



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	1 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

ELABORA	REVISA	ADMINISTRA
RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Andrés Alejandro Araujo Medina Director de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social	José Francisco Salas Tirado Director General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la correcta organización y funcionamiento del programa “Atención a Personas Adultas Mayores”, de los espacios, servicios y personal adscrito al mismo; así como para las personas usuarias, a fin de asegurar atención de calidad y con calidez.

II. ALCANCE

El presente lineamiento es aplicable en las áreas que conforman la “Casa Hogar Nueva Esperanza”, “Casas Club del Adulto Mayor” y para la atención a reportes de personas adultas mayores en riesgo, pertenecientes a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

III. DEFINICIONES

Abandono. Descuido u omisión en la realización de determinadas atenciones o desamparo de una persona que depende de otra, por la cual se tiene alguna obligación legal o moral. Es una de las formas más extremas del maltrato y puede ser intencionada o no.

Actividad cognitiva. Conjunto de ejercicios que pueden ayudar a estimular capacidades cognitivas como atención, memoria, concentración, creatividad, orientación, cálculo, entre otras.

Actividades físicas. Movimientos corporales que hacen trabajar a los músculos y que requieren de más energía que estar en reposo.

Actividades recreativas. Actividades que permiten que una persona se entretenga o divierta.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	2 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

Casa Club. Espacio municipal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia donde se ofrecen servicios y actividades para las personas adultas mayores de Monterrey.

DG. Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Diagnósticos definitivos (DIF-APA-10). Documento donde se hace un resumen de los diferentes diagnósticos, tanto clínicos, psicológicos y nutricionales; con la finalidad de tener de manera rápida una visión general del estado de la persona adulta mayor.

Estudio Socioeconómico (DIF-APA-13). Formato que se utiliza para recolectar información familiar y económica de la persona adulta mayor.

Expediente clínico. Conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagen lógicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables.

Historia Clínica (DIF-APA-11). Se refiere al concentrado del seguimiento médico de la persona adulta mayor, considerando el tratamiento farmacológico y no farmacológico, así como cualquier otro aspecto médico.

INE. Identificación oficial emitida por el Instituto Nacional Electoral.

Personal Administrador. Persona encargada de proveer y gestionar los recursos para poder brindar una atención de calidad a las personas adultas mayores en los establecimientos.

Personal. Personas del servicio público adscritas al Sistema Municipal DIF Monterrey, o contratadas por éste que prestan sus servicios en la Casa Hogar Nueva Esperanza, en las Casas Club o en la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social.

Personas Adultas Mayores. Personas de 60 años de edad y más.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	3 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

Personas beneficiarias. Las personas de 60 años cumplidos, o más, que reciben atención por parte del SDIF Monterrey en la Casa Hogar Nueva Esperanza.

Personas usuarias. Las personas de 60 años cumplidos, o más, inscritas a las actividades de las Casas Club del SDIF Monterrey.

Personas visitantes voluntarias. Persona o personas físicas que, cubriendo los requisitos del presente lineamiento, se vinculan con las personas que residen en la Casa Hogar Nueva Esperanza con la finalidad de brindarles apoyos en diferentes ámbitos.

Proponente. Persona, corporación, entidad que propone, manifiesta, expone, sugiere o plantea el ingreso de una persona adulta mayor a la Casa Hogar Nueva Esperanza.

Registro de ingresos al Albergue Municipal (DIF-APA-05). Documento donde se concentran los datos generales de la persona adulta mayor que ingresa a la Casa Hogar Nueva Esperanza, así como la persona o institución que canaliza su ingreso.

Registro de visita (DIF-APA-12). Es una bitácora de registro de personas que acuden a visitar la Casa Hogar Nueva Esperanza, especificando nombre, la hora de entrada y de salida, motivo de visita, así como de la persona responsable en turno.

