



Ministerio  
**de Desarrollo  
Social**

# **Servicio de consulta e intervención para personas mayores en situación de vulnerabilidad**

**Edición 2024  
Documento de diseño**

# BLOQUE 1. CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES DEL PROGRAMA

<b>Nombre del programa</b>		Servicio de consulta e intervención para personas mayores en situación de vulnerabilidad	
<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	00
		División	Acciones Estratégicas
		Departamento	Situaciones Críticas
<b>Contribución estratégica a los cometidos del Inciso</b>		Línea estratégica (SIIF)	-
		Programa (presupuestal)	073
		Proyecto (Presupuestal)	-
<b>Categoría</b>	Programa	Transferencias (monetarias o en especie)	-
		Acompañamiento	X
		Formación / Capacitación	-
	Servicios	Orientación y consulta	-
		Intermediación	-
		Logística	-
	Actividades	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 desde el 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>¿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. 5,6 y 7 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 ofrece un espacio de orientación, atención y seguimiento a personas mayores de 65 años y más, que requieran apoyo profesional e institucional por encontrarse en una situación de desprotección de derechos, abandono o extrema vulnerabilidad. Entendiendo dicho estado, como un cúmulo de derechos vulnerados simultáneamente, que afectan a varias de las siguientes dimensiones: salud, vivienda, cuidados, económica, abandono social, alimentación, etc.

El cometido de la intervención es posibilitar el acceso de las personas mayores a los diferentes recursos y servicios institucionales, a través de coordinaciones intra e interinstitucionales, así como del acompañamiento en la realización de gestiones/trámites en el propio Ministerio o en la órbita de otras instituciones, que permita restablecer el ejercicio de sus derechos y obtener una mejora en su calidad de vida y/o judicializaciones.

El abordaje se realiza a través de un equipo interdisciplinario integrado por profesionales del área social, psicológica, sanitaria y legal, que responden consultas y realizan intervenciones a través de entrevistas en contextos domiciliarios, institucionales, en el consultorio del Instituto.

El dispositivo posee cobertura en Montevideo y su área metropolitana y en los departamentos donde el Instituto cuente con referentes territoriales.

### 2.2. Problema abordado

Árbol de problemas:	
Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agravamiento de su salud llegando a una situación socio-sanitaria crítica.</li><li>• Desconexión de servicios y recursos institucionales existentes.</li><li>• Imposibilidad de acceder a los cuidados necesarios.</li><li>• Pérdida de autonomía: aumento de la dependencia afectiva, económica.</li><li>• Situación de exclusión social y no ejercicio de derechos donde la dignidad e integridad de la persona puede estar en riesgo.</li></ul>
Problema	Personas mayores en situación de exclusión y riesgo socio-sanitario que no están cubiertos por la red de protección social y que tienen vulnerados sus derechos.
Causas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Situación socioeconómica desfavorable con insuficiencia de ingresos (jubilaciones, pensiones o subsidios de escasa cuantía).</li><li>• Precarización laboral o carencia de trabajo formal, especialmente en el caso de las mujeres por desigualdad de género.</li><li>• Dificultades de acceso a la salud, a la justicia, así como a otros servicios y recursos institucionales por factores de las propias instituciones o personas.</li><li>• Problemas de salud de la persona.</li><li>• Disfuncionalidad en los vínculos y carencia en las redes primarias y secundarias de contención.</li></ul>

### 2.3. Objetivo General del programa

Contribuir a la protección de derechos de las personas mayores, a través de la intervención directa e integral con personas que se encuentren atravesando una situación extrema vulnerabilidad social, que por su alta complejidad requiera de un proceso de acompañamiento cercano y sostenido en el tiempo que promueva la restitución de sus derechos vulnerados.

### 2.4. Objetivos específicos

- Orientar, atender y dar seguimiento a personas mayores que dada la conjunción de factores sociales, psicológicos sanitarios, legales, económicos se encuentra en una

situación crítica por la que requieren de un apoyo y acompañamiento institucional integral y de proximidad que permita mejorar su situación.

- Fortalecer los mecanismos de articulación institucional para que las personas mayores accedan a los diferentes recursos y servicios de la sociedad, a fin de ejercer sus derechos y mejorar su calidad de vida.
- 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.

