



El trato a las personas mayores

Promoción del buen trato y detección de malos tratos



Departamento de Servicios Sociales
y Familia



El trato a las personas mayores

Promoción del buen trato y detección de malos tratos

“ Todos debemos reflexionar respecto al maltrato
hacia las personas adultas mayores, desde su ángulo positivo:
EL BUEN TRATO ”



- 1 ¿Qué son los malos tratos?
- 2 ¿Por qué y dónde ocurren?
- 3 **IDENTIFICAR** los malos tratos
- 4 ¿Cómo detectar?
- 5 ¿Qué hacer cuando son evidentes
- 6 ¿Cómo prevenir?
- 7 ¿Cómo promocionar el **BUEN TRATO**?
- 8 Recuerde

1

¿Qué son los malos tratos?

SON MUCHOS LOS TÉRMINOS UTILIZADOS PARA DEFINIR UNA IDENTIDAD QUE AÚNA CONCEPTOS DISTINTOS: MALTRATO, MALOS TRATOS, ABUSO, NEGLIGENCIA, ABANDONO, ETC...

Las **definiciones** más destacables son dos:

“Cualquier acto u omisión que produzca daño, intencionado o no, que ocurra en el medio familiar, comunitario o institucional, que vulnere o ponga en peligro la integridad física, psíquica, así como el principio de autonomía o el resto de los derechos fundamentales del individuo, constatable objetivamente, o percibido subjetivamente con independencia de la intencionalidad o no y del medio donde suceda”.

DECLARACIÓN DE ALMERÍA (1995).

“Acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza y la cual produzca daño o angustia a una persona anciana”.

TORONTO (2002).



2

¿Por qué y dónde ocurren?

AFECTAN A TODAS LAS CLASES SOCIALES EN TODAS LAS EDADES Y OCURREN EN CUALQUIER ENTORNO O MEDIO, SIN DISTINGUIR ENTRE NIVELES SOCIOECONÓMICOS. EN EL CASO DE LAS PERSONAS MAYORES, EL MALTRATO SE PRODUCE EN UNA SITUACIÓN CARACTERIZADA POR EL DESVALIMIENTO Y LA FRAGILIDAD QUE PUEDAN VIVIR LOS MISMOS, ASÍ COMO POR LA FALTA DE RECURSOS O DE REDES DE APOYO.

El riesgo de padecer maltrato aumenta cuando las personas mayores se encuentran en situación de dependencia para su vida diaria por padecer cualquier problema de salud (física, mental, psíquica, sensorial o perceptivo cognitiva) que les impida desenvolverse de manera autónoma. Todavía es más peligroso cuando la persona no es capaz de percibir la situación de maltrato y no la puede expresar o manifestar.

EN EL MEDIO FAMILIAR (doméstico)

Suceden en un contexto de confianza bien sea familiar o de personas cercanas (amigos, vecinos, conocidos, cuidadores...). Estas personas próximas suelen ser los principales proveedores de cuidados de las personas mayores.

En estos casos, cuando ocurre el maltrato puede ser que incluso la persona cuidadora no sea consciente de que sus actos dañan a la persona mayor. El riesgo de malas prácticas aumenta cuando el entorno familiar está perturbado (situaciones límite de sus miembros, desempleo, frustraciones, estrés...).

EN EL MEDIO INSTITUCIONAL

La violencia en el medio institucional se refiere a la que ocurre en establecimientos prestadores de servicios y cuidados, a corto o largo plazo, públicos o privados (centros de salud, hospitales, residencias geriátricas, centros de día...); por lo que la persona que puede infligir el maltrato no es una persona de confianza, si no que tiene una relación contractual o una obligación legal de cuidados respecto a la persona mayor.





Los factores que pueden contribuir a desencadenar el maltrato en este ámbito están en relación con:

- **las características del establecimiento (físicas, de adecuación o no de medios técnicos y de personal, organizativas).**
- **las características de la propia persona mayor y su situación de dependencia.**

EN EL MEDIO SOCIAL

Hace referencia a las “acciones o no acciones” y actitudes discriminatorias que marginan a las personas mayores. Pueden provenir de distintas administraciones y otras estructuras sociales (empresas o particulares).

