

fundación summa  
humanitate

DIRECTRICES DE  
**FUNDACIÓN SUMMA HUMANITATE**  
PARA LA  
**PROTECCIÓN DE LOS ADULTOS VULNERABLES**

## ÍNDICE

<b>AMBITO DE APLICACIÓN Y OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>DERECHOS PROTEGIDOS</b>	<b>4</b>
<b>ACCIONES PLANIFICADAS</b>	<b>8</b>
A nivel preventivo.	8
Notificación y advertencia sobre indicios de maltrato o de abusos de cualquier índole.	14
Otras medidas a trabajar en Centros en los que interviene la Fundación Summa Humanitate.	17
<b>CÓMO ACTUAR CUANDO SE DETECTA UN POSIBLE MALTRATO</b>	<b>19</b>

## **DIRECTRICES DE LA FUNDACIÓN SUMMA HUMANITATE PARA LA PROTECCIÓN DE LOS ADULTOS VULNERABLES EN LOS CENTROS EN LOS QUE ÉSTA TIENE LA RESPONSABILIDAD DE LA GESTIÓN**

### **AMBITO DE APLICACIÓN Y OBJETO**

¿De dónde surge esto? La Santa Sede ha dado a conocer este 29 de marzo de 2019, el motu proprio sobre la protección de los menores y de las personas vulnerables, la nueva ley para el Estado de la Ciudad del Vaticano extendida también a la Curia romana, y las orientaciones pastorales, tres documentos firmados por el papa Francisco.

Se hablan de “leyes, normas e indicaciones muy específicas”, en primer lugar, para los destinatarios: “en realidad se refieren sólo al Estado Vaticano, donde un gran número de sacerdotes y religiosos trabajan, pero hay muy pocos niños”.

“Aunque fueron concebidos y escritos para una realidad única en el mundo, en la que la máxima autoridad religiosa es también soberana y legisladora, estos tres documentos contienen indicaciones ejemplares que tienen en cuenta los parámetros internacionales más avanzados”

La Unión Internacional de Superiores Generales en su Asamblea general celebrada en mayo han implementado la Comisión para el Cuidado y la Salvaguarda de los Niños y los Adultos Vulnerables, y han instado a todas las Congregaciones a que ellas también puedan hacer lo propio, animando a que empresas, fundaciones, entidades colaboradoras de los Institutos de Vida Consagrada puedan contar con un programa y unas directrices para abordar esta necesidad.

Este documento responde a esta petición y es aquí donde estamos. Propuesta de nuestro documento para que podáis añadir, quitar o poner lo que consideréis, sobre todo el hecho de poder hacer anotaciones interesantes que puedan ayudarnos a tener un documento cerrado antes de final de año y que se pueda empezar a trabajar con profesionales, hermanas, etc.

**El objeto de estas directrices marcadas por la Fundación Summa Humanitate es 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 realización como ser humano y preservando hasta el momento mismo de la muerte, sus derechos más inalienables.**

Son muchas las Normas que se han ido estableciendo a lo largo de los últimos 25 años para proteger a nuestros mayores de abusos de toda índole. Conviene

recordar a toda la sociedad que la persona mayor es jurídicamente persona, con independencia de su edad, y que el respeto a su dignidad personal exige que se le garantice el ejercicio de todos sus derechos, y ello con independencia de que se trate de una persona mayor con capacidad de autogobierno o con dependencia psíquica o funcional, que limite y anule dicha capacidad de autogobierno. Es más, en esta última etapa de la vida, en la que incluso puede perderse la consciencia, la necesidad de protección es incluso mayor.

La fragilidad de algunas personas mayores es un excelente caldo de cultivo para la vulneración de sus derechos. Téngase en cuenta que, en muchas ocasiones, la fragilidad está motivada por la falta de autonomía personal y esto crea una indefensión de hecho en las personas que la padecen, indefensión que puede ser aprovechada para la privación o merma del ejercicio activo de sus derechos personales. Son muchos los abusos de los que pueden ser víctimas nuestros mayores, no solo de abusos sexuales sino también, y sobre todo, de abusos psicológicos, abusos de autoridad, de conciencia, manipulaciones varias, abuso económico...

El ejercicio y la defensa de los derechos para la protección de los mayores, en general, y de los dependientes, en particular, ha sido y sigue siendo un eje central en las políticas que la Fundación Summa Humanitate lleva a cabo en todos sus Centros y va a marcar el grado de madurez en el que nos encontramos.

No obstante, **este documento pretende dar pasos adelante en nuestro compromiso por velar por estos derechos y marcar acciones que apuntalen y den seguridad a las personas que atendemos. Sobre todo, dirigido a aquellas enfermerías o Residencias de Congregaciones y Obispados que no tengan activado su propio protocolo. En este caso la Fundación Summa Humanitate se sumaría a ese protocolo y trataría de impulsarlo.**

Este documento alcanza a todos los Centros de mayores gestionados por la Fundación Summa Humanitate, ya sean residencias de personas mayores, Casas Sacerdotales o enfermerías de religiosos/as de las distintas Congregaciones con las que compartimos misión.

## **DERECHOS PROTEGIDOS**

- a. **Derecho a la privacidad y a la intimidad.** La persona mayor tiene derecho a la privacidad y a la intimidad y a no ser objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, familiar, del hogar o unidad doméstica, o cualquier ámbito en el que se desenvuelvan, así como en su correspondencia o cualquier otro tipo de comunicación.

