



**Buen trato  
a las personas mayores**



# Buen trato a las personas mayores



**Dirección General de Mayores**

- EDITA:** Dirección General de Mayores  
Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales  
Ayuntamiento de Madrid
- DIRIGE:** María Concepción Dancausa Treviño  
*Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales*
- COORDINACIÓN:** Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo.  
Dirección General de Mayores.
- DISEÑO:** Briefing-PLV
- IMPRIME:** Artes Gráficas Municipales
- DEPÓSITO LEGAL:**



# Prólogo

*Para el Ayuntamiento de Madrid, los mayores han sido siempre una prioridad. En nuestra ciudad, viven 601.000 personas mayores de 65 años, que representan el 18% de la población. Por eso, y porque creemos que es nuestro deber garantizarles un envejecimiento activo y la mejor calidad de vida posible, nuestro lema ‘Los mayores primero’ no es simplemente retórico.*

*En esta frase se concentra nuestra convicción de que las personas mayores gozan de una serie de derechos que las Administraciones públicas estamos obligadas a facilitar, eliminando cualquier obstáculo que impida su realización.*

*Como corresponde a una sociedad solidaria, abierta y respetuosa como es la madrileña, los mayores se sienten, en general, bien tratados, tanto en el ámbito doméstico como en el entorno en que se desenvuelve su vida cotidiana.*

*Sin embargo, la realidad nos demuestra que, en ocasiones, se producen malos tratos. Una enfermedad mental, una situación de desestructuración familiar, ausencia de hábitos de respeto a los demás, hacinamiento en viviendas pequeñas o sobrecarga en la función del cuidador son algunas de las circunstancias que pueden provocar este drama invisible, pues quienes lo padecen rara vez denuncian a sus agresores.*

*Se trata de una realidad que es preciso conocer para poder prevenir sus efectos. La mejor estrategia preventiva es la educación y la sensibilización del ciudadano. Es necesario formar a los niños, jóvenes y adultos en actitudes, conductas y valores dirigidos a fortalecer la cultura del buen trato hacia los mayores.*

*Un buen punto de partida puede ser comprender que la edad avanzada no implica diferencias de trato ni de derechos. Los mayores son personas activas y capaces, que deben vivir en condiciones dignas y disfrutar de su libertad.*

*He dicho que hay que formar a los niños, los jóvenes y los adultos, pero también a los propios mayores: ellos son los primeros que han de ser capaces de identificar las situaciones de riesgo y exigir el buen trato que merecen.*

*Para eso hemos elaborado este libro, con el que cumplimos una función educativa y de sensibilización. Queremos que sirva para mostrar las formas de prevenir los malos tratos e indicar cómo se debe actuar ante situaciones de riesgo. A lo largo de las páginas que siguen, se exponen las diferentes situaciones que pueden desembocar en el maltrato al mayor y las diversas formas de maltrato, se dan pautas sobre cómo evitarlas e información acerca de dónde acudir si se necesita ayuda.*

*Estamos ante un problema que se puede prevenir. Espero que la lectura de este libro contribuya a fomentar, en todos los ciudadanos, actitudes basadas en el respeto, la solidaridad y el compromiso con los mayores.*

*Concepción Dancausa Treviño  
Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales*

# Índice

1. INTRODUCCIÓN . . . . .	09
2. LOS BUENOS TRATOS A LOS MAYORES . . . . .	13
2.1. Visión que tiene la sociedad de nuestros mayores . . . . .	14
2.2. Visión que tienen los mayores de sí mismos . . . . .	17
2.3. Cultura del Buen Trato . . . . .	18
2.4. Los mayores desean recibir un buen trato . . . . .	22
3. TRATOS INADECUADOS EN EL ÁMBITO SOCIAL . . . . .	25
3.1. La sociedad como pilar del buen trato a los mayores . . . . .	26
3.2. La persona mayor protagonista del trato adecuado . . . . .	28
3.3. Circunstancias en las que a los mayores se les trata de manera no adecuada . . . . .	32
4. TRATOS INADECUADOS EN EL DOMICILIO . . . . .	37
4.1. Situaciones que ponen en riesgo un trato adecuado en el domicilio . . . . .	38
4.2. Relación de cuidado conflictiva . . . . .	40
5. ALERTA ANTE LOS MALOS TRATOS . . . . .	43
5.1. Todos los tratos inadecuados no son iguales . . . . .	44
5.2. Tipos de malos tratos . . . . .	45
5.3. Dificultad para detectar los malos tratos . . . . .	48
5.4. Alerta ante los malos tratos a las personas mayores . . . . .	50
6. ¿QUÉ HACER ANTE UNA SITUACIÓN DE MALOS TRATOS? . . . . .	55
7. RECURSOS SOCIALES . . . . .	59
7.1. Centros Municipales de Mayores . . . . .	60
7.2. Teleasistencia . . . . .	60
7.3. Servicios de ayuda a domicilio . . . . .	61
7.4. Centros de Día Municipales . . . . .	62
7.5. Respiro familiar fin de semana . . . . .	63
7.6. Programa “Cuidar al Cuidador” . . . . .	64
7.7. Voluntariado Social . . . . .	64
7.8. Centros Residenciales . . . . .	64
8. DIRECTORIO . . . . .	67

# 1. Introducción



# Introducción

*Dice la tradición que al nacer se nos hace entrega, a cada uno de nosotros, de un gran libro en blanco que poco a poco iremos rellenando con nuestras continuas vivencias, experiencias, éxitos y alegrías, angustias y miedos... Es el libro de nuestra vida. Las páginas en blanco irán disminuyendo según van pasando los años; un día nos daremos cuenta de que nos llaman “joven” y nos extrañará; pasados los años alguien, con la mayor naturalidad, nos dirá “señor”/”señora” y nos quedaremos sorprendidos; con el tiempo alguien más joven se dirigirá a nosotros llamándonos “anciano” o “abuelo”. Cada vez que esto suceda tomaremos conciencia de que habremos pasado a una nueva etapa para la que pocos estaremos preparados.*

*¿En qué momento de mi vida he pasado de ser adolescente a adulto?  
¿Cuándo he pasado a ser una persona mayor?*

*Sabemos que la vida es un continuo, pero desde la Antigüedad ésta ha sido dividida en etapas cada una con sus características. Hoy día, en la sociedad occidental, mientras unas etapas como la niñez, la juventud y la vida adulta significan belleza, fortaleza, seguridad, esperanza...; a otra como la vejez le atribuyen limitaciones, fragilidad y soledad.*

*Afortunadamente esto no responde a la realidad, ni todo el mundo lo ve así. Lo normal es que la persona que ha llegado a “ser mayor” esté físicamente bien, sea autónoma, tenga buen estado de ánimo, esté dispuesta a disfrutar de su vida y a seguir aprendiendo lo máximo posible. Y aunque quizás vayan apareciendo algunas limitaciones, todos tenemos una gran capacidad de adaptación que nos permitirá hacerlas frente.*

*Es la sociedad, en general, la que ha ido creando una serie de estereotipos y prejuicios referidos a las personas mayores (están enfermas, son dependientes, no coordinan bien, se olvidan de las cosas...), que condicionan la forma*

*en que se les trata y contribuyen a que el propio mayor asuma, como impuestos, unos roles, unos comportamientos y actitudes que encajen en el papel que se espera de él. Esta imagen de la persona mayor unida a la pérdida de influencia social y mediática, no ayudan a cambiar las cosas.*

*Los estereotipos que nos hacen ver a la persona mayor como un ser frágil, dependiente, sin medios para valerse por sí mismo, sin capacidad de decisión, hacen que por el simple hecho de la edad se les trate de forma diferente: no se les permite tomar decisiones, se les infantiliza y no se les deja llevar a cabo una vida plena.*

*Por otro lado nuestro afán de proteger al que creemos débil, ahonda su desprotección, le inutiliza, le convierte en sujeto pasivo, cada vez más necesitado de los demás, y lo hacemos sin darnos cuenta que este trato inadecuado puede llevar a una mayor dependencia, depresión y aislamiento de la persona mayor.*

*Frente a ese estado de cosas podemos pararnos a pensar y actuar de otro modo. Debemos conocer cómo son nuestros mayores, reflexionar cómo les tratamos y cómo quieren que se les trate para así conseguir una sociedad más justa, donde la edad no sea un handicap que nos impida llevar la vida que cada uno elijamos.*

*El Ayuntamiento de Madrid promueve el Buen Trato a nuestros mayores a través de diferentes iniciativas entre las que está la difusión de este libro; y sobre todo el interés del Ayuntamiento se centra en transmitir, impulsar y estimular un espíritu de convivencia y tolerancia entre todas las edades. Porque hacer cultura del Buen Trato beneficia a todos, nos humaniza y nos hace sentirnos a gusto con los demás.*

