
TELÉFONO CONTRA EL ABUSO Y MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

María José Sánchez Morilla

Directora

CONFEMAC

<https://www.confemac.net/>

comunicacion@confemac.net confemac@confemac.net

954275640/

Av. de Hytasa, 36, Primera planta, módulo 8, 41006
Sevilla

CONFEMAC

2026



1. RESUMEN BUENA PRÁCTICA

El teléfono contra el abuso y maltrato a las personas mayores es un 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, recibimos llamadas de personas mayores víctimas de abuso o maltrato, sus familiares directos, personas conocedoras de una situación de este tipo o profesionales que necesitan asesoramiento ante un caso concreto.

2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

El teléfono de información y asesoramiento contra el abuso y maltrato en la vejez (900.65.65.66) nace en 2019 con la finalidad de informar, orientar y empoderar a las personas mayores para que conozcan y ejerzan sus derechos ante posibles situaciones de abuso y maltrato.

El maltrato a las personas mayores es una realidad oculta y ocultada por quiénes lo sufren -debido al miedo a “empeorar las cosas”- y por los propios familiares o cuidadores -por miedo al qué dirán-. El denominador común de la gran mayoría de las situaciones de maltrato es considerar normales conductas que son maltrato.

El Teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato (900 65 65 66), es el único dispositivo de este tipo, especializado en maltrato a personas mayores que atiende llamadas de toda España. Así como existe en algunas comunidades autónomas el “Teléfono del Mayor”, no existe en todo el Estado ningún servicio especializado en dar respuestas directas a situaciones de maltrato a las personas mayores.

Los servicios atendidos desde los “Teléfonos del Mayor” son muy variados, solo un pequeño porcentaje de las llamadas tienen que ver con situaciones de maltrato. Pero, aun así, hay un matiz importante que es que ninguno de esos servicios está atendido por profesionales especializados en maltrato en la vejez. Las llamadas son atendidas desde los servicios de teleasistencia.

En los inicios de la puesta en marcha del servicio, tuvimos que formar al personal (equipo multidisciplinar), acondicionar espacios en nuestra sede para la atención del teléfono, crear la propia línea telefónica y los formatos de almacenamiento de datos (en 2022 hemos creado una aplicación de almacenamiento y análisis de datos llamada PICAM que actualmente es de funcionamiento interno, pero pretende ser una base común para todos aquellos profesionales que intervengan en un caso), además de preparar materiales de difusión para dar a conocer el servicio. El año 2019, fue de preparación, sólo se atendieron 52 casos, porque el teléfono no se puso en funcionamiento íntegro prácticamente hasta octubre.

Desde 2020 hasta la actualidad hemos atendido más de 1000 casos, que no llamadas porque cada caso tiene un recorrido en el teléfono, habitualmente con más de 1 llamada. Cuando alguien llama al 900.65.65.66 se encuentra al otro lado a un profesional del campo de la psicología, trabajo o educación sociales, experto en personas mayores y maltrato en la vejez, que hace una primera recepción de la demanda. Si el caso es de corto recorrido, se dan las orientaciones pertinentes en esta misma llamada, si es complejo, el caso es comentado con el equipo multidisciplinar que analizará y acordará la solución más adecuada para el caso concreto.

A continuación, dejamos dos de los carteles preparados para la difusión.



3. ÁMBITO TERRITORIAL Y RURALIZACIÓN

Local	
Provincial	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	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.	
TERRITORIAL Y RURALIDAD Este servicio elimina las barreras de distancia y estigma social que suelen silenciar el maltrato en los pueblos pequeños. Al ser un recurso telefónico, no requiere que la persona mayor se desplace a centros urbanos ni se exponga ante sus vecinos, garantizando una confidencialidad crítica en comunidades donde la privacidad es escasa y el control social es muy alto. Esto permite que las víctimas o testigos consulten de forma anónima, superando el miedo al "qué dirán" y ofreciendo una salida discreta ante situaciones de abuso que, de otro modo, quedarían ocultas tras las puertas del hogar. Además, su implementación es idónea para zonas con baja densidad de población debido a su accesibilidad tecnológica y eficiencia operativa. A diferencia de las aplicaciones digitales complejas, el teléfono es una herramienta familiar para las personas mayores, lo que garantiza que la brecha digital no sea un obstáculo para solicitar ayuda. Este modelo permite centralizar a expertos en derecho y psicología que pueden dar cobertura a múltiples municipios dispersos donde no existen servicios especializados, convirtiéndose en un cordón umbilical que conecta a los ciudadanos más aislados con una red de protección institucional inmediata.	SÍ

4. JUSTIFICACIÓN

El maltrato a mayores es una realidad poco conocida, oculta y ocultada tanto por la sociedad, como por las personas que lo sufren -debido al miedo a “empeorar las cosas” y el estigma y la imagen social que toda situación de violencia puede llegar a producir- como por los propios familiares o cuidadores -por miedo al qué dirán, es decir, las imágenes sociales-. El maltrato a las personas mayores es un tema que se sabe que existe, pero se considera lejano y, por supuesto, se considera tabú.

