

## Defensoría de las Personas Mayores



PROCURADOR DE LOS  
DERECHOS HUMANOS

### INFORME DE MONITOREO

ÁREAS DE TRABAJO SOCIAL DE LOS HOSPITALES NACIONALES ROOSEVELT Y GENERAL SAN JUAN DE DIOS; HOSPITALES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, GENERAL DE ENFERMEDADES, GENERAL DR. JUAN JOSÉ ARÉVALO BERMEJO Y GENERAL DE ACCIDENTES "CEIBAL".

Guatemala, septiembre de 2021



## I. Antecedentes

El grado de vulnerabilidad de las personas mayores guatemaltecas es bastante grande comparado con el de otras poblaciones, desde el hecho de no considerarlas como personas sujetas de derechos por causa de mitos y estereotipos, provoca que no solo la sociedad ejerza actitudes edadistas que permiten acrecentar su marginación sino que también a nivel familiar cuando atraviesan problemas de salud que requieren alguna hospitalización, aprovechan para dejarlos en situación de abandono dentro de las áreas hospitalarias que les brinda la atención.

En el año 2017 las áreas de Trabajo Social de los Hospitales Nacionales ubicados en la ciudad capital y algunos casos de los Hospitales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, tuvieron acercamiento con la Defensoría de las Personas Mayores de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para solicitar apoyo u orientación para abordar casos de personas de 60 años y más que se encontraban dentro de áreas de hospitalización en supuesta situación de abandono, a través de diversas reuniones se sugirió para que realizaran propuestas de elaboración de un protocolo destinado para la atención de casos de personas mayores que pudieran ser abandonadas por sus familiares, también se les orientó sobre el marco normativo en el cual debía sustentarse y el enfoque de derechos humanos que debía tener.

La Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe<sup>1</sup>, señala que se debe proteger a las personas mayores, mediante mecanismos de supervisión y control periódicos, lo relacionado a sus derechos y su dignidad, que residen en instituciones públicas y privadas y en establecimientos médicos.

## II. Marco normativo

	<p><b>Constitución Política de la República de Guatemala</b></p>	<p><b>Leyes y otras disposiciones normativas específicas</b></p>	<p><b>Estándares internacionales de DDHH</b></p>
--	--	--	--

<sup>1</sup> Adoptada en la tercera Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe. San José Costa Rica, 8 al 11 de mayo de 2012.

<p>Mandato del PDH</p>	<p>Artículo 274: “El Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República para la Defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración [...]”</p> <p>Artículo 275: “El Procurador de los Derechos Humanos tiene las siguientes atribuciones: a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de derechos humanos; b) Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas [...]”.</p> <p>Artículo 51: El Estado protegerá la salud física, mental y moral de las personas mayores, para lo cual deberá garantizar el derecho a la alimentación, educación, salud, seguridad y previsión social.</p> <p>Artículo 93. Derecho a la salud. El goce de la salud es un derecho fundamental del ser</p>	<p>Ley de Protección para las personas de la tercera edad, Decreto número 80-96:</p> <p>Artículo 1, establece que el Estado debe garantizar y promover el derecho de las personas mayores a un nivel de vida adecuado en condiciones que les ofrezcan educación, alimentación, vivienda, vestuario, asistencia médica geriátrica y gerontológica integral, recreación y esparcimiento, y los servicios sociales necesarios para una existencia útil y digna.</p> <p>Artículo 31. En caso de desamparo o abandono, corresponde al Estado promover atención de las personas de la tercera edad, ya sea en forma directa o por medio de instituciones establecidas o creadas para el efecto, tales como asilos o casas de asistencia social.</p> <p>Acuerdo Gubernativo número 135-2002. Reglamento de la Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad.</p> <p>Artículo 3. Situación de Riesgo. Se encuentran</p>	<p>Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 25.1 que indica que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, asegurándole salud, bienestar, incluida a su familia, a través de asegurar el acceso a la alimentación, vivienda, asistencia médica, aquellos servicios sociales necesarios, teniendo el mismo derecho en caso de desempleo, enfermedad, viudez, vejez, y casos de pérdida de sus medios de subsistencia por causas independientes de su voluntad.</p> <p>Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad. Principio 6. Las personas de edad deberán poder residir en su propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.</p> <p>Plan de Acción Internacional de Madrid sobre Envejecimiento, emitido en el año 2002 posterior a la Segunda Conferencia Mundial sobre Envejecimiento, refiere que es necesario alentar a los profesionales de la salud y de servicios sociales a que informen a las personas de edad que</p>
------------------------	---	--	---

