Centro de Bienestar para el adulto mayor

Calle8a6-25 Barrio Centro, Acevedo Huila

PROTOCOLO DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES DEL CENTRO DE BIENESTAR



ACEVEDO HUILA

cbamacevedo@gmail.com

3042962479

1. INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de Deberes y Derechos tiene como finalidad establecer un marco normativo que promueva un ambiente de respeto, dignidad y bienestar en el Centro de larga estancia. En un contexto donde la atención a los adultos mayores y a las personas con discapacidad se torna cada vez más relevante, es esencial contar con directrices claras que faciliten la convivencia y el entendimiento mutuo. Este documento no solo busca garantizar que tanto los usuarios como el personal puedan desenvolverse en un entorno que valore y proteja sus derechos, sino que también, se propone crear un espacio donde la colaboración y el apoyo mutuo sean pilares fundamentales.

La importancia de este protocolo radica en su capacidad para fomentar un sentido de pertenencia y comunidad entre todos los involucrados. Al definir claramente los derechos y deberes, se establece un compromiso compartido que contribuye al bienestar colectivo, promoviendo un ambiente en el que cada individuo se sienta valorado y respetado. Además, la implementación de este protocolo es fundamental para el desarrollo de una comunidad inclusiva y solidaria, donde se reconozcan y celebren las diferencias y se trabaje en conjunto hacia un objetivo común: el bienestar integral de todos los miembros de la institución.

A través de la capacitación continua y la promoción de valores como la empatía y el respeto, este protocolo se convierte en una herramienta clave para fortalecer la relación entre usuarios, familias y personal. De esta manera, se busca no solo mejorar la calidad de vida de los usuarios, sino también potenciar el desarrollo profesional del personal, creando un ciclo de aprendizaje y crecimiento que beneficia a toda la comunidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el talento humano del centro de bienestar, usuarios y red de apoyo de los adultos mayores.

3. DEFINICIÓN

Adulto mayor: persona que tiene mas de 60 años y se refiere a la etapa que suma todas las experiencias de la vida y pasa por la mayoría de las metas familiares, profesionales y sociales.

Deber: se define como una responsabilidad, obligación o algo que nos corresponde hacer como parte de la comunidad

Derechos: normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos.

Calidad de vida: Se define calidad de vida en función de la manera en que el individuo percibe el lugar que ocupa en el entorno cultural y en el sistema de valores en que vive, así como, en relación con sus objetivos, expectativas, criterios y preocupaciones. Todo ello matizado por su salud física, su estado psicológico, su grado de independencia, sus relaciones sociales, los factores ambientales y sus creencias personales (Organización Mundial de la Salud OMS, 2015)

Denuncia: Manifestación verbal o escrita ante la Fiscalía de un hecho que se presume, podría ser una infracción de un hecho presuntamente constitutivo de infracción penal. La denuncia constituye un deber público para aquellas personas que presenciaren la perpetración de un delito público. (Consejo de la Judicatura, 2018).

4. MARCO NORMATIVO

Este protocolo se enmarca dentro *Constitución Política de Colombia Artículo 46*. Establece la obligación concurrente del Estado, la sociedad y la familia de proteger y asistir a las personas mayores, y de promover su integración a la vida activa y comunitaria. Igualmente, consagra el deber estatal de garantizar a las personas mayores los servicios de seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia.

Además, la Ley *1251 de 2008*, que tiene como objeto proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez, que establece principios y derechos fundamentales para la atención a las personas mayores en Colombia, garantizando su dignidad, autonomía y bienestar. La ley resalta la importancia de fomentar una cultura de respeto hacia los adultos mayores y promueve su participación en la sociedad. Así, este protocolo no solo se alinea con la legislación vigente, sino que también refuerza el compromiso del centro de bienestar con la protección y promoción de los derechos de sus usuarios.

Los usuarios del Centro de Bienestar tienen derecho a:

- **Derecho a la Dignidad**: Todos los usuarios tienen el derecho inalienable de ser tratados con respeto y dignidad en todo momento, independientemente de sus capacidades o circunstancias personales. Este derecho es esencial para la promoción de una autoestima saludable y un ambiente positivo. El respeto a la dignidad implica reconocer la individualidad de cada usuario y valorar su historia, experiencias y contribuciones, creando un entorno donde cada persona se sienta valorada y aceptada.

- **Derecho a la Atención Personalizada**: Cada usuario tiene derecho a recibir servicios y atención adaptados a sus necesidades individuales. Esto garantiza una experiencia inclusiva y satisfactoria que responda a sus particularidades y requerimientos. La atención personalizada incluye la evaluación continua de las necesidades de cada usuario, asegurando que se ofrezcan intervenciones adecuadas y pertinentes que favorezcan su bienestar y desarrollo.

