueras, yernos, cuñados y/o amistades comprometidas e interesadas en apoyarla.

VII. Que manifieste su voluntad libre de coacción, de ingresar a la “Casa Hogar”.

VIII. Que no sea beneficiaria de Pensiones del Estado de Jalisco.

IX. Que demuestre la necesidad de requerir los servicios de la Casa Hogar mediante un estudio socio-familiar, elaborado por personal del “Sistema DIF Jalisco”.

CAPITULO III DE LA PRESOLICITUD DE INGRESO

Artículo 6.- El familiar o tutor de la candidata deberá presentar la presolicitud de ingreso que para tal efecto la “Coordinación General” de la

“Casa Hogar” le proporcionará, debidamente requisitada.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

Artículo 7.- “La Coordinación General” valorará la solicitud de ingreso y resolverá:

- a) Si es procedente la solicitud.
- b) Si no es procedente la solicitud.

En ambos casos, deberá informar la resolución a la interesada.

Artículo 8.- Toda solicitud resuelta como procedente, tendrá vigencia de un año, contado a partir de la fecha de su resolución, por lo que deberá ser renovada en los casos en que la candidata o sus familiares, sigan interesados en el servicio.

CAPITULO IV DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO

Artículo 9.- Al momento de existir espacio para albergar a una candidata en la “Casa Hogar”, las primeras cinco interesadas de acuerdo al registro hecho por el “Sistema DIF Jalisco”, serán notificadas para comparecer dentro de los primeros cinco días hábiles posteriores a la notificación, cubriendo los siguientes requisitos:

- Presentar solicitud de ingreso firmada por el familiar o tutor de la interesada.
- Asistir a la entrevista personal con la “Coordinación General” de la “Casa Hogar”.

Artículo 10.-

Las candidatas a ingresar a la “Casa Hogar” deberán presentar los siguientes documentos:

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

- a) Estudio socio- familiar reciente elaborado por una Trabajadora Social del “Sistema DIF Jalisco”.
- b) Presentar estudio de laboratorio, gabinete, valoración médica y psiquiátrica validado por un médico del Sistema DIF Jalisco.
- c) Copia de Acta de Nacimiento.
- d) Copia de la Credencial de Elector.
- e) Copia del CURP
- f) Comprobante de domicilio.

Artículo 11.- Una vez integrados los expedientes de las candidatas, el “Comité de Ingreso” resolverá en 3 días hábiles, quien o quienes son aceptadas como usuarias de la “Casa Hogar”. Debiendo notificar inmediatamente dicha resolución para todos los efectos.

Artículo 12.- La resolución a que hace referencia el artículo anterior, tiene el carácter de **DEFINITIVA**.

Artículo 13.- La persona aceptada contará con un término de 5 días hábiles posteriores a la notificación de la RESOLUCIÓN, para ingresar a la “Casa Hogar”. Transcurrido dicho término, si no se ha dado el ingreso de la interesada por causas imputables a la misma, quedará sin efecto, dicha resolución.

Artículo 14.- Al momento de ser notificada la Resolución de aceptación a la interesada, se le hará entrega del reglamento vigente, el cual deberá ser observado en todos sus términos por la misma y sus familiares. Así también, se les informará de la cuota de recuperación

que deberán cubrir mensualmente, misma que se ajustará al inicio de cada año calendario.

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

Artículo 15.- Para el ingreso de la “usuaria” a la “Casa Hogar”, la “Coordinación General” deberá:

1. Llevar a cabo el registro de la “usuaria”, creando para tal efecto el expediente personal de la misma con los documentos solicitados previamente, en original. Así también, solicitar la firma de la responsable a familiares.
2. Asignar la habitación que ocupará la “usuaria” durante su estancia en la “Casa Hogar”.
3. Inventariar los objetos personales de la “usuaria”.
4. Dar a conocer los espacios y servicios con que cuenta la “Casa Hogar” a la “usuaria” y sus familiares.
5. Entregar la habitación a la “usuaria”, dando como tiempo máximo para su instalación dos horas.

