

Un servicio para las personas mayores

Informe 2023



“¿Y si nosotros, los viejos, fuéramos también capaces de diseñar nuestro futuro, y no solamente ese futuro restringido que nos preparan? Tenemos el derecho de reivindicar tanto como de esperar. Dejemos de aceptar que nos traten —en ocasiones desde los cincuenta años— como no-sujetos”.

Laura Adler, *La viajera de noche*.

El presente informe detalla los resultados principales obtenidos por el **Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores (SEAM)** durante el año 2023. Este documento ha sido subvencionado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a través de la subvención de apoyo al tercer sector de acción social con cargo al 0,7 del impuesto del IRPF.

Documento elaborado por
HelpAge International España

Coordinadora
María Gangutia Fernández

Autores
María Gangutia Fernández
María José López Zamora

Maquetación
Viridiana G. Chacón Salas

Fecha: marzo 2024.

Copyright: Fundación HelpAge International España 2024.

El contenido es responsabilidad única y exclusiva de la Fundación HelpAge International España y, en ningún caso, refleja la opinión o puntos de vista del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Cualquier parte de esta publicación puede ser reproducida sin permiso para fines educativos y sin ánimo de lucro. Por favor, atribuir explícitamente la autoría a HelpAge International España y envíen una copia o enlace de este a la dirección de correo electrónico: contacto@servicioseam.es

Subvencionado por:



ÍNDICE

01	El edadismo en España	06
02	¿Por qué el SEAM?	08
	2.1 Presentación y objetivos	09
	2.2 Funcionamiento	11
03	Consultas	14
	3.1 Motivos de consulta	15
	3.2 Consultas destacadas	18
	3.3 Canales de acceso a consultas	22
	3.4 Perfil de personas atendidas	22
	3.5 Valoración del servicio	24
04	Realidades observadas y recomendaciones	27
	4.1 Realidades observadas	28
	4.2 Recomendaciones	31

01

**El edadismo
en España**

1. El edadismo en España

“ Hay personas que tienen alergia a la vejez. Es verdad que tenemos limitaciones y necesidades, sobre todo de hablar, ser escuchados y comprendidos, pero todavía tenemos mucho que enseñar por la vida vivida y eso no se valora. Llegar a viejo es una virtud ”

Mujer, 79 años, Toledo.

El edadismo, como indica la Organización Mundial de la Salud (OMS)¹, es un fenómeno social que la propia OMS define como los estereotipos, los prejuicios y la discriminación contra otras personas o autoinfligido por razones de edad.

Es un fenómeno que se manifiesta en todos los ámbitos sociales, desde el ámbito institucional, al ámbito laboral, familiar e interpersonal, pudiendo llegar a ser autoinfligido, debido a la propia normalización social del fenómeno y la falta de sensibilización y concienciación que existe sobre él. Puede ser explícito o implícito, es decir directo e indirecto y siempre tiene un impacto negativo sobre las personas que lo sufren.

Concretamente, el edadismo institucional se refiere a las leyes, regulaciones, normas sociales, políticas y prácticas de instituciones que limitan injustamente las oportunidades y perjudican sistemáticamente a las personas en función de su edad. Existen ideologías y actitudes paternalistas y asistencialistas que las instituciones fomentan en ocasiones para justificar su edadismo.

El edadismo interpersonal es el que se produce durante las interacciones entre dos o más personas y es bastante frecuente incluso cuando nos relacionamos con personas mayores de nuestro entorno y a pesar del afecto que les podamos profesar.

Por último, el edadismo autoinfligido es el que una persona se aplica a sí misma. Las personas interiorizan las inclinaciones o sesgos basados en la edad que se producen de manera cotidiana hasta el punto de normalizar y aceptar un trato diferente por razón de su edad, lo que termina provocando, entre otras cosas, autolimitaciones a sus propias acciones.

El edadismo afecta gravemente a las personas mayores. En este punto cabe indicar que, cuando se utiliza la referencia a una edad estricta como criterio para determinar quién es una “persona mayor”, se induce a pensar que esa definición se asocia a un dato biológico sin tener en cuenta que el tratamiento de una persona como “mayor” está fundamentalmente relacionada con cuestiones culturales².

¹ Informe mundial sobre el edadismo. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2021. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. <https://doi.org/10.37774/9789275324455>.

² Informe “La discriminación por razón de edad en España”, HelpAge International España, 2020.

En realidad los factores biológicos, culturales y sociales inciden, junto con la fecha de nacimiento, en el modo en el que las personas mayores son representadas socialmente y por tanto influyen en la efectividad de sus derechos, especialmente cuando el envejecimiento se plantea como un “problema” y no como un logro en todas las regiones del mundo³.

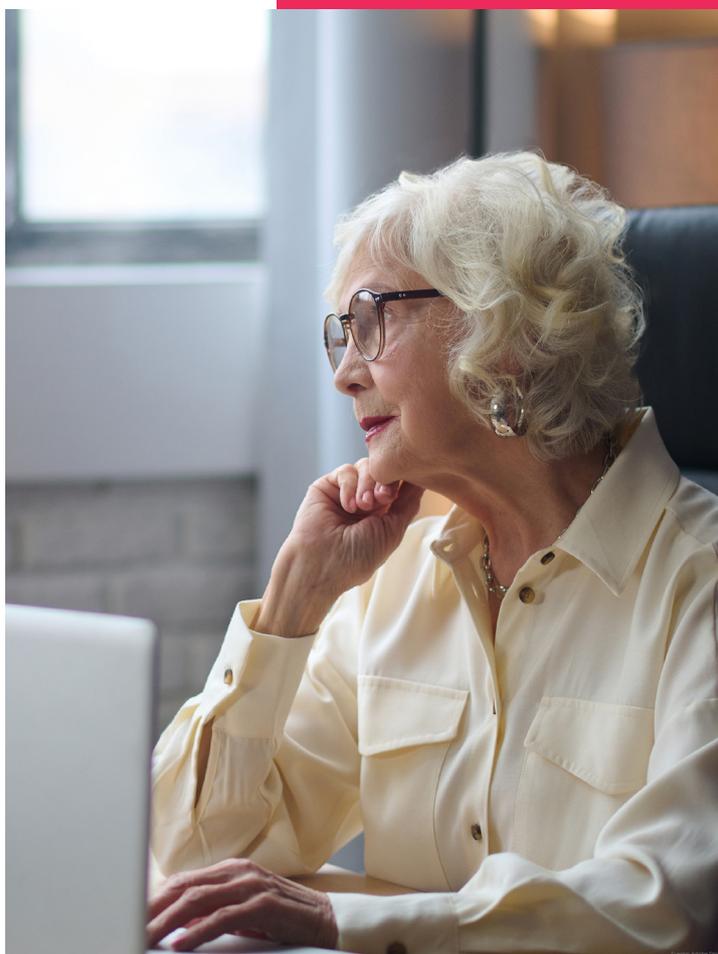
La consideración social y política del envejecimiento como un “problema” y no como un logro que conlleva determinados desafíos sociales genera situaciones y comportamientos edadistas y condiciona la existencia de políticas y normativas discriminatorias hacia las personas mayores. Para revertir esta situación se requiere un enfoque de las políticas públicas basado en derechos y alejado del enfoque biologista y asistencial habitual. Un enfoque que contribuya a eliminar los prejuicios y estereotipos que generan ese trato discriminatorio.

Este ha sido el enfoque de la reciente Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, que ha introducido normativamente la “edad” como un motivo discriminatorio.

Así, desde un enfoque basado en derechos, las restricciones específicas que afectan a las personas mayores en el ejercicio de los derechos o en el acceso a bienes o servicios, salvo que estén justificadas, constituyen una discriminación.