IV. DESCRIPCIÓN

4.1. DE LA CASA HOGAR NUEVA ESPERANZA

4.1.1. De los requisitos de admisión de las personas adultas mayores.

Para ser persona beneficiaria de los servicios y la atención en la Casa Hogar Nueva Esperanza se deberá de cubrir invariablemente el siguiente perfil:

1. Contar con 60 años de edad cumplidos o más.
2. Ser habitante del municipio de Monterrey en una situación de abandono o desamparo, marginación y/o con discapacidad, sin recursos económicos para su subsistencia y que además se demuestre oficialmente que no cuenta con familiares vivos.
3. El proponente deberá mostrar la valoración social, médica que incluya laboratorios actualizados y psicológicos que incluya su nivel de cognición.
4. No ser portadora de enfermedades infectocontagiosas.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	4 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

5. Deberá de cumplir con este lineamiento de la Casa Hogar Nueva Esperanza, de manera estricta según su nivel de cognición dictaminado.
6. La persona adulta mayor no deberá contar con dependencia funcional o mental, si esta no le permite incorporarse adecuadamente al funcionamiento de la institución.
7. Cuando alguna institución solicite ingresar a una persona adulta mayor, deberá comprobar que la persona beneficiada NO cuenta con familiares vivos y deberá presentar la documentación requerida.
8. La respuesta a la solicitud de la persona candidata para ingreso a la Casa Hogar se emitirá una vez revisado, analizado y dictaminado el caso por la Dirección General de DIF Monterrey y la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social.

Los proponentes deberán reunir los siguientes requisitos documentales:

- Oficio de solicitud de ingreso dirigido por la persona representante legal de la institución a la DG.
- Valoraciones sociales, médicas y psicológicas arriba referidas.
- Estudio socioeconómico.
- Documentos que comprueben la identidad de la persona adulta mayor: credencial para votar (INE) y acta de nacimiento.
- Tres fotografías a color recientes de la persona candidata a ingresar:
 1. Perfil frontal.
 2. Perfil derecho.
 3. Perfil izquierdo.
- Carta de responsabilidad por parte de la institución proponente donde se especifica que la persona se encuentra en estado de abandono y aceptación de las disposiciones de este lineamiento.

4.1.2. Programas sociales, culturales y recreativos.

Para promover el desarrollo de las facultades cognoscitivas y que fomenten la recreación, convivencia e interacción de las personas adultas mayores usuarias de la institución se realizarán algunas actividades como:

- Juegos de mesa
- Círculo de lectura
- Baile
- Lotería



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	5 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

- Cine
- Dibujo
- Manualidades
- Canto
- Interacción grupal
- Pintura
- Escuchar música
- Entre otros

4.1.3. Horarios de actividades para las personas adultas mayores.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Almuerzo 8-9 horas	Almuerzo 8-9 horas	Almuerzo 8-9 horas	Almuerzo 8-9 horas	Almuerzo 8-9 horas	Almuerzo 8-9 horas	Almuerzo 8-9 horas
Toma de signos vitales y aseo personal 10 horas	Toma de signos vitales y aseo personal 10 horas	Toma de signos vitales y aseo personal 10 horas	Toma de signos vitales y aseo personal 10 horas	Toma de signos vitales y aseo personal 10 horas	Toma de signos vitales y aseo personal 10 horas	Toma de signos vitales y aseo personal 10 horas
Activación física 10:30 a 11:30 horas	Activación física 10:30 a 11:30 horas	Activación física 10:30 a 11:30 horas	Activación física 10:30 a 11:30 horas	Activación física 10:30 a 11:30 horas	Activación física 10:30 a 11:30 horas	Activación física 10:30 a 11:30 horas
Actividad lúdica 11:30 a 12 horas	Actividad lúdica 11:30 a 12 horas	Actividad lúdica 11:30 a 12 horas	Actividad lúdica 11:30 a 12 horas	Actividad lúdica 11:30 a 12 horas	Actividad lúdica 11:30 a 12 horas	Actividad lúdica 11:30 a 12 horas
Comida 12 a 14 horas	Comida 12 a 14 horas	Comida 12 a 14 horas	Comida 12 a 14 horas	Comida 12 a 14 horas	Comida 12 a 14 horas	Comida 12 a 14 horas
Actividad lúdica 14 a 15 horas	Actividad lúdica 14 a 15 horas	Actividad lúdica 14 a 15 horas	Actividad lúdica 14 a 15 horas	Actividad lúdica 14 a 15 horas	Actividad lúdica 14 a 15 horas	Actividad lúdica 14 a 15 horas
Rehabilitación física 15 a 16 horas	Rehabilitación física 15 a 16 horas	Rehabilitación física 15 a 16 horas	Rehabilitación física 15 a 16 horas	Rehabilitación física 15 a 16 horas	Rehabilitación física 15 a 16 horas	Rehabilitación física 15 a 16 horas
Cena 19 a 21 horas	Cena 19 a 21 horas	Cena 19 a 21 horas	Cena 19 a 21 horas	Cena 19 a 21 horas	Cena 19 a 21 horas	Cena 19 a 21 horas
Higiene personal 21 a 22 horas	Higiene personal 21 a 22 horas	Higiene personal 21 a 22 horas	Higiene personal 21 a 22 horas	Higiene personal 21 a 22 horas	Higiene personal 21 a 22 horas	Higiene personal 21 a 22 horas
Higiene de sueño 22 horas	Higiene de sueño 22 horas	Higiene de sueño 22 horas	Higiene de sueño 22 horas	Higiene de sueño 22 horas	Higiene de sueño 22 horas	Higiene de sueño 22 horas



