

Atención para Adultos Mayores en Desamparo

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-01 |
|---------|--------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------------------|--------------------|--------|----------------|

| |
|---|
| Dirección: Para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor |
| Departamento: Adultos Mayores en Desamparo |

| | | |
|---|------------------|---------------------------|
| Entra en vigor a partir de: Febrero 2012 | Sustituye: Si | Código: DJ-AM-SG-OP-01 |
|---|------------------|---------------------------|

Manual Operativo del Subsubprograma de Atención para Adultos Mayores en Desamparo

Distribución:

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

Autorizaciones

| | |
|---|--|
| | |
| T. S. Beatriz Zuñiga Velázquez Jefa del Departamento de Adultos Mayores en Desamparo | Lic. Blanca Carolina Luna Rodríguez Directora de Desarrollo Integral del Adulto Mayor |

Ing. José Manuale Aguliar Villa
Director de Innovación y Calidad

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Contexto | 3 |
| 1.1 Antecedentes del subprograma | 3 |
| 1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria..... | 3 |
| 1.3 Marco Jurídico | 4 |
| 2. Justificación..... | 5 |
| 3. Propósito del subprograma y sus Indicadores de Medición..... | 8 |
| 3.1 Propósito..... | 8 |
| 3.2 Indicadores de Medición | 8 |
| 4. Componentes del subprograma y sus indicadores de medición..... | 8 |
| 5. Población Objetivo y Productos y Servicios..... | 10 |
| 5.1 Población Objetivo..... | 10 |
| 5.2 Servicios | 10 |
| A la Población: | 10 |
| 6. Acciones Estratégicas..... | 10 |
| 6.1 Atención a las necesidades básicas de salud..... | 10 |
| 6.2 De coordinación Intra e interinstitucional..... | 10 |
| 6.3 Orientación familiar..... | 11 |
| 6.4 Integración familiar, educativa y social..... | 11 |
| 7. Proceso General de la Operación del subprograma..... | 12 |
| 8. Procedimientos Básicos de la Operación del subprograma..... | 13 |
| 8.1. Procedimiento de atención domiciliaria..... | 13 |
| 8.2 Procedimiento para brindar apoyos diversos en casos de atención emergente. .. | 14 |
| 8.3 Procedimiento para la atención de casos que solicitan ingreso a asilos o casas hogar para adultos mayores..... | 15 |
| 9. Políticas de Operación..... | 16 |
| 9.1 Generalidades | 16 |
| 9.2 Referentes a la Atención Emergente..... | 16 |
| 9.3 Referentes a la Atención en Albergue Diurno..... | 16 |
| 10. Actores y Niveles de Intervención | 17 |
| 10.1 DIF Jalisco..... | 17 |
| 11. Sistema de información..... | 18 |
| 11.1 Documentos Fuente..... | 18 |
| 12. Anexos..... | 19 |
| 13. Bitácora de Revisiones | 23 |

| | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------------------|--------------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|--------------------------------------|-------------------------|-------------|---------------------------|--------------------|--------|----------------|

1. Contexto

1.1 Antecedentes del subprograma

En el año 1998 se crea en el Sistema DIF Jalisco la Dirección de Atención al Adulto Mayor con el objeto de fortalecer las acciones en beneficio de esta población actualmente llamada Dirección para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor.

De acuerdo a la OMS (Organización Mundial de la Salud), la población de adultos mayores es considerada como vulnerable y en riesgo, dado las condiciones de vida de la mayoría en el país, mismos que requieren de servicios que les permitan tener una mejor calidad de vida.

El subprograma “Adultos mayores en Desamparo” tiene sus antecedentes desde finales de los setentas con el subprograma de “Adultos mayores en Solidaridad” mismo que funcionó en el departamento de Trabajo Social de este Sistema; después en 1982, fue inaugurado el Centro Jalisciense de Atención Integral al Adulto mayor (actualmente llamado Centro de Día) que es donde inicia el modelo de atención por medio de equipos interdisciplinarios con servicio domiciliario; posteriormente se realizan estudios sobre vulnerabilidad y se detecta la zona de la antigua central camionera, Analco y San Juan de Dios como áreas con más población de adultos mayores en desamparo.

Es así que en el año 1992 se abre la casa de “Analco” brindando a los adultos mayores servicios de albergue durante el día y atención de casos a domicilio.

Después el subprograma se traslada a Pablo Gutiérrez # 378 en la colonia La Perla, donde brindaba los servicios de atención de casos urgentes así como el albergue de día “Eduardo Montaña Sahagun”, con servicios a la salud, recreación y cultura, alimentación, apoyos asistenciales y talleres ocupacionales.

Actualmente el subprograma se llama “Atención para Adultos Mayores en Desamparo”, con domicilio en Manuel Acuña # 2560, S.H. brindando los servicios integrales a domicilio y coordinación con asilos de todo el estado

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.

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

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

- Reconocimiento
- Apoyo
- Protección
- Promoción

En este subprograma de Atención para Adultos Mayores en Desamparo a través de la profesionalización que proporciona a los empleados busca atender a las familias bajo este concepto de 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 facto 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. Título único, Capítulo I, Disposiciones Generales; Artículo 4; fracc. II y III; Artículo 5; fracc. IV.

