



SENAMA
Ministerio de
Desarrollo Social

Gobierno de Chile

GUÍA PREVENCIÓN DEL MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES



FONO MAYOR 800-400-035
www.senama.cl
2012



*“Hoy día los adultos mayores necesitan el cuidado,
el cariño, el acogimiento de los que somos más jóvenes.
Recordemos que alguna vez fuimos nosotros los que
necesitamos ese cariño”.*

Presidente de la República, Sebastián Piñera,
31 de marzo de 2011

Cuando hablamos de maltrato y violencia contra las personas de edad nos referimos a cualquier acción u omisión que produce daño y que vulnera el respeto a su dignidad y el ejercicio de sus derechos como persona.

El maltrato puede ser físico, psicológico, emocional o financiero y se produce en todas las esferas sociales, económicas, étnicas y geográficas. Se ejerce de manera activa o pasiva, y ocurre en distintos contextos; en el ámbito familiar, en las instituciones que prestan asistencia a los mayores y en la sociedad que los discrimina.

Sólo en los últimos años y a partir de la II Asamblea Mundial sobre Envejecimiento de Naciones Unidas, así como del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, (Madrid, 2002), la comunidad internacional ha planteado el maltrato a los adultos mayores como una cuestión de Derechos Humanos, reconociéndolo como un problema social que los afecta a nivel mundial y que tiene profundas repercusiones psicológicas, sociales, médicas, jurídicas y éticas.

En Chile, durante los últimos años se han registrado avances para prevenir y abordar el maltrato hacia los mayores, como la Ley N° 20.427 que incluyó el maltrato al adulto mayor en la legislación nacional. Sin embargo, no contamos con un estudio de prevalencia nacional; las investigaciones realizadas señalan que entre 20% y 30% de los adultos mayores han sido víctimas de maltrato, en cualquiera de sus tipos.

Se requiere, entonces, continuar generando intervenciones y avanzar en la protección del adulto mayor víctima de maltrato o abuso. Por ello, el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, a través del Ministerio de Desarrollo Social y el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), desarrolló el Programa contra la Violencia y Abuso al Adulto Mayor. Su orientación es la prevención del maltrato y la intervención de manera oportuna frente a su ocurrencia, facilitando el acceso a la justicia de personas mayores víctimas de maltrato o abuso.

En ese contexto, SENAMA elaboró la presente ***Guía de Prevención del Maltrato a las Personas Mayores***, con la que esperamos contribuir a la formación profesional, a la visibilización y difusión de este tema, y por sobre todo, a alcanzar el desafío de convivir en una sociedad para todas las edades, que reconozca y respete los derechos y la dignidad de los adultos mayores.

ROSA KORNFELD MATTE
DIRECTORA
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

CONTENIDOS

I.	SENAMA Y LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO AL ADULTO MAYOR	5
II.	PROGRAMA CONTRA LA VIOLENCIA Y EL ABUSO AL ADULTO MAYOR DE SENAMA	6
III.	DEFINICIÓN Y TIPOS DE MALTRATO AL ADULTO MAYOR	6
IV.	¿DÓNDE OCURRE EL MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES?	8
V.	FACTORES QUE AUMENTAN O DISMINUYEN EL RIESGO DE MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES	9
VI.	¿CUÁLES SON LAS SEÑALES DE ALERTA DE OCURRENCIA DE MALTRATO EN UN ADULTO MAYOR?	11
VII.	¿POR QUÉ SE PRODUCE EL MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES?	13
VIII.	¿QUÉ HACER ANTE LA SOSPECHA DE UN CASO DE MALTRATO A UNA PERSONA MAYOR?	14

Autoras:
María Eugenia Arenas Coronil
Tania Mora Biere

I. SENAMA Y LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO AL ADULTO MAYOR

En las últimas décadas la comunidad internacional ha planteado el maltrato a los adultos mayores como una cuestión de derechos humanos. La Segunda Asamblea Mundial de Envejecimiento de Naciones Unidas, así como el Plan Internacional de Madrid sobre Envejecimiento, realizado en Madrid, España, en el año 2002, lo relevaron como uno de los temas centrales. Por su parte, en la Segunda Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento de América Latina y el Caribe, realizada en Brasilia el 2007, se propuso realizar las consultas pertinentes a los gobiernos para impulsar la elaboración de una convención sobre los derechos humanos de las personas de edad en el seno de Naciones Unidas.

