

## ALTA PROGRAMADA O DERIVACIÓN



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Inclusión Social,  
Juventud, Familias e Igualdad

### **PÁG. 2**

Personal que interviene.  
Población diana.

### **PÁG. 3**

Descripción del proceso.

### **PÁG. 4**

Actuaciones.

### **PÁG. 8**

Recomendaciones clave.

### **Autoría**

José Piedrabuena Molina.  
Josefa Gil Moreno.  
Sandra Pinzón Pulido.  
Abel Catela Huertas.  
Carmen Navarro Ibáñez.



## OBJETIVOS

El protocolo de alta programada o derivación busca:

- Garantizar el respeto a la dignidad, la autonomía y el bienestar de la persona mayor que por cualquier motivo abandona el centro residencial.
- Ofrecer información comprensible a la persona y a la familia para que puedan ejercer su derecho a abandonar el centro o a la solicitud de traslado a otro centro.
- Comprender y analizar las necesidades no cubiertas que han llevado al expediente disciplinario, la baja voluntaria o la solicitud de traslado para proponer un dispositivo asistencial adecuado e identificar áreas de mejora en el centro residencial.



## PERSONAL QUE INTERVIENE

Intervienen en el proceso de alta programada o derivación:

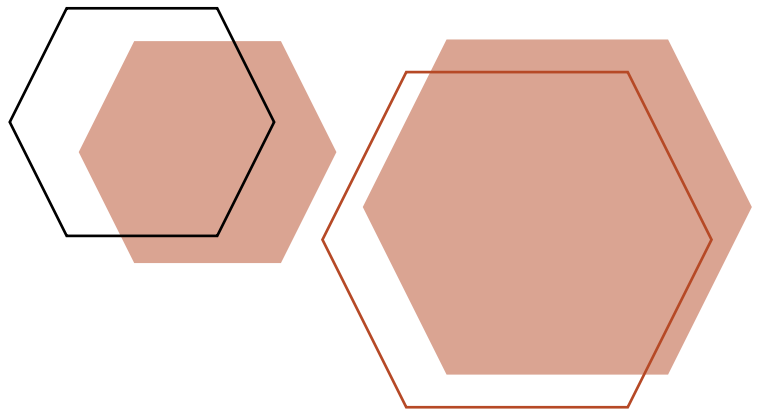
- Profesional de Referencia que indaga y comunica a la Dirección del centro los motivos de la baja voluntaria, la solicitud de traslado o la apertura del expediente disciplinario que motiva la baja o derivación y propone alternativas.
- Trabajo Social que gestiona los documentos de la baja voluntaria o del traslado a otro dispositivo asistencial.
- Personal facultativo, enfermería, psicología, fisioterapia y terapia ocupacional que preparan el expediente con la valoración integral para el traslado.
- Dirección del centro que gestiona el expediente disciplinario, la baja voluntaria o la solicitud de traslado ante las autoridades.

---

## POBLACIÓN DIANA

Persona mayor que:

- pide la baja voluntaria,
- el traslado a otro centro
- o que tiene un expediente disciplinario que le obliga a irse.



## LÍMITES

### EL PROTOCOLO SE PONE EN MARCHA...

- Cuando la persona solicita la baja voluntaria o el traslado a otro centro.
- Cuando la salud de la persona hace necesario el traslado a otro dispositivo asistencial.
- Cuando se inicia un expediente disciplinario o una medida cautelar que motiva el traslado a otro centro.