- **Derecho a la Participación**: Los usuarios tienen el derecho de opinar y participar activamente en la toma de decisiones que afecten su bienestar y la planificación de actividades en el centro. Este derecho fomenta un sentido de pertenencia y empoderamiento, permitiendo que los usuarios se conviertan en agentes activos de su propio cuidado. La participación puede incluir la creación de comités o grupos de discusión, donde se escuchen sus voces y se integren sus sugerencias en la gestión del centro.

- **Derecho a la Privacidad**: Los usuarios tienen el derecho a mantener la confidencialidad de su información personal y a que sus datos sean tratados con la máxima discreción y seguridad. Esto incluye la protección de información médica, historial personal y cualquier otro dato sensible. La privacidad es fundamental para fomentar la confianza entre los usuarios y el personal, asegurando que cada individuo se sienta seguro al compartir información relevante sobre su vida y salud.

- **Derecho a la Seguridad**: Es un derecho fundamental disfrutar de un entorno seguro y accesible que minimice los riesgos físicos y emocionales. Esto implica no solo la implementación de medidas de seguridad física, sino también la creación de un ambiente emocionalmente seguro, donde los usuarios puedan expresarse sin temor a ser juzgados o discriminados. Un entorno seguro permite que los usuarios participen plenamente en actividades y relaciones interpersonales, contribuyendo a una experiencia de vida digna y tranquila.

- **Derecho a la Información**: Los usuarios tienen derecho a recibir información clara, comprensible y actualizada sobre los servicios, actividades, derechos y deberes que les corresponden. Esto facilita su plena integración y participación en la vida del centro. La información debe ser presentada de manera accesible, utilizando formatos adaptados a las necesidades de cada usuario, y asegurando que todos tengan la oportunidad de hacer preguntas y recibir respuestas adecuadas.

Los usuarios del Centro Bienestar se comprometen a:

- **Deber de Respeto**: Todos los usuarios tienen el deber de tratar al personal y a otros usuarios con cortesía, respeto y consideración, promoviendo un ambiente de convivencia armoniosa.

- **Deber de Responsabilidad**: Cada usuario asume la responsabilidad por sus acciones y comportamientos dentro del centro, siendo conscientes de que sus actos pueden impactar en el bienestar de la comunidad.

- **Deber de Participación**: Se espera que los usuarios se involucren activamente en las actividades programadas y contribuyan al ambiente comunitario, fortaleciendo la cohesión social y el sentido de pertenencia.

- **Deber de Cumplimiento**: Los usuarios deben seguir las normas y pautas establecidas por el Centro Vida, que están diseñadas para proteger sus derechos y garantizar un funcionamiento óptimo del servicio.

El personal del Centro de Bienestar tiene derecho a:

- **Derecho a un Ambiente de Trabajo Seguro**: Todos los empleados tienen derecho a trabajar en un entorno que garantice su seguridad física y emocional, libre de acosos y agresiones.
- **Derecho a la Formación**: El personal tiene derecho a recibir capacitación y acceso a recursos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva, promoviendo su desarrollo profesional.
- **Derecho a la Dignidad**: El personal debe ser tratado con respeto por parte de los usuarios y sus familias, reconociendo la importancia de su labor en el bienestar de la comunidad.
- **Derecho a la Retroalimentación**: Todos los miembros del personal tienen derecho a recibir comentarios constructivos sobre su desempeño, facilitando así su crecimiento profesional y personal.

El personal del Centro de Bienestar se compromete a:

- **Deber de Respeto**: Todos los empleados deben tratar a los usuarios y a sus compañeros con dignidad, empatía y consideración, promoviendo un ambiente inclusivo y respetuoso.

- **Deber de Profesionalismo**: Actuar con ética y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones, manteniendo siempre un alto estándar de calidad en la atención.
- **Deber de Atención**: Proporcionar atención de calidad y personalizada a los usuarios, garantizando que sus necesidades sean escuchadas y atendidas adecuadamente.
- **Deber de Comunicación**: Informar de manera clara y efectiva a los usuarios sobre sus derechos, servicios y actividades, asegurando que se sientan parte activa de la comunidad del centro.

5. ATENCIÓN Y SEGUIMIENTOS DE CASOS RECEPCIONADOS

En caso de que los derechos del adulto mayor en el Centro de Bienestar se vean vulnerados dentro de la institución o fuera, se deberá activar la siguiente ruta de intervención

5.1. Reporte del caso

Todo adulto mayor que no pueda ejercer sus derechos ya sea por el talento humano del centro, representantes legales y/o por terceras personas, deberá reportarlos con cualquiera de estas entidades:

- Comisaria de familia
- Policía nacional
- Coordinación del centro
- Talento humano del Centro de Bienestar
- Buzón de PQRS de la institución
- Vía teléfono del centro 3042962476 o correo electrónico cbamavecedo@gmail.com

5.1.2. Atención del caso

Una vez que el Coordinador del Centro de Bienestar reciba el informe, será remitido al Hospital Comunitario ESE San Francisco Javier o Policía Nacional, si así lo requiere y redireccionado a los profesionales pertinentes, brindando la atención integral del adulto mayor y personas afectadas.