Artículo 16.- Sin excepción alguna, el ingreso inicial de cualquier “usuaria” a la “Casa Hogar” será a las 10:00 horas, de lunes a viernes. Se exceptúa de la anterior disposición, los días inhábiles determinados por ley.

CAPITULO V DE LOS SERVICIOS

Artículo 17.- La “Casa Hogar” brindará a las “usuarias”, los siguientes servicios:

I. Hospedaje:

- a) Se otorgará a la “usuaria” una habitación que contará con baño completo, closet, cama individual, buró, tocador con luna, dos sillas y una mesa.

II. Alimentación:

- a) Se otorgarán 3 alimentos diarios en los horarios que para tal efecto, la “Coordinación General” de la “Casa Hogar” disponga.
- b) Se brindarán alimentos balanceados de acuerdo a las normas y disposiciones nutricionales aprobadas por la Dirección de Seguridad Alimentaria de DIF Jalisco.

III. Servicio de lavandería:

- a) Se otorgará el servicio de lavandería exclusivamente para blancos de acuerdo a la programación que determine la “Coordinación General” de la “Casa Hogar”.

IV. Actividades recreativas:

- a) Se realizarán actividades culturales, ocupacionales y recreativas, de acuerdo a la programación de la “Coordinación General” de la “Casa Hogar”.

V. Apoyo Espiritual:

- a) Se les brindará apoyo espiritual mediante servicios religiosos, el cual será **optativo** para las “usuarias”.

VI. Asistencia médica:

I. Hospedaje:

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

- a) Asistencia médica preventiva de escrutinio, mediante consulta médica y servicios generales de enfermería.
- b) Derivación a otras Instituciones de “usuarias” cuyo estado de salud, así lo requiera, en coordinación con los familiares o tutores de la misma.
- c) En enfermedades que requieran cuidados especiales, los familiares asumen la responsabilidad, valorando su permanencia temporal en la “Casa Hogar”.

Artículo 18.- Los servicios enunciados en el artículo anterior, serán ofertados en función al personal y recursos con que cuenta la “Casa Hogar”.

Artículo 19.- la “Casa Hogar” podrá suspender en cualquier momento los servicios que presta por causas ajenas o de fuerza mayor, en cuyo caso, informará inmediatamente a los familiares para que estos tomen las medidas conducentes.

CAPITULO VI DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS

Artículo 20.- Son derechos de las usuarias:

1. Acceder a todos los servicios que ofrece la “Casa Hogar”.
2. Recibir un trato digno y respetuoso de sus “familiares”, compañeras y personal que labora en la “Casa Hogar”.
3. Salir de la “Casa Hogar” para convivir con sus familiares, previa

autorización de la “Coordinación General”.

4. Contar con instalaciones limpias, ordenadas y en buen estado físico.
5. Recibir asesoría jurídica, psicológica, médica y de trabajo social; de acuerdo a la capacidad con que cuenta la “Casa Hogar”.
6. Prorrogar su estadía en la “Casa Hogar” siempre y cuando, cumpla con el presente reglamento.

CAPITULO VII DE LAS OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS

Artículo 21.- Son obligaciones de las usuarias:

1. Tratar con respeto a sus compañeras residentes; al personal que labora en la “Casa Hogar” y visitantes en general.
2. Informar a la “Coordinación General” de la “Casa Hogar” de su salida, registrando la misma, así como, si hará uso del servicio de alimentos el día de su salida.
3. Regresar de sus salidas a la “Casa Hogar”, a más tardar a las 22:00 horas.
4. En caso de accidente durante su estancia fuera de la casa, los familiares o tutores se harán responsables de su atención, debiendo notificar a la “Coordinación General” de la “Casa Hogar” en forma inmediata.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado “Copia no controlada” y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Códiao	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

