

DECRETO N° 4025

TEMUCO, 16 NOV. 2023

VISTOS:

1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.

2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -

2.- Que existe la necesidad de sistematizar, contextualizar y formalizar los Procesos de los servicios entregados por el Programa Protección Mayor de la dirección de Programas del Adulto Mayor de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:

2808931

NOMBRE DEL MANUAL	"Programa Protección Mayor" Dirección De Programas Del Adulto Mayor
OBJETIVO DEL MANUAL	Obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones, acciones y procedimientos de los distintos servicios y actividades que realiza el Programa Protección Mayor.
AMBITO DE ACCION	Este manual debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios y prestadores de servicios pertenecientes al Programa Protección mayor"

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 40 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.




JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL




LDZ/106
C.C. Oficina de Partes


.....
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG






ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

MANUAL DE PROCESOS
“PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR”
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR

Elaboró	Revisó	Aprobó
LEOPOLDO ORTIZ BECKER	CARLOS CORTÉS LABRÍN	JAVIER DELGADO ZUÑIGA

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

CONTENIDOS	PÁGINA
I ANTECEDENTES	3
II FUNCIONES DE LA UNIDAD	8
III OBJETIVO DEL MANUAL	8
IV OBJETIVO DEL PROCESO	8
V ALCANCE DEL MANUAL	9
VI CONTROL DEL MANUAL	9
VII REFERENCIA NORMATIVA	9
VIII DOCUMENTACIÓN	10
IX PRODUCTOS	12
X USUARIOS	14
XI PROVEEDORES	14
XII DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	16
XIII DIAGRAMA	24
XIV ANEXOS Y FORMULARIOS	26

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

I. ANTECEDENTES

En la comuna de Temuco, hay 55.509 personas mayores de 60 años o más, que representan un 18% de la población total de la comuna según el INE proyección 2023. A su vez, 15.689 personas constituyen hogares unipersonales, que se encuentran en los rangos 40% a 60% de vulnerabilidad (RSH, 2022).

La etapa de envejecimiento es un proceso complejo e irreversible que involucra no sólo los aspectos biológicos, sino que también aquellos relacionados con las condiciones sociales y económicas de las personas. Las posibilidades de vivir una vejez digna, autónoma e independiente dependen en buena medida de los estilos de vida y de los mecanismos que disponga la sociedad para proteger y garantizar los derechos de la población.

De igual modo, es preciso reafirmar que las personas mayores son sujetos de derecho y de especial protección constitucional, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, con su entorno inmediato y con la sociedad.

Desde la creación de la Dirección de Programas del Adulto Mayor por el reglamento n° 004 del 2021, se ha forjado como lineamiento principal elevar la calidad de vida de las personas mayores de la comuna de Temuco.


Como eje de acción, el Programa Protección Mayor surge como una respuesta imperativa para promover y disminuir la vulneración de los derechos de las personas mayores abarcando diversos aspectos mediante una intervención multidisciplinaria, desde lo legal, psicológico y social, tejiendo una red de cuidado y apoyo en la que se entrelazan medidas preventivas relacionadas con la salud. A través de operativos en terreno el programa trasciende las barreras físicas para llegar directamente a aquellas personas que necesitan servicios de apoyo.

Descripción del Programa

Protección Mayor es un programa destinado a salvaguardar los derechos y elevar la calidad de vida de los adultos mayores de Temuco mediante una intervención multidisciplinaria.

Objetivo general

Contribuir a un mayor bienestar y reducir, mediante la intervención multidisciplinaria, con un enfoque biopsicosocial y legal, la vulneración de derechos hacia las personas de la comuna de Temuco.

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

Objetivos específicos

Promover políticas destinadas a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, en forma coordinada con organismos gubernamentales y privados en coordinación con otras entidades municipales.

Asesoría y entrega de conocimientos sobre postulación a beneficios, trámites sociales y la creación de redes de apoyo con otras direcciones municipales.

Proporcionar servicios de atención en los centros comunitarios tales como: podológica, fonoaudiología, asesoramiento y orientación jurídica, servicio de psicología, servicio social, peluquería, y charlas socioeducativas, planificadas y ejecutadas durante todo el año.

I.I DEFINICIONES

El Programa Protección Mayor, se encuentra dirigido a mejorar la calidad de vida de las personas mayores de 60 años o más, a través de un enfoque biopsicosocial, así como a reducir la vulneración de sus derechos.

PERSONA MAYOR: Designación a toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres.

VULNERACIÓN: Dañar, perjudicar, deteriorar, menoscabar o transgredir una ley o norma. Así mismo, SENAMA considera las vulneraciones de tipo físico, psicológico o patrimonial, como:

- **Maltrato físico:** Agresiones que dañan la integridad corporal y que son hechas con la intención de provocar dolor, lesión o ambas (empujones, zamarreos, bofetadas, golpes, cortes, quemaduras, ataduras, pueden ser acompañados de aislamiento físico y afectivo).
- **Maltrato psicológico:** Actos intencionales que producen malestar mental o emocional en la persona, como son las agresiones verbales, aislamiento, amenazas de intimidación, humillación, falta de respeto a sus creencias, ridiculización y cualquier otra conducta degradante, amenaza de abandono, o de envío a un establecimiento de larga estadía, sin su consentimiento, falta de consideración de sus deseos y sobreprotección que genera sentimiento de inutilidad o limita la capacidad de decidir. Este actuar puede producir perjuicio en la salud psicológica, en la capacidad de decidir, en la pérdida de la autoestima y en el deterioro de su bienestar.




- **Abuso patrimonial:** La utilización de la pensión o jubilación del adulto mayor o una parte de ella, en beneficio propio, así como también la apropiación de bienes, propiedades o el patrimonio en general, mediante fraude, engaño o amenazas. Este tipo de maltrato se puede observar cuando la persona va sufriendo un deterioro elocuente respecto a su nivel socio económico, como por ejemplo cambio en el vestir, disponer de menos dinero que lo habitual, el traslado de su pieza al interior de su propia vivienda por orden de un tercero.
- **Negligencia:** La negligencia consiste en no entregar los cuidados o supervisión necesarios de alimentación, vestuario, higiene y cuidados médicos apropiados que un adulto mayor requiere. Este tipo de negligencia puede ser pasiva, cuando es consecuencia de un desconocimiento o incapacidad por parte del cuidador. En cambio, pasa a ser activa cuando se realiza de modo intencional.
- **Abandono:** Se produce cuando cualquier persona o institución no asume la responsabilidad que le corresponde en el cuidado de un adulto mayor, o que habiendo asumido su cuidado o custodia, lo desampara de manera voluntaria.
- **Abuso sexual:** Realización de actos sexuales con una persona mayor sin su consentimiento, empleando fuerza, amenaza o aprovechándose de que existe un deterioro cognitivo que lo incapacita para dar dicho consentimiento.
- **Maltrato estructural:** Ocurre cuando no se han generado las condiciones para la adecuada satisfacción de las necesidades básicas de las personas, afectando el ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos.

CONVENCIÓN INTERAMERICANA SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES: Establece los Derechos Humanos de la población de Personas Mayores, en la que consagra 27 derechos protegidos. Nos permite abordar los prejuicios, mitos, y en general, las discriminaciones que existen en torno a los mayores, y que perjudican su autoimagen y la imagen que los demás tienen de ellos, además refuerza el trato digno e igualitario a todo ser humano, sin distinción. Este instrumento permite mejorar las políticas orientadas a las personas mayores, en un marco de igualdad, dignidad, participación social y protección de sus derechos.

HOGAR UNIPERSONAL: Hace referencia a aquellos hogares cuyo integrante es solo la jefatura del hogar.

SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR: Servicio público creado por medio de la promulgación de la Ley N°19.828, el 17 de septiembre de 2002. Se crea funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la súper vigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Con el propósito de contribuir a mejorar

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

la calidad de vida del adulto mayor, entendida como toda persona que haya cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres en todo el país.

AYUDA SOCIAL: Expresión con que se designan las obras de asistencia y beneficencia de carácter público o privado, destinadas a personas o grupos que no pueden satisfacer sus necesidades básicas. Tiene una connotación valorativa, es decir, no es neutra o indiferente.


AUTONOMÍA: Capacidad que tiene un individuo, grupo u organización social de decidir y actuar de forma independiente, libre y responsable, lo cual permite potencializar los propios recursos, para lograr un desarrollo individual y social adecuado.