### **BLOQUE 3. POBLACIÓN OBJETIVO**

#### **3.1. Población objetivo**

Personas de 65 años o más que se encuentren en una situación de vulnerabilidad socioeconómica por estar transitando una situación de abandono o exclusión.

#### **3.2. Población elegible**

Personas mayores en situación de vulnerabilidad socioeconómica extrema cuya situación no puede ser resuelta por los servicios, programas y prestaciones ya existentes y que son derivados o solicitan por ellos mismos atención del programa.

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

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

**Telefónica o vía correo electrónico:** se comunica telefónicamente la propia persona o un tercero para solicitar asesoramiento al 2400 0302 internos 7530 o 7531 o al email: [accionesinmayores@mides.gub.uy](mailto: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.

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).

### 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 existen.
Solicitud por parte del interesado	X	Personal, telefónica, vía correo electrónico, o trámite en línea AGESIC.
Lista de prelación		
Convocatoria abierta		
Otra		

### 3.6. Instrumentos de selección

Instrumentos	Marque si corresponde	Descripción
Informe técnico	X	
Entrevistas	X	
Sorteo		
Filtro por variables, rangos		
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 ofrece prestaciones técnicas: apoyo psicosocial, asesoramiento legal, valoración sociosanitaria, acompañamientos a gestiones o servicios institucionales, materiales: pañales, colchones, canastas de emergencia, otros insumos de higiene, cuidado personal, abrigo, determinadas ayudas técnicas y de 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 tomando contacto con la consultante o persona mayor afectada en domicilio o contexto institucional, de acuerdo a la pertinencia de la situación donde se realiza mediante entrevistas el diagnóstico situacional. Pasada esta fase, se comienza a diseñar y ejecutar la estrategia de intervención considerada más adecuada a su situación y bajo consentimiento de la persona mayor afectada.

Dicha estrategia se define en función de los derechos vulnerados que se presentan en cada caso: salud, vivienda, cuidados, económica, abandono o alimentación.

El proceso de intervención se desarrolla fortaleciendo la articulación institucional y facilitando la vinculación de las distintas sectoriales con las personas mayores afectadas para que las mismas puedan acceder a diferentes prestaciones, servicios y recursos gestionados por otras instituciones.

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

- **Apoyo psicosocial:** realizar un diagnóstico situacional que pueda establecer las características del entorno personal, familiar, social e institucional que posibilitan generar una estrategia de abordaje de cada caso. La intervención del programa tiene como finalidad fortalecer las redes de contención familiares, sociales e institucionales que colaboren con una mejora en la situación de abandono y vulnerabilidad social.
- **Acompañamiento social y traslado:** para acceso a la oferta pública de servicios/prestaciones, con el objetivo de facilitar la vinculación de la persona mayor con respuestas o recursos institucionales disponibles y adecuados a su situación. La misma se realiza a través de la coordinación con instituciones, organizaciones, redes familiares y sociales, que tienen como cometido lograr la integración y reconexión de la persona mayor con espacios y servicios institucionales que promueven el ejercicio de sus derechos y/o aportan una mejora significativa en su situación.
- **Valoración sociosanitaria:** de la persona mayor en su contexto. Realizando una aproximación diagnóstica inicial que visualice, si los hubiera, elementos de fragilidad, factores de riesgo que pudieran empeorar su situación de salud, así como otras señales de alarma que requieran de una intervención en salud inmediata. 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.
- **Asesoramiento legal:** sobre el régimen normativo vigente (derechos, obligaciones, etc.) de las personas mayores, familiares, cuidadores, etc. Diseño de escritos en respuesta a oficios que llegan al dispositivo, así como también procesos legales 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. Se brinda apoyo en procesos de denuncias, audiencias y otras instancias presenciales.
- **Ayudas en especies a personas mayores que las requieran:** pañales, colchones, almohadas, frazadas, canastas de emergencia, insumos de higiene y confort, ayudas técnicas.
- **Soluciones habitacionales:** cupos transitorios en establecimientos de larga estadía para personas mayores que por su situación de extrema vulnerabilidad y dependencia su situación vital podría estar en riesgo.

#### 4.3. Actividades

- Implementación de planes de acompañamiento psicosocial personalizados.
- Valoración sociosanitaria que permita aproximarse a un diagnóstico inicial y situacional de su situación de salud, detección de factores psico-socioambientales que la afectan, indicadores de fragilidad o síntomas que reflejen una alerta de su estado de salud.
- Gestiones para facilitar el acceso efectivo a la atención de su salud.