La persona mayor tiene derecho a no ser objeto de agresiones contra su dignidad, honor y reputación, y a la privacidad en los actos de higiene o

en las actividades que desarrolle, independientemente del ámbito en el que se desenvuelva.

Los Centros adoptarán las medidas necesarias para garantizar estos derechos, particularmente a la persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo.

- b. **Derecho a la seguridad social y a la Ley de Dependencia.** Toda persona mayor tiene derecho a la seguridad social que la proteja para llevar una vida digna y a recibir una atención médica pública adecuada. El derecho a la seguridad social incluye el derecho a no ser sometido a restricciones arbitrarias o poco razonables de la cobertura social existente, ya sea del sector público o del privado, así como del derecho a la igualdad en el disfrute de una protección suficiente contra los riesgos e imprevistos sociales.

La ley de Dependencia se aplica para aquellas personas dependientes de forma permanente; la persona en cuestión, bien por razones de edad, enfermedad o discapacidad no dispone de autonomía física, mental o sensorial. La puede recibir cualquier ciudadano de nuestro país, por supuesto los religiosos/as que atendemos también. El aceptar la prestación de dependencia no quiere decir que otros ciudadanos se queden sin la misma, o que la cuantía para otros sea menor.

- c. **Derecho a la salud.** La persona mayor tiene derecho a la preservación de su salud física, social y mental, sin ningún tipo de discriminación.

Los Centros gestionados por la Fundación Humanitate deberán diseñar e implementar políticas intersectoriales de salud orientadas a una atención integral que incluya la promoción de la salud, la prevención y la atención de la enfermedad en todas las etapas, y la rehabilitación y los cuidados paliativos de la persona mayor a fin de propiciar el disfrute del más alto nivel de bienestar, físico, mental y social. Para hacer efectivo este derecho, los Centros gestionados por la Fundación Humanitate se comprometen a tomar las siguientes medidas:

- Fomentar la atención preferencial de nuestros mayores más dependientes y trabajar para que sean atendidos de una forma rápida y eficaz en los Centros sanitarios públicos y/o privados a los que accedan.
- Formular, implementar, fortalecer y evaluar protocolos y estrategias para fomentar un envejecimiento activo y saludable.
- Fortalecer las acciones a través de nuestras enfermeras, gerentes sociosanitarias y servicios propios para la prevención de enfermedades, incluyendo la realización de cursos de educación, el conocimiento de las patologías y opinión informada de la persona mayor en el tratamiento de enfermedades crónicas y otros problemas de salud.
- Fortalecer la implementación de protocolos de actuación orientados a mejorar el estado nutricional de la persona mayor.

- Promover y asesorar a las Instituciones titulares sobre el desarrollo de servicios socio-sanitarios integrados especializados para atender a la persona mayor con enfermedades que generan dependencia, incluidas las crónico-degenerativas, las demencias y la enfermedad de Alzheimer.
  - Fortalecer las capacidades de nuestros trabajadores en relación con la atención de la persona mayor, teniendo en consideración los principios contenidos en estas directrices.
  - Promover y fortalecer la investigación y la formación académica profesional y técnica especializada en geriatría, gerontología y cuidados paliativos.
  - Articular los protocolos necesarios para que los servicios de cuidados paliativos estén disponibles y accesibles para la persona mayor, así como para apoyar a sus familias.
  - Garantizar a la persona mayor el acceso a la información contenida en sus expedientes personales, sean físicos o digitales.
  - Promover y garantizar progresivamente, y de acuerdo con sus capacidades, el acompañamiento y la capacitación a personas que ejerzan tareas de cuidado de la persona mayor, incluyendo familiares, con el fin de procurar su salud y bienestar.
- d. **Derecho a la educación y a la formación.** La persona mayor tiene derecho a la educación y formación en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y sin discriminación, y a participar en los programas formativos e informativos existentes en todos los niveles, y a compartir sus conocimientos y experiencias con todas las generaciones.

Los Centros gestionados por la Fundación Humanitate garantizarán el ejercicio efectivo del derecho a la educación y formación de la persona mayor y se comprometen a:

- Facilitar a la persona mayor el acceso a programas formativos que les ayuden en esta etapa de su vida (“vivir en grande”, “gozo de ser mayor”...)
  - Promover mediante los trabajadores del Centro el desarrollo de programas, materiales y formatos educativos adecuados y accesibles para la persona mayor que atiendan sus necesidades, preferencias, aptitudes, motivaciones e identidad cultural, sin infantilizarlos y adecuándolos a su situación personal y cognitiva.
  - Promover mediante los técnicos de los Centros la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria.
  - Fomentar y facilitar la participación activa de la persona mayor en actividades educativas, tanto formales como no formales.
- e. **Derechos políticos.** La persona mayor tiene derecho a la participación en la vida política y pública en igualdad de condiciones con los demás y a

no ser discriminados por motivo de edad. La persona mayor tiene derecho a votar libremente y ser elegido, debiendo el Estado facilitar las condiciones y los medios para ejercer esos derechos.

