



**PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE MALTRATO**

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

Código: PR-CH-TS-39

Página 1 de 10

Fecha de Revisión: Octubre de 2018

Versión vigente: 00

**ÍNDICE**

**Pág.**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO:.....              | 1 |
| 2. ALCANCE:.....               | 1 |
| 3. DEFINICIONES:.....          | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES:.....     | 3 |
| 5. DESARROLLO:.....            | 3 |
| 6. DOCUMENTOS APLICABLES:..... | 7 |
| 7. ANEXOS.....                 | 7 |
| 8. CONTROL DE CAMBIOS:.....    | 7 |
| 9. DIAGRAMA DE FLUJO:.....     | 9 |

**1. Objetivo:**

Brindar una atención integral a pacientes adultos mayores con sospecha de maltrato, para garantizar un trato digno por parte de los familiares y/o cuidadores primarios, que favorezca su calidad de vida.

**2. Alcance:**

Inicia con la solicitud del médico a través de interconsulta a Trabajo Social, para investigación socio-económica-familiar, para conocer los factores que intervienen en el maltrato hacia el paciente, por parte de la familia o la institución, si el paciente se encuentra albergado en alguna Institución de Asistencia Social; y termina con la respuesta a interconsulta del médico, por parte de Trabajo Social, donde se señalan las acciones sugeridas por el departamento jurídico y el registro de la intervención realizada, en Nota de Intervención de Trabajo Social.

**3. Definiciones:**

**Maltrato al adulto mayor:** es el acto único o repetido que causa daño o sufrimiento a una persona de edad, que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza; o la acción u omisión que produce daño a un adulto mayor y que vulnera el respeto a su dignidad y el ejercicio de sus derechos como persona.

|                     | <b>Elaboró</b>   | <b>Revisó</b>  | <b>Autorizó</b>   |
|---------------------|--|--|---|
| COPIA NO CONTROLADA | Mtra. Leticia Cervantes Barragán<br>Trabajadora Social<br> | Mtra. Ma. Guadalupe García Villagrán<br>Jefe de Departamento de Trabajo Social<br> | Dr. Joel García Villalobos<br>Jefe de División de Servicios Paramédicos<br> |



## PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE MALTRATO

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-39

Página 2 de 10

Fecha de Revisión:  
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

**Tipos de maltrato al adulto mayor:** físico, psicológico, sexual, económico, negligencia, abandono.

- **Abuso 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, ingesta forzada, etc.
- **Abuso sexual:** contacto sexual no aceptado, de cualquier clase. Puede incluir: tocamientos, hacer fotografías impúdicas sin consentimiento, violación, desnudez forzada, etc.
- **Abandono:** desamparo de un anciano por una persona que había asumido la responsabilidad de proporcionarle cuidados, o bien por la persona a cargo de su custodia (tutor legal). Incluye el abandono en instituciones asistenciales tales como hospitales, residencias y clínicas, así como en centros comerciales, locales y en la vía pública.
- **Abuso económico:** uso ilegal o impropio de todos o algunos de los fondos económicos, bienes, propiedades o posesiones del anciano.
- **Negligencia:** conducta que amenaza la propia salud o seguridad personal del mayor de edad mediante restricciones, ausencias o deficiencias en la provisión de comida, bebida, ropa, higiene, aseo, refugio, medicación o seguridad.
- **Abuso psicológico:** uso de la coacción, insultos, menosprecio, infravaloración, descalificación o conductas de dominio e imposición.

**Omisión de cuidados:** es la conducta que consiste en la abstención de una actuación que brinde protección a un adulto mayor.

**Interconsulta:** atención por parte de otra especialidad clínica la cual no ha valorado al paciente o que su punto de vista será de utilidad para el tratamiento; ejemplo: cuando un paciente que es adulto mayor requiere valoración por parte de cardiología, no siendo esta la especialidad tratante, pero es requerida ya que se hará intervención quirúrgica por parte de cirugía general (especialidad a cargo).

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL<br/>PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE<br/>MALTRATO</b> | Código: PR-CH-TS-39  |
|  | <b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>  | Página 3 de 10<br>Fecha de Revisión:<br>Octubre de 2018<br>Versión Vigente: 00 |

**Diagnóstico social:** es el momento de síntesis del conocimiento que sustenta el Problema Objeto de Intervención y las acciones a seguir en la intervención de Trabajo Social; siendo entonces el resultado de procesos cognitivos que se han ido acumulando desde el momento de inserción. Estos procesos cognitivos no son sólo elaboraciones intelectuales, sino que se dan en contextos vitales sobre los que se reproduce la vida social.

