

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERGURIDAD</p> <p>EVIDENCIA Y SOSPECHA</p>	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página: 1 de 5

PROTOCOLOS DE EVIDENCIA Y SOSPECHA **HOGAR CLARITA SANTOS CASA LA ESPERANZA CAJICÁ**

Introducción:

El maltrato a personas mayores es una situación perceptible tanto en medios familiares como institucionales, debido a condiciones como imaginarios sobre la vejez y el envejecimiento, predisposición a la utilización de la violencia con personas más débiles, uso reiterado e incontrolado de sustancias psicoactivas o alcohol, entre otras.

Teniendo en cuenta que el criterio de cada una de las personas que tienen relación con una persona mayor de 60 años es diferente y que una situación de ejercicio de autoridad puede ser confundida con una situación violenta o una práctica maltratante, se hace necesario la delimitación de lo teóricamente considerado como práctica maltratante y la ruta de acción frente a situaciones comprobables de uso de violencia física, psicológica, material y hasta espiritual.

En el presente protocolo se especifican estos criterios que serán el curso de acción ante sospechas o evidencia de estos casos y corrección de las mismas en el diario trabajo con personas mayores, con el fin último de brindar bienestar integral y la dignificación de las personas mayores atendidas.

Objetivos:

- Delimitar teóricamente las prácticas consideradas como maltratantes en medios institucionalizados de atención a personas mayores y en espacios de contacto con sus referentes familiares y sociales.
- Definir la ruta de atención intra e interinstitucional en caso de comprobarse prácticas maltratantes

Ruta de atención de atención intra e interinstitucional en caso de comprobarse prácticas maltratantes:

En el evento que algún funcionario de la institución o persona externa observe y reporte la ocurrencia de un episodio que sea definido como maltratante según lo aclarado en este protocolo de atención, por parte de algún miembro del Hogar Clarita Santos, referentes familiares o sociales o visitantes, se aplicará la siguiente ruta de atención:

1. Se recibe la queja o reclamo de la persona que presenció la situación maltratante y se solicitan la mayor cantidad de datos para identificar la persona que lo realizó, a quien se le infringió el maltrato y en qué situación se observó el hecho

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERGURIDAD</p> <p>EVIDENCIA Y SOSPECHA</p>	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página: 2 de 5

2. Se abordan a las personas implicadas para aclarar los hechos y definir según los criterios aquí expuestos si se trata de una situación de maltrato o de un manejo inapropiado. Se debe tener en cuenta que en ocasiones las personas mayores deben ser tratadas con autoridad o instigadas a realizar algunas acciones que mejorarán su condición o las libran de riesgos inminentes, que no deben ser confundidos con situaciones de maltrato; entre estas están el suministro de medicamentos, suministro de alimentos, inmovilizaciones ordenadas por el área de Psiquiatría, Psicología o Jefe de Enfermería, siempre y cuando cuenten con criterio clínico para aplicarlas, aplicación de medidas de control como el tiempo fuera o la revisión de pertenencias para evitar la acumulación insana de objetos.
3. En caso de demostrarse situación de maltrato se remite la persona a la Coordinadora de la institución junto con Psicología o Trabajo Social para ampliar la información hallada, conocer la causa de la situación y definir sanciones. En el caso de ser empleado de la institución se define correctivo como memorando con copia a hoja de vida o sanción por días. Se realiza entrevista con Psicología para definir origen del comportamiento y de ser necesario remisión a servicio de apoyo psicológico.
4. Cuando la situación sea reiterada se hace denuncia ante Fiscalía del Municipio para que den curso o trámite legal del caso.
5. Cuando la situación no ha sido presenciada, pero quien informa es la misma persona mayor, se realiza una primera revisión física para encontrar hallazgos de maltrato físico o verificación de objetos personales en caso de hurto. Si se encuentran pruebas que lleven a sospechar una situación maltratante se continuarán los pasos anteriores.
6. Cuando la situación de maltratado haya sido observada en un referente familiar o social en las instalaciones del Hogar se seguirán los pasos antes mencionadas, a excepción de las sanciones de tipo laboral.
7. Si el hallazgo o informe se obtiene de la persona mayor una vez haya regresado de salida parcial con sus referentes familiares o sociales, se realizará abordaje telefónico o personal con el/la implicada/do de haber sido el agresor, para profundizar sobre el caso y corroborar información. De haberse encontrado hallazgos y pruebas de la situación se impedirá la salida parcial nuevamente al medio familiar así como más visitas en la institución y se realizará la respectiva denuncia ante la Comisaría de Familia de la Localidad donde reside el agresor.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROTOCOLOS DE SERGURIDAD EVIDENCIA Y SOSPECHA	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página: 3 de 5

