|  |  |
| --- | --- |
| **Código:** | P- GS -20 |
| **Versión:** | 05 |

# PROPÓSITO

Establecer el procedimiento para el ingreso y egreso de las personas mayores en condiciones de vulnerabilidad al Centro de Protección Social para el Adulto Mayor (CPSAM), con los que el Municipio de Bello suscriba contrato o convenio.

# ALCANCE

Inicia con un derecho de petición o solicitud por medio escrito, correo electrónico o que realiza una persona Mayor, institución o comunidad en general, para la ubicación de una persona Mayor en un Centro de Protección, la cual debe estar radicada y/o registrada en formato F21 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. A partir del reporte del presunto estado de vulnerabilidad, se verifica la información y el cumplimiento de requisitos de ingreso. El proceso puede culminar con la ubicación de la persona mayor en un CPSAM, de acuerdo a la disponibilidad de cupos. Para el egreso de las personas mayores de los CPSAM se actuará conforme a este procedimiento dependiendo de la causal de egreso.

# RESPONSABLES

Secretaría del Adulto Mayor, Supervisor del contrato, profesionales universitarios y/o contratistas

# GENERALIDADES

## DEFINICIONES

* **Persona Mayor:** Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.
* **Centro De Protección Social Para El Adulto Mayor (CPSAM**): Instituciones de Protección destinadas al ofrecimiento de servicios de hospedaje, de bienestar social y cuidado integral de manera permanente o temporal a adultos mayores.
* **Atención Integral**: Se entiende como atención integral a la persona mayor el conjunto de servicios que se ofrece en los Centros de Protección Social al Adulto Mayor – CPSAM-, orientados a garantizar la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, interacción social, deporte, cultura, recreación y actividades productivas como mínimo.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La protección de las personas mayores se constituye como uno de los componentes fundamentales de la protección social estatal no solo por el hecho de tratarse de una de las poblaciones sociales más vulnerables, sino además porque dicha protección materializa en parte el principio de la dignidad humana. El artículo 46 de la Constitución Política no solamente vincula al Estado para ejercer dicha protección sino además a la sociedad y la familia, en efecto; todos estamos llamados a velar por la protección de aquellos seres que han sido responsables de nuestra existencia misma y con ello, dignificar la última etapa de su vida; la vejez.

La atención integral brindada a las personas mayores en los Centros de Protección Social del Adulto Mayor evidentemente materializa la protección social a esta población, y el principio de colaboración entre el Estado y los particulares que prestan servicios de carácter social. Todo lo relacionado con la constitución de los CPSAM y los servicios y actividades desarrolladas allí se encuentra fundamentado en las siguientes leyes:

* **Ley 1315 de 2009.** *Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención.*
* **Ley 1251 de 2008.** *Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores*
* **Ley 1850 de 2017.** *Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones.*
* **Resolución 8333 de 2004.** *Por la cual se establece el reglamento para el funcionamiento de las instituciones de atención al Adulto Mayor y Anciano en el Departamento de Antioquia.*
* **Decreto Nacional 681 de 2022***. Política de Envejecimiento y Vejez.*
* **Ley 2126 de 2021.**  *Regula la Creación, conformación y funcionamiento de las Comisaria de Familia*

