



EL TRATO DE LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES

Resumen ejecutivo



©Plataforma de Mayores y Pensionistas PMP. 2024.

Estudio elaborado por



Adrián Tuñón Jiménez

Raúl Ruiz Villafranca

Noelia Martínez Fernandez

José Manuel Fresno García

Sacramento Pinazo Hernandis (Universidad de Valencia)

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. EL BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES. UNA CUESTIÓN DE DERECHOS..... | 4 |
| 2. METODOLOGÍA..... | 5 |
| 2.1. Participantes..... | 5 |
| 2.2. Análisis de fuentes secundarias..... | 6 |
| 3. RESULTADOS..... | 6 |
| 3.1. Valoración general del trato..... | 6 |
| 3.2. Frecuencia del trato inadecuado..... | 7 |
| 3.3. Comisiones en los servicios bancarios..... | 9 |
| 3.4. La brecha digital..... | 10 |
| 3.5. Resultados del Delphi..... | 15 |
| 4. PROPUESTAS..... | 17 |

1. El buen trato a las personas mayores. Una cuestión de derechos.

Este estudio tiene como objetivo **mostrar evidencias sobre el trato** que dan a las personas mayores y con discapacidad mayores las Administraciones públicas y las empresas privadas, entre ellas las que prestan servicios esenciales como los bancarios y de digitalización. Esta información es muy importante para conocer los retos del envejecimiento, poder diseñar políticas públicas y formar e informar sobre los derechos de las personas mayores, edadismo y buen trato.

Se analiza no el trato real que las personas reciben, sino cómo lo perciben, es decir, cómo se consideran y se sienten tratadas, lo que es fundamental para elaborar políticas favorecedoras del buen trato. Esto siempre puede implicar un cierto grado de subjetividad. Puede que el trato real recibido no sea tan bueno o tan malo como los datos dicen. Puede también explicar los resultados de algunos items que se salen un poco de lo que parecería lógico. Por ejemplo, las personas mayores de menos de 75 años y con mayores estudios se sienten más descontentos con el trato recibido, cuando parecería que las más maltratadas deberían ser las personas de más edad y con menores estudios. El informe no profundiza en los porqués y se pueden hacer distintas hipótesis explicativas. Una de ellas podría ser que las personas de más avanzada edad y menor nivel educativo ya tienen asumido que no pueden ser mejor tratadas, porque siempre ha sido así, y ya no tiene remedio. Es parecido a aquello que la Organización Mundial de la Salud (OMS) llama edadismo autoinfligido. Ello podría hacer suponer también que las personas mayores entre 65 y 75 años de edad son más críticas con el maltrato recibido y más conscientes de sus derechos. De ser así hay que esperar que las nuevas generaciones de mayores cada vez van a soportar peor el maltrato institucional.

El estudio quiere dar datos sobre el buen trato, que, estando en juego los derechos y dignidad de las personas, hay que suponer que el 100% deberían ser bien tratadas. Los resultados dicen que en muchos aspectos la mayoría se consideran bien tratadas por las instituciones (administraciones públicas y empresas) en los servicios que les prestan.

Pero hay un porcentaje significativo de personas mayores que no se consideran bien tratadas, por lo que el estudio profundiza en quiénes son y cuál es su perfil, porque se trata ofrecer datos que permitan hacer unas políticas a medida, que deben implicar acciones positivas focalizadas sobre todo en los grupos más afectados y vulnerables.

El maltrato a las personas mayores es **un problema** que **afecta negativamente** a muchas personas. Es una **amenaza importante para la salud y el bienestar**, que puede darse en diversos lugares y puede suceder en todos los ámbitos de la vida social cotidiana: el centro de salud, un comercio, en la oficina bancaria, al contratar un servicio de cualquier tipo, etc. Requiere de una respuesta mundial, y lógicamente de nuestro país, multifacética que se centre en la protección de los derechos de las personas de edad. El maltrato a las personas mayores es con frecuencia un **fenómeno oculto**, de ámbito institucional o doméstico; se produce en un entorno de confianza, donde lo esperable sería el trato adecuado. Es el **trato indebido o negligente** a una persona mayor, a quien se le **causa daño** o se le expone al riesgo de sufrir un perjuicio a su salud, bienestar o a sus bienes/pertenencias.

A menudo ese maltrato va unido al **edadismo o discriminación por edad**, que se produce cuando las personas mayores son tratadas de un modo diferente solo por la edad que tienen. Si además unimos variables como el género o la discapacidad, encontramos personas víctimas más vulnerables que suman varias discriminaciones. El trato inadecuado es una **vulneración de derechos de la ciudadanía que no puede seguir estando invisibilizada**.

El mundo se ha digitalizado. El avance de las tecnologías es un hecho prometedor, pero es necesario que estos avances vayan de la mano de una necesaria adaptación de las administraciones públicas y las empresas, a la realidad social y tengan en cuenta las preferencias, necesidades y conocimientos digitales de las personas en general y en concreto, de las personas de más de 65 años. La aceptación tecnológica es el hecho de aprobar y acceder a utilizar una tecnología, pero un paso más es la adaptación tecnológica, y supone un proceso de ajuste a la tecnología que conlleva tomar la decisión de utilizarlas haciendo de ese uso algo propio. Para que se logre la adaptación tecnológica, las personas deben considerar que su uso es fácil, no les costará esfuerzo, serán útiles, existen condiciones facilitadoras, y mejorarán su desempeño vital. Conocer estos elementos es básico para **reducir la brecha digital**, porque aún estamos lejos de la adaptación tecnológica en nuestro país.

La autonomía personal en el mundo digital también es un derecho que no debe ser vulnerado.

La exclusión financiera es una nueva forma de vulneración de derechos y maltrato hacia las personas mayores. Aunque las tecnologías digitales brindan muchos beneficios, su tasa de adopción está por detrás de la velocidad con la que se crean los dispositivos, lo que les coloca en una situación de clara desventaja frente a otros grupos de edad.

De los diferentes tipos de y ámbitos en los que se produce el trato, **en esta investigación nos centramos solo en el trato institucional** por parte de proveedores de servicios de empresas privadas y Administraciones públicas. Ponemos especial énfasis en la inclusión o exclusión tecnológica con la idea de investigar con mayor profundidad, en qué tipo de situaciones, por parte de quién y a qué personas afecta en mayor medida. Solo así, se podrá tener una base adecuada para hacer intervenciones precisas.

2. Metodología

2.1. Participantes

Un total de 1.100 personas han sido entrevistadas telefónicamente entre los meses de mayo a julio de 2023 con un cuestionario general. Centrándonos en el perfil de las personas participantes, 548 son personas con algún grado de discapacidad, 618 son mujeres, y 343 tienen más de 75 años.

Además, se ha realizado un panel Delphi en el que han participado personas expertas en gerontología para aportar su análisis sobre el tema. Este proceso ha permitido en primer lugar identificar las problemáticas y por otro lado, proponer medidas concretas.

2.2. Análisis de fuentes secundarias

Las cuestiones planteadas en este estudio giran en torno al trato en general (en las administraciones públicas y en las empresas privadas de servicios esenciales o necesarios para la vida cotidiana: desde la provisión de luz y gas, la telefonía e internet, los seguros y la banca), en qué servicios concretos las personas mayores han recibido un trato inadecuado o discriminatorio, las acciones concretas de este trato desfavorable, la discriminación en los trámites, la falta de claridad, si han echado en falta ayuda para la realización de los trámites e incluso si se les ha negado la ayuda.