AUTOVALENCIA: Capacidad que tienen las personas mayores de realizar actividades de manera autónoma, sin necesidad de requerir apoyo de otras personas para llevarlas a cabo.

DEPENDENCIA: Estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal. Existen 3 tipos de dependencia:

- Grado I: Dependencia moderada, considerada cuando la persona dependiente necesita ayuda para realizar gran parte de las actividades de la vida diaria, como mínimo una vez al día o tiene necesidad de ayuda intermitente o limitada por su autonomía personal.
- Grado II: Dependencia severa, considerada cuando la persona dependiente necesita ayuda para realizar gran parte de las actividades de la vida diaria dos o tres veces al día, pero que no requiere la presencia permanente de un cuidador, o necesita una ayuda extensa para su autonomía personal.
- Grado III: Gran dependencia, considerada cuando la persona dependiente necesita ayuda para realizar gran parte de las actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía mental o física, necesita la presencia continuada y necesaria de otra persona.

BIENESTAR: Estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana. El concepto fue incorporado al campo de las ciencias sociales por algunos economistas ingleses del

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

siglo XX. El término se opone a malestar y connota un estado de satisfacción completa, de ausencia de necesidades. Estado de la persona que goza de buena

salud física y mental, lo que le proporciona un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.


CALIDAD DE VIDA: Es la expresión utilizada desde la década de los setenta, a raíz de los daños económicos provocados por el proceso de industrialización y un modelo de desarrollo que ha deteriorado gravemente el medio ambiente. Este término se aproxima a un modelo de sociedad en la que se da prioridad a la satisfacción de las necesidades humanas antes que a las exigencias de una economía floreciente. Esto es sinónimo de bienestar, esencialmente cualitativo. El término calidad de vida se entiende por las siguientes características: Protección a la naturaleza, humanización de la vida urbana, las mejoras de las condiciones de trabajo, el aprovechamiento creativo del tiempo libre, vacaciones y recreación.

CRECIC: Sistema de Gestión Municipal que concentra los registros de las atenciones sociales de los usuarios(as) de la comuna de Temuco.

PRESTACIÓN Y/O SERVICIOS: Servicio que se brinda al usuario, entre ellos: asistencia social, servicios complementarios de salud y derivaciones.

VULNERACIÓN DE DERECHOS A PERSONAS MAYORES: refiere a cualquier transgresión a los derechos de la persona mayor, indistintamente a su género establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores, la cual puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de la legislación.

USUARIOS(AS): Personas de 60 años o más, perteneciente a la comuna de Temuco, que de acuerdo a sus necesidades requieren apoyo y acceso a servicios profesionales, asociados al Programa Protección Mayor de la Dirección de Programas del Adulto Mayor.

 <p>MUNICIPALIDAD DE TEMUCO</p>	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD


- Coordinar y ejecutar una amplia variedad de servicios prestados a las personas mayores pertenecientes a los macro sectores de la comuna de Temuco tales como, podología, peluquería, atención psicológica, asesoramiento jurídico y atención social, entre otros.
- Coordinar y ejecutar la materialización de convenios de colaboración con instituciones de educación superior u otras entidades públicas y/o privadas.
- Llevar estadística asociada a participación y ejecución de servicios, actividades y casos sociales derivados a profesionales del programa. Reporte de cada una de las atenciones registradas en plataforma CRECIC.
- Dirigir, controlar y supervisar la ejecución de los servicios, actividades y casos sociales derivados a profesionales del programa.
- Confeccionar el presupuesto necesario, para dar cumplimiento a los distintos servicios multidisciplinarios.
- Implementar y controlar sistemas de agenda en línea actualizados asociados a la ejecución de servicios, actividades y casos sociales derivados a profesionales del programa.
- Difundir servicios y actividades del programa en los distintos macro sectores de la comuna.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

- Obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones, acciones y procedimientos de los distintos servicios y actividades que realiza el Programa Protección Mayor.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

- Contar con instrumentos actualizados que permitan visibilizar los procedimientos estándar para la efectiva coordinación y prestación de servicios en los centros comunitarios y operativos en terreno.

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

- Establecer mecanismos administrativos de ejecución de los servicios prestados por el programa protección mayor, asegurando la calidad y eficiencia de la intervención multidisciplinaria.
- Establecer procesos para recopilar y mantener registro estadístico asociadas a la participación y ejecución de los servicios, charlas, casos sociales, incluyendo un reporte en sistema CRECIC. registros de atenciones

V. ALCANCE DEL MANUAL

El proceso contempla la interacción, ya sea de forma interna como de forma externa.

- Usuarios internos: Profesionales y prestadores de servicio del Programa Protección Mayor de la Dirección de Programas del Adulto Mayor.
- Usuarios externos: Direcciones y departamentos de la municipalidad de Temuco. Servicios públicos u organismos del Estado. Personas mayores o cualquier persona que lo requiera.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El efectivo control y correcta implementación del manual de procesos, estará bajo la responsabilidad del Director de la Dirección Programas del Adulto Mayor junto con el coordinador del Programa Protección Mayor y el personal con responsabilidad administrativa.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

Se establecen las siguientes normas legales en que se sustenta la ejecución del programa.

- Ley orgánica Constitucional de municipalidades N 18.695.
- Plan de Desarrollo Comunal de Temuco, 2020-2024.
- Presupuesto de gastos municipal.

VIII. DOCUMENTACIÓN

Programa Protección Mayor

Tipo de Atención/Servicio	Documentación
Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> • Informe social • RSH para acreditar domicilio en la comuna
Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • RSH para acreditar domicilio en la comuna
Atención Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • RSH para acreditar domicilio en la comuna
Atención podológica	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de antecedentes personales y mórbidos. • Formulario de examen físico gral pie y formulario de procedimiento. • RSH para acreditar domicilio en la comuna
Servicio de peluquería	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de antecedentes personales. • RSH para acreditar domicilio en la comuna
Atención fonoaudiología	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario de antecedentes personales, de salud, auditivos y vestibulares. • Formulario de la descripción del proceso. • RSH para acreditar domicilio en la comuna

REQUISITOS

Tipo de Atención/Servicio	Los requisitos para acceder a las prestaciones profesionales del Programa Protección Mayor, es la siguiente:
Servicio social Jurídico Psicología Podología Peluquería Fonoaudiología	<ul style="list-style-type: none"> ● Tener cumplido 60 años o más. ● Tener residencia en la comuna de Temuco, acreditado según registro social de hogares. ● Para acceder a los distintos servicios y atenciones, se debe dirigir a los centros comunitarios, insertos en los macro sectores que correspondan o bien comunicarse al teléfono 452-973040, Programa Protección Mayor, dependiente de la Dirección de Programas del Adulto Mayor, ubicado en Calle Bulnes N° 875, 2° piso.

IX PRODUCTOS

Área social

PROFESIONAL	TRABAJADOR/A SOCIAL
FUNCIONES	<p>Promover acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida y la dignidad de las personas mayores de Temuco. Orientación profesional a las personas mayores sobre beneficios sociales, ayudas paliativas, estratificación social, servicios y/o cualquier otra actividad que se desarrolle en las unidades municipales con la finalidad de beneficiar a usuarios en situación de vulnerabilidad de la comuna. Difundir en las visitas domiciliarias información sobre programas municipales al usuario y sus familias en el marco de los beneficios ofrecidos por el programa, además de generar y fortalecer las redes de apoyo familiar y comunitarias en beneficio de las personas mayores. Elaborar informes sociales en respuesta a los requerimientos de los usuarios(as) dirigidos a entidades públicas y municipales, que trabajan en beneficio de las personas mayores de la comuna. Fomentar acciones tendientes a ampliar la oferta de servicios coordinando para esto distintas charlas socioeducativas.</p>

PROFESIONAL	ABOGADO/A
FUNCIONES	<p>Asesoría jurídica las personas mayores de la comuna de Temuco. Orientación a los profesionales del programa sobre el manejo de casos sociales, vulneraciones de derechos y el apoyo en la elaboración de informes sociales requeridos por el tribunal de familia y unidades públicas y municipales que trabajan en beneficio de las personas mayores de la comunidad. Participar en operativos integrales de servicios en beneficio de las personas mayores de la comuna, ya sea, en centros comunitarios sedes sociales ubicados en el sector urbano y rural.</p>