Protocolo

La denuncia de sospechas relacionadas con maltrato a personas mayores está a cargo de todos los empleados de la institución, sin embargo, el manejo de la situación está a cargo de la Coordinación de la institución, Psicología y Trabajo Social. Se describe la metodología de detección y prevención de maltrato, abuso sexual o negligencia con las personas mayores en las instituciones. A continuación, se describen los indicadores de maltrato más frecuentes:

- **Maltrato físico:** Uso de fuerza física que puede resultar en daño corporal, dolor o deterioro físico. Puede incluir golpes, pellizcos, empujones, patadas, quemaduras, castigos físicos, latigazos, uso inapropiado de fármacos, restricciones físicas, alimentación forzada, entre otros, por parte de los cuidadores o entre personas mayores.
- **Maltrato psicológico:** Uso de violencia verbal (insultos), menosprecio, descalificación o conductas de dominio e imposición por parte de los cuidadores o entre personas mayores.
- **Presunto Abuso sexual:** Contacto sexual no aceptado, de cualquier clase. Puede incluir tocamientos, tomar fotografías impúdicas sin consentimiento, violación, desnudez forzada, entre otros.
- **Presunto Negligencia:** Conductas que amenazan la propia salud o seguridad de la persona mayores como ausencias o deficiencias en la provisión de comida, bebida, ropa, higiene, aseo, refugio, medicación o seguridad, por parte de la institución.

Para documentar tales actividades en dicho protocolo, se sugiere tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Antes:

Nº	Actividad	Responsable(s)	Anexos
1	Identificar las condiciones propias de las personas mayores que se encuentran en la institución que pueden favorecer la prevalencia de situaciones de maltrato, abuso sexual o negligencia. Dentro de estos se pueden considerar: dependencia, discapacidad mental o física, movilidad reducida, aislamiento social, entre otros.	Equipo interdisciplinario	Acta

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERGURIDAD</p> <p>EVIDENCIA Y SOSPECHA</p>	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página: 4 de 5

2	Identificar las condiciones y dinámicas propias de la institución que pueden favorecer la prevaecía de situaciones de maltrato, abuso sexual o negligencia.	Equipo interdisciplinario	Acta
3	Identificar directamente con las personas mayores los signos ante los cuales se pueda sospechar posible maltrato, abuso sexual o negligencia. Dentro de estos se pueden considerar: explicaciones contradictorias e inconsistentes ante las situaciones de sospecha, enfermedades de transmisión sexual, actitud temerosa, ansiedad, depresión, cambio en el estado de ánimo, entre otros.	Equipo psicosocial	Acta
4	Identificar en los cuidadores o funcionarios de la institución los signos ante los cuales se pueda sospechar posible maltrato, abuso sexual o negligencia por parte de estos a las persona mayor en las Instituciones. Dentro de estos se pueden considerar: no le permite a la persona mayor hablar por sí misma, presenta comportamiento agresivo hacia la persona mayor.	Equipo psicosocial articulado con el talento humano	Acta
5	Llevar el registro del libro de novedades foliado donde se evidencia el control de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, entre otros, reportadas por las personas mayores, referentes familiares o sociales.	Trabajo social	Libro de novedades

- Durante:

Elaboró: Angela Carreño

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERGURIDAD</p> <p>EVIDENCIA Y SOSPECHA</p>	Código:
		Versión:
		Fecha:
		Página: 5 de 5

N°	Actividad	Responsable(s)	Anexos
1	Si es posible determinar la presencia de abuso sexual con una persona mayor, la institución debe denunciarlo ante alguna de las siguientes autoridades: Policía Nacional, Unidades Judiciales, Oficina de quejas y Contravenciones, DAS, Unidades de Reacción Inmediata del C.T.I., Unidad de Delitos Sexuales y Menores C.T.I., Unidad de Delitos Contra La Libertad Sexual y La Dignidad Humana de la Fiscalía, Comisarías de Familia.	Coordinadora	Acta institucional y soportes legales

Nota: La autoridad que recibe la denuncia de la institución por lo general realiza una completa entrevista donde pregunta todas las circunstancias de tiempo, modo y lugar relacionados con el caso.

Después:

N°	Actividad	Responsable(s)	Anexos
1	Colaborar con las autoridades cuando se requiera para el avance del proceso y el esclarecimiento de los hechos.	Talento humano	Acta