



Guía De recomendaciones de **Buen Trato** para personas mayores

Ministerio de Desarrollo Social
Dirección Provincial de Personas Mayores

Santa Fe
Provincia

¿Qué es el buen trato?

Consiste en establecer una relación satisfactoria entre personas, dar y recibir buen trato no tiene edad, es una forma positiva de relación, consideración, reconocimiento que implica reconocer al otro de igual a igual. Es universal para todas las personas y el respeto de los derechos.

El buen trato a las personas mayores consiste en difundir estrategias de sensibilización dirigidas a favorecer la autonomía, evitar situaciones de dependencia, con la atención individualizada y centrada en la persona, garantizando la dignidad. Evitar expresiones de mal trato relacionadas con la edad, que expresen un conjunto de imágenes estereotipadas que se hallan en la base de un trato "viejista" (es decir, de discriminación en función a la edad).

La persona mayor debe ser tratada como una persona adulta, sin hacer diferencias por razón de edad. No deben ser tratados como niños/as (se ve en el tono de voz) ante la presencia de enfermedad o discapacidad, sin hacer diferencias en el trato debidas a su edad, poniendo en práctica todos los conocimientos, competencias y condiciones propias de la relación interpersonal. Las personas mayores quieren ser tratadas como personas adultas sin establecer diferencias de trato debidas a la edad, con respeto, afecto, de manera correcta y educada, y siendo informadas directamente respecto a su situación, evitando cualquier tratamiento por condiciones de discapacidad, enfermedad o fragilidad.

Es importante tener en cuenta que en la etapa de la vejez se incluye a personas desde los 60 años hasta quienes tienen 100 años. Esa amplitud abarca distintas formas de envejecer bio-psico-sociales, desde un envejecimiento saludable, activo y productivo a un envejecimiento con discapacidad.

Objetivos

- Proporcionar un trato adecuado en la sociedad, la familia, los profesionales, medios de comunicación, genera bienestar, dignifica la vejez y enriquece nuestra sociedad.
- Formar a cuidadores gerontológicos facilita el buen trato, previene el trato inadecuado y evita situaciones de sobrecarga y resignación familiar.
- Favorecer la visibilidad de la heterogeneidad y diversidad de las personas mayores, el envejecimiento saludable, la planificación para envejecer activamente, promocionar la solidaridad intergeneracional y el voluntariado.
- Facilitar el acceso a recursos, información, participación y decisión en el plan de cuidados.

Principios de Buen Trato

- **Valoración y reconocimiento individual, comunitario e institucional:** como persona.
- **Comunicación:** preguntar y escuchar qué es el buen trato para las propias personas mayores.
- **Atender a la subjetividad:** según las preferencias y necesidades de cada persona.
- **Autonomía personal:** sobre la propia vida.
- **Calidad de vida y bienestar:** valores personales, calidad en condiciones de vida y trato
- **Igualdad:** brindar buen trato independientemente de la edad de cada persona.
- **Identidad:** como personas mayores e integrantes del colectivo de la vejez.

- **Libertad:** de expresión, de opinión, de pensamiento, de valores y creencias y de movimiento.
- **Dignidad:** sentirse seguros en la familia, tener atención individualizada de los profesionales, explorar sus preocupaciones, intereses, garantizando sus necesidades básicas y su salud, con especialistas formados en geriatría y gerontología.

Recomendaciones de Buen Trato a personas mayores

1. Respetar derechos y deberes

Preservar los derechos y libertades en el ámbito público y privado como persona adulta, sin discriminación por razón de edad, de enfermedad, dependencia o discapacidad, ideología, nivel cultural o económico, creencias religiosas o lugar de residencia, desde el respeto y la protección a situaciones de especial vulnerabilidad.

2. Cumplir con los principios bioéticos

En el curso vital, en la atención y cuidados, garantizar los principios de:

- **Dignidad:** no provocar daño, respetar la integridad física y psicológica.
- **Justicia:** reparto equitativo, dar a cada uno lo suyo, evitar la segregación, la discriminación y la marginación.
- **Autonomía:** mantener la capacidad de tomar las decisiones propias.
- **Beneficencia:** hacer el bien, siempre en relación con el principio de autonomía.

