

A large, semi-transparent blue-tinted background image showing the hands of an elderly person clasped in prayer, with the person's face partially visible in the shadows.

Orientaciones Técnicas

Sobre el Buen Trato a las Personas Mayores
Víctimas de Delitos

Servicio Nacional del Adulto Mayor

Orientaciones Técnicas

Sobre el Buen Trato a las Personas Mayores
Víctimas de Delitos

Impreso en Quilicura Impresores
Santiago de Chile
Diciembre 2019

SENAMA- RAV



Orientaciones Técnicas

Sobre el Buen Trato a las Personas Mayores Víctimas de Delitos

Presentación

Desde el año 2015, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) ha sido parte de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV) integrada por organismos públicos vinculados a entregar apoyo a quienes han sido víctimas de alguna acción delictual violenta, materializándose a través de una Mesa Nacional, liderada y coordinada por el programa Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Para el Plan de Trabajo del año 2019, la RAV definió ciertas acciones que permitan promover un trabajo colaborativo y coordinado entre las diversas instituciones, de manera de optimizar los recursos disponibles y junto con ello, constituirse en una herramienta de gestión que facilite la organización y el desarrollo de acciones y productos.

En este contexto, el objetivo de la mesa RAV es contribuir a generar las condiciones *que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las diversas personas víctimas de delitos, mediante la intervención coordinada de las instituciones que integran el circuito por el cual transitan.*

Es así, que SENAMA como integrante de la RAV, se compromete a elaborar **“Orientaciones Técnicas sobre el buen trato a las personas mayores, víctimas de delitos”**. Lo que se materializara a través de este documento, que espera entregar orientaciones generales a profesionales o técnicos de las instituciones integrantes de la Mesa Técnica Nacional y Regional de la RAV.

I. CUÁL ES NUESTRA REALIDAD NUESTRA REALIDAD EN CHILE SOBRE ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ

⇒ ¿Qué veremos?

Chile se encuentra en una etapa avanzada del proceso de envejecimiento poblacional Acelerado crecimiento de la población mayor

- ✓ Según datos del CENSO 2017, en Chile existe un total de 2.850.171 personas de 60 años y más, lo que representa el 16,2% de la población total.
- ✓ La vejez es hoy, la etapa más larga del curso de la vida.
- ✓ Se espera que para el año 2025, las personas de 60 años y más sean el 20% de la población. En cuanto al 2050 una de cada cuatro personas será mayor de 60 años, representando el 25% de la población total (SENAMA, 2019).

Aumento de esperanza de vida de la población Feminización de la vejez

- ✓ Existe un aumento de la expectativa de vida que tienen las personas al nacer. Mayor sobrevivencia de las mujeres por sobre los hombres, ya que, superados los 80 años, existen prácticamente 2 mujeres por hombre.
- ✓ Las mujeres mayores, corresponden a un 55,7% del total de personas de 60 años y más en Chile (SENAMA, 2019).

PROYECCIÓN DE PERSONAS MAYORES EN CHILE



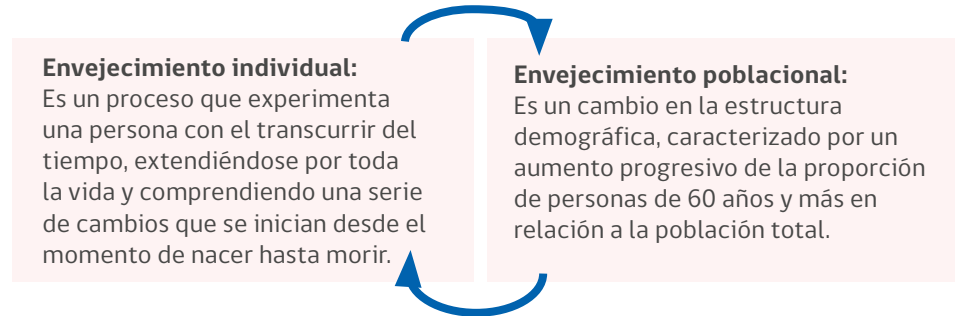
Funcionalidad

- ✓ De acuerdo a datos de la CASEN 2017, un 85,8% de las personas mayores no presenta dependencia funcional, situación que contrasta con el 68% de las personas que creen que las personas mayores no pueden valerse por sí mismas (Arnold, Herrera, Massad, & Thumala, 2018).



