

# ESTRATEGIA PARA EL BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES

**Vicente Pérez Cano**

Director

**CONFEMAC**

692873289 [vicentepc@confemac.net](mailto:vicentepc@confemac.net)

**CONFEMAC**

**2026**

# 1. RESUMEN BUENA PRÁCTICA

---

En CONFEMAC apostamos por la defensa de los derechos de las personas mayores, tanto en la independencia como cuando empiezan a necesitar apoyos, teniendo siempre presente que la meta final es el buen trato bajo el respeto y la excelencia, como a cada uno/a de nosotros/as nos gustaría ser tratados/as.

Por ello, desde 2017 venimos trabajando en nuestra Estrategia para el Buen Trato a las Personas Mayores que engloba acciones dirigidas a diferentes colectivos: Personas Mayores, Profesionales y Sociedad.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

---

La Estrategia para el Buen Trato a la Personas Mayores surge en 2017 y se ha ido nutriendo a lo largo de estos años con nuevos recursos que aportan un abordaje con más potencial para alcanzar el objetivo último, la excelencia en el trato a las personas mayores.

En sus comienzos, se trataba de dirigirnos a las personas mayores dando charlas de sensibilizaciones dirigidas a toda la comunidad para prevenir el maltrato, pero también dirigidas a profesionales a través de jornadas de formación que pusieran sobre la mesa la necesidad de reflexionar/actuar ante esta realidad.

Después, en 2019, pusimos en marcha el Teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores que informa y orienta hacia dónde dirigirse en posibles casos de maltrato a una persona mayor y el programa “Desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer” que pretender erradicar las sujeciones en centros residenciales (este programa lleva más años de recorrido, pero CONFEMAC toma el testigo de su gestión en esta anualidad).

El programa “Una llamada amiga” surgió con el confinamiento 2020 para paliar las situaciones de soledad no deseada. En 2021 nos lanzamos con las Campañas de sensibilización que pretendían visibilizar en torno al 15 de junio “Día Mundial de la toma de conciencia ante el abuso y maltrato en la vejez” esta realidad y que en 2022 está formada por 8 campañas con el lema “Personas Mayores, con los MISMOS derechos”, y por último en el año 2021 hemos realizado una investigación para conocer las causas por las que se produce el maltrato a las personas mayores.

Desde entonces y la proyección de nuestra estrategia ha crecido de tal forma, que podemos considerarla una experiencia pionera, integral e innovadora que aporta luz a diferentes niveles.

### **RESULTADOS OBTENIDOS:**

- Jornadas dirigidas a profesionales: la primera fue realizada en 2018 en Sevilla con el lema “Todos contra el abuso y maltrato a las personas mayores: Hacia la dignidad y excelencia en el trato a las personas mayores” en la que participaron 258 personas. Esta fue la primera, después se han sucedido otra en Badajoz (112 personas), Valladolid (335 personas), Granada (609 personas) Castellón de la Plana (410 personas), Santander (222 personas), Málaga (299 personas) y está prevista para este otoño una en Jaén. En total, 2245 profesionales han tenido la oportunidad de formarse con personas de conocida reputación a nivel nacional acerca del abuso y maltrato en la vejez. Las 3 primeras Jornadas se plantearon en formato presencial y el resto online, ya que con la llegada de la pandemia del COVID-19 hubo que adaptarse a las posibilidades que teníamos, aunque las ventajas que ofrece el formato online, en algunos aspectos, han llegado para quedarse. Dejamos a continuación los enlaces a las Jornadas de Castellón, Santander y Málaga donde se puede ver tanto el contenido como un resumen de las conclusiones:

- <https://confemac.net/seminario-castellon>
- <https://confemac.net/seminario-malaga>
- <https://confemac.net/seminario-santander>

De la Jornada en Valladolid, surge un manifiesto llamado “Declaración de Valladolid” al que actualmente están adheridos 26 Ayuntamientos/entidades y al que cada 15 de junio se siguen sumando entidades por ser un documento que pone de manifiesto que, ante el maltrato en la vejez, lo primero es abrir los ojos, porque hay conductas que consideramos normales y son maltrato.