### EL PROTOCOLO TERMINA ...

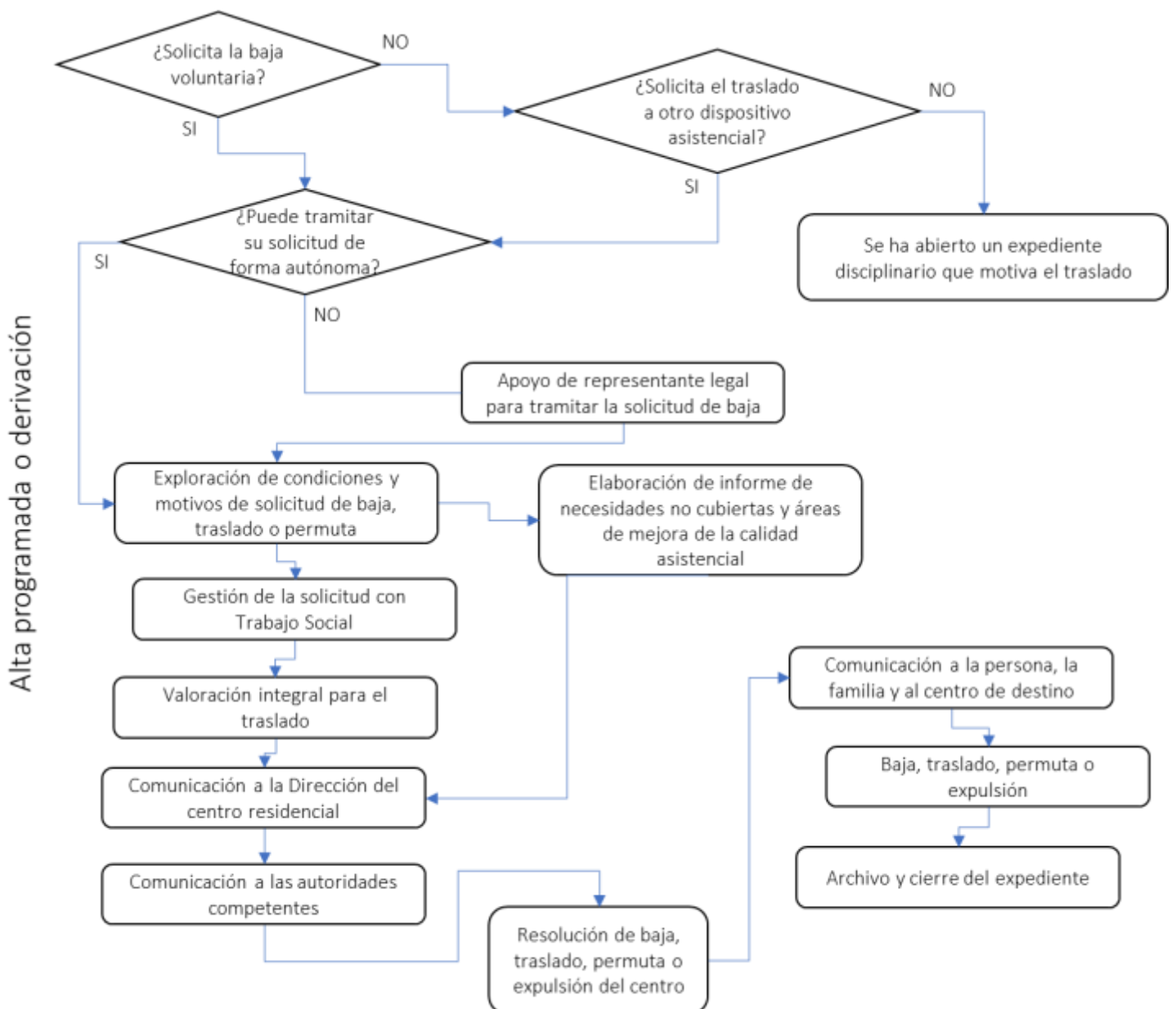
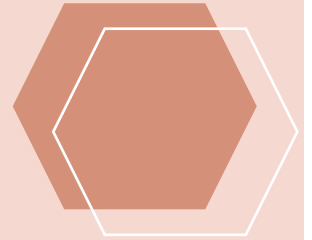
Cuando la persona mayor abandona el centro por baja voluntaria o ingresa en otro dispositivo asistencia por traslado.

