



SENAMA  
Ministerio de  
Desarrollo Social

Gobierno de Chile

# Cómo prevenir y enfrentar el maltrato al adulto mayor



**Mayo 2012**

Cartilla de Prevención y Atención



## PRESENTACIÓN

---

Cómo prevenir  
y enfrentar  
el maltrato al  
adulto mayor

El maltrato a las personas mayores es un tema urgente que merece la atención y preocupación para poder prevenirlo y enfrentarlo de la mejor manera.

Son las propias personas mayores quienes deben entender a fondo qué es el maltrato, cómo enfrentarlo, informarse y denunciar, porque todo adulto mayor tiene el derecho a vivir con dignidad y seguridad, inserto en una sociedad que los respete y valore.

Quisiera destacar el gran logro que significó la Ley N° 20.427 que entró en vigencia el año 2010 y que incorporó el maltrato al adulto mayor en la legislación nacional, modificando la Ley de Violencia Intrafamiliar, la Ley de Tribunales de Familia y el Código Penal. Esto permitió al Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) iniciar el **Programa contra la Violencia y el Abuso al Adulto Mayor** en el año 2012, con un funcionario especializado en cada Coordinación Regional de SENAMA, quien se encargará de proporcionar información certera y realizar las derivaciones a las instituciones que sean necesarias.

El Presidente de la República, Sebastián Piñera ha señalado que el país tiene el deber de responder a las personas mayores, de devolverles la mano porque ellos hicieron de Chile el país que es hoy día. En ese sentido, también va el apoyo del Ministerio de Desarrollo Social, a través del ministro Joaquín Lavín para sacar adelante este programa que incorpora un fuerte trabajo en red con instituciones públicas y privadas, con el fin de dar solución rápida a los casos de maltrato hacia las personas mayores.

Los invito a leer con atención esta cartilla para estar informados y ejercer sus derechos ciudadanos.

**ROSA KORNFELD MATTE**  
DIRECTORA  
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR



*“Sería una sociedad muy ciega, aquella que no es capaz de entender que hay una riqueza enorme que podemos recibir de nuestros adultos mayores. Ustedes tienen mucho que enseñarnos”*

S.E. Presidente de la República, Sebastián Piñera,  
23 de junio de 2011

*Don Juan tiene 68 años, es jubilado y asiste a un club de adulto mayor. Le consultamos qué espera de la vejez y respondió algo que nos parece tan simple, pero que generalmente no se considera:*

*...“espero respeto, cariño y consideración”...*

Usualmente cuando se menciona el tema de la vejez se piensa en los que hoy son mayores y nos olvidamos en proyectar nuestra propia realidad. Si por un momento imaginamos nuestra propia vejez y reflexionamos en cómo nos gustaría ser tratados, lo más probable es que coincidamos con las expectativas de don Juan.

*Los adultos mayores quieren sentirse respetados y valorados como personas y partícipes de la sociedad chilena. Esta es una cuestión de derecho y dignidad a la que toda persona debe aspirar.*



### ¿QUÉ ES EL MALTRATO?

---

El maltrato a los adultos 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.

Puede realizarse de manera intencionada, como también puede ocurrir por desconocimiento de manera no intencionada.

El maltrato puede ocurrir en el medio familiar, comunitario o institucional.

La violencia contra las personas de edad puede adoptar muchas formas y se produce en todas las esferas sociales, económicas, étnicas y geográficas, por tanto está mucho más cerca y presente de lo que imaginamos.

*Cuando le preguntamos a don Juan si conocía acerca del maltrato en los adultos mayores, respondió: “sí, sé lo que es eso... tengo cercanos que lo viven a diario”...*





## 1. MALTRATO FÍSICO

Agresiones que dañan la integridad corporal y que son hechas con la intención de provocar dolor, lesión o ambas (empujones, zamarreos, bofetadas, golpes, cortes, quemaduras, ataduras, pueden ser acompañados de aislamiento físico y afectivo).

### ¿CÓMO RECONOCER EL MALTRATO FÍSICO?

Se trata de lesiones visibles como cortes, quemaduras, moretones.



## 2. MALTRATO PSICOLÓGICO

Actos intencionales que producen malestar mental o emocional en la persona, como son las agresiones verbales, aislamiento, amenazas de intimidación, humillación, falta de respeto a sus creencias, ridiculización y cualquier otra conducta degradante, amenaza de abandono, o de envío a un establecimiento de larga estadía, sin su consentimiento, falta de consideración de sus deseos y sobreprotección que genera sentimiento de inutilidad o limita la capacidad de decidir.

Este actuar puede producir perjuicio en la salud psicológica, en la capacidad de decidir, en la pérdida de la autoestima y en el deterioro de su bienestar.

### ¿CÓMO RECONOCER EL MALTRATO PSICOLÓGICO?

El maltrato psicológico es más difícil de reconocer, pues afecta al mundo interior de cada persona, y cuando se empieza a notar, el maltrato está en un estado bastante avanzado. Sin embargo, existen conductas que nos podrían poner en alerta, como lo son llanto, gestos de angustia, mirada temerosa, aislamiento, sobresalto, miedo y depresión.