Decreto No. 18187 con Fecha jueves 23 de diciembre 1999. En el que se adiciona el Libro Séptimo de los Adultos Mayores.

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

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

2. Justificación.

El sustento para la implementación del subprograma de Atención para Adultos Mayores en Desamparo está en el Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, Publicado en Enero de 1998, donde establece en su Artículo 18 como una de las funciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Jalisco: “(Apartado V) Promover acciones para el bienestar del senescente, para la preparación e incorporación a esta etapa de la vida”, así como: (Apartado VIII) “Realizar estudios e investigaciones en torno a la Asistencia Social” y (Apartado IX) “Promover la profesionalización de la prestación de servicios de Asistencia Social”.

Debido a la creciente necesidad de atención a las personas de 60 y más años considerada como vulnerable y en riesgo, debido a las condiciones de vida de la mayoría en el Estado, mismos que requieren de servicios que les permitan tener una mejor calidad de vida; la atención brindada en el subprograma de Atención para Adultos Mayores en Desamparo busca satisfacer las necesidades básicas disminuir la insuficiencia alimentaría otorgando despensas especiales y adecuadas a cubrir las necesidades básicas de los adultos mayores

Brindando asistencia médica y orientaciones sobre medidas de higiene y salud, para la detección oportuna de enfermedades, tratamientos específicos y seguimiento clínico, a fin de conservar, mejorar sus condiciones de salud y promover el autocuidado a los adultos mayores que acuden al albergue y a los

atendidos en su domicilio (casos urgentes).

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).

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

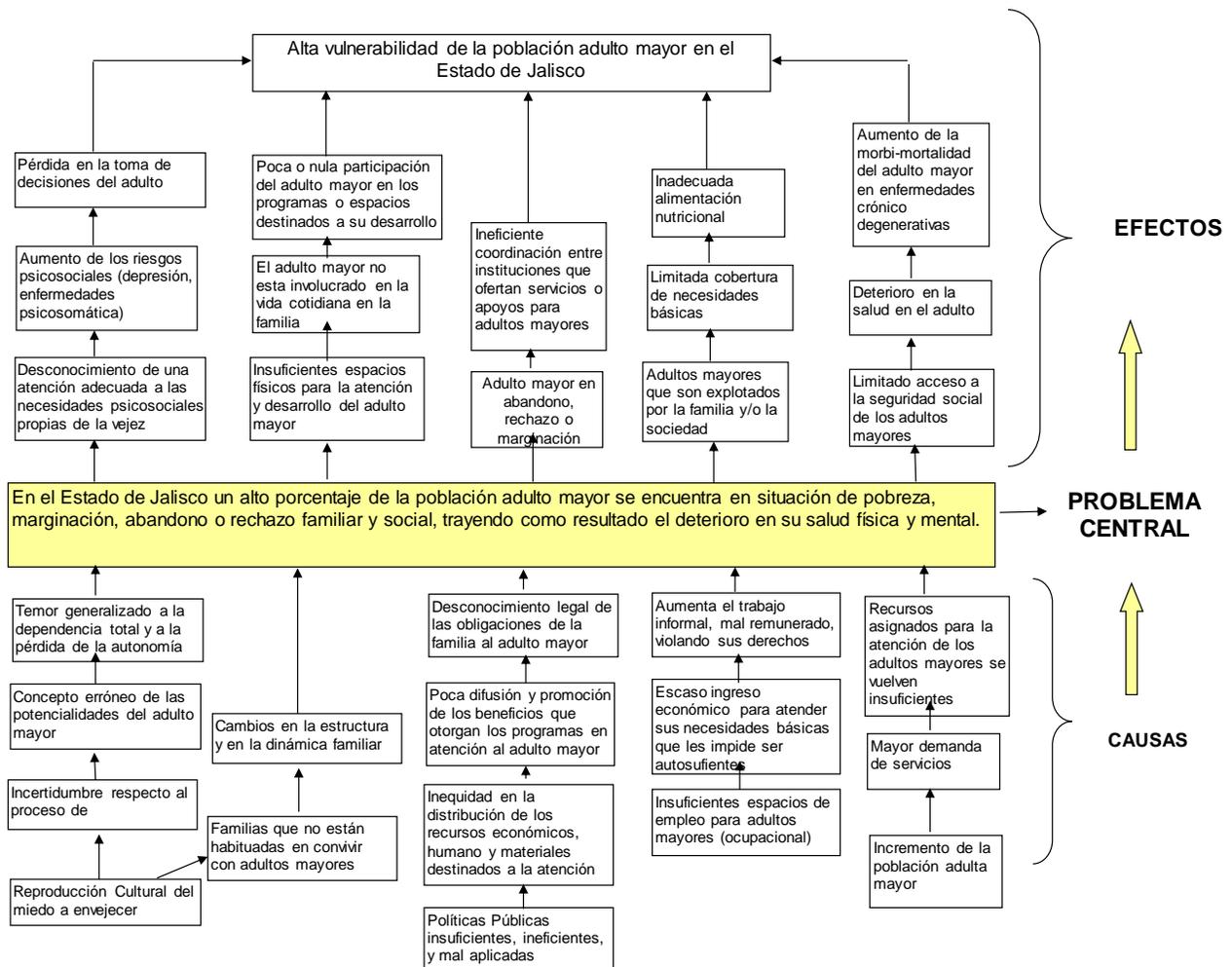
- Escaso ingreso económico para atender sus necesidades básicas que les impide ser.
- Aumenta el trabajo informal, mal remunerado, violando sus derechos.
-
- Deterioro en la salud en el adulto mayor.
- Aumento de la morbi-mortalidad del adulto mayor en enfermedades crónico degenerativas
- Incremento de la población adulta mayor.
- Mayor demanda de servicios básicos.
- Recursos asignados para la atención de los adultos mayores se vuelven insuficientes.

