



Ministerio  
**de Desarrollo  
Social**

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

**Edición 2022**

**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>		2022	
<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	-
		Departamento	-
<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, Intendencia de Montevideo, 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, Intendencia de Montevideo, 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, Intendencia de Montevideo, Institución Nacional de Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores.	

Servicio de consulta e intervención para personas mayores en situación de vulnerabilidad, edición 2022 – Documento de diseño.

<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 Nº18.617.
<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 permitan 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 cuenta con referentes territoriales.

### 2.2. Problema abordado

Árbol de problemas:	
<b>Consecuencias</b>	<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>
<b>Problema</b>	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.
<b>Causas</b>	<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 que se encuentren atravesando una situación extrema vulnerabilidad social, que por su alta complejidad, no puede ser resuelta por los servicios, programas y prestaciones ya existentes, a través de la intervención directa del programa.

### 2.4. Objetivos específicos

- Orientar, atender y dar seguimiento a personas mayores que requieren de un proceso sostenido e integral de acompañamiento profesional.

Servicio de consulta e intervención para personas mayores en situación de vulnerabilidad, edición 2022 – Documento de diseño.

- 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.

### 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 residentes de Montevideo y zona metropolitana y/o de los departamentos donde haya referencias territoriales del Instituto, en situación de vulnerabilidad socioeconómica extrema cuya su 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 o plantear su consulta al 2400 0302 internos 7530 o 7531 o al email: accionesinmayores@mides.gub.uy

**Trámite en línea:** el programa ofrece acceso a través de trámites en línea: <https://tramites.gub.uy/ampliados?id=4356>

**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 Unidades Reajustables.

#### 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 sanitaria, acompañamientos.

**Materiales:** pañales, colchones, canastas de emergencia y otros insumos de higiene, cuidado personal, abrigo.

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 sectorialidades con las personas mayores afectadas, para que 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 psicológico para contención y fortalecimiento del beneficiario.
- Acompañamiento social personalizado de acuerdo a las características del entorno social y familiar.
- Apoyo para el acceso a atención de salud según sea necesario en cada caso.
- Acompañamiento para acceso a la oferta pública de servicios y prestaciones.
- Asesoramiento legal sobre el régimen normativo vigente (derechos, obligaciones, etc.) y acompañamiento en procesos de denuncias, audiencias y otras instancias presenciales.

Servicio de consulta e intervención para personas mayores en situación de vulnerabilidad, edición 2022 – Documento de diseño.

- Capacitación en temáticas de vejez y envejecimiento y vulnerabilidad extrema a funcionarios públicos y otros.
- Ayudas en especie a personas mayores que las requieran (pañales, colchones, almohadas, frazadas, camas articuladas, canastas, insumos de higiene y confort).
- Cupos en establecimientos de larga estadía para personas mayores que presentan situación de dependencia.

#### **4.3. Actividades**

- Elaboración de planes de acompañamiento personalizados para los beneficiarios.
- Coordinación y realización de capacitaciones sobre vejez, envejecimiento y vulnerabilidad extrema.
- Gestiones para el acceso a la atención de salud.
- Gestiones para el acceso a prestaciones y oferta pública de servicios.
- 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 especies (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**

El programa trabaja en Montevideo, área metropolitana y en los departamentos donde INMAYORES cuenta con referentes territoriales.

### **BLOQUE 5. METAS**

- 250 intervenciones con personas que atraviesen situaciones de vulnerabilidad extrema por año.
- Tres cupos en centros de larga estadía por año 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
<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
	Presupuesto anual ejecutado por el programa cómo porcentaje del presupuesto total del MIDES.		DIGESE – MIDES	Anual
<b>Productos</b>	Cantidad de consultantes.	Tramos edad, sexo, tipo de vulnerabilidad experimentada.	SURF	Semestral
	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

Servicio de consulta e intervención para personas mayores en situación de vulnerabilidad, edición 2022 – Documento de diseño.

Tipo	Indicadores	Aperturas	Fuente	Periodicidad
	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 solicitadas.	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 o 7531.

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