El contar con una Convención Internacional de Derechos de las Personas de Edad implica no sólo poner de manifiesto los derechos en ella contenidos, sino también generar conciencia de la sociedad sobre la importancia y relevancia de temas e intereses específicos de los adultos mayores. La violencia y abuso cobra trascendencia, ya que se trata de una problemática durante mucho tiempo invisibilizada en nuestra sociedad.

En el ámbito nacional, desde la creación de SENAMA en el año 2002, el maltrato a las personas mayores ha sido una preocupación permanente y se ha trabajado de manera sistemática, puesto que se ha considerado como una violación flagrante de sus derechos.

En Chile, el avance más importante se registró el 2010, año en que fue aprobado por unanimidad en el Congreso el proyecto de ley que incorporó el maltrato al adulto mayor en la legislación nacional.

El año 2011 SENAMA diseñó el Programa contra la Violencia y el Abuso al Adulto Mayor, estrategia que se implementará este año y en el que también se presentará un Estudio de Prevalencia del Maltrato al Adulto Mayor.

Alcances de la Ley N° 20.427 que incluyó el maltrato al Adulto Mayor en la legislación nacional

Luego de una tramitación legislativa iniciada en octubre de 2007, el 18 de marzo de 2010 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.427, que modificó tres cuerpos normativos en los siguientes aspectos:

1. Se modificó la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, incluyendo a los adultos mayores como grupo vulnerable. Hasta antes del cambio dicha legislación sólo se refería a mujeres, niños y discapacitados.
2. Se incorporó un párrafo a la Ley 19.968, que crea los Tribunales de Familia, dotando de facultades especiales a los tribunales incorporando el concepto de abandono como “el desamparo que afecta a un adulto mayor que requiere cuidados”.
3. Finalmente, el proyecto amplía la protección de los adultos mayores. Establece que cuando sean víctimas de abuso patrimonial, serán considerados como sujetos de los delitos de hurto, defraudaciones y daños.

II. PROGRAMA CONTRA LA VIOLENCIA Y EL ABUSO AL ADULTO MAYOR DE SENAMA

El nuevo Programa contra la Violencia y el Abuso al Adulto Mayor impulsado por el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera busca contribuir a la promoción y ejercicio de los derechos de las personas mayores, a través de la prevención, detección y atención del maltrato que los afecta.

¿QUÉ BUSCA?

- Promover la generación de conocimientos en torno al abuso, violencia y maltrato al adulto mayor.
- Desarrollar estrategias de prevención y difusión.
- Ejecutar acciones de atención social integral para el adulto mayor.
- Brindar asesoría legal y facilitar el acceso expedito a la justicia.

¿CÓMO LOGRARLO?

Generando conocimientos, educación, capacitación, visibilización, sensibilización y atención integral a las persona mayores víctimas de maltrato.

A través del trabajo en red con los organismos que atienden casos de maltrato para lograr una oportuna atención y protección de los derechos de los mayores.

III. DEFINICIÓN Y TIPOS DE MALTRATO AL ADULTO MAYOR ¹

El maltrato a las personas mayores se refiere a cualquier acción u omisión que produce daño y que vulnera el respeto a su dignidad y el ejercicio de sus derechos como persona. El maltrato puede realizarse de manera intencionada, como también puede ocurrir por desconocimiento de manera no intencionada.

El daño producido puede ser de distintos tipos y dimensiones (físico, psíquico y/o patrimonial).

1. Maltrato físico

Uso de la fuerza física que daña su integridad corporal, puede provocar dolor, lesión y/o discapacidad temporal o permanente y, en casos extremos, la muerte.

Se manifiesta, entre otros, mediante empujones o zamarreos, cachetadas, puñetes, patadas, golpes con objetos, pellizcones, quemaduras, inmovilización, sujeción mecánica o uso inapropiado de medicación por la fuerza.

2. Maltrato psicológico

Acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o atentan contra la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona.