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 psicosomática).
- El adulto mayor no esta 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.

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

Se anexa diagrama que permite visualizar las causas y efectos



| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

3. Propósito del subprograma y sus Indicadores de Medición.

3.1 Propósito.

Brindar en el Estado de Jalisco atención a las necesidades básicas, socioculturales y de salud a los adultos mayores en situación de pobreza extrema y abandono para que viva con dignidad y calidad el resto de su vida.

3.2 Indicadores de Medición

| Resumen Narrativo | Indicadores | | |
|--|---|--|------------------------|
| | Nombre del indicador | Método del cálculo | Frecuencia de medición |
| Propósito: Brindar en el Estado de Jalisco atención a las necesidades básicas, socioculturales y de salud a los adultos mayores en situación de pobreza extrema y abandono para que viva con dignidad y calidad el resto de su vida. | Usuarios beneficiados con los servicios del Programa. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de adultos mayores en desamparo satisfechos. / ▶ Número de adultos mayores en desamparo atendidos. | Semestral |

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

4. Componentes del subprograma y sus indicadores de medición.

1. Otorgar servicios de salud para adultos mayores en desamparo.
2. Otorgar apoyos asistenciales a adultos mayores en desamparo.
3. Integración de adultos mayores en desamparo a la familia y/o asilo.
4. Otorgar servicios de asesoría y orientación en atención del adulto mayor en desamparo.

| Resumen Narrativo | Indicadores | | |
|---|---|--|------------------------|
| | Nombre del indicador | Método del cálculo | Frecuencia de medición |
| C1: Servicios de Salud para Adultos Mayores en Desamparo | Servicios otorgados. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de consultas médicas proporcionadas./ ▶ Número de casos atendidos. | Mensual |
| C2: Otorgar apoyos asistenciales a Adultos Mayores en Desamparo | Apoyos asistenciales otorgados. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de apoyos entregados a adultos mayores en desamparo./ ▶ Número de adultos mayores en desamparo atendidos. | Mensual |
| C3: Integración de Adultos Mayores en Desamparo a la familia y/o Asilo | Integración a la familia o asilo. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de adultos mayores en desamparo ingresados a asilos. / ▶ Número de adultos mayores en desamparo candidatos a asilos. | Bimestral |
| C4: Asesoría y orientación en atención del Adulto Mayor en Desamparo | Casos de adultos mayores en desamparo atendidos adecuadamente por familiares o vecinos. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de orientaciones y asesorías otorgadas. / ▶ Número de casos atendidos. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▶ No. de adultos mayores donde participan adecuadamente los familiares o vecinos en su cuidado/ ▶ No. de adultos mayores atendidos | Bimestral |

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

5. Población Objetivo y Productos y Servicios.

5.1 Población Objetivo.

Personas mayores de 60 años que radiquen en zona metropolitana de Guadalajara y en el interior del estado que carezcan de recursos económicos, de seguridad social y que su integridad se vea en riesgo.

5.2 Servicios

A la Población:

- Apoyos asistenciales como: apoyo de renta, despensa, apoyo económico, enseres domésticos, implementos para rehabilitación, insumos para higiene, medicamentos e insumos para la salud, médicos y estudios especializados, transporte y vestimenta.
- Asesoría y orientación en la promoción de la salud; en la normatividad y operación y social.
- Atención paramédica como: atención podológica.
- Canalización.
- Capacitación en participación y promoción comunitaria.
- Consulta médica general.
- Consulta psicológica: valoración general.
- Enfermería.
- Integración en asilos y familia.
- Investigación de campo.
- Orientación familiar.
- Supervisión de casos.

6. Acciones Estratégicas.

6.1 Atención a las necesidades básicas de salud.

- Otorgando despensas especiales para que tengan una dieta “tipo” adecuada a la edad y estado de salud de cada uno de los adultos mayores, en beneficio de su salud.
- Brindando asistencia médica y orientaciones sobre medidas de salud, para la detección oportuna de enfermedades, tratamientos específicos y seguimiento clínico, a fin de conservar, mejorar sus condiciones de salud y promover el autocuidado a los adultos mayores que son atendidos en su domicilio (casos urgentes).

6.2 De coordinación Intra e interinstitucional.

- Gestionando apoyos asistenciales tanto intra y interinstitucionales para los adultos mayores del subprograma.
- Fortaleciendo la coordinación de apoyos de salud necesarios para la atención de los adultos mayores que requieren el servicio de segundo y tercer nivel.
- Canalizando a los adultos mayores a otras instituciones afines a fin de que reciban una atención integral, ayudando a su integración social y familiar.

