

## Protocolo de Extravío de Residentes

**Etapas del proceso:** Permanencia

**Responsable del cumplimiento:** Director/a Técnico

**Responsable de la Ejecución:** Director/a Técnico

---

**Objetivo:** Establecer lineamientos generales para la actuación frente al extravío de un residente.

---

### Consideraciones Previas:

Los episodios de extravíos de los residentes pueden tener diversas causas y no suelen ocurrir por decisión propia. En muchos casos ocurren por alteraciones cognitivas que producen extravíos involuntarios, por tratamientos médicos que requieren de un alto consumo de medicamentos, episodios de delirio, alteraciones de la orientación, etc.

En el caso de las residencias, puede suceder eventualmente que algunas personas mayores abandonen los establecimientos de manera voluntaria, lo que se debe poner en alerta para identificar la causa de esta decisión, principalmente si se evidencian situaciones internas del propio funcionamiento que la originen.

Los episodios de extravíos son esporádicos y no afectan a todos los residentes. Son más bien hechos puntuales que afectan a algunas personas, bajo condiciones o circunstancias especiales. Por este motivo este protocolo no busca generalizar, sino más bien, entregar directrices en caso de ocurrencia.

Tener claridad del estado de salud de cada residente, así como que ellos estén informados sobre las normas básicas de funcionamiento de la residencia es central. Por esto se sugiere tener en cuenta factores de riesgo intrínsecos, características personales de cada residente y factores extrínsecos, asociados a las características de funcionamiento de la residencia, u otros, que puedan conducir a la pérdida, extravío o abandono voluntario de un residente.

### Para efectos de este protocolo, extravío o pérdida del residente considera:

- Que el suceso ocurra fuera de la residencia.
- Que la persona se encuentre ausente por un periodo prolongado. Se sugiere considerar como tiempo prolongado al transcurrido por más de dos horas (no habiendo dado aviso con anterioridad, por lo que no aplica a las salidas habituales).
- Puede haber o no denuncia, lo que será explicado en las etapas del protocolo.

## Descripción del proceso:

### I. Prevención

#### Las etapas en la prevención serán:

- Difundir en la red local la existencia de la residencia.
- Contar con registro actualizado de servicios de seguridad, redes formales (carabineros, municipio) e informales (negocios cercanos, familia).
- Contar con información actualizada sobre la valoración inicial de los residentes en todos sus ámbitos.
- Conocer la rutina diaria de los residentes. Especial atención con los nuevos integrantes.
- Elaborar Tarjetas de Identificación de todos los adultos mayores, la que llevarán consigo cada vez que salgan de la residencia. Se sugiere que por un lado presente la copia de la Cédula de Identidad y al reverso los datos de la dirección y contacto del establecimiento. No se incluyen datos de familiares, ya que es la residencia la que debe dar aviso a los familiares. Si la residencia así lo desea podrá utilizar otras formas de identificación adicionales, como pulseras, en circunstancias que se detecten factores de riesgo de extravío en algún residente particular.
- Capacitar a los trabajadores en el protocolo de Extravío de los Residentes.
- Capacitar a los trabajadores y cuidadores en buen trato al adulto mayor, con el fin de prevenir situaciones de abuso y/o maltrato que impliquen abandono voluntario de la residencia por parte de los residentes.
- Contar con acceso controlado, tanto para la recepción de las visitas como para estar informado acerca de las salidas habituales de las personas mayores.