En esta línea, HelpAge International España ha realizado numerosos estudios sobre las distintas áreas en las que las personas mayores encuentran obstáculos para su inclusión efectiva en la sociedad (cuidados, salud, ámbito laboral...) y, por tanto, para garantizar sus derechos humanos y la eficacia de las normas que los protegen y promueven.

A través de la atención directa por medio del Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores (SEAM) se ha confirmado la existencia de estos obstáculos y la vulneración de los derechos de las personas mayores y se ha buscado aportar herramientas para su superación.



³ Informe “La discriminación por razón de edad en España”, HelpAge International España, 2020.

02

¿Por qué el
SEAM?

2. ¿Por qué el Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores?

« Uno no sabe dónde empiezan y terminan los derechos de una persona. Tener la posibilidad de hablar y que nos aclaréis las cosas me resulta muy positivo »

Mujer, 78 años, Valencia.

Como se ha mencionado en la introducción, el edadismo es un fenómeno que afecta principalmente a las personas mayores en todos los ámbitos de su vida.

La dificultad a la que se enfrentan las personas mayores ante el edadismo es doble. Por una parte, existe una falta de concienciación ante este tipo de discriminación. Aquellas personas que la sufren tienen interiorizados determinados comportamientos discriminatorios y ocurre lo mismo respecto a aquellos que la ejercen, ya sea a nivel institucional, interpersonal o autoinfligido.

Por lo tanto, el primer paso es informar y tomar conciencia para sensibilizar a las personas mayores y a sus familias sobre sus derechos, identificar actitudes y comportamientos edadistas y actuar contra este tipo de discriminación. El siguiente paso es poner a disposición de las personas mayores y de la sociedad en general, instrumentos de información para defender sus derechos y acudir a las instituciones responsables de su cumplimiento.

2.1. Presentación y objetivos

El Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores (SEAM) es un servicio gratuito de ámbito estatal gestionado por la fundación HelpAge International España que precisamente busca mejorar la información y atención proporcionada a las personas mayores ante situaciones de discriminación por razón de edad.

Para ello, desde el SEAM se ofrece información y acompañamiento a las personas mayores sobre sus derechos, se les orienta y se derivan sus peticiones de ayuda a las instituciones responsables de protección y garantía de sus derechos.

Las destinatarias del servicio son las personas mayores. No obstante, también pueden acudir al servicio, y así lo han hecho, personas del entorno de una persona mayor, ya sean estas cuidadoras formales o informales, o del propio entorno familiar. También se presta asesoramiento a cualquier persona de la sociedad que necesite orientación para acompañar a una persona mayor que está viviendo una situación de discriminación

por razón de edad o que precisa información sobre sus derechos o sobre los servicios y recursos a su alcance.

El objetivo principal del SEAM es ofrecer información y asesoramiento a todas las personas mayores que viven una situación de indefensión, y orientarles en el modo de plantear una queja o una denuncia ante un caso de evidente discriminación, así como, crear y fortalecer la conciencia de que son sujetos plenos de derechos, derechos que deben ser protegidos y garantizados.

Los objetivos específicos del SEAM son:

- 1.** Promover una atención personalizada y directa a las personas que contactan con el servicio y un seguimiento de las consultas hasta su completa resolución con el fin de que vean reconocidos sus derechos o, como mínimo, sean reclamados.
- 2.** Realizar un diagnóstico sobre la realidad que viven las personas mayores y conocer las discriminaciones y dificultades a las que se enfrentan a la hora de ejercer sus derechos, con todos los datos precisos que permiten analizar la heterogeneidad existente entre las propias personas mayores.
- 3.** Sensibilizar a la sociedad en general y a las personas mayores en particular sobre sus derechos y sobre los estereotipos y prejuicios que recaen sobre ellas y que generan discriminación.
- 4.** Incidir, a través de los datos recogidos, sobre las políticas y sistemas relacionados con los derechos de las personas mayores y la igualdad de trato para alcanzar una sociedad más inclusiva, una sociedad para todas las edades.
- 5.** Promover el conocimiento de los recursos dirigidos a las personas mayores que existen a nivel nacional.
- 6.** Crear una red de profesionales, investigadores y académicos para el fomento de los derechos de las personas mayores, el buen trato, su autonomía e inclusión.

Para cumplir con estos objetivos, el servicio tiene definidas líneas de intervención junto con acciones de sensibilización e incidencia política.



La propuesta metodológica del servicio se sustenta en las siguientes medidas:

Atención individualizada y seguimiento	Acciones de sensibilización hacia la sociedad	Intervención sobre las estructuras, sistemas y políticas
<p>Itinerarios personalizados de inclusión social (recursos): Se centra en el apoyo individualizado a las personas mayores a las que, a partir de una consulta inicial, se les proporcionan los recursos concretos para poder resolver su situación.</p> <p>Promoción de la igualdad de trato y no discriminación: Se llevan a cabo acciones de acompañamiento y apoyo emocional y de asesoramiento en casos de discriminación, con un enfoque informativo, sensibilizador y de asistencia y orientación a aquellas personas que hayan sufrido una situación de discriminación.</p>	<p>Acciones de comunicación para la sensibilización sobre la discriminación por razón de edad a través de publicaciones en redes sociales, artículos en prensa y vídeos divulgativos.</p> <p>Acciones formativas sobre discriminación por razón de edad para fomentar el conocimiento del edadismo y el cambio de actitudes a través de sesiones grupales, dirigidas tanto a personas mayores como a la sociedad civil en general.</p>	<p>Acciones dirigidas a adaptar las políticas y normativa para eliminar los obstáculos que impiden a las personas mayores su inclusión en la sociedad.</p> <p>Acciones dirigidas a modificar las políticas y conductas de empresas cuando provocan situaciones discriminatorias hacia las personas mayores.</p>

2.2. Funcionamiento

En el plano operativo, el SEAM es un servicio de atención multicanal para que la persona usuaria pueda decidir el medio a través del cual prefiere contactar con el servicio. El servicio se encuentra activo de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00, estando disponibles los siguientes canales de acceso:

1. Por teléfono, a través del **teléfono gratuito: 900 22 22 22.**
2. Por correo electrónico, a través del correo **contacto@servicioseam.es** o bien rellenando el formulario dispuesto en la página web del servicio: **www.servicioseam.es**
3. Por chat, que se encuentra disponible en la página web del servicio: **www.servicioseam.es**

Las llamadas, su recepción y emisión se realiza desde una centralita telefónica en la nube a través de la aplicación de Webex que permite la grabación y locución de bienvenida.

El correo electrónico, su recepción y emisión se realiza a través del software Roundcube.

Por último, el servicio del chat se ofrece por medio del software Tidio.

La herramienta informática empleada para la gestión del servicio, esto es, el registro, tipificación, seguimiento y explotación de datos, es el sistema CRM desarrollado a medida para el SEAM por la empresa SinergiaCRM.

El servicio se gestiona por medio de un equipo de dos profesionales dedicadas en exclusiva al servicio, una trabajadora social y una jurista, esta última coordinadora del servicio. Ambas profesionales están formadas y especializadas en derechos de las personas mayores. Además, el equipo cuenta con el apoyo externo del patronato de la fundación HelpAge International España y otros profesionales expertos cuando se requiere alguna consulta adicional.

Respecto al **proceso de atención**, tras el contacto de la persona usuaria al SEAM, se procede al estudio concreto de la situación y su contexto para establecer un diagnóstico adecuado y diseñar alternativas y, con ello, ofrecer la mejor respuesta posible.

Posteriormente, teniendo en cuenta los datos específicos de la consulta se realiza una valoración, que puede ser inmediata o precisar de un tiempo de estudio, se lleva a cabo la correspondiente derivación y el consiguiente seguimiento de la consulta y, por último, se resuelve una vez satisfecha la necesidad.

