



Ministerio  
**de Desarrollo  
Social**

**Servicio de atención a personas mayores  
en situación de abuso y/o maltrato  
Edición 2024  
Documento de diseño**

# BLOQUE 1. CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES DEL PROGRAMA

<b>Nombre del programa</b>		Servicio de atención a personas mayores en situación de abuso y/o maltrato	
<b>Edición</b>		2024	
<b>Año de creación del programa</b>		2013	
<b>Antecedentes programáticos</b>		-	
<b>Dependencia institucional</b>		Inciso	Ministerio de Desarrollo Social (15)
		Unidad ejecutora	Instituto Nacional de las personas mayores (09)
		Dirección / Instituto	91
		Área	142
		División	Acciones Estratégicas
		Departamento	Abuso y/o Maltrato
<b>Contribución estratégica a los cometidos del Inciso</b>		Línea estratégica (SIIF)	-
		Programa (presupuestal)	-
		Proyecto (Presupuestal)	-
<b>Categoría</b>	<b>Programa</b>	Transferencias (monetarias o en especie)	-
		Acompañamiento	X
		Formación / Capacitación	-
	<b>Servicios</b>	Orientación y consulta	-
		Intermediación	-
		Logística	-
	<b>Actividades</b>	Actividades de difusión / participación / sensibilización/ asesoramiento/ rectoría	-
<b>Co-ejecución</b>		El programa es co-ejecutado	No
		<b>Rol</b>	<b>Institución</b>
			-
<b>Articulaciones</b>		<b>Rol</b>	<b>Institución</b>
		Articulador – Rectoría.	Administración de los Servicios de Salud del Estado, Instituciones de Asistencia Médica Colectiva, Poder Judicial, Ministerio del Interior, Fiscalía de la Nación, Banco de Previsión Social, Intendencias departamentales, Institución Nacional de Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores.
			Dispositivos de atención del MIDES.
<b>Posibles derivantes al programa</b>		Dispositivos de atención del MIDES.	
		Administración de los Servicios de Salud del Estado, Instituciones de Asistencia Médica Colectiva, Poder Judicial, Ministerio del Interior, Fiscalía de la Nación, Banco de Previsión Social, Intendencias departamentales, Institución Nacional de Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores.	
<b>Posibles derivaciones a realizar</b>		Dispositivos de atención del MIDES.	

<b>desde el programa</b>	Administración de los Servicios de Salud del Estado, Instituciones de Asistencia Médica Colectiva, Poder Judicial, Ministerio del Interior, Fiscalía de la Nación, Banco de Previsión Social, Intendencias departamentales, Institución Nacional de Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores.
<b>¿El programa cuenta con distintas modalidades?</b>	No
<b>Identifique las distintas modalidades del programa</b>	
<b>Marco normativo</b>	Convención Interamericana sobre la Protección de Derechos de las Personas Mayores. Ratificada en Uruguay a través de la Ley Nº 19.430 art. 9. Ley de Creación del Instituto Nº 18.617.
<b>Cuotas especiales</b>	-

## BLOQUE 2. CONTENIDO SUSTANTIVO DEL PROGRAMA

### 2.1. Breve presentación del programa

El programa está dirigido a personas mayores de 65 años que se encuentren transitando alguno de los tipos de abuso y/o maltrato que se detallan: i) maltrato físico; ii) maltrato psicológico; iii) abuso sexual; iv) abuso patrimonial y económico; v) abandono; vi) negligencia; vii) violencia en la comunidad o ámbito público; viii) explotación laboral.

El abordaje de cada situación está a cargo de un equipo interdisciplinario que realiza entrevistas en contextos domiciliarios o institucionales con la persona mayor afectada o allegados estableciendo un diagnóstico situacional y el diseño, en acuerdo con la persona, de una estrategia a seguir. Una vez llevada adelante, se realiza un seguimiento de la situación y finalmente se culmina la intervención.