PROFESIONAL	PSICOLOGO/A
FUNCIONES	<p>Asesorar, orientar y prestar contención a las personas mayores y/o cuidadores. Realizar atenciones clínicas semanales a personas en los centros comunitarios y domicilios según sea la exigencia. Trabajo en conjunto como dupla psicosocial en aquellos casos particulares de vulnerabilidad de derechos, maltrato y abandono. Gestionar trabajo a domicilio y/o acompañamiento remoto con las personas mayores. Participación en operativos integrales de servicios en terreno ubicados en el sector urbano y rural.</p>

PROFESIONAL	PODOLOGO/A
FUNCIONES	<p>Brindar a las personas mayores de la comuna atención podológica centrada en la atención, cuidado y salud de los pies llevados a cabo en los centros comunitarios. Realización de intervenciones ambulatorias que minimicen el riesgo de sufrir enfermedades, además participar en los operativos integrales de atención en terreno en la zona urbana y rural de la comuna. Realizar atenciones domiciliarias en aquellos casos de personas mayores que presenten movilidad reducida o se encuentren en dependencia severa.</p>

SERVICIO	PELUQUERA
FUNCIONES	<p>Brindar a las personas mayores de la comuna de Temuco prestaciones de peluquería, con enfoque en el autocuidado y estética personal, llevados a cabo en los centros comunitarios y realización de operativos integrales de servicios en beneficio de las personas mayores ya sea en los centros comunitarios o en sedes sociales y/o escuelas rurales del sector urbano y/o rural.</p>

PROFESIONAL	FONOAUDIÓLOGA
FUNCIONES	<p>Realizar evaluaciones auditivas, lavado de oídos, audiometrías y realización de charlas grupales con enfoque en la promoción y prevención de la pérdida de audición, presbifonía, prevención de disfonía y presbifagia, junto con buscar estrategias de comunicación y gestión de audiometría con la finalidad de beneficiar a las personas mayores en situación de deficiencia o anormalidad de una estructura o función fisiológica. Realización de operativos integrales de servicios en beneficio de las personas mayores ya sea en los centros comunitarios o en sedes sociales del sector urbano y/o rural.</p>

X. USUARIOS

Beneficiarios directos:

- Personas Mayores de 60 años o más de la comuna de Temuco.


Beneficiarios Indirectos:

- Familiares y/o cuidadores de las personas mayores de la comuna de Temuco.

XII PROVEEDORES

A) Internos:

- Servicio automotriz de traslado para usuarios(as) que por su discapacidad tengan que ser atendidos de manera domiciliaria.
- Dirección de Desarrollo Comunitario, Departamento Social, Programa de ayudas paliativas. Derivaciones a otras unidades en aquellos casos que sea necesario.
- Departamento de Salud Municipal
- Dirección de Aseo y Ornato.
- Dirección de control en el control de actividades.

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 15 de 41
		Fecha: Octubre 2023

- Centros comunitarios dependientes de la Dirección de Programas del Adulto Mayor.
- Dirección de Seguridad Pública.
- Entre otros.

B) Externos:

Permanentes:

- Tribunal de Familia
- Red de salud regional y municipal.
- Centro de resolución alternativa de conflictos CREA.
- Centro de salud mental Kimunche.
- Establecimientos de larga estadía para Adulto Mayor.
- Albergues.
- Empresas de proveedores regionales e interregionales de insumos de materiales de los profesionales del Programa.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor.
- Instituciones de educación superior u otras entidades públicas y/o privadas, centros de formación técnica, institutos profesionales.


Temporales:

- Proveedores de insumos de limpieza y mantención de estufa a pellets y a leña.
- Proveedores de insumos de materiales de los profesionales del Programa.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESOS. - Programa Protección Mayor

Atención fonoaudiólogo(a)


Responsable	N°	Actividades	Instrumento de trabajo
Usuario(a)	1	Acude a la oficina central o centro comunitario y solicita atención.	Agenda online y registro de atención
Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.	2	Se recibe la solicitud del usuario(a), se informa la hora y fecha de atención programada para brindar la prestación de servicios en los centros comunitarios de los distintos macro sectores de Temuco, además se chequea que la persona mayor cumpla con los requisitos para acceder al beneficio. Se realiza un formulario de antecedentes personales y un formulario de antecedentes de salud al usuario(a).	Registro social de hogares Formulario de antecedentes personales, de salud, auditivos y vestibulares
Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.	3	Se registra la hora y día de atención del usuario(a) en la agenda online.	Agenda online
Fonoaudiólogo(a)	4	Se revisa la agenda online asociada al centro comunitario. Previa revisión de nómina de asistencia el profesional se dirige al box realizando la atención según la agenda del día.	Nómina de atención del día
Fonoaudiólogo(a)	5	Realiza la prestación de servicio a cada una de las personas mayores inscritas en la nómina de asistencia y nómina de agenda del día. Posterior a ello, se efectúa un examen otoscópico para llenar por parte del Fonoaudiólogo(a) determinando observaciones de la atención.	Nómina de agenda del día Formulario de la descripción del proceso
Fonoaudiólogo(a)	6	Se evalúa si el usuario amerita una eventual atención en el caso que necesite una continuidad en la atención registrada en plataforma CRECIC.	Plataforma CRECIC
Fonoaudiólogo(a)	7	Registro de la atención efectivamente realizada en plataforma CRECIC. Registro de manera periódica de la nómina	Plataforma CRECIC

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 17 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

		de asistencia actualizada en los Centros Comunitarios y en plataforma CRECIC a fin de mejorar los procesos de estadística y control.	
Fonoaudiólogo(a)	8	Remitir información mensualmente de las nóminas de atención al coordinador del programa protección mayor los primeros 5 días hábiles del mes siguiente con la finalidad de mantener el control de gestión.	Plataforma CRECIC

Atención de peluquería


Responsable	N°	Actividad	Instrumento de trabajo
Usuario(a)	1	Acude a la oficina central o centro comunitario y solicita atención.	Agenda online y registro de atención
Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.	2	Se recibe la solicitud del usuario(a), se informa la hora y fecha de atención programada para brindar la prestación de servicio en los centros comunitarios de los distintos macro sectores de Temuco, además se chequea que la persona mayor cumpla con los requisitos para acceder al beneficio, tras ello se registra en la agenda online. Se realiza un formulario de antecedentes personales.	Registro social de hogares Formulario de antecedentes personales
Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.	3	Se registra la hora y día de atención del usuario(a) en la agenda online. El tiempo de atención será de 30 minutos por usuario(a) esperando 5 minutos de retraso como máximo.	Agenda online
Peluquera	4	Se revisa la agenda online asociada al centro comunitario. Previa revisión de nómina de asistencia la peluquera se dirige su lugar de trabajo realizando su servicio según la agenda del día.	Nómina de asistencia
Peluquera	5	Realiza prestación de servicio a cada una de las personas mayores inscritas en la nómina de asistencia y nómina de agenda del día.	Nómina de agenda del día

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR		Código: MP- MT
			Revisión: 01
			Página 18 de 40
			Fecha: Noviembre 2023

Peluquera	6	Se evalúa si el usuario(a) amerita una eventual atención en el caso que necesite una continuidad de atención, registro en plataforma CRECIC.	Plataforma CRECIC
Peluquera	7	Registro de la atención efectivamente realizada en plataforma CRECIC. Registrar de manera periódica la nómina de asistencia en los centros comunitarios y en plataforma CRECIC, a fin de mejorar los procesos de estadística y control.	Plataforma CRECIC
Peluquera	8	Remitir información mensualmente de las nóminas de atención al coordinador del programa protección mayor los primeros 5 días hábiles del mes siguiente con la finalidad de mantener el control de gestión.	Plataforma CRECIC

Atención Podológica

Responsable	N°	Actividad	Instrumento de trabajo
Usuario(a)	1	Acude a la oficina central o centro comunitario y solicita atención.	Agenda online y registro de atención
Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.	2	Se recibe la solicitud del usuario(a), se informa la hora y fecha de atención programada para brindar la prestación de servicios en los centros comunitarios de los distintos macro sectores de Temuco, además se chequea que la persona mayor cumpla con los requisitos para acceder al beneficio, tras ello se registra en la agenda online. Se realiza un formulario de antecedentes personales y mórbidos al usuario(a).	Registro social de hogares Formulario de antecedentes personales y mórbidos
Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.	3	Se registra la hora y día de atención del usuario(a) servicio en la agenda online. El tiempo de atención será de 30 minutos por usuario(a) esperando 5 minutos de retraso como máximo.	Agenda online