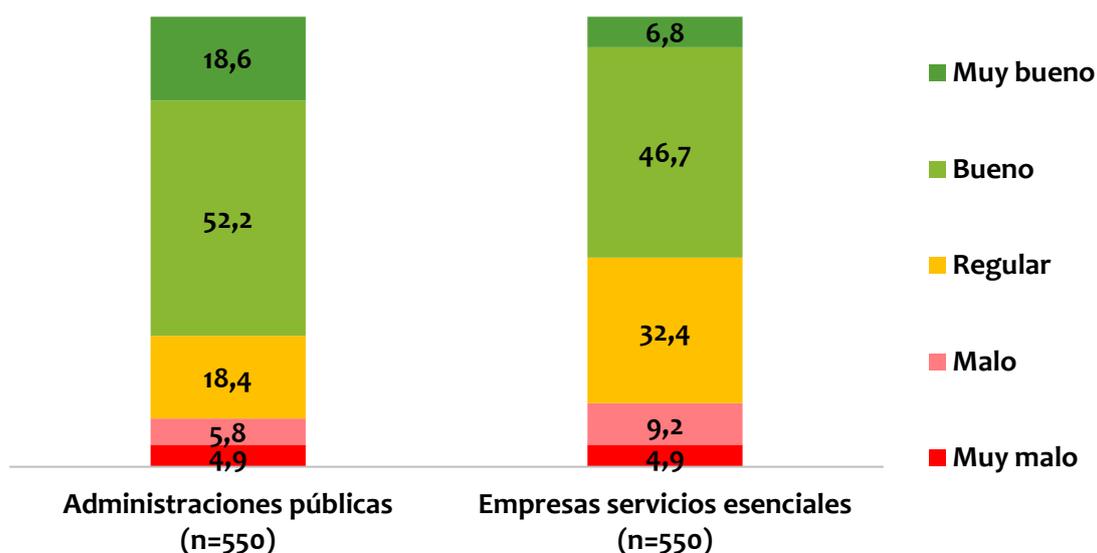
3. Resultados

3.1. Valoración general del trato.

Con respecto al trato en general, hemos englobado en la categoría de “trato malo” al que las personas participantes han calificado como muy malo, malo o regular. Sumando estas puntuaciones observamos que **una de cada tres personas mayores declara haber recibido un trato malo** por parte de las **Administraciones públicas** y de las personas que así lo indican, quienes han percibido un trato peor son los hombres, las personas de 65 a 74 años, con estudios (secundaria), sin discapacidad, que viven en municipios grandes (> 50.000 habitantes) y en polos económicos (Madrid, Barcelona).

En el caso de las **empresas privadas de servicios esenciales**, una de cada dos personas mayores percibe que el trato es un trato malo.

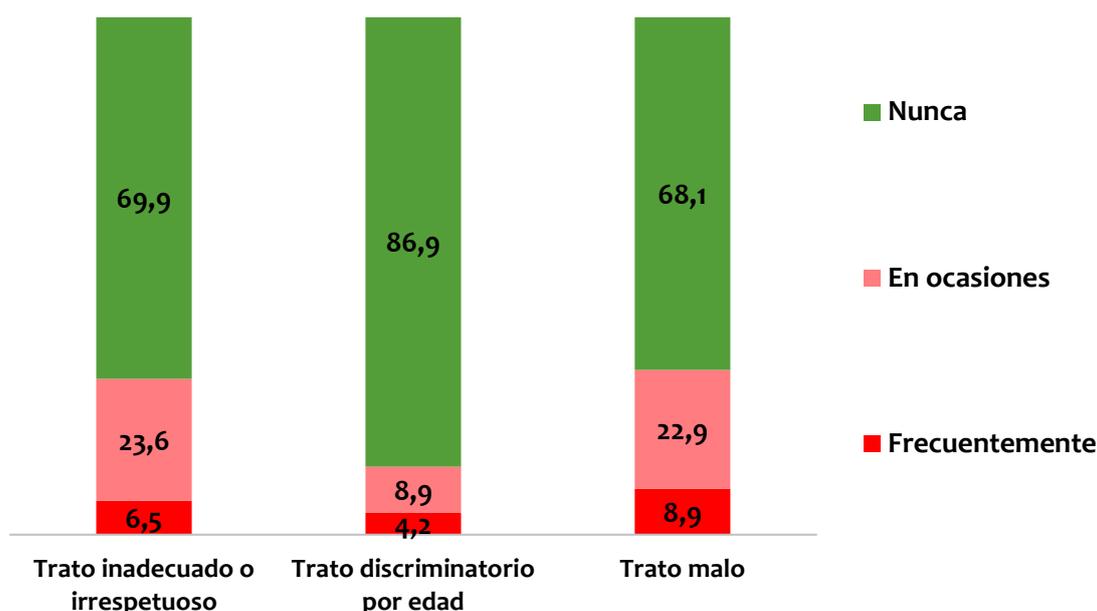
Gráfico 1. Distribución porcentual de personas de 65 y más según su valoración general del trato recibido en los últimos doce meses por las Administraciones públicas y las empresas de servicios esenciales



3.2. Frecuencia del trato inadecuado

Con respecto a la frecuencia del trato inadecuado, **casí un tercio de las personas mayores (31,8%) ha recibido un mal trato más o menos frecuente en los últimos doce meses, y además, ha sido discriminado por su edad (13,1%) y ha recibido un trato inadecuado o irrespetuoso (30,1%).**

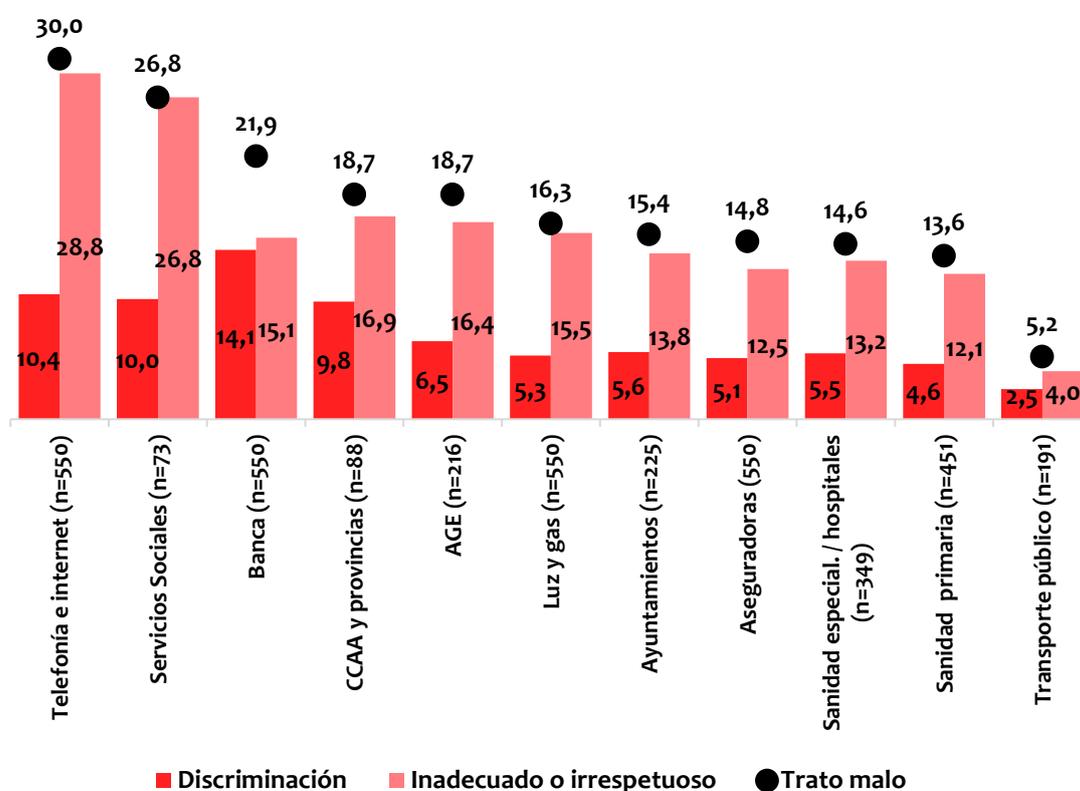
Gráfico 2. Distribución porcentual de personas de 65 y más según perciban un trato inadecuado o irrespetuoso hacia su persona o discriminación por edad. Administración pública.