**Clasificación socioeconómica:** es el proceso de evaluación que realiza el profesional de Trabajo Social sobre la situación del paciente y su familia, para ello utiliza como instrumento un cuestionario denominado Estudio Socioeconómico conformado por índices o preguntas que conforman las variables socioeconómicas.

**Cuidador primario:** son aquellas personas que, pudiendo ser familiar o no del paciente incapacitado o enfermo, mantiene contacto humano más estrecho con ellos. Su principal función es satisfacer diariamente las necesidades físicas y emocionales del paciente.

**El maltrato institucional:** se refiere a cualquier forma de abuso que ocurre en servicios dirigidos a los ancianos que se encuentran albergados en alguna Institución de Asistencia Social.

#### 4.- Responsabilidades:

**4.1 Elaboración y Actualización:** Supervisora de Trabajo Social y Trabajadora Social adscrita al Departamento de trabajo social.

**4.2 Aprobación.** Jefe de División de Servicios Paramédicos y Jefe de Trabajo Social.

**4.3 Ejecución** Trabajadora Social adscrita al Departamento de Trabajo Social.

**4.4 Supervisión:** Supervisor de Trabajo Social adscrita al Departamento de Trabajo Social.

| 5. Desarrollo: |                 |   |
|----------------|-----------------|---|
| No.            | Responsables    | Descripción de la Actividad             |
| 5.1            | Médico Tratante | Valora el estado de salud del paciente. |
| 5.2            | Médico Tratante | Diagnostica probable maltrato.          |



**PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL  
PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE  
MALTRATO**

Código: PR-CH-TS-39

Página 4 de 10

Fecha de Revisión:  
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

|             |                              |  |
|-------------|------------------------------|--|
| <b>5.3</b>  | <b>Médico Tratante</b>       | Notifica a Trabajo Social a través de interconsulta, solicitando determine los factores sociales, económicos y familiares del posible maltrato, a través de investigación socio-económica-familiar.  |
| <b>5.4</b>  | <b>Trabajo Social</b>        | Se coordina con equipo médico para conocer situación clínica, del paciente, diagnóstico y corrobora la información de la interconsulta y si hubiera alguna duda la aclara con el médico tratante.  |
| <b>5.5</b>  | <b>Trabajo Social</b>        | Realiza entrevista no estructurada y estructurada (estudio socioeconómico) al cuidador primario, acompañante o representante legal, para conocer dinámica familiar, situación económica, valores, creencias, necesidades, recursos, vulnerabilidad del paciente y redes de apoyo familiar y social. Ir a IT-CH-TS-14 Clasificación y reclasificación socioeconómica. |
| <b>5.6</b>  | <b>Trabajo Social</b>        | Realiza sesión informativa individual y llena formato FT-EC-GN-08 Educación, orientación e información al paciente y su familia por equipo multidisciplinario de salud y lo anexa a la carpeta de enfermería. Ir a PR-CH-TS-33 Sesión informativa individual.  |
| <b>5.7</b>  | <b>Trabajo Social</b>        | Realiza entrevista no estructurada al paciente, si está en condiciones para responder y al resto de la familia con los que el paciente se relaciona.   |
| <b>5.8</b>  | <b>Trabajo Social</b>        | Realiza un análisis del caso, establece diagnóstico social y lo plasma en nota de intervención de trabajo social, señalando nombre, edad, domicilio, municipio, localidad, teléfono del paciente y del cuidador y la descripción detallada de la investigación social.   |
| <b>5.9</b>  | <b>Trabajo Social</b>        | Se coordina con el departamento jurídico para presentar el caso.   |
| <b>5.10</b> | <b>Departamento Jurídico</b> | Valora el caso y determina si amerita coordinación con el DIF de la localidad, denuncia a Procuraduría Social, o en casos graves, denuncia penal a la Fiscalía del Estado.   |



**PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL  
PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE  
MALTRATO**