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR		Código: MP- MT
			Revisión: 01
			Página 19 de 40
			Fecha: Noviembre 2023

Podólogo(a)	4	Revisa la agenda online asociada al centro comunitario. Previa revisión de nómina de asistencia el profesional se dirige al box realizando la atención según la agenda del día.	Nómina de atención
Podólogo(a)	5	Realiza prestación de servicio a cada una de las personas mayores inscritas en la nómina de asistencia y nómina de agenda del día. Realiza un formulario de examen físico general del pie y un formulario del procedimiento de la realización del servicio.	Nómina de agenda del día Formulario de examen físico gral pie y formulario de procedimiento
Podólogo(a)	6	Se evalúa si el usuario amerita una eventual atención en el caso que necesite una continuidad en la atención, registro en plataforma CRECIC.	Plataforma CRECIC
Podólogo(a)	7	Registro de la atención efectivamente realizada en plataforma CRECIC. Registrar de manera periódica la nómina de asistencia en los centros comunitarios y en plataforma CRECIC, a fin de mejorar los procesos de estadística y control.	Plataforma CRECIC
Podólogo(a)	8	Remitir información mensualmente de las nóminas de atención al coordinador del programa protección mayor los primeros 5 días hábiles del mes siguiente con la finalidad de mantener el control de gestión.	Plataforma CRECIC

Asesoría Jurídica

Responsable	N°	Actividad	Instrumento de trabajo
Usuario(a)	1	Acude a la oficina central o centro comunitario y solicita atención.	Agenda online y registro de atención
Encargado del PPM	2	Recepción de solicitudes por derivación de instituciones públicas o demanda espontanea en CC.	Ficha de derivación
Abogado(a)	3	Se recibe la solicitud del usuario(a), se informa la hora y fecha de atención programada para brindar asesoría jurídica	Registro social de hogares



MANUAL DE PROCESOS
PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR


Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 20 de 40


Fecha: Noviembre 2023

Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.		en la oficina central, o en los centros comunitarios de los distintos macro sectores de Temuco. Se chequea que la persona mayor cumpla con los requisitos para acceder al beneficio, tras ello se registra en la agenda online.	Agenda online
Abogado(a) Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.	4	Se registra la hora y día de atención del usuario(a) servicio en la agenda online.	Agenda online
Abogado(a)	5	Revisa la agenda online asociada a la oficina central o al centro comunitario. Previa revisión de nómina de asistencia el profesional se dirige al lugar de trabajo realizando la atención según la agenda del día.	Nómina de atención
Abogado(a)	6	Realiza la asesoría jurídica a cada una de las personas mayores inscritas en la nómina de asistencia y nómina de agenda del día.	Nómina de agenda del día
Abogado(a)	7	Se evalúa si el usuario(a) amerita una eventual atención en el caso que necesite una continuidad en la atención.	Plataforma CRECIC
Abogado(a)	8	Registro de la atención efectivamente realizada en plataforma CRECIC. Registrar de manera periódica la nómina de asistencia en los centros comunitarios y en plataforma CRECIC, a fin de mejorar los procesos de estadística y control.	Plataforma CRECIC
Abogado(a)	9	Remitir información mensualmente de los registros de manera mensual las nóminas de atenciones al coordinador del Programa Protección Mayor los primeros 5 días hábiles del mes siguiente a la atención.	Plataforma CRECIC

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 21 de 40
		Fecha: Noviembre 2023


Servicio Social

Responsable	N°	Actividades	Instrumento de trabajo
Usuario(a)	1	Acude a la oficina central, centro comunitario o servicio público y solicita atención.	Ingreso a plataforma CRECIC
Trabajador(a) Social	2	Se recibe la solicitud, se orienta sobre las ayudas del programa, se chequean los requisitos y la documentación necesaria para la adquisición de servicios.	Registro proceso en CRECIC
Trabajador(a) Social	3	Se agenda visita domiciliaria en aquellos casos que sea requerido, tomando contacto con el usuario. En aquellos casos que no sea requerido la visita domiciliaria se genera una atención inmediata con el usuario(a).	Registro en plataforma CRECIC
Trabajador(a) Social	4	Se realiza la visita domiciliaria, realizando la ficha de atención social evaluando antecedentes del grupo familiar, antecedentes de salud, antecedentes económicos y antecedentes habitacionales. En la atención espontanea se hace una evaluación social.	Ficha de atención social
Trabajador(a) Social	5	Se evalúa para determinar si el usuario(a) amerita ayuda social. En el caso que el usuario(a) no aplique para la ayuda social, se le comunica.	Registro en plataforma CRECIC
Trabajador(a) Social	6	Remite informe social en aquellos casos que sea necesario derivando la secuencia de la ayuda social, junto con el seguimiento del caso.	Registro en plataforma CRECIC

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 22 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

Atención Psicológica

Responsable	N°	Actividades	Documento
Usuario(a)	1	Acude a la oficina central o centro comunitario y solicita atención.	Agenda online y registro de atención
Encargado del PPM	2	Recepción de solicitudes por derivación de instituciones públicas o municipales.	Ficha de derivación
Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.	3	Se recibe la solicitud del usuario(a), se informa la hora y fecha de atención programada para brindar la prestación de servicios en los centros comunitarios de los distintos macro sectores de Temuco. Se chequea que la persona mayor cumpla con los requisitos para acceder al beneficio, tras ello se registra en la agenda online.	Registro social de hogares Agenda online
Encargado de CC o Personal de Apoyo de CC.	4	Se registra la hora y día de atención del usuario(a) servicio en la agenda online.	Agenda online
Psicólogo(a)	5	Revisa la agenda online asociada al centro comunitario. Previa revisión de nómina de asistencia el profesional se dirige al lugar de trabajo realizando la atención según la agenda del día.	Nómina de atención
Psicólogo(a)	6	Realiza prestación de servicio a cada una de las personas mayores inscritas en la nómina de asistencia y nómina de agenda del día.	Nómina de agenda del día
Psicólogo(a)	7	Se evalúa si el usuario amerita una eventual atención en el caso que necesite una continuidad en la atención registrada en plataforma CRECIC.	Plataforma CRECIC
Psicólogo(a)	8	Registro de la atención efectivamente realizada en plataforma CRECIC. Registrar de manera periódica la nómina de asistencia en los centros comunitarios y en plataforma CRECIC, a fin de mejorar los procesos de estadística y control.	Plataforma CRECIC

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 23 de 40
		Fecha: Noviembre 2023

Psicólogo(a)	9	Remitir información mensualmente de los registros de manera mensual las nóminas de atenciones al coordinador del Programa Protección Mayor los primeros 5 días hábiles del mes siguiente a la atención.	Plataforma CRECIC
--------------	---	---	-------------------

DIAGRAMA 1 (Atención al usuario)