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	6 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

4.1.4. Derechos de las personas adultas mayores.

Las personas beneficiarias gozarán, además de los derechos consagrados a su favor en el marco jurídico vigente, lo siguiente:

1. Recibir atención y servicios de calidad por parte del personal adscrito a la Casa Hogar, además de los cuidados de la vida diaria de acuerdo a su estado de salud.
2. Recibir un trato respetuoso, justo y humano, exento de cualquier coacción física y psicológica, así como que se le brinde atención integral personalizada.
3. Recibir información sobre sus derechos y obligaciones, al momento de ingreso o egreso, y durante su estancia o permanencia en la institución.
4. Recibir de la institución los materiales y artículos de uso personal que necesite y estén en existencia.
5. Contar con apoyo y terapia ocupacional.
6. Recibir los servicios integrales de salud para su prevención, tratamiento, atención y rehabilitación.
7. Participar en actividades cívicas, educativas, socioculturales y recreativas, acorde a su elección, su edad y estado de salud.
8. Recibir protección contra agresiones o abusos de las demás personas beneficiarias, personas empleadas o visitantes.
9. Exponer sus ideas y ser escuchadas en peticiones y quejas para el mejoramiento de su vida en comunidad.
10. Obtener su baja definitiva de la institución; previa petición, exposición, análisis del caso según su condición cognitiva y resolución favorable emitida por la DG.
11. Manifestar mediante la carta de consentimiento bajo información su derecho de autodeterminación hacia algún tratamiento específico, según el nivel cognitivo del caso.

4.1.5. Obligaciones de las personas beneficiarias.

1. Cumplir con las disposiciones de este lineamiento.
2. Tratar con respeto a sus compañeras y compañeros, visitantes y al personal de la institución, así como dirigirse a ellas(os) con vocabulario apropiado.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	7 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

3. Hacer uso adecuado de las instalaciones, servicios asistenciales y el material que se le proporcione para su uso personal, conforme a sus fines o en su caso, lo dispuesto en estos lineamientos y grado de cognición.
4. Contribuir a mantener limpia y presentable su habitación, lo mismo que las áreas de uso común.
5. Atender su aseo y arreglo personal; en caso de que se encuentre imposibilitada(o), cooperar para que el personal pueda brindarle este servicio.
6. Conservar el orden y respeto debidos en las actividades que desempeñe y abstenerse de amenazar, agredir física o verbalmente a sus compañeras y compañeros, personas visitantes o personal del DIF Monterrey; se considerará cada caso en particular.
7. Informar al personal administrador de la institución sobre cualquier situación que altere el orden o ponga en peligro su integridad, la de sus compañeras y compañeros, visitantes, personas voluntarias o del personal de la institución.
8. Consumir sus alimentos en el comedor y no sacar o guardar alimento en dormitorios o en cualquier área del inmueble, respetando los espacios y horarios establecidos para su consumo; excepto indicación médica.
9. Respetar las raciones de alimento de sus compañeras y compañeros, presentarse al comedor, en el horario establecido y en actitud de orden.
10. Respetar los horarios de descanso de sus compañeras y compañeros.
11. Abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas, sustancias tóxicas, estupefacientes, psicotrópicos o sustancias que generen o causen efectos similares.
12. No conservar medicamentos en su poder o dormitorio ni administrarse éstos cuando no hayan sido prescritos por el/la médico(a).
13. Abstenerse de hacer modificaciones a las instalaciones o al inmueble.
14. Acudir a las citas médicas, psicológicas y psiquiátricas que se le asignen.
15. Está prohibido portar armas u objetos peligrosos de cualquier tipo, bebidas alcohólicas, sustancias tóxicas, estupefacientes, psicotrópicos o sustancias que generen o causen efectos similares.
16. No salir o abandonar la Casa Hogar sin autorización para ello.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	8 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

