CARTILLA SOBRE BUEN TRATO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Bogotá, D.C., Agosto de 2018

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia



JUAN PABLO URIBE RESTREPO
Ministro de Salud y Protección Social

IVAN DARÍO GONZÁLEZ ORTIZ
Viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios

DIANA ISABEL CÁRDENAS GAMBOA
Viceministra de Protección Social

GERARDO BURGOS BERNAL
Secretario General

JUAN PABLO CORREDOR PONGUTÁ
Jefe de Oficina de Promoción Social



MARÍA VICTORIA ANGULO GONZÁLEZ
Ministra de Educación Nacional

CONSTANZA ALARCÓN PÁRRAGA
Viceministra de Educación
Preescolar, Básica y Media

HEYBY POVEDA FERRO
Secretaria General

SOL INDIRA QUINCENO FORERO
Directora de Cobertura y Equidad

SANDRA PATRICIA BOJACÁ SANTIAGO
Subdirectora de Permanencia

EQUIPO TÉCNICO

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Josué Lucio Robles Olarte
Jaime Eduardo Pérez Castillo
Fabian Ricardo Villacis Recalde

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Maricel Cabrera Rosero
Luis Mauricio Julio Cucanchón

NOTA DE DIVULGACIÓN

Para prevenir el maltrato al adulto mayor, consulte la cartilla sobre "Buen trato a las personas adultas mayores", la cual puede consultar en:

www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/en-vejecimiento-vejez.aspx

El portal Colombia Aprende – Edusitio de educación formal de adultos: http://aprende.colombiaaprende.edu.co/es/educacionadultos/121299

Si tiene información sobre situaciones de maltrato al adulto mayor y quiere saber dónde se pueden denunciar, consulta la cartilla sobre buen trato a las personas adultas mayores. En el enlace: http://aprende.colombiaaprende.edu.co/es/educacionadultos/121299

CONTENIDO

Presentación 7

Introducción 9

1 Conceptualización general 11

2 Atención del maltrato de las personas adultas mayores 18

3 Buen trato hacia las personas adultas mayores: deberes de la familia y las personas cuidadoras 26

4 Promoción del buen trato y prevención del maltrato 30

5 Líneas de acción para denunciar el maltrato 35

Referencias 39

PRESENTACIÓN

Esta cartilla invita a las personas adultas mayores, a las personas cuidadoras y a la comunidad en general, a conocer los aspectos y las acciones a desarrollar para que las personas adultas mayores sean bien tratadas por quienes son responsables de su cuidado, bienestar y calidad de vida.

Este documento se elabora en desarrollo de la Ley 1850 de 2017, artículo 6, que establece la responsabilidad del Ministerio de Salud y Protección Social en la implementación de una ruta de atención inmediata del maltrato de personas adultas mayores. La citada Ley tiene como objetivo fundamental sensibilizar a la población sobre los derechos de las personas adultas mayores, visibilizar las situaciones de abuso que cotidianamente sufren estas personas y desnaturalizar las acciones que configuran casos de maltrato, lo cual debe cumplirse con apoyo de otras entidades nacionales y de las autoridades administrativas de los departamentos, distritos y municipios.

Este material se estructuró mediante un trabajo conjunto entre el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Educación

Nacional para apoyar las responsabilidades en materia de garantía de los derechos de las personas mayores, mediante su apropiación e implementación por los ciudadanos, educadores, personal de atención directa y autoridades en los entornos hogar, educativo, laboral e institucional, donde conviven, interactúan y se transforman las personas, las familias y las comunidades.

Para tener acceso a la cartilla y socializarla, los actores de los establecimientos podrán acceder a ella en el sitio web del **Portal Colombia Aprende** y en la página del Ministerio de Educación Nacional, así mismo a través del portal web del Ministerio de Salud y Protección Social en **www.minsalud.gov.co**.

La sección final de la Cartilla da a conocer las líneas de acción previstas para hacer denuncias sobre abuso o maltrato hacia las personas mayores. Describe las instituciones, entidades y organizaciones a las cuales las personas adultas mayores, familiares, amigos, vecinos o interesados pueden acudir para exponer sus quejas y sugerencias frente a casos de maltrato.

Ministerio de Salud y Protección Social

Ministerio de Educación Nacional

CONTENIDO >>

INTRODUCCIÓN

El presente documento "Cartilla sobre el buen trato a las Personas Adultas Mayores" contiene cinco (5) secciones que buscamos desarrollar a lo largo del texto.

La primera hace una conceptualización general frente a aspectos como: dar a conocer el significado de la persona adulta mayor, la importancia de las personas que ejercen su cuidado, los aspectos propios y característicos de las personas adultas mayores como el significado de la intimidad, privacidad, confidencialidad; y por último, conocer los tipos de centros de atención y los servicios que se prestan. Tal información permite a las personas y a la comunidad conocer con mayor claridad aspectos propios del cuidado de una persona adulta mayor.

La segunda hace referencia al maltrato ejercido sobre las personas adultas mayores. En ella se describen los tipos y las formas de maltrato, para este caso, el maltrato directo y el maltrato indirecto, los factores de riesgo que pueden incrementar el maltrato en las personas adultas mayores y presentamos las entidades o instituciones donde es más frecuente el maltrato.

En la tercera sección promovemos la alternativa del buen trato hacia las personas adultas mayores por parte de las familias, instituciones y personas cuidadoras, mediante el decálogo del buen trato el cual nos permite describir aquellos derechos que tienen las personas a ser bien tratadas y cuidadas, y así proteger su dignidad humana y autonomía.