Florencio Martín Tejedor  
Director General de Mayores



## 2. Los buenos tratos a los mayores



### 2.1. Visión que tiene la sociedad de nuestros mayores

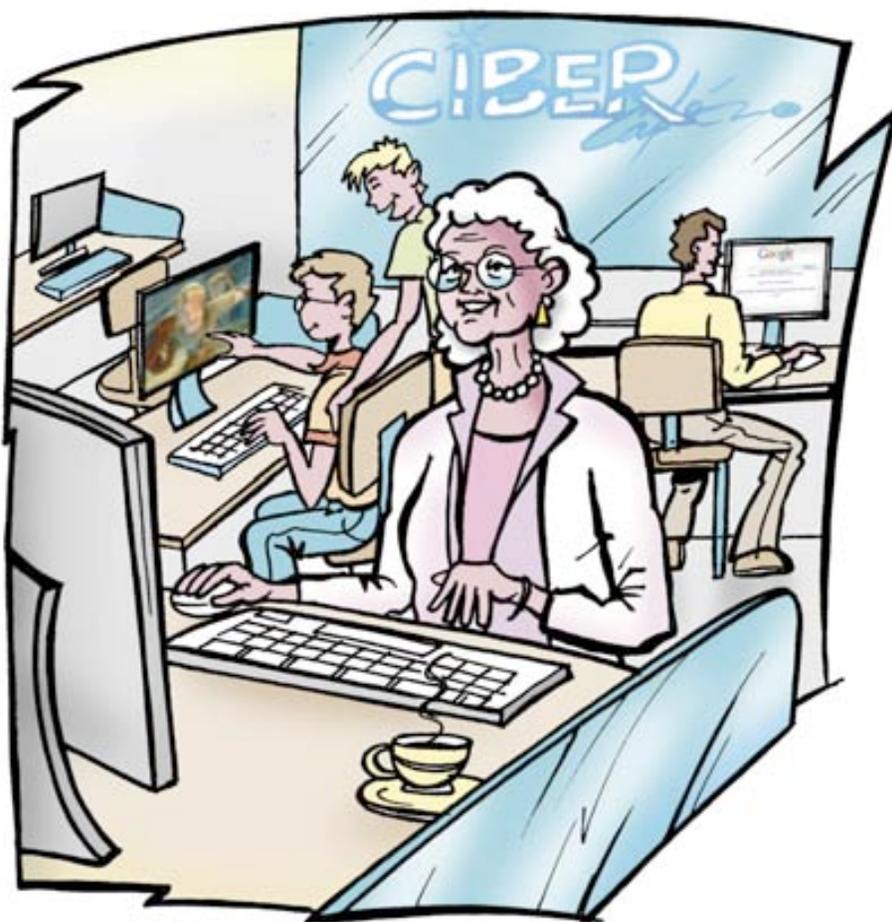
*“Envejecer es como escalar una gran montaña; mientras se sube las fuerzas disminuyen, pero la mirada es más libre, la vista más amplia y serena”. Ingrid Bergman*

La sociedad actual ensalza la juventud por su relación con la belleza y la salud, y ve como negativo el envejecimiento ya que con él se van perdiendo algunos de estos atractivos.

La sociedad crea sus propios estereotipos y son muchos los que hacen referencia a los mayores: son todos muy parecidos, son dependientes, están deprimidos, aislados socialmente, son de difícil trato, no son productivos y no tienen interés por aprender nuevas habilidades. Estas creencias se encuentran arraigadas tanto en la población joven como en la población mayor según las investigaciones realizadas por los psicólogos Montañés, Latorre<sup>1</sup> y Chasteen<sup>2</sup>.

Como dice la gerontóloga Fernández-Ballesteros<sup>3</sup>, si bien la literatura especializada señala que en la mayoría de los casos el estado de salud no se deteriora brusca y dramáticamente en ningún punto del ciclo vital, aproximadamente las tres cuartas partes de la población considera que “la mayor parte de los adultos mantiene un estado de salud aceptable hasta los 65 años, momento en que se produce un fuerte deterioro de la misma”.

Pero la realidad es bien distinta. Son un colectivo muy diverso y la mayoría envejece de forma satisfactoria. Son muchos los que viven con su familia, mantienen contacto cercano con otros miembros de la misma; o viven de forma independiente no necesitando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria. Se relacionan con amigos, vecinos y saben adaptarse a los desafíos de la vida con éxito.



Cuando se habla de la relación entre ser mayor y vida laboral, en estudios realizados en E.E.U.U. hay opiniones contradictorias en este aspecto. El sociólogo Palmore<sup>4</sup> recoge en una investigación realizada en 1999 que gran parte de la población piensa que las personas mayores no están en una disposición adecuada para trabajar y que aquellos que lo hacen, lo hacen de forma poco productiva; sin embargo en estudios realizados por la también socióloga y experta en políticas económicas Sara Rix<sup>5</sup> con personas mayores trabajadoras se demuestra que realizan su labor tan bien o mejor que otros grupos de edad.

1. Montañés, J. y Latorre, J.M. (2004). *Psicología de la Vejez (estereotipos juveniles sobre el envejecimiento)*. Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
2. Chasteen, A.L. y colaboradores (2002). La activación de los estereotipos de la vejez en jóvenes y adultos. *Journals of Gerontology: Series B: Psychological Sciences & Social Sciences*, 57B(6), P540-P547.
3. Fernández-Ballesteros, R. (1992). *Mitos y realidades sobre la vejez y la salud*. Barcelona: SG Editores.
4. Palmore, E. (1999). *Edadismo: Negativo y Positivo* (2nd ed.). New York: Springer.
5. Rix, S. (1995). Employment. En G. Maddox (Ed.), *Enciclopedia del envejecimiento* (pp. 327-328). New York: Springer.
6. Smith, L. y Wagner, T.H. (2003). El efecto de la edad en el uso de los Servicios de Salud y de Informática sobre autocuidado: Confrontando el Estereotipo. *The Gerontologist*, 43(3), 318-324.

En cuanto a otro mito común sobre las personas mayores que hace referencia a que tienen costumbres fuertemente arraigadas y no pueden aprender nuevas habilidades o estrategias de afrontamiento, los psicólogos Smith y Wagner<sup>6</sup> han comprobado que esto no es cierto al estudiar el grado en que las personas mayores utilizan las nuevas tecnologías para obtener información sobre la salud.

## Algunos mitos y realidades sobre la vejez\*

Mito: Las personas mayores ...	Realidad
Son todas muy parecidas	Son un grupo de población muy diverso (muchas diferencias inter-individuales)
Están socialmente aisladas	La mayoría de las personas mayores mantienen un contacto cercano con familiares
Están enfermas, son frágiles y dependen de otras personas	La mayoría de los mayores viven de forma independiente
La mayoría tienen algún grado de deterioro cognitivo	En general, si hay algún declive en habilidades intelectuales, no es suficientemente severo como para causar problemas en el día a día
Están deprimidas	Las personas mayores que viven en la comunidad tienen menores porcentajes de depresión diagnosticable que otros grupos de edad
Se vuelven difíciles de tratar y son, con el paso de los años, más rígidas	La personalidad se mantiene relativamente consistente a lo largo del ciclo vital
Raramente se enfrentan a los declives inevitables asociados con el envejecimiento	La mayoría de las personas mayores se ajustan con éxito a los desafíos vitales

\* Tomado de la Asociación Americana de Psicología (APA 1998).

## 2.2. Visión que tienen los mayores de sí mismos

Son pocos los mayores que tienden a adoptar la imagen negativa que tiene la sociedad sobre la vejez y a comportarse de acuerdo a ella y son muchos los que nos transmiten elementos positivos respecto de ellos mismos.

Muchos mayores ven la vejez como una nueva “oportunidad” de vivir. Muchas trayectorias de vida han transcurrido en situaciones muy duras. Vivir resultaba tarea difícil en una España de larga posguerra con condiciones cotidianas para muchos muy vulnerables (falta de atención sanitaria, desempleo, subconsumo cultural e incluso alimentario...); la superación de esas condiciones supone en sí misma un logro y hay quien reconoce que “empieza a vivir” precisamente a una edad relativamente avanzada. (Recogido del libro *“La imagen de las personas mayores en los medios de comunicación de masas y la opinión pública”* Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España, Obra Social Caja Madrid, 2008).



Los mayores se ven con **buena salud**; con **fortaleza** para seguir asumiendo no sólo actividades de su vida cotidiana, sino también algunas extraordinarias, tales como recibir en su casa a la familia (comidas de fin de semana); **independientes** para seguir viviendo en sus casas con sus maridos o mujeres, o en soledad, pero manteniendo su propia vida; **útiles** para cumplir una función social como la de apoyo a los hijos, (compartiendo el cuidado y educación de los nietos, en ocasiones cubriendo carencias como son falta de guarderías y servicios de atención pública...); también se ven con **capacidad** para seguir aprendiendo nuevas habilidades, y con **experiencias y conocimientos** que pueden compartir y son un privilegio para el resto de la sociedad.

Pero hay dos temas que les preocupan especialmente pues son los soportes o “patas” que pueden garantizar la independencia: son la salud y la economía, ya que van a condicionar sus voluntades.

*“Cuando me jubile, no me importaría vivir en una residencia si mi salud y mi economía me permiten elegir, ya que podría convivir con personas de mi edad con las que compartir aficiones”...*

Es necesario esta visión positiva de los mayores ya que una visión negativa puede llevar a fomentar la dependencia al impedir que éstos actúen como seres autónomos y a su vez propiciar formas de trato inadecuado hacia ellos.

### 2.3. Cultura del Buen Trato

Como no puede ser de otra manera, los mayores al igual que el resto de los ciudadanos, tienen derecho a vivir en entornos donde sean tratados con

respeto. Como sujetos de pleno derecho el trato inadecuado es una incuestionable violación a tales derechos. Es fundamental fomentar una Cultura de Buen Trato entre todos los miembros de la sociedad e inculcarlo a través de la educación desde los primeros momentos de la vida.