➔ ¿Qué entendemos por vejez y envejecimiento?

- ✓ Mientras la vejez es una situación individual y privada, el envejecimiento es un fenómeno colectivo y social. Por ello las personas mayores tienen una dimensión tanto social como individual.



Cada persona envejece de manera distinta, siendo algunos aspectos transversales, por ejemplo, que es irreversible, es dinámica y lo más importante, que es heterogénea.

➔ Tipos de envejecimiento

¿QUÉ ENTENDEMOS?

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Este tipo de envejecimiento apunta al buen envejecer de la persona, resaltando una visión positiva de la vejez junto con la puesta en práctica de políticas sociales que lo fomenten (Villar, 2013). Por otra parte, la Organización de la Naciones Unidas (ONU) lo define como el *“proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad para promover la calidad de vida a medida que se envejece”*.

El envejecimiento activo plantea cuatro pilares fundamentales:

- A) Cuidar el cuerpo:** No beber en exceso, realizar ejercicio regular, no fumar.
- B) Cuidar la mente:** Optimizar el funcionamiento cognitivo, a través de acciones como la lectura y realizar pasatiempos.
- C) Regular el afecto:** Aprendizaje del control, manejo o regulación de sentimientos negativos.
- D) Dar y recibir:** Llevar una vida familiar activa, con amistades, participación social, o cualquier acción que satisfaga en este ámbito.

ENVEJECIMIENTO POSITIVO

El envejecimiento positivo posiciona a las personas mayores desde un enfoque de derechos, transformándose en personas claves en nuestras sociedades, y del envejecimiento no solamente como el hecho de llegar a cierta edad, sino como una construcción de las sociedades respecto a las maneras de envejecer (SENAMA, 2019).

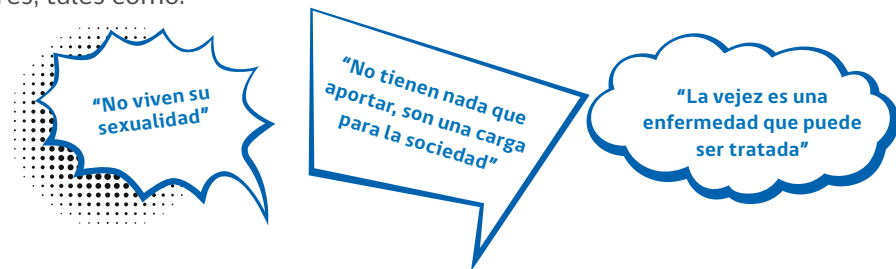
- Integra aspectos sociales y sanitarios en la promoción del buen envejecer y posiciona a las personas mayores como sujetos de derecho.
- Incorpora la preocupación explícita por el bienestar subjetivo de las personas mayores.
- Muchos de estos determinantes, pueden afectarse positivamente por las políticas públicas que implementan los gobiernos, tales como: prevención y atención del maltrato, pensiones de sobrevivencia, seguros de salud y desempleo, entre otros.

➔ Imagen social de la vejez

Es una representación social de este grupo, por lo cual puede ser negativa como positiva, influyendo considerablemente la actitud de los miembros de una comunidad e incluso país hacia las personas mayores. Esta imagen se relaciona a su vez, con la posición social en que las personas mayores se encuentran en dicha comunidad.

El proceso de envejecer se ha vinculado a creencias y estereotipos relacionados con enfermedades, pérdidas, discapacidad y trastornos cognitivos.