En la cuarta profundizamos la promoción del buen trato y la prevención del maltrato, para ello señalamos algunos instrumentos de sensibilización con el objetivo principal de prevenir el maltrato de las personas adultas mayores. Definimos responsabilidades en los servicios sociales para apoyar el buen trato, en particular, las responsabilidades institucionales en salud y educación y las propias de las familias.

En la quinta sección planteamos las líneas de acción para denunciar el maltrato de las personas adultas mayores, es decir, damos a conocer las entidades e instituciones donde las personas o representantes de la comunidad pueden contactar o comunicar sospechas, certezas o evidencias de maltrato de las personas mayores presenciadas en los centros de atención donde residen o transcurre la vida diaria de estas personas.

Para terminar, la cartilla permite a las personas adultas mayores, a las personas cuidadoras, a la familia y a la comunidad en general sensibilizarse frente al derecho que tienen las personas mayores de ser tratados de forma digna, sin discriminación y en igualdad de condiciones.

BUEN TRATO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Si bien en muchas ocasiones el maltrato no se da a conocer a terceros o las autoridades, en los registros de las administraciones municipales y distritales, así como en los informes del Instituto Colombiano de Medicina Legal y de los Despachos Judiciales podemos evidenciar el aumento del número de denuncias por maltrato y violencia contra las personas adultas mayores. La mayoría de los casos reportados señalan que el maltrato proviene de personas cercanas a la familia, o por la familia misma, y por profesionales o personal de los centros de atención y cuidado de las personas adultas mayores.

Debido a que el maltrato de las personas mayores representa una vulneración de sus derechos, constituye un problema social y requiere de la mayor atención, por lo cual hemos elaborado esta cartilla educativa y de sensibilización como una respuesta de la Administración Pública orientada a prevenir el maltrato y a promover el ejercicio de los derechos humanos de las personas adultas mayores.

La iniciativa, adelantada en desarrollo de la Ley 1850 de 2017, artículo 6, se ha estructurado a partir de la necesidad de sensibilizar a la ciudadanía sobre los derechos de las personas adultas mayores, visibilizar las situaciones de abuso que cotidianamente sufren estas personas y desnaturalizar actitudes, creencias y prácticas de maltrato en los entornos donde conviven, interactúan y se transforman las personas, las familias y las comunidades.

En esta cartilla, tomando como referencia experiencias y conocimiento nacional e internacional sobre el maltrato, así como lo dispuesto por las Leyes 1251 de 2008, 1276 de 2009 y 1850 de 2017, principalmente, describimos situaciones que pueden desembocar en actos de maltrato de personas mayores, señalamos las diversas formas de maltrato, indicamos pautas para prevenirlo, destacamos el “Decálogo del buen trato”, tanto como el “Decálogo de la autoestima de la persona adulta mayor”. También orientamos sobre cómo actuar ante situaciones de riesgo e incluimos información de las instancias adonde acudir cuando se requiera ayuda o presentar las denuncias del caso por abuso o maltrato, a las personas adultas mayores.

Esperamos que su lectura contribuya a fomentar en todos los ciudadanos actitudes basadas en la igualdad y no discriminación, el respeto, la solidaridad y el compromiso con las personas adultas mayores.

1 CONCEPTUALIZACIÓN GENERAL



Fuente: Ministerio de Educación Nacional (2018). Programa Nacional de Alfabetizaciónz .

¿QUIÉN ES UNA PERSONA ADULTA MAYOR?

Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años o más de edad. En el marco de los derechos, la expresión adoptada es "persona adulta mayor". Sustituye otras expresiones como "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "anciano". No se asimila a "abuelo", en tanto no todas las personas adultas mayores lo son.

¿QUIÉN EJERCE EL CUIDADO DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?

En principio, el cuidado que requieren las personas adultas mayores lo realizan integrantes de las familias. Generalmente son mujeres que dedican buena parte de sus actividades diarias al cuidado y lo hacen de manera informal por vocación, virtud o imposición.

El cuidado también se brinda en instituciones públicas y privadas que la ley denomina centros vida, centros día o centros de bienestar o de larga estancia en donde se requiere contar con talento humano cualificado para cumplir con las labores de cuidado.

¿QUIÉN ES UNA PERSONA CUIDADORA?

Es aquella persona que tiene a su cargo el cuidado de individuos que presentan algún nivel de dependencia. Pueden ser padres, madres, hijos/as, familiares, personal contratado o voluntario. Las personas cuidadoras son también sujetos de cuidado debido a la carga y la relación de codependencia que implica el trabajo de cuidado (Ministerio de Salud y Protección Social, Colciencias, Universidad del Valle y Universidad de Caldas, 2016).

¿QUÉ ES AUTONOMÍA?

Es la capacidad de la persona adulta mayor de autogobernarse, de decidir y elegir libremente. En virtud de esa capacidad propia de toda persona, el principio de la autonomía obliga a los demás, a quienes proveen cuidado, y en especial al profesional, a respetar los valores y opciones personales de cada individuo en aquellas decisiones básicas que le atañen.

¿QUÉ ES INTIMIDAD?

Es la parte de la vida privada que cada ser humano quiere guardar para sí de una forma muy especial y que solo da a conocer, si decide hacerlo, a un círculo reducido de personas por las que tiene confianza; por tanto, se hace en ambiente de confidencialidad (Prat, 2011). Los datos de salud de la persona adulta mayor, por ejemplo, pertenecen a la intimidad de ella, en virtud de lo cual tienen una especial protección en la ley.

