

# Ciudades Globales Amigables con los Mayores: Una Guía



# **CIUDADES GLOBALES AMIGABLES**

## **CON LOS MAYORES: UNA GUIA**

## Reconocimientos

Este proyecto fue concebido en junio de 2005 en la sesión inaugural del XVIII Congreso Mundial sobre Gerontología en Río de Janeiro, Brasil. Inmediatamente atrajo el entusiasta interés de muchos y variados asociados, que se ha traducido en generosas contribuciones de su parte. Reconocemos con gratitud el financiamiento y apoyo suministrado por la Agencia de Salud Pública de Canadá, crucial para implementar la investigación, la participación de varias ciudades y la publicación de esta Guía.

También hacemos extensiva nuestra gratitud al Ministerio de Salud de British Columbia por el apoyo ofrecido para la reunión inicial de ciudades colaboradoras celebrada en mayo de 2006 en Vancouver, Canadá; a 2010 Legacies Now por financiar la publicación del folleto promocional; a Help the Aged por hacer posible la participación de dos ciudades y apoyar a la segunda reunión de ciudades colaboradoras en Londres, Reino Unido, en marzo de 2007; y a la Ciudad de Ottawa, Canadá, por realizar una prueba piloto del protocolo de investigación. La implementación del proyecto de investigación y asistencia a reuniones del proyecto fue posible gracias a los fondos suministrados por el gobierno y financiamiento local en la mayoría de las ciudades colaboradoras.

El proyecto se vio beneficiado en todas sus fases por la guía de un grupo asesor, a cuyos integrantes hacemos llegar nuestro caluroso agradecimiento: Margaret Gillis, Agencia de Salud Pública de Canadá; James Goodwin, Help the Aged, Reino Unido; Tessa Graham, Ministerio de Salud de British Columbia, Canadá; Gloria Gutman, Simon Fraser University, Canadá; Jim Hamilton, Secretaría para Envejecimiento Saludable de Manitoba, Canadá; Nabil Kronful, Asociación de Gestión del Cuidado de la Salud del Líbano, El Líbano; Laura Machado, Consultoría Inter-Edades en Gerontología, Brasil; y Elena Subirats-Simon, Acción para la Salud, México.

El proyecto global “Ciudades Amigables con la Edad” fue desarrollado por Alexandre Kalache y Louise Plouffe, de la oficina central de la OMS, Ginebra, Suiza, y el informe fue producido bajo su dirección general. Las siguientes personas realizaron aportes intelectuales substanciales en el análisis de datos y la preparación del informe: Louise Plouffe; Karen Purdy, Oficina de Intereses de Personas Mayores y Voluntariado, Gobierno de Western Australia; Julie Netherland, Ana Krieger y Ruth Finkelstein, Academia de Medicina de Nueva York; Donelda Eve, Winnie Yu y Jennifer MacKay, Ministerio de Salud de British Columbia; y Charles Petitot, oficina central de la OMS.

El protocolo de investigación fue implementado en las 33 ciudades que se enumeran abajo gracias al esfuerzo de gobiernos, organismos no gubernamentales y grupos académicos:

Amman, Jordania  
Cancún, México  
Dundalk, Irlanda  
Ginebra, Suiza  
Halifax, Canadá  
Himeji, Japón  
Islamabad, Pakistán  
Estambul, Turquía  
Kingston y Montego Bay (combinadas), Jamaica  
La Plata, Argentina  
Londres, Reino Unido  
Mayaguez, Puerto Rico  
Melbourne, Australia  
Melville, Australia  
Ciudad de México, México  
Moscú, Federación Rusa

Nairobi, Kenia  
Nueva Delhi, India  
Ponce, Puerto Rico  
Portage La Prairie, Canadá  
Portland, Oregon, Estados Unidos de América  
Río de Janeiro, Brasil  
Región metropolitana del Ruhr, Alemania  
Saanich, Canadá  
San José, Costa Rica  
Shanghai, China  
Sherbrooke, Canadá  
Tokio, Japón  
Trípoli, El Líbano  
Tuymazy, Federación Rusa  
Udaipur, India  
Udine, Italia

Por último, expresamos nuestra gratitud especial a todas las personas mayores en todas las sedes de investigación, así como también a las personas que proveen cuidado y servicios que fueron consultadas. En los grupos focales, estas personas articularon el modelo de una ciudad amigable con los mayores en base a su experiencia, lo que constituye el núcleo de esta Guía. Estas personas mayores y aquellas que interactúan con ellas siguen teniendo un papel crítico como promotores comunitarios y asesores de las acciones para lograr que sus ciudades sean más amigables con los mayores.

**Nota concerniente a la traducción:** Las traducciones de esta Guía y de la lista de control adjunta han sido realizadas por la Sra. Cynthia Elizabeth Ogdon de Ferrari, traductora oficial de la Universidad Isalud, Departamento de Ciencias Sociales, Argentina. Las traducciones fueron supervisadas por la Magister, Silvia Gascón, Directora de la Maestría en Gestión de Servicios de Gerontología, Universidad Isalud, Departamento de Ciencias Sociales, Argentina. También fueron revisadas por la Sra. Carla Salas-Rojas de la unidad Envejecimiento y Ciclo de Vida de la OMS.

Catalogación por la Biblioteca de la OMS:

Ciudades globales amigables con los mayores : una guía.

1.Salud urbana. 2.Anciano - estadísticas. 3.Envejecimiento. 4.Planificación de ciudades. 5.Calidad de vida. 6. Distribución espacial de la población. 7.Salud del anciano. I.Organización Mundial de la Salud.

ISBN 978 92 4 354730 5 (Clasificación NLM: WT 31)

© **Organización Mundial de la Salud, 2007**

Se reservan todos los derechos. Las publicaciones de la Organización Mundial de la Salud pueden solicitarse a Ediciones de la OMS, Organización Mundial de la Salud, 20 Avenue Appia, 1211 Ginebra 27, Suiza (tel.: +41 22 791 3264; fax: +41 22 791 4857; correo electrónico: [bookorders@who.int](mailto:bookorders@who.int)). Las solicitudes de autorización para reproducir o traducir las publicaciones de la OMS - ya sea para la venta o para la distribución sin fines comerciales - deben dirigirse a Ediciones de la OMS, a la dirección precitada (fax: +41 22 791 4806; correo electrónico: [permissions@who.int](mailto:permissions@who.int)).

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la Organización Mundial de la Salud, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites. Las líneas discontinuas en los mapas representan de manera aproximada fronteras respecto de las cuales puede que no haya pleno acuerdo.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o de nombres comerciales de ciertos productos no implica que la Organización Mundial de la Salud los apruebe o recomiende con preferencia a otros análogos. Salvo error u omisión, las denominaciones de productos patentados llevan letra inicial mayúscula.

La Organización Mundial de la Salud ha adoptado todas las precauciones razonables para verificar la información que figura en la presente publicación, no obstante lo cual, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de ese material, y en ningún caso la Organización Mundial de la Salud podrá ser considerada responsable de daño alguno causado por su utilización.

## **Contenido**

<b>Reconocimientos</b>	<b>2</b>
<b>Introducción: acerca de esta Guía</b>	<b>6</b>
<b>Parte 1. Envejecimiento y urbanización globales: afrontando el desafío del éxito de la humanidad</b>	<b>8</b>
<b>Parte 2. Envejecimiento activo: un marco para las ciudades amigables con la edad</b>	<b>10</b>
<b>Parte 3. Cómo se desarrolló la Guía</b>	<b>12</b>
<b>Parte 4. Cómo usar la Guía</b>	<b>15</b>
<b>Parte 5. Espacios al aire libre y edificios</b>	<b>16</b>
<b>Parte 6. Transporte</b>	<b>23</b>
<b>Parte 7. Vivienda</b>	<b>32</b>
<b>Parte 8. Participación social</b>	<b>39</b>
<b>Parte 9. Respeto e inclusión social</b>	<b>45</b>
<b>Parte 10. Participación cívica y empleo</b>	<b>51</b>
<b>Parte 11. Comunicación e información</b>	<b>58</b>
<b>Parte 12. Servicios de apoyo comunitario y de salud</b>	<b>63</b>
<b>Parte 13. Conclusiones y pasos siguientes</b>	<b>68</b>
<b>Referencias</b>	<b>72</b>

## Introducción: acerca de esta Guía

El envejecimiento y la urbanización de la población son dos tendencias globales que, juntas, constituyen fuerzas importantes que caracterizan el siglo XXI. A medida que las ciudades crecen, su proporción de residentes de 60 años de edad y más va en aumento. Las personas mayores son un recurso para sus familias, comunidades y economías en entornos de vida sustentadores y facilitadores. La OMS considera que el envejecimiento activo constituye un proceso que dura toda la vida y es afectado por varios factores que, por sí solos y en conjunto, favorecen la salud, la participación y la seguridad en la vida de los adultos mayores. Basada en este enfoque de la OMS hacia el envejecimiento activo, el propósito de esta Guía es lograr que las ciudades se comprometan a ser más amigables con la edad, con el fin de aprovechar el potencial que representan las personas de edad para la humanidad.

***Una ciudad amigable con los mayores alienta el envejecimiento activo mediante la optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen.***

En términos prácticos, una ciudad amigable con la edad adapta sus estructuras y servicios para que sean accesibles e incluyan a las personas mayores con diversas necesidades y capacidades.

Con el fin de entender las características de una ciudad amigable con los mayores, es esencial ir a la fuente – los residentes de edad avanzada de la ciudad. Trabajando con grupos en 33 ciudades en todas las regiones de la OMS, esta organización solicitó a personas mayores que participaron de grupos focales, que describan las ventajas y barreras que experimentan en ocho áreas de la vida urbana. En la mayoría de las ciudades, los informes de las personas mayores fueron complementados por evidencia suministrada por otros grupos focales, formados por proveedores de servicios y cuidadores en los sectores público, voluntario y privado. A partir de los resultados de los grupos focales se desarrolló un conjunto de listas de control para ciudades amigables con los mayores.

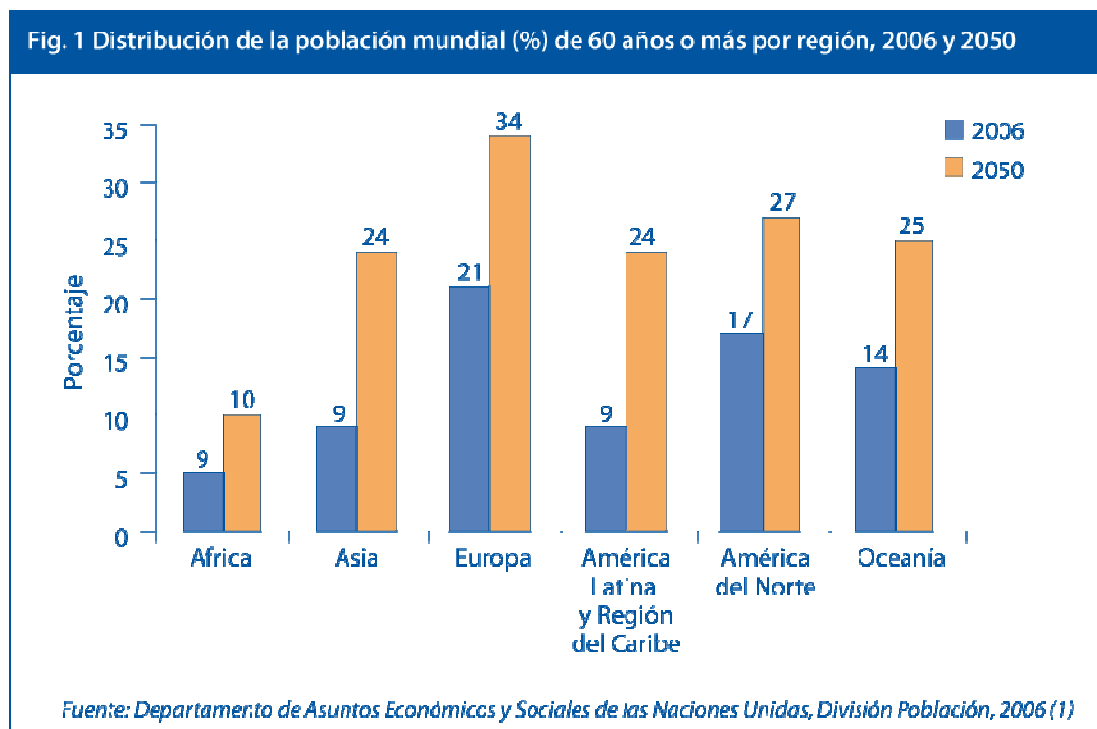
- La Parte 1 describe las tendencias convergentes del rápido crecimiento de la población de más de 60 años de edad y de la urbanización, así como el desafío que encaran las ciudades.
- La Parte 2 presenta el concepto del “envejecimiento activo” como un modelo que oriente el desarrollo de ciudades amigables con los mayores.
- La Parte 3 resume el proceso de investigación que resultó en la identificación de las características principales de una ciudad amigable con los mayores.
- La Parte 4 describe cómo debe ser utilizada la Guía por individuos y grupos para estimular la acción en sus propias ciudades.
- Las Partes 5–12 destacan los temas y las preocupaciones expresadas por las personas mayores y las personas que las atienden en ocho áreas distintas de la vida urbana: espacios al aire libre y edificios; transporte; vivienda; participación social; respeto e inclusión social; participación cívica y empleo; comunicación e información; y servicios comunitarios de apoyo y de salud. En cada parte, la descripción de los hallazgos concluye con una lista de control que presenta las características principales de las ciudades amigables con la edad obtenida del análisis de los informes de todas las ciudades.
- La Parte 13 integra los hallazgos bajo la perspectiva del envejecimiento activo de la OMS y destaca conexiones fuertes entre los temas que atañen a las ciudades amigables con los mayores. Estos hallazgos presentan las características principales de la ciudad amigable con los mayores “ideal”, y muestran cómo el cambio de un aspecto de la ciudad puede tener un impacto positivo sobre otras áreas de las vidas de las personas mayores. Alentados por la promesa de comunidades más amigables con los mayores, en la actualidad los colaboradores de la OMS están emprendiendo iniciativas para convertir la investigación en

acción local, con miras a ampliar el alcance más allá de las ciudades y difundirlo a más comunidades. Hay un movimiento creciente de comunidades amigables con la edad para el cual esta Guía constituye el punto de partida.



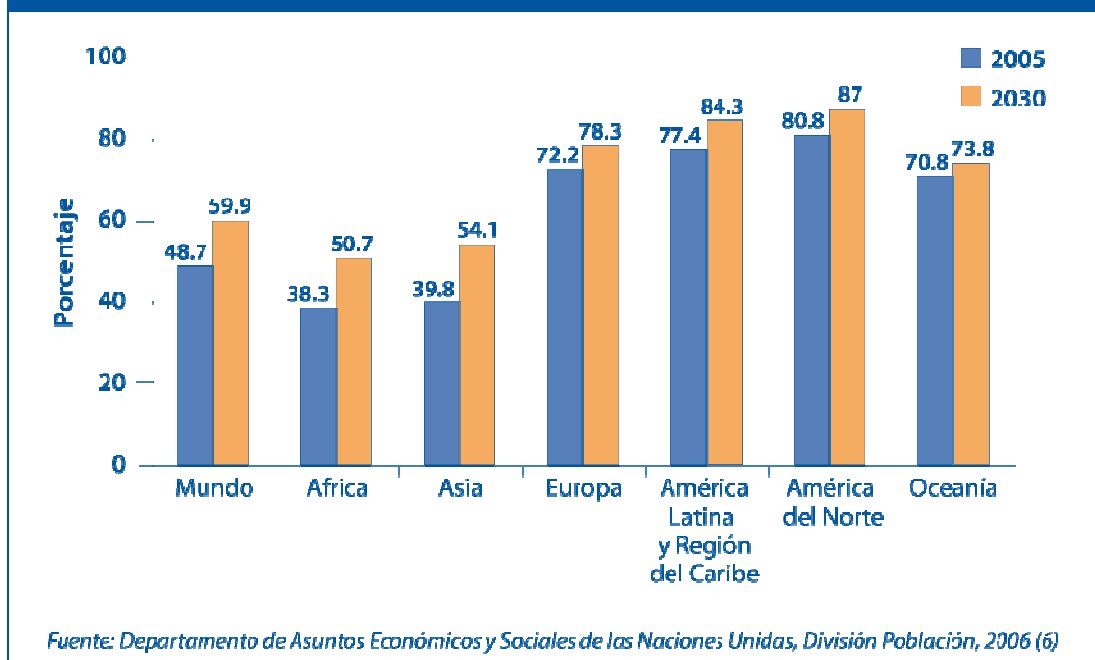
## Parte 1. Envejecimiento y urbanización globales: afrontando el desafío del éxito de la humanidad

El mundo está envejeciendo rápidamente: para el año 2050 el número de personas de 60 años de edad y más como proporción de la población global se habrá duplicado, de 11% en el 2006 a 22%. Para entonces, por primera vez en la historia de la humanidad, habrá más personas mayores que niños (de 0–14 años de edad) en la población (1). Los países en desarrollo están envejeciendo a un ritmo mucho mayor que los países desarrollados: dentro de cinco décadas, poco más del 80% de las personas mayores del mundo vivirán en países en desarrollo, frente a 60% en el 2005 (Fig. 1) (2).



Al mismo tiempo, nuestro mundo se asemeja a una ciudad en crecimiento: a partir del 2007, más de la mitad de la población mundial global vive en ciudades (3). Las mega-ciudades, es decir, ciudades con 10 millones de habitantes o más, se multiplicaron diez veces – de 2 a 20 – durante el siglo XX, representando – ya en el 2005 – el 9% de la población urbana mundial (4). El número y la proporción de habitantes urbanos seguirán creciendo en las décadas por venir, en especial en las ciudades con menos de cinco millones de habitantes (5). Una vez más, este crecimiento muestra un ritmo mucho mayor en las regiones en desarrollo. Para el año 2030, cerca de tres de cada cinco personas del mundo vivirá en alguna ciudad, y el número de habitantes urbanos en las regiones menos desarrolladas será casi cuatro veces mayor que en las regiones desarrolladas (Fig. 2) (6).

Fig. 2 Población urbana como porcentaje de la población total por región, 2005 y 2030



Adicionalmente, más personas mayores están viviendo en las ciudades. En los países desarrollados, la proporción de la población adulta que reside en ciudades es comparable a la de los grupos de menor edad, cercana a 80%, y crecerá al mismo ritmo. En los países en desarrollo, sin embargo, la proporción de personas mayores en las comunidades urbanas se multiplicará 16 veces, desde cerca de 56 millones en 1998 a más de 908 millones en el 2050. Para entonces, las personas mayores representarán una cuarta parte de la población urbana total en los países menos desarrollados (7).

El envejecimiento y la urbanización de la población son el resultado de un desarrollo humano exitoso durante el siglo pasado. También constituyen desafíos importantes para el siglo actual. La prolongación del promedio de vida es el fruto de avances críticos en la salud pública y las condiciones de vida. Tal como se indicara en la Declaración sobre Envejecimiento de la OMS de Brasilia (8) en 1996, “las personas mayores saludables constituyen un recurso para sus familias, sus comunidades y la economía”. El crecimiento urbano está asociado al desarrollo tecnológico y económico de un país. Las ciudades vibrantes contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida toda la población de un país – tanto urbana como rural. Dado que las ciudades son el centro de la actividad cultural, social y política, son un semillero de nuevas ideas, productos y servicios que influyen sobre otras comunidades y, por ende, sobre el mundo. Sin embargo, para ser sustentables, las ciudades deben proveer estructuras y servicios que sostengan el bienestar y la productividad de sus residentes. Las personas mayores, en particular, requieren entornos de vida facilitadores y de apoyo para compensar los cambios físicos y sociales asociados al envejecimiento. Esta necesidad fue reconocida como una de las tres directivas prioritarias del Plan Internacional de Acción sobre Envejecimiento de Madrid, avalado por las Naciones Unidas en el 2002 (9). Lograr que las ciudades sean más amigables con los mayores constituye una respuesta necesaria y lógica para promover el bienestar y el aporte de los residentes urbanos de mayor edad y mantener ciudades prósperas. Dado que el envejecimiento activo es un proceso que dura toda la vida, una ciudad amigable con los mayores es una ciudad para todas las edades.

## Parte 2. Envejecimiento activo: un marco para ciudades amigables con los mayores

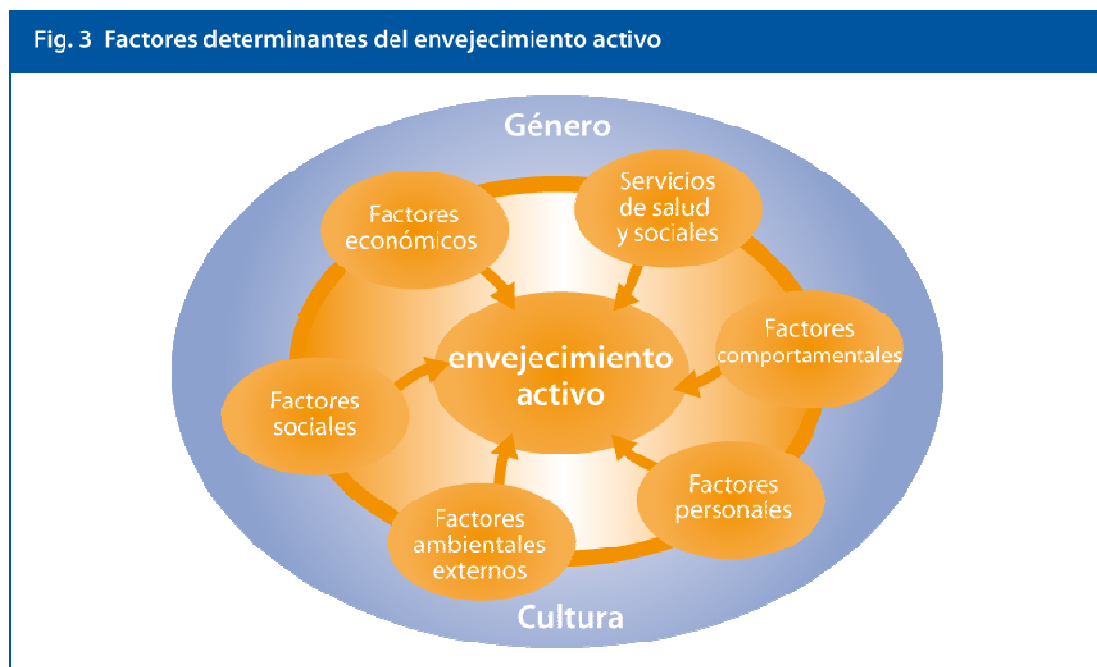
La idea de la ciudad amigable con los mayores presentada en esta Guía se basa en el marco para envejecimiento activo de la OMS (10).

*El envejecimiento activo es el proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.*

En una ciudad amigable con los mayores, las políticas, los servicios, los entornos y las estructuras proveen sostén y facilitan el envejecimiento activo de las personas, mediante:

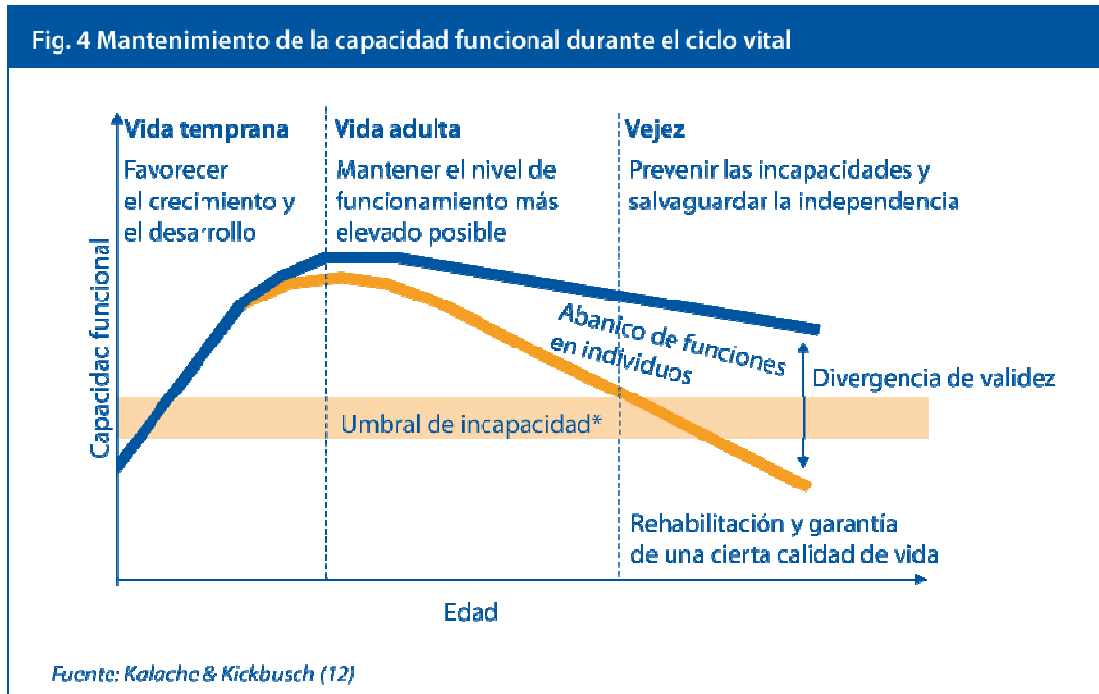
- El reconocimiento de la amplia gama de capacidades y recursos existentes entre las personas mayores;
- La previsión de y respuesta flexible a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento;
- El respeto por sus decisiones y elecciones de estilo de vida;
- La protección de las personas más vulnerables; y
- La promoción de su inclusión en todas las áreas de la vida comunitaria y de su aporte a las mismas.