### 2.2. Problema abordado

Árbol de problemas:	
Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Daños en la salud de la persona afectada o el agravamiento de la misma que, de acuerdo a la situación particular, pueden provocar la muerte.</li><li>• Aislamiento, carencia o ruptura de vínculos y redes de contención.</li><li>• Proceso de exclusión donde la falta de acceso o desconexión de servicios y recursos materiales e institucionales existentes, genera la invisibilidad de la problemática y la imposibilidad de ejercer sus derechos.</li></ul>
Problema	Personas mayores en situación de abuso y/o maltrato.
Causas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dimensión sociocultural y de género: reproducción de formas de relacionamiento violento en el ámbito intrafamiliar e institucional.</li><li>• Problemáticas de salud en la persona agresora y/o en la persona afectada, puede agravar la situación de violencia.</li><li>• Dependencia múltiple: emocional, económica, habitacional, cuidados de la víctima hacia la persona agresora o entre sí.</li><li>• Dificultades de acceso a respuestas públicas o no son adecuadas a su situación.</li></ul>

### 2.3. Objetivo general del programa

Contribuir a garantizar el Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia a las personas mayores de 65 años (artículo 9 de la CPDDHHPM).

### 2.4. Objetivos específicos

- Asesorar e intervenir con personas que se encuentren o se sospeche que están atravesando una situación de abuso y/o maltrato.
- Fortalecer la coordinación institucional desde la promoción de una intervención integral, que facilite el acceso de las/os usuarias/os a los recursos/respuestas institucionales como forma de generar una salida posible a la situación de violencia.
- Construir información en tiempo real, que sirva de insumo al diseño e instrumentación de las políticas públicas en el abordaje de estas problemáticas.

### BLOQUE 3. POBLACIÓN OBJETIVO

#### 3.1. Población objetivo

Personas mayores de 65 años que estén (o se sospeche) en situación de violencia, la cual comprende abuso financiero y patrimonial, maltrato físico, sexual, psicológico, explotación laboral, expulsión de su comunidad y toda forma de abandono y/o negligencia.

#### 3.2. Población elegible

Personas mayores que acuden al servicio o son derivadas al mismo, en situación de violencia efectuada por familiares, allegados o cuidadores, producida en el ámbito doméstico o institucional, residentes en los departamentos del país donde el Instituto cuente con referentes territoriales<sup>1</sup>

#### 3.3. Procedimiento(s) de acceso al programa

**Presencial:** la persona mayor afectada o una tercera persona (familiar, allegada, vecina, etc.), se dirige a las oficinas territoriales o CENASC desde donde se derivan por email o por bandeja de entrada del SMART la situación.

**Telefónica o vía correo electrónico:** la persona o un tercero se comunica telefónicamente para solicitar asesoramiento al 2400 0302 internos 7551 o 7552 o al email: accionesinmayores@mides.gub.uy

**Trámite en línea:** el programa ofrece acceso a través de trámites en línea

**Institucional:** oficios de otras instituciones, oficios judiciales o informes institucionales

#### 3.4. Requerimientos formales

Cuando la situación llega derivada por otra institución, se solicita que la misma sea enviada mediante informe en hoja membretada, firmada por el equipo técnico interviniente u oficio.

En el caso de requerir apoyo en pañales, la persona mayor debe presentar: fotocopia de documento de identidad, constancia médica donde se especifique la incontinencia y un recibo de sueldo que refleje no poseer un ingreso nominal mayor a 18 Unidades Reajustables (UR).

Para solicitar apoyo en alguna ayuda técnica, la persona mayor debe presentar: fotocopia de documento de identidad, constancia médica donde se especifique la patología y que tipo de ayuda técnica requiere y un recibo de sueldo que refleje no poseer un ingreso nominal mayor a 25 Unidades Reajustables (UR).

Se espera cubrir todos los departamentos durante 2024.

#### 3.5. Modalidades de acceso

Modalidades de acceso	Marque si corresponde	Descripción
Derivaciones internas del MIDES	X	Dispositivos MIDES realizan derivaciones a través del SMART o correo electrónico.
Derivaciones desde otras instituciones	X	Cuando la derivación es realizada desde otra institución se solicita que sea enviada en informe institucional (hoja membretada y firma) u oficio.
Captación en territorios (OT)	X	A través de los referentes territoriales, en los territorios donde hay referentes.
Solicitud por parte del interesado	X	Personal, telefónica, vía correo electrónico o AGESIC.
Lista de prelación	X	

<sup>1</sup> Se espera cubrir todos los departamentos durante 2023.