¿QUÉ ES PRIVACIDAD?

Comprende los sentimientos, vida familiar o relaciones de amistad de una persona adulta mayor. Está relacionada con la intimidad. Todo lo íntimo pertenece a la privacidad de la persona adulta mayor, pero no todo lo privado es íntimo (Prat, 2011). La vida privada abarca multitud de aspectos, muchos de ellos cotidianos: qué y dónde se come, dónde y con quién se pasea. También puede ser privado el tiempo, los pensamientos, las sensaciones, las creencias, entre otras.

¿QUÉ ES CONFIDENCIALIDAD?

Es la actitud de respeto, de silencio, de secreto, que pide el hecho o dato íntimo o privado en la persona que lo conoce. Es, la respuesta de la persona cuidadora o profesional de los centros de atención, al carácter íntimo o privado de ciertas partes de la vida diaria de la persona adulta mayor (Prat, 2011). La confidencialidad deberá ser proporcional al grado de privacidad o de intimidad que tenga o se le dé al hecho o al dato de la persona adulta mayor.

¿QUÉ SON INSTITUCIONES DE ATENCIÓN?

Son instituciones públicas, privadas o mixtas que cuentan con infraestructura físicas (propia o ajena). Prestan servicios de salud o asistencia social y, en general, se dedican a la prestación de servicios de toda índole en beneficio de las personas adultas mayores como sujetos con plenos derechos (Colombia, 2009b).

¿CUÁLES SON LAS INSTITUCIONES QUE ATIENDE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES?

Tradicionalmente se conocen como hogares o centros geriátricos, o gerontológicos, amparos, asilos, centros de protección o centros de bienestar. Las normas colombianas los denominan centros vida, centros de protección social para el adulto mayor e instituciones de atención.

A continuación se presentan las instituciones que prestan la atención a las personas adultas mayores:

¿QUÉ SON LOS CENTROS VIDA?

Son instituciones de carácter público. Se identifican como el conjunto de proyectos, procedimientos, protocolos e infraestructura física, técnica y administrativa orientado a brindar a las personas adultas mayores una atención integral durante el día haciendo una intervención que impacte en su calidad de vida y bienestar (Colombia, 2009a).

¿QUÉ SON LOS CENTROS NOCHE?

Son instituciones destinadas al cuidado, bienestar integral y asistencia social de las personas mayores; prestan sus servicios en horas nocturnas.

¿QUÉ SON LOS CENTROS DÍA?

Son instituciones de carácter privado. Están destinados al cuidado, bienestar integral y asistencia social de las personas adultas mayores; prestan sus servicios en horas diurnas (Colombia, 2009b).

¿QUÉ SON LOS CENTROS DE PROTECCIÓN SOCIAL O CENTROS DE BIENESTAR PARA EL ADULTO MAYOR?

Son instituciones de protección, de carácter público, destinadas a la prestación de servicios de hospedaje, alimentación, bienestar social y cuidado integral a las personas adultas mayores, de manera permanente o temporal (Colombia, 2009b).

Fuente: Elaboración propia, Ministerio de Educación Nacional – Ministerio de Salud y Protección Social. 2018

¿Qué servicios se brindan en los centros para personas adultas mayores?

Los servicios que ofrecen los centros de atención de personas mayores son:



¿Quiénes son los principales usuarios de los centros para personas adultas mayores?

Son usuarios de los Centros Vida, las personas mayores de niveles I y II del sistema de identificación de beneficiarios de programas sociales - Sisbén o quienes según evaluación socioeconómica realizada por un profesional experto requieran de este servicio para mitigar condiciones de vulnerabilidad, aislamiento o carencia de soporte social (Colombia, 2009a).

Además, son usuarios de los centros de protección para personas de 60 años o más: i) quienes carecen de núcleo familiar, ii) quienes no tienen vivienda propia, iii) quienes no tiene capacidad de pago de alojamiento y alimentación, iv) quienes tienen sus capacidades físicas y mentales disminuidas, v) quienes habitan en calle o vi) quienes reciben discriminación y maltrato por parte de sus familiares.

2. ATENCIÓN DEL MALTRATO DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES



Fuente: Ministerio de Educación Nacional (2018).

¿Qué se entiende por maltrato de las personas adultas mayores?

El maltrato se refiere a cualquier acción u omisión que produce daño, vulnera el respeto a la dignidad y el ejercicio de los derechos de una persona adulta mayor. Es una violación del derecho a la integridad personal.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA, 2015) lo define como la "acción u omisión, única o repetida, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza".

¿Cuáles son los tipos y formas de maltrato o abuso hacia las personas adultas mayores?

Las formas de maltrato a las personas adultas mayores se pueden clasificar en abuso directo o individual y maltrato indirecto o social. De acuerdo con Sirlin (2008) los diferentes tipos de maltrato hacia las personas mayores se pueden agrupar así:

Maltrato directo - individual

- Abuso emocional o psicológico
- Negligencia
- Abuso o maltrato físico
- Abuso financiero
- Abuso sexual
- Abandono

Maltrato indirecto - social

- Viejismo
- Infantilismo
- Maltrato cultural

MALTRATO DIRECTO INDIVIDUAL

Con base en la exposición de Sirlin (2008) enseguida presentamos una breve definición de cada uno de los tipos de maltrato o abuso de las personas mayores.