5. Mantener ordenada y limpia su habitación, así como las áreas comunes de la casa. Evitando dejar objetos bajo la cama y/o en los pasillos; debiendo hacer uso de los espacios destinados para tal fin, como closets y mobiliario.
6. Realizar diariamente su aseo y arreglo personal al inicio del día.
7. Colaborar en la limpieza de sus habitaciones, áreas comunes y comedor de la Casa Hogar.
8. Participar en las actividades culturales, ocupacionales y recreativas programadas por la "Coordinación General", salvo que su condición física lo impida.
9. Informar inmediatamente al servicio médico de la "Casa Hogar", de cualquier prescripción de medicamentos hecha a su favor externamente.
10. Mantener limpia su ropa y demás artículos personales.
11. Realizar el trámite correspondiente para poder salir más de un día de la "Casa Hogar".
12. Renovar anualmente su permanencia en el programa.

1. Expresarse o dirigirse a los demás, con palabras altisonantes o malos tratos.
2. Salir de la "Casa Hogar", sin informarlo previamente a la "Coordinación General".
3. Introducir a su habitación personas, bienes y objetos no autorizados.
4. Introducir alimentos a su habitación, salvo que su estado de salud lo requiera y con el visto bueno de la "Coordinación General".
5. Colocar en los espacios comunes, objetos que obstruyan el tránsito de las demás usuarias y personal de la "Casa Hogar".
6. Introducir o tener en sus habitaciones plantas naturales y mascotas.
7. Tener más de tres cuadros como decoración en las paredes.
8. Encender velas, veladoras, etc., dentro de las habitaciones.
9. Fumar dentro de las instalaciones de la "Casa Hogar".
10. Ingerir bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones de la "Casa Hogar".
11. Administrarse medicamentos sin prescripción médica y sin conocimiento del área médica. De no observarse esta disposición, la "Casa Hogar" se deslinda de

CAPITULO VIII DE LAS PROHIBICIONES A LAS USUARIAS

Artículo 22.- Está prohibido a las usuarias:

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido por el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

cualquier responsabilidad derivada de este hecho.

21. Acumular **tres cuotas de recuperación** mensuales vencidas y no pagadas.

12. Utilizar el timbre de servicio para necesidades ordinarias que no ponen en riesgo su salud.

13. Lavar su ropa y demás objetos en áreas distintas a las determinadas para este fin.

14. Dar dádivas al personal de la casa con motivo de la prestación de un servicio.

15. Introducir y/o tener objetos de valor en sus habitaciones. En caso contrario, la "Casa Hogar" no se responsabiliza de la pérdida de los mismos.

16. Prolongar su estancia en el área del comedor después de la ingesta de alimentos.

17. Ingresar a espacios y áreas de uso exclusivo del personal de la "Casa Hogar", sin el consentimiento de "La Coordinación General".

18. Salir de su habitación en ropa de cama.

19. Acumular **siete amonestaciones** en un año de estancia en la "Casa Hogar".

20. Acumular **tres suspensiones** en un año de estancia en la "Casa Hogar".

CAPITULO IX

DE LAS CUOTAS DE RECUPERACIÓN

Artículo 23.- Las cuotas de recuperación serán fijadas para cada "usuaria", mediante la aplicación de los porcentajes sobre ingresos declarados en el estudio sociofamiliar correspondiente.

Artículo 24.- La "usuaria" o sus familiares deberán cubrir dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, la cuota de recuperación asignada previamente.

Artículo 25.- Las cuotas de recuperación serán ajustadas al inicio de cada año calendario, de acuerdo a los ingresos de la "usuaria" o de sus familiares responsables.

Artículo 26.- El pago extemporáneo de las cuotas de recuperación causará un cargo adicional del **8% mensual**, por todo el tiempo que dure la morosidad.

El "Sistema DIF Jalisco", se reserva el derecho de actuar ante el incumplimiento del pago de las cuotas de recuperación por parte de las usuarias o sus familiares.