Preguntando de manera diferencial por cada uno de los servicios con el fin de conocer en qué servicios hay mayor incidencia del trato inadecuado e irrespetuoso y de discriminación, encontramos que la mayor incidencia del mal trato está en las empresas de telefonía e internet, donde el 28,8% de las personas reconocen haber recibido en los últimos doce meses un trato inadecuado y el 10,4% haberse sentido discriminados por su edad, lo cual se traduce en un 30% de incidencia de mal trato. A estas compañías les sigue Servicios Sociales con un 26,8% de las personas usuarias que han percibido un trato inadecuado o discriminatorio y un 21,9% para la banca.

Así que encontramos mal trato en las empresas privadas, pero también desde las administraciones públicas.

Gráfico 3. Porcentaje de personas usuarias que han tenido un trato inadecuado-irrespetuosos, o se han sentido discriminadas por su edad en los últimos doce meses para diferentes servicios públicos y privados.



La mayor incidencia de discriminación por edad la tiene la banca, seguida de las empresas de telefonía e internet, los Servicios Sociales y las administraciones autonómicas y provinciales. En la banca el 14,1% de las personas mayores se ha sentido discriminada por su edad y un 15,1% dice haber recibido un trato inadecuado. La tasa de discriminación de resto de servicios es del 10%.

Se muestran diferentes situaciones en las que se puede dar un trato inadecuado o discriminatorio hacia las personas mayores por parte de las instituciones públicas y las empresas privadas de servicios esenciales.

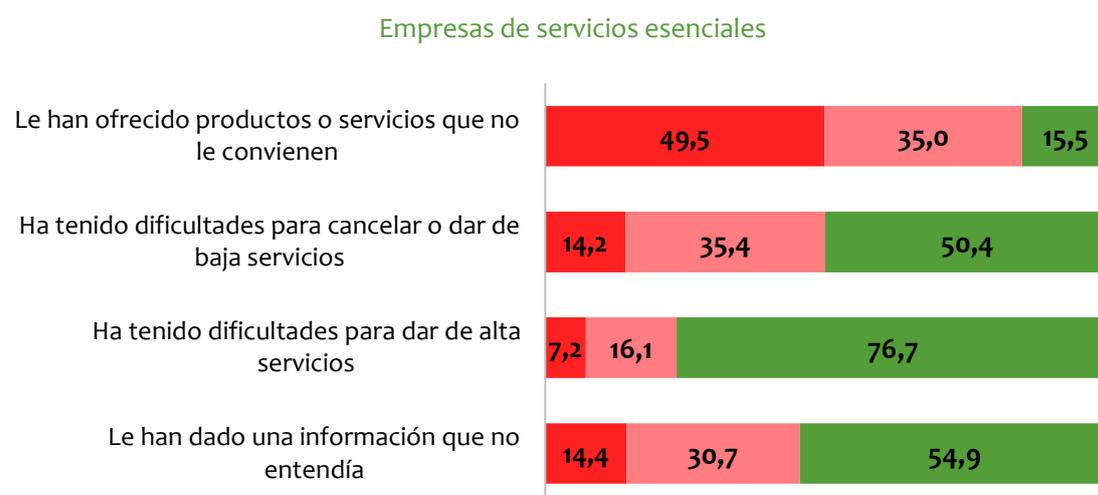
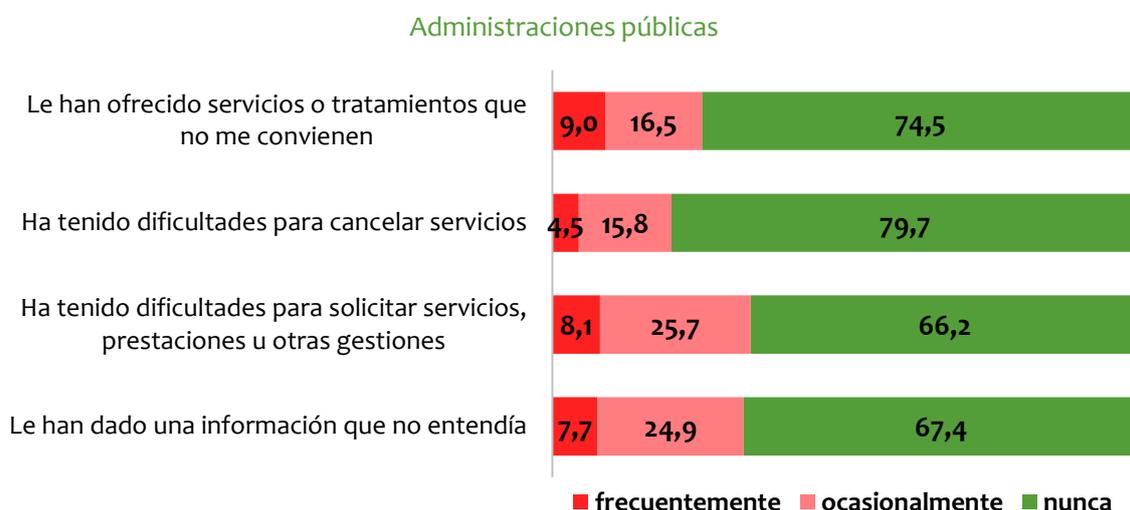
Según las personas mayores entrevistadas, la incidencia de mala praxis con la población mayor es más frecuente en las empresas privadas de servicios esenciales que en las administraciones públicas, sobre todo en lo que se refiere al ofrecimiento de productos, servicios o tratamientos innecesarios. El 25,5% dice haber recibido ofertas de servicios o tratamientos que no le convenía desde la administración pública (un 9% reconoce haberlos recibido con frecuencia y 16,5% en alguna ocasión). Este ofrecimiento indebido llega al 84,5% cuando se trata de compañías de servicios esenciales (49,5% son de manera frecuente y 35% de manera ocasional).

En los servicios de empresas que prestan servicios esenciales, casi la mitad de las personas ha tenido problemas para cancelar o darse de baja (49,6%), o ha obtenido una información que no entendían (45,1%), mientras que en la administración pública 20,3% ha tenido

problemas para darse de baja en los servicios o ha recibido una mala o insuficiente información, que no entendía (32,6%),

En las empresas, el trámite percibido como más sencillo es el de darse de alta de servicios.

Gráfico 4. Distribución porcentual de la población de 65 y más años según diferentes situaciones de gestiones con los servicios en los últimos doce meses.



