

# ▶ GUÍA de BUEN TRATO a las PERSONAS MAYORES



**Región de Murcia**  
Consejería de Familia e Igualdad  
de Oportunidades



▶ **GUÍA**  
de **BUEN TRATO**  
a las **PERSONAS**  
**MAYORES**

**PROFESIONALES QUE HAN INTERVENIDO  
EN LA REDACCIÓN DE ESTE DOCUMENTO**

**COORDINADORA DE LA COMISIÓN:**

Francisca Munuera Giner (IMAS)

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN:**

Carmelo Gómez Martínez (LARES)

José Miguel Marín Martínez (ADERMUR)

Nuria Tornel Costa (FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA")

***“Envejecer es como escalar una gran montaña; mientras se sube las fuerzas disminuyen, pero la mirada es más libre, la vista más amplia y serena”.***

Ingrid Bergman



- ✓ El Buen trato es universal.
- ✓ Es el resultado del respeto de los derechos, respeto a la DIGNIDAD de la persona.
- ✓ Consiste en establecer una relación satisfactoria entre personas
- ✓ Dar y recibir buen trato no tiene edad, es una forma positiva de relación, consideración, reconocimiento.
- ✓ Implica reconocer al otro de igual a igual.

(Sociedad Española de Geriatria y Gerontología)

### ***¿CÓMO QUIEREN SER TRATADAS LAS PERSONAS MAYORES?***

Ser tratado como persona con respeto

No ser tratados como niños

Ser tratado con afecto, comprensión, ser tenido en cuenta

(Rocío Fernández-Ballesteros García)





## PRESENTACIÓN

Como Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades tengo el placer de presentar esta Guía de Buen Trato a las Personas Mayores de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, realizada a través de la Dirección General de Personas Mayores y el Instituto Murciano de Acción Social-IMAS, en colaboración con ADERMUR<sup>1</sup>, LARES<sup>2</sup> y FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA". Por su parte, la Asociación Edad Dorada Mensajeros de la Paz, nos ha permitido hacer uso de las fotografías de la exposición "*La otra mirada de la dependencia*" para ilustrar esta guía.



Como saben, el envejecimiento de la población a nivel mundial es, sin duda, uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta la humanidad, encontrándonos ante una realidad en la que, por primera vez, la población anciana será superior a la población joven.

La previsión es que en 2050 la población mundial de personas mayores será de 2 mil millones, a partir de este año, la población está previsto que se estanque y comience a decrecer paulatinamente.

España, por primera vez desde hace 16 años, vio cómo en 2015 el número de defunciones superaba al número de nacimientos y las expectativas de la evolución demográfica muestran que el porcentaje de la población mayor de 65 años pasará del 18,2% al 24,9% en 2029. En 2064, será del 38,7%.

Estos datos deben servirnos, a las instituciones públicas, para diseñar

1 Asociación de Dependencia de la Región de Murcia

2 Federación de residencias y servicios de atención a los mayores-Sector solidario-

e implementar políticas públicas que permitan la sostenibilidad del Estado de Bienestar y, en especial, la atención digna a una sociedad que envejece. Pero sobre todo, se hace necesario modificar la visión sobre las personas mayores, reconociendo su papel en la sociedad, eliminando mitos y estereotipos que comportan actitudes negativas y favorecen una infravaloración social.

Todos tenemos cerca personas mayores y es posible que, sin ser conscientes de ello, no les estemos tratando del mejor modo, no estemos respetando aspectos importantes que influyen en su calidad de vida, no les estemos escuchando, no seamos conocedores y nos les estemos facilitando lo que realmente necesitan.

Esta pequeña guía que ahora tienen en sus manos pretende ser, fundamentalmente, una herramienta para la reflexión personal y el punto de partida para desarrollar un protocolo de actuación ante el maltrato que pueda ser de uso común en los servicios residenciales.

Es mi deseo que con ella podamos cumplir ese objetivo y que podamos avanzar en la solidaridad, el respeto y el compromiso con nuestras personas mayores, promoviendo la cultura del buen trato.