El envejecimiento activo depende de una variedad de factores influyentes o determinantes que rodean a los individuos, las familias y las naciones. Estos incluyen condiciones materiales así como también factores sociales que afectan a los tipos de conducta y sentimientos individuales (11). Todos estos factores, y su interacción, influyen de manera significativa sobre la calidad del envejecimiento de los individuos. Muchos de los aspectos de los entornos y servicios urbanos reflejan a estos factores determinantes y han sido incluidos en las características de una ciudad amigable con los mayores (Fig. 3).



Los factores determinantes a los que se hace referencia deben ser considerados desde la perspectiva del ciclo vital, que reconoce que las personas mayores no constituyen un grupo homogéneo y que la diversidad individual aumenta con la edad. Esto está expresado en la Fig. 4, que ilustra cómo la capacidad funcional (como la fuerza muscular y el desempeño cardiovascular) crece durante la niñez, alcanza un pico en la adultez temprana, y disminuye con el paso del tiempo. La tasa de disminución queda determinada en gran medida por

factores relacionados con el estilo de vida, además de factores sociales, económicos y ambientales externos. Desde una perspectiva individual y social, es importante recordar que las medidas individuales y políticas públicas, como la promoción de un entorno de vida amigable con la edad, pueden influir sobre la velocidad de esta declinación y pueden incluso revertirla en cualquier momento.



Dado que el envejecimiento activo es un proceso que dura toda la vida, una ciudad amigable con los mayores no sólo es “amigable con las personas de edad”. Los edificios y las calles libres de barreras mejoran la movilidad e independencia de personas con discapacidad, tanto jóvenes como mayores. Un entorno de barrios seguros permitirá a niños, mujeres jóvenes y personas mayores salir al exterior con confianza para participar activamente en actividades de recreación física y social. Las familias soportan menos presión cuando sus integrantes de mayor edad cuentan con el apoyo comunitario y los servicios de salud que necesitan. La comunidad entera se beneficia por la participación de las personas mayores en el trabajo voluntario o remunerado. Por último, la economía local se favorece por el patrocinio de los adultos mayores como consumidores. La palabra determinante en entornos urbanos físicos y sociales amigables con los mayores es *facilitación*.

### **Parte 3. Cómo se desarrolló la Guía**

#### **Ciudades en todas las regiones de la OMS**

Un total de 35 ciudades de todos los continentes participaron en el proyecto de la OMS que llevó al desarrollo de esta Guía, y 33 de estas ciudades participaron en investigación mediante grupo focales gracias a la colaboración de funcionarios de gobierno y grupos no gubernamentales y académicos.<sup>1</sup> Estas ciudades representan una amplia gama de países desarrollados y en desarrollo (Fig. 5). Reflejan la diversidad de los entornos urbanos contemporáneos, incluyendo a seis de las actuales mega-ciudades con más de 10 millones de habitantes (Ciudad de México, Moscú, Nueva Delhi, Río de Janeiro, Shanghai y Tokio), y “cuasi mega-ciudades” como Estambul, Londres y Nueva York, así como también capitales nacionales, centros regionales y pequeñas ciudades.

---

<sup>1</sup> Edimburgo aportó información sobre el grado de amigabilidad con la edad de la ciudad sobre la base de una encuesta amplia y entrevistas individuales recopiladas unos meses antes del proyecto de la OMS. La información proveniente de Edimburgo, que emplea una metodología distinta aunque complementaria, proveyó una confirmación adicional de los hallazgos de los grupos focales. La Ciudad de Nueva York estuvo estrechamente involucrada en el análisis de datos y el desarrollo de las siguientes fases del proyecto Ciudades Globales Amigables con los Mayores.

Fig. 5 Mapa mundial de ciudades asociadas globales amigables con la mayores



Las denominaciones empleadas en este mapa y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la Organización Mundial de la Salud, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites. Las líneas discontinuas en los mapas representan de manera aproximada fronteras respecto de las cuales puede que no haya pleno acuerdo.

### Enfoque participativo desde abajo

El enfoque participativo desde abajo (13) involucra a personas mayores en el análisis y la expresión de su situación para informar a las políticas de gobierno. Las Naciones Unidas recomienda facultar a las personas mayores para que contribuyan a la sociedad y participen en los procesos de toma de decisiones. Las personas mayores son los expertos en última instancia en lo relativo a su vida. La OMS y sus asociados en cada ciudad han involucrado a las personas mayores como participantes titulares en el proyecto. Los líderes de proyecto buscaron la experiencia personal de las personas mayores. ¿Cuáles son las características amigables con los mayores de las ciudades en las que viven? ¿Qué problemas enfrentan? ¿Qué le falta a la ciudad que mejoraría su salud, participación y seguridad?

Se establecieron grupos focales con personas de 60 años y más provenientes de áreas de ingresos bajos e intermedios. Entre septiembre de 2006 y abril de 2007 se organizaron en total 158 de estos grupos, con 1.485 participantes. Las personas mayores constituyeron la principal fuente de información en las 33 ciudades que

llevaron a cabo grupos focales. A fin de obtener los puntos de vista de aquellas personas que debido a incapacidad física o mental no podrían asistir a los grupos focales, la mayoría de las ciudades también organizaron un grupo focal con cuidadores, quienes hablaron sobre la experiencia de las personas mayores a las que cuidaban.

Para complementar la información obtenida de las personas mayores y los cuidadores, la mayoría de las ciudades organizaron, adicionalmente, grupos focales con proveedores de servicios de los sectores público, privado y de la sociedad civil. En total, estas consultas incluyeron a 250 cuidadores y 490 proveedores de servicios. Estas personas formularon observaciones sobre la base de su interacción con personas mayores. En ocasiones, los cuidadores y proveedores de servicios suministraron información no mencionada por las personas mayores, sin embargo, en todo momento la información de ambos grupos fue coherente con las opiniones expresadas por las personas mayores.

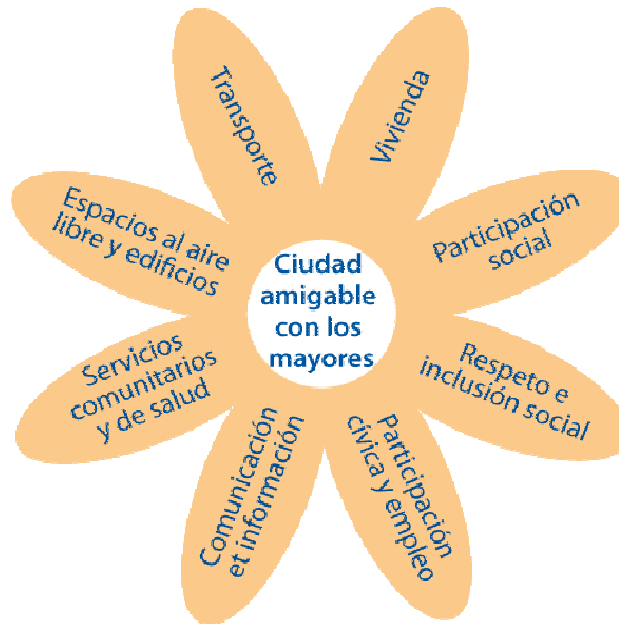
### **Temas de discusión**

En los grupos focales se exploró un total de ocho temas para proveer un panorama integral del nivel de amigabilidad con la edad de las estructuras, el entorno, los servicios y las políticas de la ciudad que reflejan los factores determinantes del envejecimiento activo. Estos temas habían sido identificados en investigación previa con personas mayores relativa a las características de comunidades amigables con los ancianos (14,15). Se formularon las mismas preguntas básicas sobre cada área en los grupos focales en todas las ciudades.

Los tres primeros temas se refirieron a espacios al aire libre y edificios, transporte y vivienda. Como características clave del entorno físico de una ciudad, éstos influyen fuertemente sobre la movilidad personal, la seguridad contra lesiones y contra el crimen, la conducta hacia la salud y la participación social. Otros tres temas reflejan distintos aspectos del entorno social y de la cultura que afectan la participación y el bienestar mental. El respeto y la inclusión social se refieren a las actitudes, el comportamiento y los mensajes de otras personas y de la comunidad en su conjunto hacia las personas mayores. La participación social hace referencia a la participación de las personas mayores en actividades de recreación, socialización, culturales, educativas y espirituales. La participación cívica y el empleo se refiere a las oportunidades de ciudadanía, trabajo remunerado y no remunerado; está asociada tanto al entorno social como a los determinantes económicos del envejecimiento activo. Las dos últimas áreas temáticas: comunicación e información y servicios de apoyo comunitario y de salud, involucran tanto a los entornos sociales como a los determinantes de salud y servicios sociales. Los determinantes transversales del envejecimiento activo relativos a cultura y género sólo fueron incluidos en este proyecto en forma indirecta, ya que su impacto sobre el envejecimiento activo trasciende la vida urbana. En vista de su influencia dominante, estos determinantes merecen abordarse con un enfoque especial.

Al igual que con los determinantes del envejecimiento activo, estos ocho aspectos de la vida en la ciudad se superponen e interactúan entre sí. El respeto y la inclusión social se ven reflejados en la accesibilidad de los edificios y espacios, y en la gama de oportunidades de participación social, entretenimiento o empleo que ofrece la ciudad a las personas mayores. La participación social, a su vez, influye sobre la inclusión social y el acceso a la información. La vivienda afecta la necesidad de servicios de apoyo comunitario, mientras que la participación social, cívica y económica depende en parte de la accesibilidad y la seguridad de los espacios al aire libre y los edificios públicos. El transporte y la comunicación e información interactúan de manera particular con las otras áreas: sin transporte o medios adecuados para obtener información que permita el encuentro y la conexión de las personas, se tornan inaccesibles otros servicios e instalaciones urbanas que podrían sustentar el envejecimiento activo. La Fig. 6 presenta las áreas temáticas de la ciudad amigable con los mayores.

Fig. 6. Areas temáticas de la ciudades amigables con los mayores



Para cada tema, se transcribieron los informes de los aspectos amigables con los mayores de la ciudad, las barreras y brechas, y sugerencias para mejoras expresadas por los participantes de los grupos focales en todas las ciudades, y se agruparon por tema. Se registraron los temas mencionados en cada ciudad para desarrollar una visión de las cuestiones más destacadas en el nivel global y por regiones y ciudades. Sobre la base de los temas, se desarrolló una lista de control con las características esenciales de una ciudad amigable con los mayores en cada área de la vida de ciudad. La lista de control es un resumen fiel de las visiones expresadas por los participantes de los grupos focales de todo el mundo.



## **Parte 4. Cómo usar esta Guía**

### **Características amigables con los mayores esenciales**

El propósito de esta Guía es ayudar a las ciudades a mirarse desde la perspectiva de las personas mayores, a fin de identificar en qué aspectos y de qué manera pueden ser más amigables con los mayores. Las secciones que siguen de la Guía describen las ventajas y barreras que experimentan las personas mayores en ciudades, en distintas etapas de desarrollo, para cada área de la vida urbana. La lista de control de las características esenciales amigables con los mayores que aparece en la conclusión de cada parte se aplica tanto a ciudades menos desarrolladas como a las más desarrolladas y está dirigida a proveer un parámetro universal para una ciudad amigable los mayores.

La lista de control de características amigables con los mayores no es un sistema para clasificar el grado de amigabilidad con los mayores de una ciudad frente a otra. Antes bien, constituye una herramienta para la autoevaluación de una ciudad y un mapa para registrar los avances. Ninguna ciudad está demasiado rezagada para realizar mejoras significativas en base a la lista de control. También se puede trascender la lista de control, y de hecho algunas ciudades ya presentan características que exceden lo esencial. Estas prácticas óptimas proveen ideas que otras ciudades pueden adaptar y adoptar. No obstante, ninguna ciudad provee una “regla de oro” en todas las áreas.

Las listas de control de las características urbanas amigables con los mayores no son lineamientos técnicos ni especificaciones de diseño. Existe otra documentación técnica disponible para ayudar a implementar cambios que podrían ser requeridos en ciudades individuales (16,17).

### **¿Quién utilizará esta Guía?**

Esta Guía está dirigida a ser utilizada por individuos y grupos interesados en hacer que su ciudad sea más amigable con los mayores, incluyendo a gobiernos, organizaciones voluntarias, el sector privado y grupos de ciudadanos. El mismo principio que rigió la elaboración de la Guía se aplica a su uso, es decir: se debe involucrar a personas mayores como asociados titulares en todas las etapas. Al evaluar las fortalezas y brechas de una ciudad, las personas mayores describirán cómo se compara la lista de control de características con sus experiencias. Ellos proveerán sugerencias para el cambio y podrán participar en la implementación de proyectos de mejora. La situación de las personas mayores articulada mediante este enfoque desde abajo provee la información esencial para ser desmenuzada y analizada por expertos en gerontología y responsables de la toma de decisiones en el desarrollo o la adaptación de intervenciones y políticas. En las etapas de seguimiento de acción local “amigable con los mayores”, resulta imperativo que las personas mayores sigan involucradas en el monitoreo del avance de una ciudad, actuando como promotores y asesores de ciudades amigables con los mayores.

## Parte 5. Espacios al aire libre y edificios

### Resumen de hallazgos

El entorno exterior y los edificios públicos tienen un impacto importante sobre la movilidad, la independencia y la calidad de vida de las personas mayores y afectan su capacidad para “envejecer en casa”. En la consulta del proyecto de la OMS, las personas mayores y las que interactúan de manera significativa con ellas, describen una amplia gama de características del paisaje urbano y el entorno edilicio que contribuyen a la amigabilidad con los mayores. Los temas recurrentes en ciudades alrededor del mundo son la calidad de vida, el acceso y la seguridad. Las personas consultadas valoran las mejoras implementadas o en vías de implementación en ciudades de distintas etapas de desarrollo, y también señalan otros cambios que se deberían realizar.

#### 1. Entorno agradable y limpio

La belleza del entorno natural de la ciudad es mencionada espontáneamente como una característica amigable con los mayores por personas en muchas ciudades. Por ejemplo, en Río de Janeiro y Cancún, se considera una ventaja indiscutible vivir cerca del océano, así como lo es vivir cerca del río en Melville y en Londres. En Himeji, las personas mayores valoran la tranquilidad y quietud de su entorno. Al mismo tiempo, las personas mayores expresan quejas por la falta de limpieza de su ciudad y niveles molestos de ruido y olores.

*“Te levantas de la cama a las cuatro de la mañana en lugar de a las seis porque hay demasiado ruido afuera.”*

**Persona mayor, Estambul**

En Trípoli, el olor del humo proveniente de los *narguileh* (tuberías de agua orientales) es calificada como “sofocante”, especialmente al caer la tarde y durante Ramadan. En Jamaica, se expresa preocupación por la música a volumen alto, agravada por el lenguaje utilizado en las canciones. En varias ciudades, la suciedad percibida de las mismas afecta la calidad de vida de los residentes mayores. Para atender a estos problemas, las personas en la Ciudad de México sugieren organizar una campaña de “calles limpias”, mientras que en Jamaica se recomiendan reglamentos sobre los niveles de ruido.

En algunas ciudades, el tamaño de la ciudad es considerado como un problema. En Tokio, se considera que el número creciente de personas está relacionado con la decreciente cohesión de la comunidad. Se considera que Nairobi está sobrepoblada y presenta dificultad para la movilidad de las personas mayores.

#### 2. Importancia de espacios verdes

La existencia de espacios verdes es una de las características amigables con los mayores mencionada con mayor frecuencia. Sin embargo, en muchas ciudades existen barreras que impiden que las personas mayores hagan uso de los espacios verdes. En Nueva Delhi, por ejemplo, se sostiene que algunos de los espacios verdes presentan mal estado de conservación y se han convertido en basurales. En Himeji, algunos de los parques son considerados inseguros. En Melville se expresa preocupación por los baños inadecuados y falta de asientos. En Moscú se informa que no hay protección contra el mal tiempo, mientras que en Udaipur se resaltan dificultades para llegar a los parques. Otro tema de preocupación es el peligro emergente del uso compartido de los parques.

*“El hecho de que un parque sea un área de actividades compartido, con bicicletas que pasan zumbando, o patinetas o patinadores, o grandes bestias cuadrúpedas que se abalanzan corriendo, puede ser un factor de limitación para el acceso por una persona mayor.”*

**Proveedor de servicios, Melbourne**

Se ofrecen distintas sugerencias para resolver estos problemas. Los cuidadores de Halifax consideran necesario contar con espacios verdes pequeños, más tranquilos y contenidos en las afueras de la ciudad, en vez de los parques grandes con mucho movimiento frecuentados por niños y patinadores. Las personas mayores en Amman recomiendan jardines especiales para su uso específico, mientras que las personas mayores de Nueva Delhi sugieren que haya áreas demarcadas en las plazas para ellos. En muchos lugares se indica la necesidad de mejor mantenimiento de parques.

### ***3. Un lugar para descansar***

La disponibilidad de zonas para sentarse es generalmente considerada como una característica urbana necesaria para las personas mayores: para muchos de ellos resulta difícil caminar por su área local sin disponer de un lugar para descansar.

*“Hay muy pocas áreas para sentarse... uno se cansa y necesita sentarse.”*

**Persona mayor, Melville**

Las personas mayores y los cuidadores en Shanghai aprecian las áreas de descanso en su ciudad. En Melbourne, se considera un hecho positivo el reordenamiento de áreas para sentarse al aire libre. Sin embargo, existe cierta preocupación sobre la invasión de las áreas públicas con asientos por personas o grupos intimidatorios o que exhiben un comportamiento antisocial. En Tuymazy, por ejemplo, se solicitó que se quitaran los asientos públicos por esta razón.

### ***4. Aceras amigables con la edad***

El estado de las aceras tiene un impacto evidente sobre la capacidad para caminar en el área local. Las aceras angostas, dispares, rotas, con cordones altos, congestionadas o que presentan obstrucciones presentan peligros potenciales y afectan la capacidad de las personas mayores para transitar a pie.

*“Yo me caí debido a una acera en mal estado. Me quebré el hombro”.*

**Persona mayor, Dundalk**

Los informes de aceras inadecuadas demuestran que este es un problema casi universal. En muchas ciudades, como la Ciudad de México, Río de Janeiro y Jamaica, los peatones se ven obligados a compartir las aceras con vendedores callejeros. En otras ciudades, como La Plata, Moscú, Ponce, Puerto Rico y la región metropolitana del Ruhr, la presencia de automóviles estacionados sobre la acera obligan a los peatones a caminar por la calle. El estado del tiempo puede agravar las dificultades afrontadas por las personas mayores que usan las aceras. En Sherbrooke, por ejemplo, se expresa preocupación porque no se retira la nieve de las aceras, y en Portage La Prairie, el riesgo de caídas se considera mayor después de una nevada.

Se expresa aprobación por las mejoras que se están llevando a cabo en algunas ciudades en el diseño y el mantenimiento de las aceras. Las características que se detallan a continuación se sugieren con frecuencia para que las aceras sean amigables con la edad:

- Superficie lisa, nivelada, anti-deslizante;
- Ancho suficiente para sillas de ruedas;
- Cordones en declive nivelados con la calle;
- Libres de obstrucciones como vendedores callejeros, autos estacionados y árboles; y
- Prioridad de acceso para peatones.

*“Yo no vivo en la zona céntrica, vivo en La Loma, pero tenemos los mismos problemas con la aceras. Yo tengo dificultad para caminar y uso un bastón, y siempre tengo que mirar para abajo, como solía decir una*

*amiga mía. Ahora, cuando estoy caminando por el centro y busco una persona que me ayude a cruzar la calle 7, siempre busco a una persona joven, y la verdad es que siempre se acercan para ayudarme, de modo que no me puedo quejar de este aspecto.”*

**Persona mayor, La Plata**

### **5. Cruces peatonales seguros**

La habilidad de cruzar la calle de manera segura es una preocupación mencionada con frecuencia. Se mencionó que en muchas ciudades se han tomado medidas para mejorar las condiciones para el cruce de calles por peatones: semáforos en cruces peatonales en Cancún; islas separadoras de tránsito en La Plata; cruces peatonales en Mayaguez, y tiras anti-deslizantes en los cruces peatonales en Portland. Amman ha construido pasarelas y pasos bajo nivel para ayudar a los peatones a cruzar las calles.

En varias ciudades, se ha informado que los semáforos en los cruces peatonales dan poco tiempo para cruzar. En Melville, se sugiere que los semáforos para cruzar tengan un cronómetro visual que informe a los peatones de cuánto tiempo disponen para cruzar. Las señales auditivas en los cruces peatonales son valoradas en Estambul y en Portland; Udine se recomienda el uso de señales auditivas como así también visuales en los cruces.

*“Los semáforos en los cruces peatonales han sido diseñados para corredores olímpicos.”*

**Persona mayor, Halifax**

Otro motivo de preocupación es el hecho que los conductores no respetan las señales de tránsito y no ceden el paso a los peatones.

*“... existen cruces peatonales, pero los conductores de vehículos no respetan a los peatones. Te ven cruzando y se frenan al lado tuyo. Si no tienes un corazón fuerte, te mueres de un infarto.”*

**Persona mayor, Jamaica**

En la mayoría de las ciudades, se sostiene que el caudal y la velocidad del tránsito vehicular constituyen barreras para las personas mayores, tanto como peatones y como conductores. En Udaipur, se informa que el tránsito es caótico y las personas mayores temen salir debido al caudal vehicular. Algunos no salen sin un acompañante. (Las dificultades que enfrentan los conductores mayores se comentan en la Parte 7.)

### **6. Accesibilidad**

Tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo, las personas consideran que su ciudad no ha sido diseñada para personas mayores.

*“Yo sólo voy al centro cuando tengo que hacer algún trámite específico. Voy, termino lo que tengo que hacer, y vuelvo directamente a mi casa. ¿Por qué querría caminar por la ciudad? No soy una persona joven.”*

**Persona mayor, Nairobi**

En muchas ciudades se hace referencia a las barreras para el acceso físico que pueden desalentar a que las personas mayores salgan de sus hogares. En Río de Janeiro, se señala que las escaleras de cemento para acceder a la *favela* resultan dificultosas para las personas mayores. La ausencia de rampas en algunas zonas constituye un problema en Sherbrooke. La recomendación general para resolver estos temas es la educación sobre las necesidades de las personas mayores, en especial de los planificadores urbanos y los arquitectos.

## **7. Entorno seguro**

La sensación de seguridad en el entorno de vida particular afecta fuertemente la predisposición de las personas para moverse en la comunidad local. Esto, a la vez, afecta su independencia, su salud física, su integración social y su bienestar emocional. Muchas ciudades son consideradas seguras en términos generales con respecto a daños ocasionado por terceros, otras claramente no lo son. Independientemente del nivel real de peligro, casi en todas partes se expresan preocupaciones referidas a la seguridad, incluyendo temas como falta de iluminación en las calles, violencia, crimen, drogas y personas desamparadas en áreas públicas. Salir de noche genera gran temor en muchas personas mayores.

*“Nosotros ya no salimos de noche. Yo no salgo a ningún lado, te pueden matar.”*

**Persona mayor, Tuymazy**

Se reconoce que algunas ciudades han tomado medidas para mejorar la seguridad. Por ejemplo: se señala que en Ginebra y en Sherbrooke se han instalado cámaras de seguridad.

Una sugerencia realizada en La Plata para mejorar la seguridad consiste en involucrar a la comunidad, por ejemplo: promoviendo grupos auto-organizados entre las personas mayores para proveer mayor seguridad afuera del hogar, y suministrando más policías. En Dundalk, se sugiere que el gobierno provea un subsidio para las personas mayores para que puedan mejorar su seguridad personal.

En Turquía los terremotos son frecuentes, y las personas mayores en Estambul están preocupadas por el hecho que la ciudad no ha sido diseñada para minimizar el riesgo de lesiones causadas por terremotos.

*“Deberíamos contar con un espacio libre para estar resguardados de los terremotos, pero las autoridades no lo proveen. Nos dicen que usemos las calles.”*

**Persona mayor, Estambul**

## **8. Caminos y bicisendas**

Los caminos y las bicisendas son vistas como parte de un entorno amigable con la edad y promotor de la salud, aunque también se observan peligros. En Ginebra, los ciclistas son considerados un peligro para las personas mayores. En Udine, se sugiere que haya dos vías: una para peatones y otra para ciclistas. Las personas mayores en Cancún, Portland y Saanich valoran los caminos peatonales provistos en sus ciudades. Los cuidadores en la ciudad de Halifax destacan la necesidad de asegurar que los caminos presenten una superficie lisa, y las personas mayores y los cuidadores en Portage la Prairie señalan también la importancia de que sean de fácil acceso y que provean suficientes puntos de acceso para sillas de rueda. Las personas mayores en Udine sugieren el desarrollo de un sistema de caminos peatonales para trasladarse por la zona, y en Halifax, se solicitan caminos peatonales en playas de estacionamiento para asegurar la seguridad de los peatones. Otra idea propuesta en Saanich consiste en agregar baños públicos cerca de los caminos peatonales.

## **9. Edificios amigables con la edad**

En muchas ciudades, incluyendo Himeji, Mayaguez, Melbourne y Nueva Delhi, se hace referencia al hecho que los edificios nuevos son accesibles y que se están realizando mejoras para que los edificios sean más accesibles. Las características generales que se consideran necesarias para que los edificios sean amigables con la edad se enumeran a continuación:

- ascensores
- escaleras mecánicas
- rampas

- pasillos y entradas anchas
- escaleras adecuadas (no demasiado altas ni empinadas) con barandales
- pisos anti-deslizantes
- zonas de descanso con asientos cómodos
- señalización adecuada
- baños públicos con acceso para discapacitados.

En dos ciudades se hace referencia a barreras para el uso de ascensores por las personas mayores. En Nairobi, las personas mayores temen usar los ascensores y necesitan acompañamiento, mientras que en Trípoli, las personas mayores se rehúsan a usar los ascensores debido a los frecuentes cortes de energía y el consiguiente peligro de atascamiento.

Mientras existe un amplio reconocimiento de la importancia de que los edificios sean accesibles, también es un hecho ampliamente conocido que muchos edificios – en particular los más antiguos – no son accesibles. En algunos casos, no es posible modificar los edificios antiguos para hacerlos más accesibles. La mayoría de las ciudades debe mejorar la accesibilidad de sus edificios, en especial para permitir el acceso por sillas de ruedas.

