

CONVIVENCIA Y PREVENCIÓN

EL BUEN TRATO A LOS MAYORES



Guías de la POLICÍA Municipal de MADRID
“SEGURIDAD PARA TODOS”



La Iniciativa URBANA Villaverde, persigue entre otros objetivos, lograr para el distrito un desarrollo sostenible e integrador. En esa línea, trabajar para lograr una mayor cohesión social en el Distrito así como evitar cualquier tipo de exclusión por cualquier motivo es una de las principales prioridades.

Las sociedades europeas, debido a la evolución demográfica que se está produciendo, cuentan con un número cada vez mayor de personas mayores. Evitar la exclusión social de este colectivo es una obligación moral de todos, especialmente de las Administraciones Públicas y un síntoma de una sociedad avanzada.

La presente guía elaborada por el Ayuntamiento de Madrid y cofinanciada por la Unión Europea a través del FEDER, pretende contribuir a tal fin.



TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

CONTENIDOS

¿Qué son los malos tratos?	6
Factores de riesgo	7
¿Dónde ocurren los malos tratos?	8
Identificar los malos tratos	10
¿Cómo detectarlos?	14
¿Qué hacer cuando son evidentes?	17
¿Cómo prevenir el maltrato?	18
¿Cómo promocionar el Buen Trato?	21
Legalmente. ¿qué puedo hacer?	25



EL TRATO A
PERSONAS MAYORES

Debemos ser conscientes de nuestra propia seguridad pues una sociedad segura se consigue a través de la responsabilidad y justa cooperación entre todos los ciudadanos.

Desde la Policía de Madrid nos proponemos participar en el desarrollo y bienestar de los ciudadanos (mayores, padres y jóvenes), prevenir situaciones de riesgo y exclusión social, aportar información, conocimientos y herramientas sobre aspectos específicos que faciliten una sociedad segura ofreciendo la oportunidad de aprender nuevas materias y potenciar las relaciones sociales compartiendo experiencias.

Queremos informar y formar a nuestros mayores acerca de la importancia que tiene adoptar unas medidas básicas de autoprotección y adquirir hábitos de comportamiento que les ayuden a desarrollar sus actividades cotidianas con más seguridad es nuestro objetivo.

En definitiva pretendemos aportar unos conocimientos y habilidades que puedan servir para mejorar la vida y seguridad de nuestros mayores.

TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

Con toda una vida de experiencia nuestros Mayores merecen un justo reconocimiento. Ellos nos ayudaron cuando les necesitábamos ahora toca a la sociedad en general ofrecerles protección y ayuda.

Es deber y responsabilidad de todos nosotros brindarles unas condiciones de vida justas e idóneas, en las que reciban la atención necesaria, respetando sus derechos y facilitándoles una vejez agradable y feliz.



**CON EL BUEN TRATO MEJORAREMOS
LA CALIDAD DE VIDA DE LOS ANCIANOS**



EL TRATO A
PERSONAS MAYORES

1

¿QUÉ SON LOS MALOS TRATOS?

SON MUCHOS LOS TÉRMINOS EMPLEADOS Y LAS DEFINICIONES QUE TRATAN DE IDENTIFICAR UNA REALIDAD QUE PARECE QUISIERAMOS OCULTAR PERO QUE ALGUNOS DE NUESTROS MAYORES SUFREN Y QUE EN OCASIONES HASTA JUSTIFICAN.



Acercarse a este problema que afecta muy directamente al bienestar y a la calidad de vida de un grupo de la población tan importante como nuestros mayores exige tener claro sobre que estamos hablando cuando mencionamos el concepto de malos tratos.

Existen muchas definiciones nosotros tomaremos la elaborada por la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. (Toronto, 2002):

"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".

Desde una visión jurídica podría concretarse que son acciones u omisiones que tienen como víctima a una persona mayor de 65 años. Que se ejercen habitualmente de forma reiterada y surgen en el marco de una relación de confianza dentro del entorno familiar, institucional o social pudiendo constituir una falta penal o un delito

TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

2

FACTORES DE RIESGO

LOS FACTORES DE RIESGO SON TODAS AQUELLAS SITUACIONES O CARACTERÍSTICAS PERSONALES QUE PERMITEN O FAVORECEN LA APARICIÓN DE LOS MALOS TRATOS.

Los factores de riesgo de la propia persona mayor se relacionan con su vulnerabilidad, condiciones económicas disponibles, nivel de aislamiento social, sexo y hostilidad mostrada por la persona.

El riesgo de padecer maltrato aumenta cuando las personas mayores se encuentran en situación de dependencia que les impida desenvolverse de manera autónoma en su vida cotidiana y, en mayor medida aún, si la persona afectada no es capaz de percibir la situación de malos tratos o no la puede expresar o manifestar.

Los malos tratos afectan a todas las capas sociales y pueden darse en cualquier medio o entorno.



En muchos casos la víctima de malos tratos es completamente dependiente del maltratador y tiene miedo de decirlo o de denunciar por temor a las represalias.