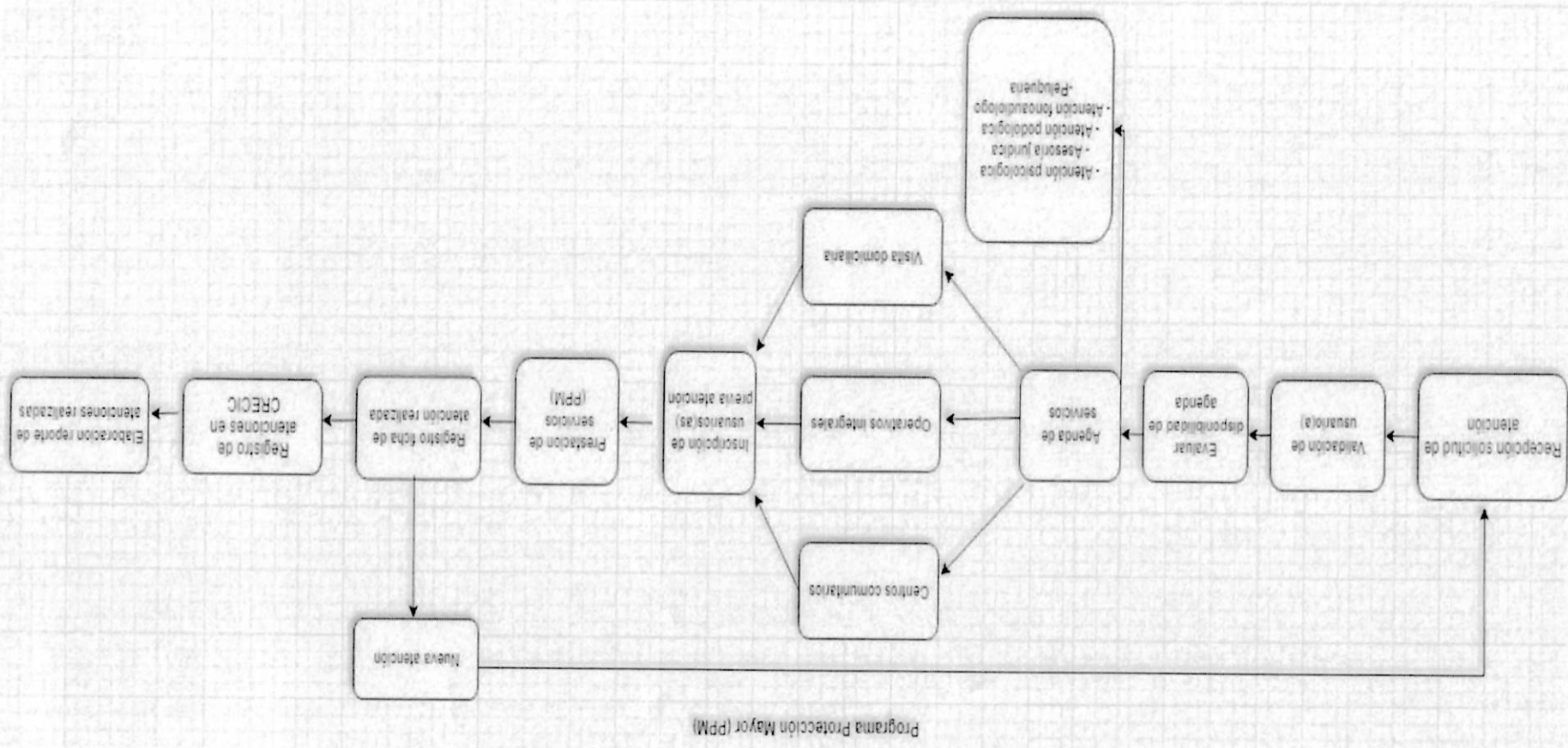
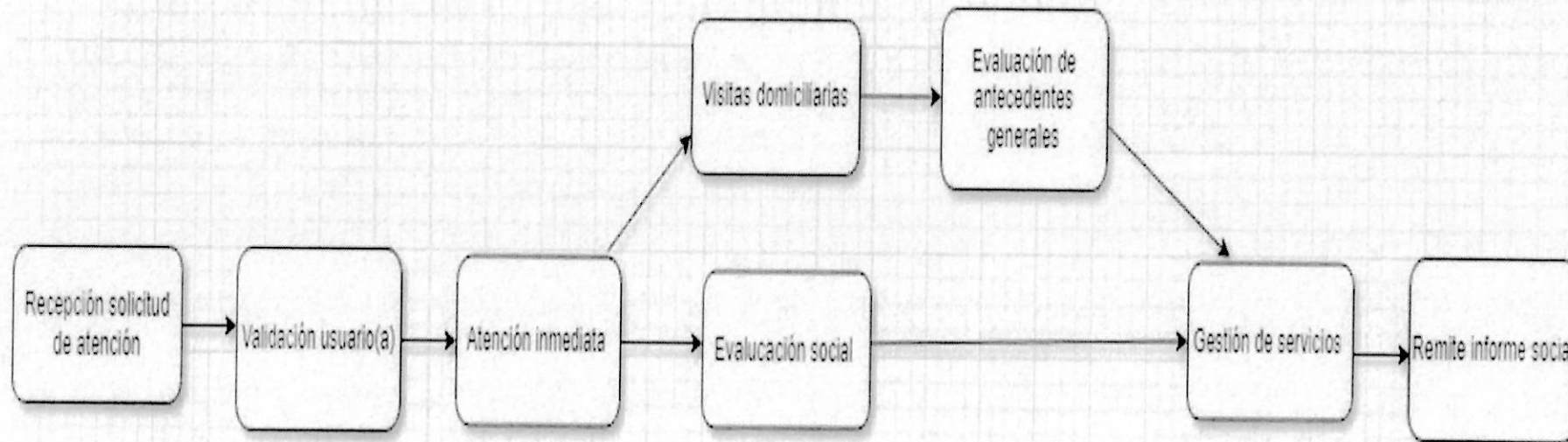




DIAGRAMA 2

Prestación de Servicio Social





FICHA DE ATENCION SOCIAL

NOMBRE	
RUT	FECHA DE NACIMIENTO
ESTADO CIVIL	EDAD
DIRECCION	
TELEFONO	
FECHA	

COMPOSICION FAMILIAR

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO

VIVIENDA:

TENENCIA	MATERIAL	ESTADO CONSERVACION	SANEAMIENTO
PROPIA	SOLIDA	BUENA	AGUA POTABLE
ALLEGADO	MIXTA	REGULAR	ELECTRICIDAD
ARRENDATARIO	LIGERA	DEFICIENTE	ALCANTARILLADO
ADQUIRIENTE			FOSA SEPTICA
USUFRUCTUARIO			POZO NEGRO
CEDIDA			

DISTRIBUCION HABITACIONAL:

ANTECEDENTES DE SALUD

--

ANTECEDENTES ECONOMICOS

--

OPINION PROFESIONAL

--



Programa Protección Mayor
Dirección de programas del adulto mayor
Municipalidad de Temuco

SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD AUDITIVA.

Los servicios de Fonoaudiología impartidos por parte de la profesional en los centros comunitarios No tienen un costo monetario para el usuario, y su atención es voluntaria. Él o la usuaria debe informar oportunamente las enfermedades que pueda padecer, con el propósito de que los profesionales realicen un trabajo con pleno conocimiento del estado de salud de la persona.

En caso de presentar una infección auditiva, con secreción u olor, debe acercarse a recibir atención de médico general en su respectivo CESFAM donde se encuentra inscrito.

Es importante señalar que en casos donde la integridad de la persona se vea afectada, podría ser necesario que se tome contacto con algún familiar o persona de confianza.

- Cada atención fonoaudiológica es de carácter "PREVENTIVO Y EDUCATIVO"
- Los usuarios que necesiten otro tipo de atención serán derivados a sus CESFAM
- El tiempo estimado de atención es de 20 minutos por usuario
- Las horas programadas, podrán ser modificadas siempre y cuando de aviso oportuno a los encargados del Centro Comunitario donde está recibiendo su atención.

1. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL CENTRO COMUNITARIO

- a) Debe ser el centro comunitario quien programe la agenda correspondiente de atenciones de la profesional fonoaudióloga, siendo responsables de recordar la hora tomada por cada usuario, el día antes y la mañana de su atención, ya que, por ser personas mayores, no recuerdan sus citas calendarizadas.
- b) Citar a los usuarios con 10 minutos de antelación a su hora agendada. Ejemplo, si el usuario tiene hora agendada a las 12:00 del día, citarlo a las 11:50 para que esté en centro comunitario.
- c) En caso de cancelación de un usuario, tener "Lista de espera" para así el servicio poder completar los cupos por día que le son asignados.
- d) Debe proporcionar, un espacio o habitación que posea cercanía al baño o desagüe para eliminación de tapones de cerumen. Un escritorio o mesa, con una silla de preferencia como la de peluquería, para tener mejor acceso al oído de los usuarios.
- e) Al momento de la atención, priorizar quien esté en la hora correcta agendada. Ejemplo, si don Juanito Pérez tiene hora a las 12 y llega a las 10. Y don Ramon Salinas tiene hora a las 10 y llega a su hora, debe ser atendido primero don Ramon ya que cumplió con su horario agendado.
- f) Recordar a los usuarios, que la atención máxima es de 20 minutos, ya que en muchas ocasiones se explayan conversando, lo cual retrasa al profesional y a las atenciones que están agendadas posteriormente.

2. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL USUARIO DEL SERVICIO

- a) Debe llegar con 10 minutos de anticipación a su hora acordada.
- b) El servicio de Fonoaudiología entregado por el "Programa Protección Mayor", es solo de TIPO PREVENTIVO Y DE PROMOCIÓN DE SALUD EN BASE A LAS ÁREAS DE FONOAUDIOLÓGÍA, ORIENTANDO EN AUDICIÓN, VOZ, DEGLUCIÓN, LENGUAJE Y COMUNICACIÓN Y LAS POSIBLES DERIVACIONES QUE CORRESPONDAN.