Se muestra a través de insultos y agresiones verbales, amenazas de aislamiento, abandono o institucionalización, intimidaciones, humillaciones, infantilización, ridiculización, silencios ofensivos, no respetar sus creencias, rechazar sus deseos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada.

Incluye en la tipología de maltrato psicológico, cualquier otra acción que supone el confinamiento u otra interferencia en la libertad personal del adulto mayor. Ejemplos de este tipo de abuso es la negación en la toma de decisiones, encierro y aislamiento social de amigos y familiares.

3. Abuso sexual

Cualquier acción de connotación sexual con un adulto mayor sin su consentimiento, empleando fuerza, amenazas y/o engaño, aprovechándose de su deterioro físico o psíquico.

Puede manifestarse en forma abierta o encubierta mediante gestos, palabras, insinuaciones, caricias, tocaciones, exhibición de genitales o violación.

4. Abuso patrimonial²

Mal uso, explotación o apropiación de los bienes por parte de terceros, sin consentimiento o con consentimiento viciado³, fraude o estafa, engaño o robo de su dinero o patrimonio.

A menudo supone la realización de actos ilegales: firma de documentos, donaciones, testamentos. Es posible también que, existiendo una relación de poder, una persona mayor permita a un tercero que actúe en su nombre pese a la evidencia de perjuicio.

Ejemplos comunes de este tipo son la apropiación de la jubilación o pensión como también de bienes muebles e inmuebles.

5. Negligencia

Es el incumplimiento por deserción o fracaso de las funciones propias del cuidado para satisfacer las necesidades vitales de un adulto mayor (higiene, vestuario, administración de medicamentos, cuidados médicos, no cambiarlos de postura o de pañales).

La negligencia puede ser:

Negligencia activa: ocurre cuando el cuidador por prejuicio o descuido deja de proveer al adulto los cuidados necesarios para su condición, cuando no son capaces de autoproveérselos. Es un descuido intencional y deliberado.

Negligencia pasiva: cuando el cuidador no provee los cuidados necesarios por ignorancia o porque es incapaz de realizarlos. Es un descuido involuntario.

Autonegligencia: comportamiento de un adulto mayor que amenaza su salud o seguridad. Se manifiesta en acciones como la negación a proveer una adecuada alimentación, vestuario, vivienda, seguridad, higiene personal y medicación.

2 En este tipo también cabe el abuso económico por parte de algunas empresas y servicios, mediante publicidad engañosa, préstamos con intereses abusivos, apropiación indebida de recursos económicos, enseres, patrimonio, entre otros.

3 Los vicios del consentimiento son el error, la fuerza y el dolo.

6. Abandono

Se produce cuando cualquier persona o institución no asume la responsabilidad que le corresponde en el cuidado de una persona mayor, con algún grado de dependencia, o que habiendo asumido su cuidado o custodia lo desampara de manera voluntaria.

7. Maltrato estructural o societario

Aquél que ocurre desde y en las estructuras de la sociedad mediante normas legales, sociales, culturales, económicas que actúan como trasfondo de todas las otras formas de maltrato existentes.

Incluye la falta de políticas y recursos sociales y de salud, mal ejercicio e incumplimiento de las leyes existentes, y presencia de normas sociales, comunitarias y culturales que desvalorizan la imagen del adulto mayor, que resultan en perjuicio de su persona y no permiten la satisfacción de sus necesidades y el desarrollo de sus potencialidades. Se expresan socialmente como discriminación, marginalidad y exclusión social.

IV. ¿DÓNDE OCURRE EL MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES?

Se ha planteado que el maltrato hacia las personas mayores lo ejerce la propia sociedad, en la que prevalece una imagen negativa y estereotipada de la vejez, que tiende a valorar la juventud por sobre la experiencia y que por tanto las discrimina. Por otra parte, se ha señalado que cuando se tornan dependientes del cuidado de otros, tanto en la familia como en una institución, se vuelven más vulnerables a situaciones de maltrato.

EN LA FAMILIA

El maltrato a los adultos mayores en la familia, o violencia intrafamiliar (VIF), ocurre generalmente cuando es perpetrado por uno de sus miembros que suele ser principalmente el cuidador.

