

**Consulta la buena práctica**



**Confederación Estatal de Mayores Activos (CONFEMAC)**

**Teléfono contra el abuso y maltrato a las  
personas mayores.**

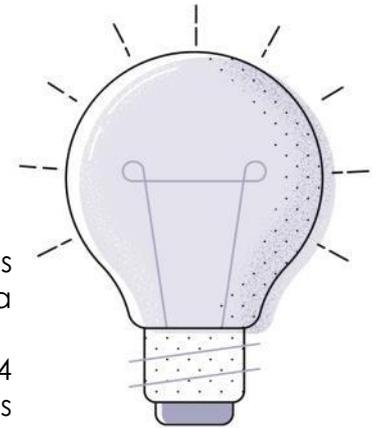
# ÍNDICE

4. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA .....	3
5. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	3
6. PERSONAS BENEFICIARIAS.....	4
7. TIPO DE ACTIVIDAD.....	4
8. ÁMBITO TERRITORIAL.....	5
9. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA .....	6
10. JUSTIFICACIÓN.....	7
11. OBJETIVOS .....	9
12. PALABRAS CLAVES.....	10
13. TEMPORALIZACIÓN .....	11
14. HITOS .....	11
15. RECURSOS .....	12
16. FINANCIACIÓN .....	12
17. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).....	13
18. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP).....	14
19. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS .....	17

## 1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

El teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores es un servicio gratuito, de ámbito nacional, que informa y asesora ante casos de abuso y maltrato a personas mayores.

Compuesto por un equipo multidisciplinar y con un servicio 24 horas los 365 días del año, recibimos llamadas de personas mayores víctimas de abuso o maltrato, sus familiares directos, personas conocedoras de una situación de este tipo o profesionales que necesitan asesoramiento ante un caso concreto.



## 2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Detallar el ámbito de actuación marcando con una X la opción u opciones que correspondan de la siguiente tabla:

<b>Personalización, integralidad y coordinación:</b> experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.	X
<b>Productos de apoyo y TIC:</b> diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tiene necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.	
<b>Entorno físico y comunitario:</b> experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc.	
<b>Desarrollo organizativo y profesional:</b> Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación.	X
<b>Acciones de comunicación:</b> aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.	X
<b>Generación de conocimiento:</b> iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.	
<b>COVID-19:</b> se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19.	



### 3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Detallar las características de las personas beneficiarias marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	
Personas en situación de dependencia	X
Familias	X
Profesionales	X
Sociedad en general	X
Otro/s	
<p>Describa las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas mayores que están atravesando por una situación de maltrato en la vejez.</li> <li>• Familiares de la persona mayor que está siendo maltratada y que están perdidos/no encuentran respuestas sobre que pasos dar para paliar la situación por la que atraviesa la persona mayor.</li> <li>• Personas que son conocedoras de una situación de maltrato y quieren saber cómo tendrían que actuar para ayudar.</li> <li>• Profesionales que necesitan asesoramiento ante casos locales de maltrato a una persona mayor.</li> </ul>	

### 4. TIPO DE ACTIVIDAD

Detallar el tipo de actividad de su entidad marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Centro residencial	
Comunidades, viviendas, domicilios	
Centros ocupacionales	
Centros de día	
TAD, SAD	
Escuelas, universidades y otros centros educativos	
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	
Transporte	
Ocio	
Cultura	
Deporte	
Otro/s ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO	X
<p>Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica:</p>	



CONFEMAC es una entidad, sin ánimo de lucro y de ámbito estatal que trabaja para que las personas mayores una vez alcanzan la etapa de jubilación sigan siendo activas y útiles para la sociedad, defendiendo sus derechos.

Nuestra entidad lleva a cabo las siguientes actividades:

- Centro de Recursos para el voluntariado, formando a profesiones para la creación de grupos de personas voluntarias.
- Programa "Mayores Solidarios" a través del cual invitamos, formamos y coordinamos grupos de personas mayores voluntarias. <https://confemac.net/voluntariado>
- Programas Intergeneracionales
  - ✓ <https://confemac.net/programas-voluntariado/22-estatico/voluntariado/563-todos-aprendemos-todos-enseñamos>
  - ✓ <https://confemac.net/programas-voluntariado/22-estatico/voluntariado/561-educar-en-participacion-y-solidaridad-desde-la-experiencia>
  - ✓ <https://confemac.net/programas-voluntariado/22-estatico/voluntariado/557-experiencia-y-juventud-fomentando-el-emprendimiento>
- Cursos de crecimiento personal para personas mayores a través de nuestra plataforma de formación y presenciales <https://confemac.net/formacion> .
- Cursos de formación a profesionales
- Estrategia para el buen trato (<https://confemac.net/hacia-el-buen-trato>) :
  - ✓ Jornadas dirigidas a profesionales
  - ✓ Charlas de sensibilización para personas mayores
  - ✓ Campañas de sensibilización para la población en general
  - ✓ Programa "Una llamada amiga" para paliar situaciones de soledad no deseada en personas mayores.
  - ✓ Programa "Desatar al anciano y al enfermo de "Alzheimer" que propone tolerancia 0 ante las sujeciones en centros residenciales.
  - ✓ Teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores. 900.65.65.66

## 5. ÁMBITO TERRITORIAL

Detallar el ámbito territorial de su entidad marcando con una X la opción que corresponda, especificando la zona de actuación:

Local (Especificar municipio):	
Provincial (Especificar provincia):	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	X
Unión Europea	
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: En el teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores recibimos llamadas de todo el territorio nacional.	

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Describe a continuación, de forma detallada, en qué consiste la buena práctica, metodología empleada, fases de implementación, etc. (máximo 2.000 palabras):

El teléfono de información y asesoramiento contra el abuso y maltrato en la vejez (900.65.65.66) nace en 2019 con la finalidad de informar, orientar y empoderar a las personas mayores para que conozcan y ejerzan sus derechos ante posibles situaciones de abuso y maltrato.

El maltrato a las personas mayores es una realidad oculta y ocultada por las personas que lo sufren -debido al miedo a "empeorar las cosas"- y por los propios familiares o cuidadores -por miedo al qué dirán-. El denominador común de la gran mayoría de las situaciones de maltrato es considerar normales conductas que son maltrato.

El Teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato (900 65 65 66), es el único dispositivo de este tipo, especializado en maltrato a personas mayores que atiende llamadas de toda España. Así como existe en algunas comunidades autónomas el "Teléfono del Mayor", no existe en todo el Estado ningún servicio especializado en dar respuestas directas a situaciones de maltrato a las personas mayores.

Los servicios atendidos desde los "Teléfonos del Mayor" son muy variados, solo un pequeño porcentaje de las llamadas tienen que ver con situaciones de maltrato. Pero aun así, hay un matiz importante que es que ninguno de esos servicios está atendidos por profesionales especializados en maltrato en la vejez. Las llamadas son atendidas desde los servicios de teleasistencia.

En los inicios de la puesta en marcha del servicio, tuvimos que formar al personal (equipo multidisciplinar), acondicionar espacios en nuestra sede para la atención del teléfono, crear la propia línea telefónica y los formatos de almacenamiento de datos (en 2022 hemos creado una aplicación de almacenamiento y análisis de datos llamada PICAM que actualmente es de funcionamiento interno pero pretende ser una base común para todos aquellos profesionales que intervengan en un caso), además de preparar materiales de difusión para dar a conocer el servicio.

El año 2019, fue de preparación, sólo se atendieron 52 casos, porque el teléfono no se puso en funcionamiento íntegro prácticamente hasta octubre. Desde 2020 hasta la actualidad hemos atendido más de 3000 casos, que no llamadas porque cada caso tiene un recorrido en el teléfono, habitualmente con más de 1 llamada. Cuando alguien llama al 900.65.65.66 se encuentra al otro lado a un profesional del campo de la psicología, trabajo social o educación social, experto en personas mayores y maltrato en la vejez, que hace una primera recepción de la demanda. Si el caso es de corto recorrido, se dan las orientaciones pertinentes en esta misma llamada, si es

complejo, el caso es comentado con el equipo multidisciplinar que analizará y acordará la solución más adecuada para el caso concreto.  
A continuación dejamos dos de los carteles preparados para la difusión.



## 7. JUSTIFICACIÓN

Especifique el motivo o causa que motivó la puesta en marcha de la iniciativa:

El maltrato a las personas mayores es una realidad poco conocida, oculta y ocultada tanto por las personas que lo sufren -debido al miedo a "empeorar las cosas"- como por los propios familiares o cuidadores -por miedo al qué dirán-. El maltrato a las personas mayores es un tema que se sabe que existe, pero se considera lejano y, por supuesto, se considera tabú.

