# PROTOCOLOS DE CASOS FORTUITOS COMUNIDAD CUIDADO GRATITUD

## Convenio 7462/2021



## PROTOCOLO CASOS FORTUITOS

### PROTOCOLO EN CASO DE MUERTE

Este protocolo describe la metodología a seguir por parte de la institución desde el momento en que se presenta la muerte de una persona mayor activa en el servicio, hasta el sepelio teniendo en cuenta las distintas causas teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

- 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.
- Muerte accidental: es el fallecimiento ocurrido por la persona mayor a causa de un accidente. (Ver protocolo de prevención de accidentes).

En el momento en que se presente una situación de muerte de una persona mayor, se debe actuar con calma de la siguiente manera:

- Antes:

| No | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | ANEXOS |
|---|---|---|---|
| 1 | Establecer la metodología a implementar por parte de la institución cuando se presente una situación de muerte con una persona mayor y socializarlo con todos los profesionales de la institución. Para este caso es importante socializar al grupo profesional el protocolo establecido para estos casos. | Trabajo Social | Protocolo Impreso |
| 2 | Si la persona mayor se encuentra hospitalizada el área de Trabajo Social tendrá comunicación con la red familiar y/o social, para poner en conocimiento la situación presentada y dar a conocer la evolución del paciente de acuerdo a la condición e informe médico. | Trabajo Social | |
| 3 | La institución es quién debe hacerse cargo del proceso exequial haciendo uso del servicio con la funeraria de convenio. | Trabajo Social | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | Mantener actualizada la caracterización con la finalidad de tener a la mano los datos de contacto de las redes de apoyo familiar y/o social. | Trabajo Social | Caracterización de la unidad operativa |
| 5 | El área de Trabajo Social será el profesional asignado para llevar a cabo el proceso exequial. | Trabajo Social | |

- Después:

| No | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | ANEXOS |
|---|---|---|---|
| 1 | Si se presenta la muerte natural de una persona mayor el médico de la institución expide el certificado de defunción, de no encontrarse el médico o no contar con este profesional, se solicitará el servicio al hospital más cercano. Igualmente, de acuerdo a la causa de fallecimiento se harán los trámites respectivos con las entidades pertinentes. | Trabajo Social | Certificado de Defunción |
| 2 | Si se presenta algún tipo de muerte violenta de una persona mayor la institución debe comunicarlo a la línea 123 y dar cumplimiento con los trámites que allí le indiquen. | Enfermería | Formato de Seguimiento |
| 3 | La causa de la muerte y la responsabilidad o no de la institución solamente podrá ser determinada por las autoridades mediante los procesos legalmente establecidos. | Trabajo Social | |
| 4 | Comunicar oportunamente a la familia o referente social sobre la muerte de la persona mayor, este contacto permite acordar quien asumirá las exequias, de esta decisión debe quedar el debido registro. | Trabajo Social | Formato de Seguimiento |
| 5 | 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 deben remitir a los servicios de apoyo que la red de entidades de la zona ofrezcan. | Trabajo Social | Formato de seguimiento |
| 6 | Acoger rigurosamente las recomendaciones de las autoridades competentes, brindar la información verbal y documental necesaria, y rendir las indagatorias que hagan parte del proceso, cuando se requiera por parte de los funcionarios de la institución. | Trabajo Social - Enfermería | Formato de Seguimiento |
| 7 | Realizar el respectivo cierre de historia de la persona mayor, de acuerdo con lo establecido por la institución, una vez culminado el proceso de exequias. | Trabajo Social | Formato de seguimiento – Formato cierre de historia social. |
| 8 | El área de Trabajo Social debe reportar el fallecimiento de la persona mayor al grupo de WhatsApp de la SDIS y de igual forma realizar la novedad en la meta física de la unidad operativa con soporte de certificado de defunción. | Trabajo Social | Formato Drive Meta Física |
| 9 | Realizar el inventario de las pertenencias de la persona mayor con la finalidad de hacer entrega a la red familiar y/o social si cuenta con ella o disponer de las pertenencias si carece de redes de apoyo. | Equipo Profesional | Formato Inventario de Pertenencias |

La institución debe entregar las pertenencias de la persona mayor que falleció a los familiares o referentes sociales y el registrar la evidencia de la entrega de estas.