Para este tipo de maltrato se señalan seis (6) formas de abuso que afectan a las personas adultas mayores, estas se describen a continuación:

Abuso Emocional o Psicológico

Consiste en infligir angustia, dolor o estrés a través de actos verbales o no verbales; incluye gritos, reproches, amenazas, insultos, intimidación y humillación. Se expresa mediante acciones como remedar, ignorar, chantajear, aislar, infantilizar, sobrecargar de tareas domésticas, excluir de eventos significativos, sacar de su casa, echar a la calle e impedir el ejercicio de sus derechos (Sirlin,2008).

Abuso Físico

Uso de fuerza física que puede resultar en daño corporal, dolor físico, deterioro o lesión. Incluye agresiones tales como golpear, abofetear, patear, atar, sacudir, pellizcar, empujar, pinchar, quemar, inmovilizar, etc.; se realiza de manera directa o con objetos. El abuso físico puede "identificarse a través de heridas faciales, marcas de dedos, irritaciones debidas a la orina, fracturas y marcas de puntapié. Sus efectos psicológicos son angustia y resistencia extrema, encogerse de miedo" (Sirlin, 2008, p.9).

Negligencia

La negligencia puede ser pasiva o activa e intencional o no intencional. La pasiva consiste en dejar solas a las personas adultas mayores, asiladas u olvidadas, no proporcionarles alimentación o atención médica, negarles o limitarles la administración de medicamentos. La activa implica privar de artículos necesarios para la vida diaria, negar recursos vitales y no proveer de cuidados a aquellas personas físicamente dependientes (Sirlin, 2008).

La negligencia se puede evidenciar en la deshidratación, mala alimentación, lentes rotos, audífonos en mal estado, habitaciones en malas condiciones, camas inadecuadas, suciedad o mal olor excesivo, vestimenta inadecuada y presencia de escaras en las personas adultas mayores.

Abuso Financiero

Es el uso ilegal, inapropiado o sin autorización de dinero, propiedades, rentas, patrimonio o recursos de una persona adulta mayor. También se conoce como abuso material o abuso de la propiedad. Comprende el mal uso o hurto del dinero o propiedades de las personas mayores, como cuando se hace el cobro de pensiones o subsidios a su nombre, sin entregar o administrar el dinero conforme a la voluntad del titular, o cuando se le engaña para vender o donar propiedades falsificando documentos o haciendo mal uso del poder otorgado a representantes o abogados.

Se identifica a través de la desaparición de documentos, malversación de dinero y propiedades, explotación o uso ilegal de los recursos de la persona adulta mayor, ingreso forzado en una residencia, dependencia y chantaje económico o expulsión del hogar (Sirlin, 2008).

Abuso Sexual

Contacto sexual de cualquier tipo, no consentido, con una persona adulta mayor. Se evidencia mediante actitudes, gestos, insinuaciones, exhibicionismo o comportamientos de acoso sexual, tocamientos, obligar a la víctima a realizar actos sexuales al agresor, violación, realización de fotografías obscenas, etc. (IMSERSO, 2005)

Abandono

Omisión del cuidador familiar de cumplir con la responsabilidad de cuidado de una persona adulta mayor incapaz de atender sus propias necesidades. Incluye comportamientos dirigidos a "no aportar medidas económicas o cuidados básicos como comida, hidratación, higiene personal, vestido, albergue, asistencia sanitaria, administración de medicamentos, confort, protección y vigilancia de situaciones potencialmente peligrosas" (IMSERSO, 2005, p.25).

El abandono puede ser intencional o involuntario. Es intencional cuando es una decisión consciente del cuidador la de no asistir a las necesidades personales básicas o privar a las personas adultas mayores de la satisfacción de sus necesidades básicas.

El abandono involuntario es el fracaso de la persona cuidadora para "proporcionar la satisfacción de las necesidades básicas o cuando brinda asistencia deficiente por conocimiento inadecuado para el manejo de la persona adulta mayor o por enfermedad" (Sirlin, 2008, p.10).

MALTRATO INDIRECTO SOCIAL

Se presenta cuando la discriminación que viven las personas por tener una edad avanzada ha sido silenciada, favoreciendo la emergencia de riesgos y vulnerabilidades. En general, las formas de representación social discriminatorias niegan la individualidad y el derecho a la diferencia. Entre los principales tipos de maltrato social de las personas adultas mayores es importante destacar al viejismo, el infantilismo y el maltrato cultural.

Viejismo

Se entiende por viejismo "cualquier actitud, acción o estructura institucional que subordina a una persona o grupo por razones de edad o como asignación de roles discriminatorios en la sociedad, únicamente basados en la edad. [...] Se caracteriza por prejuicios, estereotipos y discriminación contra personas adultas mayores sustentados en la creencia de que en la vejez las personas son menos atractivas, capaces, inteligentes y productivas" (Martinez, Vivaldo y Mendoza, s.f., p.2)

Infantilismo

Estereotipo según el cual las personas adultas mayores vuelven a ser niños y hay que tratarlos como tales. Como consecuencia de esta creencia son los terceros quienes cuidan, vigilan y deciden por las personas mayores. El riesgo de esta creencia es que las mismas personas adultas mayores la van asumiendo como verdadera (Sirlin,2008).

Maltrato Cultural

Constituido por aspectos del mundo simbólico que se utilizan para legitimar o justificar la violencia de tipo estructural o directa, a través de los medios de comunicación, valores culturales, lengua, educación, religión, artes y ciencias. "Corresponde a aquellas argumentaciones que hacen percibir como 'normales', situaciones de violencia profunda" (Sirlin, 2008, p.11).