El Buen Trato implica un reconocimiento de las posibilidades físicas y emocionales de los demás, empatía que permita ponernos en el lugar del otro, posibilidad de interaccionar positivamente, comunicación efectiva que permita a través del lenguaje verbal y no verbal conocer y expresar las necesidades y deseos nuestros y de los demás, y negociación para ser capaces de resolver los conflictos que aparecen en el día a día.

### Reconocimiento.

Reconocimiento a los demás como personas, como seres humanos, como individuos con derecho a ocupar un espacio físico, intelectual y afectivo en la vida de los otros. Este reconocimiento debe permitir visualizar todos los aspectos positivos y el punto de vista del otro.

El Reconocimiento se evidencia en las oportunidades de satisfacer no solo las necesidades materiales, sino también las emocionales y afectivas.

El Reconocimiento conduce al fortalecimiento de la autoimagen y de la autoestima.

**Es preciso reconocer en el otro un ser con potencialidades, con valores, con carencias, y con muchas fortalezas, único, irrepetible y especial.**

### Empatía.

La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo. Cuanto más abiertos estemos a reconocer y manifestar nuestros propios sentimientos más fácilmente podremos aceptar y reconocer los sentimientos de los demás.

Las emociones no siempre se expresan en palabras, con frecuencia existen otras señales, comunicaciones no verbales como los gestos, los ademanes, el tono de la voz, la mirada o el silencio que constituyen formas de relación y expresión interpersonales.

La falta de empatía hace que unas personas hagan daño a otras, pasen por encima de ellas sin remordimientos, sin entender lo que pasa o le puede pasar al otro, sin aceptar al otro y sin reconocerlo.

**Sentir como siente el otro es preocuparse, es sentir el dolor o la alegría del otro, es ser capaz de “ponerse en los zapatos del otro.”**

### Interacción.

Es bien conocido que al ser humano se le describe como un ser social. Esto en la realidad significa que se viven en todo momento procesos de interacción con otras personas. Esta interacción continua afecta a los sentimientos y a la forma de reaccionar.

Por ejemplo, el ir vestido de cierta manera tiene un impacto en otros, los que a su vez reaccionan y afectan al primero.

**Gracias a la interacción se establecen lazos de afecto y amistad. Hace posible interpretar las emociones a partir de las expresiones y gestos de las personas.**

### Comunicación efectiva.

*“Comunicar es ejercer la calidad de ser humano*

*Comunicar es expresarse*

*Comunicar es interactuar*

*Comunicar es relacionarse*

*Comunicar es proyectarse*

*Comunicar es abrirse al mundo*

*(Daniel Prieto Castillo)*

La comunicación es efectiva cuando sirve para decir lo que se quiere, lo que se siente, lo que se desea, lo que se espera y lo que se vive. Pero requiere de una interacción recíproca entre los dos polos que intervienen en ella (Transmisor-Receptor) realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor.

Las personas se comunican con diferentes estilos, unas muestran arrogancia, grosería, desprecio, es decir, dan respuestas agresivas. Otras no se valoran y buscan la aprobación de los otros tratando de complacer a los demás. Otras son frías, imperturbables, sin demostración alguna de sus sentimientos. Pero también muchas se muestran abiertas, con libertad para decir lo que sienten y lo que piensan, son claras y directas, respetan lo que los otros piensan pero haciendo valer sus derechos. Estas últimas personas son las que se comunican de manera efectiva con los demás.

Para que la comunicación sea efectiva es importante escuchar no solamente el lenguaje verbal, sino también el corporal y gestual, en el cual se encierra mucho de lo que pensamos y sentimos.

**Ser escuchado y poder escuchar es fundamental para tener una buena relación y sentirse bien tratado.**

**Negociación.**

Las personas tienen acuerdos y desacuerdos en la relación con otros. Ser capaces de resolver los desacuerdos es fundamental para mantener un clima



de Buen Trato para el bienestar de la persona, la familia, el grupo de amigos...

Muchas personas tratan de resolver los conflictos demostrando rabia y enfado, dando sensación de falso poder de controlar la situación. En realidad la rabia encubre sentimientos de impotencia, inseguridad o miedo.

Para negociar los problemas o conflictos es necesario ser conscientes de cuáles son estos, atacar el problema y no a la persona, no acusar, decir las verdades sin ofender ni humillar, escuchar sin interrumpir y preocuparse por los sentimientos de los demás.

**Negociar requiere tener voluntad de ello, renunciar y aceptar por ambas partes.**

## 2.4. Los mayores desean recibir un buen trato

Cuando se recogen las opiniones de las personas mayores acerca de cómo ellos quieren que se les trate, el hecho que más valoran es el ser tratados con respeto y sin discriminación por razón de edad.

La falta de respeto la ven nuestros mayores como la forma más dolorosa de trato inadecuado hacia ellos.

*“Cuando quise ayudar a mi nieto y me contestó que no me metiera en sus cosas, me dolió más que una puñalada”*

*“Al respeto le doy más valor que a la comida”*

Los mayores valoran como algo fundamental la convivencia armoniosa entre diversas generaciones que les permita sentirse partícipes de las decisiones y

actividades dentro y fuera de la familia. Es importante para ellos ser reconocidos por su experiencia, conocimientos y trabajo realizado, y que se les permita seguir contribuyendo como miembros activos en la sociedad.

También es reclamado como un buen trato el reconocimiento social a la labor realizada en la sociedad y la garantía de tener una economía que posibilite su independencia.



# **3. Tratos inadecuados en el ámbito social**



### 3.1. La sociedad como pilar del buen trato a los mayores

Las sociedades que se rigen por la justicia social deben esforzarse porque todas las políticas y prácticas mantengan y garanticen los derechos de todas las personas, sin tener en cuenta su edad.

La sociedad debe considerar a las personas mayores participantes y contribuyentes activos y a la vez beneficiarios de su desarrollo. Estos son principios importantes del envejecimiento activo.

Otro aspecto a tener en cuenta es la solidaridad intergeneracional, es decir, dar y recibir de manera recíproca entre individuos y generaciones de mayores y jóvenes. El niño de ayer es el adulto de hoy y será el mayor del mañana. La calidad de vida que se disfrute de mayores dependerá de los riesgos y oportunidades que se experimenten a lo largo de toda la vida, así como de la forma en que las generaciones sucesivas se proporcionen ayuda y soporte mutuo cuando sea necesario.

Es importante que existan políticas sociales que favorezcan la educación y el aprendizaje continuo, que protejan frente a la violencia y el abuso, que fomenten la participación activa de los mayores en la sociedad, que propicien redes sociales que ayuden al mayor a través del apoyo vecinal, atención a los familiares cuidadores, voluntariado, programas intergeneracionales y realicen prestaciones sociales. Es también importante fomentar actos culturales, recreativos y de ocio.

Los medios de comunicación deben tomar la iniciativa para crear una imagen nueva y positiva del envejecimiento, contribuyendo al reconocimiento político y social de las aportaciones que hacen los mayores, lo que ayudará a deshacer los estereotipos negativos. También es un medio con poder para sensibilizar y educar a las poblaciones más jóvenes respecto al envejecimiento y el buen trato, como personas de igual derecho.

Así mismo, son necesarias políticas de protección que aseguren pensiones dignas que permitan la disponibilidad de medios económicos suficientes para mantener una independencia económica, seguridad y tranquilidad.

**En el artículo 25, párrafo 1, de la Declaración Universal de Derechos Humanos se establece que:**

*“Todas las personas tienen derecho a un nivel de vida adecuado para la salud y el bienestar propio y de su familia, incluyendo comida, ropa, hogar y atención médica y servicios sociales necesarios, y el derecho a la seguridad en caso de desempleo, enfermedad, discapacidad, viudez, edad avanzada o cualquier otra carencia en circunstancias ajenas a su voluntad”.*



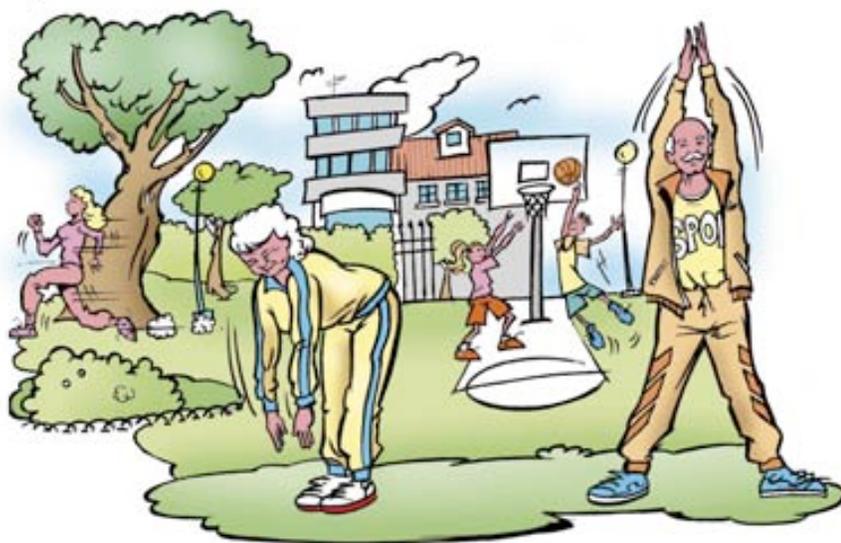
## 3.2. La persona mayor protagonista del trato adecuado

Las personas mayores deben ser conscientes de que en la vida cotidiana se pueden dar situaciones en las que el trato puede ser inadecuado hacia ellos tanto en el ámbito familiar como social, , siendo en estos casos necesario que actúen de forma activa para prevenir su aparición, y si estas ya han tenido lugar evitar que se repitan.