- Coordinación con otros técnicos instancias de intercambio técnico y sensibilización sobre las temáticas de vejez, envejecimiento y vulnerabilidades especiales.
- Registrar y sistematizar datos que permiten analizar y construir información de estas problemáticas, las demandas de la población mayor que consulta y la respuesta pública que se brinda.
- Gestión de cupos en centros de larga estadía para personas mayores con dependencia y en situación de vulnerabilidad extrema.
- 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 las situaciones descriptas en 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 con personas que atraviesen situaciones de vulnerabilidad extrema por año.
- Contratación de dos plazas en centros de larga estadía para personas mayores en situación de desprotección donde su integridad esté en riesgo.
- Ampliar a un departamento del país el Programa de atención a personas mayores en situación de vulnerabilidad extrema.

### BLOQUE 6. EVALUACIÓN Y MONITOREO

#### 6.1. Matriz básica de monitoreo

Tipo	Indicadores	Aperturas	Fuente	Periodicidad
Contexto	Estimación de personas que integran la población objetivo del servicio.	Sexo, tramos edad, departamento.	Proyecciones de población	Anual
Recursos	Presupuesto anual ejecutado por el programa.		DIGESE – MIDES	Anual
	Cantidad de recursos humanos del programa.	Rol/tarea	Equipo de Coordinación del Programa	Anual
	Presupuesto anual ejecutado por el programa cómo porcentaje del presupuesto total del MIDES.		DIGESE – MIDES	Anual
Productos	Cantidad de consultantes.	Tramos edad, sexo, tipo de vulnerabilidad experimentada	SURF	Semestral



Tipo	Indicadores	Aperturas	Fuente	Periodicidad
	Cantidad de personas derivadas	Origen de la derivación, tramos edad, sexo, tipo de vulnerabilidad experimentada.	SMART	Semestral
	Cantidad de derivaciones.	Estado de la derivación.	SMART	Semestral
	Cantidad de derivaciones aceptadas.	Origen de la derivación.	SMART	Semestral
	Porcentaje de derivaciones aceptadas.	Origen de la derivación.	SMART	Semestral
	Cantidad de personas con derivaciones aceptadas.	Sexo, tramos de edad, departamento, tipo de vulnerabilidad experimentada.	SMART	Semestral
	Porcentaje de personas con derivaciones aceptadas.	Sexo, tramos de edad, departamento, tipo de vulnerabilidad experimentada.	SMART	Semestral
	Cantidad de personas atendidas por el servicio.	Estado de la intervención.	SMART	Semestral
	Cantidad de personas atendidas por el servicio en el semestre.	Estado de la intervención.	SMART	Semestral
	Cantidad de dispositivos de atención del programa.	Departamento.	Registros del programa	Anual
	Cantidad de personas beneficiarias del programa.	Sexo, tramos etarios.	SMART	Semestral
	Cantidad de capacitaciones en temáticas de vejez y envejecimiento y vulnerabilidad extrema realizadas.		Registros del programa	Anual
	Número de personas que egresaron del programa y tienen una intervención abierta con fecha posterior al egreso.		SMART	Semestral
	Cantidad de personas beneficiarias del programa en el semestre.	Sexo, tramos etarios.	SMART	Semestral
<b>Resultados</b>	Cantidad de nuevos dispositivos	Departamento.	Registros del programa	Anual
	Porcentaje de beneficiarios que reciben las ayudas requeridas.	Departamento.	Registros del programa	Anual
	Cantidad de personas egresadas del programa.	Sexo, tramos de edad, departamento, tipo de vulnerabilidad experimentada.	SMART	Anual

## 6.2. Estrategia de Evaluación

No está previsto evaluar el servicio en su presente edición. Se recomienda implementar una evaluación 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:** DINTAD

**BLOQUE 7. REFERENCIAS Y DATOS DE CONTACTO**

**Sitio web:** <https://www.gub.uy/tramites/servicio-consulta-intervencion-personas-mayores-situacion-vulnerabilidad>

**Teléfono de contacto del programa:** 2400 0302 internos 7530 y 7531.

**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	-