- f. **Derecho a ser protegido de cualquier forma de abuso, violencia o maltrato** (lo vemos posteriormente)
- g. **Derecho a vivir libre de sujeciones, físicas o químicas, aplicadas por conveniencia o disciplina** (lo vemos posteriormente)
- h. **Derecho a tomar sus propias decisiones.** La capacidad de tomar nuestras propias decisiones y desarrollar nuestra vida cotidiana de acuerdo con nuestra voluntad y preferencias es fundamental para la dignidad humana, incluso cuando somos mayores. Todos tienen derecho a esta autonomía e independencia. Sin embargo, para muchas personas mayores la autonomía y la independencia de las que gozaban antes se les niega en la vejez, a menudo porque otros piensan que ya no pueden tomar sus propias decisiones o hacen caso omiso de ellas. Esas actitudes negativas y discriminatorias contra las personas mayores y la vejez son comunes, incluso en sociedades en las que existe un fuerte discurso en torno al respeto a las personas mayores.
- i. **Instrucciones previas. El derecho de decidir.** El “documento de instrucciones previas” permite expresar a toda persona mayor de edad, capaz y libre, cómo quiere que se le trate y se le cuide cuando no sea capaz de tomar decisiones. Sirven para INFORMAR al equipo sanitario, sociosanitario o asistencial de sus deseos; NOMBRAR a alguien para que hable en su nombre; CÓMO quiere que sean sus cuidados y el tratamiento de su salud cuando llegue a situaciones en las que no sea capaz de tomar decisiones o manifestar sus opiniones por sí misma. También, puede expresar previamente, una vez llegado el fallecimiento, cuál quiere que sea el destino de su cuerpo y de sus órganos.

Con la Ratificación del “Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano con respecto a las aplicaciones de la Biología y la Medicina”, se establece que serán tomados en consideración los deseos expresados anteriormente con respecto a una intervención médica por un paciente que, en el momento de la intervención, no se encuentre en situación de expresar su voluntad.

Para que una persona tenga la seguridad de que se tendrán en cuenta sus decisiones, lo puede dejar por escrito a través del Documento de instrucciones Previas. Además, facilita a la familia y a los profesionales de la salud la toma de decisiones respetuosas con aquella voluntad cuando esa persona ya no tiene capacidad para decidir por sí misma.

El artículo 11 de la Ley 41/2002 establece que cada servicio de salud regulará el procedimiento adecuado para que, llegado el caso, se garantice el cumplimiento de las instrucciones previas de cada persona que deberán constar siempre por escrito. Y, para ello, el documento de instrucciones previas, independientemente del lugar en el que haya sido realizado, ha de ser conocido por los profesionales para poder actuar tal y como la persona había decidido.

Las Comunidades Autónomas, en casi su totalidad, han establecido normas que regulan sus registros de instrucciones previas, y, para asegurar la eficacia en todo el territorio nacional en febrero de 2007 se creó el Registro Nacional de Instrucciones Previas, Real Decreto 124/2007, de 2 de febrero, que asegura la eficacia y posibilita el conocimiento en todo el territorio nacional de las instrucciones previas otorgadas por los ciudadanos, siempre que, hayan sido formalizadas de acuerdo con lo dispuesto en la legislación correspondiente. Este documento sirve para que se respete la autonomía de la persona, y defiende la libertad de la misma, permitiendo que sus deseos se cumplan.

## **ACCIONES PLANIFICADAS**

Comentábamos que son muchos los abusos a los que una persona mayor puede verse sometido, consciente o inconscientemente. El estado español tiene un marco legislativo poco garantista para los mayores. Sufren restricciones y barreras en derechos y acceso a bienes y servicios. Los derechos no caducan con la edad, pero con los años perdemos derechos efectivos y se nos empieza a tratar de otra manera, es una forma silenciada de marginación y discriminación. Es importante que las leyes españolas refuercen la protección de los derechos de los mayores y que éstas sean una base sólida a la que poder agarrarnos incluso con aquellos que vulneran estos derechos sistemáticamente.

A la espera de estas leyes más garantistas, la Fundación propone una serie de medidas, con las que ya está trabajando para proteger y velar por estos derechos antes mencionados.

### **A nivel preventivo.**

El maltrato a las personas mayores podemos considerarlo como "toda acción, omisión o trato negligente, no accidental, que prive a las personas mayores de 65 años de sus derechos y su bienestar, que amenacen y/o vulneren su integridad física, psíquica y social, así como el principio de autonomía cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad".



Esta definición incluye lo que se hace (acción), lo que se deja de hacer (omisión), o se realiza de forma inadecuada (negligencia), ocasionando a la persona mayor no solamente un daño físico, psicológico-emocional y social, sino que considerándole persona-objeto de derecho incluye sus derechos y su bienestar, y cuyos autores pueden ser las personas (familiares o no) y las instituciones-administraciones (maltrato institucional).

Los estudios recientes indican que la prevalencia de los distintos tipos de maltrato a las personas mayores puede ser superior a los casos que hasta ahora se conocían y parece que ello no sólo es debido a un progresivo envejecimiento de la población, sino que existirían otras causas a nivel social, cultural, político y económico.

En cualquiera de los escenarios en donde se produzca la violencia, en el medio familiar y/o en instituciones geriátricas, las huellas ocasionadas por la violencia en las personas mayores son muy profundas y de muy difícil cicatrización por el declive propio de la edad, que actúa en contra del posible camino de salida de la situación. Las secuelas de la violencia se presentan como: indefensión, temor creciente, bombardeo mental con las escenas del suceso, estado de alerta constante, tensión nerviosa. Esta dificultad de recuperación la señaló Kofi Annan en el curso de la II Asamblea Mundial del Envejecimiento celebrada en Madrid en el 2002.