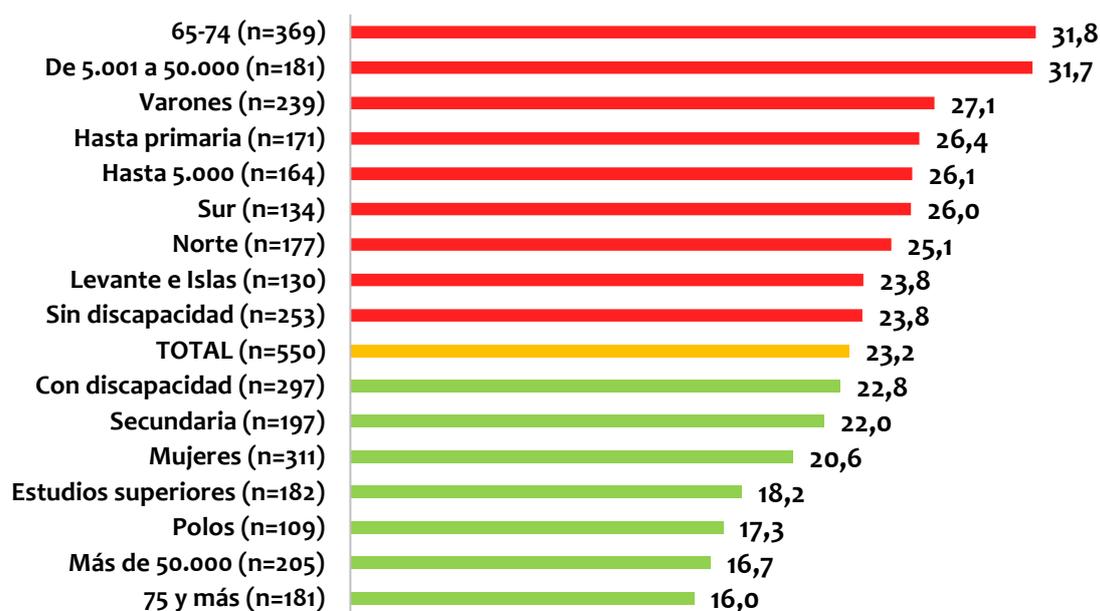
3.3. Comisiones en los servicios bancarios

Uno de los principales problemas de la población mayor es **no poder realizar gratuita y libremente, gestiones presenciales en las oficinas, sobre todo las personas con problemas de movilidad o las que no saben o se sienten inseguras al realizar los trámites online**. Esta situación fuerza a que las personas mayores tengan que recurrir a servicios presenciales para los cuales deben pagar.

Un 23,2% de las personas entrevistadas declara que se les ha cobrado injusta e indebidamente la atención recibida en un servicio bancario. Casi una de cada cuatro personas ha sufrido una práctica discriminatoria por parte de la banca, y son las personas de 65-74 años, las que

residen en municipios medianos o pequeños, hombres, con estudios primarios y que viven en la zona Sur del país quienes dicen haber tenido que pagar más por unos cobros indebidos (por sacar dinero, 5,6%; por realizar pagos, domiciliaciones, recibos y usar la tarjeta, 1,7%; por solicitar información, certificados o justificantes, 1,3%).

Gráfico 5. Porcentaje de personas de 65 y más años que se les ha cobrado comisiones bancarias por atención personal, según variables sociodemográficas.

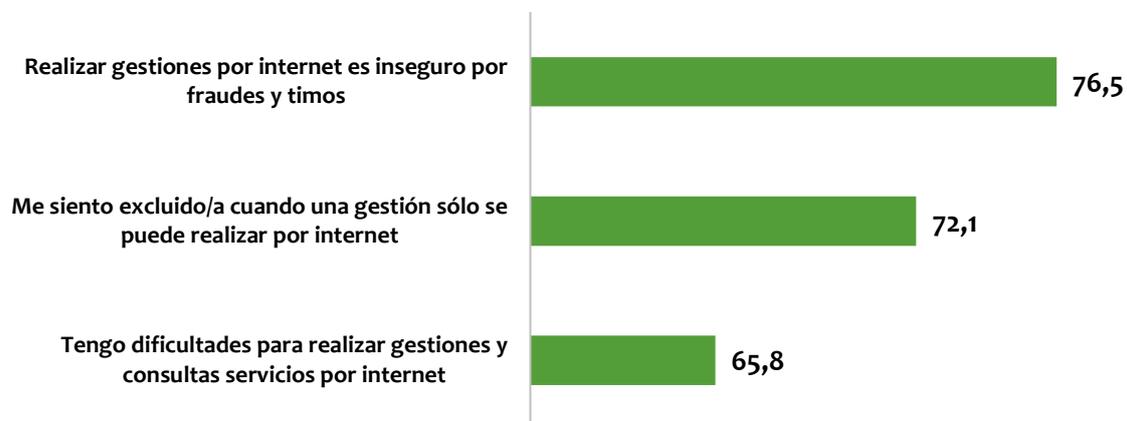


3.4. La brecha digital

Las tecnologías, están instauradas desde hace ya tiempo en la vida cotidiana de la población española en sus diversas y variadas esferas: Consumir, relacionarte con otras personas y, por supuesto, interactuar con las instituciones públicas y las empresas privadas de servicios esenciales en asuntos tan trascendentes como dar de alta o de baja un servicio, pedir una cita para que te atienda un profesional, realizar consultas sobre productos y servicios, tramitar solicitudes para ayudas, y un largo etcétera. La digitalización en la relación persona-institución presupone que la persona (en este caso, persona mayor) tiene las competencias, herramientas, y conocimientos tecnológicos y de comunicación suficientes como para relacionarse de forma satisfactoria y adecuada con la institución. También se presupone que las máquinas dan siempre una buena y correcta respuesta a las necesidades de las personas. Pero todos estos supuestos no siempre se cumplen. La digitalización debe tener en cuenta que aún existe brecha digital en la población mayor, especialmente de las personas muy mayores.

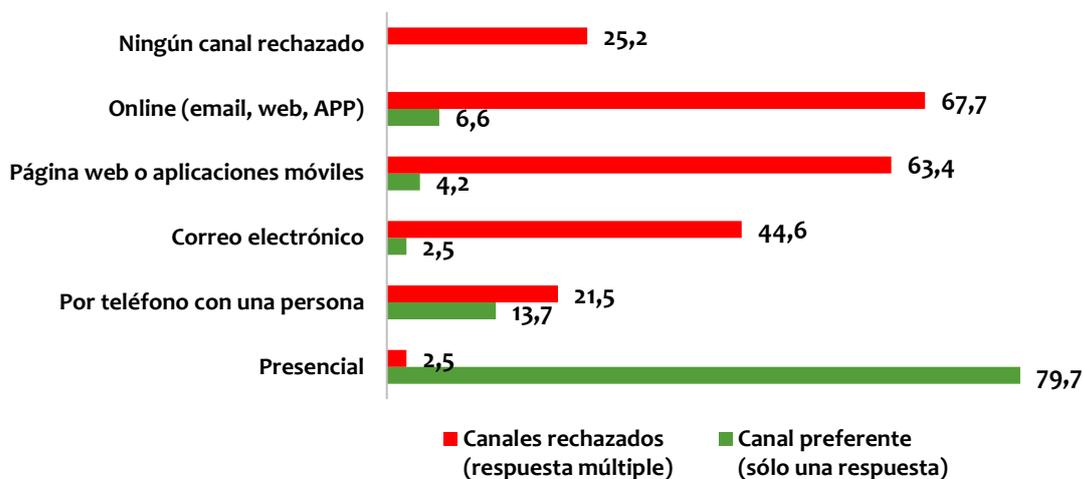
Preguntando sobre aspectos generales de la digitalización se constata que el 76,5% desconfía de las gestiones por internet y se sienten inseguras por los posibles fraudes, el 72,1% se sienten excluidas cuando no existe la posibilidad de realizar las gestiones de modo presencial o siendo atendidos telefónicamente por una persona, y el 65,8% declara tener dificultades para realizar gestiones y consultas online.

Gráfico 6. Porcentaje de población de 65 y más años según diferentes aspectos de la brecha digital.



