Objetivo General

Definir las acciones que se deben realizar en la Comunidad de Cuidado Hogar Clarita Santos, para el manejo frente a los casos de muerte y extravío de las personas mayores participantes del Servicio de Comunidad de Cuidado de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa Distrital y Nacional.

Glosario

Muerte natural: es la que se produce por causas de enfermedad de la persona mayor y en ella no ha intervenido nada ajeno al deterioro natural del organismo humano o al tratamiento médico propio de la enfermedad.
Muerte violenta: se considera así al fallecimiento de una persona mayor en la que hay alguna clase de intervención externa en las causas de la muerte, con independencia de que sea o no un hecho de carácter delictivo o propiciado intencionadamente por la propia persona mayor. A continuación, se describen las clases de muertes violentas:

Muerte homicida: es aquella muerte en la que existe conducta de culpa por parte de alguna persona.

Muerte suicida: se denomina así al fallecimiento en el cual es la propia persona mayor la que decide voluntariamente poner fin a su vida.

Extravío: acción de perder una cosa o de perderse una persona

Fuga: Acción o efecto de huir apresuradamente

Condiciones generales

El presente protocolo describe y especifica las acciones a realizar en caso de muerte de la persona mayor tanto para las Comunidades de Cuidado que se encuentran ubicadas en Bogotá, como para las Comunidades de Cuidado que se encuentran ubicadas en los municipios de Cundinamarca, teniendo en cuenta que las acciones establecidas dependen de la ubicación de los Centros.

De igual manera, establece las acciones y medidas que debe seguir las Comunidad de Cuidado en caso de que se presente el extravío de una persona mayor participante del servicio.

La Comunidad de Cuidado deberá:

a. Actualizar constantemente la caracterización de la población institucionalizada en el formato establecido para tal fin, en archivo electrónico y con acceso a los profesionales de la Comunidad de Cuidado.
b. Mantener actualizado el directorio de emergencia de acuerdo con la ubicación geográfica del Centro, el cual debe permanecer en un punto de fácil acceso, en caso de requerirse.
c. Establecer previsión exequial.
d. El coordinador/a de la Comunidad de Cuidado debe socializar el presente protocolo a todo el talento humano del Centro, lo cual quedará registrado en el Formato de Acta FOR-GD-002.

Desarrollo

4.1. Fallecimiento

4.1.1. Fallecimiento de una persona mayor participante del servicio Comunidad de Cuidado en la Unidad Operativa

a. La persona del talento humano que identifique el fallecimiento deberá informar al (a) jefe de enfermería que esté de turno y al área de Trabajo Social, el fallecimiento de la persona mayor, indicando nombre completo y hora exacta en la que identifico la situación y su posible causa si presencio el momento del fallecimiento. ya sea que este se haya dado en el hospital o en la comunidad de cuidado. Esta información deberá quedar registrada en el Formato Registro de actividades de cuidado para la Salud FOR-PSS-143

b. En los casos en que el fallecimiento se de en la Unidad Operativa el profesional de enfermería deberá establecer Comunicación con la línea 123 y dar cumplimiento a lo que allí se indique.

c. Para las comunidades de Cuidado ubicadas en los diferentes municipios de Cundinamarca se deberá establecer comunicación con la Policía (solicite ayuda en el CAI o Estación de Policía más cercanos a la Comunidad de Cuidado) quienes realizarán un acta de primer respondiente. En este caso se deberá solicitar a la Policía la comunicación directa con el CTI para el levantamiento del cadáver.

d. Si en el punto C, se determina que no se requiere necropsia, la Comunidad de Cuidado con el soporte que emitan las entidades mencionadas, debe solicitar el certificado de defunción y epicrisis ante las entidades de salud, para poder hacer el levantamiento del cuerpo.

e. Una vez obtenido el certificado de defunción se deberá contactar al servicio fúnebre para el levantamiento del cuerpo

f. Si en el punto C, se determina que, si se requiere necropsia, el CTI o entidad competente realizará el traslado del cuerpo a medicina legal y dejará un número de acta de levantamiento, el cual se debe tener presente para el proceso de seguimiento en medicina legal, el área de trabajo social deberá realizar seguimiento hasta que se cuente con el dictamen de medicina legal y certificado de defunción.

g. Una vez se cuente con el certificado de defunción se deberá contactar al servicio fúnebre para el levantamiento del cuerpo.

h. La coordinación del centro deberá notificar al equipo del Servicio de Comunidad de Cuidado de la Subdirección para la Vejez la novedad del suceso, por medio de los canales establecidos para tal fin, en casos de muerte violenta la notificación deberá ser inmediata.

i. El/La profesional en trabajo social deberá informar a la red familiar y/o social sobre la novedad de fallecimiento de la persona mayor.

j. El equipo psicosocial del Centro de Comunidad de Cuidado deberá brindar acompañamiento en el proceso de duelo a la red familiar o referente social, personas mayores y talento humano del centro.

k. La persona de la Comunidad de Cuidado designada por el coordinador del Centro deberá realizar inventario de las pertenencias de la persona mayor, en el Formato Inventario de pertenencias (FOR-PSS-579) y deberá hacer entrega de pertenencias a la red familiar, en caso de que la persona mayor cuente tenga red. Esta entrega deberá quedar registrada en el Formato Acta (FOR-GD-002).

l. El equipo profesional de la Comunidad de Cuidado deberá realizar el respectivo cierre de la historia social de la persona mayor, una vez culminado el proceso de exequias.