Se reconoce en muchos estudios que los malos tratos domésticos se suelen ocultar, no son fáciles de detectar, no se denuncian en la gran mayoría de los casos y ocurren como resultado de tensiones sociales y económicas, mayor fragilidad y dependencia de las personas mayores, cambios en el rol de la familia y diferencias intergeneracionales, estrés del cuidador.

Los tipos más frecuentes de maltrato en el ámbito familiar se refieren a maltrato psicológico, negligencia, abandono y abuso patrimonial.

EN INSTITUCIONES

Se refiere a cualquier forma de abuso o violencia que ocurre en los servicios dirigidos a los adultos mayores (servicios públicos, municipios, establecimientos de larga estadía, centros de atención primaria de salud, hospitales). Quienes cometen el maltrato son generalmente personas que tienen una obligación legal o contractual de proveer los servicios, cuidados y protección de quienes acuden a estos establecimientos.

Este tipo de maltrato se relaciona con las deficiencias en los diversos sistemas de atención, incluidos los servicios insuficientes, la falta de capacitación del personal, de una ventanilla única de atención, la sobrecarga del trabajo, la mala atención o atención discriminatoria sustentada en prejuicios y estereotipos negativos sobre la vejez.

EN ESTABLECIMIENTOS DE LARGA ESTADÍA PARA ADULTOS MAYORES

Un tipo especial de maltrato institucional es el que se ejerce a veces en algunos Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM). Allí acuden personas mayores especialmente vulnerables, principalmente por las dependencias severas que presentan.

Los tipos de maltrato institucional que pueden producirse con mayor frecuencia en este tipo de establecimientos son:

- **Infantilización:** tratar al adulto mayor como a un niño, limitando su capacidad de autonomía.
- **Despersonalización:** proporcionar servicios de acuerdo a criterios generales que desatienden sus necesidades individuales.
- **Deshumanización:** ignorarlo, despojarlo de su intimidad y su capacidad de autonomía.
- **Victimización:** ataques a la integridad física y moral del adulto mayor, mediante amenazas, intimidación y agresiones verbales, robo, chantaje o castigos corporales.
- **Negligencia:** no entregar los cuidados o supervisión necesarios de alimentación, vestuario, higiene o cuidados médicos que se requieran.

V. FACTORES QUE AUMENTAN O DISMINUYEN EL RIESGO DE MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

Principales factores de riesgo en el adulto mayor:

- Deterioro físico.
- Dependencia financiera.
- Dependencia física.
- Dependencia emocional.
- Aislamiento social.
- Pobreza.
- Antecedentes de maltrato doméstico.
- Mayor de 75 años.
- Sexo femenino.
- Viudez.
- Deterioro reciente de la salud.
- Deterioro cognitivo y alteraciones de la conducta (incontinencia, agresividad, agitación, deambulación).
- Depresión.
- Demencia.
- Baja autoestima.



- **En el que ejerce maltrato:**
 - Sobrecarga del cuidador física y emocional.
 - Depresión.
 - Abuso de alcohol, fármacos o drogas.
 - Enfermedad mental.
 - Trastornos de personalidad.
 - Enfermedad física crónica.
 - Dependencia de la víctima: económica y/o de vivienda.
 - Aislamiento social.
 - Pobreza.
 - Experiencia familiar de maltrato a personas mayores o violencia familiar previa.
 - Incapacidad del cuidador para soportar emocionalmente los cuidados.

Tal como es posible determinar factores de riesgo que asociados pueden ser causa de maltrato, también se pueden identificar factores protectores de maltrato, los que estando presentes dificultan que se produzca.

Los principales factores protectores son:

- **En la persona mayor:**
 - Actividad física, tiempo libre y ocio que favorezca la autonomía.
 - Apoyo psicológico.
 - Reconocimiento de experiencias de maltrato.
 - Conciencia de los derechos de las personas mayores.
- **En el cuidador:**
 - Disponibilidad de ayuda para el cuidador principal.
 - Formación en el cuidado de las personas mayores.
 - Independencia económica del cuidador.
 - Empatía y positivas relaciones sociales.
 - Autocuidado del cuidador.
- **En el ámbito institucional:**
 - Condiciones laborales adecuadas del personal de atención directa.
 - Actividades de promoción de la salud.