**PROTOCOLO EN CASO DE EXTRAVÍO**

Este protocolo se debe tener en cuenta para el momento en el que se extravíe alguna persona mayor del servicio.

- Antes:

| No | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | ANEXOS |
|---|---|---|---|
| 1 | Generar un protocolo para conocimiento de los funcionarios cuando se presente un extravío de alguna persona mayor. | Trabajo Social | Protocolo impreso |
| 2 | Contar con registro a diario de las personas mayores que salen de permiso individual, el cual es elaborado por el área de trabajo social. | Trabajo Social - Enfermería | |
| 3 | Tener la caracterización de la población actualizada con la finalidad de tener a la mano los datos de las redes de apoyo familiar y/o social con la finalidad de tener contacto con ellas. | Equipo profesional | Caracterización en el Drive |
| 4 | Designar un profesional responsable para realizar seguimiento al proceso de extravío. | Trabajo Social - Psicología | Formato de seguimiento |

- Durante:

| No | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | ANEXOS |
|---|---|---|---|
| 1 | El funcionario de la institución que identifique el extravío de una persona mayor debe comunicarlo inmediatamente al coordinador de la institución. | Equipo Profesional | |
| 2 | Indagar con las demás personas que hacen parte de la institución (funcionarios o personas mayores). | Trabajo Social - Psicología | |
| 3 | Realizar un recorrido en la presunta zona en la que se extravío la persona mayor. | Trabajo Social | |
| 4 | Informar a la familia o referente social sobre el extravío de la persona mayor. | Trabajo Social | |
| 5 | Acudir al Comando de Atención Inmediata - CAI y Hospital Local más cercano. | Trabajo Social | |
| 6 | Agotadas las anteriores acciones reportar la desaparición al Sistema de Información Red de Cadáveres y Personas Desaparecidas SIRDEC que es liderado por Medicina Legal a nivel nacional que está a disposición de la ciudadanía en general, donde también se brinda información y orientación relacionada con el tema. | Trabajo Social | Formato de seguimiento individual |
| 7 | Acoger rigurosamente las recomendaciones de las autoridades competentes, que intervengan ante lo ocurrido. | Equipo Profesional | |
| 8 | Informar a la red de apoyo familiar y/o social del extravío de la persona mayor y la posible pérdida del cupo dentro del servicio por evasión. | Trabajo Social | Formato de seguimiento individual |
| 9 | Si la persona mayor es encontrada se informará al equipo de asistencia de la SDIS. | Trabajo Social | |
| 10 | La persona mayor que solicita permiso personal para salir del servicio y si al trascurrir 72 horas de la salida no regresa, ni se comunica con el equipo profesional, se considera una evasión, la | Trabajo Social | Meta física Drive |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | cual debe ser reportada por el área de Trabajo Social al grupo de validación de la SDIS y notificar la novedad en la meta física con la finalidad de legalizar el egreso y se proceda a cubrir el cupo. | | |
| 11 | La institución debe brindar acompañamiento a la persona mayor una vez se haya encontrado o se presente a la institución con la finalidad de indagar frente a lo sucedido por la situación presentada e informar al equipo de validación. | Trabajo Social - Psicología | |

- Después:

| No | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | ANEXOS |
|---|---|---|---|
| 1 | Brindar acompañamiento sobre lo sucedido de acuerdo con la situación presentada a la persona mayor que sufrió el extravío. | Equipo Profesional | Formato seguimiento individual |
| 2 | Asignar a un profesional con la finalidad de encargarse de realizar la novedad correspondiente al egreso de la persona mayor. | Trabajo Social | |
| 3 | Realizar el inventario correspondiente de las pertenencias de la persona mayor y guardarlo por un periodo de tiempo con la finalidad de hacer entrega al participante o a la red de apoyo. | Equipo Profesional | Formato de inventario |
| 4 | Entregar inventario con firma a satisfacción de las pertenencias a quién las recibe. | Equipo Profesional | Formato de Inventario |
| 5 | Realización de seguimiento y acta de cierre de la historia social. | Trabajo Social | |