También se mencionan algunas características positivas y negativas de los grandes centros comerciales. En Dundalk y Melville, algunos centros comerciales proveen sillas de ruedas para sus clientes y tienen el acceso correspondiente. En Melbourne, la necesidad de recorrer distancias muy prolongadas a pie se considera una barrera para el uso de los grandes centros comerciales. En Estambul, los centros comerciales poseen escaleras mecánicas, pero las personas mayores tienen dificultad en usarlas.

Se considera que los edificios, incluyendo los comercios, deberían estar ubicados cerca del lugar de residencia de las personas mayores para facilitar su acceso a estos servicios e instalaciones. Las personas mayores en Tuymazy valoran el hecho de vivir cerca de los negocios y mercados. El agrupamiento de comercios en Sherbrooke les permite a las personas mayores realizar sus trámites dentro de un radio limitado cercano a sus hogares.

### ***10. Baños públicos adecuados***

La disponibilidad de baños limpios, ubicados estratégicamente, correctamente señalizados, accesibles para discapacitados, es considerada una característica importante amigable con la edad del entorno edificado. En Islamabad, se expresa aprecio por los baños públicos recientemente introducidos y cuyo número va en aumento.

Se identifica un número de barreras relativas a los baños públicos. En Halifax, se observa que las puertas de los baños son pesadas. En Himeji los baños públicos son pequeños y no todos proveen inodoros. En La Plata, los cuidadores de personas mayores dependientes señalan que no hay baños accesibles para personas con discapacidad.

### ***11. Clientes mayores***

El buen servicio al cliente que valora las necesidades de las personas de edad es visto como una característica amigable con los mayores. En Cancún, las personas mayores reciben trato preferencial. En Jamaica, algunos comercios proveen sillas de rueda para clientes de mayor edad. En la Ciudad de México, por ley se presta servicio prioritario a las personas mayores. En Portland, un grupo voluntario ha desarrollado una guía de comercios y un sistema de auditoría “amigable con los mayores”.

Una de las barreras identificadas en varias ciudades son las largas colas o tiempos de espera prolongados que deben soportar las personas mayores para ser atendidas. Se sugiere proveer servicios especiales para estas

personas, como colas o mostradores separados. Las personas mayores en Islamabad recomiendan que se dé prioridad a las mujeres mayores en las colas. En Sherbrooke, se sugiere colocar asientos en los comercios, como los bancos, en los que las personas mayores deban esperar para ser atendidas.

Otra barrera identificada en algunas ciudades, incluyendo Londres y Tokio, es la desaparición del comercio o almacén local. Con el cierre de estos comercios, las personas mayores pierden una fuente potencial de contacto social y se ven obligadas a viajar más lejos para hacer sus compras.

## **Lista de control de espacios al aire libre y edificios amigables con los mayores**

### ***Entorno***

- ✓ La ciudad está limpia y posee normas obligatorias que limitan los niveles de ruido y los olores perniciosos o desagradables en espacios públicos.

### ***Espacios verdes y caminos peatonales***

- ✓ Existen espacios verdes correctamente mantenidos y seguros, con refugio adecuado, baños y asientos de fácil acceso.
- ✓ Los caminos amigables para los peatones están libres de obstrucciones, presentan una superficie lisa, cuentan con baños públicos y son de fácil acceso.

### ***Asientos al aire libre***

- ✓ Existen asientos al aire libre dispuestos a intervalos regulares, en especial en los parques, las paradas de transporte y los espacios públicos. Los asientos presentan un correcto estado de conservación y son patrullados para asegurar acceso seguro para todos.

### ***Aceras***

- ✓ Las aceras presentan un estado correcto de mantenimiento, son lisas y están niveladas, son anti-deslizantes y lo suficientemente anchas para permitir el tránsito de sillas de ruedas, presentan cordones en declive hasta la calle.
- ✓ Las aceras están libres de obstrucciones (por ejemplo: vendedores callejeros, vehículos estacionados, árboles, heces de perros, nieve) y los peatones tienen prioridad de uso.

### ***Calles***

- ✓ Las calles tienen cruces peatonales adecuados, anti-deslizantes, a intervalos regulares, asegurando el cruce seguro de los peatones.
- ✓ Las calles poseen estructuras físicas correctamente diseñadas y ubicadas estratégicamente, como islas para tránsito, pasos sobre nivel y bajo nivel, para ayudar a los peatones a cruzar calles muy transitadas.
- ✓ Los semáforos para cruce peatonal permiten el tiempo suficiente para que las personas mayores crucen la calle, y presentan señales visuales y auditivas.

### ***Tránsito***

- ✓ Las normas y reglas de tránsito se hacen cumplir en forma estricta, y los conductores ceden el paso a los peatones.

### ***Bicisendas***

- ✓ Existen bicisendas separadas para ciclistas.

### ***Seguridad***

- ✓ La seguridad pública en todos los espacios abiertos y edificios es una prioridad y es promovida, por ejemplo: a través de medidas para reducir el riesgo de desastres naturales, buena iluminación en las calles, patrullas policiales, aplicación de reglamentos, y apoyo para iniciativas de seguridad comunitaria y personal.

### ***Servicios***

- ✓ Los servicios están agrupados y situados cerca de los lugares donde habitan las personas mayores y son de fácil acceso (ejemplo: ubicados en la planta baja de edificios).
- ✓ Existen servicios para el cliente, especiales para las personas mayores, como colas o mostradores de servicio separados para ellas.

### ***Edificios***

- ✓ Los edificios son accesibles y presentan las siguientes características:
  - ascensores
  - rampas
  - señalización adecuada
  - barandas en las escaleras
  - escaleras que no son demasiado altas ni empinadas
  - pisos anti-deslizantes
  - zonas de descanso con asientos cómodos
  - cantidad suficiente de baños públicos.

### ***Baños públicos***

- ✓ Los baños públicos están limpios, presentan un buen estado de conservación, son de fácil acceso para personas con distintos niveles de capacidad, están correctamente señalizados y situados estratégicamente.



## Parte 6. Transporte

### Resumen de hallazgos

El transporte, incluyendo transporte público accesible en términos físicos y económicos, constituye un factor clave para el envejecimiento activo. Este tema está relacionado con muchas de las otras áreas de discusión. En particular, la habilidad de trasladarse por la ciudad determina la participación social y cívica y el acceso a servicios comunitarios y de salud.

Por consiguiente, las personas consultadas en el marco del proyecto de la OMS tenían mucho para decir sobre este tema, abarcando cada aspecto de la infraestructura, el equipamiento y los servicios relativos a todos los medios de transporte urbanos.

*“Para muchas de las personas mayores, sus vidas dependen del sistema de transporte disponible.”*

**Proveedor de servicio, Dundalk**

#### **1. Disponibilidad**

Según lo comentado, la mayoría de las ciudades provee servicios de transporte público, aunque no en todas las zonas. Es más probable que las ciudades de los países desarrollados y países con una economía de transición (por ejemplo: la Federación Rusa) indiquen que su sistema de transporte público está correctamente desarrollado o es satisfactorio. Muchas ciudades disponen de una gama de servicios de transporte, incluyendo colectivos (privados y públicos), trenes, tranvías, trole bus, rickshaws (carro de mano – privados y públicos), colectivos charter y minibus, servicios de transporte comunitarios (voluntarios), servicios específicos para personas discapacitadas o personas mayores frágiles, taxis y conductores privados. Sin embargo, en ciudades de distintos niveles de desarrollo se informó la existencia de brechas que requieren atención para que la comunidad sea más amigable con los mayores.

#### **2. Accesibilidad en cuanto a costos**

El costo es considerado un factor significativo que afecta el uso del transporte público por parte de las personas mayores. En algunas ciudades se informa sobre la existencia de transporte público gratuito o subsidiado para las personas mayores. Según lo informado, Ginebra ofrece transporte gratuito para los acompañantes de las personas mayores, y en Dundalk las personas de 75 años y más tienen derecho a un Pase de Acompañante. En algunas ciudades, sin embargo, el costo del transporte público es considerado demasiado alto. Las personas mayores en Nairobi se quejan de los precios más altos arbitrarios cobrados por mal tiempo, feriados, y horas pico. Se hace referencia a dificultades para obtener tarifas subsidiadas o gratuitas. En Himeji, se refiere que la edad elegible para obtener el pase de cortesía es demasiado alta, mientras que en Nueva Delhi, el proceso para solicitar viáticos privilegiados se considera muy engorroso. En Río de Janeiro no se provee transporte gratuito para las personas mayores que viven en la *favela*, ya que el transporte público no llega a estas zonas. En Ginebra, sólo es posible obtener viáticos con descuento cuando las personas mayores adquieren un abono ferroviario mensual. En algunas ciudades las tarifas subsidiadas no se aplican a los servicios de transporte privados, aunque en Dundalk algunos servicios de colectivo privados aceptan los pases gratuitos.

Las personas de algunas ciudades sugieren que se provea o amplíe el transporte gratuito o subsidiado para personas mayores. En la Ciudad de México, se sugiere proveer transporte gratuito para que las personas mayores asistan a eventos específicos.

#### **3. Confiabilidad y frecuencia**

La disponibilidad de servicios de transporte público frecuente y confiable es indicada como una característica amigable con los mayores. Algunas personas mayores, en particular aquellas que viven en países desarrollados, señalan que la frecuencia de los servicios de transporte en su ciudad es buena.

No obstante, hay varios informes de ciudades de distintos niveles de desarrollo que indican que los servicios de transporte público no son lo suficientemente confiables o frecuentes. En Estambul, las personas mayores indican que viajar por transporte público tarda mucho tiempo y el servicio es infrecuente. En Melbourne, se señala que algunas áreas no están cubiertas por servicio de colectivo desde el sábado por la tarde y hasta el lunes por la mañana. En el área Metropolitana del Ruhr, las personas mayores consideran que el transporte público hacia las afueras de la ciudad y nocturno no ofrece suficiente frecuencia. En algunas ciudades, se sugiere que el transporte público sea más frecuente, en especial de noche y los fines de semana.

En algunas ciudades, como Ginebra, Londres, Moscú y Tokio las personas indican que sus servicios de transporte público son confiables, aunque éste no siempre es el caso en otras ciudades con un grado de desarrollo similar. Ésta no fue una característica amigable con los mayores informada en las ciudades en desarrollo. En Amman no hay un horario fijo para el servicio de colectivo, y en Islamabad no existe un horario establecido para vehículos del servicio público. En La Plata, los colectivos no son confiables ya que a menudo se modifican sus rutas.

#### **4. Destinos de viaje**

La habilidad para usar el transporte público depende mucho de la posibilidad que éste ofrece para llegar al destino deseado. Las personas de muchas ciudades indican que sus servicios de transporte público proveen una buena cobertura, al menos en algunas áreas, permitiendo a las personas llegar al destino deseado. Sin embargo, en otras ciudades de países desarrollados y en desarrollo se expresa preocupación por la comodidad de las rutas ofrecidas por el transporte público. Las personas se quejan de que varias zonas de la ciudad no están cubiertas por el servicio, o de dificultades para cruzar de un extremo a otro de la ciudad, o de malas combinaciones entre los colectivos y otros medios de transporte. Adicionalmente, ciertos destinos importantes para las personas mayores no son cubiertos adecuadamente. Por ejemplo, el colectivo de Dundalk no llega a uno de los hospitales, y en Mayaguez el transporte hacia los centros de personas mayores es limitado. En Tuymazy, el acceso por transporte público a los jardines públicos es considerado insuficiente.

*“El asunto con el transporte público es que presenta grandes brechas ... si uno quiere ir al microcentro, el servicio lo permite, pero si uno quiere cruzar a la otra punta de la ciudad, es un problema.”*

**Persona mayor, Portland**

#### **5. Vehículos amigables con los mayores**

Otro de los temas importantes mencionados es el ascenso y descenso de los vehículos. Se informa que varias ciudades proveen algunos vehículos de transporte público modificados para proveer fácil acceso a las personas mayores. En Shanghai se ofrecen asientos modificados, en Saanich existen algunos colectivos accesibles, y en Udaipur comenzará a la brevedad un servicio de colectivo público con piso bajo. En Ginebra, algunos colectivos presentan plataforma elevada y piso bajo.

Por lo general, las personas indican que el diseño de los vehículos del transporte público presenta barreras para las personas mayores. En Udine, por ejemplo, las personas mayores sostienen que es difícil usar los colectivos a raíz de los escalones altos para el ascenso/descenso, y en Ponce, los colectivos no están adaptados para el acceso de sillas de ruedas.

Los residentes de unas pocas ciudades mencionan además otras características que desalientan el uso del transporte público. En Nueva Delhi, las personas mayores indican que los números que identifican a las distintas rutas del transporte público colectivo no se exhiben en forma clara. Los proveedores de servicios en Dundalk expresan dudas acerca del estado de funcionamiento de algunos colectivos, y en La Plata, las personas mayores expresan su preocupación sobre el estado de deterioro de algunos colectivos.

## **6. Servicios especializados para personas mayores**

Las personas mayores que tienen dificultades para usar el transporte público necesitan medios de transporte especialmente adaptados. Los mismos han sido identificados como una característica amigable con la edad en algunas ciudades en países desarrollados, pero en otras ciudades hay pocas opciones de este tipo disponibles. Se formulan recomendaciones para proveer servicios para personas con discapacidad. Por ejemplo, en Río de Janeiro, los cuidadores de personas mayores dependientes mencionan que los taxis son el único medio de transporte disponible para las personas mayores con discapacidad, pero que sus sillas de ruedas no caben en el baúl del vehículo ya que éste alberga el tanque de combustible. En la Ciudad de México, los cuidadores sugieren que se provean colectivos especialmente adaptados para personas con discapacidad y sus cuidadores.

## **7. Asientos preferenciales y cortesía mostrada por otros pasajeros**

Algunas ciudades indican que la existencia en el transporte público de asientos preferenciales para personas de edad constituye una característica amigable con los mayores, y en algunas ciudades, como Islamabad, los pasajeros respetan los asientos preferenciales para personas mayores. Sin embargo, esta cortesía no es común, y las personas mayores de Moscú – por ejemplo – recomiendan realizar educación pública sobre cortesía en el transporte público.

## **8. Conductores de los medios de transporte**

En algunas ciudades se describe a los conductores de los medios de transporte corteses como una característica amigable con los mayores que facilita el uso del transporte público. En muchas otras ciudades, sin embargo, se expresa preocupación por la indiferencia de los conductores, en especial de colectivos, hacia las personas mayores.

Una de las principales preocupaciones señaladas es que los conductores no esperan hasta que las personas mayores se hayan sentado antes de reanudar la marcha.

*“Puedo subir al colectivo, pero el instante que el conductor arranca, el colectivo se sacude y yo termino en el piso.”*

**Persona mayor, Saanich**

En Río de Janeiro, se señala que muchas personas mayores de clase media usan los taxis o el metro en lugar del colectivo debido al temor de caerse en éste.

Un problema particular identificado en las ciudades en desarrollo, como Amman, es la reticencia de los conductores a detenerse para recoger a pasajeros de mayor edad. En Delhi y Ginebra, las personas mayores destacan las dificultades generadas cuando los conductores no se detienen cerca de la acera para permitir un ascenso y descenso seguro. Las personas de Dundalk mencionan que los conductores de colectivos se detienen en puntos no demarcados, lo que a menudo resulta peligroso, en especial en las esquinas. En Ginebra y Ponce, se hace referencia a la falta de buenos modales de algunos conductores de colectivo.

Otras de las barreras identificadas incluyen el mal manejo de vehículos y el desacato a las normas de tránsito.

*“Manejan como locos ... con la música a todo volumen”.*

**Persona mayor, Ciudad de México**

Un último tema identificado en unas pocas ciudades en desarrollo es el aprovechamiento por parte de los conductores. Por ejemplo, en Nueva Delhi, algunos conductores de rickshaw (carros de mano) les cobran excesivamente a sus pasajeros, y en Nairobi las tarifas son modificadas de manera muy arbitraria.

No resulta sorprendente que en muchas ciudades se sugiere la educación de los conductores para sensibilizarlos a las necesidades de las personas mayores. El programa de capacitación de conductores implementado en Sherbrooke es considerado de beneficio para los pasajeros de mayor edad.

En muy pocas ciudades se sugiere la educación de otro personal de medios de transporte - como el personal de atención en mostrador – sobre las necesidades de las personas mayores y cómo éstas afectan su uso de los servicios de transporte.

### **9. Seguridad y comodidad**

El hecho de que las personas se sientan seguras o no mientras utilizan el transporte público tiene un impacto significativo sobre su predisposición a usar estos servicios. En unas pocas ciudades se informa que el transporte público es seguro. En Cancún se mencionó que hay menos crimen en los servicios de transporte público que en otras ciudades, y en Melbourne y Moscú el transporte público se considera seguro. Sin embargo, aun en lugares donde algunas personas consideran que es seguro usar el transporte público, como por ejemplo Londres, se sugiere tomar pasos adicionales para mejorar la seguridad. En muchas ciudades en las que se expresan reservas en cuanto a la seguridad del transporte público, se mencionan casos de robo o comportamiento antisocial.

*“El principal problema es el ascenso y descenso de los colectivos. ¿Cuál de tus bolsillos vas a vigilar? Mientras cuidas un bolsillo, ves que te han robado la cartera.”*

**Persona mayor, Estambul.**

En muchas ciudades, el transporte público abarrotado de pasajeros, en especial durante las horas pico, también presenta problemas de seguridad para las personas mayores. Este problema se observa más a menudo en las ciudades en desarrollo y en las ciudades rusas. Por ejemplo, en Jamaica, los empujones se informan como un problema para las personas mayores en las paradas para colectivos y al subir a los mismos. En Moscú se señala que el abarrotamiento de personas dentro de las estaciones del ferrocarril dificulta una correcta respiración.

Algunas ciudades desarrolladas, como Dundalk, Portland y Saanich, también mencionan dificultades relativas a raíz del transporte público abarrotado de pasajeros.

*“No se puede respirar arriba de él [el tren desde Dublín]. Si te desmayas, nadie se va a enterar – ¡estás sostenido por la masa!”*

**Persona mayor, Dundalk**

En Nairobi, las personas mayores señalan con satisfacción que los problemas de amontonamiento de pasajeros han mejorado notablemente desde la introducción de legislación – las normas Michuki – para asegurar que no se exceda la capacidad para pasajeros sentados. En Tuymazy se sugiere proveer más unidades durante las horas pico, mientras en Saanich se recomienda alentar a las personas mayores a usar el transporte público fuera de las horas pico.

### **10. Paradas y estaciones de transporte**

El diseño, la ubicación y el estado de las paradas y las estaciones del transporte público constituyen características importantes. En Shanghai, las personas mayores y los cuidadores valoran los asientos, los refugios y la iluminación suministrada en algunas paradas del transporte público. En Ponce, las paradas de colectivo y la estación terminal se mantienen en buen estado de conservación. En Portland se considera satisfactorio el acceso a las paradas del transporte.

La ubicación de las paradas de transporte presenta algunas dificultades para las personas mayores. En Melbourne surgen problemas cuando hay pocas paradas de colectivo y la distancia entre ellas es muy grande. En Melville, las personas mayores expresan su preocupación por tener que cruzar una calle importante para

llegar a la parada del colectivo. En Saanich, algunas personas mayores relatan que las paradas del colectivo están demasiado lejos de sus hogares.

En algunas ciudades existen problemas de seguridad en las paradas de transporte. En Moscú se informa sobre la existencia de carteristas entre la muchedumbre en las paradas del transporte, y en Melbourne hay quejas sobre vandalismo. En Melville, un programa de decoración de las paradas por niños contribuyó a reducir este tipo de vandalismo.

En San José, la ausencia de refugios en las paradas de transporte se ve como una desventaja, al igual que la falta de asientos en las de Shanghai. En Tokio, no obstante, se señala que la colocación de bancos en las paradas de colectivo presenta un obstáculo para las personas con discapacidad, ya que las calles son muy estrechas.

En muchas ciudades las personas consideran que las estaciones de ferrocarril y las terminales de ómnibus deben ser de fácil acceso, y deben presentar un diseño amigable con los mayores, con rampas, escaleras mecánicas, baños públicos y señalización claramente visible. En Tokio, las personas mayores y los cuidadores de personas dependientes valoran el ascensor instalado recientemente en la estación del metro. En la región metropolitana del Ruhr, las personas mayores consideran que la ausencia de instalaciones en la principal estación de ferrocarril constituye una barrera para acceder a las plataformas con equipaje y sillas de rueda. En Nueva Delhi, las personas mayores señalan que la estación del metro no está situada cerca de sus viviendas y que la señalización en la estación es inadecuada.

### ***11. Taxis***

Los servicios de taxi son vistos como una opción de transporte amigable con los mayores en varias ciudades. En Cancún, se considera que los taxis son accesibles en cuanto a costo. En Dundalk, las personas mayores valoran las tarifas con descuento provistas por los servicios de taxi. En Melville, los cuidadores de personas dependientes aprecian el sistema de subsidios del gobierno para el uso de taxis. En Halifax, se expresa que algunos conductores de taxi son muy serviciales hacia las personas mayores, y en Trípoli se informa que los taxis proveen un servicio bueno y conveniente.

En otras ciudades, se identifican barreras para el uso de taxis. El costo representa una barrera, y la falta de acceso para personas con discapacidad es otra. En Portage La Prairie, los cuidadores expresan descontento por el hecho que los conductores de taxis no aceptan clientes con sillas de rueda. En Halifax, el diseño de los taxis constituye un problema ya que no proveen espacio para transportar un andador. En Tuymazy, se sugiere que los taxis tengan baúles grandes para poder transportar sillas de ruedas.

### ***12. Transporte comunitario***

La disponibilidad de servicios de transporte comunitario (es decir, transporte gratuito suministrado por el sector voluntario o privado) es vista como un servicio amigable con los mayores mencionado con mayor frecuencia por las personas en las ciudades desarrolladas que en las ciudades en desarrollo. En Ponce, por ejemplo, existe transporte gratuito provisto por centros de ciudadanos mayores para acudir a citas médicas, y en Portage La Prairie hay conductores comunitarios voluntarios y los almacenes ofrecen servicio de entrega domiciliaria. En Londres se sugiere el transporte comunitario como servicio, con colectivos totalmente accesibles y conductores entrenados para servir a personas mayores.

### ***13. Información***

En algunas ciudades se señala la importancia de contar con información sobre las opciones de transporte, cómo usar los servicios y los horarios. En Portland, por ejemplo, se proveen programas para enseñar a las personas mayores cómo usar el transporte público. En Melville, se sugiere un curso sobre el uso del transporte público para las personas mayores que ya no conducen vehículo. En Himeji se sugiere que los horarios de los colectivos indiquen en qué horarios se ofrecen colectivos accesibles para personas con discapacidad. Las

personas mayores en Tokio señalan la necesidad de horarios impresos en letra más grande y ubicados estratégicamente.

#### **14. Condiciones para el manejo de vehículos**

En unas pocas sedes se menciona la posibilidad de conducir un vehículo como una opción de transporte esencial para las personas mayores. Por ejemplo, se observa que Melville es una ciudad diseñada para los autos, y en Himeji se considera necesario tener un auto si se vive en los suburbios. En Ponce tener un auto es visto como una necesidad debido a las opciones limitadas de transporte.

En algunas ciudades, y en particular en las ciudades desarrolladas, las personas indican que es fácil manejar un vehículo en la ciudad. En Portage La Prairie se señala que el tránsito es fluido y resulta fácil manejar. En Saanich, las personas mayores valoran las advertencias tempranas sobre cruces. En Tokio, las personas mayores indican que las señales e indicaciones de tránsito son fáciles de ver. Se considera que las calles de Trípoli están bien señalizadas, y en Shanghai se considera que la gestión del tránsito es buena.

En muchas ciudades de distintos niveles de desarrollo, las personas informan sobre barreras para conducir un vehículo en la ciudad. Éstas incluyen el gran caudal vehicular, el mal estado de las calles, dispositivos de control de tránsito ineficaces, iluminación callejera insuficiente, señalización inadecuada mal ubicada o con mala visibilidad, y la falta de respeto por las normas y reglas de tránsito. Por ejemplo, en Río de Janeiro se considera que el caudal vehicular es una barrera. En Cancún las personas mayores se quejan de los pozos y el mal estado general de las calles. En Melville, se expresa preocupación sobre la ineficacia de los dispositivos de control del tránsito vehicular, como rotondas, que están ubicadas en lugares inapropiados o bien son muy pequeñas. En Mayaguez, las personas mayores informan que las calles no están bien iluminadas. En Halifax, la señalización de las calles es considerada demasiado pequeña y alta, y a menudo de pobre visualización. Las personas mayores en Udine informan que los conductores no respetan las normas de tránsito. En Sherbrooke, se relata que a menudo los demás conductores son agresivos.

#### **15. Cortesía hacia conductores mayores**

Adicionalmente a las barreras identificadas arriba, la falta de respeto mostrada hacia los conductores mayores desalienta a muchos de ellos.

*“No me gusta manejar. Las personas te insultan y hacen señas obscenas si manejas despacio. Te faltan el respeto.”*

**Persona mayor, Trípoli**

En La Plata, se señala que los conductores mayores conducen demasiado despacio y suelen dificultar el tránsito de vehículos. En Cancún, las personas mayores se sienten inseguras al conducir debido a problemas de visión personales y al tránsito agresivo. En Tuymazy, los proveedores de servicios observan que las personas mayores no se sienten cómodas conduciendo por las calles.

En algunas ciudades, como Portage La Prairie, donde conducir un vehículo constituye una opción de transporte esencial, se menciona la dificultad que enfrentan las personas mayores cuando deben renunciar a su licencia de conducir. En algunas ciudades, como Ginebra y Portland, se recomienda tomar cursos de actualización para asegurar que las personas mayores sean conductores confiados. Las lecciones especiales ofrecidas a personas de edad en Himeji al renovar su licencia de conducir se consideran una ventaja amigable con los mayores.