Los criterios y las pautas que se siguen en el **proceso de atención a la persona usuaria** son las siguientes⁴:

1. Tener presente que, a mayor dependencia, soledad o aislamiento de la persona mayor, el riesgo de sufrir abusos es mayor. También el género y la demencia incrementan el riesgo de posible abuso o maltrato.

2. La confidencialidad es un principio que debe presidir todas las gestiones que se realicen, pues se trata de información que afecta a la más estricta intimidad de las personas mayores.

3. Una primera valoración podría seguir esta pauta:

a. Determinar claramente el tipo de discriminación que se está denunciando o el riesgo de que se produzca.

b. Valorar si el abuso debe considerarse leve, grave o muy grave.

c. Identificar la responsabilidad. Es decir, determinar quién es el causante de la situación (un familiar, un vecino, un desconocido, una institución, una empresa, una asociación...).

d. Fijar si estamos ante un caso de naturaleza civil (es decir, entre particulares, sean estos familiares o no), administrativo (porque interviene alguna institución pública), penal (si la queja evidencia que se está siendo víctima de un delito) o laboral.

4. Decidir el tipo de medidas que deberían adoptarse:

a. Sanitarias (asistencia sanitaria), sociosanitarias (asistencia psicológica, cuidados, protección...).

b. Administrativas en sentido estricto (actuaciones de la Administración).

c. Civiles (si se trata de ilícitos por particulares).

d. Penales (si se trata de delitos: estafas, maltrato, lesiones...)

⁴ María Dalli, Fabiola Meco y Fernando Flores (Institut Universitari de Drets Humans de la Universitat de València).

Dependiendo de cada caso las medidas serán preventivas o reactivas.

5. Determinar quién tiene la competencia para impulsarlas y/o adoptarlas:

- a. Servicios de emergencia, servicios sociales, sanitarios...
- b. Organismos municipales, autonómicos, estatales, autónomos.
- c. Policía municipal, Cuerpo Nacional de Policía, Poder Judicial, Fiscalía.
- d. Abogacía, Notaría...

6. En todo caso, el planteamiento de cada uno de los pasos a dar es alcanzar el objetivo de preservar los derechos de las personas mayores: autonomía, dignidad, participación social y relaciones interpersonales.



03

Consultas

3. Consultas

“ Gracias a ustedes yo he sabido los pasos que tenía que dar. He hecho las cosas bien sin apresurarme, con las pautas que me habéis dado. Estoy muy orgullosa de lo que he hecho

Mujer, 57 años, Tenerife.



El presente informe recoge los datos de las consultas recibidas desde la activación del SEAM en modo piloto en septiembre del año 2022 hasta la finalización del año 2023. En el período referido, el SEAM ha gestionado **587 consultas**.

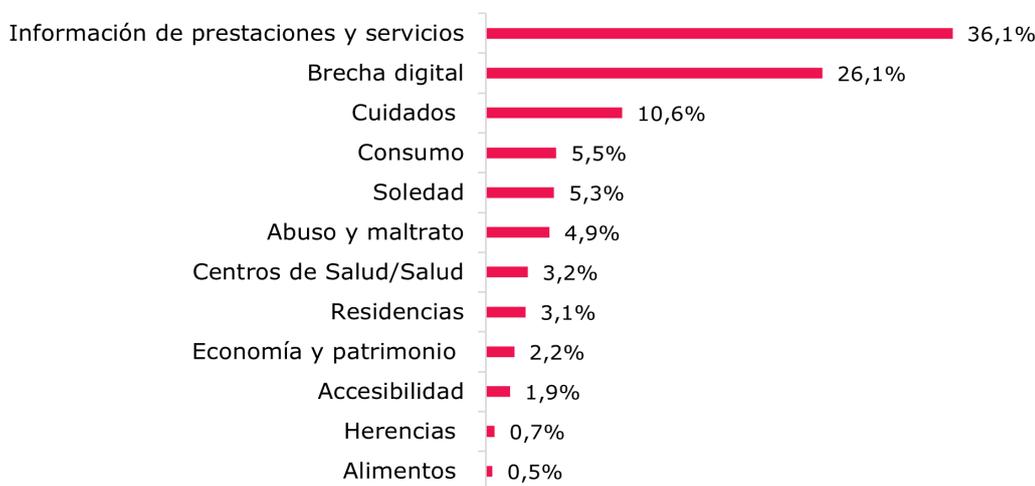
A continuación, mostramos los datos referidos a las consultas, los motivos, los canales empleados por las personas usuarias para contactar con el SEAM y el perfil de las personas atendidas (género, edad y comunidades autónomas).

3.1. Motivos de consulta

La clasificación de los motivos de las consultas resulta esencial para identificar los tipos de discriminación y situaciones de indefensión que sufren las personas atendidas.

La identificación y selección de los motivos se llevó a cabo antes del inicio de la actividad del servicio. Para ello, se consideraron tanto los estudios internos de la organización sobre discriminación por razón de edad como los informes de otras organizaciones y organismos, como el Informe Mundial sobre Edadismo de la OMS.

Gráfico 1. Consultas recibidas al SEAM en función de sus motivos, septiembre 2022 - diciembre 2023 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

Estas consultas atienden las siguientes problemáticas:

- Entre las consultas clasificadas como información sobre **prestaciones y servicios** se encuentran, entre otras, consultas sobre prestaciones económicas de la Seguridad Social e información sobre recursos dirigidos a las personas mayores.
- Las consultas sobre **brecha digital** giran principalmente entorno a dificultades para acceder a trámites administrativos como consecuencia de la digitalización de los servicios.
- Por su parte, las consultas sobre **cuidados** se centran en problemas derivados de situaciones de dependencia y trámites sobre el acceso a la ley de atención a la dependencia.
- En cuanto a las consultas sobre **consumo** se plantean situaciones sobre tratos no adecuados ante el acceso a bienes y servicios. En este ámbito, se ha proporcionado información sobre la reciente Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Respecto a las consultas sobre **soledad**, estas suelen ir acompañadas de otros motivos ya que estas situaciones se suelen detectar por el equipo del SEAM en el transcurso de la valoración de otras consultas.
- Las consultas sobre **salud** se refieren a asesoramiento en la interposición de quejas al servicio de atención al paciente por situaciones de discriminación en el ámbito sanitario, solicitudes de información sobre teléfonos de servicios de salud, tribunales médicos o traslados/cambios de centros o de facultativos.
- Las consultas clasificadas en el motivo de **residencias** responden a consultas sobre viviendas alternativas residenciales, información sobre plazas en residencias públicas, quejas por maltrato institucional y solicitud de asesoramiento sobre régimen de visitas en residencias, entre otras.



- Las consultas sobre **abuso o maltrato**, que se centran en situaciones de maltrato doméstico o bien institucional (entorno de residencias) son minoritarias, lo que, entre otras razones, puede estar motivado porque existen otros servicios especializados en este problema.
- Las consultas sobre **economía y patrimonio** que han llegado se han centrado en temas de pensiones y problemas con las comunidades de propietarios. En cuanto a **alimentos**, los casos más interesantes han estado relacionadas con obligaciones de alimentos entre parientes, en concreto situaciones problemáticas entre hermanos por el cuidado a sus padres. Similares conflictos han llegado también en relación con las consultas sobre **herencias**, que también han sido por el momento limitadas.
- Por último, las consultas sobre **accesibilidad** se centran en la falta de accesibilidad en las viviendas y la carencia de accesibilidad universal: información sobre ayudas económicas para la rehabilitación de vivienda y espacios accesibles, información sobre accesibilidad y mejoras en el domicilio, asesoramiento para presentar reclamaciones o demandas.