- Charlas de sensibilización para personas mayores: de una duración de 1 hora, estas charlas pretenden que las personas mayores se “vacunen” ante el maltrato en la vejez, empoderándolas para que sepan anticiparse y reivindicar sus derechos. En 2018 se hicieron 35 charlas en las que participaron 624 personas (122 hombres y 502 mujeres). En 2019 nuestro mensaje llegó a 739 personas (138 hombres y 601 mujeres). En 2020 fueron 94 charlas con un total de 1129 personas (264 hombres y 865 mujeres). Además, se creó en nuestra plataforma de formación online un curso titulado “Buen trato hacia las personas mayores” para la realización a distancia. En 2021 tuvimos la oportunidad de llegar a 2291 personas (324 hombres y 1967 mujeres) a través de 156 charlas de sensibilización. Para este 2022 tenemos previstas 263 charlas de sensibilización de las que se podrán beneficiar unas 3945 personas.
- Campañas de sensibilización para la población en general: las de 2021 fueron nuestras primeras campañas a nivel nacional en las que participaron 108 municipios. Con más de 20 propuestas, los Ayuntamientos/Entidades tuvieron la oportunidad de una vez estaban los materiales creados y manifestaban interés por la campaña del 15 de Junio “Día Mundial de la toma de conciencia ante el abuso y maltrato en la vejez” tener una reunión vía zoom para visualizar los materiales y poder hacerse una idea de la línea que íbamos a seguir para la campaña. Los Ayuntamientos/entidades que querían participar en la campaña, firmaron un acuerdo de colaboración en el que solicitaban los materiales en los que estaban interesados y una vez pasada la campaña debían devolver una memoria con el uso que se le había dado a dicho material con unos puntos básicos redactados por CONFEMAC. Pusimos a disposición varios modelos de carteles (traducidos a todas las lenguas del estado), videos, cuñas de radio, artículos, nota de prensa, un díptico y la Declaración de Valladolid.

En el siguiente enlace se puede visualizar todo el material preparado para la campaña <https://confemac.net/hacia-el-buen-trato>. Los carteles que dejamos a continuación son una muestra del material preparado:





Tras el éxito de la Campaña, en 2022 nos hemos propuesto ir un paso más allá, preparando 9 campañas, con un lema común, “Personas Mayores, con los MISMOS derechos” en la que están participando 180 entidades /Ayuntamientos.

Los días que se están conmemorando son:

- 29 de abril, Día de la solidaridad intergeneracional.
  - 17 de mayo, Día mundial de Internet.
  - 15 de junio, Día mundial de toma de conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, para el que se preparó el siguiente video que ha cosechado muchos éxitos.
  - 26 de Julio, Día de los abuelos/as.
  - 4 de septiembre, Día mundial de la Salud Sexual (derecho a vivir la sexualidad saludable).
  - 21 de septiembre, Día mundial del Alzheimer (documento de autocuidados)
  - 1 de octubre, Día Internacional de las Personas Mayores.
  - 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
  - 10 de diciembre, Día de los Derechos Humanos.
- Programa “Una llamada amiga” para paliar situaciones de soledad no deseada en personas mayores. Este programa, que se puso en marcha en marzo 2020, tiene como objetivo paliar las situaciones de soledad no deseada que se acrecentaron con el confinamiento por la pandemia de la COVID-19. Consiste

en poner en contacto telefónico a personas mayores voluntarias y a personas mayores en situación de soledad no deseada. Para ello, es preciso formar a las personas voluntarias en voluntariado, relación de ayuda y comunicar con eficacia ya sea en la modalidad presencial o telemática. Una vez preparadas las personas voluntarias, se trata de realizar los emparejamientos según las características de la persona usuaria que solicita el servicio en nuestra entidad o a través de los Servicios Sociales o entidades de mayores que conocen de nuestro programa y no derivan los casos. Tras un primer contacto con la persona usuaria, habiendo detectado sus necesidades y preferencias, ponemos en contacto a las dos partes y monitoreamos la relación para que los fines del programa se cumplan. Hasta la fecha hemos atendido 123 casos. Este cartel se preparó para la difusión del programa.