En esta última década ha empezado a surgir una cierta conciencia social sobre el dramático asunto de la violencia hacia los mayores, dan muestras de ello, entre otras medidas, las declaraciones e informes de la Red Internacional para la Prevención de Malos Tratos a Ancianos (INPEA) que con el apoyo de la OMS hizo público el *Informe Voces ausentes*<sup>1</sup>, que ha constituido un referente indiscutible sobre el tema que nos ocupa. Las principales recomendaciones que propone el informe van en esta dirección:

- Crear y difundir un método de investigación para estudiar la violencia contra los mayores.
- Diseñar y validar un instrumento de prevención detección y evaluación para los profesionales socio- sanitario que trabajen en el Ámbito comunitario.
- Elaborar un material didáctico dirigido a profesionales para un correcto abordaje del problema.

---

<sup>1</sup> Consultar: W HO /I NPEA (2002), Missing voice. Views of older persons on Elder abuse, promovido por la Organización Mundial de la Salud e I NPEA (International Network for the Prevention og Elder Abuse). Se trata de una investigación cualitativa llevada a cabo en ocho países, que recoge los puntos de vista de los protagonistas más cercanos al problema, personas mayores y profesionales de Atención Primaria de Salud. Este proyecto se presentó como primer paso para el desarrollo de una estrategia global de prevención de maltrato a ancianos que pudiera orientar la puesta en marcha de medidas políticas, investigación y acciones específicas en cada entorno concreto.

- Movilizar a la sociedad mediante campañas de sensibilización que generen cambios de actitudes hacia las personas mayores, poniendo especial cuidado en las situaciones de malos tratos.

Para la Fundación Summa Humanitate trabajar a nivel preventivo, supone:

- La prevención debe comenzar con **la promoción de actitudes positivas hacia los mayores que generen un «clima social» beneficioso para ellos**. Crear las condiciones necesarias para el desarrollo de una personalidad sana en la satisfacción de la necesidad de consideración, amor y reconocimiento que conduce a la autoestima, a la generosidad y a la capacidad de acompañar. Cuando esto no se da se produce inadaptación, amargura, frustración. La prevención implica a todos: profesionales, familiares, hermanos/as de comunidad y Congregación, organizaciones sanitarias, docentes, sociales, y a los mismos mayores en definitiva a toda la estructura social<sup>2</sup>.
- La prevención consiste en minimizar o incluso eliminar los factores individuales, comunitarios (cuando estamos en Comunidades de religiosas mayores) y sociales que contribuyan a la conducta violenta, y estimular el desarrollo y fortalecimiento de las raíces de no violencia que alberga toda persona, así como neutralizar los factores de riesgo que predisponen a la violencia<sup>3</sup>. Todos los esfuerzos preventivos deben incluir **actuaciones directas, contra las condiciones que facilitan la aparición de un entorno abusivo**.
- La prevención es clave en todo el proceso de intervención, y la mejor manera de prevenir es la **sensibilización, la formación de los profesionales** y la dotación de recursos suficientes a las personas mayores y a las familias y religiosos para limitar el agotamiento y la sensación de impotencia y soledad. La prevención ha de moverse en unos parámetros de sensatez y prudencia, la sospecha de violencia, por sí misma, no confirman los malos tratos, no se puede dar a la sospecha categoría de prueba.
- Hay que huir de la culpabilización de la familia/Congregación/Comunidad por sistema y también de la judicialización de la vida, lo que quiere decir que no se puede denunciar hasta no tener certeza. Asimismo, cuando hay certeza, la obligación de denunciar ante la autoridad judicial competente está fuera de toda duda y es una forma de contribuir a la erradicación de este grave problema que es de todos los integrantes de una sociedad.

---

<sup>2</sup> 4 J. I. K OSBERG, «La prevención del maltrato de personas mayores» enop. cit, en n. 13, pp. 135ss. «... La prevención del maltrato de personas mayores debería estar basada en el conocimiento de las causas del problema y su especial invisibilidad social. El maltrato a personas mayores se da en un contexto social que, indirectamente, apoya un trato perjudicial de las personas mayores debido a los tres “ismos”: edadismo, sexismo y clasismo, así como la violencia social en la vida diaria. Todos los esfuerzos preventivos deben incluir actuaciones directas contra esas condiciones que facilitan la aparición de un entorno abusivo...»

<sup>3</sup> Op. cit, en n. 5, pp. 117ss.

Concretando, y relacionado con lo comentado, las **medidas preventivas que impulsa la Fundación en sus Centros son las siguientes:**

1. **Promoción de actitudes positivas hacia los mayores.** La Fundación lleva años poniendo en valor la sensibilización de nuestros profesionales con la formación en “excelencia en el trato”. El Buen trato es un derecho universal, es el resultado del respeto de los derechos y del respeto a la dignidad de la persona, independientemente de su edad, género o situación. La mejor forma de prevenir el maltrato es impulsar el buen trato.
2. **Fomento de actuaciones directas que facilitan la aparición de un entorno abusivo.** Desde la Fundación trabajamos la formación de comunidades religiosas y de mayores donde se entienda y respete el cuidado integral, donde las familias de residentes<sup>4</sup> sepan el trabajo que se está realizando con sus familiares y el motivo de realizarlo así.
3. **Formación de profesionales.** Es un pilar clave y donde en la Fundación Humanitate hacemos esfuerzos serios al respecto. La prevención de la violencia, desde los equipos, debe partir de la valoración integral y del diagnóstico de los problemas que presenta la persona mayor y su entorno, detectando y analizando los posibles factores de riesgo. La Atención Centrada en la Persona (ACP), línea transversal del trabajo de la Fundación Humanitate, también a nivel formativo, fomenta esta forma de trabajo y de implicación de nuestros profesionales.