La mayoría de las consultas están relacionadas con información sobre prestaciones y servicios, lo cual sugiere que, en muchas ocasiones, las personas que contactan al SEAM no tienen conocimiento sobre los recursos que están a su disposición y estos son puestos a su alcance a través del servicio.



3.2. Consultas destacadas

A modo cualitativo y de ejemplo se exponen a continuación una serie de consultas destacadas durante el período correspondiente al presente informe [en orden alfabético]:

Abuso y maltrato

Consulta

Sobrina y tutora legal nos comenta que su tía es una persona dependiente y reside en una residencia de plaza privada. Su tía ha sido ingresada en el hospital y la usuaria alega que se debe a una falta de cuidados adecuados. Además, quiere iniciar los trámites para cambiarla a otra residencia.

Derivación

Desde el SEAM, informamos y asesoramos sobre la presentación formal de una denuncia a Fiscalía si hay indicios y pruebas de maltrato. Recomendamos a la usuaria recoger informe médico de salud y enviamos un correo explicativo con los pasos a seguir y la documentación necesaria para interponer una denuncia ante Fiscalía y pedir una cita al director de la residencia a través de burofax y correo electrónico.

Solución

La usuaria, siguiendo las indicaciones del SEAM, solicita cita previa a gerencia, sin éxito, y finalmente envía burofax a gerencia de residencia. Además, solicita baja de la residencia y pide plaza en otra nueva, que obtiene y donde su tía se encuentra mejor cuidada. Consigue los informes médicos donde se recoge el estado en el que entró su tía en el hospital, como consecuencia de la falta de cuidados en la residencia. Finalmente, logra una cita en Fiscalía e interpone denuncia. La Fiscal informa a la usuaria de que existen varias denuncias interpuestas contra esa residencia.

-Mujer, 57 años, Tenerife.

Accesibilidad

Consulta

La usuaria contacta para trasladarnos la situación de su madre y preguntarnos dónde tiene que acudir para poner una denuncia o reclamación a la comunidad de vecinos de su madre ya que se niegan a aprobar la instalación de un ascensor en el edificio. Su madre tiene reconocida la situación de dependencia y tiene problemas de movilidad. Recientemente ha sufrido una caída y no puede acceder a la calle de forma autónoma.

Derivación

Se deriva a la usuaria al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) de Personas Mayores del Colegio de Abogados de Madrid. Desde el SEAM se contacta con el Ayuntamiento de Madrid (Disciplina Urbanística), que nos indica que se trata de una cuestión jurídica entre particulares.

Solución

La usuaria acudió a la cita con el SOJ Personas Mayores donde le indicaron que solicitara justicia gratuita para la interposición de demanda. Desde el SEAM realizamos seguimiento de apoyo con la usuaria.

-Mujer, 63 años, Madrid.

Consumo

Consulta

La madre del usuario ha querido renovar una tarjeta de crédito con la financiera de un grupo empresarial de supermercados. La persona del departamento comercial le dijo que no podían renovarla por la edad. Desde atención al cliente, donde se quejaron, le reiteran que no podía renovar la tarjeta por su edad.

Derivación

Desde el SEAM se informa al usuario y a su madre sobre el proceso de reclamación, así como sobre la normativa que se podría haber vulnerado por la entidad para que sea citada por el usuario en su reclamación (Ley 15/2022, de 15 de julio).

Solución

El usuario informó por correo y le respondieron que lo realizara por la aplicación, por donde tampoco pudo. Pendiente de presentar la reclamación.

-Hombre, 47 años, Valencia.

Consulta

La hija de la usuaria contacta con el SEAM e informa que ha contratado un viaje con su madre a través de una agencia. En el viaje van a hacer rutas de senderismo, un ejercicio que según alega su madre puede hacer sin problema y que ya viene realizando. El viaje se contrata sin obstáculos, pero cuando la agencia pide los datos de edad de la usuaria, únicamente por esa condición comienzan a insistirle en que el viaje puede ser peligroso para ella y al mantenerlo le indican que debe firmar un documento para exonerarse de responsabilidad respecto a su madre.

Tanto la usuaria como su hija entienden que se trata de una situación de discriminación, porque únicamente han tenido en cuenta la edad para pedir más documentación y obligarle a firmar el documento.

Derivación

Desde el SEAM se informa a la hija de la usuaria sobre el proceso de reclamación, así como sobre la normativa que se podría estar vulnerando por la agencia de viajes al estar tratando de forma diferente a su madre sólo por el criterio de edad, sin una debida justificación, para que sea citada de cara a que finalice la "situación de acoso" (Ley 15/2022, de 15 de julio).

Solución

La usuaria y su hija siguen las indicaciones y transmiten a la agencia de viajes la normativa que estarían vulnerando por su actuación.

La agencia de viajes niega la discriminación y sin embargo ponen fin a la exigencia de firma de ningún documento, por lo que finalmente la usuaria consigue hacer el viaje sin ninguna presión y sin firmar ningún documento añadido.

-Mujer, 82 años, Valencia.

Consulta

El padre del usuario ha intentado abrir una cuenta bancaria en un banco móvil, pero, si bien aceptan abrir la cuenta del usuario (53 años) y de su madre (79 años), rechazan la solicitud del padre (80 años), "por no cumplir con su política de admisión". Conocen más casos de personas mayores de 80 años que no pueden abrir una cuenta en esta entidad. Consideran que le están discriminando por razón de edad.

Derivación

Desde el SEAM enviamos al usuario el Reglamento para la defensa del cliente de la empresa y explicamos el modo de presentar una reclamación incluyendo argumentos relativos a la aplicabilidad de la Ley 15/2022.

Solución

Teniendo en cuenta la explicación ofrecida por el SEAM, el usuario se acercó junto con sus padres a una tienda física de la empresa y, tras indicarles la discriminación y la posibilidad de denunciar a la empresa, le indicaron que se había tratado de una incidencia técnica y que procedían a abrir la cuenta de su padre.

-Hombre, 53 años, Madrid.

Cuidados

Consulta

El usuario solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia para su padre, enfermo de Alzheimer. Sin embargo, tras más de un año de espera, ni siquiera recibió el reconocimiento.

Derivación

Desde el SEAM se le orientó para la presentación de una queja al Diputado del Común, de una reclamación ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias y de una solicitud de cita con la directora general.

Solución

El expediente de dependencia fue avanzando, aunque con mucho retraso y lentitud. Finalmente, el padre del usuario falleció a consecuencia de un accidente doméstico y un mes después recibió la resolución del PIA con su correspondiente recurso.

La queja del Diputado del Común ha sido admitida a trámite y se encuentra en curso, junto con el resto de las reclamaciones.

-Hombre, 62 años, Tenerife.

Consulta

La usuaria refiere que vive sola, quiere contar con el servicio de teleasistencia ya que le da miedo que le pase algo y nadie se dé cuenta.

Derivación

Desde el SEAM se le deriva al Ayuntamiento al comprobar que el servicio que proporciona la Xunta de Galicia no tiene depósito de llaves. Además, se hace un gran esfuerzo de seguimiento durante varios meses con la intención de garantizar y agilizar la entrega del recurso a la usuaria.

Solución

Tras la coordinación con servicios sociales municipales para agilizar el trámite, se consigue que la usuaria cuente con el servicio.

-Mujer, 84 años, Vigo.

Economía y patrimonio

Consulta

La usuaria llama para hacer una consulta relativa a su madre, una mujer independiente sin limitaciones para las actividades básicas de la vida diaria, aunque con pequeñas dificultades para las actividades instrumentales de la vida diaria aparentemente.

La usuaria traslada al SEAM que quiere contratar una persona cuidadora para ella, pero su hermano no quiere que se emplee el dinero de la madre de la usuaria para su cuidado.

Asimismo, refiere que su hermano no se involucra en el cuidado de su madre y, además, pone impedimentos para hacer uso del dinero de la madre de la usuaria en beneficio de esta.