	<p>humano sin discriminación alguna.</p> <p>Artículo 94. Es obligación del Estado, sobre la salud y asistencia social. El Estado velará por la asistencia social de todos los habitantes. Desarrollará a través de sus instituciones acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar, físico, mental y social.</p>	<p>en situación de riesgo, las personas de más de sesenta años, que sean objeto de maltrato económico, físico, psicológico, sexual, por negligencia por parte de los encargados de su guarda y custodia, ya sean estos parientes o no dentro de los grados de ley.</p> <p>Decreto número 90-97. Código de Salud.</p> <p>Artículo 42. De las personas de la tercera edad. El Ministerio de Salud en coordinación con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y otras instituciones con programas afines, deberá desarrollar en el ámbito de su competencia, programas para la atención en base al principio del respeto y su plena integración al desarrollo social.</p>	<p>puedan haber recibido malos tratos de la protección y apoyo que disponen.</p> <p>Carta de San José sobre los Derechos de las Personas Mayores en América Latina y el Caribe y adoptada en la tercera Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe en el año 2012, reseña la necesidad de garantizar la protección especial de las personas mayores que, por su identidad de género, orientación sexual, estado de salud o discapacidad, religión, origen étnico, situación de calle u otras condiciones de vulnerabilidad, corren mayor peligro de ser maltratadas.</p>
<p>Competencias de la institución objeto de supervisión</p>		<p>Normativa Técnica 03-2018 del Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-, relativa</p>	



		<p>a la regulación de los Centros de Atención al Adulto Mayor.</p> <p>Artículo 8. DE LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS.</p> <p>Numeral 8.2. Todo ingreso de un residente a un establecimiento, debe tener por escrito el consentimiento del ingreso del residente o responsable legal si es discapacitado.</p>	
Derechos humanos relacionados	Respeto a vivir sin ningún tipo de violencia o maltrato.	Vida digna	Derecho a una existencia útil y plena.

### III. Objetivos

#### Objetivo general

Establecer los procedimientos y registros utilizados para considerar los casos de situación de abandono de las personas mayores, dentro del área de encamamiento de los hospitales nacionales Roosevelt y General San Juan de Dios; del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, General de Enfermedades, General Dr. Juan José Arévalo Bermejo y General de Accidentes "Ceibal", se encuadran en lo establecido en la normativa que protege a las personas mayores.

#### Objetivos específicos

- Verificar si cuentan con un protocolo específico para el diligenciamiento de casos de personas mayores en situación de abandono.
- Determinar cuáles son las áreas hospitalarias que intervienen para resolver los casos que se presentan.
- Identificar características comunes de los casos reportados como abandono.

### VI. Hallazgos y conclusiones

En cada uno de los hospitales objeto del monitoreo, se procedió a realizar entrevistas a la Dirección Técnica, Área de Trabajo Social y Área de Enfermería.



**HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS**

Hallazgos	Conclusiones
<p>a) No cuentan con protocolo debidamente autorizado para el abordaje de los casos de personas mayores en situación de abandono.</p> <p>b) No presentaron copia de documento que evidencia que la persona mayor exprese que es su voluntad ingresar a un establecimiento para su atención.</p> <p>c) Solamente Trabajo Social se encarga de diligenciar los casos de personas mayores que quedan en situación de abandono.</p> <p>d) No aportaron datos de algún indicador que demuestre similitud en los casos de abandono, a pesar que la respuesta fue afirmativa.</p> <p>e) Únicamente refieren que realizan coordinaciones con residencias destinadas para atender a personas mayores, no mencionaron a entidades gubernamentales.</p> <p>f) Refieren que coordinan el ingreso de personas mayores en una residencia pública y una denominada por donación.</p>	<p>El área de trabajo social es quien se encarga de abordar los casos de personas mayores, esto refleja que no se lleva el proceso establecido en el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, artículo 31, el cual señala la situación de abandono será declarada por Tribunal de Familia, a través de procedimientos de los incidentes establecidos en el Organismo Judicial, para lo cual previamente se deberá acreditar las consideraciones señaladas.</p> <p>No cuentan con protocolo específico para el abordaje de los casos de personas mayores en situación de abandono y tampoco documento por el cual la persona mayor exprese que es su voluntad ingresar a un establecimiento destinado para su atención.</p>
<p><b>Recomendaciones:</b></p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p>  <p>Recomendaciones:</p>	<p><b>Director Ejecutivo del Hospital General San Juan de Dios:</b></p>  <p>Promover las acciones internas necesarias para generar propuestas de elaboración de un protocolo que permita el correcto abordaje de los casos de personas mayores en situación de</p>