CAPITULO X

DE LOS DERECHOS DE LOS FAMILIARES O TUTORES DE LAS USUARIAS

Artículo 27.- Son derechos de los familiares:

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Códiao	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

1. Visitar a la “usuaria” todos los días del año, dentro del horario establecido en el presente reglamento que es de las 8:00 a las 20:00 horas. Se exceptúa de lo anterior, los horarios de comida.

2. Recibir un trato digno, respetuoso y amable por parte del personal y de las “usuarias” de la “Casa Hogar”.

3. Ser informados del estado de Salud de la “Usuaria” y de las necesidades que tengan con motivo de su estancia en la “Casa Hogar”.

4. Integrar a la “Usuaria” al núcleo familiar en cualquier momento, previa autorización de la “Coordinación General”.

5. Participar en los eventos de convivencia e integración de las usuarias que se lleven a cabo en la “Casa Hogar” o fuera de ella.

6. Cuidar a las usuarias las 24 horas del día, cuando el estado de salud lo requiera, de acuerdo al Diagnóstico Médico emitido por el personal de la “Casa Hogar”. En este caso, el familiar o persona distinta que quede a cargo de los cuidados de la “usuaria”, deberá

solicitar autorización a la “Coordinación General” de la “Casa Hogar”.

7. Trasladar a la “usuaria” a un hospital o domicilio para su atención médica y tratamiento, previa autorización de la

“Coordinación General” de la “Casa Hogar”.

CAPITULO XI DE LAS OBLIGACIONES DE LOS FAMILIARES O TUTORES

Artículo 28.- Son obligaciones de los familiares o tutores, las siguientes:

1. Visitar mínimo dos veces por semana a su familiar, por un espacio de cuando menos 30 minutos en cada ocasión, registrando sus visitas en el libro correspondiente.

2. Respetar en todo momento al personal de la “Casa Hogar”, a las demás “usuarias” y a los familiares de las mismas.

3. Asistir a las reuniones informativas y de trabajo que se programen en la “Casa Hogar”.

4. Asistir puntualmente a todas las reuniones de “Escuela para Hijos y Familiares” de acuerdo a la programación que para tal efecto, haga el “Sistema DIF Jalisco”.

5. Cumplir con las salidas solicitadas de usuarias, a fin de no interferir con la programación

de actividades y alimentos de las mismas.

6. Reingresar a sus “usuarias” a las instalaciones de la “Casa Hogar” a más tardar a las 19:00. En caso de prolongarse la salida, la misma no podrá ser más allá de las 22:00 horas, debiendo en este

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido por el Sistema de Gestión de Calidad. En versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

- caso, retornar previamente alimentada.
7. Cubrir oportunamente los gastos personales de la "usuaria", derivados de su estancia y atención en la "Casa Hogar".
 8. Los servicios adicionales por atención y cuidado de las usuarias que no puedan ser otorgados por la "Casa Hogar", serán proporcionados por los familiares y/o por terceras personas contratadas por los mismos y con previa autorización de la "Coordinación General". En ambos casos, deberán observar el presente reglamento y las indicaciones del personal.
 9. Deberán tener actualizados sus números telefónicos y domicilios particulares para el caso de que ocurra una emergencia con la "usuaria".
 10. En caso de fallecimiento de la "usuaria", los familiares y/o tutores, están obligados a iniciar inmediatamente los trámites correspondientes al servicio funeral, corriendo por su cuenta, los gastos del mismo.
 11. Proporcionar atención profesional a las usuarias en los casos que presenten problemas mentales que así lo requieran, debiendo incluso, trasladarlas a otras instituciones para su debida atención, previa autorización de la "Coordinación General" de la "Casa Hogar".

12. Cooperar con las usuarias para mantener limpia y en orden las habitaciones, objetos, ropa y demás bienes, necesarios para la estancia de la "usuaria" en la "Casa Hogar".
13. Integrar a la usuaria al núcleo familiar cuando menos un fin de semana cada tres meses calendario.
14. Llevar de vacaciones a la usuaria cuando menos una vez al año calendario y por un periodo no menor de 10 días hábiles.