- Programa “Desatar al anciano y al enfermo de “Alzheimer” que trabaja para conseguir escenarios totalmente libres de sujeciones. Este programa fue dirigido por CEOMA, y en 2019 se le pasó el testigo a CONFEMAC para capitanearlo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, Canarias y Extremadura. 2019 y 2020 se dedicó a la búsqueda de profesionales que compusieran el equipo. Los profesionales han hecho un ejercicio de puesta en común de conocimientos y metodologías para tutorizar los procesos de eliminación de sujeciones en centros residenciales. En 2021 se guio a una residencia y en 2022 son 9 las que están en proceso.
- Teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores. 900.65.65.66: servicio gratuito, de ámbito nacional, que informa y asesora ante casos de abuso y maltrato a personas mayores. Compuesto por un equipo multidisciplinar y con un servicio 24 horas los 365 días del año, hemos recibido hasta la fecha más de 1250 casos de personas mayores víctimas de abuso o maltrato, sus familiares directos, personas conocedoras de una situación de este tipo o profesionales a las que hemos asesorado e informado. El teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores nace en 2019 y la proyección se ha ido superando año tras año (en 2019 se atendieron 52 casos, en 2020 fueron 324, en 2021 orientamos en 491 casos y en 2022 son ya 387 los atendidos).

### 3. ÁMBITO TERRITORIAL Y RURALIZACIÓN

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

Local	
Provincial	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatad	X
Unión Europea/ Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: En el teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores recibimos llamadas de todo el territorio nacional.	
<b>TERRITORIAL Y RURALIDAD</b>  La Estrategia para el Buen Trato a las Personas Mayores de CONFEMAC tiene plena aplicabilidad en zonas rurales, ya que sus recursos —como el teléfono contra el maltrato, las campañas de sensibilización y el programa “Una llamada amiga” — permiten llegar a territorios dispersos y con riesgo de despoblación. Su enfoque estatal y accesible facilita que las personas mayores de estos entornos, a menudo con menos servicios presenciales, puedan recibir apoyo, información y acompañamiento. Además, la estrategia contribuye a reducir el aislamiento y mejorar la detección del maltrato en áreas donde las redes comunitarias son clave.	SÍ



## 4. JUSTIFICACIÓN

---

El maltrato es una clara violación de los derechos de las personas, tengan la edad que tengan. Las conductas de abuso, maltrato y violencia que sufren algunas personas mayores denotan que, al menos quienes ocasionan ese daño, consideran que los derechos de las personas ciudadanas no tienen la misma fuerza cuando se alcanza la vejez.

Esta afirmación está fundamentada en la experiencia en los casos atendidos en el “Teléfono del Maltrato” que gestionamos en CONFEMAC desde 2019, así como en otras acciones que venimos realizando en nuestra “Estrategia hacia el buen trato”, aprobada por la Junta Rectora de la entidad el 20 de junio de 2017.

Según nuestros datos, en más de dos tercios de las situaciones de maltrato/violencias recibidas, la víctima es una persona mayor dependiente pero también hay un 30% de los casos de personas que se valen por sí mismas para las actividades de la vida diaria.

También desde el contacto directo comprobamos que si hay maltrato en la vejez es porque hay personas mayores que no saben identificar lo que es el maltrato y la violencia. Y eso sucede porque la persona desconoce sus derechos o no tiene fuerza para reivindicarlos, hacer que sean respetados o no tienen acceso para pedir ayuda...

Hemos detectado que el denominador común de la mayoría de las situaciones de maltrato/violencia consiste en considerar como normales conductas que no lo son, es decir, lo que se denomina “normalización del proceso de violencia/maltrato”.

Por ejemplo, hay quien considera normal que las personas mayores tienen que estar atadas a una silla cuando se encuentran en situación de dependencia/discapacidad o, que una persona que tiene discapacidad física no tiene derecho a vivir una vida activa y plena haciendo lo que le gusta. Otro ejemplo que del que se ha creado una imagen estereotipada en la sociedad es eludir el derecho a decidir de una persona mayor, por ejemplo, cuando la familia de una persona dependiente físicamente, pero con sus capacidades cognitivas en perfecto estado, le organizan el ingreso en una residencia y deciden decírselo en el último momento o no contárselo hasta el día de su ingreso (a veces, incluso a este tipo de comportamientos por parte de la familia, se le dan excusas, como evitar el sufrimiento de la persona mayor”, etc.).