La formación que desde la Fundación intentamos poner en marcha, entre otras, también tiene que ver con la sensibilización de los profesionales para que estén especialmente atentos a la menor queja de malos tratos por parte de un mayor, con autogobierno, y a la observación directa de los mayores dependientes. Hay determinadas conductas en los mayores o en sus próximos que pueden poner en pista de que se estén produciendo malos tratos o existe el riesgo de que se produzcan como, por ejemplo:

---

<sup>4</sup> Cuando hablamos de familias de residentes incluimos en este término a los religiosos/as que cuidan de sus Hermanos/as de Comunidad.

#### EN LAS PERSONAS MAYORES QUE ATENDEMOS:

- Miedo y/o excesivo respeto al familiar y/o al cuidador principal;
- no responde a las preguntas o mira al cuidador antes de responder;
- su comportamiento cambia cuando el cuidador está o no está presente;
- manifiesta soledad, falta de amigos, familia, vecinos, dinero;
- baja autoestima “no valgo para nada”, “soy un estorbo”;
- se refiere al cuidador como persona con genio y frecuentemente enfadada, y aislamiento dentro de la casa/Comunidad, reducida a una habitación.

#### EN EL POSIBLE MALTRATADOR:

- importante nivel de estrés o sobrecarga por cuidar;
- intenta evitar el encuentro en solitario entre el profesional y la persona mayor;
- contesta por la persona mayor;
- no quiere asistencia domiciliaria socio-sanitaria;
- negligencia en las consultas médicas y en el suministro de medicación y ayudas rehabilitadoras;
- no acepta el proceso normal de envejecimiento de su familiar o hermano/a de comunidad;
- carece de formación para cuidar y tampoco le interesa adquirirla;
- no está satisfecho con lo que hace;
- está a la defensiva y oculta información o se desdice frecuentemente;
- está más preocupado por la molestia de cuidar que por la salud del mayor;
- se muestra extremadamente atento con la persona mayor o por el contrario usa malas palabras cuando se dirige a ella;
- intenta convencer a los otros de que la persona mayor quiere fastidiar;
- penaliza a la persona mayor «siempre ha sido así, la conozco muy bien»;
- infantilización «es como un niño/a caprichoso»

#### EN LA INTERACCIÓN VÍCTIMA/POSIBLE MALTRATADOR:

- Los relatos de uno y otro no son coincidentes al explicar algún tipo de hecho;
- relación conflictiva discusiones, insultos, faltas de respeto y ridiculizaciones, y el cuidador se muestra hostil, enfadado, impaciente y el mayor esté agitado o demasiado tranquilo.

- La relación es de indiferencia mutua, falla la comunicación verbal y no verbal.

Para proteger tenemos que detectar. Tenemos que estar atentos y trabajar con nuestros mayores estos indicadores de maltrato. Tenemos también que estar observantes. Una persona puede estar sufriendo maltrato si se detecta alguna de estas situaciones:

- Le insultan, le humillan, le hacen sentir inferior.
- Le ignoran, no le hablan, le dicen que no sabe, que es inútil.
- Le gritan, se enfadan, le amenazan, le hacen chantaje.
- Le ridiculizan, le critican, le desautorizan, no le tienen en cuenta, le ignoran, se avergüenzan de el/ella o se ríen de sus creencias (religiosas, políticas, personales).
- Critican a su familia y amistades.
- Le impiden relacionarse, le aíslan, le limitan las salidas, relaciones, teléfonos.
- Controlan su dinero, sus gastos, sus cuentas bancarias.
- Se apropian de su pensión o de su dinero.
- Le piden más de lo que pueden dar.
- Le hacen asumir gastos que no te corresponden, te fuerzan a hipotecar tu casa o a avalarles.
- No le permiten comprar artículos necesarios.
- Le hacen chantaje para apropiarse de tus bienes o para que se los deje cuando fallezca.
- Se apropian de sus bienes sin su permiso.
- Le han obligado a hacer testamento o un poder notarial.
- Le dan órdenes, le controlan, opinan y deciden por el/ella.
- Sin contar con la persona le han ingresado en una residencia o institución o han acordado dónde va a vivir.
- Le explotan haciéndole trabajar mucho en la casa o con los nietos a sabiendas que no lo desea.
- Le hacen sentir culpable: tú tienes la culpa de todo.
- Le da miedo su mirada o sus gestos en alguna ocasión.
- No le dan la comida, las medicinas o la ropa que necesita.
- Si no procuran que tengas gafas, aparato ortopédico, audífono o dentadura postiza si lo necesita.
- Si le tocan los genitales sin su consentimiento o le obligan a realizar actos sexuales o vejatorios de cualquier índole.
- No respetan su intimidad.

Para llevar a cabo esta prevención se precisa sensibilización, formación, herramientas y protocolos de actuación que vertebran la práctica cotidiana en busca de la calidad de vida de las personas mayores.