17. Cuando alguna persona beneficiaria incumpla con sus obligaciones, la DG en paralelo con la Dirección de Personas Adultas Mayores y Asistencia Social valorarán el grado de la acción u omisión de conducta cometida y determinará las medidas procedentes, tendientes a garantizar y salvaguardar los derechos e intereses de las demás personas beneficiarias, de las personas visitantes voluntarias, y el personal de la Casa Hogar Nueva Esperanza, e implementará el tratamiento que estime adecuado a fin de que no incurra nuevamente en el incumplimiento de sus obligaciones.
18. Considerando la gravedad del caso, la DG solo podrá imponer las siguientes medidas disciplinarias:
 - a) Amonestación de manera verbal.
 - b) Amonestación por escrito con copia a su expediente.
 - c) Cambio de habitación.
 - d) Canalización a otra Institución.
 - e) Baja definitiva de la Casa Hogar.

Ninguna persona beneficiaria que cause baja definitiva podrá reingresar a éste. En su caso, será canalizada a alguna otra institución pública o privada para su atención íntegra.

4.1.6. De las visitas por parte de personas voluntarias y/o particulares.

a) Las personas visitantes contarán con los siguientes derechos:

1. Convivir con la persona adulta mayor, en el área de la Casa Hogar destinada para ello, salvo que exista alguna restricción por parte de la administración de la institución o debido al estado de salud de la persona adulta mayor, respetando los horarios establecidos para ello.
2. Deberá de solicitar orientación con relación al trato que deberán brindar a la persona adulta mayor beneficiaria, según cada caso.
3. Recibir información sobre el estado integral que guarda la persona beneficiaria.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	9 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

b) Obligaciones de las personas visitantes:

1. No presentarse bajo el influjo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, psicotrópicos o sustancias que produzcan efectos similares.
2. Acatar las indicaciones médicas, administrativas y de servicio.
3. Acudir día y hora puntual con cita previamente solicitada y aceptada por el personal administrador.
4. Todo artículo presentado con fines de ayuda y/o presente para entregar a las/los residentes debe tener autorización previa del personal administrador.
5. No deberá entrar sin autorización a áreas no destinadas para visita, convivencia o dormitorios.
6. Queda prohibido portar armas de cualquier tipo u objetos diversos que pongan en riesgo la integridad física y psicológica de la persona adulta mayor, del personal y visitas de la Casa Hogar.
7. No deberá introducir medicamentos, excepto en aquellos casos que hayan sido prescritos por el médico, debiendo informar previamente a la administración la introducción de los mismos y mostrar la receta de la/el médica(o).
8. Registrar su entrada a la Casa Hogar Nueva Esperanza en el formato **DIF-APA-12** *Registro de Visita*.

4.1.7. Del personal administrativo.

Deberá:

1. Elaborar expediente **DIF-APA-05** *Registro de Ingresos al Albergue Municipal*.
2. Apegarse de manera estricta al presente lineamiento.
3. Asignar número de expediente a cada persona beneficiaria.
4. Realizar las entrevistas preliminares para la detección de los motivos por las que el servicio se solicita.
5. Realizar la o las entrevistas iniciales para valoración social.
6. La persona Trabajadora Social integrará el informe y diagnóstico social (**DIF-APA-13** *Estudio Socioeconómico*).
7. Presentar los resultados del informe y diagnóstico social ante la Dirección General del Sistema DIF Monterrey.
8. Orientar y asesorar sobre el trato que debe brindarse a la persona adulta mayor.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	10 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

9. Integrar, organizar y actualizar el expediente de las personas beneficiarias, que, además de cumplir con la normatividad vigente en la materia, contendrá la ficha de ingreso e identificación **DIF-APA-05 Registro de Ingresos al Albergue Municipal**.
10. Integrar el expediente clínico con el diagnóstico clínico **DIF-APA-10 Diagnóstico Definitivo** y **DIF-APA-11 Historia Clínica**.
11. Llevar un registro mediante un “*Diario de Registro*” de las Personas Adultas Mayores ingresadas y egresadas y mantenerlo actualizado.
12. Vigilar que las instalaciones garanticen la seguridad integral de las Personas Adultas Mayores ingresadas, y en caso de encontrar una anomalía hacer el reporte a la instancia correspondiente.