¿Cuáles son los factores de riesgo para que se incremente el maltrato en la persona adulta mayor?

Las descripciones desarrolladas en este apartado se han extractado y ajustado del texto sobre "Maltrato de las personas mayores" publicado en el portal web de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018). La OMS señala en esta publicación los principales factores de riesgo que pueden incrementar la posibilidad de que una persona adulta mayor reciba malos tratos, entre otros, destaca los siguientes:

Relacionales | **Individuales** | **Socio culturales** | **Comunitarios**

Individuales.

El deterioro de la salud física y mental de la persona adulta mayor, ya que la sitúa en una posición de desventaja, al convertirla en dependiente de otras personas. El sexo de la víctima, así como los trastornos mentales, el abuso del alcohol y de sustancias psicoactivas del agresor y el hecho de compartir la vivienda pueden incrementar el riesgo de malos tratos.

Relacionales.

Cuando el agresor depende de la persona adulta mayor, generalmente por razones económicas, es mayor el riesgo de malos tratos.

Comunitarios.

El aislamiento social de las personas adultas mayores, y de quienes proveen cuidado, junto con la falta de apoyo social puede incidir en malos tratos por parte de quienes proveen cuidado a personas mayores que están en desventaja por la pérdida de capacidades físicas o mentales, o por la pérdida de amigos y familiares.

Socioculturales.

Pueden incidir en la aparición de maltrato, los siguientes factores:

La representación de las personas mayores como frágiles, débiles y dependientes; el debilitamiento de los vínculos entre las generaciones de una misma familia; los procesos sucesorios y de derechos de la propiedad, que afectan la distribución del poder y de los bienes materiales de las familias; el abandono por la migración de parejas jóvenes, que dejan a los padres y mayores solos en sociedades en las que tradicionalmente los hijos se han ocupado de cuidar a las personas adultas mayores; la insuficiencia o carencia de recursos monetarios para pagar los cuidados.

En las entidades o instituciones que prestan servicios de salud u otros, es más probable que se produzca maltrato sí:

- La forma en que se brinda la atención sanitaria y los servicios sociales no es oportuna y de calidad.
- Los Centros Vida, Centros Día, o Centros de Bienestar para las personas adultas mayores tienen deficiencias de calidad en talento humano, servicios o instalaciones.
- El talento humano que presta los servicios en las instituciones de salud y en los centros de atención presenta debilidad en su formación o falta de competencias para la atención idónea de las personas adultas mayores, la remuneración es baja y el número de personas bajo su cuidado supera su capacidad.
- El talento humano es remunerado de manera deficiente y debe soportar una carga de trabajo excesiva.
- La infraestructura no cumple con las condiciones mínimas de accesibilidad, iluminación, aireación y demás criterios, conforme con las normas higiénico sanitarias.
- La institución o centro para personas adultas mayores descuida la atención integral y centrada en la persona usuaria o residente.

3 BUEN TRATO PARA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES POR PARTE DE LAS FAMILIAS Y LAS PERSONAS CUIDADORAS



Fuente: Ministerio de Educación Nacional (2018).

Respetar la intimidad y reconocer las formas como la persona adulta mayor es capaz de identificarse, conocerse, valorarse y actuar es necesario para proveer buen trato, incluso en condiciones adversas de la vida.

En primer lugar, se debe obtener el consentimiento de la persona adulta mayor, con el fin de que quienes le proveen cuidado, accedan a información sobre su vida privada. Cuando se presentan enfermedades crónicas es indispensable que la persona mayor autorice la comunicación del médico tratante con familiares y personas cuidadoras y que a ellas se les facilite solo la información necesaria para el debido cuidado en los centros de atención o en el domicilio. En segundo lugar, se debe generar una relación de ayuda basada en la confianza, lo cual constituye una condición básica de toda relación interpersonal y profesional de apoyo.

Para fomentar el buen trato a las personas adultas mayores a continuación se incluye el "**Decálogo del Buen Trato**" el cual es útil para quienes tienen responsabilidad en la atención, cuidado y asistencia a las personas adultas mayores en los entornos familiar, institucional y comunitario.

¿Cómo dar buen trato?

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

La Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (2016) ha elaborado el documento conocido como *Decálogo para el buen trato a las personas mayores*, a partir del cual destacamos las recomendaciones descritas a continuación.

1 Respetar derechos y cumplir con deberes.

Los derechos protegen a las personas mayores de la discriminación por razones de edad, enfermedad, dependencia o discapacidad, ideología, nivel cultural o económico, creencia religiosa o lugar de residencia. Los derechos están unidos a deberes, las personas adultas mayores también tienen la responsabilidad de practicar el buen trato con familiares, amigos, vecinos y redes de apoyo.

2 Cumplir con los principios bioéticos.

Practicar los principios de No maleficencia, es decir, no provocar daño; justicia, dar a cada

quien lo suyo; autonomía, o mantener la capacidad de tomar decisiones por sí mismo y beneficencia, o hacer el bien.

3 Garantizar el bienestar y la calidad de vida.

Disponer de condiciones adecuadas a las condiciones de vida en todos los entornos.

4 Informar, comunicar, valorar.

Escuchar, preguntar, dar sentido y valorar lo que transmite la persona mayor; asegurarse que ha comprendido la información que se ha compartido.

5 Preservar la identidad y dignidad personal.

Respetar la opinión, costumbres y hábitos siempre que sean saludables; ofrecer ayuda, brindar alternativas y permitir la toma de decisiones propias a las personas adultas mayores.