#### **16. Estacionamiento**

La disponibilidad de espacios de estacionamiento preferencial para personas de edad y con discapacidad cerca de los edificios, junto con espacios designados para el ascenso y descenso de vehículos, se considera una característica amigable con los mayores. En Amman, las personas mayores valoran los espacios de

estacionamiento para discapacitados provistos por los comercios. En Dundalk, se valora el estacionamiento gratuito. En Portage La Prairie, los amplios espacios para estacionamiento se ven como una ventaja amigable con los mayores para los conductores.

En muchas ciudades, sin embargo, se indica que las playas de estacionamiento inadecuadas y costosas constituyen barreras para las personas mayores. También se hace referencia a otros problemas: en Mayaguez, se sostiene que no existen suficientes puntos de ascenso y descenso para personas mayores con discapacidad, y en Portage La Prairie, se señala que los espacios para estacionar no son lo suficientemente anchos para cargar sillas de ruedas. En Saanich, se menciona la falta de espacios de estacionamiento para discapacitados como un problema. En Melbourne, se expresa preocupación sobre la imposibilidad de encontrar espacio para estacionar cerca de los edificios. Otro factor de preocupación mencionado es la falta de respeto por los espacios de estacionamiento preferenciales para discapacitados.

*“Proveen estacionamiento para discapacitados que son ignorados por completo”.*  
Persona mayor, Londres

## **Lista de control de transporte amigable con la edad**

### ***Accesibilidad en cuanto a costo***

- ✓ El transporte público es accesible en cuanto a precio para todas las personas mayores.
- ✓ Se cobran tarifas de transporte uniformes y se exhiben correctamente.

### ***Confiabilidad y frecuencia***

- ✓ El transporte público es confiable y frecuente (incluyendo los servicios nocturnos y durante fines de semana).

### ***Destinos de viaje***

- ✓ Existe transporte público disponible para las personas mayores para llegar a destinos clave como hospitales, centros de salud, parques públicos, centros comerciales, bancos y centros de ciudadanos mayores.
- ✓ Todas las áreas son atendidas apropiadamente con rutas de transporte adecuadas, bien conectadas dentro de la ciudad (incluyendo zonas alejadas) y con las ciudades vecinas.
- ✓ Las rutas de transporte están bien conectadas con las diversas opciones de transporte.

### ***Vehículos amigables con los mayores***

- ✓ Los vehículos son accesibles, con pisos que descienden, escalones bajos, y asientos amplios y altos.
- ✓ Los vehículos están limpios y presentan buen estado de conservación.
- ✓ Los vehículos exhiben señalización clara que indica el número de la unidad y el destino.

### ***Servicios especializados***

- ✓ Existen suficientes servicios de transporte especializado disponibles para personas con discapacidad.

### ***Asientos preferenciales***

- ✓ Se proveen asientos preferenciales para personas mayores y los mismos son respetados por los demás pasajeros.

### ***Conductores de transporte***

- ✓ Los conductores son corteses, obedecen las normas de tránsito, se detienen en las paradas designadas, esperan a que los pasajeros se sienten antes de reanudar la marcha, y estacionan al lado del cordón para facilitar el descenso del vehículo de las personas mayores.

### ***Seguridad y comodidad***

- ✓ El transporte público es seguro frente al crimen y no está abarrotado de gente.

### ***Paradas y estaciones de transporte***

- ✓ Las paradas de transporte designadas están ubicadas cerca de los lugares donde viven las personas mayores, presentan asientos y refugio contra mal tiempo, están limpias y correctamente iluminadas y son seguras.
- ✓ Las estaciones son accesibles, con rampas, escaleras mecánicas, ascensores, plataformas adecuadas, baños públicos, y señalización legible y correctamente ubicada.
- ✓ Las estaciones y paradas de transporte presentan fácil acceso y están ubicadas estratégicamente.
- ✓ El personal en las estaciones es cortés y servicial.

### ***Información***

- ✓ Se provee información a las personas mayores sobre cómo usar el transporte público y la gama de opciones de transporte disponible.
- ✓ Los horarios son legibles y de fácil acceso.
- ✓ Los horarios indican claramente las rutas de los colectivos accesibles para personas con discapacidad.

### ***Transporte comunitario***

- ✓ Existen servicios de transporte comunitario, incluyendo conductores voluntarios y servicios regulares de ida y vuelta, disponibles para llevar a las personas mayores a eventos y lugares específicos.

### ***Taxis***

- ✓ Los taxis son accesibles en cuanto a precio, con descuentos o tarifas subsidiadas para personas mayores de bajos ingresos.
- ✓ Los taxis son cómodos y accesibles, y tienen espacio para sillas de ruedas y/o andadores.
- ✓ Los conductores de taxi son corteses y serviciales.

### ***Caminos***

- ✓ Los caminos presentan buen estado de conservación, son anchos y están bien iluminados, presentan dispositivos correctamente diseñados y ubicados para controlar el tránsito vehicular, señales de tránsito y semáforos en las intersecciones, intersecciones claramente marcadas, cloacas debidamente tapadas, y señalización coherente, claramente visible y correctamente ubicada.
- ✓ El flujo vehicular es regulado correctamente.
- ✓ Los caminos están libres de obstrucciones que podrían bloquear la visión de un conductor.
- ✓ Las normas viales se hacen cumplir estrictamente y se educa a los conductores para que respeten las normas.



### ***Aptitud de los conductores***

- ✓ Se proveen y promocionan cursos de actualización de manejo vehicular.

### ***Estacionamiento***

- ✓ Existe estacionamiento accesible en cuanto al costo.
- ✓ Se proveen espacios de estacionamiento preferencial para personas mayores cerca de los edificios y las paradas de transporte.
- ✓ Se proveen espacios de estacionamiento preferencial para personas con discapacidad cerca de los edificios y las paradas del transporte, y se monitorea su uso.
- ✓ Se proveen puntos de ascenso y descenso de pasajeros para personas mayores y con discapacidad cerca de los edificios y las paradas de transporte.

## Parte 7. Vivienda

### Resumen de hallazgos

La vivienda es esencial para la seguridad y el bienestar. No resulta sorprendente que las personas consultadas por la OMS en todas las regiones hicieran muchos comentarios relacionados a los distintos aspectos del diseño, la ubicación y elección de la vivienda. Existe una relación entre la vivienda adecuada y el acceso a los servicios comunitarios y sociales que influye sobre la independencia y la calidad de vida de las personas mayores. Resulta claro que existe una valoración universal por la vivienda y el apoyo que les permite a las personas mayores envejecer en forma cómoda y segura en el seno de la comunidad a la que pertenecen.

#### 1. Accesibilidad en cuanto a costo

Existe un consenso general en todas las ciudades de que el costo de las viviendas es un factor importante que influye sobre el lugar donde viven las personas mayores y su calidad de vida. Mientras en algunas ciudades el costo de las viviendas, incluyendo el costo de alquiler, se considera accesible, en otras las viviendas se consideran costosas, lo que dificulta el traslado de las personas mayores a viviendas más adecuadas.

*“Yo tengo mi jubilación, pero ¿cómo puedo vivir con tan poco dinero? El dinero entra a mi casa, y a los pocos segundos se disipa.”*

**Persona mayor, Estambul**

Por ejemplo, en Ginebra se informa que algunas personas mayores viven en casas que resultan demasiado grandes para ellas pero, como son jubilados, no pueden afrontar el costo de mudarse. En Tuymazy se presenta una situación similar, ya que se indica que el costo de mudarse es demasiado elevado para personas jubiladas. En algunas ciudades, como Londres, las viviendas públicas de bajo costo o gratuitas son consideradas una ventaja definitiva amigable con los mayores. En otras ciudades, como Islamabad, la falta de viviendas para personas de pocos recursos es vista como una barrera. En Portage La Prairie se destaca la necesidad de información sobre viviendas subsidiadas.

*“Yo tengo una casa que pertenece a un grupo de casas iguales en la misma cuadra, fue cedida por la magistratura, libre de alquiler, y me encanta.”*

**Persona mayor, Londres**

En ciudades y países de todos los niveles de desarrollo se recomienda la disponibilidad de viviendas accesibles en cuanto a costo para personas mayores. Las ideas propuestas incluyen tasas de impuestos reducidas para viviendas de personas mayores en Amman, y un subsidio para para viviendas públicas y privadas en Himeji.

#### 2. Servicios esenciales

En unas pocas ciudades, se indica que los servicios esenciales son inadecuados o muy costosos. En Islamabad, las viviendas en zonas de bajos ingresos no poseen suministro de energía eléctrica, gas o agua. En Moscú, los servicios públicos se consideran costosos. En Dundalk y Estambul, las personas mayores están preocupadas por el alto costo de la calefacción y consideran que el gobierno debería ayudar a las personas con este gasto. En Jamaica, las personas mayores de bajos ingresos tienen dificultad para pagar los altos costos de los servicios públicos y sugieren la reducción de los mismos.

*“Cuando recibo la cuenta del agua alcanza \$1,000. No lo puedo pagar, de modo que no uso la ducha, y a veces no tengo agua”.*

**Persona mayor, Jamaica**

En Río de Janeiro, las personas mayores valoran las mejoras realizadas en los servicios de suministro de agua, saneamiento y energía eléctrica, y en Estambul, las personas mayores valoran el buen suministro de agua.

### **3. Diseño**

Se considera que varios aspectos referidos al diseño de las viviendas afectan la capacidad de las personas de vivir cómodamente en su hogar. Por lo general, se considera como importante que las personas mayores vivan en instalaciones construidas con materiales adecuados y estructuralmente sólidos; que presenten superficies lisas y niveladas; que dispongan de ascensor en caso de presentar múltiples niveles; que tengan instalaciones de baño y cocina adecuadas; con el espacio suficiente para moverse y espacio de almacenamiento adecuado; con pasillos y portales lo suficientemente amplios para una silla de ruedas; y equipadas para afrontar las condiciones climáticas específicas.

En algunas ciudades se hace referencia a problemas relativos a la construcción de las viviendas. En la Ciudad de México, las personas señalan la necesidad de una construcción supervisada para asegurar que la vivienda sea estructuralmente sólida. Se sostiene que en Estambul, la pobreza es motivo de viviendas mal construidas y mantenidas, y en Nairobi, la falta de materiales para la construcción genera preocupación. En Islamabad, algunas viviendas no son resistentes a los terremotos.

Se identifica una serie de factores estructurales como barreras. La diagramación de viviendas que impide la movilidad es uno de los problemas identificados en Dundalk. En La Plata, las escaleras y pisos en desnivel constituyen barreras. En Moscú se informa sobre la necesidad de baños e inodoros adaptados a las necesidades de las personas mayores. En Nueva Delhi se considera que las cocinas requieren un diseño mejor. En la Ciudad de México, se alude a la necesidad de barandales y ascensores en edificios de múltiples niveles, y las personas en Tokio señalan la necesidad de pasillos y portales que permitan el paso de sillas de rueda.

En unas pocas ciudades, las viviendas no están equipadas para afrontar las condiciones climáticas. Se hace particular referencia a la necesidad de aire acondicionado en Cancún y en algunas áreas de Melville, donde el diseño de los techos de las viviendas las hace calurosas en su interior.

En muchas ciudades, se reconocen las medidas tomadas para mejorar el diseño de las viviendas a fin de adecuarlas a las necesidades de las personas mayores. En la Ciudad de México, por ejemplo, el 1% de todas las viviendas construidas debe ser adecuado para personas mayores. En Halifax, algunos condominios son amigables con los mayores y presentan rampas de acceso, ascensores, estacionamiento, instalaciones para realizar gimnasia y portales amplios.

No obstante, a menudo las personas consideran que resta mucho por hacer para asegurar que las viviendas sean adecuadas para las personas mayores. En Himeji se recomienda contar con más viviendas amigables con los mayores, mientras que en Melbourne se sugieren incentivos para alentar a los arquitectos y las empresas de desarrollo urbano a construir viviendas amigables con los mayores. Las personas en Nueva Delhi recomiendan la incorporación de características amigables con los mayores en los reglamentos edilicios. En Saanich, los constructores incluyen en sus planos características adaptadas o adaptables, como la colocación de interruptores de luz más bajos, instalación de duchas en lugar de bañeras, y escaleras que pueden ser convertidas para instalar un elevador de sillas.

### **4. Modificaciones**

La capacidad para modificar la vivienda propia, sea casa o departamento, también afecta la capacidad de las personas mayores de seguir viviendo cómodamente en su hogar. Los cuidadores en Dundalk valoran los elevadores de sillas instalados para ayudar a las personas mayores. En Mayaguez, los departamentos para personas mayores con discapacidad poseen las adaptaciones requeridas. En unas pocas ciudades, como Himeji y Dundalk, se provee asistencia financiera para realizar modificaciones de la vivienda.

Se identifica una serie de dificultades relacionadas con la modificación de la vivienda. En Halifax, se considera costoso y difícil renovar la vivienda. En Himeji y Nueva Delhi se identifican restricciones para la remodelación de viviendas públicas. En Portland, las viviendas alquiladas que han sido remodeladas deben ser regresadas en el estado original al concluir el alquiler. En Melbourne, se señala que no se utiliza equipo asistencial debido a que no cabe dentro de la vivienda y muchos cuidadores no pueden afrontar el costo de las renovaciones necesarias. En Sherbrooke, se hace referencia a la necesidad de adaptar la vivienda a condiciones específicas.

Además de identificar la necesidad de asegurar que las personas mayores estén informadas sobre las opciones posibles para modificar su vivienda, se menciona en muchas ciudades que las personas mayores necesitan poder obtener el equipamiento necesario. En Tuymazy, los cuidadores mencionan su necesidad de información sobre los distintos tipos de equipamiento y las posibles adaptaciones, y sobre equipo fácil de obtener. En Udaipur se señalan dificultades en conseguir pasamanos, rampas e inodoros.

### **5. Mantenimiento**

La incapacidad de afrontar el mantenimiento de la vivienda propia constituye una barrera importante para algunas personas mayores. En Cancún, las personas mayores sostienen que no pueden realizar reparaciones debido al costo de las mismas. En Melbourne, las personas mayores expresan preocupación por el costo de mantenimiento y sugieren que la municipalidad local provea un servicio de mantenimiento para la vivienda a una tarifa nominal. En Río de Janeiro, el alto costo de los honorarios de mantenimiento en los condominios es visto como una barrera, aunque se señala la posibilidad de subarrendar los condominios a fin de ayudar a cubrir el costo de mantenimiento.

En Dundalk, las personas mayores valoran los subsidios provistos para reparaciones de la vivienda pero se quejan de dificultades en organizar a las personas responsables de realizar el servicio.

*“El obrero abandonó el trabajo por la mitad, y no volvió hasta varios meses después para terminarlo”.*

**Persona mayor, Dundalk**

En Melville se expresa preocupación por el ingreso de personas desconocidas a la vivienda para realizar trabajos de mantenimiento, y se sugiere que la municipalidad local mantenga una lista de los servicios de reparación confiables que estén dispuestos a trabajar para personas mayores. En Portland, los cuidadores valoran el sistema utilizado para seleccionar contratistas y otros servicios de reparación y mantenimiento.

También se identifican problemas relativos al mantenimiento suministrado en viviendas públicas y alojamiento alquilado. En Londres se expresa preocupación porque las reparaciones no se llevan a cabo en forma oportuna. En Trípoli, las personas mayores indican que los propietarios no realizan tareas de mantenimiento con la esperanza de que las personas mayores abandonen el lugar. En Delhi, se informa que a menudo áreas comunes – como escaleras– quedan desatendidas, sucias y oscuras.

A pesar de lo anterior, en ocasiones los conserjes y cuidadores en viviendas colectivas desempeñan un papel importante para asegurar el bienestar de los residentes. En Ginebra, las personas mayores mencionaron la importancia del conserje para establecer contacto entre los residentes y encargarse de las reparaciones.

### **6. Acceso a servicios**

El suministro de servicios a personas mayores en sus hogares reviste particular importancia. En Udine se sostiene que las personas mayores no contemplan mudarse. En Tuymazy, los proveedores de servicios indican que las personas mayores están muy apegadas a sus hogares y no quieren mudarse. En Saanich, se prefiere recibir asistencia en el hogar antes que mudarse.

En unas pocas ciudades, la dificultad para obtener servicios en el hogar, así como también el costo inherente, constituye una desventaja. En la región metropolitana del Ruhr, se indica la escasez de servicios como limpieza y jardinería. Las personas mayores en Saanich también informan sobre la escasez de servicios de limpieza y jardinería.

El hecho de vivir cerca de los servicios e instalaciones se considera como una característica amigable con los mayores. Esto es mencionado con mayor frecuencia por las personas en ciudades en países desarrollados, como Melville, Portage La Prairie y Tokio. En San José, las personas mayores valoran el hecho de vivir cerca de los servicios públicos, comerciales y religiosos. En varias ciudades, como Nairobi, Udaipur y Udine, el hecho de vivir lejos de tales servicios es visto como un problema.

No obstante, también se advierte sobre el riesgo de vivir en el hogar y no poder cuidarse uno mismo adecuadamente. En la Ciudad de México, se advierte la necesidad de educar a las personas sobre los riesgos de vivir solo en el hogar, y en Saanich se promueve la idea de proveer información sobre los servicios domiciliarios para personas mayores a través de la publicación de un directorio de servicios para el hogar.

### **7. Vínculos familiares y comunitarios**

Un entorno familiar, en el cual las personas se sienten parte de la comunidad local, contribuye a la amigabilidad con la edad de una ciudad. Por este motivo, las personas mayores son reacias a mudarse. En Udine, las personas mayores expresan que gozan de una especie de “seguridad psicológica” en su entorno. En Trípoli, las personas mayores destacan la importancia de sus vecinos. En Dundalk, los proveedores de servicios reconocen la necesidad de situar las viviendas nuevas cerca del lugar donde las personas mayores han vivido anteriormente a fin de mantener los vínculos familiares y comunitarios. En Himeji, se expresa preocupación por el hecho que las personas mayores pierden su vínculo con la comunidad cuando se mudan a otras instalaciones.

Los cambios en una ciudad afectan este sentimiento de familiaridad con la comunidad. En Tokio, la falta de contacto personal entre los vecinos como consecuencia del desarrollo de rascacielos constituye una barrera contra la amigabilidad con los mayores. En Sherbrooke, las personas de edad expresan preocupación por la ausencia de espacios para la interacción multi-generacional. En Ginebra, la falta de contacto con personas jóvenes en edificios de departamentos constituye una desventaja. En Udaipur, los cuidadores manifiestan su preocupación porque los departamentos modernos sin balcón o mirador al frente no proveen lugar para la interacción comunitaria. La importancia de un diseño que facilite la interacción comunitaria también es mencionada en Dundalk, donde se sugiere que las casas tengan un mirador hacia instalaciones comunales para reducir la sensación de aislamiento.

### **8. Opciones de vivienda**

La disponibilidad de una gama de opciones de vivienda en el área local para atender a las necesidades cambiantes es considerada una característica amigable con la edad. En algunas ciudades existen estas opciones. En Melville, por ejemplo, las personas mayores tienen la opción de mudarse a una vivienda más pequeña, un hogar de ancianos o una residencia geriátrica. En muchos lugares, sin embargo, se enfatiza la necesidad de más opciones de vivienda para las personas mayores. En Halifax, por ejemplo, se mencionó que algunas personas mayores muestran preocupación al no hallar vivienda en su área local y no tienen un buen conocimiento de las opciones de vivienda en su área.

En algunas ciudades se proveen opciones de vivienda dedicadas para personas mayores. En Melville, los complejos de viviendas para persona mayores proveen una gama de servicios, comodidades y actividades.

*“Tenemos muchas actividades sociales, puedes estar ocupado todo el tiempo o simplemente puedes cerrar tu puerta y no participar. La elección es de cada uno.”*

**Persona mayor, Melville**

Las viviendas dedicadas para personas mayores parecen estar en falta en muchas ciudades y los tiempos de espera pueden ser prolongados, según lo señalado en Halifax y Himeji. Además de ser amigables con la edad, las viviendas para personas mayores deben ser accesibles en cuanto al costo. Las personas mayores en Saanich expresan preocupación por el costo de las viviendas para personas de edad. También se observa una preferencia manifiesta en algunas ciudades por viviendas para mayores integradas a la comunidad local. En Melville, se sugiere disponer de pequeños grupos de viviendas para mayores con pequeños jardines en distintas ubicaciones de la ciudad, de modo que las personas mayores no estén aisladas de la comunidad y en especial de los niños. En Portland, se identifica la necesidad de viviendas multi-generacionales. En la región metropolitana del Ruhr y en Sherbrooke, se expresa preocupación por la creación de ghettos de personas mayores en grandes complejos habitacionales para ciudadanos mayores.

### ***10. Entorno de vivienda***

Es importante que las personas mayores cuenten con suficiente espacio y privacidad en su hogar. En un manojito de ciudades en desarrollo y en Tuymazy, el apiñamiento se identifica como una barrera para las personas mayores. En Delhi, por ejemplo, con el crecimiento del tamaño de la familia promedio, las viviendas están abarrotadas y las personas mayores no tienen suficiente espacio. En San José, la sobrepoblación es consecuencia de elevados costos de vivienda que obligan a todos los miembros de la familia a vivir juntos.

Otro tema de importancia es la sensación de seguridad en el entorno domiciliario. En muchas ciudades, las personas mayores se sienten inseguras y, en particular, tienen temor de vivir solas. En algunas ciudades se han tomado medidas para mejorar la seguridad en los hogares de personas mayores. En Dundalk, por ejemplo, se utilizan cámaras de seguridad en algunos hogares. En Ginebra se implementa el acceso seguro a edificios de departamentos. En Saanich las personas mayores reciben controles de seguridad hogareña gratuitos, y en Shanghai se proveen patrullas de seguridad locales. En Himeji, algunos departamentos están provistos de dispositivos de monitoreo de llamada de emergencia para proveer seguridad a las personas mayores.

No obstante, hay una necesidad manifiesta de incrementar las medidas para que las personas mayores se sientan seguras en sus hogares. En Udaipur, se recomienda mayor información sobre la seguridad domiciliaria, y en Saanich se sugiere instalar alarmas de emergencia.

En algunas ciudades, las viviendas de personas mayores no están situadas en entornos resguardados de los desastres naturales. En La Plata, algunos de los hogares están en zonas anegables, y en Islamabad, las personas mayores expresan preocupación por los terremotos.

### **Lista de control de viviendas amigables con la edad**

#### ***Accesibilidad en cuanto a costo***

- ✓ Existen viviendas accesibles en cuanto a costo para todas las personas mayores.

#### ***Servicios esenciales***

- ✓ Se proveen servicios esenciales a precios accesibles para todos.

#### ***Diseño***

- ✓ Las viviendas están construidas con materiales adecuados y correctamente estructuradas.
- ✓ Existe suficiente espacio para permitir el libre movimiento de las personas mayores.
- ✓ Las viviendas están equipadas adecuadamente para afrontar las características climáticas (por ejemplo: calefacción o aire acondicionado apropiado).

- ✓ Las viviendas están adaptadas para personas mayores, con superficies lisas, pasillos lo suficientemente anchos para el paso de sillas de ruedas y baños, inodoros y cocinas diseñadas de manera acorde.

### ***Modificaciones***

- ✓ Las viviendas son modificadas para las personas mayores según lo requerido.
- ✓ La modificación de la vivienda es accesible en cuanto al costo.
- ✓ El equipamiento para realizar modificaciones a la vivienda está disponible.
- ✓ Se provee asistencia financiera para realizar modificaciones a la vivienda.
- ✓ Hay una correcta comprensión de las modificaciones necesarias en las viviendas para atender a las necesidades de las personas mayores.

### ***Mantenimiento***

- ✓ Los servicios de mantenimiento son accesibles en cuanto a precio para las personas mayores.
- ✓ Existen proveedores de servicios debidamente calificados y confiables para realizar trabajo de mantenimiento.
- ✓ Las viviendas públicas, alojamientos alquilados y áreas comunes presentan buen estado de conservación.

### ***Envejecimiento en el lugar propio***

- ✓ Las viviendas están situadas cerca de los servicios y las instalaciones.
- ✓ Se proveen servicios accesibles en cuanto a precio para permitir que las personas mayores permanezcan en sus hogares y “envejecen en casa”.
- ✓ Las personas mayores están bien informadas sobre los servicios disponibles para ayudarlos a envejecer en la propia casa.

### ***Integración comunitaria***

- ✓ El diseño de las viviendas facilita la integración continuada de las personas mayores en la comunidad.

### ***Opciones de vivienda***

- ✓ Existe en el área local una gama de opciones de viviendas adecuadas y accesibles en cuanto a precio disponibles para las personas mayores, incluyendo personas mayores frágiles y con discapacidad.
- ✓ Las personas mayores están bien informadas sobre las opciones de vivienda.

### ***Vivienda***

- ✓ Se proveen viviendas dedicadas a las personas mayores accesibles en cuanto a precio y en cantidad suficiente en el área local.
- ✓ Existe una gama de servicios, comodidades y actividades adecuadas en los complejos de vivienda para personas mayores.
- ✓ Las viviendas para personas mayores están integradas a la comunidad circundante.

### ***Entorno habitacional***

- ✓ Las viviendas no están superpobladas.

- ✓ Las personas mayores están cómodas en su entorno habitacional.
- ✓ Las viviendas no están situadas en áreas afectadas por desastres naturales.
- ✓ Las personas mayores se sienten seguras en el entorno en el que viven.
- ✓ Se provee asistencia financiera para implementar medidas de seguridad en las viviendas.