EL TRATO A
PERSONAS MAYORES

3

¿DÓNDE OCURREN LOS MALOS TRATOS?

SON MULTIPLES LOS MOTIVOS DEL MALTRATO A LOS MAYORES. LA GRAN DEPENDENCIA QUE PADECEN DE SUS CUIDADORES ACABA "QUEMANDO" A ESTOS ÚLTIMOS. LO CIERTO ES QUE NO ES INFRECUENTE QUE UNA PERSONA MAYOR PADEZCA MALOS TRATOS DE, PRECISAMENTE, AQUELLAS PERSONAS QUE MÁS LES QUIEREN. SE TRATA DE UN PROBLEMA SOCIAL.

EN EL MEDIO FAMILIAR (ámbito doméstico)



Cuando se habla de ámbito familiar o doméstico nos referimos a aquellas personas que conviven en el domicilio, forman parte de la familia o del círculo de personas de confianza de la persona mayor.

Los malos tratos en el entorno familiar, con mayor frecuencia, son producidos por los hijos y en menor medida por los esposos u otros familiares. En algunos casos también pueden ser ocasionados por vecinos u otros conocidos. Esto es debido a que la familia suele ser la que generalmente se encarga de la atención y cuidados de los mayores.

TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

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 infilir 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.

La prevención a partir de la visualización de este conflicto social, la implicación con todos los sectores sociales, la detección temprana y la consecuente puesta en marcha de acciones de apoyo y ayuda, es el horizonte de la prevención desde la seguridad ciudadana.

EN EL MEDIO SOCIAL

Hace referencia a las acciones o inacciones y actitudes discriminatorias que marginan a las personas mayores y tienen su origen en las administraciones y otras estructuras sociales (empresas o particulares).

Su manifestación más frecuente y evidente es el trato irrespetuoso, así como los retrasos o no dar respuesta a las demandas individuales de atención.





EL TRATO A
PERSONAS MAYORES

4

IDENTIFICAR LOS MALOS TRATOS

DE ACUERDO A LAS CIRCUNSTANCIAS QUE SE DEN LAS PERSONAS MAYORES PUEDEN SER OBJETO DE DIFERENTES TIPOS DE MALOS TRATOS.

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.



TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

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.



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.



EL TRATO A
PERSONAS MAYORES

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, entre otras acciones.

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.

TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

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.

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.





EL TRATO A
PERSONAS MAYORES

5

¿COMO DETECTARLOS?



TOMAR CONCIENCIA Y COMPRENDER

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

Otras no suelen denunciar porque no saben a dónde ir, cómo hacerlo, ni si sirve para algo hacerlo. Suelen tener miedo a posibles represalias por parte de su agresor. En especial miedo a ser abandonados, perder la plaza que ocupan en el centro o residencia, perder las relaciones con los que consideran afines o que denunciarlo sea un escándalo para su familia.

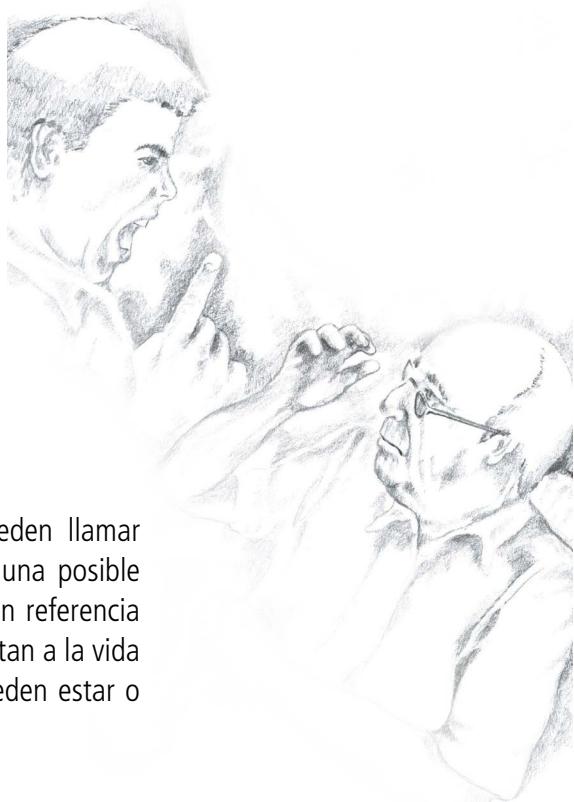
Debemos comprender el silencio, los temores y miedos de las personas mayores, teniendo en cuenta la difícil relación que tienen con el entorno.

TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

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 o no relacionadas entre si.



EL TRATO A
PERSONAS MAYORES



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.

TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

5

¿QUÉ HACER CUANDO SON EVIDENTES?

CONVIENE SABER QUE

Es posible que un adulto mayor que está siendo desatendido o está siendo maltratado física, emocional o sexualmente le resulte muy difícil hablar de lo que está sufriendo y más aún denunciar el abuso

Si piensa que alguien que usted conoce está siendo objeto de maltrato ya sea física, emocional o financieramente, hable con esa persona cuando estén solos. Usted podría decirle que piensa que algo no anda bien y está preocupado.

Ofrézcase para llevar a la persona afectada a algún lugar donde puede obtener ayuda; por ejemplo, al centro de salud del barrio o al centro de servicios sociales del ayuntamiento.

También denuncie los hechos que conozca en la Policía.



Si usted es un adulto mayor que está siendo maltratado o está ante un peligro inminente, llame a la Policía municipal (092), al teléfono 112 u otro cuerpo de seguridad para solicitar ayuda.



EL TRATO A
PERSONAS MAYORES

6

¿Cómo prevenir el maltrato?

SI ES USTED UNA PERSONA MAYOR ...

• COMUNÍQUESE



Es fundamental y necesario que se relacione y salga de su aislamiento. Busque personas o profesionales de confianza a los que contar sus inquietudes, sus temores y dudas. De esta forma puede evitar una situación que podría acabar en maltrato.

• INFÓRMESE

Considere que lo primero que debe hacer es informarse para conocer y poder identificar claramente qué situaciones están atentando contra su dignidad, analizar la situación y ver qué causas hacen que esté sufriendo esta situación.

Una persona bien informada difícilmente será maltratada

TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

• 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:

a) El testamento vital.

Es un documento de voluntades anticipadas. En él 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.

En este documento se designa un representante, que actuará como interlocutor válido de la persona enferma con el equipo sanitario.

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.



EL TRATO A PERSONAS MAYORES

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 complementemente, 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.

TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

6

¿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.





EL TRATO A PERSONAS MAYORES



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.

Relacionese. No se aísle.

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

TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

...¿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 assertivo y sin dejar de ser respetuoso.

Dedíquele tiempo

y busque momentos para compartir en familia o con otras personas de su entorno.

Escuche con atención lo que diga y créale





EL TRATO A PERSONAS MAYORES

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.

Con ello conseguirá aumentar su autonomía y confianza. Ayúdale a resolver conflictos mediante el diálogo y facilítale que pueda 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.

Ayúdale, si llega el caso, a ejercerlos o busque ayuda profesional para ello.



TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

6

LEGALMENTE, ¿QUÉ PUEDO HACER?

Esta situación puede perjudicar a las victimas de abuso, personas que por razones de edad, enfermedad, situación de desventaja familiar o social han de enfrentarse ante una serie compleja de actuaciones jurídicas; unido al inconveniente de que en muchos casos dependen de las personas que ejercen el maltrato.

De aquí la importancia de prestarles ayuda y apoyo si somos conocedores de situaciones de abuso

En cualquier caso si eres víctima de cualquier tipo de maltrato o agresión debes denunciar esta situación

¿Donde denunciar?

Se puede hacer directamente en el Juzgado de Guardia o en la Fiscalía para que proceda a materializar la demanda. Igualmente puede denunciar en las dependencias de la Policía o Guardia Civil. También en los Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Por cualquiera de estos caminos la denuncia llegará a su destino, que no es otro que el Juzgado de Guardia.



EL TRATO A
PERSONAS MAYORES

¿Cómo denunciar?

- Si la denuncia se realiza de forma escrita, se hará constar todos los datos personales del denunciante y de la víctima, si no es la misma persona, haciendo un relato breve de los hechos que han dado origen a la denuncia que se formula.
- Si se conoce, es necesario reflejar el nombre del presunto agresor.
- Conviene relatar íntegramente los hechos y aportar todas las pruebas que tengamos. El escrito debe estar firmado y fechado y es recomendable llevar dos copias para quedarse con una copia sellada de la denuncia.
- En este caso hablamos de un escrito no profesional, formalizado con suma sencillez y sin demasiadas preocupaciones por los aspectos formales.
- Si la denuncia se hace en la Policía o Guardia civil, ésta pasará a un escrito el relato del denunciante.
- Es conveniente, aunque no estrictamente necesario, el asesoramiento.



TRÁTALES BIEN.
ESTÁN INDEFENSOS.

La ley contempla medidas de...

- Prohibición de que el presunto agresor resida en un determinado lugar, barrio o zona.
- Prohibición de ir a determinados sitios o asistir a determinados actos.
- Prohibición de aproximación o comunicación con la víctima.

Como consecuencia de las medidas cautelares, puede surgir la necesidad de ingresar a una persona en un centro residencial. El ingreso en un determinado centro debe hacerse voluntariamente, pero los MTPM pueden propiciar un internamiento involuntario urgente para evitar que persista el maltrato.

La ley contempla medidas para ...

Proteger a la víctima que pudiera correr determinados peligros.

Permitir establecer de oficio (no sólo a instancia de parte) la acción penal en los casos de faltas de amenazas, coacciones y vejaciones injustas

Si tienes dudas puedes llamar a la Policía municipal (092) ellos te indicaran y te pondrán en contacto con policías municipales especializados.





Programa Participa en tu Seguridad

www.madrid.es/policia
agentetutor@madrid.es



Unión Europea
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”