6 Adaptar y reforzar.

Tener en cuenta la situación de salud en su más amplio sentido: en las áreas clínica, funcional, mental, emocional, sensorial, social, familiar y espiritual; valorar los logros y motivar a las personas mayores para realizar las actividades por sí mismas.

7 Formar, animar a aprender.

Formar en el proceso de envejecer, en la promoción del envejecimiento saludable y activo, en la prevención de la dependencia, en el abordaje y tratamiento de síndromes geriátricos, en el saber valorar sus enfermedades y necesidades, reconocer sus capacidades y explorar sus preocupaciones, miedos, y otros factores y características.

8 Proporcionar acompañamiento y presencia.

Evitar situaciones de aislamiento. Ofrecer tiempo para disfrutar y compartir. Hacer presencia,

aportar seguridad y mantener a la persona mayor en contacto con la realidad.

9 Facilitar el acceso a las nuevas tecnologías.

Disponer de medios que faciliten el acceso, la formación y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones acorde con las necesidades y características de las personas adultas mayores, así como promover el uso responsable y seguro de las redes sociales.

10 Pedir ayuda.

Cada vez que se requiera, pedir ayuda a la familia, a los profesionales de salud y de servicios sociales cuando se identifique sobrecarga del trabajo de cuidado y asistencia. A veces la sobrecarga puede derivar en situaciones de maltrato a las personas adultas mayores, entonces se requieren apoyos para mantener actitudes positivas y comportamientos justos.

Una vez descrito el **Decálogo del Buen Trato**, es oportuno resaltar que el estado de salud física y mental de las personas cuidadoras incide directamente en la atención brindada, pues están expuestas a altos niveles de presión y esfuerzo que repercuten en su salud, en el bienestar y eventualmente en maltrato a las personas sujetas de cuidado. Por ello es fundamental promover el cuidado de la persona que cuida.

4 PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y PREVENCIÓN DEL MALTRATO



Fuente: Ministerio de Educación Nacional (2018).

La Asamblea General de las Naciones Unidas, ha designado el día 15 de junio como el Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez. Este día del año se realizan diversas actividades en todo el mundo para promover el buen trato y rechazar los abusos, maltratos y sufrimientos infligidos a las personas adultas mayores (ONU, 2011).

Para promover el buen trato, prevenir y mitigar las consecuencias del maltrato es posible adoptar diferentes medidas. De acuerdo con el Informe Mundial de Envejecimiento y Salud (2015) y con el documento Maltrato de las Personas Mayores (2018) elaborados por la Organización Mundial de la Salud –OMS, para realizar acciones de prevención del maltrato de las personas adultas mayores se recomienda adelantar actividades como:

- Campañas de sensibilización para el público y los profesionales.
- Detección oportuna de posibles víctimas y agresores.
- Encuentros intergeneracionales en las instituciones educativas y en los Centros de vida, Centros Día y Centros de Atención de largo plazo para personas adultas mayores.
- Programas de respiro, cuidado o bienestar para las personas cuidadoras dirigidos a disminuir sobrecarga y estrés y ajustar horarios y turnos de trabajo.
- Adopción del modelo de atención integral y centrada en la persona en los Centros Vida, Centros Día y Centros de Atención de largo plazo para personas adultas mayores.
- Capacitación de integrantes de las familias y de las redes de apoyo comunitario y social.
- Realización de cursos de formación sobre buen trato de las personas adultas mayores, con especial énfasis en manejo de las demencias.

Para la adopción y aplicación de estas medidas es fundamental la acción interinstitucional e intersectorial. Para el desarrollo de esta colaboración es viable apoyarse en las responsabilidades a cargo de los diferentes sectores, así:

Servicios sociales

A través de la prestación de apoyo jurídico, financiero y domiciliario (albergues) así como en la coordinación de los servicios con otros sectores corresponsables como educación, salud y cultura.

Salud

Con acciones para detección y tratamiento oportuno de las patologías que presentan las personas adultas y personas adultas mayores por personal responsable del Plan de Intervenciones Colectivas -PIC, por el personal de las Instituciones Prestadoras de Servicios –IPS y por servidores públicos y profesionales de las direcciones territoriales de salud.

Educación

mediante campañas de sensibilización y educación con estrategias como la Escuela de Padres y mediante la difusión de los contenidos de esta cartilla en el marco de la educación formal para personas adultas y personas adultas mayores. Igualmente, a través de la publicación en los sitios web de las entidades nacionales, en especial, de los Ministerios de Salud y Protección Social y de Educación.

Principales motivos por los que las personas adultas mayores no buscan ayuda

Generalmente el maltrato configura problemas individuales y sociales que se viven en silencio, no se considera necesario darlos a conocer a otras personas por razones como:

- Deseo de proteger al agresor de las consecuencias de sus actos.
- Amenazas de institucionalización.
- Vergüenza, miedo y deshonra.
- Una percepción distorsionada que normaliza el maltrato recibido.
- Deterioros cognitivos, demencias y déficits sensoriales.
- Encontrarse en situación de dependencia.
- Pérdidas de autonomía e independencia.
- Desinformación.
- Soledad, aislamiento y falta de apoyo de familiares y amigos.
- Ausencia de redes de apoyo comunitario y social.