Hay una serie de aspectos que son primordiales y que hay que tener en cuenta para que la persona mayor pueda actuar frente al trato inadecuado:

- Mantener la autonomía e independencia en la medida de lo posible, realizando actividades saludables (ejercicio físico y mental, alimentación adecuada, supresión de hábitos tóxicos, ....), y no dejando que otros hagan todo aquello que uno mismo es capaz de hacer aunque cueste un esfuerzo.

*“Voy notando que a medida que pasan los años tengo más dificultad para hacer las tareas de la casa, pero procuro hacerlo aunque sea más despacio”*



- Mantener la autoestima alta, ser consciente del valor que tienen como persona con toda una vida llena de experiencias y conocimientos, aparte del derecho a exigir consideración no sólo por lo que se fue sino por lo que se es. Utilizar la experiencia vital adquirida en sentido positivo para resolver los problemas que puedan surgir, desde una actitud tranquila, reflexiva y favorable.

*“Cuando hablo con mis hijos y veo que escuchan mis consejos, me siento feliz”*

- Evitar estar aislado en casa. Es fundamental seguir en contacto con amigos y vecinos, recibir y realizar visitas y participar en actividades sociales y de la comunidad que permitan conocer gente nueva.

*“Yo ahora tengo más tiempo y puedo dedicarme a salir con mis amistades y hacer otras cosas que antes no podía porque tenía que estar en el trabajo”*



## Tratos inadecuados en el ámbito social

- Realizar cosas gratificantes, como actividades culturales, de ocio, viajes y relaciones sociales. Aprovechar las oportunidades que vayan surgiendo en el día a día, divertirse y disfrutar al máximo las posibilidades que esta etapa de la vida ofrece.

... “Pues el otro día nos vinieron a dar una charla sobre la necesidad de una buena convivencia entre los vecinos, la dió un trabajador social del centro” ...

... “Pues yo de joven no había ido a un concierto, pero ahora de mayor me estoy aficionando y voy siempre que puedo” ...



- Tener expectativas para iniciar nuevas habilidades o aprendizajes tanto ligadas a gustos y aficiones (campo, deportes, cuidado de animales, partidas de cartas, restauración de muebles..), como actividades ligadas a mantener un buen estado general (paseo diario, gimnasia de mantenimiento,...) u otras que contribuyan a mantener la independencia (bricolaje, cocina, lavado y planchado de ropa, ....)

... “ Suelo dedicar un par de horas a hacer maquetas de barcos, que es algo que siempre me llamó la atención”...

... “Ha sido una idea estupenda que en el centro de mayores hagan talleres de cocina fácil para los hombres”...

- Tener control sobre sus pertenencias, correspondencia, teléfono, pensión.

“Antes mi marido era el que se ocupaba de los bancos y del dinero, pero desde que estoy viuda he aprendido a hacerlo sin ningún problema...”



- Ser capaces de tener control sobre su propia vida, tomando sus propias decisiones, tanto referidas al momento actual como las que puedan afectar a su futuro.

“Lo he hablado con mis hijos y he decidido que voy a contratar una persona para que me ayude en casa y así no tengo que ir a vivir con mi hija...”

### 3.3. Circunstancias en las que a los mayores se les trata de manera no adecuada

La línea divisoria entre el trato adecuado y el inadecuado a veces es muy frágil y sutil.

Los mayores en algunas ocasiones no son tratados como se debe, por la sociedad, por las instituciones, por la familia.... Existe un maltrato mediático, tratándose a los mayores de forma poco respetuosa:

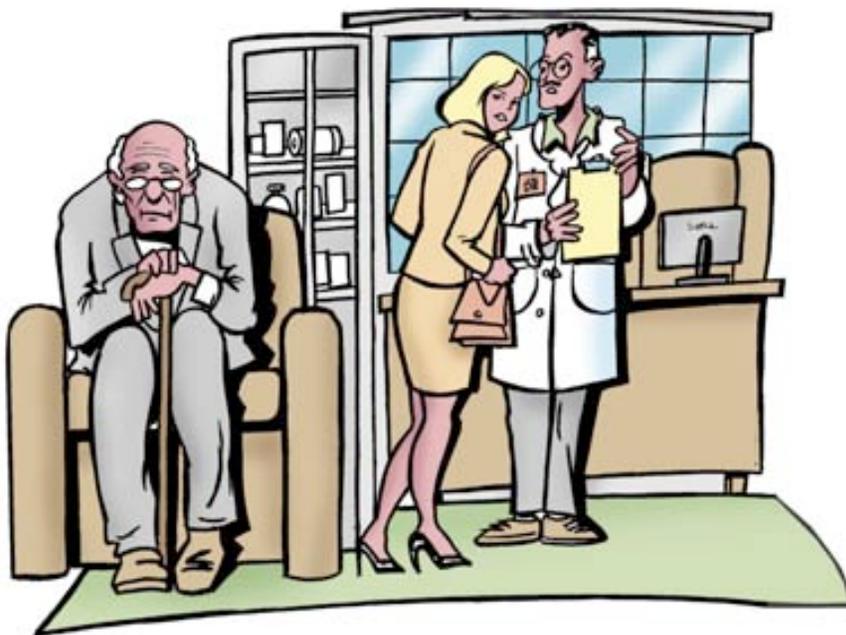
- > Se les trata como niños
- > Se refieren a ellos como abuelo/a, tratándose de personas desconocidas
- > Se les aborda como personas con déficit de comprensión ( lentas, sordas, torpes....)

A nivel social se dan con demasiada frecuencia situaciones donde se nombra al mayor con apodos peyorativos , denigrantes y se le margina.

- > Viejo, carcamal, fósil...
- > Se evita su acceso a determinados ámbitos que pueden verse perjudicados en su imagen

Las situaciones de abuso son frecuentes sin reparar en el daño que se hace al no tener en cuenta su rol en la familia, su autoridad, sus propuestas, incluso al ignorarlos y darles trato de silencio. También es abuso:

- > Negarle el control de su cartilla.
- > Utilizar su dinero sin consultar con ellos.
- > Tomar decisiones por ellos.
- > Ignorarles, no teniendo en cuenta sus opiniones.
- > Hacerles asumir tareas no elegidas, como el cuidado de los nietos.
- > No permitirles intervenir en conversaciones, incluso siendo ellos los protagonistas ( consulta del médico,...).





## Tratos inadecuados en el ámbito social

- > Aislarles del resto del mundo, no permitiéndoles el contacto con el entorno.
- > No dedicar tiempo a escucharles.

En muchas ocasiones lo que sucede es un trato negligente en el cuidado.

- > Falta de una adecuada higiene.
- > No se cubren sus necesidades básicas si son precisas (alimentos, vestido, medicamentos,...).
- > No se procura los medicamentos, ni las visitas necesarias para mantener su estado de salud.
- > No se tiene en cuenta de la necesidad que tienen de refuerzos positivos como cualquier otra persona.

Existen situaciones, infrecuentes pero atroces, de maltrato físico.

- > Se les trata físicamente mal (zarandeos, golpes,...).
- > Se les niega la comida, el aseo, la calefacción, el confort...
- > Se les somete a fijaciones o sujeciones contra su voluntad.

**Las personas mayores víctimas de malos tratos tienen más problemas de salud y visitan más los servicios de urgencias**





# 4. Tratos inadecuados en el domicilio



## 4.1. Situaciones que ponen en riesgo un trato adecuado en el domicilio.

En la propia familia existen actitudes y hábitos que por su frecuencia y cotidianidad no se reconocen como tratos inadecuados, por ejemplo; cuando no se les hace partícipes en la toma de decisiones importantes que van a afectarles también a ellos; cuando se les oculta información pensando que son frágiles y les puede hacer daño conocer cosas que afectan a la familia; cuando se abusa de su generosidad y lo que se inicia como ayuda termina siendo obligación; cuando no se cuenta con ellos a la hora de planificar vacaciones, salidas.. porque su opinión parece no ser tan importante y siempre se piensa que se van a adaptar a las preferencias de los demás; cuando se les trata con excesivo mimo como si fueran dependientes o al contrario, no se les presta atención y ayuda suficiente pensando que son capaces de hacer las cosas como cuando eran más jóvenes...

Si bien la mayor parte de los mayores, como ya hemos dicho con anterioridad, son independientes y no precisan atención especial, no podemos obviar que a mayor edad mayor posibilidad de que aparezcan problemas físicos, mentales o financieros que van a producir dependencia y con ello un aumento de la necesidad de cuidados.

La familia sigue siendo hoy en día el principal pilar de soporte para el cuidado de estas personas con dependencia, asumiéndose que el cuidar forma parte de sus obligaciones y la creencia de que los cuidados que presta son los mejores.