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

6.3 Orientación familiar.

- Asesorando a las familias y vecinos sobre los cuidados y atención que deben brindar a sus adultos mayores.

6.4 Integración familiar, educativa y social.

- Se establecen estrategias de atención a las necesidades primordiales que requiere el adulto mayor para poder vivir en mejores condiciones, haciendo coparticipes de esto a la familia.
- En los casos donde no cuente con familia y el anciano se niegue a ingresar a un asilo se busca el apoyo de vecinos y se propone sea atendido por la red en coordinación con la institución.
- En las asesorías a realizar se abordan las tareas fundamentales de la familia y la sociedad:
 - La equidad generacional.
 - La transmisión cultural.
 - La socialización y responsabilidad y
 - La prosocialidad.

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

7 ■ Proceso General de la Operación del Subprograma.

| Público en General | Equipo interdisciplinario | Adulto mayor |
|--|---|--|
| <p>1. Reporta el caso de algún adulto mayor ya sea vía telefónica, por escrito o personalmente en las instalaciones del centro asistencial; o en algunos casos el adulto mayor se presenta en las mismas solicitando apoyo.</p> | <p>2. Realiza una visita domiciliaria, aplica valoraciones socioeconómica, psicológica y médica para establecer un diagnóstico de las condiciones bio-psico-sociales en que se encuentra el adulto mayor a fin de determinar los apoyos requeridos y el plan de ayuda a seguir.</p> <p>5. Una vez realizado el contacto inicial con el adulto mayor solicitante, se reúnen y definen el tratamiento a seguir así como la posibilidad de derivación en caso necesario para su atención integral, conforme al diagnóstico efectuado. Implementando para su atención la asesoría de redes de apoyo.</p> <p>6. Si el caso es susceptible de ser atendido por DIF Jalisco se abre el expediente y se establece un plan de trabajo.</p> <p>7. Hace valoración para determinar si requiere algún tipo de tratamiento él o su familia.</p> <p>8. El médico elabora historia clínica en casos de primera vez para determinar su estado de salud y tratamiento, el psicólogo realiza valoración sobre su estado mental y trabajo social realiza trámites de apoyo asistencial.</p> <p>9. Efectúa visitas periódicas para el seguimiento del caso, registrando sus acciones en el formato correspondiente cada una de las áreas e integrándolas al expediente único del usuario.</p> <p>11. Da seguimiento a cada caso debiendo registrar cada una de las áreas los servicios proporcionados en el SIEM DIF.</p> <p>12. Determina el cierre o derivación del caso de acuerdo a las circunstancias.</p> | <p>3. Recibe al equipo interdisciplinario en su domicilio, proporciona información sobre sus necesidades y estado de salud y en su caso de sus familiares.</p> <p>4. En ocasiones especiales acude personalmente a las instalaciones del programa asistencial solicitando apoyo.</p> <p>10. Recibe la visita en su domicilio de manera subsecuente del equipo interdisciplinario o acude a sus citas en el centro de salud al que haya sido derivado para su control en caso de atención de 2º ó 3er nivel.</p> |

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.

8.1. Procedimiento de Atención Domiciliaria

| Adulto mayor | Equipo interdisciplinario | Responsable |
|---|---|-----------------|
| 1. Recibe en su domicilio al equipo interdisciplinario. | 2. El trabajador social realiza una entrevista previa con el adulto mayor, con la familia o vecinos de este para realizar su valoración socioeconómica y determinar cual será el manejo o proceso del caso. | Trabajo Social. |
| | 3. La enfermera procede a tomar signos vitales y reporta al médico mismo que detecta si es necesario otro servicio como: curación, aseo personal, cambio de ropa de cama, así como orientación a familiares y vecinos de cómo atender al adulto mayor. | Enfermera. |
| | 4. El psicólogo realiza entrevista con el usuario para evaluar su estado de salud mental y con ello poder determinar el plan de acción a realizar en las visitas subsecuentes. | Psicólogo. |
| | 5. Podología procede a realizar atención sobre cuidados básicos del pie, como complemento a los servicios de salud. | Podólogo. |
| 6. Recibe la atención y apoyos asistenciales. | 7. Concentra o detecta la viabilidad de los apoyos en especie que requiere el adulto mayor, solicita, gestiona y tramita la adquisición y entrega de los mismos. | Trabajo Social. |
| | 8. El trabajador social obtiene y entrega los apoyos solicitados al adulto mayor. | Trabajo Social. |
| 9. Recibe el apoyo. | 10. El médico proporciona la atención solicitada y/o tratamiento establecido y buscará la integración del usuario a los grupos de autoayuda cercano a su domicilio. | Médico. |
| | 11. El psicólogo proporciona la atención solicitada y/o tratamiento establecido. | Psicólogo. |
| 12. Recibe terapia psicológica durante la visita domiciliaria. | 13. Realiza visitas subsecuentes durante el proceso de atención del caso hasta su cierre. | |