Dentro de una sociedad es posible encontrarse con frases e imágenes sobre personas mayores, tales como:



➔ Algunas causas que influyen en una imagen negativa sobre la vejez:

- ✓ Miedo a la muerte.
- ✓ Construcción cultural de la vejez como una etapa de pérdidas y declives.
- ✓ Los valores de nuestra sociedad.
- ✓ **Ideología del viejismo:** se ve como una etapa de decadencia en lo físico y lo mental, dando a la persona mayor una imagen de incapacidad, de inutilidad social y de rigidez. Se asume una actitud es de resignación y apatía.

➔ ¿Cómo influye esta imagen negativa de la vejez en nuestro trato con las personas mayores?

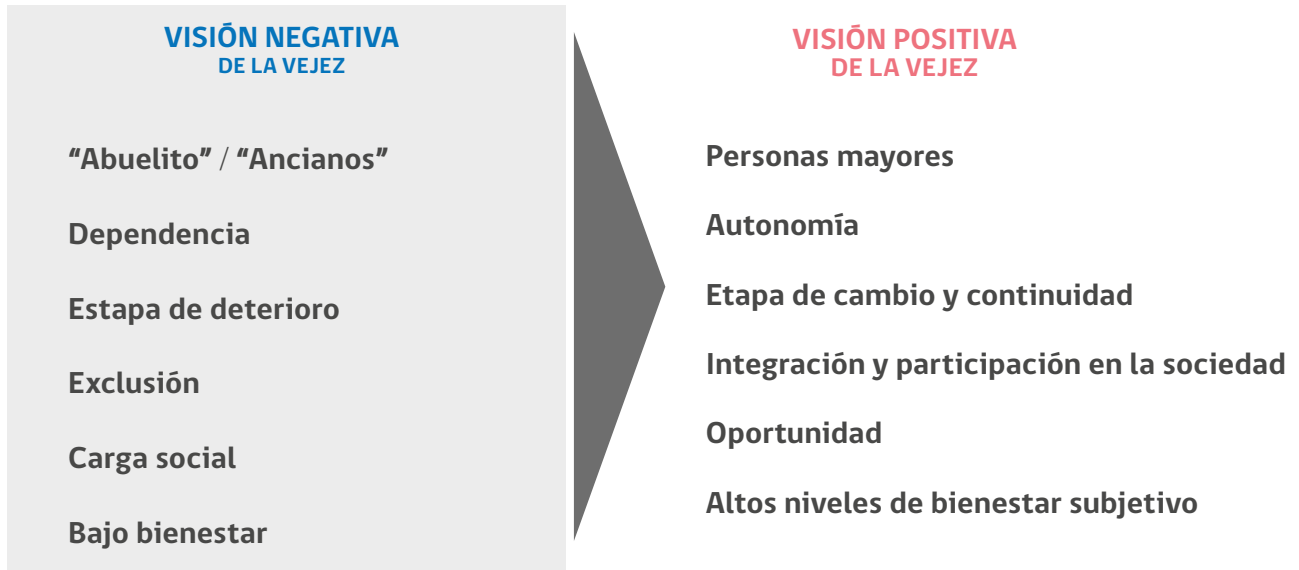
- ✓ En ver la edad como fuente de vulnerabilidad social y económica.
- ✓ Vulnerar o desconocer los derechos de las personas mayores.
- ✓ Invisibilizar la vejez como proceso natural del curso de vida.
- ✓ Construir una imagen social y autoimagen estereotipada.

➔ ¿Ante ello, qué cambios podemos hacer?

- ✓ Evitar reproducir estereotipos asociados a la vejez.
- ✓ Erradicar la discriminación por edad.
- ✓ Destacar los logros de las personas mayores.
- ✓ Capacitar y capacitarnos en el trabajo con personas mayores.
- ✓ Reconocer los aportes de las personas mayores en la sociedad.

➔ En resumen

Es necesario instalar un **cambio de paradigma** de cómo vemos **el envejecimiento y a las personas mayores**



➔ ¿Cuáles son los valores para el abordaje de las personas mayores?