3. Garantizar el bienestar y la calidad de vida

- Disponer de condiciones de vida adecuadas en relación al hogar, a la comunidad, garantía de prestaciones, salud, integración social, con la familia,

amistades y entorno, el estado de salud, la seguridad, la educación, el control personal y la posibilidad de elección.

4. Informar, comunicar, valorar

- Escuchar, preguntar, dar sentido y valor a lo que le transmite la persona mayor, sus emociones y preocupaciones.
- Confirmar que la persona mayor ha comprendido la conversación y la información que le ha dado.

5. Preservar la identidad y dignidad personales

- Respetar su opinión, costumbres, hábitos siempre que sean saludables, ofrézcale ayuda o alternativas, pero permita que decida por sí mismo, preserve su identidad personal, y garantice el apoyo a la dignidad en la relación y atención a las personas mayores.

6. Adaptar y reforzar

- Utilizar la empatía.
- Tener en cuenta la situación de salud en su más amplio sentido: en las áreas clínica, funcional, mental, emocional, sensorial, social, familiar y espiritual.
- Ofrecer medidas que compensen los déficits, busque recursos adecuados. Valore los logros, motivele para realizar las actividades por sí mismo.

7. Formar, animar a aprender

Con el objetivo de llevar a cabo el buen trato a las personas mayores es imprescindible la formación en el proceso de envejecer, en la promoción del envejecimiento activo y saludable, en la prevención de la dependencia, en el abordaje y tratamiento de síndromes geriátricos, en el saber valorar sus enfermedades y sus necesidades, y explorar sus preocupaciones, sus miedos, etc.

8. Proporcionar acompañamiento y presencia

- Evitar situaciones de aislamiento.
- Ceder tiempo para disfrutar y compartir momentos.
- Tener presencia aportará seguridad y mantendrá a la persona mayor en contacto con la realidad.

9. Facilitar el acceso a las nuevas tecnologías

Desarrollar estrategias que faciliten el acceso, la formación y la creación de dispositivos que acerquen a las personas mayores a la tecnología de la información y de la atención, en la investigación y desarrollo, teniendo en cuenta sus necesidades, posibles dificultades sensoriales, de acceso y utilización.

10. Pedir ayuda

Si la dedicación a los cuidados le produce sobrecarga pida ayuda, a su familia, a los profesionales de salud y servicios sociales. En ocasiones, la sobrecarga puede llevar a situaciones de posible trato inadecuado a la persona, por lo que es indispensable mantener una actitud positiva, saludable y con apoyos formales e informales.



Recomendaciones para recibir Buen Trato

1. Usted es importante, haga que los demás lo sepan

Reconózca el valor social, moral y la dignidad que tiene, mantenga el interés por lo que le rodea, siéntase un valor activo, por lo que ha sido y es, protagonista de la experiencia, valores y principios que benefician a la familia y a nuestra sociedad.

2. Usted elige, usted decide

No permita que los otros decidan por usted, pida opinión, infórmese, exprese sus necesidades e intereses, tome sus propias decisiones, participe en el plan de cuidados y tratamientos, realice el testamento vital/voluntades anticipadas, como garantía de respeto a su decisión individual.

3. Conéctese con el mundo

Evite aislarse, mantenga relación con la familia, vecinos, amigos; utilice los recursos sociales y tecnológicos para estar en contacto con otras personas, con la realidad social y cultural que le rodea; participe en las actividades del entorno comunitario.

4. Cuide su salud

Siga las recomendaciones de los profesionales de la salud como medida preventiva de la enfermedad y la dependencia.

5. Participe, su opinión cuenta

Hágase visible en el entorno, en la comunidad, en los medios de comunicación. Transmita los valores, la experiencia y la representatividad que merecen las personas mayores en nuestra sociedad, y no permita que vejez sea sinónimo de pasividad, inactividad y/o enfermedad.

6. No deje de aprender

Mantener el deseo de aprender es una característica que muestra la ilusión e interés por adquirir nuevos conocimientos, manejar nuevas tecnologías; defienda el aprendizaje en los diferentes programas de formación.