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

Código: PR-CH-TS-39

Página 5 de 10

Fecha de Revisión:  
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

|      |                       |   |
|------|-----------------------|---|
| 5.11 | Departamento Jurídico | ¿El caso amerita denuncia a la Fiscalía del Estado o Procuraduría Social?<br>SI. Pasa al 5.12<br>NO. Pasa al 5.18   |
| 5.12 | Departamento Jurídico | Solicita a Trabajo Social resumen clínico del paciente, donde se especifique el maltrato, nota de intervención de trabajo social con los datos generales de paciente y el cuidador (nombre, edad, domicilio, municipio, localidad y teléfono) y la descripción detallada de la investigación social y si el caso lo amerita parte médico de lesiones.   |
| 5.13 | Trabajo Social        | Pide al médico de guardia resumen clínico del paciente donde especifique el maltrato.   |
| 5.14 | Médico                | Realiza resumen clínico con las indicaciones solicitadas por el Departamento Jurídico y lo entrega a Trabajo Social.  |
| 5.15 | Trabajo Social        | Imprime la nota de intervención que realizó, donde plasmó: nombre, edad, domicilio, municipio, localidad, teléfono del paciente y del cuidador y la descripción detallada de la investigación social y la entrega al Departamento Jurídico, junto con el resumen clínico del paciente, para su intervención legal.<br><br><b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Si el paciente ingresa con parte médico de lesiones, Trabajo Social investiga si el paciente ya cuenta con carpeta de investigación, por parte del ministerio público; y si ya tiene carpeta de investigación se coordina con la Agencia del Ministerio Público, para conocer avances del caso; si el paciente cuenta con parte médico de lesiones, pero no cuenta con carpeta de investigación, entrega al Departamento Jurídico el parte médico de lesiones junto con el resumen médico y la nota de intervención de trabajo social.</li></ul> |
| 5.16 | Departamento Jurídico | Realiza las acciones pertinentes y necesarias para la intervención legal en Procuraduría Social o Fiscalía del Estado.  |
| 5.17 | Trabajo Social        | Continúa en comunicación con el personal del departamento   |



**PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL  
PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE  
MALTRATO**

Código: PR-CH-TS-39

Página 6 de 10

Fecha de Revisión:  
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

|      |                              |   |
|------|------------------------------|---|
|      |                              | Jurídico para conocer avances del caso y realiza las acciones <b>necesarias</b> y pertinentes para la atención médico-social del paciente en esta Institución. Ir al 5.22   |
| 5.18 | <b>Departamento Jurídico</b> | Informa a Trabajo Social las acciones a seguir para la atención del paciente y solicita se le notifique a DIF de la localidad para investigación social del caso.<br><br><b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Las acciones dependen de cada caso.</li></ul>   |
| 5.19 | <b>Trabajo Social</b>        | Realiza SICATS y lo envía al DIF de la localidad del paciente, para notificación del caso y solicita su intervención en la investigación del entorno social del paciente y gestión en recursos necesarios para mejorar las condiciones de vida del paciente, si el caso lo amerita.<br><br><b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Una vez enviado el SICATS, Trabajo Social mantiene coordinación y comunicación con Trabajador Social del DIF para conocer avances del caso.</li></ul> |
| 5.20 | <b>Trabajo Social</b>        | Da respuesta a la interconsulta del médico, señalando el resultado de su investigación, intervención e indicaciones del Departamento Jurídico.  |
| 5.21 | <b>Médico</b>                | Recibe respuesta de interconsulta y determina la atención médica y las estrategias a seguir para dar respuesta a las necesidades de paciente.   |
| 5.22 | <b>Trabajo Social</b>        | Realiza Nota de Intervención de Trabajo Social, señalando la intervención realizada y las indicaciones del Departamento Jurídico.   |
|      |                              | Fin del proceso   |

|  |   |                                       |
|--|---|---------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL<br/>PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE<br/>MALTRATO</b> | Código: PR-CH-TS-39                   |
|  |   | Página 7 de 10                        |
|  | <b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>  | Fecha de Revisión:<br>Octubre de 2018 |
| Versión Vigente: 00  |   |                                       |

## 6. Documentos Aplicables:

- Formato: Estudio socioeconómico. FT-EC-TS-02
- Formato: Nota de Intervención de Trabajo Social. FT-EC-TS-04
- Formato de requisitos para donación de sangre.
- Formato: SICATS. FT-EC-TS-06
- Hoja de interconsulta
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico.
- ACUERDO por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría.
- Ley para el desarrollo integral del adulto mayor del estado de Jalisco.

## 7. Anexos

### Anexo 1

#### Observaciones:

- Cuando el paciente adulto mayor con sospecha de maltrato se dé de alta de Hospital Civil de Guadalajara, Trabajo Social estará al pendiente de sus citas subsecuentes para monitorear los factores de riesgo, la seguridad, cuidado y atención del paciente y mantendrá el contacto con el Trabajador Social del DIF de su localidad para conocer los avances del caso y las medidas que han asumido para asegurar el bienestar del paciente.
- Si la familia, cuidador o representante legal no cumplen con los criterios, medidas y acuerdos de atención y cuidado del paciente, Trabajo Social realizará investigación para conocer las causas y establecerá las medidas a seguir para proteger la integridad y calidad de vida del paciente; por tanto, si el caso lo amerita presentará oficio, resumen médico y nota de intervención al Departamento Jurídico para la denuncia correspondiente en Procuraduría social o Fiscalía del Estado.
- Si Trabajo Social detecta primero el maltrato, omisión o abandono, solicita al médico tratante que analice el caso y lo presenta al departamento jurídico.



**PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL  
PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE  
MALTRATO**

Código: PR-CH-TS-39

Página 8 de 10

Fecha de Revisión:  
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

**8. Control de Cambios:**

| <b>Versión Vigente</b> | <b>Fecha</b> | <b>Motivo</b>      |
|------------------------|--------------|--------------------|
| 00                     | Octubre 2018 | Alta del Documento |
|                        |              |                    |



# PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE MALTRATO

Código: PR-CH-TS-39

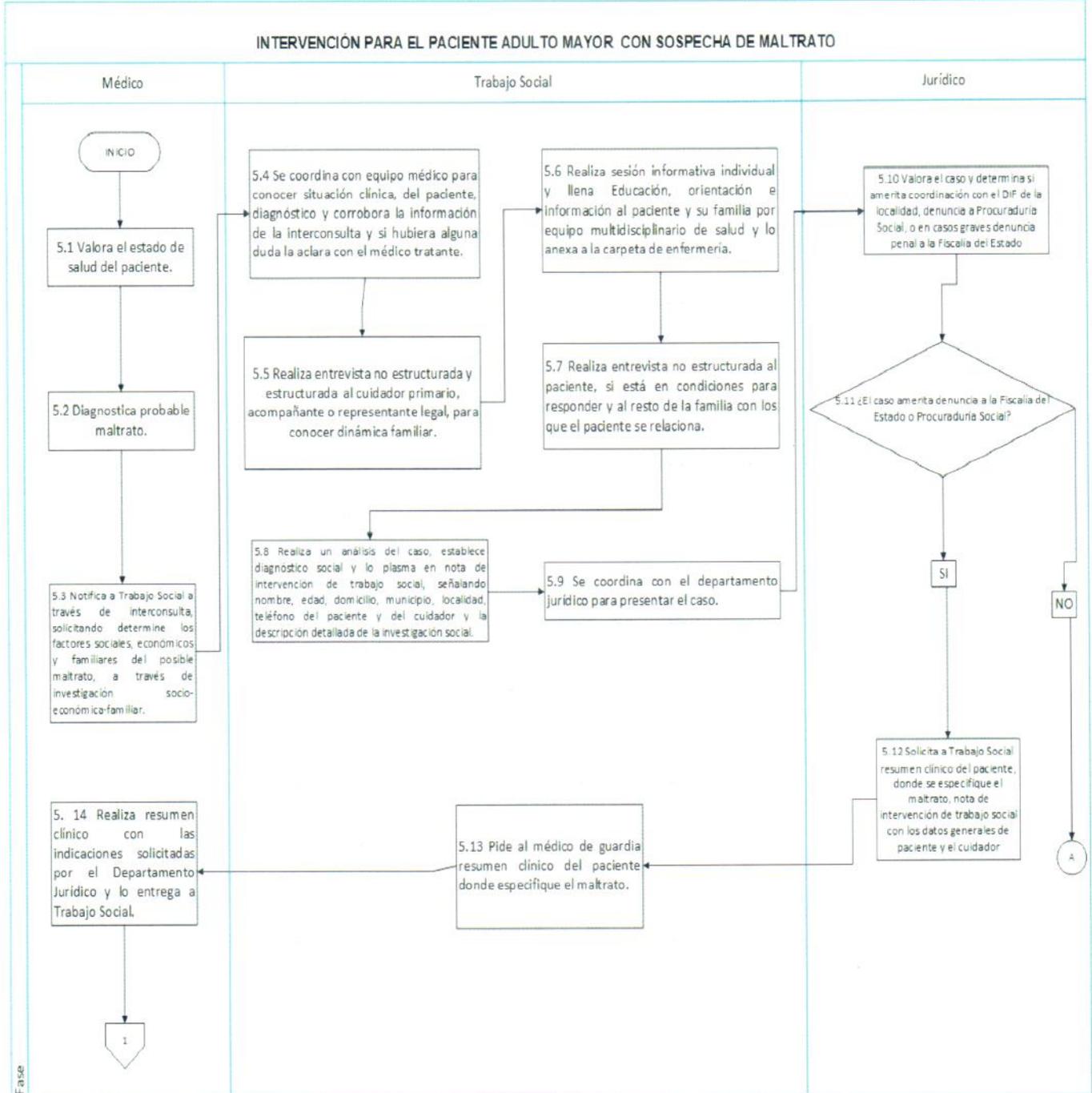
Página 9 de 10

Fecha de Revisión:  
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

## DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

### 9. Diagrama de Flujo:





# PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN PARA EL PACIENTE ADULTO MAYOR CON SOSPECHA DE MALTRATO

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-39

Página 10 de 10

Fecha de Revisión:  
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