- **Dificultades para realizar gestiones.** Son las mujeres quienes tienen más dificultad y se sienten más inseguras para realizar gestiones y consultas de los servicios por internet y dicen sentirse excluidas cuando una gestión solo se puede realizar por internet (7 de cada 10), las personas de 75 años o más (70,8% frente al 60,3% de las personas con menos edad), las personas con nivel de educación primaria (77,5%), las que tienen discapacidad (72,4%), las que viven en municipios pequeños (72,5%).
- **Capacidad y competencias.** Casi siete de cada diez personas mayores declaran tener dificultades con las tecnologías para hacer gestiones y consultas. Tienen más dificultades las mujeres, de mayor edad (75 o más), con bajo nivel de estudios, con discapacidad, que residen en municipios pequeños.
- **Desconfianza e inseguridad en internet.** Tres de cada cuatro mayores reconocen sentirse inseguros al hacer trámites por internet por los muchos fraudes que hay. Las personas que tienen más desconfianza son las que tienen estudios medios o bajos, con discapacidad, y que residen en zonas rurales.
- **Exclusión digital.** 7 de cada 10 personas mayores reconocen sentirse excluidas cuando sólo es posible realizar gestiones online sin alternativa de un trato personal, sobre todo las mujeres, con estudios medios o bajos, y personas con discapacidad.
- **Canal preferente para hacer gestiones.** El canal preferido por el 79,7% de las personas es la interacción presencial cara a cara, siendo así para las mujeres (81,6%), las personas mayores de 75 años (80,4%), con estudios primarios (83,1%), sin discapacidad (80%).
- **Canal rechazado para hacer gestiones.** El canal más rechazado para realizar gestiones, son las aplicaciones móviles o las páginas web: el 63,4% dice que no querría utilizar ese canal en ningún caso. Y esto es así, sobre todo para las mujeres (72%), las personas más mayores (68.6%), con estudios primarios (73.3%), sin discapacidad (67.6%).

Gráfico 7. Distribución porcentual de población de 65 y más años según su preferencia por canales de relación con servicios públicos o privados.



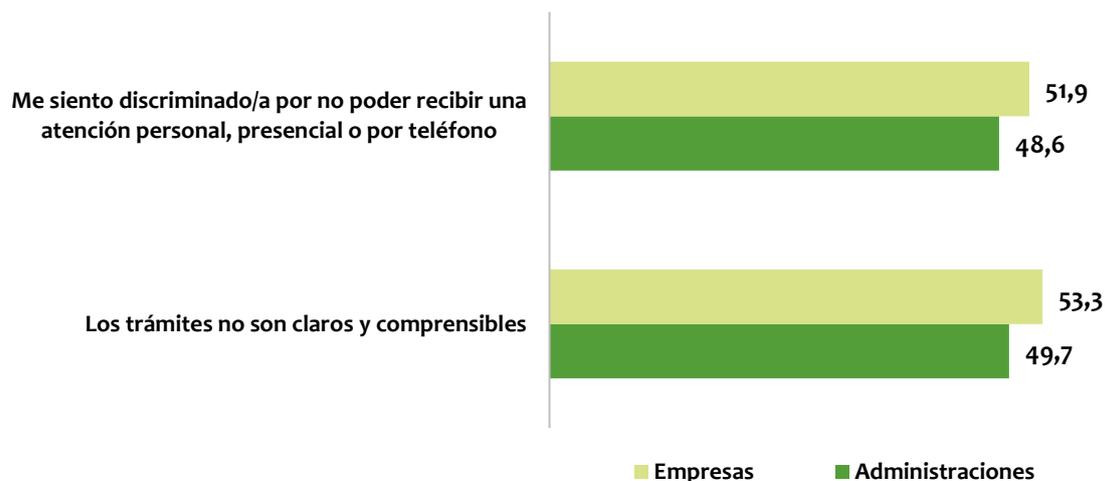
La atención personal (entendida como la interacción con una persona y no con un chatbot), bien sea de forma presencial o telefónica, es el canal de preferencia elegido por las personas mayores para sus gestiones con las administraciones públicas y las empresas de servicios esenciales. El 93,4% elegiría esta interacción como primera opción (muy por delante el presencial, cara a cara, 79,7% y telefónico el 13,7%). Algo más de seis de cada 10 no utilizará nunca las aplicaciones móviles o páginas web, y casi la mitad no usa el correo electrónico.

Pese al avance de lo digital, las personas mayores siguen prefiriendo la atención presencial pero solo 7,2 de cada 10 personas han podido tenerla en los trámites con la Administración pública y 5,6% en las gestiones con empresas.

Sentirse discriminado al no recibir atención y dificultades y poca claridad en los trámites

Lamentablemente los trámites tanto en la Administración pública como en las empresas privadas de servicios esenciales son poco claros y es difícil entenderlos y 1 de cada 2 personas se siente discriminada por ello.

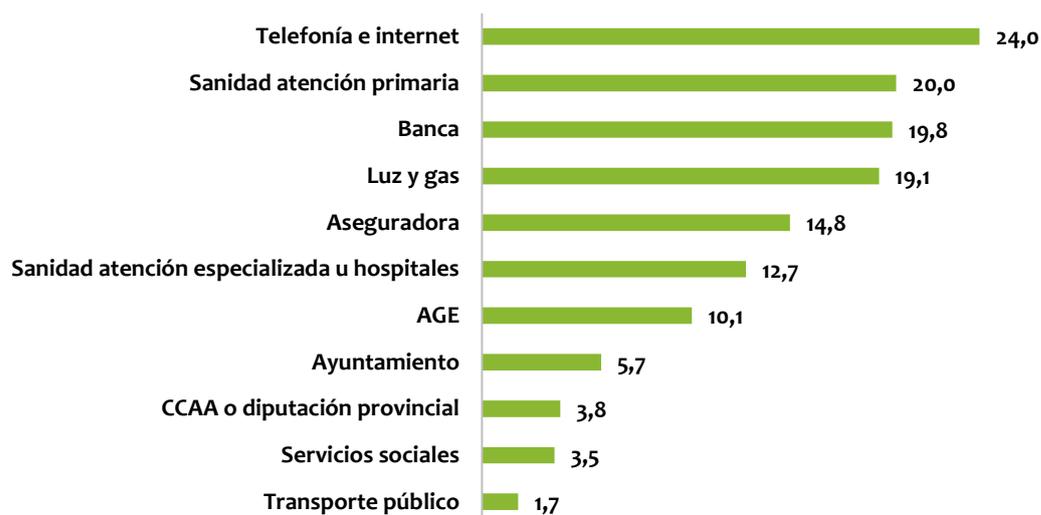
Gráfico 8. Porcentaje de población de 65 y más años según diferentes aspectos negativos que han percibido al tratar con servicios públicos y privados.



Negación de ayuda y echar en falta atención personal.

El 24% de las personas entrevistadas echaron en falta atención personal de las empresas de telefonía e internet, 19,8% de la banca, y 19,1% de las empresas de luz y gas. Pero la Administración pública tampoco atendió adecuadamente: 20% en la sanidad (atención primaria), 12,7% en la sanidad (atención especializada y hospitalaria), 10,1% administración general del estado, 5,7% ayuntamientos, 3,8% comunidades autónomas o diputaciones provinciales, 3,5% servicios sociales y 1,7% transporte público.