7. Reclame sus derechos

La persona mayor tiene derecho a que los recursos y servicios se adapten a su situación y no a la inversa. Tiene derecho a disponer de recursos domiciliarios o de ingreso en los centros adecuados a su situación y preferencias, que garanticen los cuidados y atención necesarios, priorizando el deseo de la persona mayor y las posibilidades de los cuidadores.

8. Defienda su derecho a vivir más y mejor

No se conforme, solicite las mejoras en su calidad de vida, que le aporten satisfacción y bienestar físico, psicológico-emocional, social y espiritual, garantizando el respeto y la dignidad.



9. Pregunte, escuche

Expresar su opinión, respete y valore al otro, pida ayuda cuando sea necesaria, exprese cómo quiere ser tratado y agradezca y felicite, cuando sea necesario.

10. Contra el trato inadecuado o el maltrato:

Identifique, actúe y denuncie:

Identifique las situaciones que no corresponden al buen trato; si sucede en el ámbito doméstico, informe a los profesionales de la salud y los servicios sociales; si se produce dentro de una institución o centro, utilice además los sistemas de reclamos, la comunicación con los profesionales del centro y la denuncia si existe maltrato.

Si como familiar, vecino o profesional detecta situaciones de riesgo, trato inadecuado o posible maltrato, no mire a otro lado, informe.

Pida ayuda a los agentes seguridad ciudadana y/o utilice los dispositivos de atención.

Asesoramiento y/o derivación: Servicio Social de la Dirección Provincial de Personas Mayores

Tel: 0342 4589455

serviciosocialdipam@santafe.gov.ar

Quiénes pueden denunciar:

*Persona víctima de alguna situación de violencia o maltrato.

*Funcionarios públicos (servicios sociales, personal de salud, etc.).

*Familiares o referentes socio afectivos.

Las denuncias pueden realizarse:

*** Ministerio Público de la Acusación:**

Denuncia online

<https://mpa.santafe.gov.ar/iris/>

*** Fiscalías Regionales:**

Fiscalía General Santa Fe

1º de Mayo 2417,

(0342) 4572535 / 2536.

fiscaliageneral@mpa.santafe.gov.ar

Fiscalía Regional 1 – Santa Fe

Av. General E. López 3302,

(0342) 4585540.

fr1@mpa.santafe.gov.ar

Fiscalía Regional 2 – Rosario

Sarmiento 2850,

(0341) 4721700.

fr2@mpa.santafe.gov.ar

Fiscalía Regional 3 – Venado Tuerto

Alvear 675,

(03462) 408807 / 015.

fr3@mpa.santafe.gov.ar

Fiscalía Regional 4 – Reconquista

Iriondo 553,

(03482) 438431 / 323.

fr4@mpa.santafe.gov.ar

Fiscalía Regional 5 – Rafaela

Necochea 443,

(03492) 453562 / 7.

fr5@mpa.santafe.gov.ar

*** Centros Territoriales de Denuncias:**

Armstrong: Ruta 9 y Crucianelli
(dentro de la Terminal de Ómnibus).

Carcarañá: Belgrano 1343,
(0341) 4942929.

Casilda: Buenos Aires 2052,
(03464) 455543.

Ceres: Delfor del Valle 81,
(03491) 421005.

Chañar Ladeado: San Martín y José Foresto
(03568) 481221 / 481256.

Coronda: Juan de Garay 1652,
(0342) 4912401.

Esperanza: Moreno 1987,
(03496) 426185.

Firmat: Bv. Solís 780

Fray Luis Beltrán: Arturo Illia 38,
(0341) 4917061.

Frontera: Calle 84 N° 197.
(03564) 433569.

Funes: Angelome 1845,
(0341) 4930298.

Granadero Baigorria: Rivadavia 223,
(0341) 4712806.

Laguna Paiva: 1º de Mayo 1219,
(0342) 4943529.

Pérez: Belgrano 1845,
(0341) 5263189.

Rafaela: Santa Fe 750
(03492) 506950.

Reconquista: Iriondo 533,
(03482) 449271.

Recreo: Mitre 1184.

*** Seccionales Policiales.**

Santa Fe

Provincia