La usuaria ha solicitado asesoramiento jurídico en un despacho de abogados y se está informando sobre la curatela, aunque tiene dudas sobre el procedimiento.

Derivación

Tras realizar un estudio social y jurídico sobre la situación familiar de la usuaria y de su madre, desde el SEAM se le informa sobre medidas de protección y recursos a los que podría tener acceso. Se le recuerda a la usuaria que se debe respetar la autonomía y decisión de su madre en todo momento.

Se detecta una posible necesidad de asistencia psicológica para la usuaria debido a la problemática familiar. Se asesora sobre la necesidad de valoración de su madre por servicios sociales debido a la problemática familiar.

Asimismo, se deriva al Centro de Atención a la Infancia y a la Familia (CAIF) para asesoramiento sobre medidas de protección.

Solución

Desde el CAIF le informan sobre medidas de protección más adecuadas en base a sus características. La usuaria procede a pedir cita con un notario y obtiene el poder para tener mayor autonomía respecto a los cuidados de su madre, manteniendo la conformidad de su madre en todo momento.

Desde el servicio se le ofrece participar en mediación familiar. La usuaria y su madre aceptan una primera entrevista individual, pero, tras seguimiento, informan de que su hermano no acepta por el momento participar en ella.

Ambas son derivadas a asesoramiento psicológico debido a la necesidad de atención psicosocial tras posibles enfrentamientos con el hermano y las consecuencias psicológicas de los mismos.

La madre de la usuaria es citada para la revisión de la situación de dependencia.

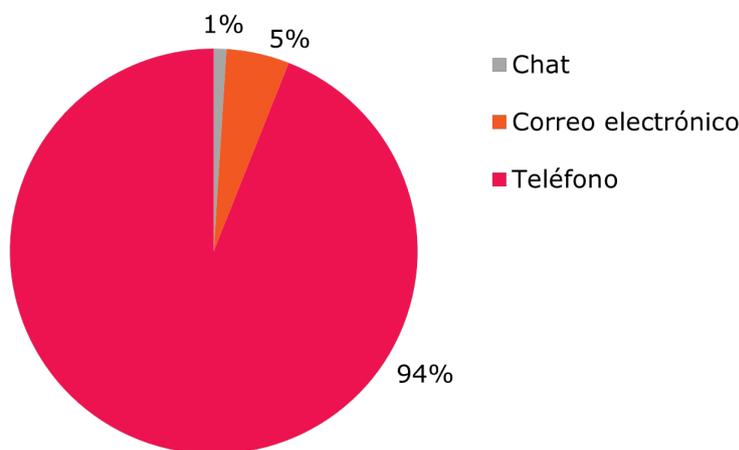
-Mujer, 63 años, Madrid.

3.3. Canales de acceso de las consultas

Respecto a los distintos medios disponibles para acceder al SEAM que se recogen en el apartado 2.2 del presente informe (teléfono gratuito, correo electrónico y chat), la gran mayoría de las personas usuarias eligen el teléfono porque les resulta mucho más cercano, fácil, no hay límite de tiempo en la atención requerida y es una herramienta a través de la cual es más fácil identificar las necesidades de la persona usuaria.

Por su parte, el correo electrónico es una buena opción para aquellas personas que prefieren una mayor discreción. Por último, el chat es útil para consultas muy concretas y de fácil resolución.

Gráfico 2. Consultas recibidas en los tres distintos canales del SEAM, septiembre 2022 – diciembre 2023 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

3.4. Perfil de las personas atendidas

En el periodo objeto de estudio del presente informe, se han atendido a **463 personas** de las cuales se han recogido los siguientes datos.

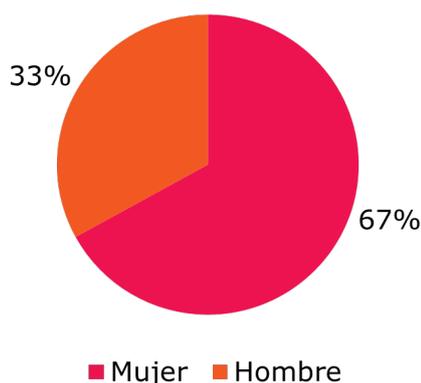
Los datos hacen referencia al perfil de las personas atendidas en concreto su **género, edad y comunidad autónoma en la que residen.**

Género

En cuanto al género, **más de 6 de cada 10 personas que atiende el SEAM son mujeres.**

Las mujeres que atiende el SEAM realizan consultas tanto sobre sí mismas como sobre personas a las que cuidan (madres, abuelas, tías...) o sobre su entorno (vecinas).

Gráfico 3. Consultas recibidas al SEAM por género, septiembre 2022 – diciembre 2023 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

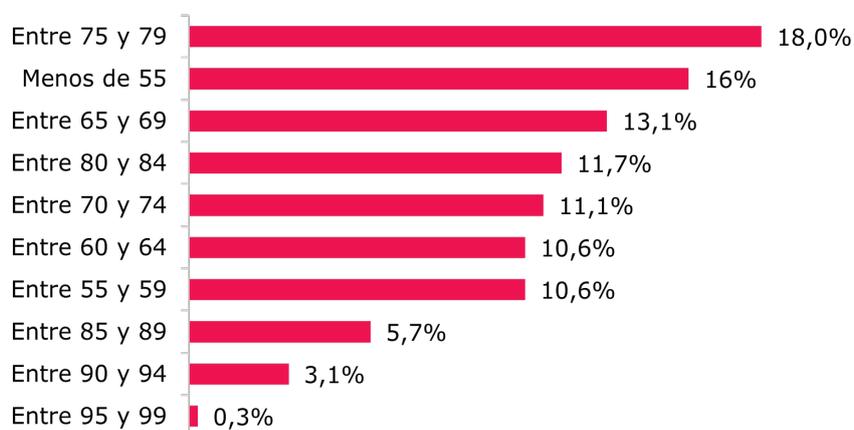
Edad

En cuanto a la edad de las personas atendidas, se han recogido los datos desglosados en bloques de cinco años desde los 55 años.

Se ha optado por una recogida de datos en bloques cortos de edad para seguir las indicaciones de organismos internacionales como la OMS que recomiendan una mejora en la recogida de datos de las personas mayores y en el desglose de los datos que se recogen, para que estos no se agrupen en un único grupo etario a partir de los 60 o 65 años si no que se muestre la heterogeneidad de edades dentro del colectivo de “personas mayores”.

Se ha decidido señalar como inicio de recogida de datos los 55 años por ser esta la edad que se encuentra presente en los estudios de discriminación por razón de edad en el ámbito laboral.

Gráfico 4. Segmentos de edades de las personas usuarias que plantean consultas al SEAM, septiembre 2022 – diciembre 2023 (en porcentaje).