- Capacitación permanente del personal.
- Infraestructura adecuada.
- Criterios de buenas prácticas.
- Estándares de calidad.
- Trabajo en equipo multidisciplinario.
- **En la sociedad:**
 - Entornos amigables para los adultos mayores.
 - Promoción de sus derechos.
 - Servicios de voluntariado.
 - Viviendas e infraestructuras adecuadas.
 - Garantizar el cumplimiento de las leyes y normas.
 - Difusión de imágenes positivas de la vejez y el envejecimiento.



VI. ¿CUÁLES SON LAS SEÑALES DE ALERTA DE OCURRENCIA DE MALTRATO EN UN ADULTO MAYOR?

Para detectar oportunamente situaciones de maltrato, se hace necesario reconocer aquellos indicadores que nos alertan de esta situación:

- **Maltrato físico**
 - Moretones.
 - Heridas.
 - Fracturas.
 - Marcas de ataduras de muñeca.
 - Ausencia de pelo.
 - Desprendimiento de retina.
- **Maltrato psicológico**
 - Confusión y desorientación.
 - Paranoia.
 - Depresión.
 - Miedo a los extraños.
 - Miedo a su ambiente natural.
 - Miedo a los cuidadores.
 - Baja autoestima.
 - Ansiedad.



- Indecisión para hablar abiertamente.
- Búsqueda de atención y afecto.
- Cambio de carácter cuando está presente el potencial agresor.
- **Abuso patrimonial**
 - Patrón irregular de gastos o retiro de dinero de las cuentas del adulto mayor.
 - Otorgamiento de poder a terceros para cobro de pensión.
 - Cambios repentinos realizados al testamento.
 - Falta de utensilios de higiene personal y vestuario, entre otros.
 - Desaparición inexplicable de fondos o posesiones valiosas.
 - Cuentas no pagadas, cuando se supone que alguien las está pagando.
 - Evidencia de que se han tomado bienes materiales a cambio de cuidados.
 - Desconocimiento del estado económico propio.
 - Cesión de bienes, muebles o inmuebles a un tercero familiar o no.
- **Negligencia y abandono**
 - Carencia de cuidado personal.
 - Úlceras por presión sin atender (escaras).
 - Malnutrición.
 - Deshidratación.
 - Vestimenta inadecuada.
 - Descuido en la higiene personal y en el vestuario.
 - Lesiones abiertas sin control médico.
 - Ambiente poco sanitario.
 - Abandono de la persona en la cama, en la calle o en algún servicio público.
 - Deterioro progresivo de la salud.
 - Aislamiento.
 - Mal cumplimiento terapéutico.
 - Número de medicamentos excesivo o insuficiente en relación a los problemas de salud.
- **Abuso sexual**
 - Moretones alrededor del pecho o en los genitales.
 - Enfermedades venéreas o infecciones genitales sin explicación.
 - Hemorragias vaginales o anales sin explicación.
 - Ropa interior rasgada, manchada o con sangre.

VII. ¿POR QUÉ SE PRODUCE EL MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES?

En las situaciones de abuso, la persona mayor es un ser más vulnerable que generalmente ocupa un espacio de subordinación ante la sociedad, la institución o la familia.

De tal manera, el maltrato al adulto mayor es un problema complejo que no puede atribuirse a una causa única, sino que corresponde a una interacción de factores.

A continuación se describen las teorías más frecuentes que explican el abuso contra los adultos mayores.

1. Estrés del cuidador

El rol de cuidador puede ser una experiencia extrema, con una gran carga de estrés y frustración. Generalmente el cuidador no tiene apoyo de otros, acceso a información de programas sociales y no está preparado para desempeñar adecuadamente la tarea del cuidado.

Pueden acrecentar el estrés del cuidador aspectos como el desempleo, problemas económicos y hacinamiento, entre otros factores.