### ESTE PROTOCOLO NO INCLUYE...

- La baja por fallecimiento que se puede consultar en el protocolo de acompañamiento en el final de la vida.
- La intervención sobre otras personas implicadas en un expediente disciplinario o medida cautelar que origina el traslado a otro centro.

# DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Analizar los motivos de la solicitud de baja voluntaria o traslado.
2. Tramitar el expediente disciplinario que motiva el traslado a otro dispositivo asistencial.
3. Realizar la valoración integral garantizar la continuidad asistencial.
4. Gestionar la baja, traslado y cierre del expediente.



# 1. ANALIZAR LOS MOTIVOS DE LA SOLICITUD DE BAJA VOLUNTARIA O TRASLADO

## PROFESIONAL DE REFERENCIA Y PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

De acuerdo con la ORDEN de 21 de junio de 2006, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de los Centros Residenciales de Personas Mayores, las personas mayores pueden abandonar el centro:



1. Por decisión de la propia persona mayor o su representante legal, pidiéndolo por escrito y enviando el documento a la dirección del centro.
2. Por expulsión del centro o traslado motivado por un expediente disciplinario o medidas cautelares.
3. Por cambios en las condiciones físicas, cognitivas, psicológicas o sociales a propuesta de la Comisión Técnica de Valoración del centro.
4. Por traslado a otro centro a petición de la persona mayor o a propuesta de la Comisión Técnica de Valoración del Centro.
5. Por permuta o cambio de plaza con una persona usuaria de otro centro.
6. Por fallecimiento<sup>1</sup>.

En el caso de baja voluntaria, traslado a otro centro o permuta con una persona de otro centro, la persona Profesional de Referencia indagará acerca de los hechos que la motivan, identificando:

- Si no se han respetado los derechos de la persona en el centro.
- Si hay necesidades que no han sido cubiertas durante su estancia.
- Cómo se puede mejorar la atención en el centro residencial.

Para esta exploración de motivos se tendrán en cuenta los derechos de las personas mayores residentes que recoge el Reglamento de Régimen Interior (Anexo 1):

- Derecho a la intimidad y a la no divulgación de sus datos personales.
- Derecho a la integridad física y moral y a recibir un trato digno.
- Derecho a no ser discriminadas por ninguna razón.
- Derecho a la información y a la participación.
- Derecho a una atención individualizada, adaptada a sus necesidades específicas.
- Derecho a recibir atención sanitaria y a los medicamentos necesarios para mejorar su salud.
- Derecho a mantener relaciones personales, incluido el derecho a recibir visitas.
- Derecho a ser protegidas por Ley cuando pierdan su capacidad de autogobierno.

Confirmada la decisión de baja voluntaria, traslado o permuta, la persona Profesional de Referencia informará a la persona mayor, a su representante legal y a la familia de los trámites administrativos a realizar y los acompañará en el proceso.

La petición deberá tramitarse en el modelo de solicitud oficial de baja, traslado o permuta y será firmada por la persona mayor residente o su representante legal (Anexo 2).

Esta solicitud será gestionada por el equipo de trabajo social quienes informarán a la dirección del centro.

<sup>1</sup> Las actuaciones para la baja por fallecimiento no se incluyen en este protocolo ya que se contemplan en el protocolo de acompañamiento al final de la vida.

## 2. TRAMITAR EL EXPEDIENTE DISCIPLINARIO

### PROFESIONAL DE REFERENCIA Y PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



De acuerdo con la ORDEN de 21 de junio de 2006, se considerará falta disciplinaria cualquier incumplimiento de los deberes establecidos en el Reglamento de Régimen Interior. Las faltas pueden ser leves, graves o muy graves. Entre los deberes que contempla el Reglamento están:

- Tener una conducta de mutuo respeto, tolerancia y colaboración para lograr una mejor convivencia en el centro.
- Respetar los derechos de las demás personas usuarias.
- Cumplir las normas de funcionamiento del centro.
- Pagar el importe de las liquidaciones de estancias o los precios de los servicios que se establezcan.
- Facilitar correctamente los datos necesarios para su atención y cuidados.

