

Protocolo de prevención y acción ante extravío o salida no informada de un residente

Cómo prevenir que un residente en riesgo salga sin que nadie lo sepa y qué hacer, minuto a minuto, si no se le encuentra.

Normativa de referencia: Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 4 letra a), 10 letras l) y m), 12 letra n), 17, 28 letra e), 29 letra e) y 30; Ley 21.719.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-CLI-07			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Objetivo

Prevenir que un residente con riesgo de desorientarse salga de la residencia sin que el equipo lo sepa y, si ocurre, encontrarlo lo antes posible, con una búsqueda ordenada y avisando a tiempo a Carabineros, a la familia y a la dirección.

2. Alcance

Aplica a todo el personal, en todos los turnos. Se activa cuando un residente no está en la residencia y nadie sabe dónde está, o cuando no regresa a la hora acordada de una salida.

Los residentes tienen derecho a decidir sobre su vida y su entorno, incluido salir de la residencia. Este protocolo no busca encerrar a nadie: busca proteger a quienes no pueden orientarse solos. El control de accesos nunca puede bloquear las vías de evacuación ni las puertas de salida (Decreto 20, art. 10 letras l y m).

3. Responsables

- **Director(a) técnico(a):** identifica a los residentes en riesgo, mantiene las fichas de búsqueda al día, capacita al equipo y revisa cada caso.
- **Encargado(a) del turno:** da la alerta, reparte los sectores de búsqueda, llama a Carabineros y avisa a la familia y a la dirección.
- **Todo el personal:** conoce a los residentes en riesgo, cuida los accesos, hace las rondas y participa en la búsqueda.

4. Prevención

- **Identifica a los residentes en riesgo** al ingreso y cada _____ meses: demencia o deterioro cognitivo, desorientación, deambulación sin rumbo, intentos previos de salir, delirium reciente, primeras semanas en la residencia o frases como «me voy a mi casa» o «tengo que ir a trabajar».
- **Ten lista su ficha de búsqueda** (sección 9) con una foto reciente, en la oficina de enfermería y en formato digital, para entregarla en minutos.
- **Controla los accesos:** puerta de calle con timbre, sensor o aviso; registro de entradas y salidas; y visitas y proveedores que cierran al pasar y avisan si alguien intenta salir con ellos.
- **Haz rondas y conteos:** al inicio y al final de cada turno, en cada comida y cada _____ horas durante la noche.
- **Ofrece una deambulación segura:** espacios y patios donde caminar sin peligro, actividades durante la tarde y atención a lo que puede provocar la inquietud (dolor, baño, hambre, aburrimiento).
- **Registra las salidas acordadas:** con quién sale, la hora de salida y la hora de regreso esperada.
- Recomendamos que los residentes en riesgo usen una identificación discreta, como una pulsera o tarjeta con el nombre y el teléfono de la residencia, con su acuerdo o el de su familia.
- Practica este protocolo con el equipo al menos una vez al año.

5. Acción inmediata, paso a paso

1. **Da la alerta** al encargado(a) del turno apenas notes que el residente no está. Anota la hora en que se le vio por última vez y la hora en que se notó su ausencia.
2. **Busca dentro de la residencia por sectores** durante un máximo de _____ minutos (recomendamos no más de 15). Una persona por sector: habitaciones (incluidos baños, closets y bajo las camas), baños comunes, bodegas, cocina, lavandería, patios, estacionamiento y alrededores inmediatos.
3. Mientras tanto, revisa el registro de salidas y las cámaras si las hay, y pregunta al personal, a los residentes y a las visitas.
4. **Si no aparece en ese tiempo, llama a Carabineros (133)**. No hay que esperar ningún plazo para avisar. Llama de inmediato, sin terminar la búsqueda interna, si es de noche, hace frío o calor extremo, o el residente tiene demencia, diabetes u otra condición que lo ponga en riesgo.
5. **Avisa a la dirección técnica y a la familia** o al contacto de emergencia que figura en el contrato (Decreto 20, arts. 12 letra n y 28 letra e).
6. Entrega a Carabineros la ficha de búsqueda y los datos de la sección 6. Anota el nombre del funcionario y el número de la denuncia.
7. Organiza la búsqueda en los alrededores: recorridos que conoce, paraderos, plazas, comercios, iglesias, su antigua casa. Llama a los servicios de urgencia cercanos por si fue atendido.
8. Quienes salen a buscar no pueden dejar a los demás residentes sin el personal mínimo del turno; en la noche, siempre al menos 2 cuidadores (Decreto 20, art. 17). Llama al personal de apoyo si hace falta.
9. Designa a **una sola persona** como contacto con Carabineros y con la familia, y registra cada llamado y cada novedad con su hora.