En el análisis de los casi 1.300 casos atendidos hasta ahora en el Teléfono del Maltrato hemos constatado que el denominador común de la gran mayoría de las situaciones de maltrato consiste en considerar como normales conductas que no son normales, que son maltrato. Estas actuaciones se fundamentan con frecuencia en una percepción paternalista, sobreprotectora y edadista de la vejez y de las personas mayores. Especialmente cuando empiezan a generar dependencia, quienes están a su alrededor tienden a anularlas usurpando su capacidad de decisión y organizándoles la vida al margen de su voluntad.

Las propias personas mayores a veces practican consigo mismas un autoedadismo, cuando consideran que ya su edad lo "normal" es dar por bueno lo que decidan las personas de su entorno y se resignan a ser manejados de la forma que los demás consideran que deben ser tratados, todo ello sin tener en cuenta sus necesidades o

sus deseos y todo ello repercute muy negativamente en su calidad de vida. Las personas mayores con demencia son un punto y aparte que requieren también una intervención para garantizar sus derechos.

La idea más generalizada de maltrato se centra principalmente en las agresiones de tipo físico pero hay otras formas que ocasionan un sufrimiento mucho mayor, por ejemplo la coacción en asuntos económicos; o la usurpación de la capacidad de decidir libremente cuando una persona comienza a necesitar ayudas para su movilidad pero mantiene intactas sus capacidades mentales; o la "vigilancia" y restricciones impuestas ante la posibilidad de establecer una nueva relación de pareja... En los casos atendidos hasta ahora en el Teléfono del Maltrato hemos detectado un 63% de casos de mujeres y el 37 % de hombres; en cuanto a los tipos de maltrato, psicológico (37%), físico (18%), abandono y negligencia (17%), económico (16%) y acciones contra la libertad y derechos básicos de las personas (12%)

Éstos son sólo algunos datos, pero una manera de conocer la amplia gama de formas de maltrato nos la da una de las primeras definiciones de maltrato, acuñada en las Jornadas de Maltrato realizadas en Almería en los años 90 que dice que maltrato en la vejez es "todo acto u omisión, voluntario o involuntario, que ocasione un sufrimiento físico o psicológico innecesario en una persona mayor".

Encuentros como aquel de hace ya más de veinte años se han repetido puntualmente pero es más recientemente cuando se está despertando una mayor sensibilidad.

CONFEMAC, ha realizado ya 10 Jornadas Contra el Abuso y Maltrato a las Personas Mayores con el lema "Con autonomía o dependencia, ponte en mi lugar. Pero no decidas por mí", en Sevilla (I y II), Badajoz, Valladolid, Granada, Castellón, Málaga y Santander, que han pretendido ser punto de inflexión y reflexión acerca de esta realidad con profesionales del sector. En éstas Jornadas hemos constatado que aunque la formación a profesionales es necesaria, se hace crucial empoderar a las propias personas mayores para que sean ellos/as mismos/as agentes de su propio cambio y sensibilizar a la población en general, porque existe un desconocimiento generalizado sobre el tema, y esto hace que se justifiquen situaciones de maltrato como algo normal: tanto quienes lo padecen como quienes lo ocasionan y quienes lo observan, consideran que son actuaciones "normales" sobre todo cuando las personas mayores comienzan a generar dependencia.

Según datos extraídos de la atención de los casos a través del teléfono, el maltrato se produce principalmente en el ámbito familiar (76% de los casos), quienes principalmente llaman son los hijos/as y en un porcentaje muy elevado se da la presencia de conflictos familiares, hijos/as retornados al domicilio, problemas de adicciones y/o problemas de salud mental.

Por eso consideramos fundamental que profesionales especializados en el ámbito de las personas mayores y en el maltrato en la vejez, acompañen a las personas que manifiestan una situación de maltrato en el proceso para solucionar su situación porque, hoy en día, más que soluciones, a las personas que visibilizan su realidad se les ponen barreras que a veces no saben cómo sortear y terminan viviendo resignados pensando, una vez más, que no hay nada que hacer para mejorar su situación y que



son cosas que pasan “cuando se llega a viejo”.

Es muy importante ser conscientes de la complejidad de este tipo de situaciones, sobre todo cuando la víctima es una persona mayor dependiente.