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

8.2 Procedimiento para Brindar Apoyos Diversos en Casos de Atención Emergente.

| Equipo interdisciplinario | Trabajo Social | Adulto mayor |
|---|--|--|
| <p>1. Una vez que el adulto mayor es aceptado para su atención y valorada su situación física, mental, económica y social, determina el tipo de apoyo que requiere pudiendo ser entre otras cosas: medicamentos, pañales, sillas de ruedas, etc.</p> <p>6. Otorga los apoyos y los entrega al área, almacén o directamente al adulto mayor conforme a lo convenido previamente, obtenidos a través de una institución</p> | <p>2. Analiza el estudio socio económico y determina los apoyos requeridos, investiga y contacta a la familia, vecinos, red de apoyo, áreas del Sistema DIF Jalisco o institución pertinente que pudiera otorgar los apoyos requeridos y efectúa la solicitud de los mismos.</p> <p>3. Realiza los trámites y procedimientos que le son requeridos por la persona, el área o institución que brindará el apoyo, recabando autorizaciones y entregando información y documentación solicitada.</p> <p>4. Gestiona el otorgamiento de los apoyos requeridos para el adulto mayor atendido</p> <p>5. Establece coordinación con la persona o entidad que proporcionará el apoyo para determinar las condiciones de entrega.</p> <p>8. Verifica que sean entregados los apoyos necesarios autorizados al adulto mayor atendido.</p> <p>9. Realiza el informe de actividades y apoyos realizados y lo entrega a las autoridades correspondientes.</p> | <p>7. Recibe los apoyos</p> |

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

8.3 Procedimiento para la Atención de Casos que Solicitan Ingreso a Asilos o Casas Hogar para Adultos Mayores.

| Interesado | Trabajo Social | Equipo interdisciplinario |
|---|--|--|
| <p>1. El adulto mayor es reportado por instituciones o por vecinos al Programa solicitando apoyo de asistencial social.</p> <p>5 Recibe el servicio</p> | <p>2. Recibe el reporte y procede realizar visita domiciliaria para valoración de las condiciones tanto de salud física, mental y verificar las condiciones actuales que vive el anciano.</p> <p>4. Solicita a casas hogar admisión del solicitante.</p> <p>6. Da seguimiento al caso hasta concluirlo.</p> | <p>3. Define si la persona es un candidato para ser canalizado a la casa hogar para adultos mayores, se completa la solicitud y se tramita su ingreso</p> |

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

9. Políticas de Operación.

9.1 Generalidades

1. La atención que brinde el subprograma deberá ser encaminada a la procuración de respeto y dignidad del adulto mayor atendido.
2. El subprograma será responsable de la atención integral y prestación de apoyos diversos a los adultos mayores que habitan en zona metropolitana, pudiendo otorgarlos de manera total o parcial según los recursos con que cuente y los requerimientos definidos.
3. Se considerarán apoyos en especie: alimentos, medicamentos, cobijas, despensas, pañales, sillas de ruedas, prótesis, etc.
4. Durante la atención a los adultos mayores, el personal del subprograma procurará la participación de familiares, vecinos, redes de apoyo o instituciones diversas, a fin de hacer partícipe a la sociedad de la dignificación del adulto mayor.
5. Si el adulto mayor resultara apto para recibir la atención del subprograma se elaborará un expediente para que puedan ser proporcionados los servicios requeridos, que estará integrado por su valoración socioeconómica, médica, psicológica y de trabajo social, además de sus antecedentes familiares.
6. La periodicidad de las visitas de atención al domicilio de los adultos mayores, será variable y dependerá de las condiciones del caso, así como de los recursos disponibles para su consecución.

9.2 Referentes a la Atención Emergente.

1. Serán considerados adultos mayores desamparados todos aquellos que se encuentren abandonados, sin familia, en riesgo de su integridad física o mental, con deplorable estado de salud y en extrema pobreza.
2. Se dará prioridad de atención a los casos derivados por las diversas áreas del Sistema DIF Jalisco, así como aquellos que por las

9.3 Referentes a la Atención en Albergue Diurno.

1. Para la atención de casos en el Centro asistencial, invariablemente deberán realizarse las valoraciones económicas, médicas, psicológicas y

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

sociales pertinentes a fin de establecer un diagnóstico del caso.

2. En el Centro de Día solo se brindará servicio a aquellos adultos mayores que cubran los siguientes requisitos:
 - Poder acudir personalmente al Centro.
 - Situación familiar y/o económica precaria.
 - Abandono familiar.
 - Haber realizado una valoración socioeconómica, médica y psicológica.
3. La atención médica, psicológica y de trabajo social que se brinde a los adultos mayores será gratuita.
4. El adulto mayor deberá acudir con la mayor frecuencia posible al Centro con el objeto de proporcionarle una atención integral y agilizar su proceso de participación en su comunidad.
5. Los talleres ocupacionales, recreativos, culturales y educativos y actividades implementadas deberán procurar contribuir al desarrollo e inserción del adulto mayor en la comunidad.
6. La atención del caso será cerrada cuando la problemática presentada inicialmente haya sido solucionada o cuando el equipo interdisciplinario lo considere pertinente conforme a las condiciones y recursos existentes.