**MANUAL DE PROCESOS
PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 28 de 40

Fecha: Noviembre 2023

c) Para poder ser atendidos, debe pasar a recepción del centro comunitario avisar su llegada e inscribirse en nómina de asistencia.

3. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL PROFESIONAL

- a) Los horarios de atención son desde las 9 a las 13:00 o que se cumplan las 10 atenciones diarias.
- b) En el caso de que la otoscopia arroje que existe tapón de cerumen, la atención fructuaria entre 15 a 20 minutos.
- c) En el caso de que la otoscopia arroje que no existe presencia de tapón de cerumen, la atención será de 10 minutos, considerando la educación auditiva pertinente.

FORMULARIO PARA LLENAR POR EL USUARIO

4. ANTECEDENTES PERSONALES

Nombre:	Ultima atención recibida:
Domicilio:	Rut:
Actividad:	Teléfono
Firma:	En caso de emergencia:

5. ANTECEDENTES DE SALUD

¿Presenta algún tipo de enfermedad?	Si	No	¿Cuál?
Tratamiento farmacológico	Si	No	¿Cuál?
¿Presenta algún tipo de diagnostico audiológico?	Si	No	¿Cuál?
¿Sea realizado algún tipo de examen audiológico?	Si	No	¿Cuál?

6. ANTECEDENTES AUDITIVOS

Presenta alguno de estos signos y síntomas	Ambos <input type="checkbox"/>	OD <input type="checkbox"/>	OI <input type="checkbox"/>	Si	No
Otalgia <input type="checkbox"/> Sensación oído tapado <input type="checkbox"/>	Autofonia <input type="checkbox"/>	Otorrea <input type="checkbox"/>			
Aumenta el volumen de la T.V radio para oír mejor				Si	No
En ocasiones o siempre tiene la sensación de percibir tinnitus (zumbido en el oído)				Si	No
Esta expuesto a ruidos fuertes constantemente				Si	No
Tiene dificultad para oír cuando le hablan en voz baja				Si	No
Las personas le dicen que habla más fuerte o más despacio				Si	No
Utiliza algún tipo de ayuda auditiva ¿Cuál?				Si	No
Cree usted que percibe el sonido igual por ambos oídos				Si	No
¿Con qué oído escucha mejor?	Ambos <input type="checkbox"/>	OD <input type="checkbox"/>	OI <input type="checkbox"/>		
Hace cuanto tiempo cree usted que presenta estos problemas de auditivos	Días <input type="checkbox"/>	Semanas <input type="checkbox"/>	Meses <input type="checkbox"/>	Años <input type="checkbox"/>	Cantidad <input type="checkbox"/>

7. ANTECEDENTES VESTIBULARES

Falta de equilibrio al caminar	Si	No
Mareos (movimiento de barquito)		
¿Cuándo? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Al caminar <input type="checkbox"/> Al pararse <input type="checkbox"/>	Si	No
Vértigo (sensación de girar)		
¿Cuándo? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Al caminar <input type="checkbox"/> Al pararse <input type="checkbox"/>	Si	No
Síntomas Vegetativos Nauseas <input type="checkbox"/> Vomito <input type="checkbox"/>		



**MANUAL DE PROCESOS
PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR**

Código: MP- MT
Revisión: 01
Página 29 de 40
Fecha: Noviembre 2023

Hace cuanto tiempo cree usted que presenta estos problemas
Días Semanas Meses Años Cantidad _____

FORMULARIO PARA LLENAR POR PROFESIONAL FONOAUDIÓLOGA

DESCRIPCIÓN OTOSCOPIA OÍDO DERECHO

PALPACIÓN: PABELLON	Normal <input type="checkbox"/>	Dolor <input type="checkbox"/>	Inflamado <input type="checkbox"/>
MASTOIDES	Normal <input type="checkbox"/>	Dolor <input type="checkbox"/>	Inflamado <input type="checkbox"/>
CAE:	Normal <input type="checkbox"/>	Irritado <input type="checkbox"/>	Supuración <input type="checkbox"/> Inflamado <input type="checkbox"/>
	Obstrucción <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Total <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Cuanto _____
MEMBRANA TIMPÁNICA			
Apariencia:	Normal <input type="checkbox"/>	Retraída <input type="checkbox"/>	Abombada <input type="checkbox"/>
Perforación	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cuadrante _____	
Burbujas	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cuadrante _____	
Coloración:	Normal <input type="checkbox"/>	Azul <input type="checkbox"/>	Eritematosa <input type="checkbox"/> Opaca <input type="checkbox"/>


OÍDO IZQUIERDO

PALPACIÓN: PABELLON	Normal <input type="checkbox"/>	Dolor <input type="checkbox"/>	Inflamado <input type="checkbox"/>
MASTOIDES	Normal <input type="checkbox"/>	Dolor <input type="checkbox"/>	Inflamado <input type="checkbox"/>
CAE:	Normal <input type="checkbox"/>	Irritado <input type="checkbox"/>	Supuración <input type="checkbox"/> Inflamado <input type="checkbox"/>
	Obstrucción <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Total <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Cuanto _____
MEMBRANA TIMPÁNICA			
Apariencia:	Normal <input type="checkbox"/>	Retraída <input type="checkbox"/>	Abombada <input type="checkbox"/>
Perforación	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cuadrante _____	
Burbujas	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Cuadrante _____	
Coloración:	Normal <input type="checkbox"/>	Azul <input type="checkbox"/>	Eritematosa <input type="checkbox"/> Opaca <input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES: (Percepción de la intensidad de la voz del paciente, realiza algún tipo de compensación por su dificultad auditiva, otros)

PRÓXIMA ATENCIÓN: _____

FIRMA FONOAUDIÓLOGO

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 30 de 40
		Fecha: Noviembre 2023



Programa Protección Mayor
Dirección de programas del adulto mayor
Municipalidad de Temuco

SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD FONOAUDIOLÓGICA.

Los servicios de Fonoaudiología impartidos por parte de la profesional en los centros comunitarios no tienen un costo monetario para el usuario, y su atención es voluntaria. Él o la usuaria debe informar oportunamente las enfermedades que pueda padecer, con el propósito de que los profesionales realicen un trabajo con pleno conocimiento del estado de salud de la persona.

En caso de presentar una **PATOLOGÍA DE BASE COGNITIVO O DEGLUTORIO**, debe acercarse a recibir atención de médico general y/o otorrinolaringólogo, ya que el FONOAUDÍLOGO ES UN PROFESIONAL DE REHABILITACIÓN.

Es importante señalar que en casos donde la integridad de la persona se vea afectada, podría ser necesario que se tome contacto con algún familiar o persona de confianza.

- Cada atención fonoaudiológica es de carácter **"PREVENTIVO Y EDUCATIVO"**
- Los usuarios que necesiten otro tipo de atención serán derivados a sus CESFAM
- El tiempo estimado de atención es de 20 minutos por usuario
- Las horas programadas, podrán ser modificadas siempre y cuando de aviso oportuno a los encargados del Centro Comunitario donde está recibiendo su atención.

1. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL CENTRO COMUNITARIO

- a) Debe ser el centro comunitario quien programe la agenda correspondiente de atenciones de la profesional fonoaudióloga, siendo responsables de recordar la hora tomada por cada usuario, el día antes y la mañana de su atención, ya que, por ser personas mayores, no recuerdan sus citas calendarizadas.
- b) Citar a los usuarios con 10 minutos de antelación a su hora agendada. Ejemplo, si el usuario tiene hora agendada a las 12:00 del día, citarlo a las 11:50 para que esté en centro comunitario.
- c) En caso de cancelación de un usuario, tener "Lista de espera" para así el servicio poder completar los cupos por día que le son asignados.
- d) Debe proporcionar, un espacio o habitación que posea cercanía al baño o desagüe para eliminación de tapones de cerumen. Un escritorio o mesa, con una silla de preferencia como la de peluquería, para tener mejor acceso al oído de los usuarios.
- e) Al momento de la atención, priorizar quien esté en la hora correcta agendada. Ejemplo, si don Juanito Pérez tiene hora a las 12 y llega a las 10. Y don Ramon Salinas tiene hora a las 10 y llega a su hora, debe ser atendido primero don Ramon ya que cumplió con su horario agendado.
- f) Recordar a los usuarios, que la atención máxima es de 20 minutos, ya que en muchas ocasiones se explayan conversando, lo cual retrasa al profesional y a las atenciones que están agendadas posteriormente.

2. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL USUARIO DEL SERVICIO

- a) Debe llegar con 10 minutos de anticipación a su hora acordada.
- b) El servicio de Fonoaudiología entregado por el "Programa Protección Mayor", es solo de TIPO PREVENTIVO Y DE PROMOCIÓN DE SALUD EN BASE A LAS ÁREAS DE FONOAUDIOLÓGÍA, ORIENTANDO EN AUDICIÓN, VOZ, DEGLUCIÓN, LENGUAJE Y COMUNICACIÓN Y LAS POSIBLES DERIVACIONES QUE CORRESPONDAN.



- c) Para poder ser atendidos, debe pasar a recepción del centro comunitario avisar su llegada e inscribirse en nómina de asistencia.

3. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL PROFESIONAL

- a) Los horarios de atención son desde las 9 a las 13:00 o que se cumplan las 10 atenciones diarias.
b) En el caso de que la otoscopia arroje que existe tapón de cerumen, la atención fructuaria entre 15 a 20 minutos.
c) En el caso de que la otoscopia arroje que no existe presencia de tapón de cerumen, la atención será de 10 minutos, considerando la educación auditiva pertinente.

FORMULARIO PARA LLENAR POR EL USUARIO

4. ANTECEDENTES PERSONALES

Nombre:	Ultima atención recibida:
Domicilio:	Rut:
Actividad:	Teléfono
Firma:	En caso de emergencia:

5. ANTECEDENTES DEGLUTORIOS

¿Se atora o ahoga con la comida?	Si	No	¿Cuál?
¿Ha perdido peso, desde su problema de salud?	Si	No	¿Cuál?
¿Antecedentes de neumonías en el último año?	Si	No	¿Cuál?
¿Se demora más de 30 minutos en comerse un plato en el almuerzo?	Si	No	¿Cuál?


6. ANTECEDENTES LENGUAJE/HABLA

¿Puede hablar fluidamente?	Si	No	¿Cuál?
¿Los demás le entienden lo que usted habla?	Si	No	¿Cuál?
¿Recuerda el nombre de las cosas?	Si	No	¿Cuál?
¿Puede escribir sin dificultades? (se pregunta solo si lee)	Si	No	¿Cuál?

7. ANTECEDENTES COGNITIVOS

¿Cómo está la mente, los recuerdos?	Si	No	¿Cuál?
¿Hace actividades para trabajar la memoria?	Si	No	¿Cuál?
¿Cómo está la atención en las actividades que realiza?	Si	No	¿Cuál?
¿Presenta dificultad para realizar sus actividades de la vida diaria?	Si	No	¿Cuál?

OBSERVACIONES: (Percepción de la intensidad de la voz del paciente, realiza algún tipo de compensación por su dificultad auditiva, otros)

	MANUAL DE PROCESOS PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 32 de 40
		Fecha: Noviembre 2023



Programa Protección Mayor
Dirección de programas del adulto mayor
Municipalidad de Temuco

SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD VOCAL

Los servicios de Fonoaudiología impartidos por parte de la profesional en los centros comunitarios No tienen un costo monetario para el usuario, y su atención es voluntaria. Él o la usuaria debe informar oportunamente las enfermedades que pueda padecer, con el propósito de que los profesionales realicen un trabajo con pleno conocimiento del estado de salud de la persona.

en caso de presentar una **PATOLOGIA DE BASE VOCAL**, debe acercarse a recibir atención de **médico general y/o otorrinolaringólogo, ya que el FONOAUDIOLOGO ES UN PROFESIONAL DE REHABILITACIÓN.**

Es importante señalar que en casos donde la integridad de la persona se vea afectada, podría ser necesario que se tome contacto con algún familiar o persona de confianza.

- Cada atención fonoaudiológica es de carácter **"PREVENTIVO Y EDUCATIVO"**
- Los usuarios que necesiten otro tipo de atención serán derivados a sus CESFAM
- El tiempo estimado de atención es de 20 minutos por usuario
- Las horas programas, podrán ser modificadas siempre y cuando de aviso oportuno a los encargados del Centro Comunitario donde está recibiendo su atención.

1. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL CENTRO COMUNITARIO

- a) Debe ser el centro comunitario quien programe la agenda correspondiente de atenciones de la profesional fonoaudióloga, siendo responsables de recordar la hora tomada por cada usuario, el día antes y la mañana de su atención, ya que, por ser personas mayores, no recuerdan sus citas calendarizadas.
- b) Citar a los usuarios con 10 minutos de antelación a su hora agendada. Ejemplo, si el usuario tiene hora agendada a las 12:00 del día, citarlo a las 11:50 para que esté en centro comunitario.
- c) En caso de cancelación de un usuario, tener "Lista de espera" para así el servicio poder completar los cupos por día que le son asignados.
- d) Debe proporcionar, un espacio o habitación que posea cercanía al baño o desagüe para eliminación de tapones de cerumen. Un escritorio o mesa, con una silla de preferencia como la de peluquería, para tener mejor acceso al oído de los usuarios.
- e) Al momento de la atención, priorizar quien esté en la hora correcta agendada. Ejemplo, si don Juanito Pérez tiene hora a las 12 y llega a las 10. Y don Ramon Salinas tiene hora a las 10 y llega a su hora, debe ser atendido primero don Ramon ya que cumplió con su horario agendado.
- f) Recordar a los usuarios, que la atención máxima es de 20 minutos, ya que en muchas ocasiones se exhiben conversando, lo cual retrasa al profesional y a las atenciones que están agendadas posteriormente.

2. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL USUARIO DEL SERVICIO

- a) Debe presentarse con el cabello limpio para recibir su atención.
- b) Debe llegar con 10 minutos de anticipación a su hora acordada.
- c) El servicio de Fonoaudiología entregado por el "Programa Protección Mayor", es solo de **TIPO PREVENTIVO Y DE PROMOCIÓN DE SALUD EN BASE A LAS ÁREAS DE FONOAUDIOLÓGÍA, ORIENTANDO EN AUDICIÓN, VOZ, DEGLUCIÓN, LENGUAJE Y COMUNICACIÓN Y LAS POSIBLES DERIVACIONES QUE CORRESPONDAN.**



d) Para poder ser atendidos, debe pasar a recepción del centro comunitario avisar su llegada e inscribirse en nómina de asistencia.

3. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL PROFESIONAL

- a) Los horarios de atención son desde las 9 a las 13:00 o que se cumplan las 10 atenciones diarias.
- b) En el caso de que la otoscopia arroje que existe tapón de cerumen, la atención fructuaría entre 15 a 20 minutos.
- c) En el caso de que la otoscopia arroje que no existe presencia de tapón de cerumen, la atención será de 10 minutos, considerando la educación auditiva pertinente.

FORMULARIO PARA LLENAR POR EL USUARIO

4. ANTECEDENTES PERSONALES

Nombre:	Ultima atención recibida:
Domicilio:	Rut:
Actividad:	Teléfono
Firma:	En caso de emergencia:

5. ANTECEDENTES DE SALUD

¿Presenta algún tipo de enfermedad?	Si	No	¿Cuál?
Tratamiento farmacológico	Si	No	¿Cuál?
¿Presenta algún tipo de diagnóstico vocal?	Si	No	¿Cuál?
¿Sea realizado algún tipo de examen vocal?	Si	No	¿Cuál?