## Parte 8. Participación social

### Resumen de hallazgos

La participación social y el apoyo social están estrechamente vinculados con la buena salud y el bienestar durante todo el ciclo vital. La participación en actividades comunitarias de recreación, sociales, culturales y espirituales, así como en actividades familiares, le permite a las personas mayores seguir ejerciendo su competencia, gozar de respeto y estima, y mantener o establecer relaciones de apoyo y cuidado; fomenta la integración social y es la clave para mantenerse informado. Sin embargo, las personas mayores consultadas por la OMS indican claramente que la capacidad para participar en la vida social formal e informal no sólo depende de la oferta de actividades, sino además del acceso adecuado a transporte y a los medios económicos y del acceso a información sobre estas actividades.

*“Cuando veo a mis colegas, me siento muy bien”*

**Persona mayor, Ciudad de México**

En la mayoría de las ciudades, las personas mayores informan que participan activamente en sus comunidades pero sienten que las posibilidades de participación podrían ser mayores. Sugieren la disponibilidad de mayor cantidad y variedad de actividades más cerca del lugar donde viven. Les gustaría tener actividades que fomenten la integración dentro de la comunidad y con otros grupos de edad y culturas. Las mayores preocupaciones son la accesibilidad económica y física, en particular para personas con discapacidad, y el conocimiento de las actividades y eventos. Contar con apoyo adecuado para permitir la accesibilidad, en especial para personas con problemas de movilidad, es un tema importante en todos los lados, y más aún en los países en desarrollo y aquellos con economías de transición.

#### **1. Oportunidades accesibles**

Aun cuando las personas mayores están informadas sobre los eventos y las actividades disponibles en su comunidad, la experiencia de muchos participantes en el proyecto es que éstas son inaccesibles. Una de las barreras mencionadas es la seguridad personal, particularmente de noche, tanto en ciudades desarrolladas como en desarrollo, incluyendo Halifax, La Plata, Londres y Río de Janeiro. En muchas ciudades, las sedes están demasiado distantes y el transporte es dificultoso. Otro problema común es la accesibilidad de los edificios, especialmente para personas con movilidad limitada, y la falta de instalaciones adecuadas, como inodoros, asientos adecuados o aire libre de tabaco. Otra de las barreras mencionadas es la admisión restringida, como por ejemplo el requisito de ser miembro de una organización.

*“Ellos [las personas mayores con discapacidad] tienen dificultades para adaptarse, ya que no hay asientos adecuados, ni inodoros, etc. Para muchos de ellos, su recreación consiste en charlar con sus amigos o familiares por teléfono o visitas ocasionales”.*

**Cuidador, Nueva Delhi**

En muchas ciudades las personas mayores y aquellos que interactúan con ellas reconocen los esfuerzos por incluirlas. Según lo informado, el gobierno municipal en Mayaguez organiza una variedad de actividades en horarios adecuados para las personas mayores, y provee transporte. Una persona mayor en Ginebra observa que se proveen comodidades para personas con problemas de audición. Tanto en Melbourne como en Melville se informa sobre la disponibilidad de transporte comunitario. En Portland se hace referencia a actividades en ubicaciones convenientes, y en Trípoli se proveen eventos y actividades en horarios adecuados. Los participantes en Dundalk sugieren permitir a las personas mayores traer un amigo para facilitar su participación.

#### **2. Actividades accesibles en cuanto a costo**

Las actividades que son gratuitas o al menos accesibles en cuanto a costo facilitan la participación de personas mayores. El costo de las actividades constituye un problema frecuente, en especial en ciudades en países en desarrollo y con economías en transición. En algunas áreas existe una variedad de opciones sólo para personas con ingresos adecuados, y las actividades de recreación y esparcimiento sólo están disponibles para las personas con recursos económicos. Los participantes en Islamabad observan, sin embargo, que las actividades son de precios accesibles. Río de Janeiro ofrece muchas actividades de esparcimiento gratuitas, y la Ciudad de México ofrece eventos culturales gratuitos o a bajo costo. En Dundalk, Ginebra y Londres se menciona que, debido a los elevados costos de seguro, las organizaciones sin fines de lucro se ven obligadas a cobrar un precio por ciertas actividades y son conscientes de que esto puede desalentar la participación.

### **3. Gama de oportunidades**

La existencia de una variedad de oportunidades de interés para una amplia gama de personas mayores alienta mayor participación. Muchas ciudades ofrecen actividades en importantes centros urbanos, pero las personas que viven lejos de esos centros tienen menos oportunidades. También es posible que existan menos posibilidades para las personas frágiles o con discapacidad. A veces, los programas de actividades son rígidos y las personas mayores deben elegir entre satisfacer sus necesidades personales – como la habitual siesta por la tarde – y participar en una actividad. En ocasiones los lugares donde se ofrecen actividades no resultan atractivos para las personas mayores debido al nivel de ruido o al énfasis en programas para jóvenes. Una variedad de actividades tanto dirigidas como integradas provee una gama amplia y diversa de opciones para más personas. Esta gama puede incluir eventos organizados, como en Himeiji, que están dirigidos a personas de más de 80 años. En Jamaica, las personas mayores hacen referencia a eventos deportivos en los que pueden competir en distintos niveles. Portage La Prairie ofrece comidas comunitarias y contacto social como parte de la atracción. Las actividades al aire libre, como una caminata en un jardín en Nairobi y un paseo con clima favorable en Moscú, son vistas como maneras sencillas y de bajo costo para alentar la participación social.

En Udine se informa que se ofrecen a las personas mayores locales para realizar actividades como teatro, clubes y Universidad para la Tercera Edad. En Tuymazy hay un club de ajedrez, una sociedad que representa eventos históricos y un club para personas de más de 60 años. Los participantes de Cancún dicen que disfrutaban de un club para “la edad de oro”, clases de manualidades en el monasterio local, y charlas, música y baile. Todas las ciudades más grandes en las regiones desarrolladas, y la mayoría de las ciudades en los países en desarrollo, ofrecen una variedad de actividades.

Las actividades religiosas y la socialización dentro de comunidades de fe constituyen una forma importante de participación para las personas mayores en la mayoría de las ciudades. A menudo las personas mayores son conocidas y valoradas dentro de su comunidad de fe local. Estas comunidades por lo general reciben e incluyen a nuevos adeptos, facilitando la participación de personas que podrían estar en riesgo de estar aisladas. Desde Halifax se informa que las iglesias, por ejemplo, contribuyen a la vida de las personas mayores a través de actividades como juegos de cartas, comidas grupales, personas que los lleven en auto hasta la iglesia, y actividades de extensión para personas aisladas. En Islamabad se observa que la asistencia a una mezquita más de una vez al día contribuye a la participación social.

*“En la iglesia se nos escucha por nuestra experiencia. Las personas nos admiran”.*

**Persona mayor, Jamaica**

En muchos lugares, las actividades culturales, educativas y tradicionales también resultan importantes para las personas mayores. La educación continuada a través de Universidades para la Tercera Edad o cursos en centros comunitarios o de ciudadanos mayores locales provee un compromiso y aprendizaje continuo. La asistencia a casamientos y entierros también provee una oportunidad para socializar. Las personas mayores en Islamabad observan que disfrutaban de eventos tradicionales frecuentes, como los casamientos.

#### **4. Conocimiento de actividades y eventos**

Varios participantes señalan que las personas mayores necesitan saber acerca de las actividades y oportunidades a fin de participar.

*“Creo que el punto débil está en el grado de información sobre las opciones disponibles.”*

**Proveedor de servicios, Saanich**

En Dundalk, se informa que las organizaciones promueven sus actividades enviando información a las personas mayores antes de que se jubilen. Las personas que asisten habitualmente a servicios religiosos u otras actividades programadas suelen enterarse de otras actividades por comunicación verbal. En San José, las asociaciones ocupacionales promueven sus actividades. Un proveedor de servicios en Shanghai señala que se podría atraer a más personas mayores si existiera suficiente publicidad para atraer a los participantes.

#### **5. Alentando la participación y abordando el aislamiento**

Un mensaje uniforme desde las ciudades alrededor del mundo es que la participación social es más fácil cuando las oportunidades son muchas y están cerca del hogar. Las personas en La Plata están insatisfechas con la falta de centros comunitarios en todos los barrios, y en Udaipur, se sugiere proveer centros comunitarios dentro de radios que las personas mayores puedan cubrir a pie. Los participantes en Dundalk y Shanghai sugieren utilizar instalaciones dentro de la comunidad, como escuelas y centros recreativos, para todos los integrantes de la comunidad, incluyendo las personas mayores. Esta sugerencia es repetida en Islamabad, donde se pide mayor variedad de actividades recreativas en más sedes.

En ocasiones, los esfuerzos combinados para alentar y motivar a las personas mayores a participar pueden marcar la diferencia entre la participación y el aislamiento. Muchas personas que están involucradas con grupos y clubes para personas mayores están muy satisfechas con sus actividades. Sin embargo, algunas personas son reacias a hacerse socias de asociaciones o clubes por diversos motivos: posiblemente no conozcan a nadie ahí, pueden sentir presión por asociarse a una tendencia política determinada, o no les resultan atractivas las actividades de ese club.

*“Las personas mayores son reacias a todo. A muchos les pedimos que se asociaran al club y se rehusaron”.*

**Proveedor de servicios, Himeji**

Se proveen varias razones para explicar por qué las personas mayores aisladas encuentran dificultad en establecer vínculos con otros. Sus contactos sociales disminuyeron después de la muerte de su cónyuge y posteriormente la de familiares y amigos. Posiblemente se esté deteriorando su salud, limitando su capacidad para participar. Debido a cambios societarios, la fuerza laboral actualmente tiene un porcentaje mayor de mujeres, que por consiguiente no están disponibles durante el día para visitar a las personas mayores. Las actividades de extensión hacia personas mayores aisladas en sus hogares ofrecen un vínculo social y una manera de alentar la participación. Tanto en Melbourne como en Shanghai, se informa que las organizaciones toman la iniciativa de buscar a las personas mayores e invitarlas a las actividades.

*“Creo que existen muchas oportunidades cuando las personas están conectadas y tienen con quién ir, pero creo que también nos podemos enterar de las personas solitarias y marginadas a través de organizaciones cuyo fin es desarrollar nuevamente las redes sociales o establecer algún vínculo.”*

**Proveedor de servicios, Halifax**

Los cuidadores, muchos de los cuales son personas mayores, son especialmente vulnerables a sentirse aislados porque su mundo está muy centrado en la persona a la que cuidan. Los participantes sugieren la disponibilidad de más programas y opciones para que las personas con discapacidad se puedan socializar afuera del hogar sin requerir la presencia de su cuidador. Se sugiere la provisión de programas diurnos y opciones de descanso como

maneras de ayudar a los cuidadores de mayor edad y a las personas a su cargo a mantenerse conectadas con la sociedad.

*“Pocos hombres participan; no aceptan su edad y/o no se sienten cómodos rodeados de tantas mujeres.”*

**Persona mayor, Cancún**

En varias ciudades, incluyendo Cancún y Ginebra, se señala la falta de participación social por parte de los hombres. En algunas ciudades, no obstante, existen actividades dirigidas a los hombres: en Melville, por ejemplo, se provee un “Taller para Hombres” que ofrece actividades para hombres de diversas edades. Las personas mayores en Estambul mencionan que las mezquitas son un buen lugar para que los hombres tengan participación social. Los participantes en la Ciudad de México sugieren más actividades específicamente para hombres, como talleres o juegos de dominó o de cartas.

Algunas personas mayores eligen no participar, y los participantes en Portland recomiendan respetar a aquellos que prefieren no comprometerse.

### **6. Integración de generaciones, culturas y comunidades**

Las personas mayores quieren oportunidades para socializar e integrarse con otros grupos de edad y culturas dentro de sus comunidades, actividades y familias.

*“Las personas mayores sienten que pueden participar en distintas áreas y con personas de todas las edades, según la iniciativa y el deseo personal.”*

**La Plata, Argentina**

Se consideran más aconsejables las actividades intergeneracionales que aquellas destinadas sólo a las personas mayores. Esto se puede lograr compartiendo espacios e instalaciones, como el ejemplo de Saanich, donde un centro para ciudadanos mayores está ubicado dentro de un sector en desuso de una escuela primaria. En Ponce, algunas actividades involucran a personas mayores en entornos escolares. Se sugieren programas ofrecidos en centros comunitarios y recreativos para alentar la participación de personas de diferentes edades y niveles de habilidad.

Si las personas mayores no pueden participar en actividades afuera de sus hogares, les queda mirar televisión como única fuente de actividad recreativa y conexión con la sociedad. La necesidad de integrar opciones para todas las generaciones y edades se ve reflejada en la preocupación de las personas mayores en algunas ciudades, por las escasas opciones disponibles de interés para ellos en la programación televisiva.

*“Mirar la TV es una opción, pero el tipo de programa que se pone al aire en estos tiempos no son aptos para un público familiar”.*

**Persona mayor, Udaipur**

Las personas mayores en muchas áreas quieren tener una participación significativa en sus familias. En Amman, por ejemplo, las personas mayores indican que no quieren estar aisladas de sus familias. Sin embargo, es posible que las familias no den suficiente consideración a las personas mayores, especialmente cuando existen expectativas para que los abuelos cuiden de los nietos, o cuando existe poco tiempo para dedicar a actividades con o para un integrante de la familia de mayor edad.

Se considera que una mejor integración de generaciones constituye una forma de contrarrestar la discriminación social contra los ancianos, un hecho que puede dañar la experiencia participativa de las personas mayores o incluso desalentarla. Las personas mayores expresan su deseo de una mayor educación pública sobre sus

experiencias y la realidad que rodea al envejecimiento, y consideran que las demás generaciones serían más pacientes y respetuosas si existiera una mejor comprensión entre unos y otros.

Las oportunidades intergeneracionales enriquecen la experiencia para todas las edades. Las personas mayores transmiten prácticas tradicionales, conocimientos y experiencias, mientras que los jóvenes ofrecen información sobre nuevas prácticas, y ayudan a las personas mayores a navegar en una sociedad rápidamente cambiante. Las personas mayores en Nairobi están involucradas en danzas y habilidades tradicionales que les permiten transmitir sus conocimientos a otros.

*“[Las personas mayores] son una fuente de la “tradicción vivida”.”*

**Cuidador, Nairobi**

La constitución y el diseño de un vecindario pueden alentar la integración de personas de diversas trayectorias, edades y culturas. Muchos vecindarios en ciudades de alrededor del mundo están cambiando. En algunos casos, las personas jóvenes no viven en el mismo vecindario que los miembros mayores de su familia. Las personas no siempre tienen los mismos vecinos durante toda su vida, y muchas ciudades presentan poblaciones crecientes de inmigrantes que no comparten el mismo idioma y trayectoria que la mayoría de la población.

*“Los pueblos quedaron vacíos. Todos se mudaron a las ciudades. Ahora, los aldeanos envejecen en las ciudades”.*

**Persona mayor, Estambul**

En la región metropolitana del Ruhr, un vecindario abierto y hospitalario provee una base para la integración de los recién llegados. Los nuevos habitantes alrededor del mundo corren el riesgo de permanecer asilados, y las personas mayores en este proyecto reconocen la necesidad de integrar mejor sus actividades para alentar mayor participación de personas de otros lugares y culturas.

*“Ojalá hubiera una manera para fomentar más actividades comunitarias multiculturales en los vecindarios con una población diversa.”*

**Persona mayor, Portland**

*“La solución debe ser que las personas mayores se esfuercen por aceptar a los nuevos residentes como sus compañeros. Además, sería bueno que los vecinos se saluden entre ellos.”*

**Persona mayor, Tokio**

## **Lista de control de participación social amigable con la edad**

### ***Accesibilidad de eventos y actividades***

- ✓ La ubicación es conveniente para las personas mayores en sus vecindarios, con transporte flexible a precio accesible.
- ✓ Las personas mayores tienen la opción de participar con un amigo o un cuidador.
- ✓ Los horarios de los eventos son convenientes para las personas mayores - durante el día.
- ✓ La admisión a los eventos es abierta (por ejemplo: no se exige ser socio) y la entrada, como por ejemplo compra de boletos, es un proceso rápido de un solo paso que no requiere que las personas mayores hagan largas colas.

### ***Accesibilidad en cuanto al costo***

- ✓ Los eventos, las actividades y las atracciones locales son de precios accesibles para participantes de mayor edad, y no incluyen costos ocultos o adicionales (como costos de transporte).
- ✓ Los sectores público y privado apoyan a organizaciones voluntarias para mantener precios accesibles para personas mayores.

#### ***Gama de eventos y actividades***

- ✓ Existe una amplia variedad de actividades que atraen a una población diversa de personas mayores, cada una de las cuales tiene intereses potenciales.
- ✓ Las actividades comunitarias alientan la participación de personas de diferentes edades y trasfondos culturales.

#### ***Instalaciones y entornos***

- ✓ Los encuentros que incluyen a personas mayores se realizan en una variedad de ubicaciones en la comunidad, como centros recreativos, escuelas, bibliotecas, centros comunitarios en vecindarios residenciales, parques y jardines.
- ✓ Las instalaciones son accesibles y están equipadas para permitir la participación de personas con discapacidades o que requieren cuidados.

#### ***Promoción y conocimiento de las actividades***

- ✓ Las actividades y los eventos son difundidos correctamente a las personas mayores, incluyendo información sobre la actividad, su accesibilidad y opciones de transporte.

#### ***Abordando el aislamiento***

- ✓ Se envían invitaciones personales para promover actividades y alentar la participación.
- ✓ La asistencia a eventos es fácil y no requiere habilidades especiales (incluyendo alfabetización).
- ✓ Cuando un socio de un club ya no asiste a las actividades del mismo, se mantiene su nombre en la lista de distribución de correspondencia y la lista telefónica (salvo que desee ser quitado de estas listas).
- ✓ Las organizaciones realizan esfuerzos para incluir a las personas mayores aisladas, por ejemplo, a través de visitas personales o llamadas telefónicas.

#### ***Fomento de la integración comunitaria***

- ✓ Las instalaciones comunitarias promueven el uso compartido para múltiples propósitos por personas de distintas edades e intereses, y fomentan la interacción entre grupos de usuarios.
- ✓ Los lugares de encuentro y las actividades locales promueven la familiaridad y el intercambio entre los residentes de un vecindario.

## Parte 9. Respeto e inclusión social

### Resumen de hallazgos

Las personas mayores informan que experimentan actitudes y conductas conflictivas hacia ellos. Por un lado, muchas de ellas a menudo se sienten respetadas, reconocidas e incluidas, mientras por el otro lado, experimentan falta de consideración en la comunidad, en los servicios y en el seno de la familia. Este choque se explica en función de una sociedad y normas de conducta cambiantes, falta de contacto entre generaciones, y una ignorancia difundida hacia el envejecimiento y las personas mayores. De la consulta resulta claro que el respeto y la inclusión social hacia las personas mayores requieren más que un cambio social. Factores como cultura, género, estado de salud y status económico juegan un papel importante. El grado de participación de las personas mayores en la vida social, cívica y económica de la ciudad también está estrechamente relacionada con su experiencia de inclusión.

#### *1. Conducta respetuosa e irrespetuosa*

Los participantes en el proyecto se refieren principalmente a la conducta de las personas hacia ellas, mostrando respeto y cortesía, o lo contrario. Por lo general, las personas mayores son respetadas en las ciudades estudiadas. La mayoría de las personas mayores y otros participantes en los grupos focales mencionan el respeto y la amabilidad expresada en la vida cotidiana hacia los adultos mayores.

*Caminas por la calle y las personas te sonríen; entras a un negocio y te atienden; hasta los niños te saludan aún sin conocerte.*

**Persona mayor, Melbourne**

En Jamaica y en Ponce, por ejemplo, las personas mayores sienten que se les da atención prioritaria en los comercios y lugares públicos. En Islamabad y Moscú, se dice que en los colectivos, las personas ceden su asiento a los adultos mayores. En algunas ciudades se mencionan ejemplos de servicios amigables con los mayores: en Portage la Prairie, se llevan las papeletas para votar a los hogares de las personas de edad que no pueden trasladarse hasta los centros de votación, y en las iglesias se proveen auriculares para personas con dificultad auditiva. En la Ciudad de México se hace referencia a un banco cuyos empleados están entrenados para atender cordialmente a las personas mayores, y se reserva un tiempo al final de cada mes para atenderlas exclusivamente. También se informa que en algunos comercios en Jamaica, las personas mayores tienen un área donde pueden esperar sentadas a ser atendidas directamente por empleados asignados a las áreas para sentarse. Adicionalmente, en Tokio, las personas mayores indican que reciben buen trato en los comercios ya que la mayoría de los clientes son de mayor edad. Además, las personas mayores sienten respeto e inclusión especial en los clubes para la gente de su edad. También se observa que cuando las personas mayores ofrecen un trato respetuoso y agradable, a menudo reciben la misma respuesta de los demás.

No obstante, los participantes en varias ciudades también informaron sobre conductas irrespetuosas hacia los mayores. Se observa que las personas son impacientes con las personas mayores porque tardan más en hacer las cosas, y hacen gestos obscenos a los conductores de mayor edad. En Sherbrooke, las personas mayores sienten que se los trata como niños. Los adultos mayores en Amman también sienten que las personas jóvenes los critican por su forma diferente de vestir y de hablar. Se dice que algunas personas jóvenes carecen de modales (Tokio y Udine), no ceden su asiento en los colectivos (Portland) y son verbalmente o físicamente agresivos hacia las personas mayores (Halifax, Nueva Delhi y San José).

*“Te miran como si ya te pasaste de la fecha de vencimiento y no te quieren atender”.*

**Persona mayor, Melville**

También se comenta que en algunas ciudades los servicios comerciales y profesionales son irrespetuosos o desconsiderados hacia las necesidades de las personas mayores. Un cuidador en Amman observó que la comida en los restaurantes no es adecuada para las personas mayores. En Melville se hace referencia a mal servicio en los comercios. En La Plata y Mayaguez se comenta que los empleados en los bancos y en agencias públicas no escuchan las necesidades y las quejas de las personas mayores. En San José, se ofrece el ejemplo que los médicos tienen las recetas preparadas desde antes de atender a los pacientes de mayor edad. En otras ciudades, como Nairobi, Ponce y Saanich, se expresan otras preocupaciones referidas a proveedores de servicios.

*“Algunas personas mayores van de una oficina a la otra sin obtener la información que buscan, porquien nadie se toma el tiempo y la cortesía para escucharlos”.*

**Proveedor de servicio, Mayaguez**

Las sugerencias para promover servicios amigables con los mayores están enfocadas en la capacitación de proveedores de servicios para comprender cómo atender mejor a las necesidades de las personas de edad.

## **2. Discriminación contra personas de edad e ignorancia**

En una sociedad que exalta la juventud y los cambios en sus imágenes populares, a menudo se remite a las imágenes negativas comunes de la edad y el envejecimiento para explicar la conducta irrespetuosa. Entre las discriminaciones contra la edad señaladas, se considera a las personas mayores como inútiles, menos inteligentes, tacañas y una carga. En los países desarrollados existe una percepción de que este grupo es exigente y agota los recursos públicos. Es más probable que las personas mayores enfermas o con alguna discapacidad sean vistas en forma negativa que aquellas que son saludables.

*“Los demás, aun tus propios hijos, te respetan mucho más si eres saludable y no dependes de otros.”*

**Persona mayor, Trípoli**

Se considera que la conducta irrespetuosa y la discriminación contra las personas de edad son el resultado de un desconocimiento de los buenos modales en algunas ciudades, la impersonalidad típica de las ciudades grandes y crecientes, la falta de interacción entre generaciones, y la falta general de conocimiento público relativo al envejecimiento y las personas mayores. En Melbourne y Nueva Delhi, también se reconoce que existe una brecha entre las normas contemporáneas individualistas y las expectativas de las personas mayores.

## **3. Interacciones intergeneracionales y educación pública**

*“Hoy en día existe una gran desventaja ... los niños no tienen el privilegio de estar con personas mayores ... se paga un precio muy alto.”*

**Persona mayor, Portland**

En casi todas las ciudades en el proyecto, los participantes resaltaron la necesidad de facilitar y organizar encuentros entre generaciones, como por ejemplo: trabajo en conjunto; participación en eventos intergeneracionales planificados; participación de personas mayores en educación cívica o histórica en las escuelas, o cuidando de niños en espacios públicos; y personas jóvenes ayudando a personas mayores en forma voluntaria. Toda solución que promueva actividades intergeneracionales es vista como aconsejable en la mayoría de las ciudades. En Ginebra las personas mayores mencionan que ellas mismas deberían tomar el primer paso para acercarse a la generación más joven.

Existe una opinión generalizada de la falta de concientización hacia el envejecimiento y sus problemas, y de la necesidad de comenzar en forma temprana con una educación sobre el envejecimiento que incluya a todos los grupos de la sociedad.



*“Uno se enfrenta con la actitud hacia las personas mayores, que requiere un reajuste. En mi opinión éste es el principal problema, y no sé cómo educar a las personas más jóvenes para que respeten a sus mayores.”*

**Persona mayor, Portage la Prairie**

Muchos manifiestan la opinión que la educación comunitaria debería comenzar en la escuela primaria, para aprender los valores culturales y a apreciar a las personas mayores. Según la opinión de los participantes, la educación sobre el envejecimiento debería incluir la obtención de una comprensión de las dificultades causadas por el envejecimiento físico y los deterioros comunes. Según lo señalado en Jamaica, las personas podrían prepararse para ese período de la vida a través de este tipo de educación. Casi todos los grupos focales insisten en la importancia de inculcar respeto por los adultos mayores; en Udaipur, se sugiere realizar campamentos de verano enfocados en valores sociales como una manera de hacerlo. También se propone educar sobre el envejecimiento mediante publicidad amigable con la edad en los medios. En Melville se propone el ejemplo de un programa de televisión que muestra a una persona joven relacionándose con una persona mayor, o de periódicos que publican perfiles de personas mayores que han hecho mucho por la comunidad. También se hace referencia a carteles y anuncios publicitarios que presenten el envejecimiento de manera atractiva, y a la presentación de personas mayores en forma realista en lugar de caricaturesca.