# CONTENIDO

| **No.** | **NOMBRE**  **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DOCUMENTO O REGISTROS** | **RESPONSABLE** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | Reporte de personas mayores en condiciones de vulnerabilidad | Las inspecciones de Permanencia, Comisarias de familia, hospitales, instituciones, personas mayores y comunidad en general, podrán reportar situaciones de las personas mayores en condiciones de vulnerabilidad del municipio de Bello. | Oficio y/o remisión.  Solicitud registrada en los aplicativos del municipio | Persona mayor,  Instituciones, entidades y comunidad en general |
| 02 | Solicitud de ingreso | La solicitud debe radicarse en archivo documental, considerando que la recepción puede hacerse en forma directa, correo electrónico o mediante escrito cuando se trata de la persona mayor o comunidad en general. Para ello se registra en el formato F21 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. | Oficio y/o remisión.  Correo electrónico.  Formato F21. | Auxiliar administrativo |
| 03 | Reporte Inspección de policía | Si la remisión se recibe por parte de permanencia, se activa la ruta de atención y se hace entrega de la persona mayor al operador para que le brinde atención y protección inmediata mientras se efectúan las actuaciones pertinentes para localizar la familia o establecer la procedencia de la persona mayor | Llamada telefónica.  Registro fotográfico. | Inspección de Policía y profesionales adscritas a la Ruta de Atención de la Secretaría del Adulto Mayor |
| 04 | Reporte IPS o EPS | Si se reporta la petición desde las IPS o EPS, se solicita fotocopia de la cedula, historia clínica, informe social del caso, donde determinen ausencia de red de apoyo familiar o soporte social. | Oficio y/o remisión.  Fotocopia documento de identidad, historia clínica, informe social de la institución. | Profesional asignado |
| 05 | Recepción del derecho de petición | Se recibe el derecho de petición radicado y se direcciona al profesional encargado del proceso al interior de la Secretaría del Adulto Mayor | Oficio y/o remisión. | Auxiliar administrativo |
| 06 | Verificación de requisitos | Se verifica la información de acuerdo a los siguientes requisitos, los cuales serán evaluados según el caso:   * Tener más de 60 años de edad o tener 55 años cumplidos y presentar una condición de discapacidad, enfermedad catastrófica o huérfana. * Ser ciudadano colombiano o si es extranjero tener el PPT (Permiso por Protección Temporal) Permiso Especial de Permanencia PEP * Carecer de red de apoyo familiar o social o que estas no cuenten con la capacidad para suplir las necesidades emocionales, físicas o económicas de la persona mayor * No poseer renta, pensión o algún tipo de ingreso económico que le permita suplir sus necesidades básicas. * Estar clasificados en SISBEN versión IV en el Municipio de Bello o que tenga atención en salud en el Régimen Subsidiado del municipio de Bello * No ser cotizante del régimen contributivo * No tener antecedentes penales ni requerimientos judiciales por conductas punibles que puedan poner en riesgo el bienestar de los demás adultos mayores o de cualquier otra persona dentro del Centro de Protección Social * La persona mayor deberá tener voluntad para ingresar al Centro de Protección social. * No contar con seguridad habitacional en condiciones dignas | Oficio remisión, petición    Formato de visita domiciliaria  F-GS-82.  Informe social de la visita.  Copia de cedula.  Registro fotográfico | Supervisor del contrato con apoyo del equipo de la Ruta de Atención |
| 07 | Consulta de bienes, rentas e ingresos, SISBEN, Adres | Se realiza consulta en la página de la Superintendencia de Notariado y Registro nacional, si el beneficiario posee bienes inmuebles. Además se verifica en la página del SISBEN su clasificación y afiliación a la seguridad social. | Certificado del VUR, certificado del del SISBEN y del ADRES | Equipo Ruta de Atención |
| 08 | Visita domiciliaria | Se programa visita domiciliaria para verificar la vulnerabilidad, los factores de riesgo psicosocial que presenta la persona mayor y la verificación de requisitos para la asignación de cupo y/o ingreso. | Formato de visita domiciliaria  F-GS-82 | Equipo de la Ruta de Atención |
| 09 | Respuesta derecho de petición | Se da respuesta al derecho de petición, solicitud, o remisión que es revisado y aprobado por el secretario de despacho y posteriormente enviado al peticionario | Oficio de respuesta | Secretario (a) de despacho y profesional delegado |
| 10 | Remisión autoridad administrativa | Si cuenta con red de apoyo familiar y se identifican situaciones de violencia intrafamiliar, se remite para la Comisaria de Familia o Personería Municipal | Oficio y/o remisión | Profesional delegado |
| 11 | Ingreso al CPSAM | Se hace contacto con el CPSAM para programar ingreso de acuerdo a la disponibilidad de cupos | Llamada telefónica y/o correo electrónico | Supervisor del contrato con apoyo del equipo de la Ruta de Atención |