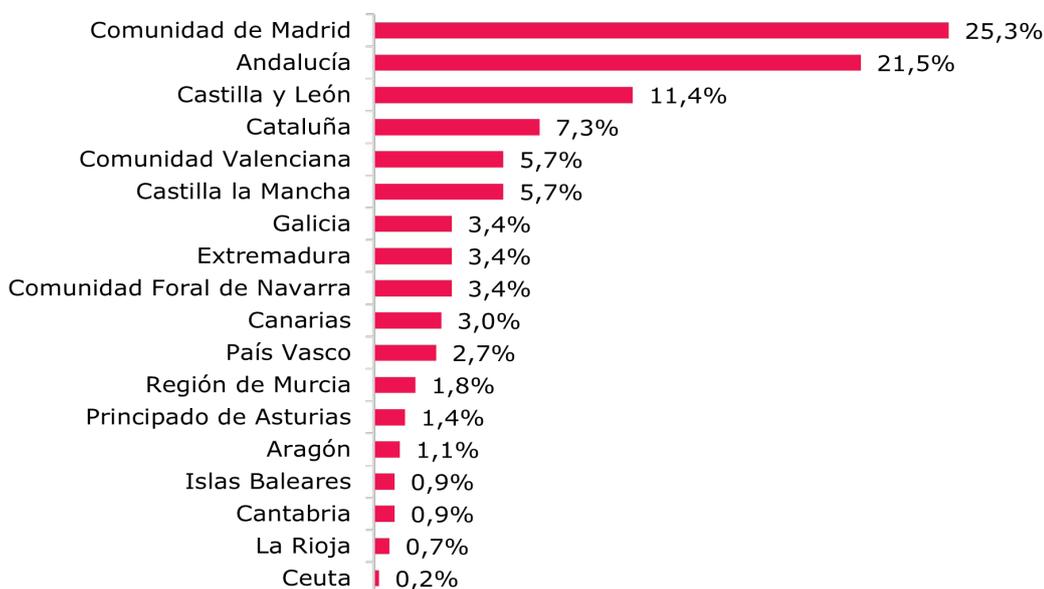
Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

Comunidades autónomas

Más de la mitad de las personas que han contactado con el SEAM residen en las siguientes comunidades autónomas: Comunidad de Madrid (25,3%), Andalucía (21,5%), Castilla y León (11,4%).

En estas comunidades autónomas es donde se ha realizado una mayor difusión del servicio a través de medios de comunicación (aparición en prensa y televisiones regionales) y por medio del reparto de cartelería y folletos en centros de mayores, centros de día y residencias de algunas de las referidas comunidades.

Gráfico 5. Incidencia de las consultas en las distintas comunidades autónomas, septiembre 2022 – diciembre 2023 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

3.5. Valoración del servicio

Se han realizado encuestas de calidad a **87 personas atendidas por el SEAM** durante el período correspondiente al presente informe y se han obtenido excelentes resultados.

¿Cómo calificarías nuestro servicio?

Puntuación media
9.34 sobre 10

A la pregunta de **¿por qué esta calificación?**, estas fueron algunas de las respuestas de las personas usuarias.

“Gracias a ustedes yo he sabido como dar los pasos. Si no llega a ser por el día que salisteis en la televisión, gracias a que llamé he dado los pasos necesarios que tenía que hacer. He hecho las cosas bien, yo no sé moverme en ese tema y estoy agradecida”.

Mujer, 57 años, Tenerife.

“Habéis tenido muy buena atención. Ofrece un servicio que dais posibilidad de no perder la esperanza”.

Mujer, 59 años, Madrid.

“Por la claridad de la información, amabilidad y porque desde el principio me habéis ayudado, aunque no habéis tenido la respuesta al instante, me habéis preguntado y os habéis informado”.

Hombre, 25 años, Madrid.



A la pregunta de **¿por qué esta calificación?**, estas fueron algunas de las respuestas:

“Porque me habéis atendido, me habéis escuchado los que los demás no me escuchan”.

Mujer, 79 años, Madrid.

“Porque me he quedado muy satisfecho, ha habido una educación muy especial y son personas que comprenden la situación”.

Hombre, 63 años, Sevilla.

“Por la amabilidad y la claridad en la exposición. Fue fácil entender y amplia la respuesta”.

Mujer, 62 años, Madrid.

¿Recomendarías el servicio?



Puntuación media
9.59 sobre 10

A la pregunta de **¿por qué esta calificación?**, estas fueron algunas de las respuestas.

“Totalmente sí. Sinceramente las llamadas de seguimiento no me las esperaba y me han sorprendido”.

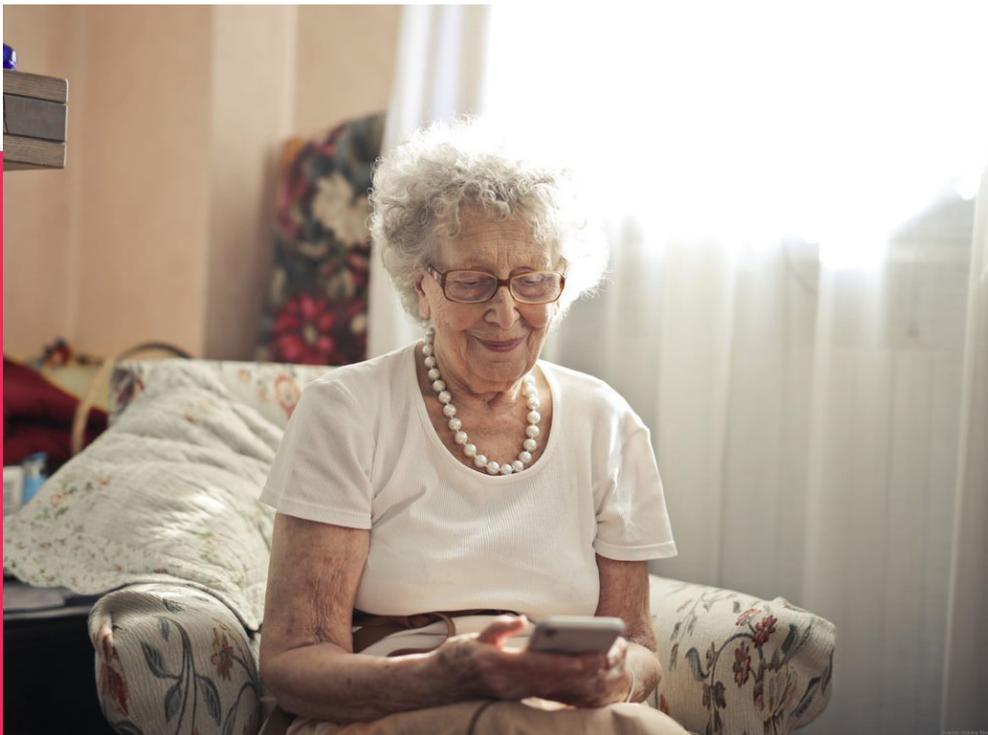
Hombre, 25 años, Valencia.

“Me gustaría que ampliaran el campo jurídico porque tienen buena atención, consideración con la gente, se preocupan por llamar, para que haya menos trabas para orientación jurídica en casos de urgencia”.

Mujer, 67 años, Málaga.

“Me han explicado bien las consultas y me han atendido bien. Es un servicio completo”.

Mujer, 67 años, Albacete.



04

**Realidades y
recomendaciones**

4. Realidades observadas y recomendaciones

“ Me gustaría que hubiera una oficina en cada localidad, que hubiera representación en la ciudad donde uno vive para poder ir personalmente en el caso de querer enseñar algo

Mujer, 78 años, Valencia.



4.1. Realidades observadas

- **Las personas mayores se sienten, en algunas ocasiones, desorientadas ante los cambios producidos por la evolución de su ciclo vital**

Hemos observado situaciones en las cuales las personas usuarias mayores se sienten perdidas en su proceso de envejecimiento, sobre todo en aquellos casos de soledad y de aislamiento.

Asimismo, hay personas mayores que no se sienten identificadas con los servicios públicos que se les ofrecen en función de su edad, porque aprecian que no se les tiene en cuenta o porque les infantilizan.

- **Retrasos en el reconocimiento de las situaciones de dependencia y ausencia de reclamaciones por parte de las personas mayores y familiares**

Son muchas las consultas que nos han llegado como consecuencia de retrasos, algunos de ellos muy graves, en los expedientes relativos a la situación de dependencia de los ciudadanos y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, lo que conlleva graves consecuencias para las personas dependientes.

Las personas que sufren los retrasos en los expedientes tienden a desconfiar de la Administración, también de la Administración de Justicia para reclamar estos retrasos. A veces esta situación genera un mayor aislamiento y deterioro físico y psicológico. Los familiares de estas personas también sufren graves consecuencias por causa de estos retrasos.