Con relación a los valores, cabe señalar que para orientar cualquier profesión resulta útil identificar unos valores que faciliten al profesional la toma de decisiones. Estos valores son comunes a la mayor parte de las profesiones sociales y se describen a continuación: como las seis 'ies' (Piña Moran, 2009).

- ➔ **Individualidad:** cada persona envejece de forma única.
- ➔ **Independencia:** hay que facilitar al máximo la autonomía y libertad de cada persona, para que pueda tomar sus propias decisiones.
- ➔ **Integración:** el envejecimiento no debe segregar a la persona de su medio ambiente material y social cotidiano.
- ➔ **Ingresos:** la persona mayor debe tener recursos materiales para resolver sus necesidades básicas por sí mismo.
- ➔ **Interdisciplinariedad:** en el envejecimiento intervienen muchos factores, por lo que las soluciones idóneas requieren de la intervención de profesionales de distintas disciplinas.
- ➔ **Innovación:** los retos de la vejez y envejecimiento son únicos en la historia de la humanidad y requieren soluciones innovadoras, lo que también implica asumir nuevos riesgos.

II. ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS A LAS PERSONAS MAYORES

- ✓ Existe un tránsito desde un enfoque asistencialista hacia uno de derechos. El Estado tiene la responsabilidad de brindar a las personas mayores, la protección necesaria para mantener su integridad física, psíquica y social (Caballero & Abusleme, 2014).
- ✓ Los derechos y el envejecimiento en sí, proveen el marco ético-normativo a partir del cual se diseñan e implementan las políticas y programas sociales para el mejoramiento efectivo de la calidad de vida de las personas.
- ✓ En este sentido la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIDHPM), con su ratificación en la Organización de los Estados Americanos (OEA) el 2017, provee directrices para la generación de políticas, planes y programas dirigidos a personas mayores, se espera a través de ella “promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad” (CIDHPM, 2017) siendo los titulares de derechos específicos, las personas mayores, y el Estado, garante de cumplir con estas obligaciones.

➔ Derechos protegidos de la Convención son:

- Igualdad y no discriminación por razones de edad
- Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez
- Derecho a la independencia y a la autonomía
- Derecho a la participación e integración comunitaria
- Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia
- Derecho a no ser sometido a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes
- Derecho a brindar consentimiento libre e informado en el ámbito de la salud
- Derechos de la persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo
- Derecho a la libertad personal
- Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información
- Derecho a la nacionalidad y a la libertad de circulación
- Derecho a la privacidad y a la intimidad
- Derecho a la seguridad social
- Derecho al trabajo
- Derecho a la salud
- Derecho a la educación
- Derecho a la cultura
- Derecho a la recreación, al esparcimiento y al deporte
- Derecho a la propiedad
- Derecho a la vivienda
- Derecho a un medio ambiente sano
- Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal
- Derechos políticos
- Derecho de reunión y de asociación
- Derecho al Igual reconocimiento como persona ante la ley
- Derecho al acceso a la justicia

Este cambio de paradigma, en cuanto a asumir un enfoque de derechos hacia las personas mayores, ha sido uno de los principales logros que se han conseguido, siendo la premisa, la atención centrada en la persona y no en los servicios.

III. BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES

→ El buen trato es un **derecho**, pero también es un **deber!!!**
Una opción para todas y todos!!!

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 Geriátrica y Gerontología, 2011).

Un adecuado modelo de intervención para la atención de personas mayores considera:

- ✓ Un saludo cordial.
- ✓ Llamar a la persona por su nombre, evitar llamar abuelito o abuelita.
- ✓ Hablar modulado y fuerte (no gritar).
- ✓ Que la comunicación e interacción sea siempre mirando a los ojos (en señal de atención).
- ✓ Escucha atenta y empática, deje que la persona mayor se exprese, respetando sus tiempos y limitaciones.
- ✓ Respete y valide sus opiniones y creencias.
- ✓ No descalifique a la persona mayor.
- ✓ No juzgue a la persona mayor.
- ✓ No lo trate como niño/a, evite la victimización y/o el asistencialismo.
- ✓ Brindar siempre orientación e información básica (procedimientos que vendrán, o de las gestiones que debe realizar).
- ✓ Realizar derivación a los organismos de la red cuando corresponda.