Su manifestación más frecuente y evidente es el trato irrespetuoso.

3

IDENTIFICAR los malos tratos

LAS PERSONAS MAYORES PUEDEN SER OBJETO DE DIFERENTES TIPOS DE MALOS TRATOS QUE ES IMPRESCINDIBLE CONOCER PARA PODER PEDIR AYUDA.

© Maltrato (abuso) físico

Son acciones realizadas voluntariamente con la intención de provocar daño o lesiones físicas (corporales). Se reconoce por las marcas que dejan: hematomas, heridas, fracturas de huesos, quemaduras... y están causadas por sacudidas, empujones, golpes, patadas...

Las restricciones de movilidad y confinamientos innecesarios con medios no apropiados, como por ejemplo, las contenciones realizadas sin las medidas de sujeción recomendadas, o el inadecuado uso de fármacos sin control médico también atentan contra el buen trato de las personas mayores.



© Maltrato psicológico

Se puede reconocer cuando hay agresiones repetidas de tipo verbal (gritos e insultos) o gestual, intimidaciones o amenazas que provocan daños psicológicos. La persona mayor puede sentir miedo, angustia, pena, dolor emocional, estrés...

El aislamiento, la privación o la infantilización son acciones denigrantes que también hieren la autoestima y la dignidad de las personas mayores.

El término “malos tratos” abarca también conceptos como: abuso, negligencia, abandono y vulneración de derechos.

© Abuso sexual

Cualquier contacto físico sin consentimiento que utiliza fuerza, amenazas y que además puede realizarse aprovechando la situación de discapacidad física, psíquica y del deterioro perceptivo-cognitivo de la persona mayor.



La persona mayor es utilizada como medio para obtener estimulación o gratificación sexual. Incluye los tocamientos, los atentados contra el pudor, el acoso, la realización de pornografía y la violación.

© Abuso económico

Cuando se utilizan de manera ilegal o no autorizada los recursos económicos o las propiedades de la persona mayor.

Puede ser usando indebidamente la tutela, negando el derecho al acceso y control de fondos personales, obligando a firmar ciertos documentos, falsificando firmas, robos o hurtos, fraudes, tomando cosas o bienes sin permiso...

© Negligencia

Ocurre cuando no se atienden o se omiten las necesidades básicas de la persona mayor, aún a sabiendas de que precisan apoyo. Estas necesidades que resultan descuidadas se refieren a: vestido, alimentación, higiene personal, movilidad, salud, vivienda...



También ocurre cuando se ignoran deberes para los que precisa apoyo como pagos de alquiler u otras facturas.

© Abandono

Se considera así cuando existe una deserción completa de la persona responsable de cuidados hacia la persona mayor que depende de otros. Puede ser dejada en una institución, lugar público o en el propio domicilio, sin supervisión ni apoyo.

© Vulneración de derechos

Supone la pérdida del derecho a la intimidad o privacidad, al uso y disfrute de sus pertenencias, la negación del derecho a decidir sobre aspectos de la vida privada como recibir visitas o relacionarse con amigos, así como el desalojo del propio domicilio (acoso inmobiliario).

Todas las formas de malos tratos llevan implícita una vulneración de los derechos de las personas mayores.

4

¿Cómo detectar?

Tomar conciencia y comprender

MUCHAS PERSONAS MAYORES QUE SON OBJETO DE MALOS TRATOS NO SON CONSCIENTES DE ELLO O, SI SON CONSCIENTES, NO SE RECONOCEN COMO VÍCTIMAS (EXCUSAN Y JUSTIFICAN COMPORTAMIENTOS ABUSIVOS).

Otras no suelen denunciar porque no saben a dónde ir, cómo hacerlo, ni la utilidad de este proceso. También tienen miedo de las posibles represalias por parte de su agresor (sobre todo a ser abandonados, perder una plaza que ocupan, perder relaciones que para ellos son significativas...), de ser un escándalo para su familia.