Violante Tomás Olivares  
Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades



## Índice

DEFINICIÓN DE MAL TRATO.....	10
¿DÓNDE PUEDE PRODUCIRSE? .....	12
¿CÓMO SE MANIFIESTA? .....	16
PROMOVIENDO EL BUEN TRATO A LAS PER- SONAS MAYORES.....	20
¿QUÉ HACER SI SE ES CONOCEDOR DE UNA SITUACIÓN DE MAL TRATO? .....	24





# DEFINICIÓN DE MAL TRATO



## 1. DEFINICIÓN DE MAL TRATO

Son muchos los términos, relacionados entre sí, que se utilizan para definir una realidad que muchas veces pasa desapercibida. Partiremos de una definición de referencia avalada por un cierto consenso, la de la Organización Mundial de la Salud en la conocida como “*Declaración de Toronto*” para la prevención global del maltrato de las personas mayores

**“El maltrato a personas mayores se define como la acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que causa daño o angustia a una persona mayor y que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza”.**

- *Hay un vínculo que genera confianza*
- *El resultado de un daño o riesgo significativo de daño*
- *Puede haber intencionalidad o no (negligencia intencional o por omisión)*





**¿DÓNDE  
PUEDE  
PRODUCIRSE?**



## 2. ¿DÓNDE PUEDE PRODUCIRSE?

Los malos tratos a las personas mayores pueden ocurrir en cualquier entorno o medio y afectar a cualquier clase social y/o nivel socioeconómico.

### EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO

Suceden en un contexto de confianza bien sea familiar o de personas cercanas (amigos, vecinos, conocidos, cuidadores...) y constituyen una serie de actitudes y hábitos que por su frecuencia y cotidianeidad no se reconocen como tratos inadecuados.

Estas personas próximas suelen ser los principales proveedores de cuidados de las personas mayores y, en ocasiones, puede ser que incluso la persona cuidadora no sea consciente de que sus actos dañan a la persona mayor: cuando no se les hace partícipes en la toma de decisiones que les afectan a ellos; cuando se les oculta información pensando que son frágiles y les puede hacer daño conocer cosas que afectan a la familia; cuando se abusa de su generosidad y lo que se inicia como ayuda termina siendo obligación; cuando siempre se piensa que se van a adaptar a las preferencias de los demás; cuando se les trata con excesivo mimo como si fueran dependientes o al contrario, no se les presta atención y ayuda suficiente pensando que son capaces de hacer las cosas como cuando eran más jóvenes, etc.

#### Factores de riesgo

- *La persona cuidadora está haciendo esa labor durante mucho tiempo y puede presentar agotamiento.*
- *La persona cuidadora puede estar aislada socialmente.*
- *La persona cuidadora tiene problemas económicos o depende económicamente de la persona mayor.*
- *La persona cuidadora atraviesa una crisis vital.*
- *La persona cuidadora presenta algún tipo de trastorno mental, toma drogas, etc.*





## EN EL ÁMBITO SOCIAL/ESTRUCTURAL

Está constituido por todas esas acciones u omisiones y actitudes discriminatorias que marginan a las personas mayores. Su manifestación más frecuente y evidente es el trato irrespetuoso.

Pero también hace referencia al mal trato proveniente de las distintas administraciones, como la ausencia de políticas sociales adecuadas para personas mayores maltratadas, pensiones bajas, barreras arquitectónicas, las listas de espera para atenciones quirúrgicas, los impedimentos para acceder a recursos de apoyo, retrasos en las respuestas por parte de la administración a situaciones en las que las personas mayores estén desprotegidas.

### *Factores de riesgo*

- *Las concepciones erróneas respecto al envejecimiento que favorecen una visión deshumanizada de las personas mayores.*
- *Los actos y las actitudes discriminatorias.*



## EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL

Es el maltrato 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, etc.)

La persona que puede infligirlo no es una persona de confianza, sino que tiene una relación contractual o una obligación legal de cuidados respecto a la persona mayor. La persona cuidadora no ocupa el lugar de una persona de confianza (familia, amigo, vecino) sino que ostenta una relación jurídica.