NOTAS:

- Nadie en el centro debe mover o manipular de ninguna manera el cadáver, por ningún motivo se debe hacer cambios de posición, ni cambiar ropa, ni tendidos o trasladar a la persona mayor de una habitación o cama a otra.
- La causa de la muerte y la responsabilidad o no de la institución, solamente podrá ser determinada por las autoridades pertinentes mediante los procesos legalmente establecidos.
- El talento humano deberá asumir una actitud de respeto y acompañamiento a la familia o referente social de la persona mayor. Cuando la familia o referente social de la persona mayor lo solicite, se deberá socializar la ruta de atención en los servicios de apoyo que la red de entidades de la zona ofrezcan.
- El talento humano deberá asumir una actitud de respeto y acompañamiento hacia las entidades que intervengan, brindando todos los soportes solicitados
- Todas las acciones realizadas ante el fallecimiento de la persona mayor deberán quedar consignado en el Formato Acta FOR-GD-002, incluyendo nombres completos de los funcionarios que atendieron la urgencia.
- La comunidad de Cuidado deberá hacer seguimiento hasta que pueda reclamar en la registraduría nacional el certificado de defunción original.
- La Comunidad de Cuidado en caso de requerirse, deberá custodiar la historia social de la persona mayor de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social.

4.1.2. Fallecimiento de una persona mayor participante del servicio Comunidad de Cuidado en medio hospitalario:

a. Una vez la entidad de salud informa o notifica a la Comunidad de Cuidado el fallecimiento de una persona mayor; la persona de la Comunidad de Cuidado quien reciba la información deberá socializar de inmediato al resto del equipo profesional y a la coordinación del Centro esta información.

b. En caso de que la persona mayor cuente con redes familiares, los profesionales en trabajo social, gerontología o psicología deberán notificarla de inmediato el fallecimiento.

c. El profesional encargado del centro de Comunidad de Cuidado deberá gestionar paz y salvo ante el hospital, con el fin de proceder a tramitar el acta de defunción y solicitar al personal encargado del hospital los documentos pertenecientes a la persona mayor que se dejaron al ingreso.

d. Una vez se cuente con el certificado de defunción se deberá contactar al servicio fúnebre para el levantamiento del cuerpo.

e. La coordinación del centro deberá notificar al equipo del Servicio de Comunidad de Cuidado de la Subdirección para la Vejez la novedad del suceso, por medio de los canales establecidos para tal fin, en casos de muerte violenta la notificación deberá ser inmediata.

f. El equipo psicosocial del Centro de Comunidad de Cuidado deberá brindar acompañamiento en el proceso de duelo a la red familiar o referente social, personas mayores y talento humano del centro.

g. La persona de la Comunidad de Cuidado designada por el coordinador del Centro deberá realizar inventario de las pertenencias de la persona mayor, en el Formato Inventario de pertenencias (FOR-PSS-579) y deberá hacer entrega de pertenencias a la red familiar, en caso de que la persona mayor cuente tenga red. Esta entrega deberá quedar registrada en el Formato Acta (FOR-GD-002).

h. El equipo profesional de la Comunidad de Cuidado deberá realizar el respectivo cierre de la historia social de la persona mayor, una vez culminado el proceso de exequias.

NOTAS:

- El profesional en trabajo social de la Comunidad de Cuidado orientará a la familia para que se dirija al área de humanización del centro hospitalario donde falleció la persona mayor, donde recibirá la información del motivo de fallecimiento, por parte de psicología y médico tratante del hospital.
- En caso de realización de necropsia medicolegal el cuerpo de la persona mayor se trasladará en el vehículo del laboratorio a medicina legal y en 24 horas se deberá hacer el proceso de necropsia. Posterior a esto, la red familiar deberá acercarse a la URI Paloquemao y solicitar al fiscal el documento de entrega de cuerpo.

- Cuando la persona mayor no cuenta con redes familiares, el trabajador social de la Comunidad de Cuidado deberá realizar los trámites administrativos correspondientes los cuales tienen una duración de 8 días, ya que se hace la divulgación, con el fin de encontrar redes familiares.
- La comunidad de Cuidado deberá hacer seguimiento hasta que pueda reclamar en la registraduría nacional el certificado de defunción original.
- La Comunidad de Cuidado en caso de requerirse, deberá custodiar la historia social de la persona mayor de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social.