4.1.8. Durante la estancia el personal médico deberá:

1. Realizar la revisión clínica de ingreso y las valoraciones periódicas programadas con el objeto de determinar estados de salud, así como detectar enfermedades con oportunidad.
2. Proporcionar atención médica a las personas beneficiarias que presenten patología de primer nivel a fin de realizar una detección oportuna de enfermedades crónica degenerativa e implantar acciones preventivas de autocuidado.
3. Atender y detectar a tiempo la morbilidad dando una atención inmediata y un correcto seguimiento.

4.1.9. Condiciones de seguridad e higiene.

Para salvaguardar la integridad de las personas beneficiarias, personas visitantes y del personal de la institución, se deberán observar las siguientes condiciones de seguridad e higiene:

1. Capacidad instalada de la Casa Hogar Nueva Esperanza es para un máximo de 24 personas usuarias, la cual no deberá excederse, con la finalidad de ofrecer servicios de asistencia social de calidad.
2. Las instalaciones de la Casa Hogar cuentan con espacios suficientes y adecuados para brindar la atención asistencial integral y para que las personas beneficiarias lleven una vida digna y segura. Los espacios se encuentran distribuidos de la siguiente manera:
 - 2 habitaciones para personas masculinas.
 - 2 habitaciones para personas femeninas.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	11 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

- Sanitarios y regaderas.
 - Sala de convivencia.
 - Sala de rehabilitación.
 - Enfermería.
 - Cocina.
 - Área de comedor.
 - Lavandería.
 - Área exterior.
3. La institución brinda atención médica integral a las personas beneficiarias, que comprende desde la atención médica de carácter preventivo, acciones curativas, paliativas y de rehabilitación, hasta la atención de urgencias, a través de un servicio externo de atención médica pre-hospitalaria y en los casos de requerir traslado a institución del Sector Salud.
 4. La institución fomentará entre las personas beneficiarias la educación para la salud, el saneamiento básico y las condiciones sanitarias del ambiente.
 5. La institución deberá contar con los dispositivos y/o equipamientos de seguridad y material suficiente de primeros auxilios para atender cualquier contingencia que se suscite.

4.1.7 De la nutrición.

De acuerdo con las normas aplicables en la materia, para la alimentación de las personas beneficiarias, deberá observarse lo siguiente:

1. La alimentación deberá ser sin excepción nutritiva, suficiente y de calidad, de acuerdo a las necesidades nutricionales de las personas beneficiarias y deberá satisfacer los cuadros básicos de alimentos.
2. Deberá vigilarse el valor nutritivo y las características en los alimentos y bebidas.
3. La persona usuaria deberá recibir tres alimentos al día con un intervalo de seis a siete horas como máximo, entre un alimento y otro, y en su caso, se dará colación si su condición médica así lo requiere.
4. Se dará control nutricional, vigilando peso y talla de acuerdo a su edad, y condición mediante valoraciones periódicas.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	12 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

4.2. DE LAS CASAS CLUB DE PERSONAS ADULTAS MAYORES

4.2.1. De los requisitos de admisión a las Casas Club.

1. Contar con 60 años de edad cumplidos o más.
2. Ser habitante del municipio de Monterrey.
3. No ser portadora de enfermedades infectocontagiosas.
4. La persona adulta mayor debe ser independiente en su vida diaria.
5. Deberá de cumplir con este lineamiento.
6. Credencial para votar vigente y actualizada (expedida por el INE) domicilio en la ciudad de Monterrey o constancia de identificación por inexistencia de documentos probatorios expedida por la Dirección de Concertación Social del municipio de Monterrey.
7. Fotografía tamaño infantil.

4.2.2. De los derechos de las personas usuarias de las Casas Club.

Las personas usuarias gozarán, además de los derechos consagrados a su favor en el marco jurídico vigente, lo siguiente:

1. Recibir atención y servicios de calidad por parte del personal adscrito a la Casa Club.
2. Recibir un trato respetuoso, justo y humano, exento de cualquier coacción física y psicológica, así como que se le brinde atención integral personalizada.
3. Recibir información sobre sus derechos y obligaciones, al momento de su ingreso o egreso de la Casa Club.
4. Participar en actividades de desarrollo formativo social, físico, mental, ocupacional y cultural, además de servicios complementarios, acorde a su elección.
5. Exponer sus ideas y ser escuchadas en peticiones y quejas para el mejoramiento de su vida en comunidad.
6. A la seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales conforme a la legislación en materia de transparencia y protección de datos personales.