| 12 | Consentimiento Informado | Se le entregará al adulto mayor un documento que deberá firmar consistente en la declaración de inexistencia de bienes, rentas, subsidios o cualquier otro tipo de ingreso con los que pueda cubrir sus necesidades básicas, de igual forma en dicha declaración el adulto mayor manifestará su intención de ingresar al CPSAM y de la carencia de red de apoyo familiar o social o que teniéndolas estas no cuenten con la capacidad para suplir las necesidades básicas del adulto mayor. | Formato consentimiento informado. | Supervisor del contrato con apoyo del equipo de la Ruta de Atención |
| 13 | Remisión al CPSAM | La persona mayor es conducida al Centro de Protección Social para el Adulto Mayor, para su ingreso con la siguiente documentación:   * Formato de ingreso: original y copia para firma del recibido * Copia/ original de la cedula * Copia de historia clínica si reporta | Formato de ingreso,  Cedula original  Copia de la historia clínica | Supervisor del contrato con apoyo del equipo de la Ruta de Atención |
| 14 | Reporte situaciones restablecimiento de derechos | Si en el transcurso de la estadía en el CPSAM se encuentra que la persona mayor tiene red de apoyo familiar, el equipo psicosocial del CPSAM procederá a hacer un informe donde se relacionen los miembros de la familia, con datos de ubicación y a estos se les notificará la obligación que les asiste para velar por la protección de la persona mayor y en ese sentido se les exhortará para que se hagan cargo de la persona mayor. En caso que la familia no quiera hacerse cargo de su familiar se oficiará a Comisaría de Familia y/o Personería Municipal, hasta que el ente competente no resuelva el asunto de fondo y tome medidas tendientes al restablecimiento de los derechos de la persona mayor no se hará el egreso del Centro de Protección Social. | Oficio y/o remisión  Informe social del CPSAM  Remisión a comisaria y/o personería según el caso | Supervisor del contrato con apoyo del equipo de la Ruta de Atención |
| 15 | Documentos historia del beneficiario | Archivo de la historia del beneficiario  Documentación- Medio: físico   * Formato de Ingreso al CPSAM con firma de recibido * Cedula original o copia * Copia Ficha del SISBEN * Copia de historia clínica si reporta * Informe de Visita Domiciliaria o informe Social (F-GS-82 Versión 04) * Registro Fotográfico siempre y cuando cada adulto mayor lo permita o se tenga. | Formato de ingreso F-GS-89,  Cedula original, copia ficha del Sisbén, historia clínica, registro fotográfico. | Personal del CPSAM |
| 16 | Causales de retiro | Se deberán tener en cuenta las siguientes causales de egreso del CPSAM con el fin de actuar de forma pertinente ante cada causal:   * Muerte de la persona mayor * Retiro voluntario de la persona mayor * Retiro forzoso de la persona por incumplimiento sobreviniente de los requisitos de ingreso y por el incumplimiento injustificado y permanente del reglamento interno del CPSAM sobre todo en aquellos casos donde las conductas de la persona mayor perjudiquen el bienestar de las demás personas mayores | Remisión de egreso, certificado de defunción. | Personal del CPSAM y Supervisor del contrato con apoyo del equipo de la Ruta de Atención |
| 17 | Retiro por muerte de la persona mayor | En caso de muerte de la persona mayor cada CPSAM gestionará lo relacionado con los seguros exequiales que tengan contratados con el fin de hacerse cargo de los gastos funerarios del adulto mayor, de igual forma se encargarán de informar inmediatamente del fallecimiento al supervisor del contrato y a la familia o cualquier conocido de la persona mayor. El CPSAM le entregará al supervisor del contrato un reporte sobre el fallecimiento de la persona mayor junto con la historia médica del mismo (en caso de ser requerido por un ente de control o el supervisor del contrato; ya que la historia clínica reposa en el CPSAM quienes son los encargados de la custodia). | Certificado de defunción | Personal del CPSAM y Supervisor del contrato |
| 18 | Retiro voluntario de la persona mayor | En todos los casos de retiro voluntario y siempre y cuando las condiciones físicas y mentales de la persona mayor lo permitan; El Centro de Protección Social para el Adulto Mayor – CPSAM, procederá a realizar los trámites pertinentes.  En caso de retiro voluntario forzoso, el CPSAM debe realizar un acta relacionando valoración médica, nutricional, psicológica, emitiendo un informe del estado en que ingresa y egresa el usuario. | Formato de egreso  Evaluación cefalocaudal | Personal del CPSAM y Supervisor del Contrato con apoyo del equipo de la Ruta de Atención |
| 19 | Retiro forzoso de la persona mayor | En caso de retiro forzoso de la persona mayor por incumplimiento sobreviniente de los requisitos de ingreso; la Secretaría del Adulto Mayor le corresponderá evidenciar por qué el adulto mayor en la actualidad ya no cumple con los requisitos que dieron lugar a su ingreso.  En caso de incumplimiento injustificado y permanente del reglamento interno del CPSAM, le corresponderá a este último justificarle a la Secretaría del Adulto Mayor las razones en las que se fundamenta dicho incumplimiento, para que esta última tome decisiones pertinentes dependiendo de las circunstancias que rodean cada caso. | Acta de retiro forzoso | Personal del CPSAM y supervisor del Contrato con apoyo del equipo de la Ruta de Atención |
| 20 | Planilla de control de ingreso | Reporte en planilla de control de ingresos al CPSAM, egresos y novedades | Reporte mensual de ingresos, egresos y novedades remitido por el CPSAM | Personal del CPSAM, Supervisor del contrato |

# DOCUMENTOS DE REFERENCIA

* Plan de Desarrollo 2020-2023“Por el Bello que queremos”
* Contrato con los CPSAM
* Documentación anexa de las historias de cada usuario

# [REGISTROS](file:///D:\calidad\Registros%20SIG\3.%20apoyo\gestion%20de%20la%20informacion\SIG\listados\listados.xls#registros)

* F89 Formato Ingreso a los CPSAM
* F273 Usuarios atendidos en los CPSAM
* F82 Registro de Atención - visita domiciliaria

# NOTAS DE CAMBIO

| **No.** | **BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | **VERSIÓN** | **FECHA**  **aaaa-mm-dd** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | No aplica para la primera versión. | 01 | 2017-05-22 |
| 2 | Se actualiza de fondo formato haciendo mención al ingreso y al retiro de los adultos mayores a los CPSAM, y se actualiza el paso a paso para el desarrollo de dicho procedimiento | 02 | 2019-04-24 |
| 3 | Se actualiza los requisitos para el ingreso y normatividad | 03 | 2019-07-04 |
| 4 | Se modifica conceptos, redacción, se actualiza la normatividad, se agregan aspectos en el procedimiento para el ingreso, causales de egreso y se especifica el procedimiento para cada causal. | 04 | 2020-07-24 |
| 5 | Se efectúan cambios, considerando cambio de plantilla. Se modifica conceptos, redacción, se actualiza la normatividad, se agregan aspectos en el procedimiento para el ingreso y se puntualiza el paso a paso. En esta medida, se modificaron los numerales del 1 al 20 de la versión 04 | 05 | 2023-09-27 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró: | Alvaro Arroyave Uribe - Profesional Especializado  Catalina María Isaza Osorio Profesional Universitario |  | 27/09/2023 |
| Revisó: | Cristian Arley Pulgarín González - Profesional Universitario |  | 27/09/2023 |
| Aprobó: | Melissa Orrego Eusse- Secretaria del Adulto Mayor |  | 27/09/2023 |

# ANEXOS

No se tienen anexos