Pero la disponibilidad de la familia para realizar estos cuidados ha disminuido debido a los cambios actuales en su estructura y dinámica, fundamentalmente por la incorporación a la vida laboral de la mujer que tradicionalmente ha sido cuidadora de la familia y en consecuencia de los mayores. La mayoría de los cuidados se establecen en un clima de respeto y respon-

sabilidad adecuados. Sin embargo existe un número, aunque pequeño nada desdeñable de situaciones que van a aumentar el riesgo de un trato no adecuado al mayor dependiente, como son: situación familiar conflictiva (malas relaciones familiares, antecedentes de malos tratos,..), cuidador con presiones sociales y una menor disponibilidad para cuidar, trastorno mental, depresión, alcoholismo o toxicomanía; problemas económicos y falta de red social de apoyo.

Esto puede ocurrir en todas las clases sociales y niveles socioeconómicos.



## 4.2. Relación de cuidado conflictiva

Entre el cuidador y el mayor que es cuidado se establece una relación que afecta a los dos.

El cuidado a otras personas puede ser una de las vivencias más positivas o más negativas a las que una persona se puede enfrentar en su vida.

Cuidar es una conducta tan natural como el vestirse o caminar y en el transcurso de nuestras vidas ejerceremos inevitablemente tanto el rol de cuidador como de ser cuidado. Cuando el cuidado se convierte en una gran tarea o se prolonga durante mucho tiempo, puede ser una rutina diaria que ocupa gran parte de los recursos y energías del cuidador, teniendo éste que adaptar su vida (horario laboral, comidas, vacaciones, domicilio, familia, amigos, etc.) a las necesidades de la persona dependiente a la que tiene que cuidar.

Son muchos los cuidadores que ofrecen cuidados silenciosos, muchas veces durante años, día tras día, noche tras noche... realizando una gran cantidad de tareas que desbordan con frecuencia sus posibilidades, convirtiendo el cuidado en una experiencia estresante que sobrecarga.

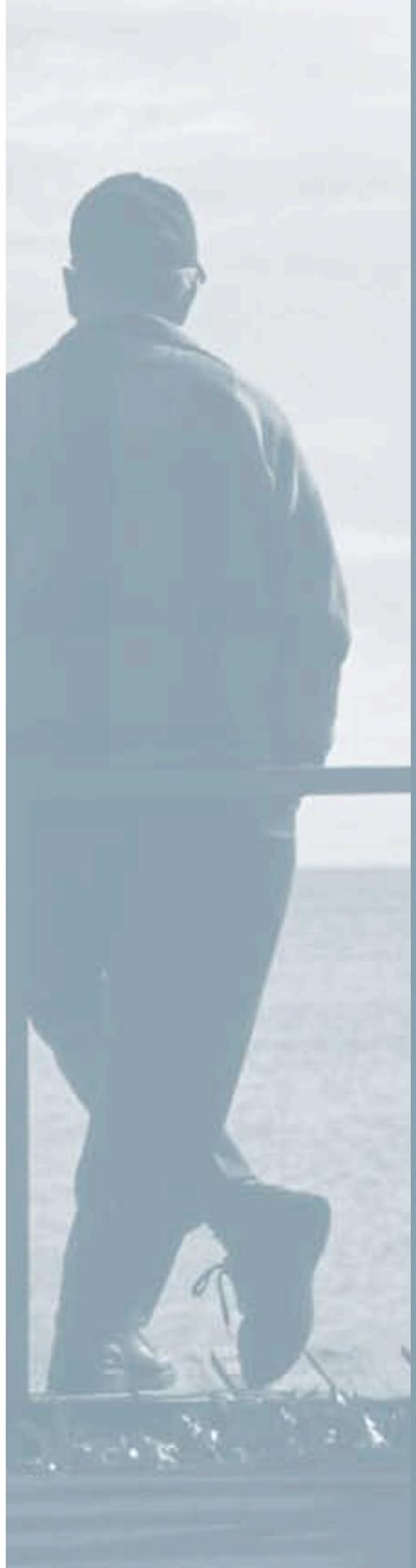
Esta sobrecarga se manifestará en el cuidador con alteraciones físicas, psíquicas, sociales, laborales y económicas que repercutirán en su calidad de vida, pudiendo llegar a crear conflictos familiares y a empeorar el trato con el mayor dependiente.

Signos como el aumento de la irritabilidad, pérdida de energía, aparición de problemas de sueño y sentimientos negativos ponen sobre aviso de que un cuidador puede estar sobrecargado.





# 5. Alerta ante los malos tratos



## 5.1. Todos los tratos inadecuados no son iguales

No todos los tratos inadecuados son iguales ya que las consecuencias sobre la persona mayor que los está sufriendo serán diferentes según el tipo de trato inadecuado, gravedad, frecuencia y reincidencia.

Hay que considerar tratos inadecuados también a los farragosos trámites administrativos, las limitaciones para acceder a fármacos y recursos, la consideración despectiva, el rechazo al más incapacitado en entornos sanitarios, la oferta sanitaria de segundo nivel, el encarnizamiento terapéutico, la mirada fría, la discriminación por edad o incapacidad, las barreras arquitectónicas...



No es lo mismo dar un trato infantil al mayor, que amenazarle o intimidarle, sin olvidar que en los dos casos el trato es inadecuado.

En casos especialmente graves el trato inadecuado se traduce en repercusiones físicas y psicológicas en la persona mayor, en cuyo caso estamos hablando de situaciones de **malos tratos**.

## 5.2. Tipos de malos tratos

Los malos tratos a mayores se refieren a cualquier acto u omisión que produzca daño, intencionado o no, a personas de 65 y más años, que ocurra en el medio familiar, comunitario o institucional, que vulnere o ponga en peligro la integridad física, psíquica, así como el principio de autonomía o el resto de los derechos fundamentales del individuo, constatable objetivamente o percibido subjetivamente.

Existen distintos tipos de malos tratos, teniendo en cuenta que no son excluyentes y es común observar la aparición de varios tipos a la vez en la misma persona.

- > **Malos tratos físicos:** Son actos que causan daño o lesión física de forma intencional a otra persona, por ejemplo golpear, abofetear, quemar, confinar a una persona mayor, etc.

***Señales físicas que pueden observarse:*** Hematomas en diversas fases de curación, heridas, quemaduras, fracturas, marcas de ataduras, dolor al ser tocado...

- > **Malos tratos psicológicos:** Son abusos que provocan dolor o lesión emocional (amenazas, intimidación, humillación, infantilismo en el trato, discriminación por edad, insultos, chantaje, privación de poder de decisión, negación de afecto, aislamiento, silencios ofensivos...)

***Señales de comportamiento que pueden observarse:*** Indecisión para hablar abiertamente, miedo inexplicable, estado emocional de agitación o disgusto, problemas para dormir...

- > Malos tratos económicos/ financieros: Incluye la apropiación indebida del dinero o las propiedades del mayor (robo, obligarle a cambiar el testamento, manipulación de documentos y cuentas bancarias, estafas...)

***Señales de abuso económico:*** Cambios de cuentas bancarias o testamentos, patrón irregular de gastos o retirada de dinero, firmas en cheques que no parecen de la persona mayor...

- > Malos tratos de tipo sexual: Se refieren a contactos sexuales sin consentimiento (atentados contra el pudor e intimidad de la persona, tocamientos, violaciones, desnudo forzado, fotografía sexual...)

***Señales de abuso sexual:*** Moratones alrededor del pecho o del área genital, enfermedades venéreas, hemorragias, ropa interior rasgada o manchada con sangre...

- > Negligencia: Comportamiento inadecuado por parte de la persona obligada a cuidar al mayor con rechazo u omisión de proporcionarle lo necesario para cubrir sus necesidades básicas (higiene, medicamentos, comida,...) bien de forma consciente o inconscientemente fundamentalmente por olvido o descuido.

***Señales de descuido:*** Úlceras por presión, suciedad, mal olor, malnutrición, vestimenta inadecuada, falta de seguridad...



- > Abandono: Claudicación total por parte de la persona encargada de prestar los cuidados necesarios para asegurar la atención del mayor.

**Hechos observables:** Abandono de la persona mayor en una gasolinera, en un hospital o en su propio domicilio...

- > Violación de derechos básicos: Privar a la persona mayor de los derechos que legalmente la corresponden (intimidad, toma de decisiones, opción religiosa, participación social, confidencialidad, derecho a ser cuidado, libertad de elección...)

**Señales de limitación de la autonomía:** No se le permite ir a la iglesia, relacionarse con otras personas, le ocultan o abren el correo, no se le permite tener la puerta de su habitación abierta...

La negligencia es el tipo de maltrato que con más frecuencia sufren los mayores en el domicilio.

Los malos tratos en los mayores repercuten en su calidad de vida, produciendo trastornos del sueño, pérdida de autoestima, depresión, miedo,

ansiedad, abandono del cuidado de uno mismo, pérdida de apetito, dependencia de medicamentos u alcohol, disminución de las defensas, lesiones físicas permanentes e incluso tendencias suicidas o muerte en los casos muy graves.

Los malos tratos a mayores se consideran un fenómeno “Iceberg”, detectándose únicamente la punta del mismo y permaneciendo sumergidos la gran mayoría (entre 5 y 7 de cada 8 casos de malos tratos pasan desapercibidos, no se detectan).

### 5.3. Dificultad para detectar los malos tratos

El problema de los malos tratos en mayores es complejo, es un fenómeno oculto difícil de detectar ya que muchos de ellos no son conscientes de que son objeto de malos tratos y otros son incapaces de manifestarlo por no perjudicar a su propia familia.