#### ***4. Su lugar dentro de la comunidad***

*“Nosotros no escuchamos la voz de las personas mayores en nuestras sociedades.”*

**Cuidador, Sherbrooke**

El papel de las personas mayores en la comunidad contribuye al respeto y a la inclusión que disfrutan. En unas pocas ciudades, como Moscú y Tokio, se informa que las personas mayores aún mantienen un activo papel de liderazgo local y tienen un impacto sobre las decisiones públicas. Sin embargo, son más frecuentes los relatos de los participantes sobre la pérdida de esas responsabilidades de liderazgo, y hasta la reticencia a escuchar el consejo de las personas mayores, según lo informado en Melville. En Mayaguez, los participantes observan que la comunidad ya no tiene en cuenta la opinión de las personas mayores, y en la actualidad, aun las decisiones relativas a su sector de la población se toman sin consultarlos.

El compromiso social de las personas mayores constituye un aporte positivo hacia su valoración dentro de la comunidad. Muy a menudo, las personas mayores están involucradas en servicios voluntarios, donde a veces desempeñan un papel activo, como en Halifax y Melbourne. Algunos puestos de trabajo son reservados para personas mayores, como en los supermercados en Cancún. En Himeji, se cita un programa denominado “Pregúntele a una Persona Mayor” como un ejemplo de la inclusión amigable con los mayores. Este programa involucra a las personas mayores en actividades en las que poseen experiencia, como jardinería, organización de eventos o dando charlas en escuelas primarias. En Saanich se informa sobre programas que vinculan a personas mayores con las escuelas.

*“Nosotros dependemos de (las personas mayores) como voluntarios y valoramos su opinión y su aporte.”*

**Proveedor de servicios, Saanich**

A veces las personas mayores son miembros de comités o juntas directivas de asociaciones y organizaciones, aunque en Sherbrooke se menciona la necesidad de estar mejor representados en estas áreas. Un factor que se menciona con frecuencia es que se debe confiar en y usar las capacidades de las personas mayores y su experiencia de vida en la toma de decisiones. Sus recursos deben ser valorados por la comunidad, tal como se sugiere en Dundalk y en la Ciudad de México. Los proveedores de servicio en Portland agregan que las personas mayores pueden ser importantes como los ojos y oídos de una comunidad.

## **5. Capacidad de servicio de la comunidad**

*“Esta no es una ciudad grande, las personas se conocen. Y cuando las personas se conocen, se ayudan mutuamente.”*

**Persona mayor, Portage la Prairie**

Muchos comentarios se refieren al nivel de ayuda demostrado por las personas en la ciudad hacia las personas mayores y los motivos por los cuales las comunidades son más o menos incluyentes. Las comunidades más pequeñas en las que las personas han vivido durante mucho tiempo y se conocen son vistas como más amigables y más incluyentes. Algunos ejemplos son Dundalk, Portage la Prairie y el distrito de Copacabana en Río de Janeiro.

*“Las personas se dan cuenta si no fuiste a misa”.*

**Persona mayor, Dundalk**

En otras ciudades más grandes, como Estambul, se menciona que la ciudad es demasiado grande e impersonal. En Islamabad y la Ciudad de México, se considera que los vecindarios no son cohesivos, y en Londres, los vecinos cambian tan rápido que las personas ya no tienen tiempo de conocerse. Sin embargo, es posible fomentar comunidades más incluyentes. Algunos de los grupos focales proponen promover vecindarios mejor organizados, por ejemplo, con comités de cuadra locales (San José y Tuymazy). En Estambul se sugiere la creación de lugares para reuniones vecinales y esto ya es una realidad en La Plata, donde una sección del municipio ha sido designada para reuniones de personas mayores.

## **6. El lugar en la familia**

En algunas ciudades, como Amman y Udaipur, se considera una ventaja cuando las personas mayores viven con su familia. En la opinión de las personas en Trípoli, la permanencia en la familia es sinónima de cuidado, recibir afecto, y mantener el nivel social. En Udaipur, las familias no sólo consultan a las personas mayores cuando se toman decisiones, sino que sus opiniones son aceptadas. Algunas personas mayores en Cancún mencionan haber abandonado su comunidad de origen para vivir con sus hijos. Se menciona que los integrantes de la familia son serviciales y de apoyo, pero a la misma vez se señala que las relaciones familiares están cambiando. Por ejemplo en Estambul y en Nueva Delhi se expresa que las familias están más dispersas porque los hijos se van del hogar, y que las generaciones jóvenes no tienen tiempo para dedicar a los integrantes de la familia de mayor edad. Como consecuencia, según se informa desde Nueva Delhi, las personas mayores son marginadas progresivamente por sus propias familias. En Islamabad, las personas mayores informan que no siempre se consulta a las mujeres mayores sobre los asuntos de familia. En Nueva Delhi, se dice que los abuelos son reducidos a la condición de servidores de sus nietos. En San José, algunas familias incluso requieren que los abuelos trabajen por dinero. Los proveedores de servicios en algunas ciudades mencionan problemas de abandono o abuso de las personas mayores.

## **7. Exclusión económica**

*“Me siento cohibida cuando estoy en un comercio y no me alcanza el dinero para comprar lo que necesito”.*

**Persona mayor, Tuymazy**

En varios países, la mayoría de las personas mayores tienen ingresos bastante bajos, y la pobreza excluye a las personas de la sociedad a cualquier edad. En la Federación Rusa, muchas personas mayores informan que se sienten excluidas de la sociedad debido a sus bajos ingresos: las personas jubiladas dependen por completo de los pequeños subsidios del gobierno. Desde Jamaica y la Ciudad de México se informa que las personas a

menudo reciben muy poca ayuda financiera personal del gobierno, y que hay demasiada burocracia para acceder a este tipo de ayuda. En Cancún, las personas mayores dicen sentirse excluidas de los programas del gobierno.

*“Por primera vez, alguien pensó en las necesidades de aquellos que no tienen ningún ingreso [refiriéndose a la Tarjeta “Si Vale”].”*

**Persona mayor, Ciudad de México**

En la Ciudad de México las personas valoran enormemente el apoyo económico adaptado a la condición económica de las personas mayores. Esto incluye una tarjeta de identificación que les permite acceder a precios más bajos y hasta a servicios gratuitos, y una tarjeta “Si Vale” que garantiza a los más pobres un ingreso de US\$ 80 por mes.

## **Lista de control de respeto e inclusión social amigables con la edad**

### ***Servicios respetuosos e incluyentes***

- ✓ Los servicios públicos, voluntarios y comerciales consultan a las personas mayores para saber cómo atenderlas mejor.
- ✓ Los servicios públicos y comerciales proveen servicios y productos adaptados a las necesidades y preferencias de las personas mayores.
- ✓ Los servicios cuentan con personal servicial y cortés entrenado para atender a las personas mayores.

### ***Imagen pública del envejecimiento***

- ✓ Los medios incluyen a personas mayores en las imágenes públicas, mostrándolas en forma positiva y sin estereotipos.

### ***Interacciones intergeneracionales y familiares***

- ✓ Los entornos, las actividades y los eventos abiertos a toda la comunidad atraen a personas de todas las edades, atendiendo a las necesidades y preferencias específicas de cada edad.
- ✓ Las personas mayores son incluidas en forma específica en actividades de la comunidad para la “familia”.
- ✓ Se realizan periódicamente eventos que reúnen a las distintas generaciones para disfrute y enriquecimiento mutuo.

### ***Educación pública***

- ✓ El programa de la escuela primaria y secundaria incluye aprendizaje sobre el envejecimiento y las personas mayores.
- ✓ Las personas mayores son involucradas en forma activa y periódica en las actividades de la escuela local junto con niños y maestros.
- ✓ Se ofrecen oportunidades para que las personas mayores compartan sus conocimientos, su historia y habilidades con otras generaciones.

### ***Inclusión en la comunidad***

- ✓ Las personas mayores son incluidas como asociados titulares en la toma de decisiones de la comunidad que los afectan.
- ✓ La comunidad reconoce a las personas mayores por su pasado así como también por sus aportes presentes.

- ✓ La acción comunitaria para fortalecer los lazos y el apoyo comunitario incluye a los residentes mayores como informantes, asesores, actores y beneficiarios clave.

***Inclusión económica***

- ✓ Las personas mayores con una posición económica desfavorable gozan de acceso a servicios y eventos públicos, privados y voluntarios.

## Parte 10. Participación cívica y empleo

### Resumen de hallazgos

Las personas mayores no dejan de contribuir a sus comunidades después de su retiro de la actividad económica. Muchas de ellas siguen proveyendo trabajo voluntario ad honorem para sus familias y comunidades. En algunas áreas las circunstancias económicas obligan a las personas mayores a mantener un trabajo remunerado mucho después de su edad jubilatoria. Una comunidad amigable con la edad provee opciones para que las personas mayores sigan contribuyendo a sus comunidades, ya sea a través de un empleo remunerado o trabajo voluntario, según su elección, y estén involucradas en el proceso político.

Muchas personas mayores desean continuar trabajando y algunas de hecho lo hacen. Adicionalmente, las personas mayores que participaron en el proyecto de la OMS expresaron el deseo y la voluntad de trabajar como voluntarias en sus comunidades. Las personas mayores en la mayoría de las ciudades tienen acceso a oportunidades de empleo y actividades voluntarias, y por lo general se sienten respetadas por su aporte. A las personas mayores les gustaría tener más oportunidades de empleo, y les gustaría que las oportunidades actuales de empleo y trabajo voluntario estén mejor adaptadas a sus necesidades e intereses. También les gustaría ver un esfuerzo mayor para alentar la participación cívica, y sienten que existen barreras para la participación, incluyendo barreras físicas y estigmatización cultural relativa a la participación de personas mayores.

### 1. Opciones de voluntariado para personas mayores

*“Se ha comprobado científicamente que el trabajo voluntario contribuye a una vida saludable y prolongada.”*

**Persona mayor, Halifax**

En muchas de las ciudades participantes, las personas mayores están involucradas activamente en actividades voluntarias y gozan de muchos beneficios a raíz de ello, incluyendo el sentimiento del mérito propio, de estar activo, y de mantener su salud y sus contactos sociales. Los participantes en algunas ciudades informan que existe una infraestructura para el trabajo voluntario bien desarrollada, como por ejemplo centros de recursos voluntarios u organizaciones voluntarias establecidas. En la mayoría de las ciudades, los participantes dicen que existen muchas oportunidades para actividades voluntarias.

En Ponce, las personas mayores disfrutan sentirse útiles a través del voluntariado, y en Udine se observa que el trabajo voluntario trae satisfacción y previene el aislamiento. Las personas mayores en Ginebra realizan actividades voluntarias en clubes y organizaciones.

A pesar de la importancia del voluntariado, los participantes observan muchas barreras para las personas mayores, por ejemplo, para obtener información sobre oportunidades de voluntariado, en particular aquellas que mejor se ajustan a ellos. Los participantes quieren más oportunidades y una gama de opciones más amplia. Se sugiere la creación de registros centralizados como una manera de sortear este problema. En Melbourne, existe un proyecto en curso para usar el Internet para vincular los voluntarios con las oportunidades, y en Portland existe un sitio que enumera las oportunidades para voluntariado. Los residentes mayores en Melville y Udaipur sugieren la creación de una base de datos o un registro de voluntarios centralizado, y los participantes en Nueva Delhi sugieren que éste podría ser administrado por una organización como HelpAge India.

Adicionalmente, las personas mayores enfrentan problemas para trasladarse hacia y desde los trabajos voluntarios, y algunas de ellas informan sobre limitaciones físicas para completar las tareas que les son asignadas. En países más desarrollados, algunas personas mayores y proveedores de servicios informan que los

gastos no reintegrados (como por ejemplo de combustible) o temas de responsabilidad (de parte de las organizaciones de voluntariado) impiden su habilidad o predisposición para ofrecerse como voluntarios.

Varios participantes mencionan una disminución o cambio general en el sector voluntario que afecta a los voluntarios de mayor edad. Esto incluye la sensación de una disminución del valor ético del voluntariado y que las personas jóvenes no están reemplazando a las personas mayores. En Halifax, una persona mayor considera que la creciente burocracia y los costos de seguro están contribuyendo a la caída del número de voluntarios. En Dundalk, se sugiere eximir el pago de costos de seguro para voluntarios de mayor edad.

Las sugerencias para mejorar el voluntariado piden un fortalecimiento de las organizaciones de voluntariado en general, el establecimiento de cuerpos de voluntarios formados por personas mayores, y el reintegro de gastos incurridos por los voluntarios en su trabajo. Los participantes en Islamabad sugieren el establecimiento de cuerpos de voluntarios de personas mayores para trabajar con grupos desfavorecidos. En Mayaguez, se sugieren incentivos para voluntarios de mayor edad, y un proveedor de servicios en la Ciudad de México recomienda el reintegro de gastos incurridos por voluntarios. En Himeji se sugiere apoyo financiero para organizaciones de voluntariado. En Shanghai, se siente que un ambiente gratificador y de apoyo alentaría a más personas a ser voluntarias. En Tokio, se sugiere repartir invitaciones para alentar a las personas a participar como voluntarias.

## **2. Mejores opciones de empleo y más oportunidades**

*“Mi madre a menudo habla de trabajar, pero sé que ella no podría hacerlo. Simplemente le gustaría tener su propio dinero.”*

**Cuidador, Jamaica**

*“Debemos ayudar a las personas mayores a permanecer empleadas. El trabajo es un regalo de salud y de vida.”*

**Proveedor de servicios, Trípoli**

Los participantes en muchas ciudades informan que están ansiosas y dispuestas a trabajar ya que poseen experiencia y calificaciones. Sin embargo, las personas mayores enfrentan una variedad de barreras para hallar empleo o permanecer en él. Los participantes de los grupos focales indican la existencia de políticas que establecen el retiro obligatorio a determinada edad (estipulada en forma arbitraria), que varía de un país a otro. Algunos países tienen políticas bajo las cuales cualquier dinero obtenido después de la edad de jubilación es descontado de jubilaciones o programas de subsidio gubernamentales, creando una barrera más para las personas mayores que deseen seguir trabajando.

En varios lugares, las personas mayores informan que simplemente son demasiado frágiles para trabajar, tienen dificultad para llegar a o regresar del trabajo, o no se sienten seguras viajando al trabajo o mientras están en él. Varias ciudades observan que las únicas oportunidades laborales disponibles para personas mayores son serviles, mal remuneradas o indeseables. En algunas áreas, las personas mayores asisten a sus familias cuidando de los nietos, y en la Ciudad de México se observa que este tipo de tarea impide que las personas mayores obtengan un empleo propiamente dicho.

En zonas de bajos ingresos con apoyo de gobierno limitado, algunas personas mayores sienten que necesitan trabajar, lo quieran o no. En algunas ciudades (ejemplo: Moscú, Nairobi y Ponce), los participantes en los grupos focales notaron que el nivel general de desempleo y la competencia en el mercado laboral afectan su capacidad para encontrar trabajo.

*“No puedo pensar en trabajar. ¿Por qué? Porque el desempleo es alto aun entre los jóvenes, de modo que ¿cómo puedo pretender trabajar yo?”*

### **Persona mayor, Estambul**

A pesar de estas barreras, las personas mayores siguen trabajando en varias ciudades. Las personas mayores en Trípoli mencionan muchos beneficios emergentes del trabajo continuado, incluyendo un ingreso, luchar contra la actitud de que las personas mayores son dependientes, y el mantenimiento de los contactos sociales. Muchas personas mayores en Himeji están dispuestas a trabajar y les gustaría ver más oportunidades de empleo. Las personas mayores en Amman sugieren usar el tiempo y la experiencia de las personas mayores mientras tengan capacidad para de trabajar, y la provisión de incentivos para alentar la participación.

Unos pocos lugares, principalmente en los países desarrollados, tienen políticas que favorecen el trabajo de las personas mayores y algunas de ellas incluso mencionan las compañías que promueven y valoran a los trabajadores de mayor edad. En Mayaguez, los proveedores de servicios observan que el ausentismo entre los trabajadores de mayor edad es bajo, y también suelen ser puntuales. En Melville, se considera que los lugares de trabajo están cambiando y que existe una actitud más positiva hacia la retención de los trabajadores de mayor edad.

Los participantes ofrecieron varias sugerencias para mejorar y crear nuevas oportunidades de empleo para personas mayores. Estas incluyeron ofrecer incentivos para empleadores que contratan a personas mayores, la existencia de programas de empleo patrocinados por el gobierno, la creación de asociaciones entre entes públicos y privados, y la contratación de personas de mayor edad para puestos en el sector público.

En los lugares donde existe este tipo de legislación, se sugiere eliminar la jubilación obligatoria o las restricciones sobre la edad para empleo. En Dundalk se sugiere permitir que las personas trabajen después de la edad jubilatoria y en Islamabad se propone eliminar la restricción legal sobre la edad de empleo. Los proveedores de servicios en Sherbrooke sienten que debería haber mayor flexibilidad en las leyes y políticas para permitir que las personas mayores vuelvan a trabajar. Una persona mayor en Estambul sugiere eliminar la jubilación temprana.

También hubo varias sugerencias de mejorar las condiciones o el tipo de trabajo. En algunos lugares, los entrevistados sienten que el problema es la falta de información y de herramientas para que las habilidades y necesidades de las personas mayores respondan a lo solicitado por los empleadores. Las sugerencias para remediar esta situación incluyen un mejor anuncio de puestos, la creación de bases de datos para encontrar el puesto indicado que se corresponde con las habilidades del trabajador mayor, y el desarrollo de un registro de las habilidades de las personas mayores para su consulta potencial por los empleadores. En Estambul, se opina que debería existir mayor apoyo para las mujeres mayores que trabajan en el hogar, y en Nueva Delhi, se sugiere sensibilizar a los empleadores sobre las necesidades de las personas mayores.

### **3. Flexibilidad para acomodar a los trabajadores de mayor edad y los voluntarios**

*“No quiero algo que me exija llegar todas las semanas a las 9:00; ya tuve suficiente de ese tipo de trabajo”*  
**Persona mayor, Portland**

Se hace referencia a la flexibilidad en las oportunidades para las personas mayores en el trabajo remunerado y voluntario como una manera para adaptar mejor estas oportunidades a las personas mayores.

Existen informes de horarios rígidos, y la sensación de que los trabajos voluntarios se han tornado demasiado profesionalizados. Los participantes proponen que las oportunidades para trabajo remunerado y voluntario estén estructuradas de manera de acomodar a las personas mayores. El voluntariado debería ser más flexible y estar mejor adaptado a las necesidades de las personas mayores. En varios lugares, se sugiere mayor flexibilidad de

los empleadores en cuanto a horarios y empleo temporal o estacional, y ajustes según las exigencias físicas del trabajo.

Las personas mayores en Ginebra sienten que las oportunidades para trabajo voluntario deberían ser más flexibles y ajustadas a la habilidad de los voluntarios, teniendo en cuenta las necesidades de las personas mayores que posiblemente se cansen más rápido. En Himeji, los proveedores de servicios sienten que las corporaciones deberían desarrollar un entorno en el que las personas mayores puedan trabajar sin dificultad, y muchas corporaciones tienen esto como una meta a alcanzar en el futuro.

En Halifax se sugieren cargas laborales más ligeras y licencia por enfermedad más flexible para trabajadores mayores. Los participantes en Londres sugieren proyectos pequeños que resulten de interés para las personas mayores y que hagan uso de sus habilidades. En Nairobi, Ponce y Tuymazy, los participantes solicitan oportunidades para tiempo parcial (“part-time”). En Tokio, existe un servicio de recursos humanos para trabajo temporal, que se podría ajustar a las necesidades de las personas mayores. Las personas mayores en Tuymazy consideran que el trabajo de consultoría se ajusta muy bien a las personas mayores.

#### ***4. Fomento de la participación cívica***

Los informes sobre el nivel de compromiso cívico varían. Por lo general, las personas mayores están interesadas y dispuestas a participar en actividades cívicas. En algunos lugares, las personas mayores ya opinan en forma activa a través de juntas comunitarias o de adultos mayores. Según lo informado, algunas culturas valoran la experiencia y los conocimientos especializados de las personas mayores y acostumbran designarlos a cargos de autoridad, aunque algunos opinaron que estos cargos son mayormente simbólicos. En Melville, existen grupos de interés especial en los que participan personas mayores, y en Mayaguez existe una alta proporción de personas mayores en la legislatura de la ciudad. Los participantes en Trípoli informan que las personas mayores ocupan lugares en juntas directivas, y en Halifax, las personas mayores ayudan con las elecciones.

A pesar de estas oportunidades de compromiso cívico, un número importante de ciudades también informa que las oportunidades para que las personas mayores se comprometan con asuntos cívicos son limitadas. Algunas ciudades mencionan barreras logísticas, como falta de transporte hasta las actividades cívicas, falta de espacio físico y problemas de seguridad en eventos cívicos grandes.

Las sugerencias para mejorar el compromiso cívico incluyen la reserva de asientos para personas mayores, mejorar la accesibilidad a eventos cívicos (por ejemplo: accesibilidad física y suministro de audífonos para personas con problemas auditivos) y el desarrollo o reestablecimiento de juntas comunitarias y otros entes participativos. Los participantes en Dundalk consideran que si hubiera mejor información acerca de las actividades cívicas, habría mayor participación. En Portland, se sugiere que las personas mayores se involucren expresando sus preocupaciones a los funcionarios de gobierno. Las personas mayores en La Plata piden más oportunidades de participación política para personas mayores, y un papel en la resolución de los problemas de la comunidad. En Tokio, se sugiere que se les asigne a las personas mayores el papel específico de cuidar los aspectos que atañen a su segmento, y los participantes en Saanich sugieren que las personas mayores estén involucradas en la planificación para su segmento.

#### ***5. Capacitación***

*“Ahora el voluntariado es algo profesionalizado. Para ser voluntario tienes que realizar capacitación.”*  
**Proveedor de servicios, Londres**

La capacitación es vista como una manera para que las personas mayores se conecten con la fuerza laboral y participen como voluntarios. Algunas ciudades informan que las personas mayores sienten que carecen de las habilidades laborales (generalmente relativas al uso de tecnología) requeridas para competir en el mercado



laboral. Unas pocas ciudades informan que las personas mayores desean oportunidades de capacitación o reeducación profesional (aunque esta sugerencia es más común entre los proveedores de servicios que las personas mayores). En Nueva Delhi, se sugiere realizar capacitación previa a la jubilación y reeducación profesional. En Amman, se pide capacitación para las personas mayores en trabajo liviano capaz de generar un ingreso. En Tuymazy, se opina que la capacitación para trabajadores mayores debería estar enfocada en el trabajo independiente y oportunidades para pequeñas empresas.

### ***6. Oportunidades empresariales***

Algunos participantes sugieren la creación de oportunidades empresariales para las personas mayores como una forma de generar un ingreso y participar en la fuerza laboral. Se sugiere financiamiento u otro tipo de apoyo para oportunidades de empleo independiente como maneras de ayudar a apoyar a las personas mayores, y estas ideas suelen provenir de ciudades que registran desempleo general o apoyo de bajos ingresos para personas mayores (ejemplo: Cancún, Ciudad de México, Nueva Delhi, Ponce, Trípoli, Tuymazy y Udine).

Las personas mayores en varias ciudades participan en forma activa en una variedad de tipos de empleo independiente, como manualidades y jardinería. En San José, las personas mayores encuentran oportunidades como vendedores callejeros. Existen oportunidades para vender manualidades en Cancún, aunque las personas mayores de esa ciudad sugieren que sería mejor contar con un lugar para un mercado. En Trípoli, se sugiere que las organizaciones no gubernamentales ayuden a las personas mayores con empresas pequeñas o instaladas en el hogar, y que se podría alentar la actividad agrícola como una opción para las personas mayores, mientras en Tuymazy, se proponen mercados de agricultores como una manera para que las personas mayores generen ingresos.

### ***7. Valoración de las contribuciones de las personas mayores***

Los informes de discriminación basada en la edad en la fuerza laboral son generalizados. Esto se manifiesta de varias maneras, desde la sensación de falta de respeto por parte de otros trabajadores, al rechazo plano a la contratación de trabajadores mayores. En algunas ciudades aparentemente resulta culturalmente inaceptable que las personas mayores trabajen después de la edad para jubilarse. Algunos de estos prejuicios provienen de las mismas personas mayores. Algunas de ellas informan que sencillamente no quieren trabajar más, ya que trabajaron todas sus vidas.

Existen informes de trato irrespetuoso hacia personas mayores. Otros mencionan que resulta difícil trabajar para personas que son más jóvenes que ellos, o tomar puestos que consideran inferiores a su capacidad, o trabajar en entornos en los que sienten un trato condescendiente.

El grado de apreciación y reconocimiento percibido por los voluntarios mayores también varía. En Ginebra se entregan certificados de reconocimiento. En Nairobi, los proveedores de servicios sienten que las personas mayores son vistas como líderes debido a su experiencia y confiabilidad.

En Udine, se considera que debería haber mayor reconocimiento de la experiencia de los mayores. Algunos sugieren educar a los empleadores para sensibilizarlos a las necesidades y calificaciones de los trabajadores mayores. En la Ciudad de México, se considera que debería ser mayor el reconocimiento social del valor de los conocimientos expertos y la presencia de las personas mayores en la fuerza laboral. Las personas mayores en Jamaica sugieren emplear a este segmento para educar a las personas más jóvenes sobre la cultura del envejecimiento, abordando tanto la participación como la discriminación basada en la edad.

## **Lista de control de participación cívica y empleo amigable con la edad**

### ***Opciones de voluntariado***

- ✓ Existe una amplia gama de opciones para la participación de voluntarios de mayor edad.
- ✓ Las organizaciones voluntarias están bien desarrolladas, con infraestructura, programas de capacitación y una fuerza laboral de voluntarios.
- ✓ Se comparan las habilidades e intereses de los voluntarios con los puestos ofrecidos (ejemplo: registro o base de datos).
- ✓ Se apoya a los voluntarios en su trabajo voluntario, por ejemplo, a través del suministro de transporte o el reintegro del costo de estacionamiento.