- **En casos de retrasos en expedientes de dependencia, el ingreso hospitalario de la persona dependiente provoca, en muchas ocasiones, la desobstrucción del expediente**

En varios casos se ha comprobado que tras, un largo período de retraso en la aprobación de situaciones de dependencia, el trámite se ha descongestionado con la entrada hospitalaria de la persona mayor, por lo que se ha podido apreciar la relevancia de la coordinación sociosanitaria, definida por la OMS como

“la necesidad de una acción intersectorial, es decir, la acción en la que el sector salud y los demás sectores pertinentes colaboran para el logro de una meta común mediante una estrecha coordinación de las contribuciones de los diferentes sectores”.

Se ha apreciado, como ya ha sido señalado por diferentes organizaciones, la necesidad de coordinar, complementar e integrar las actuaciones de los servicios sociales con los sanitarios en casos de personas dependientes.

- **Ausencia de denuncias ante Fiscalía por parte de facultativos médicos ante casos de abuso y maltrato**

Se han apreciado casos de personas mayores con ingresos hospitalarios debido a situaciones de abuso y maltrato en instituciones. Estas situaciones han sido detectadas por los profesionales médicos, que las han trasladado a los familiares, aunque no siempre las denuncian.

Se detecta que no existen protocolos comunes para la actuación sanitaria ante el abuso y maltrato de personas mayores.

- **La importancia de verbalizar las situaciones de cara al empoderamiento de las personas mayores**

A través de varias consultas hemos apreciado que el SEAM proporciona un canal para que las personas mayores verbalicen sus preocupaciones y situaciones problemáticas y que, en ciertas ocasiones, si bien no podemos encontrar una solución conjunta a la situación, observamos que el mero hecho de verbalizar su preocupación ofrece a estas personas un marco de acción para definir sus propias vidas y expectativas y este simple hecho las empodera.

- **Inquietud de las personas de edades cercanas a la de jubilación por sus derechos en el caso de perder autonomía**

Nos han llegado varias consultas de personas entre los 55 y los 65 años sin red de apoyo familiar que se muestran preocupados por sus derechos en el caso de que lleguen a perder autonomía en el futuro.

- **Notable desconocimiento por parte de las personas mayores sobre los recursos y servicios destinados a ellas**

Hay muchas personas mayores que desconocen los servicios y recursos públicos que se destinan a ellas, como son “a nivel local” los servicios de ayuda a domicilio o de teleasistencia, en el caso de personas mayores con limitaciones para ciertas actividades de la vida diaria. Si bien algunos los conocen por vecinos/as o personas cercanas, no saben cómo iniciar los trámites para ser beneficiarios/as de estos, ni tampoco si existen otros servicios y recursos de los que se puedan proveer. Esto provoca, entre otros efectos, la existencia de servicios privados que ofrecen estos mismos servicios con condiciones abusivas como la permanencia.

- **Necesidad de más y mejores recursos para las personas cuidadoras de personas mayores dependientes**

En el transcurso de este año hemos apreciado varias situaciones de sobrecarga por parte de las personas cuidadoras de personas mayores que no cuentan con ninguna ayuda para sí mismas ni con recursos para capacitarse (hay que tener en cuenta que en muchos casos los cuidadores son personas mayores que no pueden realizar cursos de formación en línea). Su situación se agrava porque también las ayudas para el cuidado de la persona dependiente son en muchas ocasiones escasas y no están personalizadas.

- **Accesibilidad en los edificios: Las personas mayores se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad cuando se trata de realizar obras de accesibilidad en los edificios donde viven si sus vecinos se niegan**

La Ley de Propiedad Horizontal es muy clara respecto a la obligación de la realización de obras de accesibilidad. Sin embargo, cuando la comunidad de propietarios se muestra contraria a las obras, las personas mayores y/o con discapacidad se encuentran aisladas en sus propios hogares y tienen dificultades para iniciar un procedimiento judicial frente a la comunidad, debido a, entre otras cuestiones, la desconfianza ante los tribunales, el desconocimiento de la ley y el miedo a la tardanza de los tribunales.

- **Problemas en la calidad de la asistencia sanitaria a las personas mayores**

Hemos recibido consultas relativas a la calidad en la asistencia sanitaria de las personas mayores que van desde impedir en “razón de la edad” el acceso a un servicio médico determinado, lo cual supone una grave discriminación, hasta situaciones de edadismo debidas al lenguaje empleado por los facultativos hacia la persona mayor ingresada, lo cual no es un tema menor, pues a menudo provoca graves consecuencias en la situación física y mental de la persona que ha sufrido esa situación.

- **La invisibilización del abuso y maltrato a las personas mayores: las personas mayores no denuncian**

Nos hemos encontrado con situaciones difíciles de abuso y maltrato en entornos familiares en los que hemos podido apreciar la dificultad para que se presente una denuncia, incluso en los casos en los que las propias personas mayores víctimas del maltrato son las que lo verbalizan y por consiguiente lo reconocen, toda vez que quienes lo ejercen son familiares y el vínculo les dificulta tomar la decisión de denunciar.

- **El riesgo de las personas mayores en soledad: el suicidio**

Desde el SEAM hemos atendido a personas mayores en situación de soledad que han mostrado pensamientos y/o conductas suicidas y a las que hemos derivado a servicios de emergencias y a recursos de acompañamiento en búsqueda de una mejora de su situación.

- **Falta de motivación por parte de las personas mayores para plantear denuncias y quejas ante situaciones de discriminación o de incumplimiento de sus derechos**

Las personas mayores en ocasiones no son conscientes de estar sufriendo una situación injusta, para lo que hace falta, entre otras prácticas, sensibilización en derechos. Sin embargo, aun siendo conscientes de la injusticia que están viviendo, ocurre que no saben cómo deben reaccionar ante ellas.

El SEAM se planteó, por ello, como un instrumento para ofrecer información y asesoramiento a las personas mayores que viven una situación de indefensión, para orientarles en el modo de plantear una queja o una denuncia ante un caso evidente de discriminación o maltrato y también para crear y fortalecer la conciencia de que las personas mayores son sujetos plenos de derechos, los cuales deben ser protegidos y garantizados.

4.2. Recomendaciones

De acuerdo con las realidades observadas, se proponen una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, proteger sus derechos, y erradicar las diferentes situaciones de discriminación por razón de edad.

Las actuaciones que se proponen a continuación persiguen tres tipos de objetivos:

- 1. Prevenir:** actuaciones dirigidas a prevenir las situaciones de discriminación de edad y de pérdida de derechos de las personas mayores.
- 2. Detectar:** actuaciones dirigidas a identificar casos de situación de discriminación por razón de edad o situaciones de indefensión de personas mayores.
- 3. Intervenir:** actuaciones dirigidas a reducir y revertir las situaciones de discriminación por razón de edad existentes.

Todos ellos transversales a las siguientes recomendaciones:

- **Favorecer la inclusividad de las personas mayores en la sociedad desde el nivel local, el más cercano a la persona mayor**

A través de la realización de mapas locales de personas mayores en situación de vulnerabilidad, por medio de la participación de personas mayores y de organizaciones y profesionales que se relacionan con ellas se consigue un entorno más inclusivo y amable.

Son muy interesantes las iniciativas a través de las cuales se están realizando mapas locales multidisciplinares de personas mayores en los que se tienen en cuenta distintos ámbitos de cara a la consecución de una mayor inclusión de las personas mayores: accesibilidad en el entorno público, accesibilidad en los edificios, servicios de ayuda a domicilio y de teleasistencia personalizados a cada persona mayor que lo precisen, ventanilla única y personal especializado cercano para informar a las personas mayores sobre los servicios y recursos a su disposición y sobre sus derechos.