Publicar la foto en redes sociales solo se hace con el acuerdo de la familia o del representante del residente y de Carabineros, y sin datos de salud.

6. Qué entregar a Carabineros

- La ficha de búsqueda con la foto reciente.
- Hora y lugar en que se le vio por última vez, y la ropa que llevaba.
- Lugares a los que podría ir y direcciones donde vivió o trabajó.
- Solo los datos de salud necesarios para encontrarlo y atenderlo: si tiene demencia, si se comunica o no, medicamentos que no puede dejar de tomar y cuándo le toca la próxima dosis.
- Teléfonos de la residencia y de la familia.

7. Cuando el residente aparece

1. Recíbelo con calma, sin retos ni reproches. Ofrece abrigo, agua y un lugar tranquilo.
2. Evalúa su salud: signos vitales, temperatura, glicemia si es diabético, hidratación, lesiones, estado de los pies y estado de conciencia.
3. Avisa al médico. Si hay lesiones, caídas o compromiso del estado general, aplica el Protocolo de acción ante urgencias médicas (MACA-PRO-02).
4. Revisa si quedaron medicamentos sin tomar y pregunta al médico qué hacer. No dupliques dosis.
5. Avisa a Carabineros que apareció, para cerrar la búsqueda, y a la familia y a la dirección técnica.
6. Obsérvalo de cerca durante las siguientes _____ horas y registra todo en su carpeta personal.

8. Revisión del caso

La dirección técnica revisa cada caso dentro de la semana con el equipo: por dónde salió, qué falló, cuánto tardó la alerta y qué hay que cambiar en los accesos, las rondas o el plan de cuidados del residente. Registra el caso también como evento adverso.

9. Ficha de búsqueda

Completa una ficha por cada residente en riesgo y actualízala cada _____ meses o cuando cambie su aspecto.

NOMBRE COMPLETO		NOMBRE CON EL QUE RESPONDE		RUT
EDAD	ESTATURA APROX.	CONTEXTURA	COLOR DE PELO	COLOR DE OJOS
SEÑAS PARTICULARES (CICATRICES, LENTES, AUDÍFONOS, BASTÓN O ANDADOR)				
ROPA Y CALZADO QUE USA HABITUALMENTE				
LUGARES FRECUENTES O QUE SUELE MENCIONAR (ANTIGUA CASA, TRABAJO, IGLESIA)				
DIAGNÓSTICOS RELEVANTES PARA LA BÚSQUEDA (DEMENCIA, DIABETES, EPILEPSIA U OTROS)				
MEDICAMENTOS QUE NO PUEDE DEJAR DE TOMAR			ALERGIAS	
CÓMO SE COMUNICA Y CÓMO ACERCARSE A ÉL O ELLA				
CONTACTO DE LA FAMILIA (NOMBRE Y TELÉFONO)			FECHA DE ACTUALIZACIÓN	

Adjunta una foto de rostro y una de cuerpo entero, tomadas hace menos de _____ meses, con la autorización del residente o de quien lo represente. La ficha se usa solo para buscar al residente. Contiene datos de salud: guárdala con acceso restringido y entrégala solo a Carabineros o a quienes participan en la búsqueda (Decreto 20, art. 30; Ley 21.719).

10. Registro de extravíos y salidas no informadas

Se usa para revisar cada caso y mejorar la prevención, y se guarda con acceso restringido.

Fecha	Residente	Última vez visto y hora de la alerta	Dónde y a qué hora apareció	Avisos (Carabineros, familia, dirección)	Estado de salud al regreso	Responsable

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			