Debemos comprender el silencio, los temores y miedos de las personas mayores, teniendo en cuenta la difícil relación que tienen con el entorno.



Señales de alerta

LAS SEÑALES DE ALERTA PUEDEN Y DEBEN SER OBSERVADAS POR FAMILIA, VECINOS, PROFESIONALES, ASOCIACIONES U OTROS MIEMBROS DE LA SOCIEDAD.

Respecto a las propias personas mayores resulta de gran ayuda buscar interlocutores válidos para expresar sus inquietudes, y así encontrar la forma de poder salir de su aislamiento.

Los **indicadores** que pueden llamar la atención de estar ante una posible situación de maltrato hacen referencia a distintas esferas que afectan a la vida de la persona mayor, y pueden estar relacionadas o no.

a)

Indicadores físicos (esfera física)

Desnutrición o deshidratación, mala higiene corporal, del vestido o de la ropa de cama. Lesiones físicas frecuentes e inexplicables, hematomas en distintos estadios de evolución. Caídas reiteradas.

b)

Indicadores psíquicos (esfera emocional)

Los trastornos psicológicos se pueden relacionar con la aparición en la persona mayor de ansiedad, irritabilidad, trastornos de la memoria, depresión, angustia, baja autoestima y aislamiento social entre otros. La persona muestra una actitud de retraimiento y miedo. El caso extremo serían tentativas autodestructivas, llegando incluso al suicidio.

Estos trastornos psicológicos pueden conllevar también disfunciones físicas (mareos, dolores de cabeza, trastornos digestivos y de la alimentación...).

c)

Indicadores económicos (esfera económica)

Puede ser que la persona mayor desconozca o muestre una preocupación exagerada por su situación económica. Observar si se está privando de cosas que realmente necesita, pierde objetos de valor, joyas o dinero...

Pueden observarse también gastos inapropiados, bloqueos de su cuenta o conductas sospechosas como la firma de documentos por personas que habitualmente no pueden hacerlo.

5

¿Qué hacer cuando son evidentes?

CONVIENE SABER QUE...

Las víctimas de malos tratos o cualquier persona que tenga conocimiento de estos hechos deben dirigirse a profesionales de centros de salud y de los servicios sociales (médicos, enfermeras, profesionales sanitarios en general, psicólogos, trabajadores sociales, educadores). Estos profesionales son el personal de referencia y están preparados para atender casos de maltrato a las personas mayores, orientándolos y derivándolos adecuadamente.

En algunos casos (no graves) y si la persona mayor está en plenas facultades, con capacidad para tomar determinaciones, el profesional acompaña a la víctima en su toma de decisiones para afrontar la situación.

En otros casos, cuando se aprecia una presunta incapacidad (del tipo que sea), se recomienda al profesional hacer un comunicado urgente al juzgado a fin de evitar daños irreversibles.

MEDIDAS LEGISLATIVAS...

Ante situaciones de maltrato, existe un régimen sancionador, a través del Código Penal, en el que se castiga el delito de malos tratos, el abandono, la inducción a abandonar el domicilio, los delitos de estafa, la apropiación indebida y el incumplimiento de los deberes de los tutores, entre otros.

Es decir, los casos de malos tratos donde se produzca un tipo de delito contemplado en el Código Penal pueden y deben ser denunciados y abordados desde la vía penal.



6

¿Cómo prevenir?

...SI ES USTED UNA PERSONA MAYOR...

...Comuníquese

Resulta fundamental que se relacione y salga de su aislamiento. Busque interlocutores válidos a los que expresar sus inquietudes, sus temores y dudas. De esta forma puede frenar una situación que podría acabar en maltrato.

...Infórmese

Una persona bien informada difícilmente será maltratada.

Considere que lo primero que debe hacer es informarse para identificar claramente qué situaciones están atentando contra su dignidad, analizar la situación y ver qué factores la están propiciando.

...Tome conciencia y actúe

Pida ayuda. Acuda al centro de servicios sociales más próximo a su domicilio o al centro de salud.

Otro punto de apoyo importante lo constituyen las asociaciones que llevan a cabo actividades que tienen como objetivo la defensa de las personas mayores en distintas facetas.