Se plantea una formación profesional sólida y específica sobre el problema de la violencia a mayores, y una sensibilización sobre los mayores en cualquier situación, desarrollando buenas prácticas profesionales y generando buenas

relaciones con las personas mayores y con el entorno en los encuentros profesionales.

Conocer las causas permite profundizar en las estrategias preventivas, teniendo en cuenta que las causas de la violencia son multifactoriales. Las causas pueden venir del deterioro de las relaciones familiares/comunitarias, antecedentes de malos tratos, aislamiento social, psicopatología del perpetrador, desequilibrio de poder entre la víctima y el perpetrador, reinversión de papeles de ser hijo a ser padre, mal afrontamiento de ser cuidador familiar entre otras circunstancias.

### **Notificación y advertencia sobre indicios de maltrato o de abusos de cualquier índole.**

La notificación del caso es la transmisión de información referente al mayor supuestamente maltratado o abusado y del propio informante. Lo que se pide a los profesionales es que detecten "indicios razonables para sospechar" y los informe. Desde la Fundación vamos a poner en marcha una hoja de seguimiento y de detección para posibilitar la intervención en los casos de malos tratos y una obligación legal, ética y profesional.

A continuación, se ofrece una hoja de notificación con los indicadores característicos de las situaciones de maltrato/abuso a personas mayores desde una propuesta de sistematizar la recogida de información en casos de maltrato o sospecha de maltrato que facilite la detección, notificación y registro de casos.

Procedimiento para rellenar el documento:

1. Cuando se trata de un trabajador por parte de la Fundación. Quien detecta una posible sospecha, o el maltrato en sí, dirige esta hoja a su responsable jerárquico inmediato.
2. Si a quien se detecta incurriendo en este posible maltrato es a nuestro responsable jerárquico, se dirigirá el documento a la subdirectora de operativa que corresponda a su casa.
3. Cuando se trata de un religioso/a que detecta el maltrato o posible maltrato a otro. Lo dirige a su responsable jerárquico inmediato. Si de quien detecta esta actitud es responsable de una de las Casas lo dirigirá a su responsable provincial o General según de quien dependa la casa.
4. Cuando se trata de un residente en una de las residencias gestionadas por la Fundación. Dirigirá esta hoja al director/a del Centro. Si de quien se detecta una actitud de maltrato es del director/a del Centro, dirigirá el documento a la dirección operativa de la Fundación Humanitate.

**Marca con una X lo que proceda**

**Sospecha**

**Maltrato**

<b>DATOS DE LA HISTORIA CLÍNICA</b>	Retraso inexplicado de la búsqueda de tratamiento	<input type="checkbox"/>
	No asiste a varias citas médicas	<input type="checkbox"/>
	Lesiones previas no explicadas o reiteradas	<input type="checkbox"/>
<b>ACTITUD FAMILIA / COMUNIDAD</b>	Persona mayor temerosa de la familia/hermano/a de comunidad	<input type="checkbox"/>
	La persona mayor y sus compañeros/as de comunidad o miembros de la familia tienen versiones diferentes sobre el mismo incidente	<input type="checkbox"/>
	Indiferencia o resistencia a la asistencia del mayor por parte de Hnos/as de comunidad o familiares o cuidadores	<input type="checkbox"/>
	Llega a urgencias sin el cuidador principal. Ver si puede suponer una actitud sospechosa por reincidente u por omisión de cuidado, o por el contrario está justificado.	<input type="checkbox"/>
	Falta de cooperación del cuidador	<input type="checkbox"/>
	La familia/Hnas/os se preocupan más del coste que requiere atenderlo	<input type="checkbox"/>
	Un miembro de la familia o Hna/o de comunidad pide que el mayor hable con los profesionales en privado.	<input type="checkbox"/>
	Exhibe actitudes poco usuales, tales como aislamiento, temor, agitación, depresión, apatía o agresividad	<input type="checkbox"/>
	Sufre cambios financieros no justificados. Sospecha de movimientos de cuenta injustificados.	<input type="checkbox"/>
	Se queja de maltrato o explotación	<input type="checkbox"/>
	Indiferencia o resistencia a la asistencia del mayor por parte de Hnos/as de comunidad o familiares o cuidadores	<input type="checkbox"/>
	Llega a urgencias sin el cuidador principal. Ver si puede suponer una actitud sospechosa por reincidente u por omisión de cuidado, o por el contrario está justificado.	<input type="checkbox"/>
	Falta de cooperación del cuidador	<input type="checkbox"/>
	La familia/Hnas/os se preocupan más del coste que requiere atenderlo	<input type="checkbox"/>
Un miembro de la familia o Hna/o de comunidad pide que el mayor hable con los profesionales en privado.	<input type="checkbox"/>	
<b>ABUSO FÍSICO</b>	Heridas y contusiones en diferentes momentos evolutivos (hombros, muñecas, alrededor del abdomen, cara interna de muslos y brazos)	<input type="checkbox"/>
	Fracturas, luxaciones y esguinces recurrentes	<input type="checkbox"/>
	Lesiones en la cabeza, cara o cuero cabelludo con arrancamiento del cabello	<input type="checkbox"/>
	Quemaduras en sitios poco frecuentes	<input type="checkbox"/>
	Arañazos	<input type="checkbox"/>
	Enfermedades venéreas o infecciones genitales no explicadas	<input type="checkbox"/>

<b>NEGLIGENCIA FÍSICA</b>	Malnutrición o deshidratación	<input type="checkbox"/>
	Boca séptica	<input type="checkbox"/>
	Mala higiene corporal. Ropa inadecuada	<input type="checkbox"/>
	Gafas rotas, pérdida de audífonos o prótesis dentales	<input type="checkbox"/>
	Caídas de repetición	<input type="checkbox"/>
	Contracturas articulares por falta de movilidad	<input type="checkbox"/>
	Úlceras por presión descuidadas	<input type="checkbox"/>
	Incumplimiento terapéutico	<input type="checkbox"/>
	Retraso en la búsqueda de ayuda sanitaria	<input type="checkbox"/>
<b>NEGLIGENCIA PSICOLÓGICA</b>	Mínimas conversaciones entre el cuidador y la persona mayor	<input type="checkbox"/>
	Actitud de indiferencia del cuidador hacia el mayor	<input type="checkbox"/>
	La persona mayor pasa mucho tiempo solo/a	<input type="checkbox"/>
	No proporcionar información al mayor	<input type="checkbox"/>
<b>ABUSO ECONÓMICO / NEGLIGENCIA ECONÓMICA</b>	Negar al mayor su vivienda	<input type="checkbox"/>
	Robo o mal uso del dinero	<input type="checkbox"/>
	Mayor coaccionado para firmar contratos o asignar poderes notariales, compra de bienes o cambio de testamento	<input type="checkbox"/>
	Solicitud de avales	<input type="checkbox"/>
	No facilitar el control de sus bienes	<input type="checkbox"/>
	Transferencia súbita de bienes a miembros de la familia	<input type="checkbox"/>
	Falsificación de la firma del mayor en documentos	<input type="checkbox"/>
	El mayor recibe unos cuidados subóptimos a pesar de tener recursos	<input type="checkbox"/>
	El mayor parece confuso o desconoce su situación económica	<input type="checkbox"/>
Raramente detectado por el personal sanitario. Son los trabajadores sociales quienes lo detectan al hacer la valoración	<input type="checkbox"/>	
<b>DEL PERPETRADOR/A</b>	Trata de aislar a la persona mayor	<input type="checkbox"/>
	Siente frecuentemente, estrés, ansiedad, depresión	<input type="checkbox"/>
	Tiene una autoestima pobre	<input type="checkbox"/>
	Considera que brindar atención es una carga y percibe una falta de apoyo.	<input type="checkbox"/>
	Tiene antiguos sentimientos de enfado hacia la persona mayor asociados a la relación que ambos tuvieron en el pasado.	<input type="checkbox"/>
	Saca fotos sin consentimiento del mayor, aunque sea de heridas	<input type="checkbox"/>
	Tiene historial de maltratos varios	<input type="checkbox"/>
	El cuidador es dependiente económicamente de la persona que cuida	<input type="checkbox"/>
	Tiene problemas con alcohol, drogas u otras dependencias	<input type="checkbox"/>



<b>EN UNA COMUNIDAD RELIGIOSA / RESIDENCIA DE MAYORES</b>	El mayor tiene úlceras de decúbito o moretones	<input type="checkbox"/>
	Aseo deficiente del cuerpo o ropa sucia del mayor	<input type="checkbox"/>
	El estado de salud del mayor declina súbitamente	<input type="checkbox"/>
	El mayor sufre caídas	<input type="checkbox"/>
	El mayor se deprime o se agita sin razón aparente	<input type="checkbox"/>
	El mayor parece asustado de los miembros del personal	<input type="checkbox"/>
	El mayor no recibe la medicación necesaria	<input type="checkbox"/>
	El mayor se queja del tratamiento	<input type="checkbox"/>
<b>MALTRATO INSTITUCIONAL</b>	Trato infantil	<input type="checkbox"/>
	Humillaciones o insultos	<input type="checkbox"/>
	Vulneración de los derechos como persona	<input type="checkbox"/>
	Falta de intimidad	<input type="checkbox"/>
	Falta de información	<input type="checkbox"/>
	No se contemplan deseos y expectativas de los residentes de forma sistemáticas y sin explicación alguna	<input type="checkbox"/>
	Tratamiento discriminatorio por edad	<input type="checkbox"/>
	Restricciones de higiene u otras	<input type="checkbox"/>
	Restricciones injustificadas de medicación	<input type="checkbox"/>
	Aislamiento	<input type="checkbox"/>
	Amenazas de castigo, abandono y/o Institucionalización y otras amenazas	<input type="checkbox"/>
	Confusión, depresión, ansiedad	<input type="checkbox"/>
	Considerar a la víctima no capacitada en su juicio y negarle la capacidad de tomar decisiones	<input type="checkbox"/>
	Amenazas para contralar la situación: ej: si no te duchas te vas a enterar, como no te calles vas a tener un problema, etc etc	<input type="checkbox"/>
	Negación de relación con otras personas	<input type="checkbox"/>
	Pérdida de disponibilidad para tomar decisiones propias	<input type="checkbox"/>
Censura, acoso o intimidación	<input type="checkbox"/>	
Infantilización	<input type="checkbox"/>	

### Otras medidas a trabajar en Centros en los que interviene la Fundación Summa Humanitate.

- **Promover campañas de sensibilización sobre lo valioso de las personas mayores tanto en la sociedad en general, como en la Vida Consagrada en particular.** Partiendo de la base de que las personas son valiosas independientemente de su edad y de su estado. La experiencia y sabiduría alcanzada por la edad es un punto positivo y debe ser tenido en cuenta.
- **Promover la participación en actividades sociales, de ocio, culturales.** Promover la participación de las personas mayores en la sociedad.

- Desde nuestros Centros y las Comunidades de mayores donde compartimos misión con la Institución titular del Centro, poner en marcha **programas que promuevan actividades destinadas a las personas mayores, para que puedan compartir sus experiencias**. Un anciano que no comparte sus experiencias es porque nadie le pregunta sobre su vida, lo cual les lleva a la depresión y al aislamiento.
- Importancia de **eliminar el lenguaje estigmatizante**. Evitando expresiones como por ejemplo “Clase pasiva”, “Asistido”, “Enfermo de”, o infantilizando el cuidado y las terapias.
- Una de las grandes novedades es que **desde la Fundación pondremos a disposición de los mayores y de su entorno un teléfono atendido 24 horas** (nº 613 042 300) que ayude, asegure y proteja a la población mayor víctima de maltrato físico, psicológico o económico. Evitando de esta manera el aprovecharse de las personas mayores.
- **Promover un buen diseño ambiental**. Tenemos que trabajar en la búsqueda de entornos saludables, accesibles, cómodos, seguros y significativos; manifestado de diferentes formas como instalaciones eléctricas seguras, mobiliario adecuado, habitaciones con la temperatura adecuada, casa acogedora y limpia, iluminación suficiente, eliminación de barreras arquitectónicas.
- **Cuidar al cuidador**. Poniendo en marcha **campañas de sensibilización hacia las personas que**, (ya sea dentro o fuera del ámbito familiar/comunitario o de manera profesional, familiar o voluntaria), cuidan de estas personas, aportándoles servicios de apoyo psicológico para aliviar la sensación de sobrecarga que aparece fruto del estrés de los cuidados.
- Potenciar los servicios de atención psicológica para las personas mayores. Desde hace 7 años, la Fundación ha puesto en marcha el programa de atención psicológica a las Comunidades de mayores, **“Programa Contigo”**. Desde este programa hemos tratado de trabajar sus emociones, sus sentimientos, sus anhelos, sus deseos, proyectar su futuro, facilitar su toma de decisiones, su desarrollo personal y afectivo, en definitiva, para seguir siendo lo que cada uno de nosotros somos desde el mismo momento de nacer y hasta el último día de nuestra vida, el de nuestra muerte. El derecho a ser considerado y tratado como una persona en todas y cada una de sus facetas.
- **Eliminación de sujeciones farmacológicas y físicas en nuestros Centros**. Dentro del Programa de Atención Centrada en la persona que la Fundación está impulsando en los Centros gestionados, uno de los aspectos más importantes es la eliminación de cualquier trato denigrante hacia nuestros mayores atendidos.  
El uso de sujeciones físicas o químicas limita la libertad de movimientos, la actividad física o el normal acceso a cualquier parte de su cuerpo de la persona que las soporta. En definitiva, se produce en estas personas una pérdida de autonomía, dignidad y autoestima,

incluso puede llegarse al extremo de conculcar, en líneas generales, aquellos derechos fundamentales que son inherentes a la persona, la libertad, dignidad e integridad del ser humano. La Fundación trabaja en esta línea de garantizar que cualquier persona tiene derecho a estar libre de sujeciones impuestas por disciplina o conveniencia, lo mismo que tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento recomendado. La regla general es que no se puede actuar médicamente sobre la integridad física o mental de una persona si ésta no manifiesta su voluntad en ese sentido.

- **Se crea una comisión específica interna en la Fundación para analizar cualquier indicio de maltrato dentro de nuestros Centros y decidir la fórmula para actuar en cada caso.** Esta comisión estará formada por: una religiosa, director de operaciones y el encargado de atender el teléfono de protección al mayor.

## **CÓMO ACTUAR CUANDO SE DETECTA UN POSIBLE MALTRATO**

1. Ante una situación de maltrato a una persona capaz de tomar decisiones, debe convencerse a ésta para que denuncie, facilitándole los trámites.
2. Si no quiere denunciar y se trata de un maltrato grave, deberá hacerlo el profesional. El profesional debe denunciar, salvo que no tenga pruebas, un posible maltrato.
3. El profesional tiene que avisar a su responsable jerárquico de la situación vivida, que es susceptible de ser denunciada.
4. El responsable jerárquico llamará al teléfono de protección al adulto vulnerable y éste tendrá 24 horas para convocar a la Comisión de evaluación.
5. Se analizará en la Comisión interna de la Fundación y se tomará una decisión de cómo proceder.
6. Si se trata de un incapaz o presunto incapaz se debe hablar con el representante legal y que sea él quien denuncie, salvo que éste sea el maltratador.
7. Si no denuncia el representante legal, habría que ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal para que actúe.
8. Por último, la denuncia puede hacerse en el juzgado, en la fiscalía o en las dependencias de la policía o la guardia civil.
9. La Fundación pone a disposición un teléfono para que cualquier cuidador/a, o persona mayor que detecte un maltrato, y tenga pruebas de ello, pueda denunciarlo de forma discreta.
10. Desde la Fundación, además, ponemos cauces personales a disposición de los posibles afectados y a los que se podrá acudir en función del grado de confianza que se tenga con cada uno de ellos: el coordinador/a laboral, la gerente sociosanitaria, o cualquier persona de la Fundación con quien se tenga la confianza de comunicar algo tan serio.