	<p>abandono, tomando en cuenta que este debe hacerse desde una perspectiva multidisciplinaria no solamente desde el área de trabajo social como actualmente se hace.</p> <p>Considerar que para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, en relación al proceso para considerar a una persona en situación de abandono, debe involucrarse el área jurídica.</p> <p>Cumplir con lo establecido en la Norma Técnica No. 03-98, del Departamento de Regulación Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-, para que cuando una persona mayor sea trasladada a un establecimiento para su atención, exista un documento por el cual quede comprobado que es su voluntad hacerlo.</p>
--	---

**HOSPITAL ROOSEVELT**

Hallazgos	Conclusiones
<p>a) El área de trabajo social es quien interviene cuando surgen casos de personas mayores en situación de abandono.</p> <p>b) Indicador detectado en los casos de situación de abandono es: rechazo por parte de la familia y desconocimiento que exista algún familiar que pueda atenderlo.</p> <p>c) Realizan coordinación para abordar estos casos con la Procuraduría General de la Nación, Policía Nacional Civil y Registro Nacional de Personas.</p> <p>d) Existe contradicción en cuanto a si poseen protocolo específico para</p>	<p>Se estableció que, el área de Trabajo Social interviene en los casos de personas mayores que quedan dentro de las distintas áreas de encamamiento, esto refleja que no se lleva el proceso establecido en el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, artículo 31, el cual señala la situación de abandono será declarada por Tribunal de Familia, a través de procedimientos de los incidentes establecidos en el Organismo Judicial, para lo cual previamente se deberá acreditar las consideraciones señaladas.</p> <p>Las personas mayores en situación de abandono son referidos a los establecimientos para atención de personas mayores Fray Rodrigo de la Cruz, Cabecitas de Algodón, Residencia del Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación, Hospital de Salud Mental, Hogar de Ancianos San José, Hogar Comunidad</p>



<p>abordar los casos de personas mayores en situación de abandono, ya que Dirección Técnica respondió que sí tienen y el área de Trabajo respondió que no cuentan.</p> <p>e) Refieren que para gestionar el ingreso de personas mayores que quedan en situación de abandono, lo hacen con Hogar Fray Rodrigo de la Cruz, Cabecitas de Algodón, Residencia del Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación, Hospital de Salud Mental, Hogar de Ancianos San José, Hogar Comunidad Misionera El Camino y Obras Sociales del Hermano Pedro.</p> <p>f) En relación a contar con documento por el la persona mayor exprese que es su voluntad a ser trasladada a un establecimiento para su atención, se contradicen las respuestas, de la Dirección Técnica que dice que sí tienen y el área de Trabajo Social indica que no cuentan con ello.</p>	<p>Misionera El Camino y Obras Sociales del Hermano Pedro.</p> <p>Las instituciones con quienes realizan coordinaciones para diligenciar estos casos son la Procuraduría General de la Nación, Policía Nacional Civil, Registro Nacional de Personas.</p> <p>No cuentan con protocolo específico para el abordaje de los casos de personas mayores en situación de abandono y tampoco documento por el cual la persona mayor exprese que es su voluntad ingresar a un establecimiento destinado para su atención.</p>
<p><b>Recomendaciones</b></p> <p>Autoridad a la que se dirige</p> <p>Recomendaciones:</p>	<p><b>Director Ejecutivo del Hospital Roosevelt:</b></p> <p>Realizar acciones internas necesarias para generar propuestas para la elaboración de un protocolo para el correcto abordaje de los casos de personas mayores en situación de abandono, tomando en cuenta que este debe hacerse desde una perspectiva multidisciplinaria no solamente desde el área de trabajo social como actualmente se hace.</p> <p>Considerar que para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, en relación al proceso para considerar a una persona en situación de abandono, debe involucrarse el área jurídica.</p> <p>Cumplir con lo establecido en la Norma Técnica No. 03-2018 del Departamento de Regulación</p>