### Factores de riesgo

- *Personal poco preparado o formado.*
- *Bajos salarios.*
- *Sobrecarga en el trabajo. Escasez de personal.*
- *Estructura física de la institución no adaptada a las necesidades de las personas mayores.*
- *Escasez de recursos materiales.*
- *Normas de funcionamiento inadecuadas.*
- *Tendencia a la obstinación diagnóstica y /o terapéutica.*
- *Falta de controles e inspección.*





**¿CÓMO SE  
MANIFIESTA?**



### 3. ¿CÓMO SE MANIFIESTA?

Al igual que ocurre con su definición, son diferentes las clasificaciones sobre los tipos de maltrato. Diferenciar unos de otros permite, por un lado poner en marcha estrategias diferenciadas de intervención y, por otro, conocer los indicadores que nos permitan identificarlo.

Diferentes tipos de malos tratos se pueden presentar de manera simultánea.

#### FÍSICO

Uso de la fuerza física que ocasiona heridas, dolor o lesiones corporales: hematomas o contusiones, causadas por golpes, patadas, empujones, quemaduras, fracturas, ataduras realizadas sin las medidas de sujeción recomendadas, inadecuado uso de fármacos, alimentación forzada y cualquier otro tipo de castigo físico.

#### PSICOLÓGICO

Causar angustia, pena o estrés a través de actos o palabras: agresiones verbales repetidas (gritos e insultos), intimidaciones o amenazas, acciones denigrantes que hieran o atenten contra la autoestima o la dignidad, aislamiento, privación o infantilización.

#### ABUSO

Se considera genéricamente abuso si se utiliza la fuerza o el poder sobre otra persona.

##### ABUSO SEXUAL

Cualquier acto sexual sin consentimiento: violación, tocamientos, no respetar el pudor, acoso, la realización de pornografía.

##### ABUSO ECONÓMICO

Uso ilegal o indebido de propiedades o finanzas pertenecientes a la persona mayor. Negar el derecho al acceso y control de sus fondos personales. Fraudes, robos o hurtos cometidos por una

persona de confianza de la persona mayor. Modificación forzada o engañosa del testamento u otros documentos de la persona mayor.

## NEGLIGENCIA

La negligencia hace referencia a la falta de atención u omisión a las necesidades básicas de las personas como la salud, alimentación, vestir, higiene personal, vivienda.

Puede ser no intencionada o intencionada, según la conciencia o conocimiento que tenga el que la ejerce.

Puede ser activa o pasiva (por omisión, cuando se deja de hacer o de actuar en un momento en que se debería).

## ABANDONO

Se considera abandono la desaparición de la persona que ejerce como cuidador o responsable de la persona mayor y el hecho de que ésta se quede sin ningún tipo de supervisión y apoyo.

No debe confundirse el concepto abandono con el de negligencia. En ocasiones hay una confusión semántica al usarse la expresión “está muy abandonado” para expresar descuido o negligencia.

## VULNERACIÓN DE DERECHOS

La vulneración se aplica en el sentido de quebrantar o perjudicar los derechos de las personas: la pérdida del derecho a la intimidad o privacidad o pertenencias. La negación del derecho a decidir sobre aspectos de la vida privada, forzar el ingreso en una residencia.

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

## OBSTINACIÓN DIAGNÓSTICA

Realización de pruebas diagnósticas para aumentar el conocimiento sobre una determinada situación clínica de la persona mayor, pero sin que se prevea que vaya a tener una posterior traducción en beneficios reales para la misma.

## OBSTINACIÓN TERAPÉUTICA

Utilización de medios desproporcionados para prolongar artificialmente la vida biológica de un paciente con enfermedad irreversible o terminal.







# **PROMOVIENDO EL BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES**





## 4. PROMOVRIENDO EL BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES

### EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO

- *No decida todo por la persona mayor, déjele tomar sus propias decisiones.*
- *Siempre ha llevado las riendas de su vida, no se apropie de ese derecho.*
- *Respete, valore y acepte que tome decisiones que incluso pueda no entender.*
- *Intente dialogar, escuchar, ponerse en su lugar. Escuchar y ser escuchado es fundamental para sentirse bien tratado.*

### EN EL ÁMBITO SOCIAL

- *Las personas mayores han de ser consideradas como participantes y contribuyentes en la sociedad. Desarrolla la solidaridad intergeneracional.*
- *Creemos espacios en los que les permitamos seguir aprendiendo. Mantener el deseo de aprender genera ilusión y optimismo.*
- *Promueva el trato respetuoso.*