...Utilice recursos legales de protección

Existen documentos legales para su protección, como son:

- **El testamento vital.** (Documento de voluntades anticipadas).

En el se dan instrucciones al equipo médico para que se actúe en el ámbito sanitario, en el supuesto de que la persona que lo firme llegue un momento en que no pueda expresar su voluntad.

a)

En este documento se designa un representante, que actuará como interlocutor válido de la persona enferma con el equipo sanitario. En Aragón se puede realizar en el Registro de Voluntades Anticipadas, en Vía Universitat, 36 (50009. Zaragoza).

b)

- **El poder preventivo.**

Es otro documento de protección y prevé, dejando constancia por escrito, cómo deben gestionarse los propios bienes si en un futuro alguna enfermedad impidiese decidir sobre ellos.

c)

- **La autotutela.**

Para firmar un documento de autotutela es preciso dirigirse a un notario.

En el se deja por escrito y se regula, bajo la propia voluntad (cuando aún se es capaz de decidir), quién queremos que nos cuide, si llega la necesidad y quién no queremos que lo haga. Es decir, se elige un tutor que velará directamente para que nuestros derechos continúen garantizados en el supuesto de que en un futuro nos declarasen incapaces.

Se pueden dar indicaciones sobre cómo queremos que se lleve a cabo esta tutela, dejando constancia de nuestra voluntad sobre nuestra vida y acompañamiento.

d)

- **El acogimiento de personas mayores y las situaciones convivenciales de ayuda mutua.**

Es preciso hacer un contrato con el asesoramiento de un abogado o un notario que complemente, regule y dé seguridad a la persona que entra en



una vivienda en situación convivencial o de acogida. La persona acogida vive junto a los acogedores en su propio domicilio o en el domicilio de los acogedores. Es una situación convivencial de ayuda mutua.

- **Documentos para distribuir el patrimonio y no depender económicamente de personas de nuestro entorno.** (significa protección frente a un posible maltrato).

e)

La hipoteca inversa. Funciona al revés que las hipotecas normales. Al propietario de un inmueble, cada mes, y hasta su muerte, se le paga dinero a título de préstamo. La casa es la garantía y el propietario continúa viviendo en ella.

El contrato vitalicio. Este contrato estipula que una persona vende su casa con un contrato de compraventa, pero se le permite continuar viviendo mientras viva. Se le paga una cantidad inicial y otra cantidad mensualmente. En el momento en que la persona fallece, la casa pasa a ser propiedad de quien ha firmado el contrato vitalicio.

De todos estos recursos legales le pueden ampliar la información en su centro de servicios sociales.



...SI USTED ES UN FAMILIAR DE UNA PERSONA MAYOR CON DETERIORO COGNITIVO...

Infórmese en los centros servicios sociales sobre las medidas de protección legal dispuestas para estos casos concretos, como puede ser la incapacitación y la tutela.

...SI USTED ES UN PROFESIONAL O SIMPLEMENTE FORMA PARTE DEL ENTORNO DE UNA PERSONA MAYOR...

Tenga en cuenta que la información, la formación, la adquisición de habilidades específicas, la motivación, la comprensión de la cultura y de los valores de la persona a la que atiende y, en definitiva, las buenas prácticas ayudarán enormemente a prevenir el maltrato y a promocionar los buenos tratos.

7

¿Cómo promocionar el BUEN trato?

ES URGENTE QUE TODOS TOMEMOS CONCIENCIA DE CÓMO PODEMOS MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA Y EL BUEN TRATO A LOS MAYORES, TANTO EN LA PROPIA FAMILIA COMO EN LA SOCIEDAD EN GENERAL.

...¿Qué puede hacer por usted mismo?

- **Quiérase y mantenga su salud.** No descuide su alimentación. Una nutrición adecuada a su edad y circunstancias personales, le ayudará a prevenir enfermedades (como diabetes, hipertensión arterial...) que pueden derivar en problemas o trastornos graves para su salud, generando discapacidad y situación de dependencia para sus actividades básicas de la vida diaria.

