

PROGRAMA ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO MAYORES EN RED

Operadores/as voluntarios/as



PLAN
CÓRDOBA
MAYOR

Ministerio de
**DESARROLLO
SOCIAL**



¿QUÉ ES SER OPERADOR/A VOLUNTARIO/A?

- ▲ Ser voluntario o voluntaria en el marco de la pandemia de Coronavirus es un rol social NECESARIO Y VALORADO por la sociedad en su conjunto.
- ▲ Quien lo ejerza podrá acompañar a las personas mayores, a identificar sus necesidades e intereses más urgentes y articular con las áreas gubernamentales y/o recursos zonales, teniendo en cuenta que son grupo de riesgo en la pandemia de Coronavirus (COVID-19).
- ▲ Ud. Será el **punto focal del COE** (Centro de Operaciones de Emergencia) si recibe pedido de ayuda.

¿DE QUIÉNES HABLAMOS CUANDO DECIMOS PERSONAS MAYORES?

- ▲ De Personas de 60 años y más (OEA, 2015).
- ▲ De ciudadanos que tienen los mismos derechos que el resto de la población.
- ▲ De un grupo poblacional de gran diversidad en relación a la salud, características psicológicas, historia socio- familiar y circunstancias de vida.
- ▲ Es necesario aclarar que muchas personas mayores son sanas, no presentan problemas de salud y son muy activas.
- ▲ Hay otras que presentan algunas enfermedades como hipertensión, diabetes, cardiopatías, deficiencia visual, auditiva, dificultades en la marcha o deterioro cognitivo. Un porcentaje de personas mayores se encuentran viviendo en una Residencia de Larga Estadía ya que requieren cuidados que no los pueden tener en su vivienda.
- ▲ Evitar referirse a ellos como abuelo/a, nono/a ni usar diminutivos.

CADA PERSONA MAYOR ES UN SER CON CARACTERÍSTICAS PROPIAS

PROGRAMA ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO
MAYORES EN RED

0 800 555 8555

SISTEMA OPERATIVO TELEFÓNICO

RECEPCIÓN DE LLAMADAS

De lunes a lunes, en horario comprendido entre las 8 y 23 hs.

EQUIPO OPERADORES/AS (45 PERSONAS)

Centros de atención:

- Call Center ubicado en el Centro Cívico.
- Sistema remoto: recepción con teléfonos móviles.

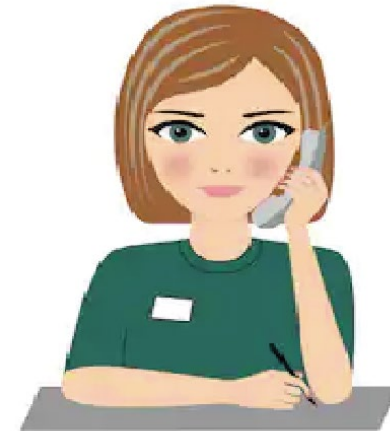
¿CUÁLES SERÁN LAS POSIBLES DEMANDAS?

Primer contacto del OPERADOR/RA:

- Acompañamiento psico-social.
- Gestiones Obra Social: PAMI, APROSS y otras.
- Ayudas personales: para comprarle alimentos, medicamentos, etc.
- Necesidades alimentarias.
- Situación de calle.
- Situaciones de violencia/maltrato.
- Situaciones de salud: protocolo COVID-19 síntomas.

¿CUÁLES SERÁN LAS POSIBLES DEMANDAS?

- Fechas y lugares de Cobro.
- Cronograma de Vacunación.
- Emergencias por Seguridad.
- Farmacias de turno.
- Lugares para gestionar pagos.
- Gestión de trámites.
- Centros Médicos más cercanos
- Otros temas



**EL/LA OPERADOR/RA DEBERÁ LLEVAR
UN REGISTRO DE CADA CONTACTO DEJANDO ASENTADO
LOS DATOS IMPORTANTES.**

- Observaciones que se desprendan del llamado TELEFÓNICO.
- Datos necesarios para hacer las DERIVACIONES.
- Intereses y consultas para ASESORARLOS.

ESTE ES EL GRUPO DE MAYOR RIESGO Y DEBEMOS CUIDARLOS

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN



PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN

4. CÓDIGO ROJO

SITUACIÓN EXTRAORDINARIA
DE EMERGENCIA



Ministerio de
**DESARROLLO
SOCIAL**

UNIDAD EJECUTORA INTERMINISTERIAL:

Ministerios que intervienen:

SALUD, MUJER, SEGURIDAD, FISCALÍA GENERAL, PODER JUDICIAL,
DESARROLLO SOCIAL.

CIRCUITO DE CÓDIGO ROJO

CIRCUITO DE CÓDIGO ROJO

Asistencia telefónica «MAYORES EN RED»

Situación de ALERTA de la PERSONA MAYOR

Ejemplo: fiebre, mal trato, situación de riesgo, etc

VOLUNTARIO/A

Interviene informando a su Coordinador de Seccional la situación de Emergencia

Unidad de COORDINACIÓN CAPITAL

El Coordinador/a de la Seccional tomará el pedido del Voluntario/a para elevar el pronto despacho a la Unidad Ejecutora

Unidad EJECUTORA "MAYORES EN RED":

Recepta el Código Rojo de la Unidad de COORDINACIÓN CAPITAL

Coordinación de la Unidad Ejecutora realiza el pedido al Ministerio que corresponda

Referentes asignados de los Ministerios para dar respuesta

VOLUNTARIADO

“MAYORES EN RED”

GRACIAS POR TODO TU APOYO





CENTRO DE
OPERACIONES DE
EMERGENCIAS

PLAN
CÓRDOBA
MAYOR

Ministerio de
**DESARROLLO
SOCIAL**



GOBIERNO DE LA
PROVINCIA DE
CÓRDOBA



**ENTRE
TODOS**