



Ministerio
**de Desarrollo
Social**

**Servicio de atención a personas mayores
en situación de abuso y/o maltrato
Edición 2022
Documento de diseño**

BLOQUE 1. CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES DEL PROGRAMA

Nombre del programa		Servicio de atención a personas mayores en situación de abuso y/o maltrato	
Edición		2022	
Año de creación del programa		2013	
Antecedentes programáticos		-	
Dependencia institucional		Inciso	Ministerio de Desarrollo Social (15)
		Unidad ejecutora	Instituto Nacional de las Personas Mayores (09)
		Dirección / Instituto	INMAYORES
		Área	142
		División	-
		Departamento	-
Contribución estratégica a los cometidos del Inciso		Línea estratégica (SIIF)	-
		Programa (presupuestal)	-
		Proyecto (Presupuestal)	-
Categoría	Programa	Transferencias (monetarias o en especie)	-
		Acompañamiento	X
		Formación / Capacitación	-
	Servicios	Orientación y consulta	-
		Intermediación	-
		Logística	-
	Actividades	Actividades de difusión / participación / sensibilización / asesoramiento/ rectoría	-
Co-ejecución		El programa es co-ejecutado	No
		Rol	Institución
			-
Articulaciones		Rol	Institución
		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, Intendencia de Montevideo, Institución Nacional de Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores.
			Dispositivos de atención del MIDES.
Posibles derivantes al programa		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, Intendencia de Montevideo, Institución Nacional de Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores.	
Posibles derivaciones a realizar desde el programa		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, Intendencia de Montevideo, Institución Nacional de Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores.	
¿El programa cuenta con distintas		No	

Servicio de atención a personas mayores en situación de abuso y/o maltrato, edición 2022 – Documento de diseño.

modalidades?	
Identifique las distintas modalidades del programa	-
Marco normativo	Convención Interamericana sobre la Protección de Derechos de las Personas Mayores. Ratificada en Uruguay a través de la Ley N° 19.430 art. 9. Ley de Creación del Instituto N°18.617.
Cuotas especiales	-

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.

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

2.2. Problema abordado

Árbol de problemas:	
Consecuencias	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Aislamiento, carencia o ruptura de vínculos y redes de contención.• 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.
Problema	Personas mayores en situación de abuso y/o maltrato
Causas	<ul style="list-style-type: none">• Dimensión sociocultural y de género: reproducción de formas de relacionamiento violento en el ámbito intrafamiliar e institucional.• Problemáticas de salud en la persona agresora y/o en la persona afectada puede agravar la situación de violencia• Dependencia múltiple: emocional, económica, habitacional, cuidados de la víctima hacia la persona agresora o entre sí.• Dificultades de acceso a respuestas públicas o las mismas no son adecuadas a su situación.

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.
- Mejorar la coordinación institucional y el acceso a información de los recursos/respuestas institucionales como forma de llevar a cabo una intervención integral que permita favorecer a una salida posible de la situación de violencia.
- Construir información como insumos a la reflexión sobre 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 residentes de Montevideo y zona metropolitana y/o de los departamentos donde haya referencias territoriales del Instituto, 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.

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 o plantear su consulta 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 se debe presentar la constancia médica donde se especifique que la persona es incontinente y un recibo de sueldo que refleje que no posee un ingreso nominal mayor a 18 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 hay referentes.
Solicitud por parte del interesado	X	Personal, telefónica, vía correo electrónico, o AGESIC.
Lista de prelación	X	
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 sanitaria, acompañamientos y materiales: pañales, colchones, canastas de emergencia y otros insumos de higiene, cuidado personal, abrigo.

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

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 de la misma. 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 consulta y apoyo psicológico a las personas que se encuentran transitando una situación de abuso y/o maltrato, posibilitando la visibilización del conflicto y el fortalecimiento de la persona para llevar adelante la estrategia de intervención de acuerdo a las características de su situación. Construcción de una estrategia de intervención en acuerdo con la persona mayor.
- **Acompañamiento y asistencia social:** mapeo y fortalecimiento de las redes primarias, secundarias, institucionales que se lograron establecer. Orientación y articulación articular con recursos y programas disponibles con el cometido de integrar y reconectar a la persona mayor con espacios y servicios institucionales, que aportarían mejora a su situación.

- **Asesoramiento legal:** sobre el régimen normativo vigente (derechos, obligaciones, etc.) y acompañamiento en procesos de denuncias, audiencias y otras instancias presenciales.
- **Valoración:** sanitaria y acceso a atención de salud según sea necesario en cada caso.
- **Entrega de ayudas:** pañales, colchones, almohadas, frazadas, camas articuladas, canastas de emergencia, insumos de higiene-confort.

4.3. Actividades

- Elaboración de planes de acompañamiento personalizados para los beneficiarios.
- Coordinación y realización de capacitaciones sobre vejez, envejecimiento y sobre abuso y/o maltrato.
- Valoración de situación sanitaria de las personas atendidas.
- Gestiones para el acceso a la atención de salud.
- Coordinar las instancias de asesoramiento legal.
- 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.
- Coordinación y gestión de entregas de ayudas en especie (pañales, colchones, almohadas, frazadas, camas articuladas, canastas, insumos de higiene y confort).
- Gestión de cupos en centros de larga estadía para personas mayores con dependencia.

4.4. Alcance

La cobertura del programa es Montevideo y zona metropolitana, y departamentos donde haya referentes territoriales del Instituto.

BLOQUE 5. METAS

- 250 intervenciones por año con personas que se encuentran en situación de abuso y/o maltrato.
- Dos cupos en centros de larga estadía para personas mayores en situación de violencia donde su vida está en riesgo.
- 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
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
Productos	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: <https://www.gub.uy/tramites/servicio-atencion-personas-mayores-situacion-abuso-yo-maltrato>

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

Correo electrónico del programa: accionesinmayores@mides.gub.uy.