Por todas estas razones CONFEMAC lanza su estrategia para el buen trato a las personas mayores, de la que el Teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato es una pieza clave, que pretende prevenir el maltrato a través de:

- Campañas de sensibilización para la población general.
- Cursos de formación para personas mayores y profesionales.
- Jornadas de formación para profesionales.
- Investigaciones que aporten luz del momento actual en el que se encuentra esta realidad.
- Programa desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer en centros residenciales.
- El teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores

## 8. OBJETIVOS

Indique el Objetivo General y los Objetivos Específicos de la iniciativa:

Objetivo General:

Minimizar los efectos negativos que ocasiona cualquier forma de maltrato en quien la padece.

Objetivos Específicos:

Establecer un canal de comunicación telefónico para posibles víctimas, o personas conecedoras, de una situación de maltrato a una persona mayor.

Informar y asesorar ante posibles casos de abuso y maltrato en la vejez.

## 9. PALABRAS CLAVES

Describe cuatro “palabras claves” relacionadas con su buena práctica y porqué tienen importancia, por ejemplo: palabra clave “Personalización”, porque llevamos a cabo una atención personalizada, centrada en las características e idiosincrasia de cada una de las personas, teniendo en cuenta su opinión, intereses, valores, costumbres...

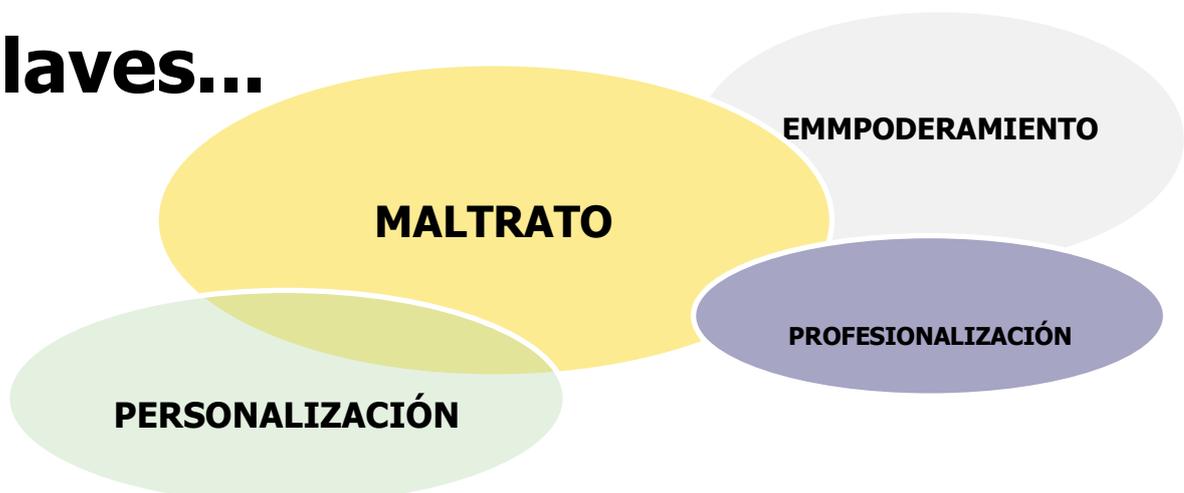
Palabra clave -1-: “Maltrato” porque atendemos todo tipo de situaciones de maltrato en la vejez. El maltrato en la vejez va mucho más allá del daño físico.

Palabra clave -2-: “Personalización” porque llevamos a cabo una atención individualizada donde cada caso tiene sus características propias

Palabra clave -3-: “Empoderamiento” porque ponemos a la persona en el centro de la intervención, empoderándola para que sea ella misma agente de su propio cambio.

Palabra clave -4-: “Profesionalización”, porque nuestro equipo es multidisciplinar, proveniente del ámbito de la psicología, el trabajo social y la educación social, especializado en personas mayores y maltrato en la vejez, con conocimientos de mediación y criminología y un amplio rodaje que nos permite orientar de la mejor manera ante los diversos casos.

### Claves...





## 10. TEMPORALIZACIÓN

Indique la fecha de inicio de la buena práctica (mes y año):

Año de inicio: 2019  
Mes de inicio: Enero

## 11. HITOS

Describir hitos importantes, como, por ejemplo, premios, reconocimientos recibidos por la iniciativa que se presenta. Si no los hubiera, indicar no procede.