CAPITULO XII DE LAS PROHIBICIONES DE LOS FAMILIARES O TUTORES

Artículo 29.- Serán prohibiciones de los familiares y tutores:

1. Conducirse irrespetuosamente con el personal de la "Casa Hogar", con las "Usuarias" y con las demás personas que se encuentren presentes.
2. Llevarse a las "Usuarias" de la "Casa Hogar", sin autorización de la "Coordinación General".
3. Ingresar a las "Usuarias" a la "Casa Hogar", después de las 22:00 horas.
4. Visitar a sus familiares y/o permanecer en las instalaciones fuera del horario establecido para tal fin.
5. Administrar medicamentos a las **Usuarias, sin la autorización**

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Códiao	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

previa de la "Coordinación General".

6. Introducir cualquier tipo de alimento a las habitaciones de las "Usuarias".
7. Introducir bienes u objetos a las habitaciones de las "Usuarias".
8. Ingresar a las áreas y espacios destinados únicamente para las "Usuarias" y/o personal de la "Casa Hogar".
9. Introducir cigarros, bebidas alcohólicas o cualquier otra sustancia toxica a las habitaciones.
10. Incumplir con cualquiera de las demás disposiciones del presente reglamento y leyes complementarias aplicables.

CAPITULO XIII DE LAS SANCIONES

Artículo 30.- El "Sistema DIF Jalisco" por conducto de la Dirección para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor, podrá sancionar a quien incumpla con las

disposiciones contenidas en el presente Reglamento. Las sanciones podrán ser:

1. Amonestación por escrito, con copia al expediente personal de las "Usuarias".
2. Suspensión temporal del servicio.
3. Terminación del servicio.

Artículo 31.- Las sanciones a que hace referencia el artículo anterior, serán aplicadas de conformidad a lo siguiente:

- I. Son causas de **amonestación** a la "Usuaría". Incumplir con lo dispuesto en los artículos: 22 incisos 1,2,3,4,5,6,7,11 y 12; artículo 24; artículo 28 incisos 1,2,3,4,6 y artículo 29 incisos 1 y 6.
- II. Son causas de **suspensión** del servicio por el término de **un día**. Incumplir la "usuaria" o sus "familiares" lo dispuesto en el: artículo 21 incisos 8 y 9; artículo 22 incisos 8, 9,10 y 15; artículo 28 inciso 7; artículo 29 incisos 2 y 8.
- III. Son causas de **suspensión** del servicio por el término de **tres días**. Incumplir la "usuaria" o sus "familiares" lo dispuesto en los artículos: 22 inciso 14; artículo 28 incisos 5,8,9 y13; artículo 29 incisos 5 y 10.
- IV. Son causas de **terminación del servicio**. Incumplir la "usuaria" o sus "familiares" lo dispuesto en los artículos: 22 incisos 19,20 y 21; artículo 28 incisos 11, 13 y 14 y artículo 33.

CAPITULO XIV DEL REINGRESO DE USUARIAS

Artículo 31.- Podrán reingresar a la "Casa Hogar", las "usuarias" que cumplan con lo siguiente:

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Códiao	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

1. Presentar solicitud de reingreso debidamente requisitada.
2. Estudios de laboratorio, gabinete, valoración médica y psiquiátrica, validados por el servicio médico de la "Casa Hogar".
3. Estudio socio-familiar, realizado por personal del "Sistema DIF Jalisco".
4. Asistir a la entrevista personal.
5. Firmar la responsiva juntamente con sus familiares.

Artículo 32.- El reingreso podrá ser:

1. **Normal:** Aquel cuyo historial de la "usuaria" fue calificado por el "Comité de Ingreso" como aceptable.
2. **Condicionado:** Aquel cuyo historial de la "usuaria" presente:
 - a) Hasta cinco amonestaciones.
 - b) Hasta dos suspensiones.

Artículo 33.- Las "usuarias" cuyo reingreso a la "Casa Hogar" sea condicionado, no podrán acumular dentro de los primeros seis meses de su estadía:

1. **Dos amonestaciones.**
2. **Una suspensión.**

Artículo 34.- El incumplimiento a la disposición anterior, será causa de terminación del servicio para la "usuaria".

Artículo 35.- Transcurridos los seis meses a que hace referencia el artículo 34, el condicionamiento dejará de surtir efectos.

TRANSITORIOS

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido. En el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

ÚNICO.- En lo no previsto por el presente reglamento, el "Sistema DIF Jalisco" se reserva el derecho de resolver lo conducente, sin que dichas resoluciones admitan recurso alguno.

MANIFIESTO QUE HE LEÍDO EL PRESENTE REGLAMENTO Y ESTOY CONCIENTE DE LOS ALCANCES Y CONSECUENCIAS LEGALES DEL MISMO, ACEPTANDO Y COMPROMETIENDOME A CUMPLIRLO EN TODOS SUS TÉRMINOS COMO REQUISITO INDISPENSABLE PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA "CASA HOGAR PARA MUJERES ADULTAS MAYORES".

Guadalajara, Jalisco, a 01 de Febrero de 2008

Sra. Alma Delia García Díaz

MANIFIESTO QUE HE LEÍDO EL PRESENTE REGLAMENTO Y ESTOY CONCIENTE DE LOS ALCANCES Y CONSECUENCIAS LEGALES DEL MISMO, ACEPTANDO Y COMPROMETIENDOME A CUMPLIRLO EN TODOS SUS TÉRMINOS COMO

REQUISITO INDISPENSABLE PARA QUE LA SRA. Alma Delia García Díaz, QUIEN ES MI **suegra**, PUEDA BENEFICIARSE DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA "CASA HOGAR PARA MUJERES ADULTAS MAYORES".

Sra. Carmen del Rocío Jiménez Zepeda

MANIFIESTO QUE HE LEÍDO EL PRESENTE REGLAMENTO Y ESTOY CONCIENTE DE LOS ALCANCES Y CONSECUENCIAS LEGALES DEL

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Códiao	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

MISMO, ACEPTANDO Y
COMPROMETIENDOME A CUMPLIRLO
EN TODOS SUS TÉRMINOS COMO
REQUISITO INDISPENSABLE PARA
QUE LA SRA. Alma Delia García Díaz,
QUIEN ES MI tía, PUEDA
BENEFICIARSE DE LOS SERVICIOS
QUE BRINDA LA "CASA HOGAR PARA
MUJERES ADULTAS MAYORES".

Sr. Álvaro García Amescua

LA PRESENTE FOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL REGLAMENTO INTERNO QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CASA HOGAR PARA MUJERES ADULTAS MAYORES DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE JALISCO.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

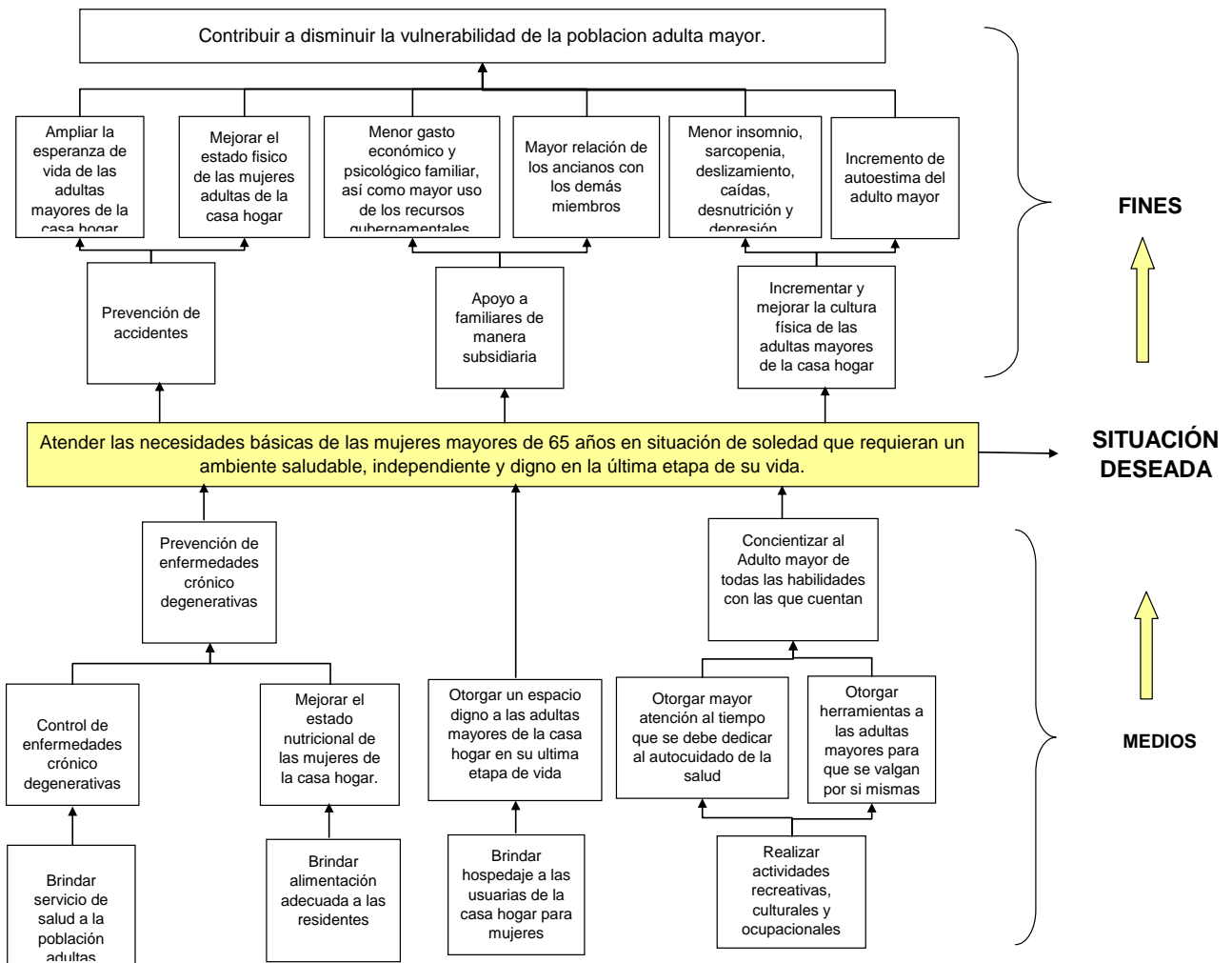
Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

Árbol de Objetivos



ÁRBOL DE PROBLEMAS

DESARROLLO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR
ÁREA RESPONSABLE
CASA HOGAR
NOMBRE DEL PROGRAMA



Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

2. Matriz de Objetivos

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
Fin (es): Contribuir a disminuir la vulnerabilidad de la población adulta mayor.	Población de adultas mayores atendidas	No. De adultas mayores atendidos en la casa hogar / No. De adultas mayores que demandan el servicio de la casa hogar	Mensual	Reportes mensuales, solicitudes de ingreso, actas de defunción, informes médicos mensuales siem dif	La casa hogar para adultas mayores cuenta con los espacios adecuados y necesarios para la población demandante. Se cubre la necesidad de espacios para la población adulta mayor en la casa hogar
Propósito: Atender las necesidades básicas de mujeres mayores de 65 años en situación de soledad que requieran un ambiente saludable independiente y digno en la última etapa de su vida	Usuarías satisfechas del servicio prestado por la casa hogar	No de usuarios que permanecen en la casa hogar / No. De personas que ingresaron en la casa hogar	Mensual	Control de permanencia, Reporte medico, reportes de ciudadanos, reportes de personal de salud, observación directa, evaluación de autosuficiencia	Inconformidad de familiares, Usuarías insatisfechas deprimidas, Descartar, Alzheimer, accidentes, enfermedad terminal
	Autosuficiencia independencia del adulto mayor con escala de medición	No. de adultos mayores que son funcionales en su vida cotidiana / Población total de la casa hogar			
Componentes:					
C1 Brindar servicio de salud a la población adultas mayores	Servicios otorgados	No. de usuarios con enfermedades bajo control / No. de población atendida en casa hogar	Mensual	Observación, independencia en la realización de actividades de la vida diaria, reportes de enfermería y medico	rechazo de la residente al servicio de salud, que no se cuente con personal medico
C2 Brindar alimentación adecuada a las residentes	Calidad de la alimentación	No. de ancianos que presentan trastornos de alimentación / Población total de la casa hogar	Trimestral	Presencia, reportes médicos de enfermedades gastrointestinales y trastornos de la alimentación	ingresos de adultos mayores a la casa hogar con patológicas crónica gastrointestinales o cáncer , personas con estilos y comportamientos de alimentación diferente
C3 Brindar hospedaje a las usuarias de la casa hogar para mujeres	Disponibilidad de espacio	No de habitaciones ocupadas / capacidad total de habitaciones de la casa hogar	Mensual	observación directa, informes	no autorizan ingresos , no quieren ingresar los adultos mayores a la casa de descanso
C4 Realizar actividades recreativas, culturales y ocupacionales	Mayor desempeño de las actividades en las Adultas Mayores	No. de asistentes que participan en las diferentes actividades de la casa hogar / Total de la población de la casa hogar	Diaria	lista de asistencia	salidas al seguro social, incidencia de enfermedades agudas, inderferencia a las actividades programadas

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

Actividades:
A1.1 Atención de consultas medicas
A1.2 Apoyo asistencial de enfermería
A1.3 Apoyo asistencial de medicamentos e insumos para la salud a residentes que lo requieran
A1.4 Terapias de rehabilitación
A 1.5 Sesiones geriátricas bimestrales
A 2.1 Diaria ración alimentaria, desayuno, colación, comida y cena
A 2.2 Elaboración de menús autorizados, por el departamento de nutrición de DIF Jalisco
A 3.1 Candidatas para ingreso al equipo coordinador

A 3.2 pedir a la futura usuaria para una entrevista de inclusión
A 3.3. Otorgar una habitación limpia y vacía
A3.4 Incrementar insumos en la solicitud de compras para su alimentación
A 3.5. Brindar todos los servicios como agua, luz, gas, y mantenimiento en general
A 4.1 Motivar a las voluntarias para sigan brindando sus servicios
A4.2 Sesiones informativas referidas a familiares(concientización y sensibilización)
A 4.3 Programar actividades culturales recreativas y culturales ocupacionales del año
A 4.4 Realización de eventos internos culturales, recreativos durante el año.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

13. Bitácora de Revisiones

No	Fecha de Cambio	Referencias del Punto Modificado	Descripción del Cambio
1	23-Feb-2012	Todo el Manual	Actualización de los elementos que integran el manual como: antecedentes, propósito y componentes, indicadores, productos y servicios, estrategias, procedimientos, políticas, actores y niveles de intervención, formatos entre otros.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró	Dirección de	Fecha de	2009	Fecha de	23-FEB-2012	Código	DJ-AM-SG-OP-04
---------	--------------	----------	------	----------	-------------	--------	----------------

**Sistema DIF Jalisco
Administración
2007-2013**

**Dirección para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor
Dirección de Innovación y Calidad**

**Av. Alcalde No. 1220, Col. Miraflores
Tel. 3030 3800, C.P. 44270
Guadalajara, Jal. Méx.
<http://sistemadif.jalisco.gob.mx/>**