➔ En cualquier espacio de interacción y/o vinculación con una víctima persona mayor, es necesario tener presente los **12 Principios del buen trato hacia las personas mayores.**

Nº	VALORACIÓN Y RECONOCIMIENTO	BREVE DESCRIPCIÓN
1	INDIVIDUAL, COMUNITARIO E INSTITUCIONAL	Como ser humano, como persona, sin ningún tipo de discriminación, marginación social o exclusión.
2	RESPECTO	Consideración con que se trata a una persona y que busca no causarle ofensa o perjuicio.
3	COMUNICACIÓN	Preguntar, escuchar y conocer qué es buen trato para cada individuo, y siempre tratar de ponerse en el lugar del otro.
4	ADAPTACIÓN E INDIVIDUALIDAD	Recibir atención individual desde las necesidades y preferencias centradas en la persona.
5	AUTONOMÍA PERSONAL	Tomar decisiones, tener el control sobre las decisiones que nos afectan.
6	CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR	Respeto de los valores personales, ofrecer calidad en las condiciones de vida, favoreciendo la satisfacción personal y el bienestar en todas las áreas.
7	IGUALDAD	Tratar bien no tiene que ver con la edad ni con diferencias personales.
8	IDENTIDAD	Por lo que representa como individuo y como colectivo.
9	LIBERTAD	De expresión, de opinión, de pensamiento, de valores y creencias y de movimiento
10	DIGNIDAD	Sentirse seguros en la familia, tener atención individualizada de los profesionales, de los centros sociales y sanitarios, explorar sus preocupaciones, intereses, garantizando sus necesidades básicas y su salud, entre otros.
11	NEGOCIACIÓN	Desde la base de la comunicación, encontrando las alternativas y soluciones a las dificultades.
12	INTEGRACIÓN	Reconocer y favorecer que las personas mayores sean integradas en todos los ámbitos de la vida y la sociedad.

IV. MALTRATO

➔ ¿Que entendemos por maltrato?

El maltrato a las personas mayores *se refiere a cualquier acción u omisión que produce daño y que vulnera el respeto a su dignidad y el ejercicio de sus derechos como persona* (SENAMA, 2012). El maltrato puede realizarse de manera intencionada, como también puede ocurrir por desconocimiento de manera no intencionada. El maltrato puede ser de distintos tipos y dimensiones.

TIPOS DE MALTRATO	DEFINICIÓN	COMO SE MANIFIESTA
MALTRATO FÍSICO	Uso de la fuerza física que daña su integridad corporal, puede provocar dolor, lesión y/o discapacidad temporal o permanente y en casos extremos, la muerte.	Mediante empujones o zamarreos, cachetadas, puñetes, patadas, golpes con objetos, pellizcones, quemaduras, inmovilización, sujeción mecánica o uso inapropiado de medicación por la fuerza.
MALTRATO PSICOLÓGICO	Acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o atentan contra la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona.	A través de insultos y agresiones verbales, amenazas de aislamiento, abandono o institucionalización, intimidaciones, humillaciones, infantilización, ridiculización, silencios ofensivos, no respetar sus creencias, rechazar sus deseos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada.
ABUSO SEXUAL	Cualquier acción de connotación sexual con un adulto mayor sin su consentimiento, empleando fuerza, amenazas y/o engaño, aprovechándose de su deterioro físico o psíquico.	Puede manifestarse en forma abierta o encubierta mediante gestos, palabras, insinuaciones, caricias, tocaciones, exhibición de genitales o violación.
ABUSO PATRIMONIAL	Mal uso, explotación o apropiación de los bienes por parte de terceros, sin consentimiento o con consentimiento viciado, fraude o estafa, engaño o robo de su dinero o patrimonio. A menudo supone la realización de actos ilegales: firma de documentos, donaciones, testamentos. Es posible también que, existiendo una relación de poder, una persona mayor permita a un tercero que actúe en su nombre pese a la evidencia de perjuicio.	Ejemplos comunes de este tipo son la apropiación de la jubilación o pensión como también de bienes muebles e inmuebles. En este tipo también cabe el abuso económico por parte de algunas empresas y servicios, mediante publicidad engañosa, préstamos con intereses abusivos, apropiación indebida de recursos económicos, enseres, patrimonio, entre otros.
NEGLIGENCIA	Es el incumplimiento por deserción o fracaso de las funciones propias	Se manifiesta en acciones como la negación a proveer una adecuada