Octubre 2021: Reconocimiento en el 43º Congreso de SEMERGEN Solidaria a la prevención del maltrato a las personas mayores. <https://www.confemac.net/12-dinamico/videos/694-confemac-recibe-un-reconocimiento-en-el-43-congreso-nacional-de-semergen>

Octubre 2019: Reconocimiento especial a CONFEMAC por SEMERGEN Solidaria por la labor en la prevención del abuso y maltrato en la vejez, y en concreto por el video "Ante el maltrato en la vejez, abre los ojos" realizado para sensibilizar a la sociedad en general de esta realidad. <https://www.confemac.net/12-dinamico/videos/593-premio-de-semergen-solidaria-a-confemac-por-el-video-ante-el-maltrato-en-la-vejez-abre-los-ojos>

Noviembre 2024: Premio "Cerca de los que están cerca" <https://confemac.net/actualidad-noticias/865-grandes-amigos-confemac-y-caritas-bilbao-premios-cerca-de-los-que-estan-cerca-2024>



## 12. RECURSOS

Describir los recursos necesarios para llevar a cabo la experiencia, en cuanto a personal necesario y recursos materiales:

- Personal necesario para llevar a cabo la experiencia: Un equipo compuesto por tres profesionales, del ámbito del trabajo social, educación social y psicología, con amplia experiencia en el campo de las personas mayores, especializados en maltrato en la vejez, mediación y criminología. Además, contamos con una amplia gama de contactos con profesionales de otros sectores como por ejemplo la abogacía o los Servicios Sociales Comunitarios a nivel nacional, con los que establecemos lazos de colaboración para el tratamiento de casos más complejos.
- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia: Línea telefónica para la comunicación con las personas que necesitan asesoramiento, oficina totalmente equipada ejecutar el trabajo con la debida confidencialidad.

## 13. FINANCIACIÓN

Detallar el tipo de financiación con el que cuenta la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Recursos propios	X
Cuota de personas usuarias	
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	
Subvenciones	
Otros	
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	



## 14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Elegir el objetivo/s de desarrollo sostenible a los que contribuya la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	
Salud y bienestar	X
Educación de calidad	
Igualdad de género	
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	
Reducción de las desigualdades	X
Ciudades y comunidades sostenibles	
Producción y consumo responsables	
Acción por el clima	
Vida submarina	
Vida de ecosistemas terrestres	
Paz, justicia e instituciones solidarias	X
Alianzas para lograr los objetivos	
No procede / No aplica	

## 15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



### Principio de Autonomía

Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.

Se implementa el principio de autonomía porque la persona informante o víctima es agente de su propio cambio. Siempre orientamos de todas las posibles soluciones ante el caso que se nos plantea, pero es la propia persona mayor/informante la que decide cuál es el camino que mejor se adapta a sus necesidades y circunstancias de vida.

### Principio de Individualidad

Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.

Aunque existen casos que pueden presentar características similares, cada uno es único e irreplicable porque la historia de vida que lo acompaña así lo es. Por ello, aunque las orientaciones para paliar las situaciones de maltrato en la vejez sean similares, cada caso recibe una atención individualizada, escuchando la historia de la persona y los acontecimientos que han discurrido y generado la situación en la que se encuentra en ese punto. Este será el punto de partida para asesorar en unas direcciones u otras.

### Principio de Independencia

Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se

### **Principio de Independencia**

puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Para conocer a fondo el caso que se nos plantea, desde el teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores, lo primero que hacemos es escuchar el relato de la persona informante, que en algunos casos es la propia víctima y persona mayor. Ello nos permite analizar las debilidades y las fortalezas de la persona, las oportunidades que su entorno le ofrece para paliar la situación o las amenazas y en base a esto, establecemos cuáles serán las orientaciones, y en qué medida precisan ser tuteladas por los profesionales del servicio.

### **Principio de Integralidad**

Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Cuando un profesional del equipo atiende un caso, recabamos todos los datos posibles del estado físico, cognitivo y social de la persona víctima de maltrato, para conocer con qué posibilidades cuenta en su entorno que puedan ser una oportunidad a la hora de orientar a posibles vías de solución. Intentamos coordinar las acciones con servicios sociosanitarios, pilar más cercano y en ocasiones fundamental para establecer las vías de recuperación de la persona. Intentamos ofrecer a la persona orientaciones basadas en una perspectiva multidimensional y global, porque creemos que es la base fundamental para el éxito de la intervención.

### **Principio de Participación**

Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.