Convocatoria abierta		
Otra		

### 3.6. Instrumentos de selección

Instrumentos	Marque si corresponde	Descripción
Informe técnico	X	Nivel de criticidad.
Entrevistas	X	Nivel de criticidad.
Sorteo		
Filtro por variables, rangos	X	Nivel de criticidad.
Otros (especifique)		
No aplica		

## BLOQUE 4. PRODUCTOS, ACTIVIDADES Y ALCANCE PREVISTO

### 4.1. Estrategia de intervención

A partir de que la situación ingresa, al programa por las distintas vías (ver 3.3) se realiza un proceso de valoración donde a través de informes, oficios, comunicaciones y entrevistas con técnicos y personas mayores o terceros se evalúa realizar una orientación o desarrollar un proceso de intervención.

La intervención del programa propone una respuesta integral que ofrece prestaciones:

**Técnicas:** apoyo psicosocial, asesoramiento legal, valoración sociosanitaria, acompañamientos a gestiones o servicios institucionales.

**Materiales:** pañales, colchones, canastas de emergencia, insumos de higiene, cuidado personal, abrigo, determinadas ayudas técnicas.

**Contingencia ante situaciones de riesgo inminente:** solución habitacional a través de cupo en establecimiento de larga estadía en convenio con el Ministerio (alternativa sujeta a disponibilidad de cupo en el establecimiento).

La intervención se inicia a partir de derivaciones de otras instituciones, consultantes o a interés de la persona mayor afectada. Luego de un proceso de evaluación de documentación, expedientes judiciales y ministeriales, realización de entrevistas en domicilio o contexto institucional, se establece un diagnóstico situacional y una estrategia de intervención a seguir consensuada con la persona mayor.

Dicha estrategia se define en función de los factores de riesgo, indicadores y tipos de violencia (frecuencia e intensidad) y respuestas públicas disponibles.

Dado que la violencia es un fenómeno multideterminado, el desarrollar un abordaje integral que genere el mejoramiento de varias de las dimensiones que rodean a la persona afectada, busca impactar en la situación de violencia y posibilitar su egreso; proceso que se desarrolla a través de la articulación y cooperación institucional.

En los casos en los que se presume que la capacidad de autodeterminación de la persona mayor se encuentra afectada, se debe iniciar las diligencias correspondientes con su prestador de salud, la Fiscalía Civil o Juzgado de Familia, para llevar a cabo una denuncia de insania.

### 4.2. Productos

- **Contención psicológica:** espacio de escucha, orientación y acompañamiento psicosocial dirigido a personas que se encuentran transitando una situación de abuso y/o maltrato. El apoyo se focaliza en la visibilización del conflicto, los factores de riesgo a los que la persona pueda estar expuesta y a construir, en acuerdo con la misma, una estrategia de intervención que posibilite una salida o modificación en su situación de violencia.
- **Acompañamiento/traslado y asistencia social:** realización de mapeo y fortalecimiento de las redes primarias, secundarias, institucionales que se puedan establecer y potenciar. Brindar orientación y articulación con diferentes recursos, programas y prestaciones disponibles que permitan integrar y reconectar a la persona mayor con espacios y servicios institucionales, que beneficiarían su situación.
- **Asesoramiento legal:** orientación sobre el régimen normativo vigente, acompañamiento en procesos de denuncias, audiencias y otras instancias presenciales. Elaboración de escritos en respuesta a oficios que llegan al dispositivo, así como escritos promovidos por el equipo técnico del programa en intervenciones donde por la relevancia de los hechos constatados se debe dar cuenta y solicitar parte a la justicia.
- **Valoración sociosanitaria:** de la persona mayor en su contexto. Determinando la presencia o ausencia de indicadores de violencia así como de factores de riesgo a los que la persona pueda estar expuesta, así como el nivel de fragilidad que pudiera presentar. Promueve la vinculación a los distintos niveles de atención en salud, de acuerdo a la configuración de la situación abordada, según sea necesario en cada caso.
- **Entrega de ayudas:** pañales, colchones, almohadas, frazadas, canastas de emergencia, insumos de higiene-confort, ayudas técnicas.
- **Soluciones habitacionales:** cupos transitorios en establecimientos de larga estadía para personas mayores dependientes que por su situación de violencia, su integridad se encuentra en riesgo.