### ***Opciones de empleo***

- ✓ Existe una gama de oportunidades para que las personas mayores trabajen.
- ✓ Las políticas y leyes impiden la discriminación en base a la edad.
- ✓ La jubilación es una elección, no algo obligatorio.
- ✓ Existen oportunidades flexibles, con opciones para empleo temporal o estacional para las personas mayores.
- ✓ Existen programas de empleo y agencias para trabajadores mayores.
- ✓ Las organizaciones de trabajadores (por ejemplo: sindicatos) apoyan las opciones flexibles, como el trabajo temporal y voluntario, para permitir mayor participación de los trabajadores mayores.
- ✓ Se alienta a los empleadores a contratar o retener a trabajadores mayores.

### ***Capacitación***

- ✓ Se provee capacitación en oportunidades post-jubilación para trabajadores mayores.
- ✓ Existen oportunidades de reeducación para trabajadores mayores, como capacitación en nuevas tecnologías.
- ✓ Las organizaciones voluntarias proveen capacitación para sus cargos.

### ***Accesibilidad***

- ✓ Se difunden y promocionan las oportunidades para trabajo voluntario o remunerado.
- ✓ Existe transporte al lugar de trabajo.
- ✓ Los lugares de trabajo están adaptados para responder a las necesidades de personas con discapacidad.
- ✓ No existe costo alguno para el trabajador asociado a la participación en trabajo voluntario o remunerado.
- ✓ Existe apoyo para las organizaciones (por ejemplo: financiación o reducción en los costos de seguro) para la contratación, capacitación o retención de voluntarios mayores.

### ***Participación cívica***

- ✓ Los consejos asesores, directorios de organizaciones, etc. incluyen a personas mayores.
- ✓ Existe apoyo para permitir que las personas mayores participen de reuniones y eventos cívicos, como por ejemplo asientos reservados, apoyo para personas con discapacidad, audífonos para personas con problemas de audición, y transporte.
- ✓ Las políticas, programas y planes para las personas mayores incluyen contribuciones de personas de ese segmento.
- ✓ Se alienta la participación de las personas mayores.

### ***Valoración de las contribuciones***

- ✓ Las personas mayores son respetadas y reconocidas por sus contribuciones.
- ✓ Los empleadores y las organizaciones son sensibles a las necesidades de los trabajadores mayores.
- ✓ Se promueve entre los empleadores los beneficios de emplear personas mayores.

### ***Espíritu empresarial/emprendedor***

- ✓ Existe apoyo para los empresarios/emprendedores de mayor edad y oportunidades de trabajo independiente (ejemplo: mercados para vender productos agrícolas y artesanías, capacitación para pequeñas empresas, y micro-financiamiento para trabajadores mayores).
- ✓ La información diseñada para apoyar empresas pequeñas y hogareñas se presenta en formatos adecuados para los trabajadores mayores.

### ***Remuneración***

- ✓ Las personas mayores reciben una remuneración justa por su trabajo.
- ✓ Los voluntarios reciben reintegros de gastos incurridos durante su trabajo.
- ✓ Los ingresos generados por los trabajadores mayores no son descontados de sus jubilaciones o de otros tipos de ingreso de apoyo a los que tienen derecho.

## Parte 11. Comunicación e información

### Resumen de hallazgos

Los participantes de los grupos focales convienen fuertemente en que es vital para el envejecimiento activo mantenerse conectados con eventos y personas, y recibir información oportuna y práctica sobre cómo administrar su vida y atender sus necesidades personales. Los participantes en la mayoría de las ciudades del mundo desarrollado sostienen que existe información variada para personas mayores proveniente de diversos medios generales y especializados, mientras que en las ciudades de los países en desarrollo, las personas en los grupos focales resaltan unos pocos medios que alcanzan a toda la comunidad, mayormente la televisión, la radio y los periódicos. Sin embargo, casi en todas partes se expresa el temor de perderse alguna información y quedar afuera de la corriente principal. Las tecnologías de la información y comunicación en constante evolución son aceptadas como herramientas útiles y criticadas como instrumentos de exclusión social. Independientemente de la variedad de opciones de comunicación y el volumen de información disponible, la preocupación central manifestada en los grupos focales radica en contar con información relevante rápidamente accesible para las personas mayores con diversas capacidades y recursos.

*“Se torna peor a medida que uno envejece ... a medida que las facultades se desmejoran, este tipo de cosa provoca mayor estrés.”*

**Persona mayor, Halifax**

### 1. Amplia distribución

En todas las ciudades se menciona a los medios locales dirigidos a toda la comunidad como proveedores de información útil. En los países en desarrollo y en la Federación Rusa, los medios de comunicación que resultan familiares para las personas mayores están limitados a la radio, la televisión y los periódicos. En los países desarrollados se describe una abundancia de información general y dirigida de interés para personas mayores proveniente de diversas fuentes, incluyendo Internet. En todos lados se valora la información que llega a las personas mayores en su vida y actividad cotidiana, ya sea mediante entrega personal directa, por teléfono y distribución en ubicaciones clave: centros comunitarios y carteleros, servicios públicos, bibliotecas, comercios, oficinas médicas y centros de salud. Las personas mayores en Estambul informan que el teléfono constituye la forma de comunicación más universal y confiable para ellos. Se considera que los gobiernos y las organizaciones voluntarias tienen un papel importante en asegurar una amplia difusión de la información: se valora a los servicios sistemáticos de distribución pública efectiva como una característica amigable con los mayores. En Himeji, se sostiene que existe una distribución bien estructurada de información municipal a las asociaciones de residentes, quienes la transmiten a los líderes de distrito para su posterior entrega a cada hogar. En aquellas ciudades en las que el sector privado aún no es conciente de este creciente mercado gris, como Trípoli, se hace referencia también a los comercios como potenciales financistas de la diseminación de información para personas mayores. La distribución de un directorio local de servicios “amigable con los mayores”, sugerida por personas mayores en Saanich, podría resultar atractivo para una Cámara de Comercio, por ejemplo.

El acceso a precios razonables a canales de comunicación e información es esencial. La radio es el sostén de la comunicación para las personas mayores en Nairobi porque es barata; en Udaipur, las carteleros informativos locales son importantes para alcanzar a las personas de grupos socioeconómicos bajos. Para asegurar el acceso a información en Tuymazy, los ex-empleadores proveen suscripciones gratuitas a periódicos para sus jubilados. En Dundalk, el costo de la línea telefónica hogareña es subsidiado por el gobierno para personas de más de 70 años. En otras ciudades, publicaciones gratuitas y acceso público a periódicos, computadoras e Internet en centros comunitarios sin cargo o con un cargo mínimo constituyen características amigables con los mayores.

## **2. La información correcta en el momento oportuno**

*“Hay mucha información disponible, pero es complicado encontrar la información necesaria”.*

**Cuidador, Moscú**

Independientemente de la cantidad y variedad de las fuentes de información, la preocupación por obtener información relevante y oportuna es compartida en ciudades en diversos grados de desarrollo. En algunas ciudades desarrolladas, como Ginebra, resulta difícil manejar la sobrecarga de información, pudiéndose perder información importante. Una de las barreras frecuentes es la falta de conciencia de la información o los servicios disponibles, o el desconocimiento de cómo hallar la información necesaria. Como resultado, las personas mayores pueden quedar excluidas de beneficios o servicios a los que tienen derecho, o se pueden enterar de los mismos demasiado tarde. Otro motivo de preocupación mencionado sólo en unas pocas ciudades desarrolladas consiste en saber cómo manejar el telemarketing invasor e identificar fraudes y engaños. Los residentes mayores de ciudades en países en desarrollo enfrentan con más frecuencia el problema de insuficiente información actualizada sobre asuntos de importancia, como la salud, derechos legales, derecho a prestaciones o beneficios, servicios y eventos comunitarios. En La Plata se observa que los medios comunitarios generales no abarcan los temas de importancia para las personas mayores con un nivel de detalle útil.

Una sugerencia frecuente para lograr una comunicación más amigable con los mayores consiste en proveer más información dirigida a las personas de edad, a través de periódicos dedicados o columnas habituales en la prensa general, así como también a través de programas de radio y televisión especializados. Otra idea es que los canales de comunicación amplíen su programación y cobertura de temas para incluir los intereses de un público de adultos mayores. Las personas mayores en algunas ciudades se quejan de que la televisión, en particular, parece excluir sus intereses y gustos.

Las personas quieren que la comunicación esté coordinada en un solo servicio de fácil acceso y ampliamente difundido en toda la comunidad. En Portland, el municipio local tiene un servicio de información telefónica en vivo las 24 horas. Las personas mayores consultadas en Nueva Delhi sugieren que una organización voluntaria centralizada y respetada, como HelpAge India, recopile y organice una base de datos con información relevante para las personas mayores y la haga disponible por teléfono. En Islamabad, se recomienda proveer una sala para información comunitaria, con periódicos y televisión.

## **3. ¿Alguien me podría hablar?**

*“Las personas mayores llaman por teléfono a los programas de radio en cualquier horario.”*

**Proveedor de servicios, Mayaguez**

Independientemente de cuán desarrollada es una ciudad, la comunicación verbal es el medio de comunicación preferido y principal de las personas mayores, tanto a través de contactos informales con familia y amigos y a través de clubes, asociaciones, reuniones públicas, centros comunitarios, y lugares de culto. La radio constituye una fuente de información muy popular en muchas ciudades, con radiodifusión en dialectos locales o programas de línea abierta a los que los oyentes pueden llamar para hacer preguntas a expertos o participar en discusiones en línea. La dimensión interpersonal de la comunicación es muy importante, y se repite que la mejor forma de estar informado es mantenerse activo e involucrado en la comunidad. Se expresa pesar por haber perdido oportunidades para interactuar con otros a raíz de cambios, como por ejemplo nuevos rascacielos en el vecindario, el cierre de oficinas de correo comunitarias y la automatización bancaria y de otros servicios. La comunicación oral reviste particular importancia para las personas mayores con problemas de visión y aquellos que no pueden leer o escribir. Los índices de analfabetismo son muy altos entre la población mayor en los países en desarrollo, y en los países desarrollados las personas mayores tienen, en promedio, un nivel de alfabetización más bajo que las personas jóvenes. Los medios de transmisión verbales también funcionan

porque las personas confían en aquel que provee la información y porque pueden hacer preguntas hasta obtener lo que quieren saber. Recibir la atención de una persona real que es servicial, clara y no está apurada es valorado enormemente por las personas mayores en todo el mundo.

*“Cada vecindario tiene una mezquita. La palabra en árabe para mezquita es sinónimo de “lugar que reúne a las personas”.”*

**Persona mayor, Trípoli**

En todas partes la comunicación amigable con los mayores reconoce y emplea estos canales informales para alcanzar a las personas de edad. Una de las maneras consiste en suministrar información relevante en forma periódica en los lugares donde se reúnen habitualmente las personas mayores; otra es crear ocasiones sociales para ofrecer información de interés para ellas. En Río de Janeiro, por ejemplo, se propone utilizar el auditorio del centro de salud para ofrecer charlas educativas. Una tercera estrategia consiste en informar a individuos que a su vez transmitirán la información a otros en forma personal. Estos “informantes clave” pueden ser voluntarios, como se sugiere en Jamaica, o proveedores de servicios sociales o de salud, o personas de las industrias de servicio – agentes inmobiliarios, peluqueros/as, trabajadores postales, o porteros en edificios de departamentos en Copacabana, quienes conocen a cada residente y son una fuente reconocida de información y apoyo informal.

El problema de alcanzar a las personas socialmente aisladas – personas mayores que están desconectadas con el mundo porque viven solas y presentan desventajas importantes y gozan de apoyo familiar mínimo – surge por igual en ciudades ricas y pobres. El correo electrónico y el Internet representan una de las soluciones mencionadas, aunque raramente. El enfoque preferido es la extensión personalizada por individuos de confianza, a través de voluntarios que visitan o se comunican telefónicamente, o a través de trabajadores sociales. También se sugiere prever los lugares afuera del hogar donde se encuentran las personas en riesgo de aislamiento social: en San José se sugiere usar la clínica de salud del distrito como punto de distribución de información sobre servicios para personas mayores con problemas de salud.

#### **4. Formatos y diseño amigables con los mayores**

*“Ayer recibí una carta. Al parecer, están queriendo verificar qué tipo de prestaciones recibimos. Hay que leerla como cuatro veces para entender lo que dice.”*

**Persona mayor, Londres**

La presentación auditiva y visual de la información constituye la barrera universal más importante para comunicarse con las personas mayores. El tamaño de letra en material textual, principalmente el impreso pero también el exhibido en pantallas de televisión, es demasiado pequeño para leer. Las etiquetas de productos, en particular para medicamentos, son difíciles de descifrar. Con frecuencia la diagramación de las páginas es confusa, presentando demasiada información en poco espacio. La información auditiva es hablada a gran velocidad y los comerciales en radio y televisión hacen que las personas mayores pierdan el tren de pensamiento. A menudo el idioma utilizado es muy complicado e incluye términos desconocidos. Los formularios oficiales – vitales para recibir prestaciones y servicios – son particularmente difíciles de entender.

*“Escriban en forma sencilla, con letra grande”.*

**Proveedor de servicios, Ciudad de México**

La automatización de servicios agrega otra capa de complejidad a las operaciones cotidianas. Las pantallas visuales y los botones en los teléfonos celulares y demás equipos electrónicos son demasiado pequeñas, mientras que las máquinas de banca electrónica, correo, estacionamiento automatizado y otras expendedoras de boletos son todas distintas, están mal iluminadas y presentan instrucciones poco claras. Para personas en silla de

ruedas, los paneles son demasiado altos para alcanzarlos. En Amman se sugiere utilizar un código de colores para los botones y números telefónicos para que los teléfonos sean accesibles para personas mayores analfabetas que desean llamar a familiares o servicios.

Los servicios de respuesta automatizada representan una fuente general de quejas: se provee demasiada información en muy poco tiempo, las opciones son confusas y a menudo no existe oportunidad para hablar con una persona real.

### ***5. Tecnología informática: ventaja y ruina***

La tecnología informática, en especial las computadoras y el Internet, es apreciada por algunas personas mayores por su amplio alcance y comodidad. En Trípoli, las personas mayores dicen que el Internet es una buena manera para mantenerse en contacto con hijos que viven lejos, a veces en otros países.

No obstante, muchas personas mayores experimentan una sensación de exclusión por no usar computadoras o Internet. La conversión de servicios directos y documentación a tecnología de computadora aumenta esta sensación de exclusión. En los países en desarrollo y en la Federación Rusa, las computadoras son demasiado costosas para muchas personas mayores, o sencillamente no están ampliamente disponibles en la comunidad. En otros lugares, el acceso físico a computadoras es posible pero las personas mayores no están nada familiarizadas con esta tecnología y tienen temor de no poder aprender. El acceso público a computadoras a precios razonables para las personas de edad en centros comunitarios, clubes para mayores, servicios públicos y bibliotecas constituye una característica importante amigable con los mayores. Se recomienda fuertemente la disponibilidad de capacitación en el manejo de computadoras, preferentemente adaptada a las necesidades y al ritmo de aprendizaje individuales, e impartida por una personas de confianza. En Halifax, por ejemplo, las personas mayores mencionan que hay un tutor permanente sobre Internet disponible para ayudar a las personas mayores en forma individual, y que va a domicilio a pedido.

### ***6. Responsabilidad personal y colectiva***

Como todo ciudadano, las personas mayores tienen una responsabilidad personal de mantenerse actualizados sobre nueva información, de involucrarse en actividades de la comunidad, y de esforzarse por adaptarse al cambio y tomar el riesgo de aprender. Los gobiernos, las organizaciones voluntarias y el sector privado son responsables en forma colectiva de quitar las barreras de comunicación que progresivamente separan a las personas mayores del resto de la comunidad, en particular aquellas vinculadas a la pobreza, la baja alfabetización y la capacidad reducida.

## **Lista de control de comunicación e información amigable con la edad**

### ***Oferta informativa***

- ✓ Un sistema de comunicación básico y universal de medios impresos y de difusión llega a todos los residentes.
- ✓ El gobierno o las organizaciones voluntarias aseguran la distribución periódica y confiable de información.
- ✓ La información es difundida para llegar a las personas mayores cerca de sus hogares y en los lugares donde habitualmente realizan actividades cotidianas.
- ✓ La diseminación de información es coordinada en un servicio comunitario accesible, bien publicitado – un centro de información en un solo lugar.
- ✓ Se ofrecen difusiones periódicas de información y programas de interés para personas mayores tanto en los medios habituales como en los dirigidos.

### ***Comunicación oral***

- ✓ Se prefiere la comunicación oral accesible para las personas mayores, por ejemplo, a través de reuniones públicas, centros comunitarios, clubes y los medios de difusión, y a través de individuos responsables por difundir la palabra en forma personalizada.
- ✓ Las personas en riesgo de aislamiento social reciben información de individuos de su confianza con los cuales interactúan, como visitantes voluntarios, trabajadores de apoyo domiciliario, peluqueros, porteros o caseros.
- ✓ Los individuos en oficinas públicas y en comercios ofrecen servicios amigables y personalizados a solicitud.

### ***Información impresa***

- ✓ La información impresa – incluyendo formularios oficiales, leyendas en pantallas de televisión y textos en presentaciones visuales – aparece en letra grande, y las principales ideas se presentan mediante títulos claros y letra destacada.

### ***Lenguaje sencillo***

- ✓ La comunicación impresa y hablada emplea palabras sencillas y conocidas en oraciones cortas y directas.

### ***Comunicación y equipo automatizado***

- ✓ Los servicios de respuesta telefónica proveen instrucciones en forma lenta y clara, e informan a los oyentes cómo repetir el mensaje en cualquier momento.
- ✓ Los usuarios tienen la opción de hablar con una persona real o dejar un mensaje para que alguien devuelva el llamado.
- ✓ El equipo electrónico, como los teléfonos celulares, las radios, televisiones, los cajeros automáticos y expendedoras de boletos tienen botones y letras grandes.
- ✓ Las pantallas de los cajeros automáticos, máquinas de correo y otros servicios están bien iluminadas y son accesibles para personas de diferente estatura.

### ***Computadoras e Internet***

- ✓ Existe acceso público amplio a computadoras y a Internet a bajo costo o gratuito, en lugares públicos como oficinas de gobierno, centros comunitarios y bibliotecas.
- ✓ Existen instrucciones adaptadas a la necesidad y asistencia individual para los usuarios.



## Parte 12. Apoyo comunitario y servicios de salud

### Resumen de hallazgos

Los servicios de salud y de apoyo son vitales para mantener la salud y la independencia en la comunidad. Muchas de las preocupaciones mencionadas por las personas mayores, los cuidadores y proveedores de servicios en los grupos focales se refieren a la disponibilidad de cuidado suficiente y de buena calidad, apropiado y accesible. Los participantes de la consulta de la OMS informan sobre sus experiencias desde contextos de sistemas muy diferentes con expectativas muy distintas; sin embargo, en todas partes las personas mayores expresan un claro deseo de apoyo básico de salud e ingresos. En todas partes se considera que los costos del cuidado de la salud son muy altos, y se expresa un deseo uniforme de cuidado de costo accesible .

*“Me he enterado de tantas personas mayores que postergan su visita al médico, y su salud se deteriora progresivamente, porque no tienen el dinero.”*

**Persona mayor, Portland**

En muchas ciudades en países en desarrollo se observa una escasez básica de servicios y suministros necesarios, y en otras los servicios están mal distribuidos. Algunos de los países más desarrollados presentan, a la vez, la mayor gama y volumen de servicios de salud y apoyo comunitario y la mayor cantidad de quejas. Mientras esto claramente refleja una insatisfacción con los servicios existentes, también muestra que las personas mayores en estas ciudades tienen un nivel de acceso a servicios que posiblemente esté en falta en otros lugares del mundo.

En la mayoría de las ciudades colaboradoras, el suministro, la organización y el financiamiento de muchos servicios de salud y sociales dependen de decisiones del gobierno estatal o nacional antes bien que de la ciudad. Adicionalmente, el suministro y la capacitación de trabajadores de la salud y sociales no dependen de la ciudad. No obstante, los servicios de salud y sociales son entregados en la ciudad por personas locales en establecimientos locales, y los grupos voluntarios y de lucro basados en la comunidad desempeñan un papel importante en la entrega de servicios de apoyo y cuidado. Los responsables públicos de la toma de decisiones y los sectores privado y voluntario en el nivel de la ciudad influyen en el número, la gama y la ubicación de los servicios y otros aspectos relacionados con la accesibilidad de las instalaciones y los servicios en su territorio. Las autoridades de servicios locales también proveen capacitación para personal y establecen parámetros de desempeño de servicio. La sociedad civil desempeña un papel en el suministro de apoyo financiero y trabajo voluntario. Al informar los hallazgos y desarrollar una lista de control de las características de los servicios comunitarios y de salud en una ciudad amigable con los mayores, la Guía se centra en aquellos aspectos de los servicios de apoyo comunitario y de salud que están dentro del campo de influencia de una ciudad amigable con los mayores.

Los problemas referidos a servicios de salud dominan las discusiones en los grupos focales en la mayoría de las ciudades, reflejando su importancia para el envejecimiento activo. El acceso al cuidado de la salud así como a una gama de servicios de salud que no son estrictamente médicos constituye un tema importante. Aunque generalmente se presta menor atención a los servicios de apoyo comunitario y sociales, es posible identificar los atributos clave de una ciudad amigable en los comentarios realizados por los participantes.

### ***1. Atención de salud accesible***

Contar con servicios de salud correctamente ubicados, de fácil acceso es de importancia fundamental para las personas mayores en todas las ciudades colaboradoras. Las personas mayores en ciudades como Amman, Río de Janeiro, Sherbrooke y Tokio valoran tener servicios de salud cerca de ellos, y en Ginebra y Shanghai, las personas mayores aprecian el buen servicio de transporte a las instalaciones de salud. A menudo se considera una barrera que los servicios estén lejos o sean de difícil acceso. En algunos lugares se considera que el

transporte público es inadecuado, y en otros, como Delhi y la Ciudad de México, se informa como problema específico la falta de transporte para personas con discapacidad. Una preocupación frecuente es el acceso a cuidado de la salud en situaciones de emergencia. Además de las quejas específicas, como la falta de cuidado en casos de emergencia en algunas ciudades, las personas consultadas también mencionan que los servicios de ambulancia son insuficientes (Ponce) o demasiado lentos debido al caudal vehicular (Moscú). Entre las maneras para minimizar las barreras geográficas se incluye la idea de ubicar los servicios juntos o de descentralizarlos de manera que estén disponibles en todos los distritos. Otras ideas incluyen ofrecer transporte por voluntarios y proveer servicios telefónicos de salud de emergencia, como en Himeji, para personas mayores que viven solas.

Las estructuras libres de barreras y la movilidad dentro de las instalaciones de salud son importantes, así como también la seguridad de los edificios. Las barreras observadas incluyen ascensores y rampas en mal estado de mantenimiento en Udaipur, mal acceso a edificios para personas con discapacidad y falta de sillas de ruedas o andadores para pacientes en Cancún, e instalaciones abarrotadas de gente en muchas otras ciudades. En Amman, La Plata y Portage la Prairie se hace mención de problemas de seguridad o falta de espacio en sanatorios.

Otra barrera mencionada con frecuencia para el acceso a la atención de la salud es el conocimiento insuficiente de los servicios de salud disponibles en la ciudad. Tal como se observa en Melbourne, si no se conocen los servicios disponibles, tampoco se usan. Se sugiere como posible solución: mejor publicidad sobre los servicios de salud locales, la educación de las personas mayores sobre el sistema de salud, la coordinación de información, y servicios telefónicos de información sobre la salud.

Por último, se hace referencia frecuente a la actitud de los proveedores de servicios de salud hacia las personas mayores. Tuymazy es uno de los pocos lugares que informa del comportamiento amigable y servicial de las recepcionistas y enfermeras/os de clínicas de salud. Las actitudes negativas y mala comunicación por parte de los proveedores de salud constituyen quejas frecuentes relativas al cuidado de la salud. Los problemas mencionados incluyen: indiferencia, falta de respeto, actitud desinteresada, y el trato de las personas mayores como si fueran una carga o agotadores de recursos. Las sugerencias generales ofrecidas para mejorar la actitud y la conducta de los proveedores de servicios consisten en mejorar las habilidades comunicativas de estos prestadores y capacitar a los profesionales de la salud para tener un trato mejor hacia las personas mayores. En Amman, se sugiere alentar a las personas jóvenes a realizar trabajo voluntario cuidando a personas mayores.

*“Cuando vinieron a lavarla y cambiarla, la trataron como si fuera un mueble – sin dignidad, sin respeto.”*

**Persona mayor, Londres**

## **2. Gama más amplia de servicios de salud**

En todas las ciudades, las opiniones de las personas reflejan la necesidad de una gama más amplia de servicios de salud para personas mayores. La disponibilidad de diversas formas de cuidado específico para las personas mayores surge ya sea como una ventaja o como una brecha en el panorama urbano: se hace referencia a los servicios de clínicas geriátricas y camas en hospitales, centros de día para cuidado de adultos, cuidado para personas dementes, servicios de salud mental, cuidado aliviador, y capacitación para cuidadores, rehabilitación y cuidados paliativos. Junto con los servicios, se recomienda contar con un suministro mayor de equipamiento, como sillas de ruedas, andadores y audífonos. Sin embargo, los cuidados de la salud que reciben mayor atención en todo el mundo comprenden la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, el cuidado domiciliario, y las instituciones de larga estadía para personas mayores.