5.1.3. Documentación del caso

Luego de la lectura del reporte, es necesario elaborar un expediente cuidadoso y completo, complementándolo con una entrevista del adulto mayor y procediendo con el apoyo de un psicólogo si lo necesita, así mismo; se solicitará consentimiento informado del usuario para la realización de las derivaciones o acciones que requieran la intervención de terceros u otras organizaciones y realizar seguimiento periódico de la situación.

6. PROCEDIMIENTOS PARA CAPACITACIÓN

Para asegurar el cumplimiento de este protocolo, se establecerán los siguientes procedimientos:

6.1. Se realizarán capacitaciones ya que son fundamentales para fortalecer la interacción y el bienestar de los usuarios en el Centro de Bienestar.

Se implementarán programas de formación orientados a:

CRONOGRAMA CAPACITACIÓN DEBERES Y DERECHOS

FECHA	TEMA	DIRIGO A
	DERECHOS Y DEBERES DEL ADULTO MAYOR	TALENTO HUMANO
		FAMILIAS Y USUARIOS
	SOCIALIZAR REGLAMENTO INTERNO	TALENTO HUMANO
		FAMILIA Y USUARIOS
	DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO
		FAMILIA Y USUARIOS
	SOCIALIZACION DE LA RUTA DE ATENCIÓN	TALENTO HUMANO
		FAMILIA Y USUARIOS

6.2. Se proporcionará material pedagógico y recursos complementarios para apoyar el aprendizaje de as capacitaciones

6.3. Evaluación y seguimiento

6.3.1. Realizar evaluaciones antes y después de la capacitación para medir el impacto y la efectividad del programa

6.3.2. Solicitar retroalimentación de los participantes para identificar áreas de mejora y ajustar el programa según sea necesario

7. Revisar y actualizar periódicamente el contenido del protocolo para mantenerlo relevante, además, actualizarlo con respecto a los cambios legales y normativos.

8. FLUJOGRAMA

1. • CAPACITACIÓN DEBERES Y DERECHOS ADULTOS MAYORES
2. • IDENTIFICACIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS
3. REPORTAR A :
   • POLICIA NACIONAL
   • COMISARIA DE FAMILIA
   • COORDINACIÓN EL CENTRO
4. REDIRECCIONARLO SI ES NECESARIO A:
   • HOSPITAL COMUNITARIO ESE SAN FRANCISCO JAVIER
   • POLICÍA NACIONAL
5. • DEBER DE VIGILANCIA Y CONTROL DEL CASO

9. CONCLUSIÓN

El compromiso conjunto de todos los miembros del Centro de Bienestar es fundamental para el éxito de este protocolo, constituyendo una obligación legal y ética que refuerza los principios de dignidad y respeto inherentes a la atención de adultos mayores y personas con discapacidad. Cada usuario y cada miembro del personal se comprometen a respetar y promover estos derechos y deberes, asegurando así un entorno armónico y colaborativo que favorezca el bienestar y la dignidad de todos. Este compromiso es esencial no solo desde una perspectiva moral, sino también desde un marco jurídico que protege los derechos fundamentales de cada individuo.

El cumplimiento de este protocolo no solo fortalece la comunidad, sino que también enriquece la experiencia de vida de cada individuo que forma parte del Centro de protección social al adulto mayor. En un contexto legal que exige estándares de atención y respeto por los derechos humanos, la implementación efectiva de este protocolo se convierte en un mecanismo crucial para garantizar que se cumplan las normativas nacionales e internacionales en materia de derechos de los adultos mayores y personas con discapacidad.

Asimismo, este protocolo sirve como una herramienta de defensa y promoción de derechos ante posibles vulneraciones. Al establecer procedimientos claros para la denuncia de incumplimientos, se asegura que cada voz sea escuchada y que se tomen las medidas necesarias para corregir situaciones de injusticia. De esta manera, se fomenta un clima de confianza y seguridad, en el que

todos los miembros de la institución se sientan protegidos y empoderados para actuar en defensa de sus derechos.

Finalmente, al integrar estos elementos jurídicos en el compromiso diario de la comunidad del centro, se crea una cultura de respeto y solidaridad que trasciende el marco formal y se convierte en una práctica habitual. Esto no solo mejora la calidad de vida de los usuarios, sino que también fortalece el sentido de responsabilidad compartida y de pertenencia entre todos los miembros del centro, promoviendo un ambiente donde la dignidad y el bienestar son prioridad.