#### 4.3. Actividades

- Elaboración de planes de acompañamiento psicosocial de acuerdo a las características de cada caso.
- Valoración inicial sociosanitaria que permita aproximarse a su situación de salud, detección de indicadores de abuso y/o maltrato u otras señales de alarma.
- Gestiones para facilitar el acceso efectivo a la atención de su salud.
- Coordinación con otros técnicos e instancias de intercambio técnico y sensibilización sobre las temáticas de vejez, envejecimiento, abuso y/o maltrato
- Generar información sobre la temática que permita identificar las características de estos fenómenos, los perfiles de las personas mayores que consultan, los pedidos que realizan y los tipos de intervención que se llevan a cabo, etc.
- Gestión de cupos en centros de larga estadía para personas mayores con dependencia y en situación de violencia.
- Coordinación y gestión de entregas de ayudas en especie: pañales, colchones, almohadas, frazadas, canastas de emergencia, insumos de higiene y confort, ayudas técnicas.

#### 4.4. Alcance

La cobertura del programa es Montevideo y Zona Metropolitana. En el resto de los departamentos del país, donde el Instituto cuente con referentes territoriales, estos serán quienes recepcionen e intervengan, en las situaciones descriptas, la población objetivo.

En estos departamentos, la atención de esas situaciones dependerá de los recursos institucionales que se puedan concretar en territorio, los cuales están sujetos a coordinaciones con las Direcciones Departamentales MIDES y otras instituciones.

## BLOQUE 5. METAS

- 250 intervenciones por año con personas que se encuentran en situación de abuso y/o maltrato.
- Contratación de tres plazas en centros de larga estadía para personas mayores en situación de violencia con riesgo de vida.
- Ampliar a un departamento del país el programa de atención a personas mayores en situación de abuso y/o maltrato.

## BLOQUE 6. EVALUACIÓN Y MONITOREO

### 6.1. Matriz básica de monitoreo

Tipo	Indicadores	Aperturas	Fuente	Periodicidad
<b>Contexto</b>	Estimación de personas que integran la población objetivo del servicio.	Sexo, tramos edad, departamento.	Proyecciones de población.	Anual
<b>Recursos</b>	Presupuesto anual ejecutado por el programa.		DIGESE – MIDES	Anual
	Cantidad de recursos humanos del programa.	Rol/tarea.	Equipo de Coordinación del Programa.	Anual
<b>Productos</b>	Cantidad de consultantes.	Tramos edad, sexo, tipo de abuso y/o maltrato declarado.	SURF	Semestral
	Cantidad de personas derivadas.	Origen de la derivación, tramos edad, sexo, tipo de abuso y/o maltrato declarado.	SMART	Semestral
	Cantidad de derivaciones.	Estado de la derivación.	SMART	Semestral
	Cantidad de derivaciones aceptadas.	Origen de la derivación.	SMART	Semestral
	Cantidad de derivaciones aceptadas/derivadas.	Origen de la derivación.	SMART	Semestral
	Cantidad de personas con derivaciones aceptadas/derivaciones.	Sexo, tramos de edad, departamento, tipos de abuso y/o maltrato	SMART	Semestral
	Cantidad de personas atendidas por el servicio.	Estado de la intervención.	SMART	Semestral
	Cantidad de ayudas entregadas.	Tipo de ayuda.	Registros Administrativos del programa.	Semestral



	Cantidad de personas egresadas del programa.	Sexo, tramos de edad, departamento, tipos de abuso y/o maltrato.	SMART	Anual
--	--	--	-------	-------

## 6.2. Estrategia de Evaluación

Se podría considerar implementar una evaluación rápida del programa, atendiendo a relación presupuesto–recursos humanos–alcance, procesos, resultados, satisfacción, sistemas de información asociados y ubicación institucional.

## 6.3. Referente de evaluación y monitoreo: DINATD

### BLOQUE 7. REFERENCIAS Y DATOS DE CONTACTO

Sitio web: [www.mides.gub.uy](http://www.mides.gub.uy)

Teléfono de contacto del programa: 2400 0302 internos 7551 o 7552.

Correo electrónico del programa: [accionesinmayores@mides.gub.uy](mailto:accionesinmayores@mides.gub.uy)

## Registro de cambios en la presente edición

Bloque	Cambios presente edición
1. Características institucionales del programa	-
2. Contenido sustantivo del programa	-
3. Población objetivo	Cambios en requerimientos formales. Se incorpora documentación requerida para apoyo en ayuda técnica.
4. Productos, actividades y alcance	-
5. Metas	-
6. Evaluación y Monitoreo	-