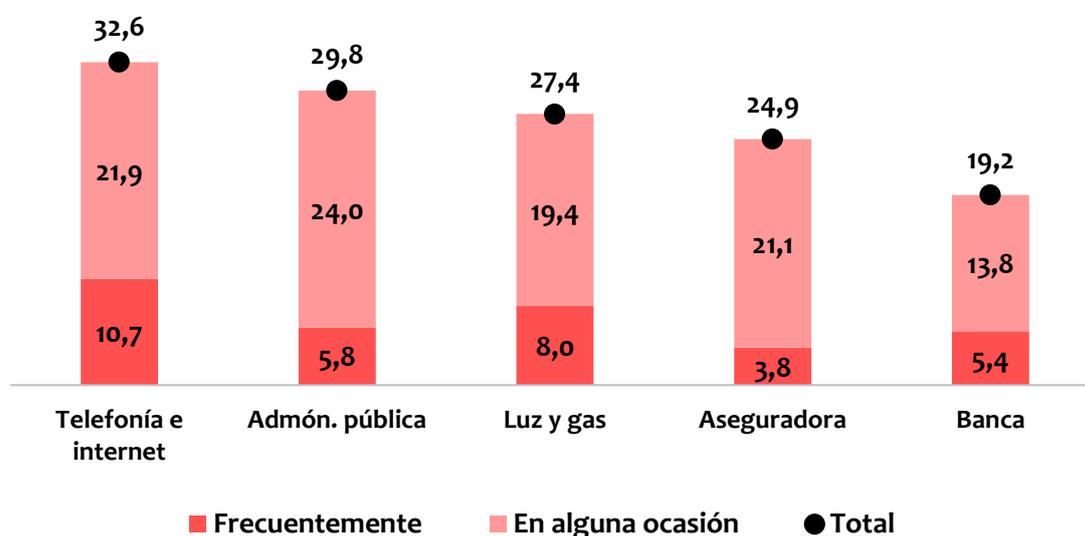
Gráfico 9. Porcentaje de población de 65 y más años que ha echado en falta atención personal en diferentes tipos de servicios.



Ante los diversos problemas para realizar gestiones o trámites, muchas personas han solicitado ayuda, pero dicen que se les ha negado ocasional o frecuentemente en empresas

de telefonía e internet (32,6%), en las Administraciones públicas (29,8%), en las empresas de luz y gas (27,4%), en aseguradoras (24,9%) y en la banca (19,2%).

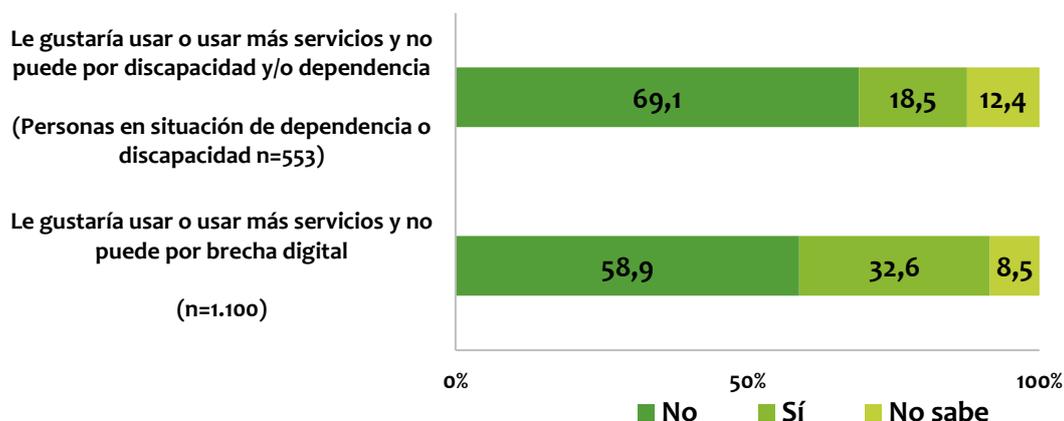
Gráfico 10. Distribución porcentual de personas de 65 y más años según hayan solicitado ayuda y se les haya negado en diferentes servicios públicos y privados.



Falta de atención y adecuación a la diversidad.

Las personas que han participado en la investigación -que son representativas de la población española como ya hemos explicado al inicio-, dicen haber tenido problemas para usar servicios públicos o privados, y que les **gustaría usarlos más pero no pueden pues los servicios no se adecúan a su discapacidad o dependencia (18,5%) o por brecha digital (32,6%)**.

Gráfico 11. Porcentaje de población de 65 y más años según si han tenido problemas para usar servicios públicos o privados en los últimos 12 meses por discapacidad, dependencia o brecha digital.

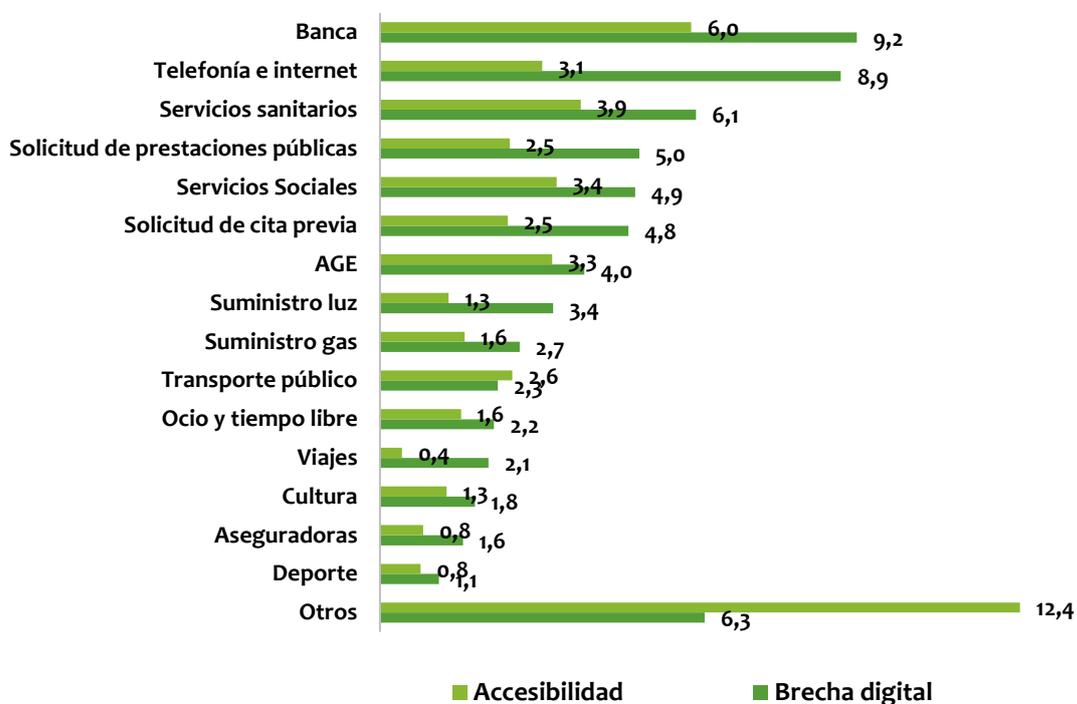


Problemas de accesibilidad o brecha digital

Las personas mayores entrevistadas dicen haber tenido problemas de accesibilidad y brecha digital en las empresas privadas sobre todo en la banca (6% y 9,2%, respectivamente), y telefonía e internet (3,1% y 8,9%), pero también en las Administraciones Públicas: servicios sanitarios (3,9% y 6,1%), solicitud de prestaciones públicas (2,5% y 5%) y servicios sociales (3,4% y 4,9%).

En otros servicios (no detallados), también comentan que han tenido problemas de accesibilidad, 12,4%, y brecha digital, 6,3%.

Gráfico 12. Porcentaje de población de 65 y más años que ha tenido problemas de accesibilidad o brecha digital para usar servicios públicos o privados en los últimos 12 meses, según tipo de servicio.



3.5. Resultados del Delphi.

Las entrevistas a expertos han permitido conocer los temas considerados como prioritarios.