Para responder al maltrato e impedir que se repita,

Colombia ha expedido legislación que establece:

- Tipificación del abandono como un delito, con sanciones a la familia y a los centros o instituciones responsables;
- Obligación de denunciar los casos de maltrato ante las autoridades;
- Apoyo a la conformación de grupos de autoayuda;
- Diseño de rutas de atención inmediata;
- Ayuda psicológica a las personas que infligen malos tratos;
- Programas de apoyo a las personas que proveen cuidado.

¿Qué pueden hacer las familias para evitar que se maltrate a las personas adultas mayores en las instituciones?

Dada la coyuntura actual y las dificultades para ofrecer el cuidado en el entorno de la familia, se acude a los Centros de Bienestar o Centros de atención de largo plazo, confiando en el buen trato por parte del personal de esas instituciones.

No obstante, en muchas ocasiones por variadas razones se presenta maltrato. Por ello, los acudientes (hijos, nietos, sobrinos y demás familiares) no deben desatender, descuidar o abandonar a la persona adulta mayor en el Centros de atención de largo plazo o permitir su aislamiento.

La responsabilidad de familia y acudientes es conocer el reglamento y manual de convivencia del Centro de atención y la forma como se provee el cuidado, compartir las actividades que allí se desarrollan, informarse de las formas de maltrato y cómo prevenirlo, dialogar frecuentemente con la persona adulta mayor y comunicar a las directivas y profesionales del Centro, las sospechas de hechos que puedan constituir maltrato. Es importante ser conscientes de la problemática del maltrato y contribuir a prevenirlo así como conocer de qué manera proceder cuando éste se presente.

En todo caso, toda persona que tenga conocimiento de hechos que pueden constituir maltrato hacia una persona adulta mayor tiene la obligación de denunciar estos hechos, pues la salud, el bienestar, la dignidad y muchas veces la vida de esa persona depende de que se intervenga oportunamente y se evite un daño mayor o el sufrimiento ocasionado por el maltrato.

De no hacerse la denuncia persiste en las víctimas el ciclo del abuso o maltrato y en los agresores el sostenimiento de la impunidad.

5 LÍNEAS DE ACCIÓN PARA DENUNCIAR EL MALTRATO



LÍNEAS DE ACCIÓN PARA DENUNCIAR EL MALTRATO

Cuando haya **sospecha** de malos tratos, se debe comunicar a la Dirección del Centro Vida, Centro Día, Centro de Bienestar o Centro de atención de largo plazo y a las Direcciones de Salud o a las Secretarías de Desarrollo Social o sus equivalentes del respectivo Departamento, Distrito o Municipio, para que comprueben su veracidad y tomen las medidas del caso.

Cuando exista **certeza**, se debe valorar el riesgo potencial, ejecutar las intervenciones de urgencia y establecer el plan de actuación junto con las demás instituciones implicadas, según lo indicado por la "Ruta de atención inmediata del maltrato de personas adultas mayores", que se haya adoptado en el distrito o municipio.

Ante cualquier tipo de maltrato el personal de las entidades mencionadas debe informar a la persona adulta mayor en situación de maltrato, a sus familiares y acudientes sobre la conveniencia de disponer del asesoramiento jurídico de un abogado, si procede.

Los casos de maltrato se denuncian a través de la **Línea Nacional 123** que corresponde al número único de seguridad y emergencias (NUSE). El NUSE es el sistema integrado que se encarga de recibir las llamadas de los ciudadanos y de las entidades solicitando ayuda. Su objetivo es garantizar una respuesta eficiente y rápida para la prevención, atención y remisión de las unidades de emergencia y seguridad en forma coordinada. Esta línea funciona en todas las ciudades capitales y en la mayoría de los municipios del país.

Los casos de maltrato también deben comunicarse por escrito a la **Comisaría de Familia** del distrito, municipio o localidad más cercana a la vivienda, Centro Vida, Centro Día, Centro de Bienestar o Centro de atención de largo plazo donde se encuentra vinculada la persona adulta mayor describiendo la situación identificada, datos como números telefónicos y dirección postal de contacto, solicitando la intervención y las medidas de protección que sean necesarias.

Cuando se trate de una persona adulta mayor con discapacidad física o mental, el profesional designado por la Secretaría de Salud o de Desarrollo Social o su equivalente, realizará notificación al **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF** a través de la **Línea Gratuita Nacional** 01 8000 91 80 80 con la que se puede comunicar de lunes a domingo, las 24 horas, para recibir orientación puntual y direcciona-

miento a las regionales y centros zonales del ICBF establecidos en el territorio nacional. Mediante oficio escrito el funcionario de la Secretaría de Salud o de Desarrollo Social remitirá al centro zonal del ICBF del distrito, municipio o localidad donde resida la persona adulta mayor o dónde se encuentre ubicado el centro de bienestar o centro vida o centro día. En el oficio se deberá describir la situación identificada solicitando la intervención y las medidas de protección correspondientes.

Los casos de abuso sexual se pondrán en conocimiento del **Centro de Atención a Víctimas de Violencia Sexual -CAIVAS** a través de oficio en el que se expresa claramente la situación y los datos de la víctima y a través del correo: denunciemoselabusosexual@fiscalia.gov.co. Únicamente se realizará notificación si la persona está de acuerdo o si se trata de personas con deterioro cognitivo, demencia o discapacidad mental.

La **Fiscalía General de la Nación** podrá solicitar información, acorde con el proceso de investigación que se adelante y requerir los elementos de cadena de custodia y material probatorio. La solicitud de historia clínica deberá ser remitida al departamento de estadística y archivo de la Institución Prestadora de Servicios de Salud –IPS o Empresa Social del Estado –ESE en la cual esté siendo atendida la persona adulta mayor víctima de maltrato y si se tratara de elementos de cadena de custodia.