Centro de Bienestar para el adulto mayor
Calle8a6-25 Barrio Centro, Acevedo Huila

ACTA SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHO A LOS USUARIOS DEL CBAM	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	Socializar con los usuarios internos de la institución los deberes y derechos que tienen como adulto mayores residentes de la institución.

AGENDA	1. Bienvenida 2. Inicio de la capacitación 3. Cierre y agradecimiento
DESARROLLO	El día 25 de septiembre siendo las 10:00 am, se dio inicio al encuentro con un saludo por parte de la coordinadora del centro de bienestar Yoriana Camila Castro a los adultos mayores internos del centro de bienestar pare el adulto mayor. Como primer punto se explica que es un deber y que es un derecho, dando a conocer la importancia de los deberes y derechos del adulto mayor; los cuales deben ser tratados con respeto, dignidad y en igualdad de condiciones, brindándoles una atención adecuada en los servicios prestados en la institución: enfermería, nutrición, servicios generales, etc. Como primer punto se socializa el manual de convivencia del centro de bienestar para el adulto mayor, el cual fue aceptado por cada uno de los usuarios el día de su ingreso a la institución. Como segundo punto se socializan los deberes y derechos de los adultos mayores. Se socializa la misión y visión del centro de bienestar para el adulto mayor, recalcando que los funcionarios y la institución están para mejorar su calidad de vida, resaltando que la institución siempre busca la mejora continua de los servicios prestados.

	Se realiza marcha final y agradecimiento.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Centro de Bienestar para el adulto mayor

Calle8a6-25 Barrio Centro, Acevedo Huila



cbamacevedo@gmail.com

3042962479

Centro de Bienestar para el adulto mayor

Calle8a6-25 Barrio Centro, Acevedo Huila



cbamacevedo@gmail.com

3042962479

Centro de Bienestar para el adulto mayor
Calle8a6-25 Barrio Centro, Acevedo Huila

ACTA SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	Socializar con el equipo de trabajo de la institución los deberes y derechos de los funcionarios hacia los adultos mayores residentes de la institución.
AGENDA	1. Bienvenida 2. Inicio de la capacitación 3. Cierre y agradecimiento
DESARROLLO	el día 16 de septiembre siendo las 10:00 am, se dio inicio al encuentro con un saludo por parte de la coordinadora del centro de bienestar Yoriana Camila Castro a los funcionarios del centro de bienestar pare el adulto mayor. Como primer punto se explica que es un deber y que es un derecho, dando a conocer la importancia de los deberes y derechos del adulto mayor; los cuales deben ser tratados con respeto, dignidad y en igualdad de condiciones, brindándoles una atención adecuada en los servicios prestados en la institución: enfermería, nutrición, servicios generales, etc. Se socializa la misión y visión del centro de bienestar para el adulto mayor, recalcado a los funcionarios el

	cómo y por qué trabajamos para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, resaltando que institución siempre busca la mejora continua de los servicios presados. Se socializan la resolución por la cual esta reglamentados los derechos y deberes de los adultos mayores. 1. **Ley 1251 de 2008**, cuyo objeto es "proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez" 2. **Ley 1276 de 2009**, que modificó la Ley 687 de 2001, acentúa la protección de los derechos de los "adultos mayores" a través de los "Centros Vida" "como instituciones que contribuyen a brindarles una atención integral a sus necesidades y mejorar su calidad de vida", lo cuales tendrán "la obligación de prestar servicios de atención gratuita a los ancianos indigentes que no pernocten necesariamente en los centros, a través de los cuales se garantiza el soporte nutricional, actividades educativas,

	recreativas, culturales y ocupacionales y los demás servicios mínimos establecidos en la ley". 3. ley 2297 de 2023, por medio de la cual se establecen medidas efectivas y oportunas en beneficio de la autonomía de las personas con discapacidad y los cuidadores o asistentes personales bajo un enfoque de derechos humanos, biopsicosocial, se incentiva su formación, acceso al empleo, emprendimiento, generación de ingresos y atención en salud y se dictan otras disposiciones. Se realiza marcha final y agradecimiento.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Centro de Bienestar para el adulto mayor

Calle8a6-25 Barrio Centro, Acevedo Huila



cbamacevedo@gmail.com

3042962479

cbamacevedo@gmail.com

3042962479

Centro de Bienestar para el adulto mayor

Calle8a6-25 Barrio Centro, Acevedo Huila



cbamacevedo@gmail.com

3042962479

cbamacevedo@gmail.com

3042962479

AGOSTO DE 1756
TRABAJO VIRTUD VALOR

Centro de Bienestar para el adulto mayor

Calle8a6-25 Barrio Centro, Acevedo Huila



cbamacevedo@gmail.com

3042962479