OBSERVACIONES GENERALES USUARIO

FORMULARIO PARA LLENAR POR EL FONOAUDIÓLOGO

6. ANTECEDENTES VOCALES

2.- Sintomatología				
Odinofonía:	Tos:	Picazón:		
Carraspera:	Sensación cuerpo extraño:			
Cambios de voz:	Acidez:			
Fatiga vocal:	Secreciones en el fondo de la garganta:			
Sensación de garganta apretada:	Grado:			
Otros:				
3.- Evolución				
Aparición del problema	Brusco	Progresivo	Intermitente	
Tiempo de inicio:				
¿Cuál cree usted que es la causa?				
Se presentan mayormente en	Mañana	Tarde	Noche	H. Aprox:
Trastorno se alivia con	Al levantarse	Tarde	Noche	H. Aprox:



**MANUAL DE PROCESOS
PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR**

Código: MP- MT
Revisión: 01
Página 34 de 40
Fecha: Noviembre 2023

reposo					
¿Influye en su voz las emociones o tensiones?		SI	NO		
Exposición a estrés		SI	NO	Obs:	
4.- Uso de voz					
Uso de voz mayoritariamente	Hablada	Cantada	Profesional	Comunicacional	
Horas de uso vocal:	Bajo	Moderado:	Horas de uso vocal:		
¿Habla mucho en ambientes ruidosos?	SI	No	Frecuencia:		
¿Habla mucho durante estados gripales?	SI	No	Frecuencia:		
¿Hace muchos cambios de intensidad?	SI	No	Frecuencia:		
5.- Hábitos generales					
Consumo de agua periodos extenso de uso de voz:	Frecuencia:	Cantidad:			
Consumo cafeína:	Frecuencia:	Cantidad:			
Consumo de tabaco:	Frecuencia:	Cantidad:			
Consumo de alcohol:	Frecuencia:	Cantidad:			
Consumo alimentos condimentados:	Frecuencia:	Cantidad:			
Consumo alimentos fríos y/o calientes:	Frecuencia:	Cantidad:			
Come hasta muy tarde: 20:00 pm	Frecuencia:	Cantidad:			
Exposición a cambios de temperatura:	Frecuencia:	todos los días			
5- Antecedentes mórbidos					
Enfermedades respiratorias:	Cuales:				
Gastrointestinales:	Neurológicas:	Endocrinas:			
Psiquiátricas:	Psicológicas:	Reflujo	RFL	RGF	
Sinusitis:	Asma:	Alergia:			
Otras:					
Observaciones:					
Tratamiento con fármacos:	Medicamento:	Dosis			
Tratamiento médico: SI/NO	Tratamiento Quirúrgico: SI/NO	Tratamiento Figo: SI/NO			
Tipo de tratamiento:	Hospitalizaciones				
Antecedentes mórbidos familiares:					

OBSERVACIONES: (Percepción de la intensidad de la voz del paciente, realiza algún tipo de compensación por su dificultad auditiva, otros)

PRÓXIMA ATENCIÓN: _____



Programa Protección Mayor
Dirección de programas del adulto mayor
Municipalidad de Temuco

SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PELUQUERIA

Los servicios de Peluquería impartidos por parte de la profesional en los centros comunitarios **No tienen un costo monetario** para el usuario, y su atención es voluntaria.

Es importante señalar que en casos donde la integridad de la persona se vea afectada, podría ser necesario que se tome contacto con algún familiar o persona de confianza.

1. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL CENTRO COMUNITARIO

- a) Debe ser el centro comunitario quien programe la agenda correspondiente de atenciones de la profesional Peluquera, siendo responsables de recordar la hora tomada por cada usuario, el día antes y la mañana de su atención, ya que, por ser personas mayores, no recuerdan sus citas calendarizadas.
- b) Citar a los usuarios con 10 minutos de antelación a su hora agendada. Ejemplo, si el usuario tiene hora agendada a las 12:00 del día, citarlo a las 11:50 para que esté en centro comunitario.
- c) En caso de cancelación de un usuario, tener "Lista de espera" para así el servicio poder completar los cupos por día que le son asignados.
- d) Debe proporcionar, un espacio o habitación que posea una buena iluminación, sobre el lugar de la atención, silla de peluquería correspondiente, alargador con por lo menos 3 enchufes a disposición, pala y escoba con basurero correspondiente para desechar cabello y espejo.
- e) Al momento de la atención, priorizar quien esté en la hora correcta agendada. Ejemplo, si don Juanito Pérez tiene hora a las 12 y llega a las 10. Y don Ramon Salinas tiene hora a las 10 y llega a su hora, debe ser atendido primero don Ramon ya que cumplió con su horario agendado.
- f) Recordar a los usuarios, que la atención máxima es de 20 minutos, ya que en muchas ocasiones se exhiben conversando, lo cual retrasa al profesional y a las atenciones que están agendadas.

2. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL USUARIO DEL SERVICIO

- a) Debe presentarse con el cabello limpio para recibir su atención.
- b) Debe llegar con 10 minutos de anticipación a su hora acordada.
- c) El servicio de peluquería entregado por el "Programa Protección Mayor", es solo de **CORTE DE CABELLO Y DE ORIENTACIONES GENERALES**.
- d) Para poder ser atendidos, debe pasar a recepción del centro comunitario avisar su llegada e inscribirse en nómina de asistencia.
- e) Se aceptarán solo 5 minutos de retraso por usuario, ya que esperar mas tiempo, perjudica la atención del usuario que está agendado en el horario siguiente.

3. CONSIDERACIONES POR PARTE DEL PROFESIONAL

- a) Los horarios de atención son desde las 9 a las 13:00 o que se cumplan las 10 atenciones diarias.
- b) En el caso de ser usuaria femenina, la atención debe ser de 30 minutos. Por otra parte, en el caso de usuarios masculinos, la atención es de 20 minutos.
- c) En el caso de los cortes a usuaria femenina, es necesario retocar el corte de cabello cada 2 meses, para mantenerlo sano.



**MANUAL DE PROCESOS
PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 36 de 40

Fecha: Noviembre 2023

d) En el caso de los cortes de usuario varón, es necesario retocar el corte de cabello cada 1 mes, para mantenerlo sano.

e)

4. ANTECEDENTES PERSONALES

Nombre:	Ultima atención recibida:
Domicilio:	Rut:
En caso de emergencia:	Teléfono
Firma:	Hora y día agendado:

OBSERVACIONES:

PROXIMA ATENCIÓN: _____



**MANUAL DE PROCESOS
PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR**

Código: MP- MT
Revisión: 01
Página 37 de 40
Fecha: Noviembre 2023

FECHA DE INGRESO

Nº DE FICHA



FICHA PRESTACION DE SERVICIO PODOLOGIA CLINICA

PROGRAMA PROTECCION MAYOR - TEMUCO.

CENTRO COMUNITARIO _____

PROFESIONAL _____

Los servicios impartidos en los centros comunitarios NO tienen un costo monetario para el usuario y su atención es VOLUNTARIA. ÉL o LA usuaria debe informar oportunamente las enfermedades que pudiera padecer con el propósito de que los profesionales realicen su trabajo con pleno conocimiento del estado de salud de la persona.

Es importante señalar que en casos donde la integridad de la persona se vea afectada, podría ser necesario que se tome contacto con algún familiar o persona de confianza

- Cada atención Podológica es de carácter preventivo y educativo.
- Los usuarios que necesiten otro tipo de atención, debido a alguna lesión, serán derivados a su CESFAM.
- El tiempo estimado de atención será de 30 min aprox. por usuario.
- Las horas programadas, podrán ser modificadas cuando lo amerite, sólo por motivos de fuerza mayor.
- Usuarios deben presentarse sin esmaltes de uñas de lo contrario no se podrá realizar la atención.
- El tiempo de espera por atraso del usuario será solo de 5 minutos.
- El periodo entre atenciones para el usuario, dependerá estrictamente del estado de salud de sus pies.

ANTECEDENTES PERSONALES

NOMBRE:	FECHA DE NAC.
DOMICILIO:	RUT:
TELEFONO:	FIRMA:

ANTECEDENTES MORBIDOS

DM SI - NO - N/S	ARTRITIS SI - NO - N/S	TACO SI - NO - N/S (ANTICOAGULANTE)
HTA SI - NO - N/S	ARTROSIS SI - NO - N/S	OTRAS PATOLOGIAS
VARICES SI - NO	OSTEOPOROSIS SI - NO - N/S	



FICHA DE DERIVACION PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR
Dirección de Programas del Adulto Mayor
M. Bulnes N° 875, 2° Piso
Correo electrónico: leopoldo.artiz@temuco.cl

I.- IDENTIFICACION DEL USUARIO	
Nombre Completo	
Cédula de Identidad	
Edad	
Domicilio	
Fonos	

REQUERIMIENTO (MARQUE UNA X)	
ATENCION JURÍDICA	ATENCION PSICOLOGICA
EVALUACIÓN SOCIAL	ATENCION PODOLOGICA

DESCRIPCIÓN DEL CASO

IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL QUE DERIVA	
NOMBRE	
RUT	
PROFESION	
PROGRAMA	
CORREO ELECTRONICO	
TELEFONO	



**MANUAL DE PROCESOS
PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS DEL ADULTO MAYOR**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 40 de 40

Fecha: Noviembre 2023



NÓMINA DE ASISTENCIA SERVICIOS AÑO 2023 - PROGRAMA PROTECCIÓN MAYOR.

SERVICIO:		FIRMA	
PROFESIONAL:	CENTRO COMUNITARIO:		FIRMA
FECHA			

Nº	NOMBRE	RUT	TELEFONO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				