Los medios de comunicación, por su parte, transmiten imágenes estereotipadas y a menudo paternalistas de las personas mayores –por ejemplo, un botón de muestra es la manida expresión “nuestros mayores”-. Este paternalismo que se traduce en conductas de sobreprotección como la anterior, que no ayudan, sino que limitan el derecho a decidir de la persona y ofrecen imágenes lejos de la realidad.

Los estereotipos presentes en la sociedad en general tampoco ayudan porque, más allá del discurso teórico del “valor de la sabiduría y de la experiencia”, carente de conductas que los respalden, predomina una percepción de las personas mayores como enfermas, débiles, necesitadas... Estos estereotipos reflejan prejuicios que están detrás de expresiones como “las personas mayores son como niños” y que conducen directamente a conductas discriminatorias como el usurparles su capacidad de decidir en los temas de su vida.

Con una sociedad que piensa y actúa desde esos prejuicios y estereotipos, no es de extrañar que muchas personas mayores piensen también que a determinadas edades “es normal” que la familia o personas cuidadoras profesionales decidan por ellas, sin tener en cuenta sus opiniones, sus necesidades o derechos fundamentales que en otras edades nadie se atrevería a cuestionar. Así piensan muchas personas mayores, sobre todo cuando empiezan a generar dependencia, se resignan y dan por bueno que otros les manejen la vida, aunque mantengan intacta la capacidad de decidir lo que quieren o desean.

En definitiva, un nuevo impedimento para que las personas mayores disfruten de los derechos que tienen a manejar su vida mientras sus capacidades cognitivas lo permitan, a estar con quien quieran y donde quieran, a organizar su tiempo libre o a controlar sus bienes como lo deseen, lo que se traduce en una de las múltiples formas de violencia/maltrato en la vejez.

Ante este panorama, nuestra apuesta consiste en una estrategia integral, que englobe a todos los agentes y que pretende prevenir el maltrato a través de:

- Campañas de sensibilización para la población general.
- Cursos de formación para personas mayores y profesionales.
- Jornadas de formación para profesionales.
- Investigaciones que aporten luz del momento actual en el que se encuentra esta realidad.
- Programa “Una llamada amiga”.

- Programa “Desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer” en centros residenciales.
- El teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores.

## 5. RECURSOS

### Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

- Un equipo compuesto por 5 profesionales del ámbito del trabajo social, psicología y periodismo con amplia experiencia en el campo de las personas mayores, con especialización en maltrato/violencia en la vejez, género, mediación y criminología. Además, contamos con una amplia gama de contactos con profesionales de otros sectores como por ejemplo la abogacía, los Servicios Sociales Comunitarios, las residencias, la fiscalía, la policía, la guardia civil, la medicina o las entidades de mayores a nivel nacional, con las que establecemos lazos de colaboración para la investigación y generación de conocimiento mutuo.

### Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Oficina totalmente equipada, línea telefónica para el teléfono contra el abuso, maltrato y violencia a las personas mayores, plataforma de formación y videoconferencias



## 6. PERFIL DEL DESTINATARIO

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

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	
Familias	X
Profesionales	X
Sociedad en general	X
Otro/s	

- Personas mayores activas de hoy, para que en el caso de sufrir una situación de maltrato en la vejez, sepan reconocerla y defender sus derechos.
- Personas mayores en situación de soledad no deseada.
- Familia cuidadora de personas mayores, para que sepan reconocer las situaciones de maltrato en la vejez y los factores de riesgo que pueden llevar a situaciones de maltrato.
- Personas profesionales que trabajen en el ámbito de las personas mayores, para que puedan ser detectoras de las situaciones de maltrato, sabiendo reconocerlo y cómo actuar.
- Sociedad en general, para visibilizar esta realidad y corregir aquellas conductas que parecen normales, pero son maltrato.
- Centros residenciales para que implementen otra forma de cuidar, libre de sujeciones.

## 7. INNOVACIÓN

---

La estrategia para el buen trato a las personas mayores es un recurso vivo, que se alimenta de la creatividad del equipo y de las demandas que recibimos por parte de la sociedad, personas mayores y profesionales.