10. Actores y Niveles de Intervención

10.1 DIF Jalisco

1. Gestionar y otorgar apoyos asistenciales que cubran sus necesidades básicas para mejorar sus condiciones de vida.
2. Brindar atención médica, psicológica y de trabajo social, de forma oportuna a ancianos en condiciones extremas y en estado físico- mental y social desfavorable.
3. Promover e implementar entre las familias de los ancianos estrategias de acción y atención para beneficio de la población senecta que requiere atención urgente por encontrarse en situación de desamparo.
4. Promover y establecer coordinación intra y interinstitucional con áreas e instituciones afines que colaboren en el mejoramiento del nivel de vida de los ancianos desprotegidos.
5. Promover, coordinar, realizar y dar seguimiento al establecimiento de convenios, acuerdos, redes de apoyo y atención con instituciones diversas para beneficio de ancianos desamparados.
6. Coordinar la detección, atención y canalización en caso necesario, a ancianos que requieran apoyos diversos por encontrarse en situación física, mental y social desfavorable, supervisando que las derivaciones de ancianos realizadas a las áreas del

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

DIF Jalisco o instituciones públicas o privadas sean atendidas oportunamente.

7. Formar y dar seguimiento a los talleres ocupacionales y educativos, motivar la integración y participación de los ancianos a los diferentes talleres ocupacionales, recreativos y culturales.
8. Estimular a las familias de los ancianos para que ellos permanezcan en su domicilio y les brinden la atención requerida utilizando el asilamiento como último recurso.
9. Mantener actualizado el directorio de asilos y casas hogar de la zona metropolitana para efectuar canalizaciones de ancianos en situación extraordinaria a los mismos.
10. Dar seguimiento de casos atendidos o canalizados, así como analizar, determinar y autorizar el cierre de casos atendidos, ya sea por canalización o cumplimiento de apoyos requeridos por los ancianos, llevar e integrar el registro y control de casos de ancianos atendidos, solucionados y/o cerrados.
11. Elaborar y desarrollar el plan anual de trabajo, así como elaborar y proporcionar los informes de actividades a las autoridades competentes del Sistema DIF Jalisco en el tiempo y forma establecidos.

11. Sistema de información

11.1 Documentos Fuente.

- Atribuciones según el Código de Asistencia Social del estado de Jalisco:
- Libro séptimo de los adultos mayores.

11.2 Informes y formatos de Control

- [DJ-AM-SG-RE-01](#) Reporte de Casos Urgentes
- [DJ-TS-SG-RE-01](#) Estudio Sociofamiliar
- [DJ-AM-SG-RE-02](#) Expediente Clínico Psicológico
- [DJ-AM-SG-RE-03](#) Historia Clínica General
- [DJ-AM-SG-RE-04](#) Solicitud de Exámenes de Laboratorio
- [DJ-AM-SG-RE-05](#) Historia Clínica Podiátrica
- [DJ-AM-SG-RE-06](#) Red Vecinal
- [DJ-AM-SG-RE-07](#) Hoja de Evolución y Seguimiento
- [DJ-TS-SG-RE-12](#) sistema Inter-institucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS)
- [DJ-AM-SG-RE-08](#) Recibo de Apoyo

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

- [DJ-AM-SG-RE-09](#) Informe de Servicios Otorgados

Mayores al Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

12. Anexos

Decreto No. 18187 con Fecha jueves 23 de diciembre 1999. En el que se adiciona el Libro Séptimo de los Adultos Mayores.

Atribuciones según el Código de Asistencia Social del estado de Jalisco:

Titulo único Capitulo I Disposiciones generales

Artículo 4; fracc. II y III

La atención en establecimientos especializados a menores, senescentes y discapacitados en estado de abandono y maltrato.

La promoción del bienestar del senescente y desarrollo de acciones de preparación para la senectud a personas carentes de recursos.

Artículo 5; fracc. IV.

Senescentes que se encuentran en situación de desamparo marginación y maltrato.

Libro séptimo de los adultos mayores.

Asunto: Dictamen de Decreto por las comisiones conjuntas de Estudios Legislativos.

Puntos constitucionales y Reglamentos y de Asistencia Social, que adiciona el Libro sexto denominado De los Adultos

Título Segundo De los derechos y deberes de los Adultos Mayores

Artículo 232.- Son derechos de los adultos mayores, además de los establecidos por la Constitución Política de los Estados unidos mexicanos, la particular del Estado de Jalisco y demás disposiciones jurídicas aplicables, los siguientes:

- I. Acceder a los servicios médicos y asistenciales que prestan las instituciones del Sistema Estatal de Salud;
- III. Recibir los medicamentos, prótesis y demás dispositivos necesarios para mantener su salud; Disponer de una estancia digna y poder elegir su lugar de residencia;
- V. Recibir un trato digno y no discriminatorio, así como vivir con seguridad, libre de explotación y maltrato físico y mental;
- VI. Recibir apoyos institucionales en materia alimentaria, siempre y cuando carezcan de los recursos suficientes y no se encuentre pensionado;

Título Tercero De la participación de la familia

Artículo 234.- La familia responsable de los adultos mayores tendrá a su cargo las siguientes obligaciones:

- I. Otorgar una estancia digna, adecuada a sus necesidades y de preferencia en el propio domicilio, a menos de que obre decisión contraria

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

del adulto mayor o exista prescripción médica que lo desaconseje.