### **Principio de Participación**

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Como decíamos anteriormente, desde el teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores ponemos el foco en la persona, en su historia de vida, reconociendo a la persona como agente de su propio cambio, y si eso no fuere posible, teniendo en cuenta las preferencias que en algún momento hubiere manifestado. Eso significa practicar el principio de participación de una forma integral, teniendo en cuenta las preferencias de la persona y, sobre todo, no haciendo nada en lo que la persona mayor víctima no esté de acuerdo.

### **Principio de Inclusión social**

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Muchas personas mayores víctimas de maltrato se encuentran aisladas de su entorno y de los beneficios que le aportarían la participación social en él.

Muchas situaciones de maltrato, como por ejemplo la soledad no deseada, podrían verse paliadas si la persona está dispuesta a integrarse en su entorno y cuenta con incentivos para ello. Por ello, cuando detectamos los beneficios (oportunidades) que podría tener para la persona la inclusión social, ponemos en marcha nuestras redes de apoyo con los servicios sociales/participación activa más cercanos a la víctima para establecer una intervención conjunta en la que se integre a la persona en el entorno y se le ofrezcan interacciones positivas y variadas que repercutan positivamente en su estado psicosocial.

### **Principio de Continuidad de atención**

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este principio):

Cuando atendemos un caso en el teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores, siempre indicamos a la persona informante que nos mantenga al tanto de la evolución del caso, y que si en algún momento estimase oportuno volver a contactarnos, puede hacerlo de la misma manera, llamando al 900.65.65.66.

### Principio de Continuidad de atención

Cuando atendemos un caso por primera vez, queda informatizado en nuestra base de datos, de tal forma que si volvemos a recibir una llamada del mismo número, automáticamente sabemos el profesional que le atendió y tenemos acceso a la historia de la persona usuaria. Favorecemos que siempre sea el mismo profesional el que establezca contacto con el/la informante para evitar una revictimización y que la persona se vea obligada a contar su historia varias veces en el mismo servicio,

## 16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

### Criterio de Innovación

Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):  
El Teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato (900 65 65 66), es el único dispositivo de este tipo, especializado en maltrato a personas mayores que atiende llamadas de toda España.

Así como existe en algunas comunidades autónomas el "Teléfono del Mayor", no existe en todo el Estado ningún servicio especializado en dar respuestas directas a situaciones de maltrato a las personas mayores. Los servicios atendidos desde los "Teléfonos del Mayor" son muy variados, solo un pequeño porcentaje de las llamadas tienen que ver con situaciones de maltrato. Pero aún así, hay un matiz importante que es que ninguno de esos servicios están atendidos por profesionales especializados en maltrato en la vejez. Las llamadas son atendidas desde los servicios de teleasistencia.

### Criterio de Transferibilidad

La experiencia contiene elementos y características que facilitan su generalización, replicabilidad o adaptación.



(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):  
Esta experiencia podría ser completamente transferible para cualquier entidad que quisiera poner en marcha este servicio, por ejemplo, para su Comunidad Autónoma, adaptando los protocolos de intervención en cada caso a su Comunidad.

### **Criterio de Trabajo en Red**

Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):  
Una buena forma de dar respuesta a las situaciones de maltrato que se nos plantean es aprovechar los recursos del entorno de la persona maltratada.  
Actualmente y desde hace tiempo trabajamos habitualmente con los Centros de Día y Centros de Mayores (Participación Activa) de todo el territorio nacional, públicos y privados, Asociaciones; con entidades de Ayuda Mutua como las distintas Asociaciones de Familiares de Alzheimer (AFAs) y en concreto con la CONFEEFA, que aglutina a todas las asociaciones y federaciones de Alzheimer de Andalucía; con la Fiscalía, el Defensor del Pueblo, Direcciones Generales de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas de las diferentes Comunidades Autónomas, con la UFAM en las distintas provincias, con la Guardia Civil; con los servicios sociales; con los centros de salud.  
Este trabajo en red aporta a la experiencia lo específico que se espera de sus servicios: respuestas en forma de apoyos (integración de personas en grupos, por ejemplo Centros de Mayores o en asociaciones), soluciones y gestión de procesos (por ejemplo agilización de dependencia, o de procesos judiciales...)