Conocemos entidades que desarrollan algunas de las acciones puntuales que contiene nuestra estrategia, pero somos únicos cuando hablamos de un abordaje integral a todos los niveles acerca del maltrato a las personas mayores y cuando hablamos del teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato (900 65 65 66), especializado en maltrato a personas mayores que atiende llamadas de toda España.

## 8. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

---

Queda demostrado que las necesidades de las personas siempre van por delante de donde la cobertura pública y privada puede llegar, por eso nuestra misión es estar al tanto de los cambios que se producen en la sociedad y de las demandas del colectivo, para intentar combatir esta lacra social que se encuentra hoy día como se encontraba la violencia de género hace 25 años.

La escrupulosa evaluación que hacemos anualmente de cada una de las acciones nos revela una imagen real del punto en el que nos encontramos y de las personas a las que llegamos. Datos como la segregación sexual y etaria, los factores de riesgo para convertirse en una persona maltratada y en una persona que ejerce maltrato, la realidad de las nuevas generaciones de mayores y de las personas que actualmente necesitan apoyos, la vulneración de derechos a las que se ven sometidas las personas mayores, el perfil de los profesionales que les atienden y la falta formación específica y protocolos para actuar ante un caso de abuso y maltrato en la vejez son algunos de los datos que extraemos del recorrido de la estrategia.

A continuación, dejamos algunos enlaces en los que se pueden ver las conclusiones extraídas de algunas de las acciones llevadas a cabo en la estrategia para el buen trato.

<https://confemac.net/seminario-castellon>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/648-la-segunda-sesion-de-las-jornadas-aborda-los-cambios-que-la-pandemia-ha-instigado-en-los-derechos-fundamentales>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/649-la-tercera-sesion-de-las-jornadas-propone-combatir-el-maltrato-desde-la-inteligencia-la-implicación-y-el-compromiso>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/650-la-cuarta-sesion-de-las-jornadas-aporta-herramientas-medios-y-plan-de-intervención-contra-el-abuso-y-maltrato>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/651-la-quinta-y-ultima-sesion-de-las-jornadas-deja-claro-que-las-sujecciones-fisicas-y-farmacologicas-son-maltrato-y-eliminarlas-es-posible-gracias-al-ejemplo-y-exito-de-muchos-centros-que-lo-han-conseguido>

<https://confemac.net/seminario-malaga>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/705-viii-jornadas-todos-contra-el-abuso-y-maltrato-a-las-personas-mayores-organizadas-por-confemac-2>

<https://confemac.net/seminario-santander>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/712-vii-jornadas-todos-contra-el-abuso-y-maltrato-a-las-personas-mayores-organizadas-por-confemac>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/733-si-sospechas-comunicalo-si-lo-ves-denuncialo>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/707-confemac-imparte-charlas-de-sensibilizacion-sobre-el-abuso-y-maltrato-a-mas-de-mil-personas-mayores>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/706-organizadas-e-impartidas-por-confemac>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/686-monumentos-emblematicos-del-territorio-nacional-se-iluminan-de-verde-esperanza-ante-el-abuso-y-maltrato-hacia-las-personas-mayores>

<https://confemac.net/actualidad-noticias/664-confemac-referente-a-nivel-nacional-en-la-promocion-del-buen-trato-a-las-personas-mayores>

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

En números podemos decir que:

- Han participado 4783 personas mayores en las charlas de sensibilización, y se prevé que para este año lo hagan 3945 personas más.
- En las diferentes Jornadas técnicas han participado 2245 profesionales del sector sociosanitario.
- 287 ayuntamientos/entidades han colaborado en las campañas de sensibilización. Contando con que en cada municipio el mensaje haya podido llegar a 1000 personas, podemos decir que hemos despertado el interés por el tema en 287.000 personas a nivel nacional.
- Más de 1250 casos se han atendido desde el Teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores.
- 10 residencias asesoradas para eliminar las sujeciones.
- 123 usuarios a atendido el programa “Una llamada amiga”.

### LINKS DE INTERÉS

- Web del programa: <https://www.confemac.net/hacia-el-buen-trato>