	<p>Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-, para que cuando una persona mayor sea trasladada a un establecimiento para su atención, exista un documento por el cual quede comprobado que es su voluntad hacerlo.</p>
--	---

**HOSPITAL GENERAL DE ENFERMEDADES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Hallazgos	Conclusiones
<p>a) El área de trabajo social diligencia los casos de las personas mayores que quedan en situación de abandono.</p> <p>b) Del mes de enero al mes de agosto del año 2021, se ha presentado un caso de persona mayor que quedó en situación de abandono, de sexo masculino, estuvo dentro del área hospitalaria hasta que falleció, los familiares se presentaron hasta que se enteraron de su fallecimiento y se llevaron el cuerpo.</p> <p>c) No cuentan con protocolo debidamente autorizado para el abordaje de los casos de personas mayores en situación de abandono.</p> <p>d) En relación a contar con documento por el cual la persona mayor exprese que es su voluntad de ingresar a un establecimiento para que lo atiendan, indicaron no tenerlo.</p> <p>e) Respecto a coordinaciones con otras instituciones para diligenciar casos en situación de abandono, refieren que únicamente se comunican con la Defensoría “del Adulto Mayor”.</p>	<p>Se determinó que las áreas que intervienen cuando hay un caso de persona mayor en situación de abandono son el Departamento de Medicina Interna, Departamento de Cirugía, Trabajo Social y Superintendencia de Enfermería.</p> <p>No observan el proceso que señala el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, relacionado con el proceso para declarar en situación de abandono a personas mayores.</p> <p>No tienen protocolo específico para el manejo de los casos de personas mayores en situación de abandono. Trabajo Social, las acciones que realiza es localizar a familiares a través de los programas informáticos, cuando los llegan a localizar le indican que, de no hacerse responsable de la persona mayor, interpondrán una denuncia.</p> <p>No cuentan con documento por el cual la persona mayor exprese que es su voluntad ser trasladado a un establecimiento para su atención, el cual es un requisito referido en la Norma Técnica 03-2018, del Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-.</p>



<p><b>Recomendaciones</b></p> <p><b>Autoridad a quien se dirige:</b></p>	<p><b>Director Médico Hospitalario del Hospital General de Enfermedades:</b></p> <p>Realizar acciones internas necesarias para generar propuestas de elaboración de un protocolo que permita el correcto abordaje de los casos de personas mayores en situación de abandono, tomando en cuenta que este debe hacerse desde una perspectiva multidisciplinaria no solamente desde el área de trabajo social como actualmente se hace.</p> <p>Considerar que para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, en relación al proceso para considerar a una persona en situación de abandono, debe involucrarse el área jurídica.</p> <p>Cumplir con lo establecido en la Norma Técnica No. 03-2018 del Departamento de Regulación Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-, para que cuando una persona mayor sea trasladada a un establecimiento para su atención, exista un documento por el cual quede comprobado que es su voluntad hacerlo.</p>
--	--



PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS  
DEFENSA DE LAS PERSONAS MAYORES  
GUATEMALA, G.A.

HOSPITAL GENERAL DR. JUAN JOSÉ AREVALO BERMEJO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SERGURIDAD SOCIAL

Hallazgos	Conclusiones
<p>a) No cuentan con protocolo específico para atención de personas mayores que quedan en situación de abandono, se quedó en proyecto redactarlo cuando se participó en mesa técnica convocada por Defensoría de las Personas Mayores.</p> <p>b) No realizan documento en el cual se acredite que es la voluntad de la persona mayor ingresar a un establecimiento para su atención.</p> <p>c) Trabajo social reporta los casos de situación de abandono a jefes de servicios, subdirector y director del hospital, pero las diligencias las realizan únicamente el personal asignado en el área de trabajo social.</p> <p>d) Las diligencias que realiza trabajo social cuando se les presenta un caso de situación de abandono son: visitas domiciliarias a las direcciones que aparecen en el sistema, investigaciones de campo.</p> <p>e) Sobre indicadores relacionados con similitud de los casos de situación de abandono, indican que son agresiones, heridas y consulta individual no acompañada.</p> <p>f) No cuentan con datos de establecimientos públicos o privados donde gestionen ingresos para personas mayores.</p>	<p>Solamente el área de trabajo social realiza diligencias cuando se presenta algún caso de persona mayor en situación de abandono.</p> <p>No observan el proceso que señala el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, relacionado con el proceso para declarar en situación de abandono a personas mayores.</p> <p>No tienen protocolo específico para el manejo de los casos de personas mayores en situación de abandono.</p> <p>No cuentan con documento por el cual la persona mayor exprese que es su voluntad ser trasladado a un establecimiento para su atención, el cual es un requisito referido en la Norma Técnica 03-2018, del Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-.</p>
<p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p>	<p>Director Médico Hospitalario del Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo:</p>