2. Dependencia o discapacidad de la persona mayor

El cuidado de un adulto mayor dependiente incrementa la carga y estrés del cuidador. Diversos estudios han encontrado que individuos con deterioro de la salud son más propensos a ser abusados que aquellos con mejor salud. Por otra parte, los cuidadores que dependen financieramente del adulto mayor tienen más riesgos de ser abusadores.

Los casos de maltrato pueden aumentar en la medida que la persona tiene más edad y su salud física y mental se deteriora.

3. Aislamiento social

El estrés producido por el bajo contacto social puede aumentar la predisposición del cuidador a la violencia.

Las personas mayores víctimas de abuso tienen menos contacto social, en comparación con aquellas que no sufren malos tratos. Asimismo, sus relaciones sociales son menos satisfactorias.

El apoyo social incide en el bienestar físico y psicológico de la familia y reduce el estrés.

4. Aprendizaje social

Al igual que en la violencia de género y el maltrato infantil, la teoría del aprendizaje social enfatiza el rol de la familia al aprender conductas que se perpetúan y que el individuo desempeñará a lo largo de su vida. El comportamiento violento es un mecanismo aprendido para expresar la ira y la frustración.

Se postula que los individuos que fueron objeto de abuso cuando niños, probablemente se convertirán en personas abusivas en su vida adulta. La violencia por tanto se aprende como respuesta al conflicto o tensión.

5. Desventaja social

Esta teoría destaca el impacto de la sociedad sobre la vida de las personas mayores, quienes se sienten marginados por ésta y su entorno. Muchos de los problemas que tienen las personas mayores no son consecuencia de procesos biológicos o naturales del propio proceso de envejecimiento, sino que reflejan las desigualdades sociales que limitan sus roles y recursos.

VIII. ¿QUÉ HACER ANTE LA SOSPECHA DE UN CASO DE MALTRATO A UNA PERSONA MAYOR?

Toda persona que tenga conocimiento de hechos que pueden constituir maltrato hacia una persona mayor puede denunciar estos hechos. No obstante, si la persona tiene a su cuidado a un adulto mayor dependiente y es testigo de maltrato, tiene la obligación de denunciarlo. Esto es de suma importancia, ya que la salud, el bienestar, la dignidad y/o la vida de un adulto mayor depende de sus acciones.

¿Dónde se puede denunciar la violencia o maltrato al adulto mayor?

- **Carabineros de Chile**

A través del **fono 149**, en la Unidad Policial más cercana y con el encargado del Plan Cuadrante que atiende denuncias sobre violencia intrafamiliar que considera maltrato psicológico, agresiones físicas y/o abandono.

- **Policía de Investigaciones de Chile (PDI)**

A través del **fono 134**, cualquier unidad policial de la PDI o en la Jefatura Nacional de Delitos contra la Familia, encargada de velar por el acontecer investigativo de los crímenes y delitos contra la familia.

- **Tribunales de Familia**

A los que además les corresponde conocer y administrar justicia en casos de violencia intrafamiliar, teniendo jurisdicción en el ámbito del maltrato psicológico, que incluye el abandono y negligencia.

- **Fiscalía Regional o Fiscalías Locales**

Le compete atender la investigación y persecución penal ante delitos relacionados con lesiones, maltrato habitual (reiteradas situaciones de denuncias de violencia intrafamiliar y delitos de apropiación indebida, estafas y defraudaciones (abuso patrimonial), entre otros.

¿SENAMA otorga orientación frente a situaciones de maltrato?

Sí, pone a disposición de la ciudadanía mecanismos de atención que permiten orientar y derivar casos, sin embargo no cuenta con facultades de representación judicial de adultos mayores cuyos derechos se encuentren vulnerados.

- **Sistema Integral de Atención Ciudadana de SENAMA (SIAC)**

Espacio de comunicación y atención ciudadana que permite realizar consultas e informarse sobre situaciones que vulneren los derechos, además de obtener información relacionada con el tema de la vejez y el envejecimiento. Asimismo, entrega información sobre servicios y beneficios dirigidos a las personas mayores y sobre el quehacer y funcionamiento de SENAMA.



Cuando se ingresa un caso, las asistentes sociales realizan la evaluación pertinente, lo que implica verificar la historia de la persona, sus redes familiares y sociales.

