



Sistema de Gestión
de la Calidad



1 de 8

Título: Procedimiento para la atención de adultos mayores en abandono o desamparo.

Clave: P-DZ-AM-AA-06

Revisión No:03

Fecha de última revisión: Septiembre 2011

Fecha de publicación: Marzo del 2009.

Autor: T.S. Alina Karela Miranda López

Reviso y autorizó: Lic. María Guadalupe Díaz
González

Puesto/firma: Jefa de Área

Puesto/firma: Jefa de Departamento

Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para la atención de adultos mayores en abandono o desamparo.

Alcance

Aplica para todo el personal del CEMAM que atienda casos de adultos mayores en desamparo.

Responsabilidades

Trabajador Social de Apoyo Asistencial: recibir y dar seguimiento a los casos de adultos mayores en desamparo hasta su derivación o canalización a otro centro o institución o en su caso fallecimiento del adulto.

Referencias

Clave	Nombre
-------	--------

Formatos

Clave	Nombre
F-AA-04	Entrevista-orientación de trabajo social
F-AA-07	Reporte de adultos mayores en desamparo
F-AA-08	Citatorio
F-AA-10	Recibo de apoyo
S/N	SICAT

Definiciones

Derivación: enviar el caso a algún centro o dependencia del Sistema DIF Zapopan

Canalización: Enviar el caso a alguna Institución ajena al Sistema DIF Zapopan.

Procedimiento

Trabajador Social de Apoyo Asistencial

1- Detectar un adulto mayor en desamparo debido a que acude personalmente, por reporte de un tercero, derivado por Dirección General u Oficinas Generales u otras Áreas del Sistema.

2A- Si el adulto acude personalmente, realizar entrevista según el formato entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-04) y pasar a la actividad 4.

2B- Si el adulto es reportado por un tercero, llenar el formato reporte de adultos mayores en desamparo (F-AA-07).

2B1- Acudir al domicilio del adulto mayor para hacer entrevista-orientación y el estudio socio-familiar, y pasar a la actividad 4. Si no se encuentra el adulto mayor o algún familiar que pueda proporcionar la información requerida se deja citatorio (F-AA-08).

2C- Si el adulto fue derivado por alguna área del Sistema, trabajo social realizar el primer contacto acudiendo al domicilio y aplicando entrevista-orientación y/o ESF para integrar expediente con documentación existente.

2D- Si es un caso derivado de la Dirección General u, Oficinas Generales u otra Institución, realizar visita al domicilio para comprobar el caso y elaborar ficha informativa y entregarla a la instancia que lo derivó.

3A- Si el caso no es de extrema vulnerabilidad, derivar vía SICATS (F-AA-08) al CDC correspondiente para su seguimiento.

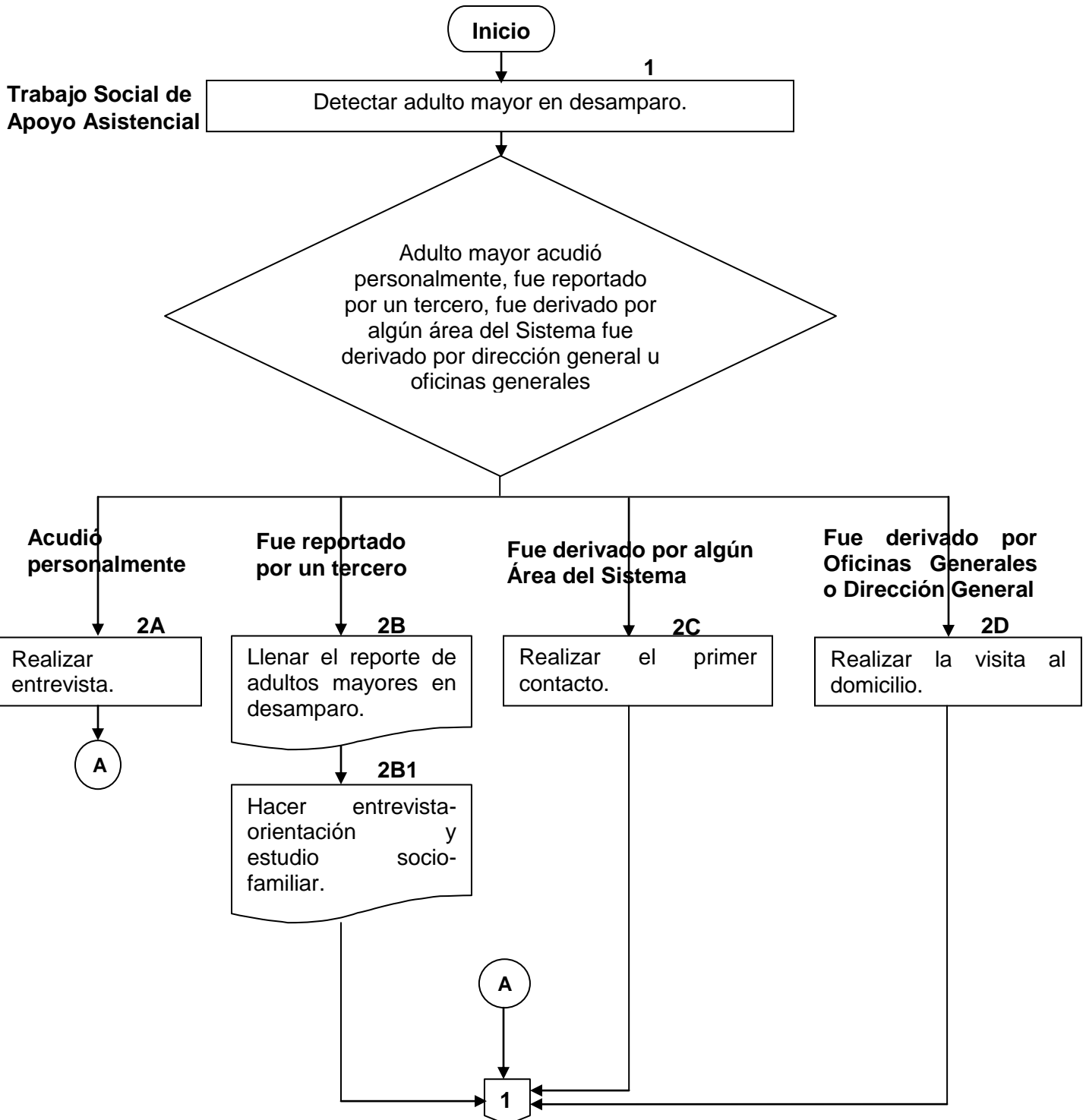
3B- Si el caso es de extrema vulnerabilidad, integrar el expediente que forma parte del padrón de ancianos en desamparo.