	<p>Realizar acciones internas necesarias para generar propuestas para la elaboración de un protocolo para el correcto abordaje de los casos de personas mayores en situación de abandono, tomando en cuenta que este debe hacerse desde una perspectiva multidisciplinaria no solamente desde el área de trabajo social como actualmente se hace.</p> <p>Considerar que para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, en relación al proceso para considerar a una persona en situación de abandono, debe involucrarse el área jurídica.</p> <p>Cumplir con lo establecido en la Norma Técnica No. 03-98, del Departamento de Regulación Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-, para que cuando una persona mayor sea trasladada a un establecimiento para su atención, exista un documento por el cual quede comprobado que es su voluntad hacerlo.</p>
--	--

**HOSPITAL GENERAL DE ACCIDENTES CEIBAL DE INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Hallazgos	Conclusiones
a) La enfermera jefa de servicio es quien reporta el caso de persona mayor en situación de abandono a trabajo social.	No tienen protocolo específico para el manejo de los casos de personas mayores en situación de abandono.
b) Refieren que realizan coordinaciones con la Procuraduría General de la Nación, municipalidades, según el caso con otros hospitales, Procuraduría de los Derechos Humanos a través de la Defensoría de las Personas Mayores.	<p>El área de trabajo social es la única instancia que se encarga de diligenciar los casos de personas mayores en situación de abandono que se les llegaran a presentar.</p> <p>No cuentan con documento por el cual la persona mayor exprese que es su voluntad ser</p>





<p>c) Respecto a indicador que demuestre similitud en los casos de abandono refieren que es cuando se le informa al familiar que la persona mayor ya tiene egreso, no se presentan para trasladarlos a su domicilio.</p> <p>d) La persona mayor en situación de abandono permanece en el hospital por tiempo indefinido, realizan gestiones para ser aceptados en hogares destinados para su cuidado, pero son procesos lentos y en algunos casos sin resultado.</p> <p>e) No cuentan con documento que acredite que es voluntad de la persona mayor ser trasladada a un establecimiento para su cuidado.</p> <p>f) Las acciones que realizan para ubicar a familiares de las personas mayores son: buscar información en los diferentes sistemas del IGSS, redes sociales, buscar a través de los patronos en el caso de afiliados, en los casos de derechohabientes del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP, buscan información con trabajo social de ese centro, visitas domiciliarias a direcciones reportadas, coordinaciones con los Consejos Comunitarios de Desarrollo COCODES, comités de barrios o aldeas, grupos municipales.</p> <p>g) No poseen listados de entidades públicas, privadas o por donación destinadas para la atención de personas mayores.</p>	<p>trasladado a un establecimiento para su atención, el cual es un requisito referido en la Norma Técnica 03-2018, del Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-.</p> <p>No observan el proceso que señala el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, relacionado con el proceso para declarar en situación de abandono a personas mayores.</p>
---	--



<p>Recomendaciones:</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p>	<p><b>Director Médico Hospitalario de Hospital General de Accidentes Ceibal</b></p> <p>Realizar acciones internas necesarias para generar propuestas de elaboración de un protocolo que propicie el correcto abordaje de los casos de personas mayores en situación de abandono, tomando en cuenta que este debe hacerse desde una perspectiva multidisciplinaria no solamente desde el área de trabajo social como actualmente se hace.</p> <p>Considerar que para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto número 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, en relación al proceso para considerar a una persona en situación de abandono, debe involucrarse el área jurídica.</p> <p>Cumplir con lo establecido en la Norma Técnica No. 03-2018, del Departamento de Regulación Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-, para que cuando una persona mayor sea trasladada a un establecimiento para su atención, exista un documento por el cual quede comprobado que es su voluntad hacerlo.</p>
---	---