### II. Actuación

#### Las etapas en la actuación serán:

- **Detectar:** Se manifiesta la falta de un residente sin motivo aparente.
- **Confirmar:** Cuando se detecta la ausencia de un residente, en primer lugar se debe realizar una revisión general del edificio, inspeccionar habitaciones, servicios, espacios comunes, el recinto completo en general y consultar con el asistente del adulto mayor y/o personas cercanas. Si se confirma que el adulto mayor no está en la residencia, y que tampoco ha dado aviso de alguna actividad de rutina diaria o de salida, es necesario activar la búsqueda lo antes posible.
- **Informar al encargado de seguridad:** Si bien la responsabilidad de este protocolo está en el Director Técnico, éste delegará a un funcionario que esté a cargo de la seguridad de la residencia, quien deberá activar el protocolo.
- **Recabar información personal del residente:** La persona encargada de seguridad debe recopilar toda la información posible sobre la situación actual del residente, y por ende, orientar respecto de las causas del aparente extravío.
- **Coordinar la búsqueda:** El encargado de seguridad deberá definir una comitiva de personas de la Residencia, para que recorran los lugares cercanos a la residencia y los lugares más frecuentados por la persona mayor, para iniciar una búsqueda temprana.

- **Activar la red local:** También informará a los servicios de seguridad (seguridad ciudadana, plan cuadrante), así como en las redes informales del sector (colegios, juntas de vecinos), entregando detalles sobre la descripción física de la persona (aspecto, edad, la ropa que vestía) para que, antes de la denuncia, se pueda identificar la presencia de la persona en el sector.
- **Contactar a familiares o personas significativas para el adulto mayor:** Sin levantar alarma, se deberá contactar telefónicamente a todos los familiares y amigos cercanos para ver si la persona mayor ha tenido algún contacto con ellos, a fin de descartar opciones de ubicación del residente. Si la familia no cuenta con información, se dará a conocer la situación y las acciones tomadas. La persona designada con anterioridad deberá dar aviso de esta situación.
- **Localización de la persona mayor:** Si la persona mayor es localizada en este proceso, se debe verificar su estado de salud y recabar la mayor información sobre su estadía, si la situación lo amerita. No se deberá transmitir ansiedad. Cualquiera sea la causa, extravío o abandono voluntario, se deberá hacer seguimiento y recurrir a los profesionales pertinentes. Se registra en la ficha individual de la persona y en el libro de novedades. Si la persona mayor no es localizada, se deberá realizar seguimiento de la denuncia y estar vinculado y acompañando a los familiares.
- **Denuncia:** Si transcurrido un tiempo mayor a dos horas (sugerido) desde que se detecta la desaparición, no se cuenta con información de la persona mayor, la residencia deberá realizar la denuncia en Carabineros o PDI. Para esto, se considerará la mayor cantidad de antecedentes que se puedan manejar sobre la persona mayor y cualquier dato útil respecto de su identificación. Es importante tener presente que mientras menos tiempo transcurra desde el extravío de la persona, mejor es el panorama de hallazgo.
- **Seguimiento de denuncia:** Una vez realizada la denuncia se debe efectuar un seguimiento completo de la situación hasta su resolución. Es importante tener presente que al iniciar el proceso, le corresponderá a la PDI y al Ministerio Público comenzar una investigación y realizar las diligencias respectivas de acuerdo a sus protocolos. En este caso, tanto la residencia como los familiares, deben estar dispuestos a ser soporte y referente para cualquier tipo de información que la investigación amerite.
- **Medidas finales:** Una vez que la persona es encontrada, se deberá hacer una evaluación del estado de salud y estado anímico. Dependiendo de las causas que produjeron el extravío o abandono voluntario, se deberán tomar las medidas pertinentes de acompañamiento al residente. Si la persona mayor hubiese hecho abandono voluntario del establecimiento, por alguna causa externa o interna, se debe hacer seguimiento y acompañamiento de la situación. Si el extravío no tiene causas personales intrínsecas, se sugiere una evaluación interna de la residencia, considerando que eventualmente podrían haber factores propios del funcionamiento de la residencia que puedan generar dicha situación. Si la causa fuese una decisión personal y la persona mantiene su voluntad de abandono de la residencia, se debe respetar la autodeterminación de la persona mayor frente a cualquier medida, incluida la opción de egreso.

**Periodicidad:** Según ocurrencia

**Materiales:** Tarjetas de identificación y/o pulseras, si la residencia lo considera.

**Registro:**

- Ficha individual del adulto mayor.
- Libro de novedades.