- II. Abstenerse de fomentar prácticas de indigencia y mendicidad en los adultos mayores;

Título Cuarto **De la participación de la sociedad**

Artículo 236.- Cualquier miembro de la sociedad tiene el deber de auxiliar y apoyar a los adultos mayores en casos de necesidad o emergencia, tenga o no parentesco con ellos.

Artículo 241.- Los establecimientos que presten servicios a los adultos mayores deberán habilitar personal capacitado y espacios adecuados para proporcionar al senescente un trato digno y estancia cómoda, dándole preferencia en su atención.

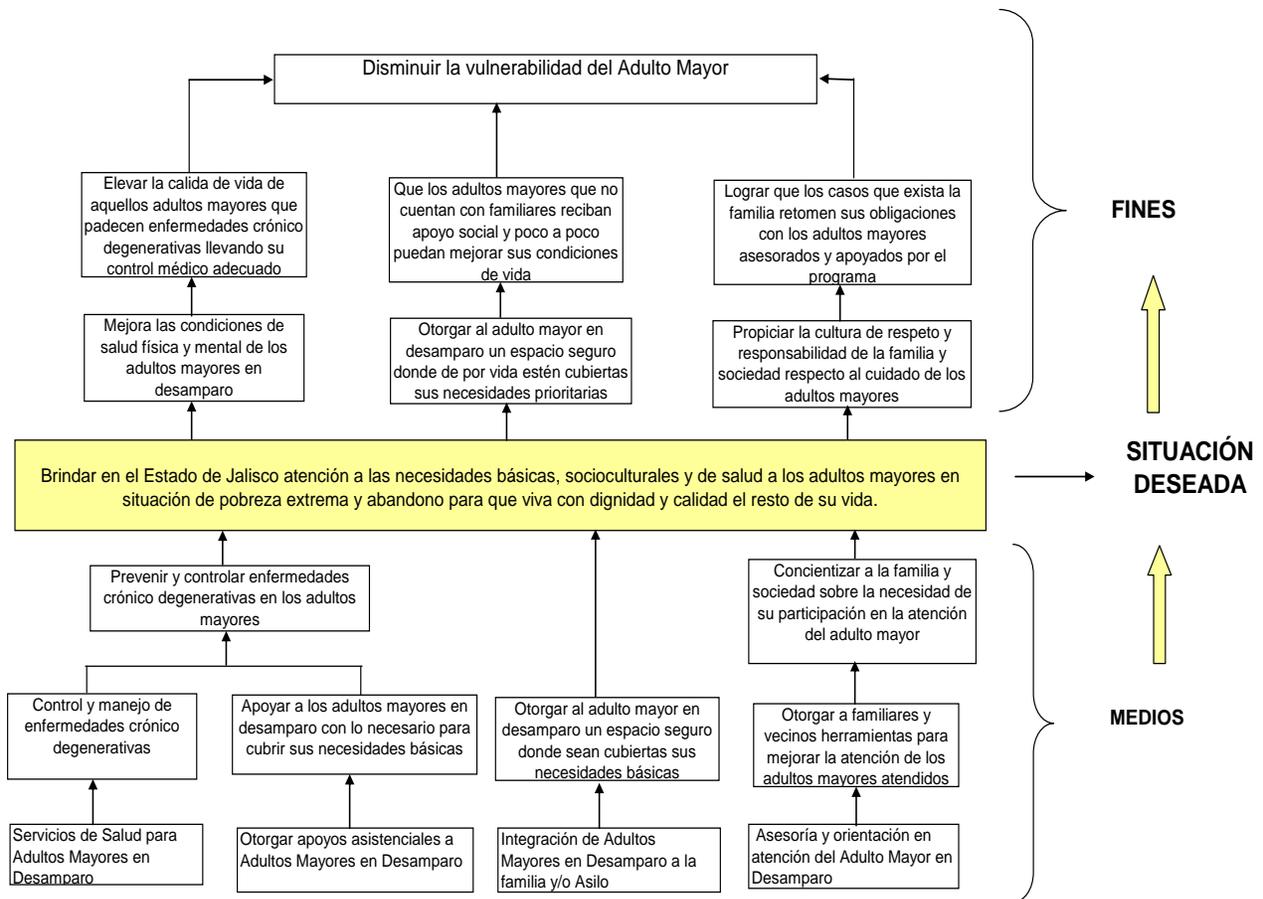
Título Séptimo **Responsabilidades y sanciones**

Artículo 250.- Serán consideradas como causas de responsabilidad y ameritarán las sanciones aplicables las establecidas por el Código Penal del Estado y demás leyes especiales.

Artículo 253.- Cualquier persona que tenga conocimiento de maltrato o violencia contra los adultos mayores deberá informarlo a las autoridades competentes; de no hacerlo, se harán acreedores a una multa por el importe de hasta cinco días de salario mínimo general vigente en la zona Metropolitana de Guadalajara.