Percibir si existe una situación de malos tratos requiere de una actitud activa e interesada, pues son muchas las barreras que dificultan su detección.

**La persona mayor** tiende a no reconocer o negar que está sufriendo malos tratos por el miedo a sufrir represalias si denuncia, por sentimientos de culpa, vergüenza. También temor a que el responsable de esta situación sufra algún tipo de castigo cuando es alguien al que está unido por lazos afectivos, pudiendo ser incluso su propio cuidador, o puede pensar que nadie les va a creer o les puede ayudar.

Otras dificultades son: no saber a dónde dirigirse para solicitar ayuda ni ser consciente de los recursos disponibles, depender física o incluso económicamente de la persona que le cuida; estar aislado socialmente; y la situación

más extrema es la presencia de deterioro cognitivo que les impide reconocer su situación al presentar problemas de memoria y de comunicación.

**Las reservas de los mayores para hablar se deben, entre otras circunstancias, a no querer desvelar el drama que están viviendo.**

**El responsable de los malos tratos** niega los mismos, no se identifica como autor y aísla al mayor para evitar que los demás detecten este problema.

**La propia comunidad vecinal** no lo detecta por la incredulidad en pensar que entre las personas con las que se convive pueda haber casos de malos tratos, ya que se asume que la familia siempre proporciona apoyo y buenos cuidados a la persona mayor.

**La sociedad** también pone sus propias barreras considerando a la persona mayor con menos derechos y menos valor que a otros grupos sociales, ofrece información y sensibilización insuficiente sobre los malos tratos a este colectivo y adopta valores culturales que llevan a que el entorno tienda a no entrometerse en lo que ocurre en la vida privada de los demás.

**Las situaciones de violencia hacia las personas mayores son más ‘invisibles’ socialmente que la violencia hacia otros colectivos**

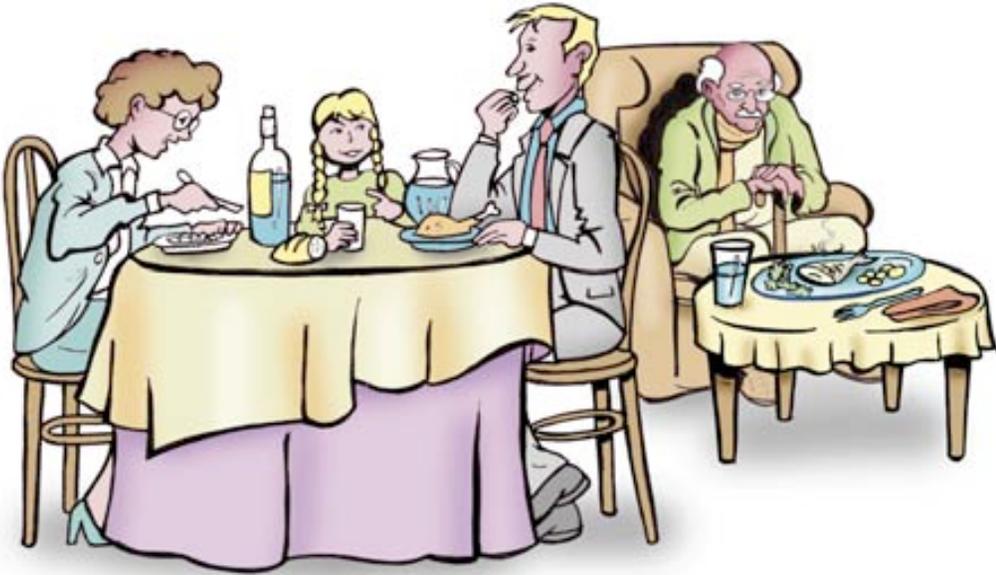


## 5.4. Alerta ante los malos tratos a las personas mayores

Son muchas las situaciones, conductas o señales que **pueden observarse en la persona mayor** y hacer sospechar la presencia de un maltrato. Pero la sospecha no es suficiente por sí misma, requiere su comprobación.

- > Se queja de que no es tratada de forma adecuada.
- > Se muestra temerosa ante su cuidador.
- > Esquiva las preguntas y no se atreve a responder por sí misma.
- > Varía su conducta según esté presente o no el cuidador.
- > Se siente sola, sin amigos, sin familia, sin relaciones sociales...
- > Manifiesta falta de confianza en sí misma: “no valgo para nada”, “estoy estorbando”, “solo soy una carga para ellos”...
- > Muestra un celo excesivo en agradar al cuidador.
- > Justifica la conducta del cuidador como algo normal debido a su manera de ser: “mi hijo siempre ha tenido mucho carácter”, “mi esposo tiene mucho genio”...
- > Presenta lesiones que no concuerdan con la causa que manifiesta (contusiones, hematomas, heridas,...)
- > Manifiesta dolor al ser tocada.
- > Presenta aspecto enfermizo (mal color de piel, mejillas u ojos hundidos).

- > Existe descuido en la higiene y aspecto físico (mal olor corporal, ropa sucia, ropa inadecuada para la época del año).



En el cuidador ciertas conductas pueden hacer sospechar que sea el responsable de infligir malos tratos a la persona mayor:

- > Intenta evitar que la persona mayor converse o se quede a solas con otras personas.
- > Contesta a las preguntas que se realizan al mayor.
- > Se siente incómodo con el hecho de tener que convivir o cuidar al mayor.
- > Está a la defensiva, se descontrola.

- > Pone pegas para que se le ayude en los cuidados.



- > Presenta síntomas de sobrecarga (desinterés, resignación, ansiedad, agitación, aislamiento, enfado, depresión y sentimientos contradictorios).
- > Se muestra verbalmente abusivo o por el contrario, extremadamente atento o encantador con la persona mayor.
- > Controla excesivamente las relaciones sociales y las actividades que la persona mayor realiza de forma cotidiana.
- > Culpabiliza al mayor con frases como “mi padre se orina encima para fastidiar... que le conozco”...
- > Hace referencia a que la persona mayor es una carga.

- > Tiene antecedentes de problemas de salud mental, alcohol, drogadicción, historias de violencia familiar o conducta criminal.
- > Está excesivamente preocupado por los costes de determinadas necesidades de la persona mayor (prótesis dentales, audífonos...).



**6. ¿Qué  
hacer  
ante una  
situación  
de malos  
tratos?**





## ¿Qué hacer ante una situación de malos tratos?

### Si se detecta en algún caso las señales mencionadas, ¿qué se puede hacer?

A priori la presencia de estas señales de forma aislada no son suficientes para indicar la existencia de malos tratos como se ha dicho anteriormente, pero si deben alertarnos y llevarnos a intentar una actitud de acercamiento al mayor y al familiar responsable, brindado nuestro apoyo y asesoramiento.

No debemos olvidar que los Servicios Sociales puedan adoptar medidas y recursos que mejoren o terminen con la situación.

En casos críticos, en los que corra peligro la integridad física del mayor o exista un aislamiento social del mismo, debemos ser nosotros mismos los que demos la voz de alerta a los Servicios Sociales e incluso a los servicios de Seguridad si fuera preciso.

**Como ciudadanos todos tenemos la obligación moral de denunciar o avisar de las situaciones de malos tratos que detectemos en aquellos casos en que la persona mayor por su situación no pueda tomar las decisiones adecuadas.**





# 7. Recursos Sociales



## 7.1. Centros Municipales de Mayores

### *¿Qué ofrecen?*

Un lugar de encuentro con otras personas que comparten circunstancias de vida similares a las suyas.

Los Centros de Mayores fomentan el desarrollo personal en su más amplio sentido, organizando diversas y distintas actividades: charlas, conferencias, torneos de mus, dominó o ajedrez, excursiones y visitas culturales, talleres artísticos, actividad física, etc. La mayor parte de ellos presta servicios de biblioteca, bar-cafetería, podología, peluquería y comedor.

### *¿Quiénes pueden ser socios?*

- Mayores de 65 años o pensionistas de 60 años en adelante.
- Personas con interés en continuar aprendiendo y compartiendo con otras personas esta nueva etapa de la vida.
- Cónyuges o parejas de hecho de los anteriores.

### *¿Cuánto cuesta?*

Nada, la asistencia es gratuita, aunque algunos de los servicios que se prestan se pagan independientemente.

### *¿Cómo solicitarlo?*

A través del Trabajador/a Social en el Centro de Servicios Sociales de su Distrito Municipal, donde le informarán de cómo obtener la tarjeta madridmayor para hacerse socio.

## 7.2. Teleasistencia

### *¿Qué ofrece?*

Es un servicio de ayuda y atención telefónica permanente para no estar solos. Con atención las 24 horas del día y los 365 días del año. Ofrece compañía, conversación, recordatorio de citas médicas y movilización de los recursos necesarios en caso de urgencia médica y/o emergencias sociales.

El servicio se ofrece a través del teléfono y, con la simple pulsación de un botón, pueden comunicarse con las personas que atienden el mismo.

#### *¿Quiénes pueden acceder?*

- Mayores de 65 años, principalmente aquellas que superan los 80 años y/o viven solas.
- Personas mayores empadronadas en Madrid que tengan capacidad para utilizar el pulsador con el que se presta el servicio.