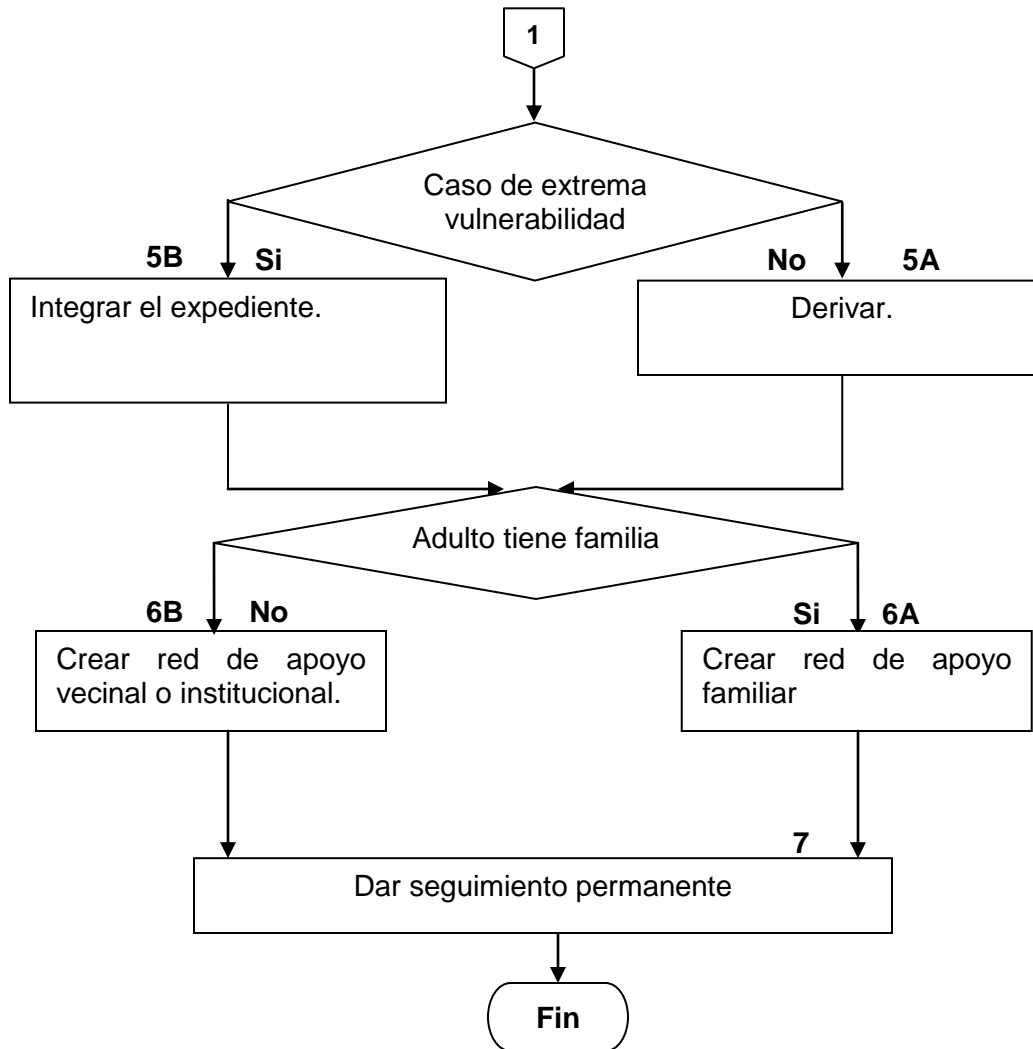
4A- Si el adulto tiene familia, crear red de apoyo familiar.