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

Árbol de Objetivos



| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

Matriz Marco Lógico

| Resumen Narrativo | Indicadores | | | Medios de Verificación | Supuestos |
|---|---|---|------------------------|---|--|
| | Nombre del indicador | Método del cálculo | Frecuencia de medición | | |
| Fin: Disminuir la vulnerabilidad del Adulto Mayor | Población atendida por el Programa Adultos Mayores en Desamparo. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de casos atendidos. / ▶ Número de casos reportados. | Cuatrimestral | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Reportes de casos atendidos. ▶ Casos atendidos en domicilio. | El adulto mayor en desamparo acepta recibir los servicios. |
| Propósito: Brindar en el Estado de Jalisco atención a las necesidades básicas, socioculturales y de salud a los adultos mayores en situación de pobreza extrema y abandono para que viva con dignidad y calidad el resto de su vida. | Usuarios beneficiados con los servicios del Programa. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de adultos mayores en desamparo satisfechos. / ▶ Número de adultos mayores en desamparo atendidos. | Semestral | Entrevistas directas de los usuarios. | El Estado provea los recursos económicos necesarios para la atención de los adultos mayores en desamparo |
| Componentes: | | | | | |
| C1: Servicios de Salud para Adultos Mayores en Desamparo | Servicios otorgados. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de consultas médicas proporcionadas./ ▶ Número de casos atendidos. | Mensual | Informe mensual. | El adulto mayor en desamparo acepta la consulta médica. |
| C2: Otorgar apoyos asistenciales a Adultos Mayores en Desamparo | Apoyos asistenciales otorgados. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de apoyos entregados a adultos mayores en desamparo./ ▶ Número de adultos mayores en desamparo atendidos. | Mensual | Recibos de apoyos otorgados. | Recurso económico suficientes para la adquisición de apoyos. |
| C3: Integración de Adultos Mayores en Desamparo a la familia y/o Asilo | Integración a la familia o asilo. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de adultos mayores en desamparo ingresados a asilos. / ▶ Número de adultos mayores en desamparo candidatos a asilos. | Bimestral | Reportes de ingresos a asilos. | Que los asilos cuenten con espacios suficientes. |
| C4: Asesoría y orientación en atención del Adulto Mayor en Desamparo | Casos de adultos mayores en desamparo atendidos adecuadamente por familiares o vecinos. | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de orientaciones y asesorías otorgadas. / ▶ Número de casos atendidos. <ul style="list-style-type: none"> ▶ No. de adultos mayores donde participan adecuadamente los familiares o vecinos en su cuidado/ ▶ No. de adultos mayores atendidos | Bimestral | Supervisión en domicilio del anciano. | La familia participa en el cuidado de los Adultos Mayores |

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

| |
|---|
| Acciones: |
| A1. Recepción del reporte del adulto mayor en desamparo. |
| A1.1 Visita domiciliaria por parte del equipo interdisciplinario para valoración y consulta médica al adulto mayor. |
| A1.2 Visita domiciliaria para consultas médicas subsecuentes, atención psicológica y servicios de enfermería así como tratamiento médico. |
| A1.3 Derivación a servicios médicos de tercer nivel. |
| A2. Recepción de solicitudes para apoyos asistenciales. |
| A2.1 Visita domiciliaria para valorar y determinar el tipo de apoyo que requiere el adulto mayor. |
| A2.2 Entrega de apoyos asistenciales. |
| A2.3 Visitas domiciliarias para entrega de apoyos asistenciales subsecuentes. |
| A3.1 Visita domiciliaria para valorar si el adulto mayor reúne las condiciones para ingresar a un asilo y si él acepta el ingreso al asilo o regresar con su familia. |
| A3.2 En la misma visita se orienta a familiares del adulto mayor sobre cuidados y atención de su familiar |

| |
|---|
| A3.3 Visita domiciliaria para valoración psicológica del adulto mayor y valorar su estado de salud mental por determinar si reúne el perfil por ingreso al asilo. |
| A3.4 Mantener coordinación con el departamento de servicio social del Sistema para poder elevar continuidad de prestadores de servicio social en el área de psicología. |
| A3.5 Si fue candidato al asilo, se inicia el trámite para ingreso. |
| A3.6 Traslado del adulto mayor al asilo. |
| A3.7 Seguimiento del Adulto mayor ingresado al asilo |
| A4. Visita domiciliaria para detectar posibles candidatos que funjan como red vecinal o localización de familiares. |
| A4.1 Visita domiciliaria subsecuente para realizar asesoría a familiares o vecinos del adulto mayor sobre sus cuidados. |
| A4.2 Visita domiciliaria subsecuentes a vecinos y familiares par llevar el seguimiento el caso. |

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

13. Bitácora de Revisiones

| No | Fecha de Cambio | Referencias del Punto Modificado | Descripción del Cambio |
|----|-----------------|----------------------------------|---|
| 1 | 2-Ene-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. |
| | | | |

| | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|
| Elaboró | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de Elaboración | 2009 V01 | Fecha de Actualización | 23-FEB-2012 V02 | Código | DJ-AM-SG-OP-01 |
|---------|-----------------------------------|----------------------|----------|------------------------|-----------------|--------|----------------|

**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/>**