#### *¿Cuánto cuesta?*

Depende del nivel de ingresos, pero en la práctica totalidad de los casos resulta gratuito.

#### *¿Cómo solicitarlo?*

A través del Trabajador/a Social en el Centro de Servicios Sociales de su Distrito Municipal.

### **7.3. Servicios de Ayuda a Domicilio**

#### *¿Qué ofrecen?*

Atención en el propio domicilio prestada por auxiliares domiciliarios: cuidado personal, limpieza básica del hogar, compra, aseo, ayuda para movilizarse, preparación de la comida, etc.

Pero la Ayuda a Domicilio puede también ofrecerle:

- **Comida a domicilio:** un sistema de comidas en frío, que se sirven a domicilio y se calientan en microondas.
- **Lavandería:** la Ayuda a Domicilio también puede recoger su ropa sucia en casa y devolvérsela una vez lavada y planchada.
- **Adaptaciones geriátricas:** sustituyendo, por ejemplo, su antigua bañera por un plato de ducha de más fácil acceso.
- **Camas articuladas y grúas:** para favorecer las movilizaciones y evitar la aparición de úlceras por presión en los mayores que deben permanecer mucho tiempo encamados.

## ¿Quiénes pueden solicitarlo?

- Personas entre 60 y 65 años con autonomía personal muy reducida.
- Personas mayores de 65 años con autonomía personal reducida o limitada.
- Personas que, cumpliendo los requisitos anteriores, carecen del necesario apoyo de familiares o amigos para las actividades cotidianas.
- También se puede recibir los Servicios de Ayuda a Domicilio en situaciones puntuales: convalecencias, ausencias temporales del cuidador habitual, crisis aguda o empeoramiento crítico del estado de salud del mayor.

## ¿Cuánto cuesta?

Poco, dependiendo siempre del nivel de ingresos y de las prestaciones que se reciban.

## ¿Cómo solicitarlo?

A través del Trabajador/a Social en el Centro de Servicios Sociales de su Distrito Municipal.

## 7.4. Centros de Día Municipales

### ¿Qué ofrecen?

Atención especializada a mayores válidos con alguna dependencia funcional o con algún tipo de deterioro cognitivo (enfermedad de Alzheimer y otras demencias).

El horario es diurno, preferentemente de Lunes a Viernes. Disponen de atención socio-sanitaria, servicio de comedor, fisioterapia, rehabilitación, terapia ocupacional y psicoterapia. También disponen de transporte adaptado para traslados a domicilio si es preciso.

### ¿Quiénes pueden acceder?

- Mayores de 60 años con autonomía personal muy reducida.
- Mayores de 65 años con niveles de dependencia funcional leve o moderada.
- Mayores de 60 años con deterioro cognitivo, enfermedad de Alzheimer u otras demencias.
- Menores de 60 años (en el caso de enfermos de Alzheimer de inicio precoz).

### *¿Cuánto cuesta?*

Depende del nivel de ingresos y de las prestaciones que se soliciten.

### *¿Cómo solicitarlo?*

A través del Trabajador/a Social en el Centro de Servicios Sociales de su Distrito Municipal.

## **7.5. Respiro familiar fin de semana**

### *¿Qué ofrece?*

Atención socio-sanitaria especializada en Centros de Día para mayores dependientes, que funcionan de 10.00 a 18.00 horas cada sábado y domingo, para proporcionar descanso a aquellas familias que durante el resto de la semana les atienden.

Actualmente el programa se lleva a cabo en los Centros de Día Almorox (Moncloa), Jazmín (Ciudad Lineal), Pablo Casals (San Blas), Doctor Salgado Alba (Carabanchel), Pamplona (Tetuán), Margarita Retuerto (Salamanca) y Loyola de Palacio (Usera), que dan servicio a los 21 distritos municipales. Está previsto en breve desarrollar estos mismos programas en cuatro centros más.

### *¿Quiénes pueden solicitarlo?*

Familias que durante el resto de la semana atienden a personas mayores dependientes, así como otras familias de mayores dependientes que, de manera puntual, necesitan un descanso.

### *¿Cuánto cuesta?*

Los precios se encuentran previamente establecidos por baremo, diferenciándose si los familiares desplazan al mayor al Centro y lo recogen posteriormente, o se requiere, además, servicio de transporte.

### *¿Cómo solicitarlo?*

A través del Trabajador/a Social en el Centro de Servicios Sociales de su Distrito Municipal.

## 7.6. Programa “Cuidar al Cuidador”

### *¿Qué ofrece?*

Sesiones grupales de apoyo psicoterapéutico para familiares y cuidadores principales de personas mayores dependientes.

### *¿Quiénes pueden solicitarlo?*

Aquellas personas, familiares directos o no, cuya principal ocupación diaria consiste en el cuidado de una persona mayor dependiente.

### *¿Cuánto cuesta?*

Las sesiones de psicoterapia son gratuitas. Además, el Ayuntamiento puede colaborar, si es preciso, en la búsqueda de voluntarios que se harán cargo de la persona mayor mientras se acude a las sesiones.

### *¿Cómo solicitarlo?*

A través del Trabajador /a Social en el Centro de Servicios Sociales de su Distrito Municipal.

## 7.7. Voluntariado social

A través de la Escuela Municipal de Voluntariado y la Fundación Voluntarios por Madrid puede encontrar el itinerario más adecuado para devolver a la sociedad parte de lo que de ella recibió en otro momento.

Guías Mayores del Museo de la Ciudad, Consultores Seniors para jóvenes emprendedores o generadores de ayuda para otros mayores, son sólo algunas de la alternativas posibles.

## 7.8. Centros Residenciales

Llegado el caso de que no quede más alternativa que la de buscar un equipamiento residencial, los Trabajadores Sociales del Ayuntamiento podrán ayudarle a tramitar la solicitud de una plaza en cualquiera de las re-

sidencias de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de que usted prefiera recurrir a una residencia privada.

Existen ayudas económicas individuales para casos de extrema necesidad destinadas a financiar plazas de residencias de mayores en las que el Ayuntamiento dispone de determinadas plazas.

### *¿Quiénes pueden solicitarlos?*

- Personas mayores de 65 años o a partir de 60 en los casos de autonomía personal muy reducida.
- Que sean residentes en la Comunidad de Madrid durante, al menos, dos años anteriores a la solicitud.
- Que no padezcan enfermedad infecto-contagiosa ni otras que requieran atención permanente y continuada en un centro hospitalario.

### *¿Cuánto cuestan?*

La Comunidad de Madrid establece diferentes condiciones económicas atendiendo al nivel de ingresos de cada usuario.

### *¿Cómo solicitarlo?*

A través del Trabajador/a Social en el Centro de Servicios Sociales de su Distrito Municipal.

Si necesita mas información, puede obtenerla en:

- Oficina de Atención al Ciudadno Línea Madrid
- Centro de Servicios Sociales de su Distrito Municipal
- Teléfono 010 de Información Municipal
- [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)



# 8. Directorio





## Oficinas De Atención Al Ciudadano. Línea Madrid.

Distrito	Dirección	Teléfono
01. Centro	Pza. Mayor, 3; 28012.	010
02. Arganzuela	Pso. Chopera, 10. 28045.	010
03. Retiro	Avd. Ciudad de Barcelona, 162. 28007.	010
04. Salamanca	C/ Velázquez, 52. 28001.	010
05. Chamartín	C/ Príncipe de Vergara, 142. 28005.	010
06. Tetuán	Avd. Asturias, 45-47. 28020.	010
07. Chamberí	Pza. Chamberí, 4. 28010.	010
08. Fuencarral – El Pardo	Avd. Monforte de Lemos, 40. 28029.	010
09. Moncloa-Aravaca	Pza. Moncloa, 1. 28008.	010
10. Latina	C/ General Fanjul, 2-A. 28044.	010
11. Carabanchel	Avd. Plaza de los Toros, 17-B. 28025.	010
12. Usera	Avd. Rafaela Ybarra, 41. 28026.	010
13. Puente de Vallecas	Avd. Albufera, 42. 28032.	010
14. Moratalaz	C/ Fuente Carrantona, 8. 28030.	010
15. Ciudad Lineal	C/ Hermanos García Noblezas, 14. 28037.	010
16. Hortaleza	Carretera de Canillas, 2. 28043.	010
17. Villaverde	C/ Arroyo Bueno, 53. 28021.	010
18. Villa de Vallecas	Pso. Federico García Lorca, 12. 28031.	010
19. Vicálvaro	Pza. Don Antonio de Andrés, s/n. 28032.	010
20. San Blas	Avd. Arcentales, 28. 28022.	010
21. Barajas	Pza. Mercurio, 1. 28042.	010

## Centros de Servicios Sociales

Distrito	NOMBRE
01. Centro	Puerta de Toledo
01. Centro	Divino Pastor
02. Arganzuela	José Villareal
03. Retiro	Retiro
04. Salamanca	Guindalera
05. Chamartín	Santa Hortensia
06. Tetuán	María Zayas
07. Chamberí	Chamberí
08. Fuencarral – El Pardo	Centro Básico
09. Moncloa-Aravaca	Dehesa de la Villa
10. Latina	Los Yébenes
10. Latina	Gallur
11. Carabanchel	Monseñor Oscar Romero
11. Carabanchel	Plaza Elíptica
11. Carabanchel	Zaida
12. Usera	San Filiberto
12. Usera	Loyola de Palacios
13. Puente de Vallecas	San Diego
13. Puente de Vallecas	Entrevías
13. Puente de Vallecas	Pablo Neruda
13. Puente de Vallecas	Ramón Perez de Ayala
14. Moratalaz	Fuente Carrantona
15. Ciudad	Lineal Luis Vives
16. Hortaleza	Concepción Arenal
17. Villaverde	Villalonso
17. Villaverde	Huerta de Villaverde
18. Villa de Vallecas	Villa de Vallecas
19. Vicálvaro	Vicálvaro
19. Vicálvaro	Valdebernardo
20. San Blas	San Blas
21. Barajas	Teresa de Calcuta