4B- Si el adulto no tiene familia, crear red de apoyo vecinal o institucional según lo requiera el caso, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

5- Dar seguimiento permanente entregando apoyos en especie según las necesidades del adulto en desamparo recabando firma de recibido en el formato de recibo de apoyo (F-AA-10), hasta el fallecimiento o cambio de residencia del adulto mayor.

Flujograma





Hoja de Registro de Cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	Cambia la responsabilidad que decía, todo el personal del CEMAM que atiende casos de adultos en abandono o desamparo deberá apegarse a este procedimiento a Trabajador Social de Apoyo Asistencial : recibir y dar seguimiento a los casos de adultos mayores en desamparo hasta su derivación o canalización a otro centro o institución o en su caso fallecimiento del adulto.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Agosto/09	Cambia la clave de los formatos de entrevista orientación de trabajo social y el de SICAT, asimismo se agregan los formatos de reporte de adultos mayores en desamparo (F-AA-07), el de recibo de apoyos (F-AA-10) y el de Citatorio (F-AA-08).	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
3	Agosto/09	Se agrega la clave del formato de reporte de adultos mayores en desamparo en la actividad 2B.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
4	Agosto/09	Se agrega la actividad 2B1.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
5	Agosto/09	En la actividad 2C se agrega al final le leyenda "pasar a la actividad 3".	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
6	Agosto/09	Se elimina la actividad 2C1 que decía: si es un caso derivado de la Dirección General u Oficinas Generales, elaborar ficha informativa (F-AA-11) y entregarla al área que derivó.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
7	Agosto/09	Se elimina la actividad 2C2 que decía: integrar expediente y archivarlo.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento

8	Agosto/09	Se agrega la actividad 2D que dice: Si es un caso derivado de la Dirección General u Oficinas Generales, realizar visita al domicilio para comprobar el caso.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
9	Agosto/09	Se agrega la actividad 2D1 que dice: Elaborar ficha informativa y entregarla al área que lo derivó.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
10	Agosto/09	La actividad 3 decía: Si el adulto llega directamente o es derivado por un tercero, realizar la derivación vía SICAT al CDC que le corresponda, cambia a: Integrar expediente y archivarlo.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
11	Agosto/09	Se eliminan las actividades 4A y AB que decían: 4A- Si el caso no es de extrema vulnerabilidad, derivar vía SICAT al CDC correspondiente para su seguimiento.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
12	Agosto/09	4B- Si el caso es de extrema vulnerabilidad, integrar el expediente que forma parte del padrón de adultos en desamparo.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
13	Agosto/09	Se agrega la actividad 4 que dice: Realizar la derivación vía SICAT (F-AA-08) al CDC que le corresponda.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
14	Agosto/09	La actividad 5A decía: si el adulto tiene familia, crear red de apoyo familiar, cambia a: si el caso no es de extrema vulnerabilidad, derivar vía SICAT (F-AA-08) al CDC correspondiente para su seguimiento.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
15	Agosto/09	La actividad 5B decía: Si el adulto no tiene familia, crear red de apoyo vecinal o institucional según lo requiera el caso, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, cambia a: si el caso es de extrema vulnerabilidad, integrar el expediente que forma parte del	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento

		padrón de ancianos en desamparo.	
16	Agosto/09	Se elimina la actividad 6 que decía: Dar seguimiento permanente hasta el fallecimiento o cambio de lugar de residencia del adulto.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
17	Agosto/09	Se agrega la actividad 6A que dice: Si el adulto tiene familia, crear red de apoyo familiar.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
18	Agosto/09	Se agrega la actividad 6B que dice: Si el adulto no tiene familia, crear red de apoyo vecinal o institucional según lo requiera el caso, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
19	Septiembre/11	Se agrega la actividad 7 que dice: dar seguimiento permanente entregando apoyos en especie según las necesidades del adulto en desamparo recabando firma de recibido en el formato de recibo de apoyo (F-AA-10), hasta el fallecimiento o cambio de residencia del adulto mayor.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
20	Septiembre/11	Cambia la actividad 2C que decía: Si el adulto fue derivado por alguna área del Sistema, trabajo social atiende el caso 2 o 3 veces según la problemática y se deriva al CDC que corresponda para su seguimiento, pasar a la actividad 3, a: Si el adulto fue derivado por alguna área del Sistema, trabajo social realizará el primer contacto acudiendo al domicilio y aplicando entrevista-orientación y/o ESF para integrar expediente con documentación existente.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
21	Septiembre/11	A la actividad 2D se le agrega: elaborar ficha informativa y entregarla al área a la instancia que lo derivó.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
		Se eliminan las actividades 2D1, 3 y 4	



Sistema de Gestión
de la Calidad



8 de 8

22	Septiembre/11	que decían: 2D1- Elaborar ficha informativa y entregarla al área a la instancia que lo derivo,3- Integrar expediente y archivarlo y 4- Realizar la derivación vía SICATS (F-AA-08) al CDC que le corresponda.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
----	---------------	---	---