4.1.3. Fallecimiento de una persona mayor participante del servicio Comunidad de Cuidado por suicidio:

Con el fin de prevenir situaciones en las que las personas mayores participantes del servicio de Comunidad de Cuidado atenten contra su vida, se debe realizar lo siguiente:

a. Identificar, a través del equipo interdisciplinario de la Comunidad de Cuidado, el panorama de riesgos psicosociales de las personas mayores del Centro.
b. El profesional en enfermería deberá identificar si la persona mayor tiene o no, adherencia al tratamiento farmacológico, lo cual deberá quedar registrado en el Formato de Seguimiento de Plan de Cuidado y en el Formato Registro de actividades diarias para la salud.
c. Contar con kit de emergencia (cinta, conos, colombinas para señalizar)
d. Contar con directorio de emergencias al alcance del talento humano.

En caso de presentarse un suceso de este tipo, la Comunidad de Cuidado deberá:

a. Contactar a las entidades competentes registradas en el directorio de emergencias con el fin de brindar asistencia oportuna a la situación.
b. Acordonar el área del suceso y cubrir a la persona mayor con una manta blanca.
c. Comunicar a la familia o referente social sobre lamuerte de la persona mayor.
d. Reubicar a personal visitante, personas mayores y talento humano en espacio distante al suceso ocurrido.

e. En caso de ser necesario, el profesional en psicología del Centro deberá intervenir al personal presente (funcionarios y personas mayores) orientado al manejo de la situación.
f. Cumplir con lo establecido en el numeral 4.1.1 y 4.1.2 del presente protocolo.

4.2. Extravío de una persona mayor

Los Centros establecerán las siguientes acciones con el fin de prevenir los casos de extravío de las personas mayores participantes del servicio de Comunidad de Cuidad:

✓ ANTES

a. Identificar panorama de riesgos por fuga o extravío de cada persona mayor de la comunidad de cuidado, que deberá incluir la adherencia al tratamiento farmacológico.
b. Elaborar carné o escarapela de identificación de cada persona mayor, el cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre y apellido, factor RH, nombre de la institución, número telefónico y dirección de la Comunidad de Cuidado.
c. Si la persona mayor no se encuentra orientada o se desorienta fácilmente se deberá, adicionalmente, poner en los bolsillos del vestuario de la persona mayor, papeles de ayuda de identificación que contengan los datos mencionados anteriormente.
d. Tomar registro fotográfico antes de cada salida de las personas mayores de los centros.
e. Implementar, dentro de las actividades con las personas mayores, acciones pedagógicas en las que se socialicen puntos de encuentro, números telefónicos de la institución, entre otros.
f. Establecer estado de la persona mayor cuando egrese de la institución. Esta acción la deberá realizar el personal del área de la salud.
g. Crear libretas de contacto, en donde las personas mayores anoten los números de contacto de las personas que consideren importantes para su localización.

DURANTE

a. La persona de la Comunidad de Cuidado que se percate del hecho de extravío debe comunicar al coordinador de la unidad operativa de manera inmediata lo ocurrido.
b. Activar de inmediato el Mecanismo de Búsqueda urgente (MBU) anexo a este documento
c. Se debe contactar a las entidades pertinentes para su apoyo en la búsqueda de la persona mayor.

d. La coordinación del centro notificará inmediatamente sucede el suceso a la Subdirección para la Vejez con un informe preliminar de lo sucedido, posterior a este informe deberá allegar otro informe máximo 24 horas después del suceso, con las acciones adelantadas frente al caso y las proyectadas en el caso en que no se haya encontrado a la persona mayor.
e. El área de trabajo social comunicará oportunamente a la red socio/familiar sobre la desaparición de la persona mayor.
f. El área de Trabajo Social y Psicología realizará el acompañamiento a la red socio/familiar de la persona mayor.
g. Los funcionarios de la institución deben estar atentos a las recomendaciones de las autoridades competentes, brindando información verbal y documental necesaria, rindiendo indagatorias que hagan parte del proceso cuando sea el caso.

Paralelo a la activación del Mecanismo de Búsqueda Urgente se debe:

a. Si se cuenta con cámaras en el sector del extravío de la persona mayor, se deberán verificar para identificar en qué dirección se alejó la persona mayor
b. Disponer del recurso de transporte para garantizar el cubrimiento de una amplia zona de búsqueda.
c. Realizar un recorrido en la presunta zona en la que se extravió la persona mayor, distribuyendo en el sector cercano afiche con los datos personales.
d. Realizar un recorrido en la presunta zona en la que se extravió la persona mayor, distribuyendo en el sector cercano piezas comunicativas con los datos personales, modo de vestir, etc.
e. Activar todas las redes posibles que permitan ubicar a la persona mayor extraviada

DESPUÉS

Se establecen como acciones posteriores al evento de extravío:

a. Una vez se haya encontrado a la persona mayor extraviada informar a la Subdirección para la Vejez de manera inmediata.
b. Una vez encontrada la persona mayor, deberán dirigirse al centro de salud mas cercano para su respectiva valoración médica
c. Poner en conocimiento de las autoridades pertinentes la aparición de la persona mayor
d. Formular acciones de mejora que permitan prevenir un nuevo suceso de extravío.