### 3. ABUSO PATRIMONIAL

La utilización de la pensión o jubilación del adulto mayor o una parte de ella, en beneficio propio, así como también la apropiación de bienes, propiedades o el patrimonio en general, mediante fraude, engaño o amenazas.

Este tipo de maltrato se puede observar cuando la persona va sufriendo un deterioro elocuente respecto a su nivel socio económico, como por ejemplo cambio en el vestir, disponer de menos dinero que lo habitual, el traslado de su pieza al interior de su propia vivienda por orden de un tercero.

### 4. NEGLIGENCIA

La negligencia consiste en no entregar los cuidados o supervisión necesarios de alimentación, vestuario, higiene y cuidados médicos apropiados que un adulto mayor requiere.

Este tipo de negligencia puede ser pasiva, cuando es consecuencia de un desconocimiento o incapacidad por parte del cuidador. En cambio, pasa a ser activa cuando se realiza de modo intencional.



### 5. ABANDONO

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



### 6. ABUSO SEXUAL

Realización de actos sexuales con una persona mayor sin su consentimiento, empleando fuerza, amenaza o aprovechándose de que existe un deterioro cognitivo que lo incapacita para dar dicho consentimiento.



## 7. MALTRATO ESTRUCTURAL

Ocurre cuando no se han generado las condiciones para la adecuada satisfacción de las necesidades básicas de las personas, afectando el ejercicio de los derechos humanos y ciudadanos.



### PRINCIPALES MOTIVOS POR LOS QUE LOS ADULTOS MAYORES NO BUSCAN AYUDA

Generalmente este problema social es vivido en silencio. Si no se hace una denuncia, persiste en las víctimas el ciclo de violencia y los agresores quedan en impunidad.

- Por deseo de proteger al agresor de las consecuencias de sus actos.
- No lo consideran necesario.
- Por amenaza de institucionalización.
- Por vergüenza, miedo y deshonra.
- Por una percepción errónea que hace visualizar como normal el maltrato recibido.
- Por déficit cognitivos y sensoriales (demencia).
- Por encontrarse en situación de dependencia. Esto es, no valerse por sí mismo.
- Por la pérdida de su autonomía.
- Por desinformación.
- Por soledad, aislamiento y falta de apoyo de redes y apoyo de familiares y amigos.

### INFÓRMESE Y ATRÉVASE A DENUNCIAR EL MALTRATO AL ADULTO MAYOR

El Servicio Nacional del Adulto Mayor contribuye a la promoción y ejercicio de los derechos de las personas mayores, a través de la prevención, detección y atención del maltrato que afecta a las personas mayores.

En esta línea, creó el Programa Contra la Violencia y el Abuso al Adulto Mayor, cuyos objetivos son:

- Promover la generación de conocimiento.
- Desarrollar estrategias de prevención y difusión.
- Ejecutar acciones de atención social integral de casos de maltrato.
- Brindar asesoría legal y facilitar el acceso expedito a la justicia en casos de maltrato al adulto mayor.



## ¿DÓNDE SE PUEDE DENUNCIAR LA VIOLENCIA O EL MALTRATO AL ADULTO MAYOR?

---

Cómo prevenir  
y enfrentar  
el maltrato al  
adulto mayor

- **CARABINEROS DE CHILE**

A través del **Fono 149**, en la unidad policial más cercana o 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** o la Jefatura Nacional de Delitos contra la Familia, que está encargada de regular todo el acontecer investigativo de las áreas de los crímenes y delitos contra el orden de la familia, la moralidad pública y la integridad sexual. Su misión está centrada en la protección de la unidad familiar. Asimismo, en cualquier Unidad Policial de la PDI, a lo largo de todo el país.

- **TRIBUNALES DE FAMILIA**

Les corresponde conocer y administrar justicia en casos de violencia intrafamiliar, teniendo jurisdicción el maltrato psicológico, que incluye el abandono y negligencia.

- **FISCALÍA REGIONAL O FISCALÍAS LOCALES**

Les 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.

## ¿DÓNDE PUEDE INFORMARSE?

---

Si bien en SENAMA no se denuncia, éste otorga orientación, acompañamiento, derivación, seguimiento y articulación de las redes sociales ante situaciones de abuso, maltrato o violencia hacia las personas mayores.

Usted puede contar con el Sistema Integral de Atención Ciudadana de SENAMA (SIAC), el que es un espacio de comunicación y atención ciudadana, que permite a todas las personas del país (no sólo adultos mayores) realizar consultas e informarse sobre situaciones que vulneren los derechos, además de obtener información de temas relacionados con la vejez y el envejecimiento, como así mismo los beneficios y los programas que el Gobierno tiene disponible para los adultos mayores.

Las consultas se pueden hacer en forma presencial, en las Coordinaciones Regionales de SENAMA en todo el país, mediante correo electrónico: [oirs@senama.cl](mailto:oirs@senama.cl) y a través del **Fono Mayor: 800-400-035**, una línea gratuita y nacional.





# 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 asistentes sociales y con orientación psicosocial y legal especializada. 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	Santiago Polanco N° 2350, 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	573 355	Riquelme N° 360, Coyhaique
Magallanes y la Antártica Chilena	61	369 800	Sarmiento N° 936, Punta Arenas
Región Metropolitana	02	585 3535	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](mailto:oirs@senama.cl)**