En el análisis de los casi 1.300 casos atendidos hasta ahora en el Teléfono del Maltrato hemos constatado que el denominador común de la gran mayoría de las situaciones de maltrato consiste en considerar como normales conductas que no son normales, que son maltrato. Estas actuaciones se fundamentan con frecuencia en una percepción paternalista, sobreprotectora y edadista de la vejez y de las personas mayores. Especialmente cuando empiezan a generar dependencia, quienes están a su alrededor tiende a anularlas usurpando su capacidad de decisión y organizándoles la vida al margen de su voluntad.

Las propias personas mayores a veces practican consigo mismas un auto edadismo, cuando consideran que ya su edad lo “normal” es dar por bueno lo que decidan las personas de su entorno y se resignan a ser manejados de la forma que los demás consideran que deben ser tratados, todo ello sin tener en cuenta sus necesidades o sus deseos y todo ello repercute muy negativamente en su calidad de vida. Las personas mayores con demencia son un punto y aparte que requieren también una intervención para garantizar sus derechos.

La idea más generalizada de maltrato se centra principalmente en las agresiones de tipo físico, que son las más visibles en la sociedad, pero existen otras formas invisibilizadas de maltrato que ocasionan un sufrimiento mucho mayor, por ejemplo, la coacción en asuntos económicos; o la usurpación de la capacidad de decidir libremente cuando una persona comienza a necesitar ayudas para su movilidad pero mantiene intactas sus capacidades mentales; o la “vigilancia” y restricciones impuestas ante la posibilidad de establecer una nueva relación de pareja... En los casos atendidos hasta ahora en el Teléfono del Maltrato hemos detectado un 63% de casos de mujeres y el 37 % de hombres; en cuanto a los tipos de maltrato, psicológico (37%), físico (18%), abandono y negligencia (17%). económico (16%) y acciones contra la libertad y derechos básicos de

las personas (12%). Éstos son sólo algunos datos, pero una manera de conocer la amplia gama de formas de maltrato nos la da una de las primeras definiciones de maltrato, acuñada en las Jornadas de Maltrato realizadas en Almería en los años 90 que dice que maltrato en la vejez es “todo acto u omisión, voluntario o involuntario, que ocasione un sufrimiento físico o psicológico innecesario en una persona mayor”.

Encuentros como aquel de hace ya más de veinte años se han repetido puntualmente, pero es más recientemente cuando se está despertando una mayor sensibilidad. CONFEMAC, ha realizado ya 8 Jornadas Contra el Abuso y Maltrato a las Personas Mayores con el lema “Con autonomía o dependencia, ponte en mi lugar. Pero no decidas por mí”, en Sevilla (I y II), Badajoz, Valladolid, Granada, Castellón, Málaga y Santander, que han pretendido ser punto de inflexión y reflexión acerca de esta realidad con profesionales del sector. En estas Jornadas hemos constatado que, aunque la formación a profesionales es necesaria, se hace crucial empoderar a las propias personas mayores para que sean ellos/as mismos/as agentes de su propio cambio y sensibilizar a la población en general, porque existe un desconocimiento generalizado sobre el tema, y esto hace que se justifiquen situaciones de maltrato como algo normal: tanto quienes lo padecen como quienes lo ocasionan y quienes lo observan, consideran que son actuaciones “normales” sobre todo cuando las personas mayores comienzan a generar dependencia.

Según datos extraídos de la atención de los casos a través del teléfono, el maltrato se produce principalmente en el ámbito familiar (76% de los casos), quienes principalmente llaman son los hijos/as y en un porcentaje muy elevado se da la presencia de conflictos familiares, hijos/as retornados al domicilio, problemas de adicciones y/o problemas de salud mental. Por eso consideramos fundamental que profesionales especializados en el ámbito de las personas mayores y en el maltrato en la vejez, acompañen a las personas que manifiestan una situación de maltrato en el proceso para solucionar su situación porque, hoy en día, más que soluciones, a las personas que visibilizan su realidad se les ponen barreras que a veces no saben cómo sortear y terminan viviendo resignados pensando, una vez más, que no hay nada que hacer para mejorar su situación y que son cosas que pasan “cuando se llega a viejo”.

Es muy importante ser conscientes de la complejidad de este tipo de situaciones, sobre todo, cuando la víctima es una persona mayor dependiente.