Son faltas leves:

- No respetar las normas de convivencia, respeto mutuo, solidaridad y participación mediante acciones de poca gravedad.
- Usar sin cuidado las instalaciones y medios del centro.
- Molestar durante la realización de las actividades del centro.

Son faltas graves:

- Cometer 3 faltas leves en un año.
- Robar objetos del centro, de su personal o de cualquier persona usuaria.
- Dañar las instalaciones y medios del centro o impedir que se hagan actividades.
- Alterar de forma habitual las reglas de convivencia creando situaciones de malestar en el centro.
- Promover o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.
- Mentir u ocultar datos sobre el disfrute de cualquier prestación o servicios propios del centro.
- Retrasarse sin motivo 1 mes en el pago de las estancias.
- No comunicar la ausencia del centro, cuando ésta tenga una duración de 1 a 4 días.

Son faltas muy graves:

- Cometer 3 faltas graves un año.
- Promover o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo, cuando se produzcan daños a otras personas o al centro.
- Infligir malos tratos graves a otras personas usuarias, personal o cualquier persona del centro.
- Mentir u ocultar declaraciones o dar información inexacta como persona usuaria del centro.
- Retrasarse sin motivo 2 meses en el pago de las estancias.
- No comunicar la ausencia del centro, cuando ésta tenga una duración de más de 4 días.



Estas faltas darán lugar a la apertura de un expediente disciplinario en el que se podrán establecer:

- **Medidas cautelares** para resolver la situación. Estas medidas deberán ajustarse a la intensidad y proporcionalidad de la falta y a los objetivos que se busquen en cada caso.
- **Sanciones** en función de la gravedad de la falta:
  - Por infracciones leves:
    - Amonestación verbal o escrita.
    - Prohibición de uso de los servicios de ocio y participación en actividades del centro máximo por 2 meses.
  - Por infracciones graves:
    - Suspensión de la condición de persona usuaria, por un máximo de 6 meses.
    - Prohibición de uso de los servicios de ocio y participación en actividades del centro máximo por 6 meses.
    - Traslado temporal a otro centro, por un período máximo de 6 meses.
  - Por infracciones muy graves:
    - Suspensión de la condición de persona usuaria por un plazo de entre 6 meses y 2 años.
    - Traslado definitivo a otro centro.
    - Pérdida definitiva de la condición de persona usuaria del centro, con inhabilitación para pertenecer a cualquier otro centro con plazas dependientes de la Junta de Andalucía.

Las sanciones reguladas en el Reglamento de Régimen Interior prescribirán y no tendrán efectos:

- A los 6 meses, las que se imponen por faltas muy graves.
- A los 4 meses, las que se imponen por faltas graves.
- A los 2 meses, las que se imponen por faltas leves.

En el momento en que ocurra una falta, la persona Profesional de Referencia:

- Investigará las circunstancias concretas a través de una entrevista con las personas implicadas.
- Decidirá si hay que iniciar un expediente disciplinario al respecto.
- Solicitará un informe a la Comisión Técnica de Valoración, si hace falta.

En caso de iniciar el expediente disciplinario:

- Se informará primero a la persona investigada o su representante.
- Se explicarán cuáles son las conductas imputadas.
- Se dirá quién es el responsable de estudiar el expediente.
- Se informará a la persona de que tiene un plazo de 10 días para escribir su versión de lo que ha pasado y presentar pruebas a través de las alegaciones.

A continuación, se solicitarán los informes en un plazo de 15 días antes de redactar la propuesta de resolución, que será remitida al órgano competente para su resolución en un plazo máximo de 1 mes.

Si se decide que la persona debe trasladarse a otro centro, la persona Profesional de Referencia y los profesionales de trabajo social del centro buscarán las mejores alternativas para tomar la decisión junto con la persona mayor y decidirán el destino final de la persona.

En caso de expulsión del centro, profesionales de trabajo social del centro residencial contactarán con las organizaciones y recursos sociales que pueden ayudar a la persona y le explicarán de forma comprensible las opciones que tiene.

### 3. REALIZAR LA VALORACIÓN INTEGRAL

PROFESIONALES DE MEDICINA, PSICOLOGÍA, FISIOTERAPIA, TERAPIA OCUPACIONAL, TRABAJO SOCIAL Y PROFESIONAL DE REFERENCIA



En cualquiera de los casos, el equipo técnico debe preparar un informe con la valoración integral de la persona en el momento de la baja, preparar los medicamentos suficientes para al menos 7 días y redactar las recomendaciones para garantizar continuidad asistencial en el destino.

Este proceso se hará según las indicaciones del **protocolo de Valoración Integral** que incluye la valoración clínica, funcional, cognitiva, psicológica y social, además de las necesidades y preferencias en su vida cotidiana.

Cuando la solicitud de traslado esté motivada por un informe de la Comisión Técnica de Valoración por la modificación de las condiciones físicas, cognitivas, psicológicas o sociales que justificaron su ingreso, será necesario explorar, documentar cuidadosamente y contactar con los recursos o dispositivos asistenciales que pueden cubrir las necesidades actuales de la persona (Anexo 3).

### 4. GESTIONAR LA BAJA, TRASLADO, EXPULSIÓN O PERMUTA Y CIERRE DEL EXPEDIENTE

PROFESIONAL DE REFERENCIA Y PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

En el caso de una permuta, se preparará la Acogida, Valoración Integral y elaboración del Programa de Atención Individual para la persona con la que se ha realizado la permuta, según las indicaciones de los protocolos correspondientes.

Una vez resuelta dicha solicitud de baja, traslado, expulsión o permuta, los órganos competentes comunicarán a la dirección del centro la resolución definitiva con el lugar de destino de la persona.

La persona Profesional de Referencia ayudará a la persona mayor y a su familia a preparar sus pertenencias para el traslado.

El traslado al nuevo centro puede hacerlo la persona por su propia por su cuenta, con ayuda de la familia y su representante legal o con el conductor del centro y un trabajador social. El trabajador social debe cerrar el expediente de la persona después del traslado y debe informar a todos los departamentos del centro.



## RECOMENDACIONES CLAVE

- La baja voluntaria, la solicitud de traslado, la expulsión o la permuta se hacen por motivos que deben ser analizados para mejorar la atención de la persona e identificar posibles mejoras la calidad asistencial.
- Hay que conocer las circunstancias en las que la persona y su familia toman la decisión de una baja voluntaria, permuta o solicitud de traslado a otro centro e identificar si han sido motivadas porque no se han respetado los derechos de la persona o no se han cubierto sus necesidades.
- En el análisis de los motivos, necesidades no cubiertas y oportunidades para la mejora tiene un papel importante la persona Profesional de Referencia.
- Para garantizar la continuidad asistencial y el bienestar de la persona en su destino, se debe actualizar la valoración integral, preparar la medicación que pueda necesitar y elaborar un informe detallado acerca de los gustos y preferencias en la vida cotidiana, así como de los elementos que contribuyeron a tomar la decisión de abandonar el centro residencial.
- Se debe establecer contacto con el centro de destino de la persona para garantizar sus derechos y favorecer su bienestar durante el proceso.





# ANEXO 1. CIRCUNSTANCIAS Y MOTIVOS

<b>CIRCUNSTANCIAS Y MOTIVOS PARA LA SOLICITUD DE BAJA, TRASLADO, PERMUTA O APERTURA DE EXPEDIENTE DISCIPLINARIO</b>			Fotografía reciente
Nombre y Apellidos			
Cómo quiero que me llamen			
Profesional de Referencia			

Las circunstancias que originan la solicitud de baja, traslado, permuta o falta que ocasiona la expulsión del centro residencial son:	
¿Entre los motivos que originan la solicitud de baja, traslado, permuta o falta que puede ocasionar la expulsión del centro residencial está la vulneración de alguno de los siguientes derechos? Explique brevemente.	
Derecho a la intimidad y a la no divulgación de los datos personales	
Derecho a la integridad física y moral y a un trato digno	
Derecho a no ser discriminadas	
Derecho a la información y a la participación	
Derecho a una atención individualizada	
Derecho a las prestaciones sanitarias y farmacéuticas	
Derecho a mantener relaciones interpersonales	
Derecho a la protección legal	
Otros derechos. ¿Cuáles?	
¿Puede identificar las necesidades de la persona mayor que no han sido cubiertas y pueden haber motivado la solicitud de baja, traslado, permuta o expulsión del centro residencial?	
¿Puede identificar cómo mejorar el centro a partir de los motivos de baja, traslado, permuta o expulsión?	

**FIRMADO POR:**

Profesional de Referencia

## ANEXO 2. MODELO DE SOLICITUD

### Persona residente:

D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ con número de DNI \_\_\_\_\_ residente en el centro residencial para personas mayores \_\_\_\_\_

### Representante legal:

D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ con número de DNI \_\_\_\_\_ representante legal de D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ residente en el centro residencial \_\_\_\_\_

### Familiar:

D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ con número de DNI \_\_\_\_\_ familiar de D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ residente en el centro residencial \_\_\_\_\_

### SOLICITO

Bajo mi responsabilidad el traslado de la persona residente \_\_\_\_\_ al siguiente domicilio/centro \_\_\_\_\_

Eligiendo para su cuidado el traslado a \_\_\_\_\_ o como persona cuidadora a D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_.

### DECLARO QUE

Cumpliré con las obligaciones administrativas y pagaré todas las tasas correspondientes hasta el momento de la baja, traslado o permuta.

Que el domicilio/centro al que se traslada a la persona residente cumple las condiciones para su cuidado y bienestar.

Que he sido informada por la dirección del centro de todo lo que supone esta solicitud.

Me comprometo a dar la información que me soliciten en cada momento.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

### Recibí:

Firma de la persona solicitante

Firma de la dirección

## ANEXO 3. INFORME DE VALORACIÓN PARA OTROS RECURSOS ASISTENCIALES

De acuerdo con el informe de valoración para el expediente de baja, traslado, permuta o expulsión, se recogerá la situación actual de la persona y se elaborarán las recomendaciones para la continuidad asistencial.

<b>INFORME DE VALORACIÓN Y RECOMENDACIONES PARA LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL</b>			Fotografía reciente
Nombre y apellidos			
Cómo quiero que me llamen			
Profesional de Referencia			

### Para comunicarse con la persona es importante:

<p><i>Aquí explicamos la información importante para comunicarse con la persona. Anotamos si hay alguna manera especial en la que debemos dirigirnos a la persona por problemas de audición o de comprensión, o de manera de hablar, etc.</i></p>
---

### VALORACIÓN

Clínica	
Funcional	
Cognitiva	
Psicológica	
Social	
<b>Valoración integrada</b>	

### RECOMENDACIONES PARA LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

<b>General:</b>	
Clínica	
Funcional	
Cognitiva	
Psicológica	
Social	

### FIRMADO POR:

<b>Dirección</b>	<b>Geriatría</b>	<b>Rehabilitación</b>	<b>Enfermería</b>
<b>Fisioterapia</b>	<b>Terapia Ocupacional</b>	<b>Psicología</b>	<b>Trabajo Social</b>
<b>Profesional de Referencia</b>			

# Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no Deseada

## Entidades colaboradoras



### FOTOGRAFÍA

Las fotografías utilizadas en este protocolo se han descargado bajo licencia de Freepik (<https://www.freepik.es/>) o han sido compartidas por el Centro Residencial de Personas Mayores El Buen Samaritano (Málaga) para este uso.