## **3. Servicios para envejecer bien**

Las personas mayores y otras personas en varias ciudades informan sobre la falta de servicios o programas para la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, o bien incluyen estos servicios entre las sugerencias para mejora. La lista de servicios importantes incluye selección preventiva, actividad física, educación sobre la prevención de lesiones, guía nutricional, y asesoramiento sobre salud mental. Las características amigables con

la edad mencionadas en el área metropolitana del Ruhr incluyen grupos de autoayuda u organizaciones que ofrecen actividades deportivas para aptitud y rehabilitación, y controles de salud periódicos en el hogar. Las personas mayores en la Ciudad de México están contentas con la campaña de vacunación dirigida y los anteojos gratuitos. Los participantes en Saanich sugieren expandir los centros para adultos mayores, convirtiéndolos en centros de bienestar comunitario, y las personas en Tuymazy proponen que se provea a las personas mayores acceso subsidiado a centros para la salud (spas). En Islamabad y en la Ciudad de México, se considera aconsejable proveer servicios en los vecindarios locales antes bien que en un punto centralizado.

#### ***4. Cuidado domiciliario***

Un tema mencionado de manera uniforme es la necesidad de una amplia gama de servicios de apoyo y cuidado domiciliario – desde ayuda con los mandados y/o la provisión de comida, a visitas de médicos y otros proveedores de servicios. Con pocas excepciones, los participantes de los grupos focales quieren servicios que les permitan atender sus necesidades de salud y de cuidado personal en sus hogares. Las barreras experimentadas en la obtención de servicios de cuidado domiciliario incluyen una ausencia generalizada de estos servicios, mala organización de los mismos, criterios de elegibilidad limitantes, costo elevado, y un alto índice de movimiento de personal de cuidado domiciliario. Las sugerencias para mejorar los servicios de cuidado domiciliario varían mucho según el contexto. En varias ciudades, en particular en los países en desarrollo, el mensaje es directo: “provean cuidado domiciliario”. En otras ciudades, los comentarios se centran en cómo mejorar la cantidad o la gama de los servicios (por ejemplo: fisioterapia y asesoramiento psicológico) o su calidad (por ejemplo: proveyendo cuidado inmediatamente después de recibir el alta del hospital, aumentar el número de gerentes de caso, y que la persona que provee el cuidado sea siempre la misma). En algunos lugares, los comentarios se refieren al modo de manejo de los costos, como por ejemplo a través de la cobertura de seguro, o utilizando los servicios de una empresa cooperativa de administración de hogares, tal como se menciona en Sherbrooke. En Shanghai, los cuidadores informan que las personas de más de 80 años, las personas viudas, los de bajos ingresos y los discapacitados tienen derecho a una hora diaria de quehaceres domésticos gratuitos.

#### ***5. Instalaciones residenciales para personas incapaces de vivir en sus hogares***

Una preocupación general es la falta en la ciudad de opciones adecuadas y accesibles en cuanto a precio de cuidado para personas mayores que ya no pueden vivir en su propio hogar. La falta de vacantes y el costo elevado son las quejas más frecuentes. Los cuidadores en Portage la Prairie observan que no se provee suficiente espacio para almacenar los efectos personales en las residencias geriátricas, y las personas mayores en Ginebra sugieren que las residencias geriátricas estén situadas en el centro de la ciudad o en un lugar con fácil acceso hacia el centro. En unas pocas ciudades se expresan preocupaciones graves relativas a la seguridad, cuidado inferior a lo normal en hogares para ancianos, personal insuficiente, y la sospecha de sedación general de los residentes. Se proponen ideas para modelos alternativos: los cuidadores en Amman sugieren que se establezcan residencias pequeñas para pocos residentes, en lugar de los geriátricos numerosos. Los proveedores de servicios en Jamaica y las personas mayores en Udine solicitan hogares agrupados que ofrezcan quehaceres domésticos y cierto nivel de cuidado de salud y personal.

#### ***6. Una red de servicios comunitarios***

El alcance de los servicios sociales comunitarios y la manera en que se proveen varían enormemente de una ciudad a otra. En algunas ciudades, en especial en los países desarrollados, el gobierno provee o financia servicios sociales. En otros lados, se informa que los servicios de apoyo son suministrados principalmente por las familias, instituciones religiosas, organizaciones de caridad o grupos comunitarios. Entre los servicios ofrecidos por la comunidad, se expresa el aprecio por comidas más económicas para personas mayores en restaurantes en Río de Janeiro y en Ginebra, ayuda con las jubilaciones y pensiones y otros derechos en Jamaica, y un sistema para seleccionar contratistas y servicios de mantenimiento en Portland para asegurar la legitimidad de los mismos. Los centros comunitarios y centros para personas mayores son vistos como sedes ideales para servicios sociales por su conveniencia, familiaridad y accesibilidad.

Se observan varias barreras, registrándose problemas más graves con mayor frecuencia en las regiones menos desarrolladas: los servicios son insuficientes, demasiado costosos, de difícil acceso y mala calidad. Al igual que con los servicios de salud, algunos participantes sostienen que no cuentan con buena información sobre lo que está disponible y cómo acceder al mismo. También se menciona la falta de coordinación entre servicios como un problema frecuente que genera formalidades innecesariamente engorrosas para solicitarlos y brechas en los servicios. Las sugerencias para mejorar los servicios sociales comunitarios varían. Algunas ideas propuestas en ciudades con redes de servicios bien desarrolladas, aunque fragmentadas, incluyen mejorar la coordinación entre servicios, agregar más gerentes de caso e integrar equipos de servicio. En la mayoría de las ciudades, independientemente de la región, se propone reducir o facilitar las formalidades administrativas. Otras recomendaciones consisten en disponer de servicios sociales y de salud en una misma sede en centros comunitarios o centros para ancianos, y proveer más financiamiento para los servicios.

Una observación es que muchos de los servicios sociales están en falta o necesitan ser mejorados, con frecuencia aquellos para proteger y cuidar a personas mayores de bajos ingresos que representan la mayoría en muchas ciudades. Además de mejorar el apoyo básico de ingresos, las personas mayores consideran que sus ciudades deberían establecer o fortalecer refugios y protección para las personas mayores desamparadas y sin techo, y personas que han sido objeto de abuso; servicios y programas de comidas; descuentos en los servicios públicos para personas con bajos ingresos; registros de personas mayores que viven solas; asistencia en la obtención de pensiones y otros derechos; y apoyo espiritual. Un buen ejemplo mencionado en la Ciudad de México consiste en una tarjeta de identificación para las personas mayores que les da acceso a precios más bajos y a ciertos servicios gratuitos.

### **7. *Se buscan voluntarios***

Un tema mencionado de manera uniforme es la necesidad de voluntarios para ayudar a cubrir las brechas en los servicios de salud y sociales. Se necesitan más voluntarios para ayudar a las personas mayores en clínicas y hospitales, así como también para entregar servicios sociales y cuidado domiciliario, proveer transporte para hacer los mandados y asistir a citas médicas, o simplemente pasear a las mascotas de las personas mayores que ya no pueden hacerlo por sí solas. Se sugieren como fuentes de ayuda voluntaria a las asociaciones de jubilados jóvenes de más de cincuenta años “50+”, estudiantes de servicios sociales y de salud, y niños escolares. Una idea repetida en varias ciudades es el voluntariado intergeneracional. Las redes de voluntarios fuertes son más fáciles de movilizar en comunidades establecidas en las que las personas sienten una conexión social. Una barrera mencionada en Islamabad es que la ciudad es relativamente nueva y las personas no se conocen bien entre ellas.

*“El portero es muy amable. Cuida a cuatro personas mayores en mi edificio. Los baña, hace los quehaceres domésticos y en su hora de almuerzo ayuda a las personas”*

**Persona mayor, Río de Janeiro**

### **8. *Otros temas***

En unas pocas ciudades se hace referencia a otros dos motivos de preocupación: tener en cuenta a las personas mayores en situaciones de emergencia y la falta de espacio en los cementerios. Aunque sólo se mencionan ocasionalmente, estos problemas no dejan de ser importantes en las ciudades en expansión. Los participantes en dos sedes perciben una brecha en el apoyo para las personas mayores en situaciones de emergencia, como desastres naturales y conflictos humanos. En Jamaica los huracanes son frecuentes y las personas mayores comentan que las iglesias desempeñan un papel importante en el suministro de cuidado durante los desastres. Los proveedores de servicios en Amman sugieren que la ciudad desarrolle planes para desastres y emergencias que incluyan a las personas mayores. Aunque no se propone en este contexto, una sugerencia útil para emergencias realizada en Dundalk consiste en tener un registro comunitario de las personas mayores que viven solas. En Cancún y Melbourne se hace breve referencia a la falta de espacio suficiente en los cementerios. A

modo de solución, los proveedores de servicios en Melbourne sugieren tener cementerios “verticales” o en capas.

## **Lista de control de servicios comunitarios y de salud amigables con la edad**

### ***Accesibilidad de los servicios***

- ✓ Los servicios de salud y sociales están correctamente distribuidos en toda la ciudad, están ubicados convenientemente en forma agrupada y son de fácil acceso mediante todos los medios de transporte.
- ✓ Las instalaciones de cuidado residencial, como los hogares de ancianos y residencias geriátricas, están ubicadas cerca de los servicios y de las zonas residenciales para que los residentes se mantengan integrados a la comunidad ampliada.
- ✓ Las instalaciones donde se proveen servicios presentan una construcción segura y son totalmente accesibles para personas con discapacidad.
- ✓ Se provee información clara y accesible sobre los servicios de salud y sociales para personas mayores.
- ✓ La entrega de servicios individuales es coordinada con un mínimo de burocracia.
- ✓ El personal administrativo y de servicio trata a las personas mayores con respeto y sensibilidad.
- ✓ Las barreras económicas que impiden el acceso a los servicios de apoyo de salud y comunitarios son mínimas.
- ✓ Existe acceso adecuado a lugares de entierro designados.

### ***Oferta de servicios***

- ✓ Se ofrece una gama adecuada de servicios de apoyo comunitario y de salud para promover, mantener y restablecer la salud.
- ✓ Se ofrecen servicios de cuidado domiciliario que incluyen servicios de salud, cuidado personal y quehaceres domésticos.
- ✓ Los servicios sociales y de salud ofrecidos responden a las necesidades y preocupaciones de las personas mayores.
- ✓ Los profesionales de la salud poseen habilidades y capacitación apropiadas para comunicarse con y atender de manera efectiva a las personas mayores.

### ***Apoyo voluntario***

- ✓ Se alienta y apoya a los voluntarios de todas las edades para que asistan a las personas mayores en una amplia gama de entornos de salud y comunitarios.

### ***Planificación y cuidado para emergencias***

- ✓ La planificación para emergencias incluye a las personas mayores, tomando en cuenta sus necesidades y capacidades en la preparación ante y la respuesta a emergencias.

## Parte 13. Conclusiones y pasos siguientes

### Envejecimiento activo en una ciudad amigable con los mayores

El punto de partida de esta Guía fue el concepto de que una ciudad amigable con los mayores alienta el envejecimiento activo a través de la optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen. Las ventajas y las barreras informadas por aproximadamente 1500 personas mayores y 750 cuidadores y proveedores de servicios consultados en este proyecto global confirman esta idea y proporcionan muchos ejemplos para demostrar cómo las características de una ciudad reflejan los factores determinantes del envejecimiento activo de muchas maneras interconectadas. El paisaje de la ciudad, sus edificios, su sistema de transporte y vivienda contribuyen a una movilidad confiada, una conducta saludable, participación social y autodeterminación o, contrariamente, al aislamiento temeroso, la inactividad y la exclusión social. La existencia de una amplia gama de oportunidades para participación social integrada con otras edades y dirigida a grupos de edad específicos fomenta fuertes lazos sociales y la autodeterminación personal. La autodeterminación y la autovaloración se ven reforzadas por una cultura que reconoce, respeta e incluye a las personas mayores. La disponibilidad de información relevante en formatos apropiados también contribuye a la autodeterminación personal, así como a tipos de conducta saludables. La existencia de servicios de salud accesibles y correctamente coordinados tiene un impacto evidente sobre el estado de salud y la conducta de salud de las personas mayores. Aunque las oportunidades para trabajo remunerado en los entornos urbanos están vinculadas a los determinantes económicos del envejecimiento activo, las políticas dirigidas a reducir las desigualdades económicas en el acceso a todas las estructuras, oportunidades y servicios de una ciudad revisten aún mayor importancia.

El diseño para la diversidad ha surgido como una característica principal de una ciudad amigable con los mayores que se repite con frecuencia en muchas áreas temáticas. Dentro de la perspectiva del ciclo vital de la OMS para el envejecimiento activo descrita en la Parte 2, el diseño para la diversidad constituye la clave para el sustento de una capacidad óptima entre individuos de elevado funcionamiento y para permitir la operatividad de las personas mayores que de otro modo se tomarían dependientes. Según los participantes del proyecto, en una ciudad amigable con la edad, el entorno natural y edilicio debe normalmente prever la existencia de usuarios con diversas capacidades, antes bien que el diseño para la mítica persona promedio (es decir, joven). Una ciudad amigable con la edad enfatiza la autonomía por encima de la discapacidad; es amigable para todas las edades y no sólo para las personas mayores. Deben existir suficientes asientos e instalaciones de baño; los cordones en declive y rampas para acceder a edificios deben ser características normalizadas, y los semáforos en los cruces peatonales deben estar sincronizados para proveer seguridad. El diseño de edificios y viviendas debe estar libre de barreras. El material informativo y las tecnologías de la comunicación deben estar adaptadas a diversas necesidades perceptivas, intelectuales y culturales. En resumen, los espacios y las estructuras deben ser accesibles.

El reconocimiento y respeto por la diversidad debería caracterizar las relaciones sociales y de servicio tanto como a las estructuras físicas y los materiales. Los participantes de este proyecto de la OMS ponen en claro que el respeto y la consideración por el individuo deberían ser valores primordiales en la calle y en el hogar, en los servicios públicos y comerciales, en entornos de empleo y de cuidado. En una ciudad amigable con la edad, los usuarios de los espacios públicos deberían mostrar cortesía en la manera de compartir las comodidades, y se deberían respetar los asientos preferenciales en el transporte público y las zonas delimitadas para estacionamiento y ascenso y descenso de pasajeros con necesidades especiales. Los servicios deberían emplear a personas amigables que se tomen el tiempo para proveer asistencia personal. Los comerciantes deben atender a las personas mayores tan bien y tan rápido como a los demás clientes. Los empleadores y las agencias deberían ofrecer condiciones flexibles y capacitación para personas mayores y voluntarios. Las comunidades deben reconocer a las personas mayores no sólo por su contribución actual sino por la pasada. Dado que la

educación fomenta la conciencia, se debe educar a los niños en edad escolar sobre el envejecimiento y las personas mayores, y los medios los deberían presentar de manera realista y no estereotipada.

El enfoque desde el ciclo vital incluye a todas las edades en el proceso de promoción del envejecimiento activo. También adopta el valor de la solidaridad intergeneracional. Según el punto de vista de los participantes del proyecto, otra característica de una ciudad amigable con los mayores reside en fomentar la solidaridad entre generaciones y dentro de las comunidades. Una ciudad amigable con los mayores debería facilitar las relaciones sociales – en los servicios locales y en las actividades que reúnen a personas de todas las edades. Se deben fomentar oportunidades para que los vecinos se conozcan, velen por la seguridad unos de otros y ayuden a mantenerse informados. Los miembros mayores de la comunidad deberían sentirse integrados y seguros a través de una red de familiares, amigos, vecinos y proveedores de servicios confiables. Adicionalmente, deberían realizarse actividades de extensión personalizadas dirigidas a las personas mayores en riesgo de estar aisladas socialmente, y se deberían minimizar las barreras económicas, de lenguaje o culturales experimentadas por muchas personas mayores.

### **Características urbanas integradas y sinérgicas entre sí**

Las fuertes conexiones entre los distintos aspectos de la vida en la ciudad establecidas por las personas consultadas en el proyecto de la OMS muestran claramente que una ciudad amigable con la edad sólo surge de una orientación integrada, enfocada en cómo viven las personas mayores. La adopción de esta perspectiva implica coordinar acciones en distintas áreas de la política y los servicios ciudadanos para que se refuercen mutuamente. En base a lo informado por las personas mayores y otros participantes en el proyecto, surge como un elemento vital la acción conjunta que respete las siguientes relaciones:

- La vivienda debe ser considerada en relación a los espacios al aire libre y el resto del entorno edilicio, de modo que las viviendas de las personas mayores estén ubicadas en zonas resguardadas de los desastres naturales y cerca de los servicios, de otros grupos generacionales y de las atracciones cívicas que los mantienen integrados con la comunidad, dinámicos y en buen estado.
- Los servicios y las infraestructuras de transporte siempre deben estar vinculadas a las oportunidades para participación social, cívica y económica, y al acceso a los servicios de salud esenciales.
- La inclusión social de las personas mayores debe estar dirigida a los ámbitos y los roles que conllevan poder y estatus en la sociedad, como la toma de decisión en la vida cívica, el trabajo remunerado y la programación de los medios.
- Dado que el conocimiento es clave para la autodeterminación, debe haber información sobre todos los aspectos de la vida en la ciudad disponibles para todos en todo momento.

### **Más allá de la guía y las listas de control para la ciudad amigable con los mayores**

Este proyecto es un punto de partida para muchas más actividades de desarrollo comunitario e investigación, así como también para el establecimiento de una red global ampliada de comunidades amigables con los mayores. Los pasos siguientes para las ciudades colaboradoras y para la OMS serán confirmar la validez de las listas de control. Una de las ciudades ya ha realizado visitas en la sede para verificar las barreras en los entornos natural y edilicio y en los servicios informadas por las personas mayores. Otras están volviendo a los participantes originales de los grupos focales para determinar si las características enumeradas en la Guía captan con precisión lo que ellos dijeron, o están formando grupos focales con personas mayores en otras sedes para evaluar el grado de concordancia entre sus puntos de vista y las listas de control. Otro enfoque para la validación consiste en involucrar a expertos en el ámbito del envejecimiento, quienes cotejarán las listas de control basadas en los puntos de vista de las personas mayores con evidencia proveniente de investigación en gerontología y la práctica.

Al mismo tiempo, muchas otras ciudades han expresado interés en utilizar la Guía de la OMS y las listas de control para iniciar el desarrollo de ciudades amigables con los mayores. En la actualidad se están contemplando redes a nivel país, por ejemplo en Japón y España, así también como ejes regionales en el Medio Oriente, Canadá y América Latina y el Caribe. Para facilitar la diseminación de ciudades amigables con los mayores, se está traduciendo la Guía a varios idiomas, incluyendo el chino, francés, alemán, japonés, portugués y español. Dado que la idea de las ciudades amigables con los mayores tiene mucho en común con el concepto exitoso y efectivo de las Ciudades Saludables, se está buscando un vínculo activo y de beneficio mutuo entre las dos redes. Dentro de la OMS, el Departamento para la protección del Entorno Humano proveerá, en colaboración con el Departamento de Envejecimiento y Ciclo de Vida, una “sede” institucional para los recursos de ciudades amigables con los mayores de la OMS.

Los participantes de los grupos focales informaron sobre varios ejemplos de prácticas amigables con los mayores en sus ciudades. Algunos de ellos se mencionan brevemente en esta Guía. Otro paso importante será obtener información adicional de los líderes de proyecto sobre estas iniciativas y publicar un inventario de estas buenas prácticas. En junio de 2007 se celebró una conferencia en la región metropolitana del Ruhr, patrocinada por el Gobierno Estatal del Ruhr del Norte Westphalia, marcando la selección de la ciudad de Essen como Capital Europea de la Cultura para el año 2010, para intercambiar iniciativas amigables con los mayores locales e internacionales. Se está planificando otra reunión sobre mejores prácticas a llevarse a cabo en Estambul, también a raíz de su selección como la otra Capital Europea de la Cultura para el 2010. Con el fin de generar más y mejores prácticas a partir de la investigación de la OMS, se invitará a expertos y proveedores de servicios a identificar intervenciones correspondientes con las características amigables con los mayores en las listas de control. Adicionalmente, las listas de control actuales se pondrán a prueba en al menos una sede para comprobar su utilidad en la creación de intervenciones amigables con los mayores.

La investigación que llevó a la creación de la Guía ha generado muchos hallazgos valiosos en todo el mundo, así como también lazos entre investigadores preocupados por el envejecimiento y el entorno. Con el apoyo del Instituto de Envejecimiento de los Institutos Canadienses de Investigación de Salud, se está alentando la colaboración entre investigadores para promover los conocimientos sobre el envejecimiento en entornos urbanos. Se han programado informes de investigaciones técnicas que describirán en mayor detalle el concepto y la metodología de la investigación realizada por la OMS, examinarán en mayor detalle los entornos amigables con la edad en relación al envejecimiento activo, y expondrán evidencia de las convergencias entre envejecimiento, urbanización y globalización – las principales fuerzas que están dando forma al siglo XXI y que son el eje de este proyecto.

Tal como se mencionara antes, la presente investigación no estuvo específicamente enfocada en los determinantes transversales del envejecimiento activo referidos a género y cultura, aunque en esta Guía se hace alguna referencia a sus efectos. Por ejemplo, en muchas ciudades se observa que la participación de los hombres en actividades sociales es menor que el de las mujeres, y la situación de muchas mujeres mayores se describe entre las barreras que enfrentan los grupos económicamente desfavorecidos en muchas áreas de la vida urbana. Se realizará investigación dirigida adicional, con la colaboración entre ciudades de diferentes regiones del mundo, para atender a estos determinantes específicos, comenzando con una iniciativa liderada por la Academia de Medicina de Nueva York sobre el tema del “envejecimiento en un país extranjero”.

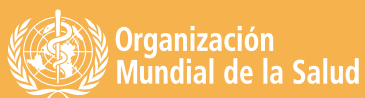
Por último, las comunidades no urbanas también necesitan ser más amigables con los mayores. En muchos países, las personas de edad representan un porcentaje elevado de la población en áreas remotas o rurales a raíz de la emigración de las personas más jóvenes. Ciertos gobiernos federales y provinciales de Canadá están liderando un proyecto para identificar las características de una comunidad amigable con los mayores en varios pueblos y aldeas, y a su tiempo los resultados serán compartidos a nivel mundial.



Ya hay gran entusiasmo por la disseminación y adopción de la Guía y la lista de control. Nuevas iniciativas y colaboradores son bienvenidos en una red mundial. El envejecimiento activo en ciudades que proveen apoyo y promueven la autodeterminación servirá como uno de los enfoques más efectivos para mantener la calidad de vida y la prosperidad en un mundo cada vez más envejecido y urbano.

## Referencias

1. *Population Ageing 2006*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 (<http://www.un.org/esa/population/publications/ageing/ageing2006.htm>, accessed 10 July 2007).
2. *Population issues: meeting development goals. Fast facts 2005*. New York, United Nations Population Fund, 2007 ([www.unfpa.org/pds/facts.htm](http://www.unfpa.org/pds/facts.htm), accessed 26 June 2007).
3. *Urbanization: a majority in cities*. New York, United Nations Population Fund, 2007 ([www.unfpa.org/pds/urbanization.htm](http://www.unfpa.org/pds/urbanization.htm), accessed 26 June, 2007).
4. *World urbanization prospects: the 2005 revision. Fact sheet 7. Mega-cities*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 ([www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm](http://www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm), accessed 26 June 2007).
5. *A billion voices: listening and responding to the health needs of slum dwellers and informal settlers in new urban settings*. Kobe, WHO Kobe Centre, 2005 ([www.who.int/social\\_determinants/resources/urban\\_settings.pdf](http://www.who.int/social_determinants/resources/urban_settings.pdf), accessed 26 June 2007).
6. *World urbanization prospects: the 2005 revision*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 ([www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm](http://www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm), accessed 26 June 2007).
7. *Living conditions of low-income older people in human settlements. A global survey in connection with the International Year of Older People 1999*. Nairobi, United Nations Human Settlements Programme, 2006 (<http://ww2.unhabitat.org/programmes/housingpolicy/pubvul.asp>, accessed 26 June 2007).
8. Brasilia Declaration on Ageing. *World Health*, 1997, No. 4: 21.
9. *Report of the Second World Assembly on Ageing, Madrid, 8–12 April 2002*. New York, United Nations, 2002.
10. *Active ageing: a policy framework*. Geneva, World Health Organization, 2002 ([http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO\\_NMH\\_NPH\\_02.8.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf), accessed 26 June 2007).
11. Marmot M. *Health in an unequal world. The Harveian Oration*. London, Royal College of Physicians of London, 2006.
12. Kalache A, Kickbusch I. A global strategy for healthy ageing *World Health*, 1997, No. 4:4–5.
13. *Guidelines for review and appraisal of the Madrid International Plan of Action on Ageing. Bottom-up participatory approach*. New York, United Nations, 2006 (<http://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/MIPAA/GuidelinesAgeingfinal13%20Dec2006.pdf>, accessed 26 June 2007).
14. *Livable communities: an evaluation guide*. Washington, DC, AARP Public Policy Institute, 2005 ([www.aarp.org/research/housing-mobility/indliving/d18311\\_communities.html](http://www.aarp.org/research/housing-mobility/indliving/d18311_communities.html), accessed 26 June 2007).
15. *The AdvantAge initiative. Improving communities for an aging society*. New York, Visiting Nurse Service of New York, 2004 (<http://www.vnsny.org/advantage>, accessed 26 June 2007).
16. *Improving the quality of life of the elderly and disabled people in human settlements*. Nairobi, United Nations Human Settlements Programme, 1993 ([www.unhabitat.org/list.asp?typeid=15&catid=298&RecsPerPage=ALL](http://www.unhabitat.org/list.asp?typeid=15&catid=298&RecsPerPage=ALL), accessed 26 June 2007).
17. *Inclusive design for getting outdoors. Design guidance*. Edinburgh, I'DGO Consortium, 2007 ([http://www.idgo.ac.uk/design\\_guidance/index.htm](http://www.idgo.ac.uk/design_guidance/index.htm), accessed 26 June 2007).



Envejecimiento y Ciclo de Vida (ALC)  
<http://www.who.int/ageing/en>  
Fax: +41-22-791 4839  
Correo-e: [activeageing@who.int](mailto:activeageing@who.int)

Familia y Salud Comunitaria (FCH)  
20 Avenue Appia  
CH 1211 Ginebra 27  
Suiza

ISBN 978 92 4 354730 5