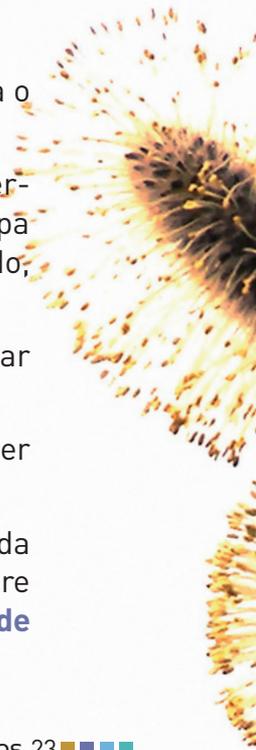


- 
- **Haga ejercicio y tenga siempre hábitos sanos.** Aproveche el tiempo de manera divertida y saludable. Un simple paseo diario le ayudará a mantenerse en forma.
 - **Relaciónese. No se aíle.** Evite la soledad y siga viendo a sus amistades, familiares, vecinos... Realice tareas y actividades en grupo. Esto le ayudará a mantenerse en contacto con el medio, favoreciendo su agilidad mental y fortaleciendo su salud psíquica.
 - **Busque espacios de participación social.** Comprenda su propia necesidad de desapego y la necesidad de independencia de las personas cercanas que le rodean. Están allí..., pero al igual que usted, también necesitan su propio tiempo y espacio. Esto contribuirá a mejorar sus relaciones personales con los demás.

...¿Qué podemos hacer los demás? ...

- Las relaciones satisfactorias con las personas mayores requieren comprensión y conocimiento de las mismas, especialmente cuando éstas, están pasando por una etapa de su vida desconocida para nosotros. Debe aprender sobre ello y renovar ideas equivocadas o mitos.

- **El respeto es básico.** Debemos evitar todo lenguaje (verbal o gestual) y todos los actos que denoten discriminación e infravaloración. Exprésele su buena disposición, con palabras y gestos, pero siendo asertivo y sin dejar de ser respetuoso.
- **Escúchelo con atención y crea en lo que le dice.**
- **Dedíquele tiempo** y busque momentos para compartir en familia o con otras personas de su entorno.
- **Acéptelo como es.** Ser una persona mayor, no es ninguna enfermedad. Es necesario ver esta etapa de la vida como la mejor etapa de una persona, ya que a ella se llega con la sabiduría de lo vivido, cosa que ninguna universidad podrá ofrecer.
- **Reconozca sus cualidades y apoye sus iniciativas** para aumentar su autonomía y confianza.
- Ayúdele a resolver conflictos mediante el **diálogo** y facilítele el poder llegar a acuerdos.
- **Valore sus logros.** El autocuidado en las actividades de la vida diaria y el mantenimiento o la facilitación de su ocio y tiempo libre contribuyen a **mantener la autonomía personal y sus habilidades de relación.**



- **Conozca y respete sus derechos.** Ayúdele, si llega el caso, a ejercerlos o busque ayuda profesional para ello.

>> Recuerde que

TODOS DEBEMOS VALORIZAR LA VEJEZ.

Con toda una vida de experiencia, nuestras Personas Mayores merecen un justo reconocimiento.

Es deber y responsabilidad de todos nosotros, y de la sociedad en general, brindarles unas condiciones de vida justas e idóneas, en las que reciban la atención necesaria, respetando sus derechos y facilitando el acceso a ellos.

En su juventud trabajaron y aportaron (no sólo económicamente), ahora nos compete a la sociedad ofrecerles protección y ayuda.

CON EL BUEN TRATO MEJORAREMOS LA CALIDAD DE VIDA DE LA PERSONA MAYOR.

Si usted padece u observa un caso de maltrato acuda
a su centro municipal de Servicios Sociales.

En situaciones extremas y urgentes contacte con:

Emergencias

112

Policía Nacional

091

Policía Local

092



El trato a las personas mayores

Promoción del buen trato
y detección de malos tratos



Sistema Aragonés de Atención
a la **Dependencia**

 **GOBIERNO
DE ARAGON**
Departamento de Servicios Sociales
y Familia