TIPOS DE MALTRATO	DEFINICIÓN	COMO SE MANIFIESTA
	<p>del cuidado para satisfacer las necesidades vitales de un adulto mayor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La negligencia puede ser de 3 tipos: <ul style="list-style-type: none"> Negligencia activa: Es un descuido intencional y deliberado. - Negligencia pasiva: cuando el cuidador no provee los cuidados necesarios por ignorancia o porque es incapaz de realizarlos. Es un descuido involuntario. - Auto negligencia: comportamiento de un adulto mayor que amenaza su salud o seguridad. 	<p>alimentación, vestuario, vivienda, seguridad, higiene personal y medicación.</p> <p>A través de la falta de cuidados y apoyo.</p>
<p>ABANDONO</p>	<p>Se produce cuando cualquier persona o institución no asume la responsabilidad que le corresponde en el cuidado de una persona mayor, con algún grado de dependencia, o que habiendo asumido su cuidado o custodia lo desampara de manera voluntaria.</p>	<p>Abandono de personas mayores en lugares públicos.</p>
<p>MALTRATO ESTRUCTURAL O SOCIETARIO</p>	<p>Aquel que ocurre desde y en las estructuras de la sociedad mediante normas legales, sociales, culturales, económicas que actúan como trasfondo de todas las otras formas de maltrato existentes. Se expresan socialmente como discriminación, marginalidad y exclusión social.</p>	<p>A través de la falta de políticas y recursos sociales y de salud, mal ejercicio e incumplimiento de las leyes existentes, y presencia de normas sociales, comunitarias y culturales que desvalorizan la imagen del adulto mayor.</p>

➔ Qué podemos hacer en caso de sospechar y/o presenciar una situación de maltrato hacia una persona mayor?

Maltrato constitutivo de delito y otros delitos:

Se debe realizar la denuncia en:

1. CARABINEROS DE CHILE

Por medio del **fono 149**, o en la Unidad policial más cercana, o con encargado del Plan Cuadrante que atiende las situaciones de violencia intrafamiliar u otros delitos.

2. POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE (PDI)

Por medio del **fono 134**, o en cualquier unidad policial de la PDI o en la Jefatura Nacional de Delitos contra la Familia.

3. MINISTERIO PÚBLICO (FISCALÍAS LOCALES)

Recepción de la denuncia de maltrato constitutivo de delito de manera presencial.

Orientación respecto de cómo realizar denuncia e información asociada a su causa, cuando corresponda, en **Call Center: 600 333 0000**

Información y orientación respecto de la causa y protección, cuando corresponda, si es víctima o testigo de un delito.

4. MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

Subsecretaría de Prevención del Delito, a través de DENUNCIA SEGURO:

www.denunciaseguro.cl / Fono: 600 400 0101 (24 horas – 365 días del año).

Subsecretaría de Prevención del Delito, a través del PROGRAMA DE APOYO A VÍCTIMAS:

www.apoyovictimas.cl / Fono: 600 818 1000 (Atención 24 horas – 365 días del año).