La **brecha digital** es uno de ellos. Con la transformación digital en las formas de comunicación, las personas mayores han sido las principales afectadas, acostumbradas a unos servicios presenciales y personales a lo largo de sus vidas. Las personas mayores tienen, en general, menos conocimientos digitales y una mayor dificultad para acceder a ellos. Las personas expertas creen que la causa deriva de: que no siempre se ofrece una atención presencial combinada con un asesoramiento telemático adaptado a las necesidades; las limitaciones en formación en competencias digitales; y la falta de ayuda personalizada para adaptarse al nuevo modelo de servicios digitales.

Las personas expertas indican que **existe claramente discriminación**, que se manifiesta cotidianamente de muchas formas y que el problema deriva de la falta de profesionales que estén formados y capacitados para atender adecuadamente las necesidades. Además, indicaron haber observado edadismo entre los profesionales cuando infantilizan a las personas mayores y las tratan inadecuadamente, sin empatía, deshumanizándolas. La falta de legislación y protocolos específicos que amparen los derechos de las personas mayores deja espacio para la discriminación por parte de los profesionales que no ven que el trato inadecuado sea sancionado de ninguna manera.

Las personas expertas indican que las personas mayores valoran la **atención personal y presencial** a la hora de realizar cualquier trámite. El problema reside en que, con los avances tecnológicos y el nuevo modo de hacer on line en la mayoría de las gestiones, se están reduciendo los servicios de atención presencial y las personas mayores se ven perjudicadas, teniendo que realizar sus gestiones a través de otras vías con las que no se encuentran familiarizadas, no se sienten cómodas y, además, no les gustan.

Los trámites administrativos para altas y bajas de servicios son complejos y a menudo no se ofrece suficiente información al cliente que teme ser víctima de maltrato económico a través de fraudes. Está claro que los **trámites deberían simplificarse**. No todas las personas tienen las mismas capacidades para comprender el lenguaje administrativo o el usado por cada servicio y los pasos necesarios para resolver de forma independiente una gestión en línea. Es por eso que, en el caso de las personas mayores, es necesario **ofrecer la atención presencial como primera opción** para los trámites, y en caso de no ser posible, designar a un **gestor personal capacitado y formado en buen trato**, que pueda dar ayuda y soluciones y siempre desde una atención adecuada que respete la dignidad.

Las personas expertas han realizado diversas recomendaciones de gran interés insistiendo en la necesidad de **aumentar la sensibilización**, la **formación**, la aprobación de **normativas y protocolos** y el desarrollo de acciones concretas.

En relación con las empresas, se considera necesario invertir en ciberseguridad, dotar a las personas usuarias de más herramientas a través de la información y la formación, y dar la opción de poder elegir los canales para el uso de los servicios, incluyendo el canal presencial.

Y en lo que respecta a las medidas que competen a la Administración Pública, existe un consenso entre los profesionales sobre la importancia de proteger a los consumidores a través de la **regulación**, garantizar el **cumplimiento de las normas**, mejorar los sistemas de reclamaciones y denuncias así como los sistemas de lucha contra el fraude telemático.

Sin duda, los resultados de este informe con todos los problemas que manifiestan tener las personas mayores entrevistadas, unidos a las interesantes aportaciones de los profesionales expertos, muestran de un modo rico y detallado cuál es la situación actual del trato que reciben las personas mayores por parte de las Administraciones públicas y las empresas de servicios de interés general.

Estos resultados ya nos marcan dónde aparecen los mayores problemas y además, nos ayudan a definir líneas de acción y propuestas para el cambio.

4. Propuestas

El mal trato a las personas mayores en las administraciones públicas y en las empresas proveedoras de servicios es un problema serio que necesita respuestas multisectoriales y urgentes inspiradas en los derechos fundamentales y en la igualdad de oportunidades que requiere un trato equitativo y una atención adaptada. Las propuestas que se presentan en este informe se articulan en torno a tres ejes: en primer lugar, la prevención, sensibilización y denuncia; en segundo lugar, la detección; y, en tercer lugar, la intervención/acción, y se dirigen exclusivamente a las Administraciones Públicas, a las empresas de servicios y la banca, o a todos ellos.

Prevención, sensibilización y denuncia

- ▶ Realizar tanto por parte de las administraciones, como por parte de los medios de comunicación y otros actores acciones **orientadas a prevenir y evitar el trato discriminatorio e irrespetuoso.**
- ▶ Sensibilizar especialmente sobre la necesidad de reducir la **brecha de género, la brecha digital, la falta de accesibilidad.**
- ▶ **Visibilizar el problema del edadismo** de manera continuada dando información sobre buen trato y mediante campañas en medios de comunicación de largo alcance y también en redes sociales.
- ▶ **Realizar campañas públicas de sensibilización contra el edadismo**, que informen de lo que implica un trato respetuoso y equitativo fundamentado en los derechos de las personas.
- ▶ **Promover campañas de solidaridad intergeneracional que pongan en valor** a las personas mayores y sus saberes y activen su potencial reduciendo los estereotipos negativos¹.
- ▶ **Difundir información** a personas mayores y la sociedad en general sobre situaciones de abuso, maltrato o discriminación por razón de edad, con el fin de crear conciencia y sensibilizar sobre el tema.
- ▶ **Informar** a la sociedad en general sobre la **diversidad en la edad** y las discriminaciones múltiples que sufren algunos colectivos.
- ▶ **Informar a las personas mayores para mejorar el conocimiento** general sobre sus derechos y la manera en que pueden reclamarlos y ejercerlos.
- ▶ Integrar un **enfoque basado en los derechos** en todas las propuestas de proyectos que se realicen
- ▶ **Formar** a las personas mayores en el uso de la tecnología y en ciberseguridad y prevención de fraudes.
- ▶ **Informar** a las personas de las posibles prácticas fraudulentas de terceros para que puedan prevenirlas.

¹ Idea tomada de Age Platform y que aparece en el documento: https://www.age-platform.eu/sites/default/files/AGE_IntergenerationalSolidarity_Position_on_Structural_Ageism2016.pdf

DetECCIÓN

- ▶ Difundir en la sociedad en general la existencia del **Observatorio del edadismo de Help Age**² y un **teléfono del Servicio Estatal de atención a mayores** para permitir que las personas denuncien situaciones concretas: 900 22 22 22³ o el **teléfono gratuito de CONFEMAC contra el abuso y maltrato**, 900 65 65 66⁴.
- ▶ **Informar a las personas sobre los canales y procedimientos para ejercitar la reclamación.**
- ▶ **Realizar análisis sistemáticos sobre las prácticas, tanto de empresas como de administraciones públicas** en las que hay indicios que pueden tener un trato inadecuado o discriminatorio hacia las personas mayores o prácticas edadistas.

Intervención/ acción

Formación

- ▶ **Formar y sensibilizar a las personas mayores y de todas las edades** para que conozcan sus derechos y cómo exigir su cumplimiento⁵.
- ▶ **Formar y sensibilizar a los profesionales de atención directa** en buen trato, respeto a las personas y excelencia en el trato.

Atención inmediata y adecuada

- ▶ Establecer **servicios de atención en lugares de acceso público** (ayuntamiento, supermercados, asociaciones...) que faciliten a las personas mayores la realización de trámites con administraciones y empresas
- ▶ Habilitar en las administraciones y empresas de servicios líneas **especiales de atención** que faciliten la atención personalizada con calidad, escucha y apoyo personalizado y que cuente con profesionales que tienen disponibilidad de tiempo y reparación para acompañar telefónicamente en los procesos de tramitación o alternativamente gestionar la atención presencial.