Las solicitudes de valoración al **Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses -INMLCF**, solo las podrá realizar la Fiscalía, el ICBF, la Comisaria de Familia y la Policía Judicial. Este Instituto recomienda otros exámenes o actuaciones en materia de salud y remite resultados a la entidad solicitante. Además, acompaña técnicamente las capacitaciones al sector salud.

Líneas gratuitas del INMLCF desde cualquier lugar del país: 018000-914860 ó 018000-914862.

Por su parte, la **Policía Judicial** presta la ayuda necesaria en caso de que se requiera la acción inmediata por inminente peligro, protege la escena donde ocurren los hechos de maltrato, traslada a la persona adulta mayor afectada por la situación de maltrato hasta el centro asistencial más cercano, acompaña a la víctima hasta un lugar seguro o hasta su hogar para el retiro de las pertenencias personales, en caso de considerarse necesario para su seguridad. También recibe denuncias, remite a la Fiscalía y emite solicitud de valoración médico legal.

Línea de Atención al Ciudadano de la Policía Judicial, en Bogotá 515-91-11 / 91-12 y resto del país: 018000-910-112.

Las **Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana** son mecanismos de coordinación interinstitucional que prestan servicios legales y aplican procedimientos de justicia formal y no formal, donde los ciudadanos encuentran respuestas ágiles y oportunas a sus demandas, inquietudes y requerimientos de una manera integral, gratuita y amable.

El Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana se implementa a través de proyectos de cofinanciación en coordinación con las administraciones municipales, que asumen el compromiso de garantizar su sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo. Físicamente se ubica en lugares centrales y accesibles al ciudadano de cada municipio o distrito.

Con las Casas de Justicia se busca acercar la justicia al ciudadano mediante la orientación e información sobre derechos, prevención del delito, lucha contra la impunidad, facilitándole a las personas el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de instrumentos alternativos de resolución de conflictos, acordes con la realidad social, cultural y de conflictividad de la región, distrito o municipio.

"CANALES DE DENUNCIA DEL MALTRATO AL ADULTO MAYOR"

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF
Línea Gratuita Nacional
018000 91 80 80

Fiscalía General de la Nación - Centro de Atención a Víctimas de Violencia Sexual –CAIVAS
denunciemoselabusosexual@fiscalia.gov.co

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses -INMLCF
Líneas gratuitas del INMLCF
018000-914860 y 018000-914862.

Policía Judicial
Bogotá 515-91-11 / 91-12
y resto del país: 018000-910-112

Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana
Línea Nacional 123 que corresponde al número único de seguridad y emergencias –NUSE

REFERENCIAS

Colombia. Congreso de la República. (2008). *Ley 1251 de 2008, por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores*.

Colombia. Congreso de la República. (2009a). *Ley 1276 de 2009, a través de la cual se modifica la Ley 687 del 15 de agosto de 2001 y se establecen nuevos criterios de atención integral del adulto mayor en los centros vida*.

Colombia. Congreso de la República. (2009b). *Ley 1315 de 2009, por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención*.

Colombia. Congreso de la República. (2017). *Ley 1850 de 2017, por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores*.

Colombia. Congreso de la República. (2017). *Ley 1857 de 2017, por medio de la cual se modifica la Ley 1361 de 2009 para adicionar y complementar las medidas de protección de la familia y se dictan otras disposiciones*.

IMSERSO. (2005). *Malos tratos a personas mayores: guía de actuación*. Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Martinez, M. L., Vivaldo, M y Mendoza, V.M. (s.f.). ¿Qué es el viejismo? Recuperado de **http://inger.gob.mx/pluginfile.php/.../PSM_Lectura_Que_es_el_viejismo_060118.pdf**

Ministerio de Salud y Protección Social, Colciencias, Universidad del Valle y Universidad de Caldas. (2016). *Encuesta Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento -SABE Colombia: cuidado y personas cuidadoras familiares*. Bogotá: Pregraf Impresores.

OEA. (2015) Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Recuperado de **http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf**

Organización de Naciones Unidas. (2011). *Resolución aprobada por la Asamblea General el 19 de diciembre de 2011: 66/127. Seguimiento de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento*. Re-

cuperado de **http://undocs.org/es/A/RES/66/127**.

Organización Mundial de la Salud. (2015). *Informe mundial de envejecimiento y salud*. Recuperado de **http://www.who.int/ageing/publications/world-report-2015/es/**

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Maltrato de las personas mayores*. Recuperado de **http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/elder-abuse**

Prat, F. (2008). *Bioética en residencias: problemas éticos en la asistencia a la persona mayor*. Santander, España: Editorial Sal Terrae.

Sirlin, C. (2008). Violencia, maltrato y abuso en la vejez: una realidad oculta, una cuestión de derechos. *Comentarios de Seguridad Social,* (20), 37-61.

Sociedad Española de Gerontologia y Geriatría. (2016). *Decálogo para el buen trato a las personas mayores*. Recuperado de **https://gerontologia7.files.wordpress.com/2016/03/decalogo-buen-trato.pdf**

Carrera 13 No. 32 - 76 Bogotá D.C.
Teléfono: 330 5000
Línea de atención al usuario desde Bogotá: (57-1) 589 3750
Correo electrónico: atencionalciudadano@minsalud.gov.co
Resto del país: 018000960020
www.minsalud.gov.co

La educación es de todos
Mineducación