- **Fono Mayor SENAMA Línea 800-400-035**

Este teléfono es gratuito y nacional, opera a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias del SENAMA, en el que se reciben todo tipo de consultas, incluidas solicitudes de información sobre situaciones que vulneren los derechos de los adultos mayores.

- **Atención Jurídica Especializada**

SENAMA pone a disposición de la ciudadanía atención y asesoría jurídica especializada, en todo tipo de materias que requieran de asesoría legal, especialmente respecto de situaciones de maltrato, para lo cual se solicita hora de atención presencial con un abogado especialmente capacitado en la materia. Este servicio sólo opera en la Región Metropolitana.

¿Qué instituciones pueden representar judicialmente a adultos mayores víctimas de maltrato?

- **Corporación de Asistencia Judicial**

El año 2012 la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) de la Región Metropolitana y SENAMA firmaron un convenio el que tiene por objetivo que la Corporación otorgue asesoramiento jurídico y defensa judicial gratuita a las personas mayores que no pueden pagar por ello y que se encuentren sufriendo situación de vulnerabilidad social y maltrato en la Región Metropolitana.

A partir de este año la CAJ de la Región Metropolitana, Biobío y Valparaíso contará con una oficina especial de atención de adultos mayores maltratados. Paulatinamente, se irá ampliando a nivel nacional. Le compete otorgar asesoría sociolegal y patrocinio.

- **Municipios**

Los municipios del país cuentan con un Programa del Adulto Mayor, Centro de Salud o Programa de Atención Jurídica en el que las personas mayores, familiares y/o vecinos pueden recibir orientación y asesoría.

- **Clínicas Jurídicas de Universidades**

SENAMA ha suscrito convenios de colaboración con Clínicas Jurídicas de Universidades, lo que le permite derivar casos que requieran el patrocinio de un abogado.

SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

Digamos NO al maltrato a las personas mayores

Programa contra la Violencia y el Abuso al Adulto Mayor

Cualquier persona (familiar, vecino, amigo, socio de un club de adulto mayor) que tenga conocimiento directo de situaciones que afecten la integridad física, psicológica, abuso patrimonial, sexual, negligencia o abandono puede denunciar estos hechos. Lo puede hacer en Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales de Familia.

Solicite información en el FONO MAYOR 800-400-035 y desde celulares (02) 585 3535, el cual es atendido por personal especializado que entrega orientación psicosocial y derivación. También puede recibir orientación y asesoría en las Coordinaciones Regionales de SENAMA, en las siguientes direcciones:

REGIÓN	CÓDIGO	FONO SENAMA	DIRECCIÓN
Arica y Parinacota	58	594 854	Av. Dieciocho de Septiembre N° 1923, Arica
Tarapacá	57	575 875	José Miguel Carrera N° 820, Iquique
Antofagasta	55	530 550	Matta N° 2044, Antofagasta
Atacama	52	359 800	Atacama N° 80, Copiapó
Coquimbo	51	479 800	Matta N° 261, La Serena
Valparaíso	32	225 5552	Av. Brasil N° 1265, piso 5, Valparaíso
Lib. Gral. Bdo. O'Higgins	72	749 800	Calle Campos N° 156-C, Rancagua
Maule	71	349 800	Cuatro Oriente N° 1320, Talca
Bíobío	41	290 9800	Barros Arana N° 645, piso 6, Concepción
La Araucanía	45	949 800	Manuel Rodríguez N° 825, of. 208, Temuco
Los Ríos	63	333 658	Yerbas Buenas N° 170, Valdivia
Los Lagos	65	569 800	Baquedano N° 130 B, Puerto Montt
Aysén del Gral. Ibáñez del Campo	67	459 800	Riquelme N° 360, Coyhaique
Magallanes y la Antártica Chilena	61	369 800	Sarmiento N° 936, Punta Arenas
Región Metropolitana	02	585 3513 571 7640	San Antonio N° 427, piso 8, Santiago

Atención en oficinas SENAMA:

lunes a viernes, de 09.00 a 14.00 horas.

FONO MAYOR, de 09.00 a 18.00 horas.

Contacto: oirs@senama.cl