- **Reforzar los servicios sociales para ofrecer un acompañamiento cercano, personalizado e integral a las personas mayores (extensivo a sus cuidadores, en caso de haberlos)**

Los servicios de atención a las personas mayores y más concretamente los servicios sociales son clave para detectar los casos de pérdida de autonomía, de soledad o, en cualquier caso, a personas mayores que quieran información sobre servicios y recursos a su disposición. Para ello se recomienda:

- Reforzar los recursos y la capacitación de los profesionales de Servicios Sociales especializados en personas mayores, con la finalidad de que ofrezcan un servicio adaptado a las necesidades de las personas mayores, personalizado y que tenga en cuenta su entorno, esto es, también a los familiares cuidadores, en el caso de que los haya.

- Impulsar los servicios de información y asesoramiento a las personas mayores, cercanos, con ventanillas únicas y de fácil acceso.

- Dotar de recursos materiales y humanos a estos servicios para que puedan también detectar con facilidad situaciones de discriminación por razón de edad que estén sufriendo estas personas o bien casos de soledad o de abuso y maltrato.

- Ofrecer servicios de acompañamiento para los trámites o tareas complejas que se le requieran a la persona mayor, de cara a que los trámites no generen en la persona mayor desconfianza, desidia o mayor estrés.

- **Mejorar la calidad de los servicios sanitarios destinados a las personas mayores**

Para que las personas mayores no sean discriminadas en el ámbito de la atención sanitaria, se ofrecen a continuación una serie de recomendaciones:

- Formación a profesionales en el campo de la salud sobre el proceso de envejecimiento y los cambios que implican, así como sobre la discriminación por razón de edad y las formas de combatirla, tanto en universidades y centros de estudios de formación profesional como en las escuelas de salud para la formación continuada de profesionales.

- Potenciar la multidisciplinariedad, esto es, que ante tratamientos destinados a

personas mayores junto con el profesional especializado pueda intervenir también el/la geriatra.

- Adaptar, en el caso de que sea necesario, la comunicación médica con el objetivo de que la persona mayor paciente pueda comprender aquello que se le transmite⁵.

-Revisar protocolos sanitarios que discriminan por razón de edad.

-Desarrollar protocolos para informar y actuar ante casos de maltrato ante los cuidados.

● **Proteger la salud mental de las personas mayores**

Una cuestión principal que abordar es romper con el estereotipo, para ello se hace necesaria la realización de campañas para visibilizar el problema de la salud mental en personas mayores, con el objetivo de que las personas mayores se sientan acompañadas por la sociedad y las instituciones, así como para generar una mayor empatía en la población.

Es importante romper con los autoestereotipos ya que “si la propia persona asume la ‘normalidad’ de algunos síntomas o comportamientos, puede tender a no expresarlos, y si no los expresa, no será atendida ni encontrará la ayuda que necesita para mejorar su calidad de vida (...) si uno cree que es normal tener sentimientos de tristeza, vacío, pérdida de control, o soledad, hará menos por buscar soluciones para resolverlo. Y si ni expresan sus dificultades ni buscan soluciones, es difícil que el sistema de salud y los profesionales sociosanitarios se puedan hacer eco de las mismas y ofrecer potenciales recursos”.

Además, resulta esencial dotar de más recursos a la sanidad pública para reforzar una atención a la salud mental pública y gratuita, que esté también especializada en los problemas particulares que se pueden plantear por el proceso del envejecimiento.

Por último, es necesario, también, reforzar una formación específica en el manejo de la salud mental de los profesionales que atienden a las personas mayores en el ámbito sanitario, lo que ha demostrado ser efectivo para cambiar actitudes edadistas en estudiantes de carreras sanitarias⁶.

● **Reforzar la coordinación sociosanitaria**

Dada la importancia de los determinantes sociales de la salud⁷, es esencial que su detección y manejo se pueda realizar tanto en los servicios sanitarios como en los servicios sociales y, siempre que sea posible, de forma conjunta.

5 Informe “La discriminación de las personas mayores en el ámbito de la salud”, HelpAge International España, 2023.

6 Informe “La discriminación de las personas mayores en el ámbito de la salud”, HelpAge International España, 2023.

7 Según indica la OMS los determinantes sociales son: “Las circunstancias en que las personas nacen crecen, trabajan, viven y envejecen, incluido el conjunto más amplio de fuerzas y sistemas que influyen sobre las condiciones de la vida cotidiana” (<https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>).

Un determinante social no puede ser considerado nunca de forma exclusiva como un “problema sanitario” o un “problema social”, sino como circunstancias que afectan a las personas y que pueden y deben ser manejadas como cualquier problema clínico o situación social.

Para ofrecer un servicio integral a la persona mayor que lo precise, serán necesarios tanto recursos sanitarios como recursos sociales, siendo, además, en muchos casos necesario activar recursos comunitarios no especializados, como pueden ser voluntariados, redes de apoyo, etc., para ello es necesario un trabajo conjunto y coordinado⁸.

La coordinación sociosanitaria también es esencial para la detección y denuncia del abuso y maltrato hacia las personas mayores: a través de la firma y ejecución de protocolos.

Un aspecto esencial es reforzar la formación de los profesionales sanitarios sobre la ética en los cuidados.

- **Promover y reforzar los servicios de orientación jurídica para personas mayores**

Para que las personas mayores puedan plantear sus cuestiones jurídicas, así como conocer los derechos que le han sido vulnerados y cómo reclamarlos, presentamos las siguientes recomendaciones:

- Crear servicios de orientación jurídica siguiendo el ejemplo de, entre otros, el Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados de Madrid especializado en personas mayores de 65 años, cuyas materias son amplias e interdisciplinares.

- Apoyar a las asociaciones de personas mayores para que puedan contar con servicios jurídicos, de forma que, siguiendo la experiencia del asociacionismo en el ámbito de la discapacidad, se consigan llevar adelante litigios estratégicos que supongan avances y mejoras en la vida de las personas mayores.

- Fomentar las redes de apoyo entre distintas organizaciones para que se cuente con una perspectiva de edad desde, por ejemplo, instituciones tan relevantes como es la del Notariado para la protección de los derechos de las personas mayores, sobre todo en lo relativo a la aptitud para el ejercicio de la capacidad jurídica de la persona mayor⁹.

- Fomentar servicios de mediación y de acompañamiento a personas mayores que se ofrezcan desde las administraciones públicas, por ejemplo, las administraciones locales, para que encuentren un servicio de apoyo ante situaciones de indefensión como lo es cuando una persona mayor debe hacer frente a su comunidad de vecinos que se niega a realizar unas obras de accesibilidad.

⁸ Informe “La discriminación de las personas mayores en el ámbito de la salud”, HelpAge International España, 2023.

⁹ ¿Cómo contribuye el notario a proteger jurídicamente a las personas mayores en situación de vulnerabilidad? - Notarios en red. Disponible en: <https://www.notariosenred.com/2023/07/como-contribuye-el-notario-a-proteger-juridicamente-a-las-personas-mayores-en-situacion-de-vulnerabilidad/>

“Llegamos completamente nuevos a las diversas etapas de la vida...”.

Utilicé esta sabia cita de La Rochefoucauld como epígrafe de una de mis novelas hace algunos años. Entonces reconocía su sabiduría, pero todavía no la había experimentado por mí misma. Ahora la aventura que tengo ante mí me atrapa por la noche y a veces me mantiene despierta. Envejecer. ¿Por qué en nuestra civilización lo consideramos un desastre y solo valoramos a la mujer que se mantiene joven? ¿Por qué mantenerse joven cuando la aventura radica en el cambio y el crecimiento?

May Sarton, *Anhelo de raíces*.

Por los derechos de las personas mayores

Es tu derecho