### EN EL ÁMBITO RESIDENCIAL

- *Recuerde que la persona mayor conserva relaciones personales establecidas previamente al ingreso. Por este motivo no estereotipe a las personas mayores en el mundo residencial.*
- *No banalice las peticiones de ayuda del mayor cuando estas provienen del entorno relacional dentro de la residencia (entre los mayores y entre estos y sus familiares).*
- *Motive un ambiente de confianza entre usted y los mayores de modo que este le ayude a conocer sus valores y sus expectativas relacionales.*
- *No estandarice la confianza. Promueva y asegure un nivel de confidencialidad que facilite la confianza entre usted y los mayores.*
- *Establezca procedimientos específicos de abordaje específico cuando la relación del mayor con otro (familia y/u otros residentes) evidencie signos de disfuncionalidad y/o maltrato.*

- *Facilite la creación de nuevas redes de apoyo social dentro de la residencia.*
- *Facilite la persistencia de las antiguas redes de apoyo social de la persona mayor si este mostraba satisfacción con ellas.*



### EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL

- *Tener 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 mayor y, en definitiva, las buenas prácticas ayudarán enormemente a prevenir el maltrato y a promocionar los buenos tratos.*
- *Conozca y respete sus derechos. Ayúdele, si llega el caso, a ejercerlos o busque ayuda profesional para ello.*
- *Ante una sospecha de malos tratos, debe documentar los hechos.*
- *Diseño de programas de radio y televisión que ayuden a integrar la vejez con normalidad y aceptación, mostrando una imagen más positiva de las personas mayores.*
- *Incluir mensajes en los programas publicitarios, no solo contrarios a los malos tratos, sino a cualquier tipo de discriminación basada en la edad.*

- *Eliminación de los estereotipos que disminuyen el reconocimiento y la valía de las personas mayores y atentan contra su dignidad.*
- *Elaboración de campañas publicitarias con difusión de mensajes en clave positiva.*



**¿QUÉ HACER  
SI SE ES  
CONOCEDOR  
DE UNA  
SITUACIÓN DE  
MAL TRATO?**



## 5. ¿QUE HACER SI SE ES CONOCEDOR DE UNA SITUACIÓN DE MAL TRATO?

El Código Penal 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 que esté contemplado en el Código Penal pueden ser denunciados y ser abordados desde la vía penal.

Las víctimas de malos tratos o cualquier persona que tenga conocimiento de ellos pueden dirigirse a profesionales de los centros de salud o de servicios sociales (profesionales médicos, de la enfermería, del trabajo social, la psicología, etc.). Éstos podrán atender y/o orientar y derivar adecuadamente.

En situaciones extremas y de urgencia, contacte con:



## REFERENCIAS/BIBLIOGRAFÍA

AAV. (2003). Declaración de Toronto. Organización Mundial de la Salud. Ontario (Canadá). Disponible en [www.who.int/hpr/ageing](http://www.who.int/hpr/ageing)

Gobierno de Aragón (Departamento de Servicios Sociales y Familia): El trato a las personas Mayores. Promoción del buen trato y detección de malos tratos.

Gómez, C. (2016). Análisis de las relaciones de los agentes sociales que operan en residencias de la Región de Murcia. Tesis doctoral. Departamento de Enfermería. Universidad Católica de Murcia.

Gómez, C.; Hernández, JJ.; Belzunce, A.; Carrasco, E.; Nicolás, V. (2016). Factores relacionados con el maltrato no institucional en residencias de personas mayores. *Revista Española de Geriátría y Gerontología* (51):317-322.

IMSERSO y Sociedad Española de Geriátría y Gerontología (2004): Vejez, Negligencia, Abuso y Maltrato. La perspectiva de los mayores y de los profesionales. Depósito legal: M. 42.956-2004.

Moya Bernal, A. y Barbero Gutiérrez, J. (Coord.) (2005): Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación. IMSERSO, Madrid.

Sociedad Española de Geriátría y Gerontología (2011): Guía Práctica para favorecer el buen trato a las personas mayores. Depósito legal: M-37516-2011.





**IMas** instituto murciano  
de acción social  
Dirección General de Personas Mayores