4.2.3. De las obligaciones de las personas usuarias de las Casas Club.

1. Cumplir con las disposiciones de este lineamiento.
2. Tratar con respeto a sus compañeras y compañeros y al personal, así como dirigirse a ellas y ellos con vocabulario apropiado.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	13 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

3. Hacer uso adecuado de las instalaciones y el material que se le proporcione para su uso, conforme a sus fines o en su caso, lo dispuesto en estos lineamientos.
4. Contribuir a mantener limpia y presentables las áreas de uso común.
5. Informar al personal administrativo sobre cualquier situación que altere el orden o ponga en peligro su integridad, la de sus compañeras y compañeros o del personal.
6. Abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas, sustancias tóxicas, estupefacientes, psicotrópicos o sustancias que generen o causen efectos similares.
7. Está prohibido portar armas u objetos peligrosos de cualquier tipo, bebidas alcohólicas, sustancias tóxicas, estupefacientes, psicotrópicos o sustancias que generen o causen efectos similares.
8. Considerando la gravedad del caso, la DG solo podrá imponer las siguientes medidas disciplinarias:
 - a) Amonestación de manera verbal.
 - b) Baja definitiva de la Casa Club.

4.2.4. Del personal administrativo.

Deberá:

1. Apegarse de manera estricta al presente lineamiento.
2. Vigilar que las instalaciones garanticen la seguridad integral de las personas adultas mayores ingresadas, y en caso de encontrar una anomalía hacer el reporte a la instancia correspondiente.
3. Informar a la persona adulta mayor la programación de actividades disponibles en la Casa Club cuando solicita la inscripción.
4. Revisar el cumplimiento de requisitos dentro del formato **DIF-04 Solicitud de Servicios** y de la documentación requerida.
5. Elaborar el **DIF-APA-13 Estudio Socioeconómico**.
6. Informar a la persona adulta mayor de los requisitos.
7. Integrar el expediente y registrar a la persona adulta mayor en la actividad de la Casa Club.
8. Entregar a la persona adulta mayor la **DIF-APA-04 Credencial de Casa Club** para la asistencia de las actividades programadas.
9. Recibir a la persona adulta mayor, registrarla en la Lista de Asistencia de Actividades y apoyarla en el registro en caso de necesitar ayuda.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	14 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

4.3. DE LA ATENCIÓN A REPORTES DE PERSONAS ADULTAS MAYORES EN RIESGO

4.3.1. De los requisitos para acceder a este servicio.

1. El reporte debe ser referente a una persona de 60 años o más.
2. Debe de haber una presunción de vulneración de derechos a una persona adulta mayor.
3. Debe de contar con datos que permitan la localización de la persona adulta mayor reportada.
4. Debe de ubicarse en el municipio de Monterrey.

4.3.2. De los derechos de las personas adultas mayores reportadas.

1. Recibir un trato respetuoso, justo y humano, exento de cualquier coacción física y psicológica.
2. Recibir información sobre el estado en el que se encuentre su caso.
3. A la seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales conforme a la legislación en materia de transparencia y protección de datos personales.

4.3.3. Del personal adscrito a la atención de reportes de personas adultas mayores en riesgo.

1. Llenar el formato **DIF-APA-16** *Registro de Reportes de Personas Adultas Mayores*.
2. Dar seguimiento al procedimiento de atención a reportes de personas adultas mayores en riesgo de acuerdo al ámbito de atribución.
3. En el supuesto que el reporte esté fuera del ámbito de atribución, realizar las diligencias necesarias para su canalización a la Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor.



LINEAMIENTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES

CÓDIGO:	L-DIF-APA-01
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	10/07/23
PÁGINA:	15 de 15

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

V. ANEXOS

- **DIF-04** *Solicitud de Servicios.*
- **DIF-APA-04** *Credencial de Casa Club.*
- **DIF-APA-05** *Registro de Ingresos al Albergue Municipal.*
- **DIF-APA-10** *Diagnóstico Definitivo.*
- **DIF-APA-11** *Historia Clínica.*
- **DIF-APA-12** *Registro de Visita.*
- **DIF-APA-13** *Estudio Socioeconómico.*
- **DIF-APA-16** *Registro de Reportes de Personas Adultas Mayores.*

VI. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	16/11/18	Creación del lineamiento.
02	10/06/21	Actualización del documento.
03	10/07/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 – 2024 de L-DIF-ASA-01 a L-DIF-APA-01.