Por todas estas razones CONFEMAC lanza su estrategia para el buen trato a las personas mayores, de la que el Teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato es una pieza clave, 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 desatar al anciano y al enfermo de Alzheimer en centros residenciales.
- El teléfono contra el abuso y maltrato a las personas

5. RECURSOS

Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

- Un equipo compuesto por tres profesionales, del ámbito del trabajo social, educación social y psicología, con amplia experiencia en el campo de las personas mayores, especializados en maltrato en la vejez, mediación y criminología. Además, contamos con una amplia gama de contactos con profesionales de otros sectores como por ejemplo la abogacía o los Servicios Sociales Comunitarios a nivel nacional, con los que establecemos lazos de colaboración para el tratamiento de casos más complejos.

Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Línea telefónica para la comunicación con las personas que necesitan asesoramiento, oficina totalmente equipada ejecutar el trabajo con la debida confidencialidad.

6. PERFIL DEL DESTINATARIO

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	
Personas en situación de dependencia	X
Familias	X
Profesionales	X
Sociedad en general	X
Otro/s	
<ul style="list-style-type: none">- Personas mayores que están atravesando por una situación de maltrato en la vejez.- Familiares de la persona mayor que están siendo maltratada y que están perdidos/no encuentran respuestas sobre que pasos dar para paliar la situación por la que atraviesa la persona mayor.- Personas que son conocedoras de una situación de maltrato y quieren saber como tendrían que actuar para ayudar.- Profesionales que necesitan asesoramiento ante casos locales de maltrato a una persona mayor.	

7. INNOVACIÓN

El Teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato (900 65 65 66), es el único dispositivo de este tipo, especializado en maltrato a personas mayores que atiende llamadas de toda España.

Así como existe en algunas comunidades autónomas el “Teléfono del Mayor”, no existe en todo el Estado ningún servicio especializado en dar respuestas directas a situaciones de maltrato a las personas mayores. Los servicios atendidos desde los “Teléfonos del Mayor” son muy variados, solo un pequeño porcentaje de las llamadas tienen que ver con situaciones de maltrato. Pero, aun así, hay un matiz importante que es que ninguno de esos servicios está atendido por profesionales especializados en maltrato en la vejez. Las llamadas son atendidas desde los servicios de teleasistencia.

8. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Los más de 1300 casos atendidos hasta la fecha, avalan la efectividad, el impacto y la sostenibilidad de este programa que desde que se inició en 2019 hasta la actualidad ha venido desarrollándose ininterrumpidamente. El servicio que prestamos a través del teléfono de información y asesoramiento contra el Abuso y Maltrato es algo que no puede desaparecer, aún sin financiación para el sostenimiento de este, porque la demanda y las necesidades de las personas van por delante de los servicios que se prestan. Ojalá pudiéramos intervenir en cada uno de los casos, más allá del asesoramiento y la información que facilitamos de hacia dónde deben de dirigirse y las derivaciones a otros servicios que en algún caso hemos realizado.

La escrupulosa evaluación que hacemos anualmente de los casos atendidos nos aporta datos como la segregación sexual, quien es la persona que nos llama, la ubicación geográfica, la edad de la persona víctima, el tipo de maltrato que se da, el ámbito en el que ocurre, la presencia de conflictos familiares, hijos retornados, problemas de salud mental o adicciones y la disposición de la persona informante a denunciar formalmente la situación.

A través de los datos recogidos de cada demanda recibida, hemos podido evaluar los siguientes ítems:

- ✓ Segregación sexual
- ✓ Persona Informante
- ✓ Ubicación geográfica
- ✓ Edad de la persona víctima
- ✓ Tipo de maltrato que se da
- ✓ Ámbito en el que ocurre
- ✓ Presencia de conflictos familiares, hijos retornados, problemas de salud mental o adicciones
- ✓ Disposición de la persona informante a denunciar formalmente la situación.

LINKS DE INTERÉS

- Programa Informático para la gestión de Casos de Abuso:
<https://www.confemac.net/picam>
- Video: <https://www.youtube.com/watch?v=cMw2RcipCMs>
- Video APP stopmaltrato +65: <https://www.youtube.com/watch?v=w3d5CmlrmEc>
- Video: https://www.youtube.com/watch?v=Lh8Xu_Aq1O4
- Campaña: <https://www.confemac.net/actualidad-noticias/902-15-de-junio-dia-mundial-de-toma-de-conciencia-del-abuso-y-maltrato-en-la-vejez-si-no-lo-ves-como-lo-frenas>

Documento elaborado por la **Fundación Padrinos de la Vejez** a partir de información pública y fuentes oficiales, en el marco del programa **SOCIEDADORA – Sociedad Cuidadora**.

Financia: **IMERSO**, mediante subvención del régimen general en el área de atención a personas mayores.