Maltrato no constitutivo de delito:

TRIBUNALES DE FAMILIA

- Las denuncias de hechos no constitutivos de delitos se deben realizar en el Tribunal de Familia respectivo a la comuna de residencia del afectado.
- La denuncia podrá realizarla la víctima, sus ascendientes, descendientes, guardadores o personas que la tengan a su cuidado. Asimismo, podrá hacerla cualquier persona que haya tomado conocimiento directo de los hechos que lo motiven.
- Asimismo, se podrá interponer demanda por la víctima, sus ascendientes, descendientes, guardadores o personas que la tengan a su cuidado.
- Presentada la denuncia o demanda, el tribunal podrá decretar medidas cautelares, y citará a una audiencia preparatoria dentro de los 10 días siguientes. Una vez realizada la audiencia preparatoria el tribunal fijará una audiencia de juicio el cual tendrá que citarla dentro de los 30 días siguientes

Por otra parte, SENAMA pone a disposición de la ciudadanía mecanismos de atención que permiten orientar y derivar casos, tales como el Sistema Integral de Atención Ciudadana de SENAMA (SIAC), Fono Mayor SENAMA 800-400-035 y Atención Jurídica Especializada.

1. SIAC: El Sistema Integral de Atención Ciudadana de SENAMA, es un espacio de comunicación y atención ciudadana que permite realizar consultas e informarse sobre situaciones que vulneren los derechos de las personas mayores. Además, entrega información sobre servicios y beneficios dirigidos a las personas mayores y sobre el que hacer y funcionamiento de SENAMA.

2. Fono Mayor 80-400-035: Es un teléfono que opera a través de la Oficina de informaciones, Reclamos y Sugerencias de SENAMA. En el Fono Mayor se reciben todo tipo de consultas y sugerencias.

3. Atención Legal y Jurídica Especializada (Defensor Mayor): SENAMA entrega atención y asesoría jurídica especializada, en todo tipo de materias que requieran asesoría legal, especialmente respecto de situaciones de maltrato.

➔ ¿Quiénes pueden representar judicialmente a las personas mayores?

- Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)
- Municipios
- Clínicas Jurídicas de Universidades
- Fundaciones (En regiones, según corresponda y en la RM PRO BONO y FIDEF).
- Programa Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior

El Programa Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior, en situaciones que afectan a personas mayores, específicamente en caso de tratarse de algún delito violento este programa puede orientar, entregar atención psicológica, social y jurídica.

➔ Bibliografía

Arnold, M., Herrera, F., Massad, C., & Thumala, D. (2018). QUINTA ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSION Y EXCLUSION SOCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES EN CHILE: *Opiniones de la población* chilena respecto al envejecimiento poblacional. Santiago: Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Caballero, M., & Abusleme, M. T. (2014). *El maltrato hacia las personas mayores: Realidad y Desafíos del abordaje desde las políticas públicas en Chile a través de SENAMA*. En SENAMA, Maltrato a las Personas Mayores en Chile: Haciendo visible lo invisible. Santiago: Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor.

CIDHPM. (2017). CONVENCIÓN INTERAMERICANA SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS. Santiago.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2017). CENSO. Santiago.

Observatorio Social. (2017). *Encuesta Nacional de Caracterización Socioeconómica Nacional*. Santiago.




Piña Moran, M. (2009). Intervención Social Gerontológica: Articulando las dimensiones epistemológicas-teóricas y metodológicas. *Revista Rumbos TS*. Un Espacio Crítico Para La Reflexión En

Ciencias Sociales, 37- 49. RAV. (2019). Plan de trabajo 2019. Santiago.

SENAMA. (2012). Guía de Prevención del Maltrato a las personas mayores. Santiago.

SENAMA. (2019). *Envejecimiento Positivo en Chile*. Obtenido de SENAMA: http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Envejecimiento_Positivo.pdf

Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. (2011). *Guía Práctica del Buen Trato a las Personas Mayores*. Madrid.

 @senama.gob
 Senama Gobierno de Chile
 Senamagob
 www.senama.gob.cl