Ciudades amigables con las personas mayores⁶

- ▶ Incluir **medidas concretas focalizadas en la excelencia en el trato** y trato adecuado en los planes de acción de ciudades y comunidades amigables.

² <https://www.observatoriodeedadismo.es/el-observatorio/areas-de-trabajo/>

³ <https://www.helpage.es/seam-servicio-estatal-de-atencion-a-personas-mayores/>

⁴ <https://www.confemac.net/actualidad-noticias/488-confemac-pone-en-marcha-un-telefono-gratuito-contr-el-abuso-y-maltrato-a-las-personas-mayores-900-65-65-66>

⁵ En este sentido, la Fundación Pilares tiene una línea de investigación y publicaciones muy recomendable <https://www.fundacionpilares.org/publicacion/guia-nog-nuestros-derechos-y-deberes-como-defenderlos-y-ejercerlos-guia-de-orientacion-para-personas-mayores-en-situacion-de-fragilidad-o-dependencia/>

⁶ <https://ciudadesamigables.imsero.es/ciudades-amigables>

- ▶ Desarrollar más los proyectos de **ciudades y comunidades amigables y no excluyentes con las personas con demencia**, poniendo en marcha y apoyando las acciones e ideas que hayan demostrado su eficacia⁷.
- ▶ Abrir en las ciudades y comunidades (sobre todo en aquellas que tienen el sello de “ciudad o comunidad amigable con las personas mayores”) **puntos de atención presencial multigestiones** que apoyan en la tramitación tanto de servicios públicos como de empresas.
- ▶ Abrir en las ciudades y comunidades (sobre todo en aquellas que tienen el sello de “ciudad o comunidad amigable con las personas mayores”) **líneas telefónicas gratuitas de apoyo y ayuda** a las personas con problemas o dudas informáticas y que den confianza a las personas para que puedan atreverse a entrar al mundo digital⁸.

Propuestas para las administraciones públicas

- ▶ **Aumentar el número de profesionales** de atención directa y telefónica. Ofrecer siempre la alternativa de atención personal bien sea presencial o telefónica.
- ▶ **Proteger adecuadamente a las personas mayores** en cualquier área en la que están sufriendo edadismo y discriminación estructural, obligando al cumplimiento de la Ley 15/2022
- ▶ **Velar y exigir el cumplimiento de la Ley 15/2022** y en particular en las conductas discriminatorias y los fraudes. Imponer obligaciones y sanciones a quienes no cumplan.
- ▶ **Proteger jurídicamente** contra la discriminación por edad desarrollando normativa para evitar abusos y poniendo a disposición de las personas servicios de reclamación y denuncia.
- ▶ Legislar la **necesidad de prestar el servicio de manera presencial** (un mínimo de oficinas por territorio u oficinas móviles).
- ▶ Desarrollar las **normas que protegen** a los consumidores desde la perspectiva de las necesidades de las personas mayores.
- ▶ Mejorar el sistema de **reclamaciones y/o denuncias y las sanciones** derivadas de las mismas.
- ▶ Disponer de un **servicio de atención y consulta para las cuestiones relativas a la seguridad y ciberseguridad**.
- ▶ Mejorar el **control y vigilancia aumentando la lucha contra los fraudes** telemáticos
- ▶ **Exigir y vigilar que el personal de las Administraciones Públicas y de las empresas privadas cumplan las normas de buen trato** en la atención a la clientela, tenga la edad que tenga.

⁷ https://www.afctoolkit.eu/es/home_es2/

⁸ Estas líneas podrían ser gestionadas por estudiantes de secundaria y se podrían utilizar las aulas de informática de los Institutos, para optimizar recursos. También podría haber un grupo de personas mayores que hiciesen voluntariado informático de ayuda para la gestión de trámites. Las empresas, desde su responsabilidad social corporativa, podrían financiar proyectos de las asociaciones con proyectos para reducir la brecha digital, dar becas a estudiantes de ciclo formativo o Grado en Informática para que hiciesen prácticas en este servicio.

- ▶ Disponer de recursos y servicios públicos con garantías de **accesibilidad física y cognitiva**
- ▶ Garantizar que las políticas públicas adopten un enfoque del envejecimiento **basado en derechos**.
- ▶ Elaborar y desarrollar una **ley integral sobre los derechos** de las personas mayores.
- ▶ Revisar permanentemente los **mecanismos de seguridad y protección** para que sean eficaces ante los posibles fraudes que se producen por distintas vías.
- ▶ **Optimizar y simplificar los procedimientos** para evitar visitas o pasos innecesarios en la realización de trámites.
- ▶ **Simplificar** el lenguaje, haciéndolo menos técnico y garantizar la accesibilidad de la documentación y los trámites.
- ▶ Mejorar los sistemas internos de información y la coordinación entre servicios de la Administración para **evitar solicitar a la ciudadanía información de la que ya se dispone**.
- ▶ Aumentar las **oficinas de atención al público y ampliar los horarios**.
- ▶ **Incentivar la prestación de los servicios de interés general** a población mayor, a través de la subvención y beneficios fiscales.
- ▶ Disponer de un **procedimiento normalizado y pautado** y fácilmente accesible según los diferentes canales de reclamación y denuncia.
- ▶ **Centralizar las reclamaciones** en un solo organismo, para evitar a la ciudadanía pasos innecesarios y pérdida de tiempo en los trámites.
- ▶ En **medio rural**, aumentar el alcance y periodicidad de las oficinas móviles.
- ▶ Garantizar que las **quejas y reclamaciones** interpuestas tengan un efecto real en las empresas mediante sanciones cuando no se ofrece un buen trato a la clientela.

Propuestas para las empresas proveedoras de servicios

- ▶ **Aumentar el número de profesionales** de atención directa y telefónica. Ofrecer siempre la alternativa de atención personal presencial o telefónica.
- ▶ Aumentar las **oficinas de atención al público en un horario más amplio**.
- ▶ En **medio rural**, aumentar el alcance y horario de las oficinas móviles.
- ▶ Establecer una política de empresa que vele por la **garantía de igualdad de trato y no discriminación**.
- ▶ Fomentar la adopción de planes y normas de atención en **igualdad** en las empresas.
- ▶ Hacer un listado público de **empresas que tengan prácticas positivas** hacia el consumidor. Esas empresas podrían tener por ejemplo el **sello de “empresa amigable** de CEOMA⁹ y otras instituciones que lo otorguen.
- ▶ **Simplificar** los procesos para **altas y bajas**, garantizando la transparencia en las consecuencias que tienen.
- ▶ **Simplificar** el lenguaje y garantizar la accesibilidad de la documentación y los trámites.

⁹ <https://ceoma.org/empresa-amigable-con-las-personas-mayores/>

- ▶ Garantizar que la persona pueda **elegir los canales** que en cada momento prefiera para las comunicaciones con la empresa.
- ▶ **Eliminar la cita previa** para consultas y trámites, o habilitar horarios o espacios en los que se atiende sin cita previa en un tiempo razonable.
- ▶ **Poner en marcha sistemas de acompañamiento a las tramitaciones, tanto telefónico como presencial en las tareas** que requieran apoyo.
- ▶ Acordar con las asociaciones de la Banca y las empresas de servicios **protocolos para garantizar la atención personalizada y preferente** a las personas mayores.
- ▶ **Eliminar el cobro de comisiones** o la obligatoriedad de una retirada de efectivo mínima.
- ▶ Mejorar la **accesibilidad** a las oficinas y a los cajeros de las oficinas bancarias.
- ▶ Tramitación y probación urgente de la Ley de **Autoridad administrativa independiente de defensa** del cliente financiero.
- ▶ Tramitación y aprobación urgente de la Ley de Atención a la clientela.