### **Criterio de Perspectiva de Género**

La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):  
CONFEMAC lleva años trabajando esta realidad, pero no fue hasta 2020 que hemos elaborado el Plan de Igualdad. Así en la Junta Rectora celebrada el 06.03.2020 se puso de manifiesto la necesidad de trabajar 3 objetivos:

- Integrar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización como principio básico y transversal.

### **Criterio de Perspectiva de Género**

- Incluir este principio en los fines de nuestros estatutos, y tomarlo como base en la gestión de recursos humanos.
- Facilitar los recursos necesarios para elaborar un diagnóstico, definición e implementación del Plan de Igualdad y la inclusión de la igualdad en todas las dimensiones de trabajo de nuestra entidad.

Con estas premisas sobra decir que en todos nuestros programas se contempla la situación de partida de hombres y mujeres, todos los indicadores se desagregan por sexo, y los resultados del programa se evalúan teniendo en cuenta el sexo de la persona, para tener una fotografía lo más real posible del impacto del programa.

De los datos extraídos y analizados del recorrido del teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores, podemos decir que las mujeres mayores de 75 años, que viven solas y que tienen algún tipo de patología invalidante o dependencia sufren una especial vulnerabilidad a la hora de ser víctima de maltrato en la vejez. Esta regla no exime a los hombres de esta realidad (37% del total de las llamadas atendidas). Es más, si analizamos estos datos, con una perspectiva etaria y de género, podremos concluir que el género masculino está sometido a una serie de estereotipos transmitidos de generación en generación a través de la socialización de género, que impide a los hombres mostrar sus sentimientos y debilidades porque para el género y para la sociedad los hombres deben ser fuertes y valientes, y no mostrar sus sentimientos y debilidades. Nos guste o no, cuando hablamos de personas mayores, esta realidad puede llegar a invisibilizar a los hombres, impidiéndoles pedir ayuda o manifestar su situación.

### **Criterio de Evaluación y Resultados**

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Los más de 3000 casos atendidos hasta la fecha, avalan la efectividad, el impacto y la sostenibilidad de este programa que desde que se inició en 2019 hasta la actualidad ha venido desarrollándose ininterrumpidamente. El servicio que prestamos a través del teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato es algo que no puede desaparecer, aún sin financiación para el sostenimiento del mismo, porque la demanda y las necesidades de las personas van por delante de los servicios que se prestan. Ojalá pudiéramos intervenir en cada uno de los casos, más allá del asesoramiento y la información que facilitamos de hacia dónde deben dirigirse y las derivaciones a otros servicios que en algún caso hemos realizado.

### **Criterio de Evaluación y Resultados**

La escrupulosa evaluación que hacemos anualmente de los casos atendidos nos aportan datos como la segregación sexual, quien es la persona que nos llama, la ubicación geográfica, la edad de la persona víctima, el tipo de maltrato que se da, el ámbito en el que ocurre, la presencia de conflictos familiares, hijos retornados, problemas de salud mental o adicciones y la disposición de la persona informante a denunciar formalmente la situación.

(Describir cómo se han evaluado los resultados de la experiencia?)

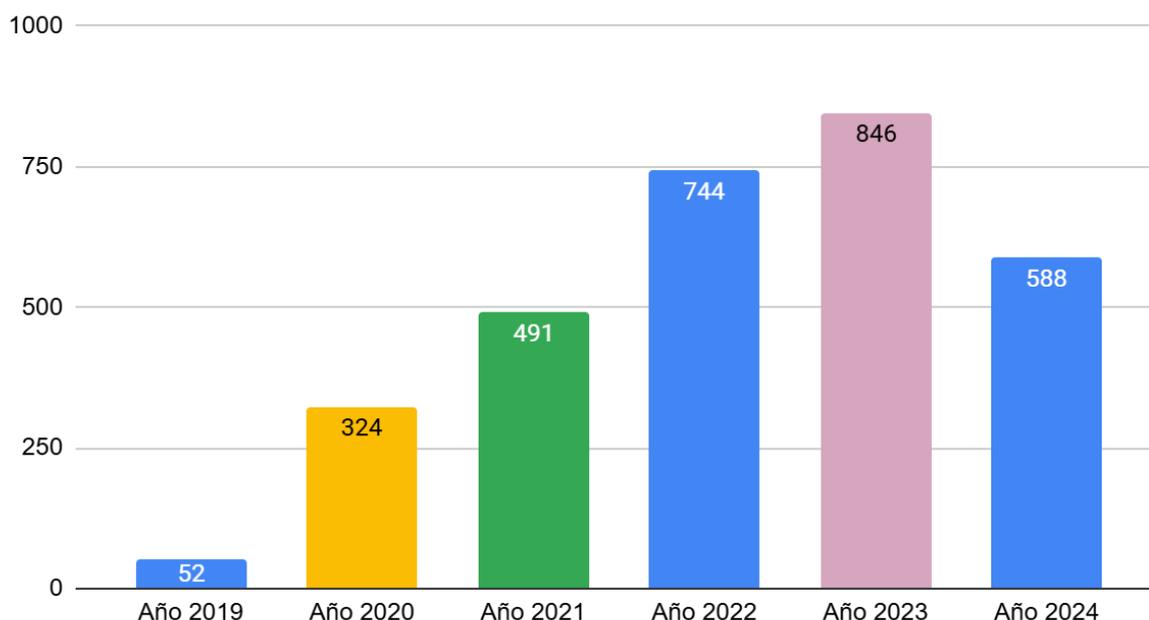
A través de los datos recogidos de cada demanda recibida, hemos podido evaluar los siguientes ítems:

- Segregación sexual
- Persona Informante
- Ubicación geográfica
- Edad de la persona víctima
- Tipo de maltrato que se da
- Ámbito en el que ocurre
- Presencia de conflictos familiares, hijos retornados, problemas de salud mental o adicciones
- Disposición de la persona informante a denunciar formalmente la situación.

(Describir qué resultados se han obtenido?)

## Criterio de Evaluación y Resultados

### Evolución de casos atendidos



En estos años hemos aprendido muchas cosas, sobre todo el desconocimiento de esta realidad así como la gran descoordinación entre instituciones o la falta de información y de orientación sobre qué hacer, dónde acudir o cómo actuar ante situaciones de maltrato a personas mayores.

La demanda es creciente, y con más de 3000 casos atendidos podemos constatar que el maltrato en la vejez está como hace 25 años estaba la situación con la violencia de género, que pasaba totalmente desapercibida.

De los casos atendidos, un 37% han sido hombres las personas víctimas y un 63% mujeres. El tipo de maltrato que más se da es el psicológico, seguido del físico, abandono, económico y de coartar la libertad de decisión y los derechos. Hemos podido constatar que en un 73% el maltrato se produce en el ámbito familiar, frente al 24% que se produce de parte de profesionales en instituciones.

Al contrario de lo que en un principio pensábamos, las personas que llaman a este teléfono en mayor medida son los hijos/as de la persona víctima de maltrato (36%) siendo las propias víctimas las que llaman en un 17% de los casos.

- Aportamos enlace al último informe realizado donde se pueden visibilizar los resultados obtenidos.

<https://www.confemac.net/actualidad-noticias/723-datos-del-telefono-de-confemac-contras-el-abuso-y-maltrato-a-las-personas-mayores-con-casi-1-000-casos-atendidos-de-todo-el-territorio-nacional>

### **Criterio de Evaluación y Resultados**

Se han atendido 3043 casos, de los cuales el 61% son mujeres, el 34% hombres y el 5% pertenece a sexo desconocido.

En cuanto a los tipos de maltrato detectados y teniendo en cuenta que en algunos casos coexisten varios tipos, el 37% son de carácter psicológico, el 18% son de contenido físico, el 16% económico, el 17% de abandono o negligencia y el 12% contra la libertad y los derechos básicos de las personas. Hasta la fecha no se han detectado en el teléfono casos de maltrato de tipo sexual.

El 77% de las llamadas recibidas se corresponden con casos acontecidos en el ámbito familiar y el 23 % en instituciones.

Las llamadas recibidas han sido realizadas por hijos/as en un 37%, por otros familiares en un 22%, por vecinos/as o personas no relacionadas directamente con las personas mayores en un 17%, en otro 17% son las propias víctimas quienes llaman y en un 7% por profesionales.

### **Ambiente facilitador y otros criterios**

En cuanto al entorno, aspectos socio-espaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Este servicio es totalmente gratuito para la persona informante, además de ser anónimo, si la persona así lo requiere. Puede comunicarse en el 900.65.65.66 los 365 días del año las 24 horas del día. En el caso de no poder atender la llamada, podrá dejar un mensaje en nuestro buzón de voz y la devolveremos lo antes posible. Al ser una llamada telefónica es accesible para cualquier persona, de cualquier edad y de cualquier punto geográfico.