Dirección	Teléfono
C/ Paloma, 39. 28005.	915885067
C/ Divino Pastor, 7. 28004.	915888818
C/ Guillermo de Osma, 14. 28045.	915175217
C/ José Martínez Velasco, 22. 28007.	915571300
C/ Pilar de Zaragoza, 28. 28028.	917130701
C/ Santa Hortensia, 15. 28002.	915106851
Travesía María Zayas, s/n. 28039.	914492140
C/ Pontevedra, s/n. 28015.	91 5915122
C/ Badalona, 122. 28034.	917355510
C/ Antonio Machado, 22. 28035.	913730249
C/ Los Yébenes, 241 bis. 28047.	917196500
C/ Gallur, 24. 28047.	914220340
C/ Monseñor Oscar Romero, 42. 28025.	913602980
C/ Antonio Leyva, 86-B. 28025.	915655660
C/ Zaida, 36. 28025.	915256100
C/ San Filiberto, 7. 28026.	915656020
C/ Silvina, 16. 28041.	915006846
C/ Javier de Miguel, 10. 28018.	917571900
C/ Yuste, 8. 28018.	915079270
C/ Gerardo Diego, 8. 28038.	913806840
C/ Ramón Pérez de Ayala, s/n. 28038.	915021911
C/ Fuente Carrantona, 12. 28030.	915887462
C/ Hermanos García Noblejas, 160. 28037.	914402360
C/ Javier del Quinto, s/n. 28043	913821563
C/ Villalonso, 12. 28021.	915888900
C/ Huerta de Villaverde, 16. 28021.	915887794
C/ Peña Veiga, s/n. 28031.	913807940
C/ Calahorra, 11. 28032.	917753150
C/ Ladera de los Almendros, 6.	913016714
C/ Torre Arias, 2. 28022.	917437384
Pza. Navío, 4. 28042.	913295920

## Centros Municipales de Mayores

Distrito	NOMBRE
01. Centro	Benito Martín Lozano
	San Francisco
02. Arganzuela	Luca de Tena
	Casa del Reloj
03. Retiro	Pérez Galdos
	Pío Baroja
04. Salamanca	La Guindalera
	Maestro Alonso
05. Chamartín	Castilla
	Prosperidad Santa Hortensia
	Nicolás Salmerón
06. Tetuán	La Remonta
	Leñeros
	Pamplona
07. Chamberí	Santa Engracia
	Blasco de Garay
08. Fuencarral-El Pardo	Ginzo de Limia
	Peña Grande
	Islas Jarvi
	Alfonso XII
	La Vaguada
09. Moncloa-Aravaca	Vocal Vecino Justo Sierra
	Aravaca
	Dehesa de la Villa
	Manzanares
	Ferraz
10. Latina	Ciudad de Méjico
	Campamento
	Lucero
	Cerro Bermejo

Dirección	Teléfono
Calle San Joaquín, 10	915313268
Calle Jerte, 3	915883000
Plaza Luca de Tena, 13 (temporalmente en C/ Canarias, 17)	914680168
Paseo Chopera, 10	915886216
Avenida Ciudad de Barcelona, 182	915513803
Calle Pío Baroja, 8	914097900
Calle del Pilar de Zaragoza, 28	917130701
Calle Maestro Alonso, 6	913560806
Paseo de la Castellana, 304	917339830
Calle Santa Hortensia, 15	915106862
Calle Mantuano, 51	915150586
Plaza de la Remonta c/v Pje. De la Remonta	914250562
Calle Leñeros, 25	913119230
Calle Pamplona, 8	913982396
Calle Santa Engracia, 118	913994104
Calle Blasco de Garay, 40	914488458
Calle Guinzo de Limia, 66	917310290
Calle Isla de Ons, 28	917386359
Calle Islas Jarvi, 1	917351795
Calle Mira el Rio, 4	913762060
Avenida Monforte de Lemos, 36	915885184
Calle Fermín Caballero, 17	913785658
Calle Caroli, 1	913579410
Calle Antonio Machado, 22	913730224
Calle Lanzada, 9	917580580
Calle Ferraz, 11	915429483
Calle Rafael Finat, 47	917062295
Carretera de Boadilla del Monte, 13	915120171
Calle Castroserna, 4	915267870
Calle Pericles, 6	914798211

## Centros Municipales de Mayores

Distrito	NOMBRE
11. Carabanchel	Roger de Flor
	Tierno Galván
	Montseñor Oscar Romero
	Francisco de Goya
	San Vicente de Paúl
12. Usera	San Filiberto
	Evangelios
	Zofio
	Orcasur
	José Manuel Bringas
	Arturo Pajuelo
	Loyola de Palacio
13. Puente Vallecas	San Diego
	Ramón Pérez de Ayala
	Pablo Neruda
	El Pozo
	Casa del Bulevar
	Alto del Arenal
	Entrevías
14. Moratalaz	Arroyo Belincoso
	Nicanor Barroso
	Isaac Rabin
15. Ciudad Lineal	Príncipe de Asturias
	Luis Vives
	Ascao
	San Juan Bautista
	Canal de Panamá
	Islas Filipinas
	Carmen Laforet

Dirección	Teléfono
Plaza de Roger de Flor, 15	914280487
Carrero de Juan Ramón c/v Alfonso Martínez Conde	915655698
Calle Monseñor Oscar Romero, 42	913696093
Calle Alfredo Aleix, 1 y 3 c/v Progreso	915081321
Calle Antonia Lancha, 54	915655633
Calle San Filiberto, 7	915607439
Calle Evangelios, 42	914765011
Calle Ricardo Beltrán y Rozpide, 31	914694451
Avenida de Orcasur, 60	917239270
Calle de la Unidad c/v Rafaela Ibarra	913418417
Calle Segura, 4	913412030
Calle Silvina, 16	915002228
Calle Javier de Miguel, 10	917571913
Calle Las Marismas, 24	915021911
Calle Gerardo Diego, 8	913806848
Avenida de las Glorietas, 19	917866374
Calle Peña Gorbea, 22	917570520
Calle Sierra Salvada, 30	917863653
Calle Yuste, 8	915079272
Calle del Arroyo Belincoso c/v C/ Vinateros	913282784
Calle Encomienda de Palacios s/n	917727078
Avenida de Moratalaz, 153	913286109
Calle Hermanos García Noblejas, 14	915887591
Calle Hermanos García Noblejas, 160	914402370
Calle Ascao, 6	914061466
Calle Bueso Pineda, 8	914155829
Calle Canal de Panamá, 8	914050866
Calle Ntra. Sra. Del Villar, 6 c/v José Luis Arrese	914057222
Calle Jazmín, 46	913831456

## Centros Municipales de Mayores

Distrito	NOMBRE
16. Hortaleza	Huerta de la Salud
	San Benito
	Bucaramanga
	Pinar del Rey
	Nuestra Señora de la Merced
	Nuestra Señora del Carmen
	El Henar
17. Villaverde	José Ortuño Ponce
	Villalonso
	María Zambrano
	Nuestra Señora de los Ángeles
	La Platanera
	Miguel Delibes
18. Villa Vallecas	Villa de Vallecas
	Santa Eugenia
19. Vicálvaro	Vicálvaro
	Ladera de los Almendros
20. San Blas	Antonio Machado
	Ciudad Pegaso
	Castillo de Uclés
	Pablo Casals
	Canillejas
21. Barajas	Barrio Aeropuerto
	Teresa de Calcuta
	Acuario

Dirección	Teléfono
Calle Mar de las Antillas s/n	913821801
Calle Carrión de los Condes, 73	913835937
Avenida Barranquilla, 1	917632119
Calle López de Hoyos, 329	913000002
Plaza Ntra. Sra. Del Tránsito, 12	917590973
Calle Ramón Power, 26	917160354
Calle Azbizanda, 8 posterior	913821494
Calle José Ortuño Ponce, 3	917974311
Calle Villalonso, 12	915052753
Plaza de los Pinazo, s/n	917100411
Calle Arama, s/n	917109700
Calle Concepción de la Oliva c/v Uranio	917109295
Avenida de la Felicidad, 26	917239182
Calle Pico Mampodre, 6	913328757
Avenida de Sta. Eugenia c/v Fuentespina	913013174
Avenida de Daroca, 342	917753240
Calle Ladera de los Almendros, 6	913016722
Calle San Román del Valle, 8	913135296
Plaza Mayor de la Ciudad Pegaso	917462884
Calle Castillo de Uclés, 35-37	913751151
Calle Pobladura del Valle, 13	917609807
Calle Esfinge, 35	917431928
Calle Pradoluengo, s/n	913293264
Plaza del Navío, 4	913295920
Calle Acuario, 27	913010343



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES