

SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR  
COLECCIÓN ESTUDIOS

**MALTRATO  
A LAS PERSONAS MAYORES  
EN CHILE:  
Haciendo visible lo invisible**

MARÍA TERESA ABUSLEME L. | MÁXIMO CABALLERO A.  
(Editores)

SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR  
COLECCIÓN ESTUDIOS



**MALTRATO  
A LAS PERSONAS MAYORES  
EN CHILE:  
Haciendo visible lo invisible**

MARÍA TERESA ABUSLEME L. | MÁXIMO CABALLERO A.  
(Editores)



ISBN libro impreso: 978-956-8846-04-6  
Registro de Propiedad Intelectual: 238563

COORDINACIÓN GENERAL DE LA PUBLICACIÓN:  
Unidad de Estudios  
Unidad de Comunicaciones  
Servicio Nacional del Adulto Mayor  
Senama

Las opiniones vertidas en este libro son de exclusiva responsabilidad de los autores de cada uno de los artículos aquí contenidos y no representan, necesariamente, el pensamiento del Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) o del Estado de Chile.

Cómo citar esta obra:

Abusleme, M.T., Caballero, M. (Editores) (2014). Maltrato a las Personas Mayores en Chile: Haciendo visible lo invisible. Santiago: Senama, 2014. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor  
Nueva York 52, piso 7 - Santiago de Chile  
[www.senama.cl](http://www.senama.cl)  
Impreso en Santiago de Chile por Impresora FE&SER Ltda.  
Primera Edición: 500 ejemplares  
Diciembre de 2013  
Editores: María Teresa Abusleme L.  
Máximo Caballero A.  
Periodista: Camila Quinteros R.

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
Rosa Kornfeld Matte	
1. <b>El Maltrato hacia las personas mayores: realidad y desafíos del abordaje desde las políticas públicas en Chile a través del Senama.</b>	9
María Teresa Abusleme Lama, Máximo Caballero Astudillo	
2. <b>El maltrato de las personas mayores: conceptos, normas y experiencias de políticas en el ámbito internacional.</b>	19
Sandra Huenchuán	
3. <b>Buen trato al adulto mayor en el bioderecho.</b>	35
Paulina Ramos Vergara, Ángela Arenas Massa	
4. <b>El adulto mayor víctima de violencia intrafamiliar. Su abordaje en los tribunales de familia.</b>	45
Jessica Arenas Paredes	
5. <b>Reflexiones epistemológicas en la investigación del maltrato societal.</b>	63
Marcelo Piña Morán	
6. <b>¿Hay un buen trato hacia los adulto mayor en el sistema de salud?</b>	83
Gonzalo Navarrete Hernández, Constanza Briceño Ribot, Víctor Hugo Carrasco Meza	
7. <b>Salud mental e integración social en la Tercera Edad: una visión sistémica de la exclusión social como maltrato.</b>	105
Daniela Thumala-Dockendorff	
8. <b>Envejecimiento, subjetividad y maltrato.</b>	119
Susana González R.	

9. Familia y Soportes Intergeneracionales en la Aduldez Mayor: riesgos y desafíos.	127
Marisol del Pozo Sánchez	
10. El maltrato a las mujeres adultas mayores.	137
Beatriz Zegers P.	
11. Cuidadores y maltrato en la persona mayor: Estrategias para su abordaje.	155
Constanza Briceño Ribot, Gonzalo Navarrete Hernández, Víctor Hugo Carrasco Meza	
12. Formación de cuidadores: una alternativa para evitar el maltrato psicológico a personas mayores.	171
Atenea Flores-Castillo, Blanca Ansoleaga Humana, Miguel Ángel Zarco Neri	
13. Estado y personas mayores indígenas en Chile: reflexiones sobre el maltrato simbólico.	189
Marcelo Hermosilla Jaramillo	
NOTA BIOGRÁFICA DE AUTORES Y AUTORAS	201

## PRESENTACIÓN

El fenómeno del maltrato y la violencia hacia las personas mayores es relativamente nuevo en Chile, no así hacia otros grupos vulnerables de la sociedad como las mujeres o los niños.

Si bien, hoy no contamos una gran variedad de estudios o documentos que grafiquen la realidad nacional, en los últimos años el país ha ido avanzando en la producción de conocimiento respecto de esta temática. Así, Senama recientemente publicó dos estudios relativos al fenómeno del maltrato tomando como base las regiones de Valparaíso y Metropolitana.

Aunque dichos estudios no son suficientes para establecer una radiografía nacional, sí permiten aproximarnos al fenómeno e invitar a los expertos que trabajan en la temática del adulto mayor a debatir al respecto. Esta publicación es un ejemplo de ello.

A través de estas páginas, diversos profesionales vinculados a la temática del adulto mayor reflexionan a partir de los datos arrojados por el estudio de Senama antes mencionado. Así, nos encontramos con artículos como el María Teresa Abusleme y Máximo Caballero quienes analizan la institucionalidad que hoy existe en el país en materia de vejez y envejecimiento y, al mismo tiempo, se da cuenta de las modificaciones legales que se han implementado para avanzar en la protección de las personas mayores. La Política Integral de Envejecimiento Positivo 2012 - 2025, dada a conocer por el Presidente Sebastián Piñera, entrega un marco de acción para responder a las condiciones de vulnerabilidad en que se encuentran muchos de los adultos mayores de nuestro país, con el fin de enfrentar, de mejor forma, las consecuencias del envejecimiento de la población en los diferentes ámbitos como salud, justicia, educación y vivienda, entre otros.

Por su parte, Sandra Huenchuán aborda el fenómeno desde las perspectivas de la problemática social, de Derechos Humanos y, finalmente, cómo se han desarrollado instancias que permitan disminuir este flagelo.

A su vez, Paulina Ramos y Ángela Arenas abordan el buen trato hacia las personas mayores a partir del bioderecho de modo de poder develar la conceptualización del llamado **“buen trato al adulto mayor”** a partir de la interpretación de los derechos específicos.

Respecto del sistema judicial y los procedimientos de violencia intrafamiliar, Jéssica Arenas reflexiona sobre las dificultades observadas en la aplicación de ciertas normas, la interpretación de las mismas y, finalmente, analiza algunas sentencias de primera instancia que grafican los distintos modos de entender y de resolver los conflictos que afectan a las personas mayores.

En lo relativo al envejecimiento y la necesidad de comprender la relevancia de esta etapa, Marcelo Piña aborda este tema y la cultura en el análisis de los roles sociales que ejercen, o dejan de ejercer, las personas mayores como una de las dimensiones del maltrato societal.

La salud es un área de vital importancia para las personas mayores y, según lo que ellos mismos declaran, es el sector en el que más se debe avanzar para lograr un mejor trato hacia este grupo etario. A raíz de lo anterior, Gonzalo Navarrete, Constanza Briceño y Víctor Hugo Carrasco abordan el maltrato en la dinámica estructural del sistema de salud y analizan los desafíos que debe enfrentar un modelo geriatrizado de salud. No obstante, cabe destacar que un eje fundamental de la Política Integral de Envejecimiento Positivo es promover la autonomía y autovalencia de las personas mayores, previniendo así su dependencia. En este sentido, se ha relevado el tema de los cuidados hacia este grupo etario como necesidad país, implementándose tres programas nuevos: cuidados domiciliarios, centros diurnos y la subvención para los establecimientos de larga estadía (ELEAM).

Con respecto a la inclusión y exclusión social de las personas mayores, Daniela Thumala reflexiona sobre la complejidad que ha alcanzado la sociedad contemporánea que nos obliga a considerar la integración como un fenómeno multidimensional. Del mismo modo, aborda la exclusión como un fenómeno que se da en distintos grados y niveles y es difícil de reparar.

Susana González aborda la temática desde la perspectiva de los Derechos Humanos sin dejar de lado otras líneas de pensamiento como la gerontología, la psicología, la salud, la política o la economía. El envejecimiento es un proceso que cruza todos los aspectos de la vida y, por lo mismo, la subjetividad está presente en las distintas dimensiones del fenómeno del maltrato.

Relacionado con la familia y la importancia de las relaciones intergeneracionales, Marisol del Pozo describe cómo la modernidad ha impactado en las relaciones al interior de la familia y, al mismo tiempo, la forma en que las familias han debido adaptarse a estos cambios.

Las mujeres siempre han sido un grupo vulnerable y un foco de preocupación. Las mujeres mayores de 60 años no son la excepción y, por lo mismo, Beatriz Zegers aborda esta realidad que afecta a miles de mujeres en el mundo, que generalmente ocurre en el círculo familiar y de la que se tienen noticias, pero se subestima su existencia.

Los cuidados que requieren las personas mayores y la necesidad de contar con personal idóneo para ello es una temática que Senama ha enfrentado a partir de 2013

con la implementación de programas de cuidados domiciliarios. Al respecto, Gonzalo Navarrete, Constanza Briceño y Víctor Hugo Carrasco abordan el tema a partir de las necesidades que enfrentan aquellos mayores que dependen de terceros para la ejecución de las actividades de la vida diaria y para la toma de decisiones, entre otros.

En esta misma línea, Atenea Flores, Blanca Ansoleaga y Miguel Ángel Zarco abordan la necesidad de formar cuidadores para evitar el maltrato psicológico.

Finalmente, Marcelo Hermosilla aborda una temática muchas veces olvidada: las personas mayores indígenas y su relación con el Estado. En este artículo se reflexiona sobre la particularidad de la cultura mapuche, principalmente, su relación con las personas de edad y cómo el Estado protege dicho patrimonio.

Los artículos aquí contenidos responden a la necesidad de generar material académico respecto de este fenómeno, que sirva de orientación para la generación de nuevos planes, políticas y programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas mayores. En este sentido, quiero agradecer a todas y a todos quienes colaboraron directa, o indirectamente, con esta publicación: a todos los funcionarios de Senama, a la Unidad de Estudios y a la Unidad de Comunicaciones y, de manera especial, a cada uno de los autores y autoras quienes, desde sus respectivas disciplinas, han realizado un aporte fundamental para continuar con la tarea de proteger y asegurar los derechos de las personas mayores de Chile.

ROSA KORNFELD MATTE  
Directora Nacional  
Servicio Nacional del Adulto Mayor  
(Senama)



# EL MALTRATO HACIA LAS PERSONAS MAYORES: REALIDAD Y DESAFÍOS DEL ABORDAJE DESDE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN CHILE A TRAVÉS DEL SENAMA

María Teresa Abusleme Lama  
Máximo Caballero Astudillo

## RESUMEN

En el presente capítulo se aborda el maltrato hacia las personas mayores como un fenómeno social ambivalente, circunscrito a una trayectoria demográfica y a un abordaje institucional específico, y que encuentra sus causas y consecuencias en aspectos físicos, psíquicos, simbólicos y socio-familiares.

## INTRODUCCIÓN

El proceso de envejecimiento de la población y la existencia, en la actualidad, de una vejez que conlleva más años de vida es, sin duda, una consecuencia exitosa de los procesos de desarrollo propios de las sociedades modernas. Estos procesos relacionados con el mejoramiento sostenido y permanente de las condiciones de salud en la población y los avances científicos y tecnológicos, permitió la disminución de las tasas de mortalidad y el aumento de la esperanza de vida, la que en Chile es de 82 años para las mujeres y de 77 años para los hombres. Esto a su vez, está acompañado de la reducción de la tasa global de fecundidad: que para el quinquenio 1980-1985 fue 2,67 y en la actualidad es 1,89 (2010-2015).

De acuerdo a la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, Casen 2011, el 15,6% de la población nacional corresponde a personas de 60 años y más, lo que sitúa a Chile, según la categorización de Naciones Unidas, en un proceso de envejecimiento avanzado (Huenchuán, González, Paredes, Guzmán, 2007). Por lo mismo, es relevante señalar que el índice de envejecimiento creado a partir de las estimaciones y proyecciones del Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía, Celade, muestra el crecimiento que este grupo etario ha tenido: si en 2005 había 46,5 personas mayores por cada cien niños entre 0 y 14 años, diez años después la cifra aumentará aproximadamente en 50%, llegando a 72,9 personas mayores por cada cien niños entre 0 y 14 años. Para 2025, las proyecciones estadísticas indican que estas poblaciones quedarán prácticamente igualadas, siendo levemente mayor el número de personas mayores (Celade, 2012).

Esta rápida irrupción de cambios en las configuraciones etarias al interior de la población chilena ocurrió en tres décadas e hizo necesario emprender acciones y programas que releven los principios de la gerontología propuestos por Ricardo Moragas (Moragas, 1991): individualidad, independencia, integración, ingresos, interdisciplinariedad e innovación. Conceptos que nos parecen obvios, pero que a la hora de ejecutarlos no lo son en demasía. Estos operan en nuestra racionalidad, más no siempre en nuestras actitudes.

La vejez y el envejecimiento a nivel país comienzan a ser un tema de interés público y político en 1995, año en que comienza a operar el Comité del Adulto Mayor, bajo el alero de la Primera Dama. No obstante, rápidamente las acciones hacia este grupo etario se transversalizan en las distintas instituciones del Estado, apareciendo la primera política específica en el área de la salud.

En 1999 se envía al Congreso el proyecto de ley que creará una institucionalidad específica para enfrentar el envejecimiento y la vejez. Así, el 17 de septiembre de 2002, a través de la Ley N°19.828, se crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama).

Senama es un servicio público descentralizado, con patrimonio propio, que se erige como la institucionalidad oficial que aglutina los esfuerzos estatales en torno a la vejez y al envejecimiento. Actúa con un marco de acción fuerte y bien determinado, lo que marca la diferencia con otros países de la región cuya institucionalidad en la materia no está tan desarrollada. Para el diseño de las políticas públicas, planes y programas, el Servicio utiliza como guía de referencia las discusiones internacionales en materia de derechos de las personas mayores y pone énfasis en el Plan de Acción Internacional de Madrid (2002), la Declaración de Brasilia (2007) y la Carta de San José de Costa Rica (2012).

El país ha destacado a nivel latinoamericano en el diseño e implementación de programas para las personas mayores que abogan por los derechos a la salud, la protección social, la participación, el cuidado, la recreación y el ocio, entre otros. En este permanente accionar, en 2012, Senama implementó la Política Integral de Envejecimiento Positivo, cuyos principales objetivos son proteger la salud funcional, mejorar la integración y la participación e incrementar el bienestar subjetivo de las personas mayores. Esta política es un intento por ordenar, agrupar y coordinar todas las actividades destinadas a este grupo etario a nivel estatal. De este modo, se pone el énfasis en las personas mayores como seres humanos autónomos, capaces de tomar sus propias decisiones, bajo un real marco de respeto y valoración de sus derechos. Al mismo tiempo, se releva la generación de programas de cuidado como respuesta a una necesidad país, para lo cual el Servicio implementa tres programas nuevos: Cuidados Domiciliarios, Centros Diurnos y un Fondo Concursable para establecimientos de larga estadía sin fines de lucro.

En esta misma línea, pero desde la protección de derechos, cobra mayor importancia el Programa Contra el Maltrato y Abuso al Adulto Mayor, iniciativa que comenzó a operar en la institución en abril de 2012.

El maltrato hacia este grupo etario comienza a adquirir relevancia a partir de los años 80, haciéndose pública una realidad que estaba relegada al ámbito privado. Si bien surge en el marco de un discurso sobre la vulnerabilidad de este grupo etario, hoy está instalado al interior de los derechos humanos, considerando a las personas mayores como sujetos y no como objetos de protección. Es decir, en la actualidad se plantea que una forma de fortalecer la autonomía, la integridad y el bienestar en las personas mayores es, precisamente, a través del ejercicio de sus derechos.

Para generar el tránsito desde un enfoque asistencialista hacia uno de derechos, las sociedades han ido forjando ciertos consensos producto de la generación de pactos y normativas relativas a los derechos civiles, políticos, económicos y sociales de las personas mayores, todos los cuales han traspasado al Estado la responsabilidad de brindar a las personas la protección necesaria para mantener su integridad física, psíquica y social. En este sentido, son las instituciones de derechos humanos quienes han hecho un aporte fundamental. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) son algunas de las instituciones que han contribuido a promover los derechos de las personas mayores a través de diversas acciones, tales como: la eliminación de imágenes discriminatorias de las personas mayores y la vejez; el establecimiento de leyes y normas que penalizan el maltrato y la violencia; facilidades para acceder a asistencia jurídica y psicosocial; aplicación de programas y políticas para prevenir, sancionar, erradicar y dar a conocer las situaciones de abuso; el establecimiento de garantías de protección especiales para este grupo etario; mecanismos judiciales de protección a la explotación patrimonial y campañas informativas de prevención, entre otras.

La sociedad chilena actual ha mostrado cambios importantes en su configuración, no obstante no se ha producido un cambio en las normas sociales imperantes. En Chile la familia sigue estando entre las estructuras más importantes de contención y apoyo. De acuerdo a Carmen Barros (Barros, 2011), hoy se pueden observar distintos patrones de conyugalidad, existe un número menor de matrimonios y una mayor cantidad de personas solteras, separadas y divorciadas. La autora también plantea sobre los cambios en los patrones de fecundidad, ya que actualmente este índice se encuentra por debajo del nivel de reemplazo y, finalmente, presta atención a la extensión de valores relacionados con el deseo de mayor libertad y desarrollo, tanto en lo personal como en lo laboral, sobre todo en las mujeres, lo que va acompañado de un aumento en el nivel educacional y social.

De acuerdo al Servicio Nacional de la Mujer (Sernam), la familia se define como una experiencia intergeneracional en que cada ser humano nace en presencia de al menos otra persona, que requerirá de otros para su sobrevivencia, estableciéndose una relación que durará largos años. En Chile históricamente quien ha ejercido los cuidados es la familia. El Estudio Nacional de la Dependencia mostró que los cuidadores familiares estaban sobrepasados en su situación, sintiéndose solos, sin apoyo, sin vacaciones y demandados todos los días y a toda hora. Además, muchas veces no sólo tienen la obligación de cuidar a la persona mayor, sino que también a otros miembros del núcleo familiar, especialmente niños.

Esta nueva realidad ha generado una creciente complejidad: por una parte, hay un aumento en el número de personas mayores que ha visto incrementada su esperanza de vida, por lo que podría requerir de apoyo y cuidados especiales por motivos de dependencia funcional y deterioro tanto físico como mental y, por otra parte, los núcleos familiares son más pequeños, con hijas o hijos con menor disponibilidad de tiempo para atenderlos. Los estudios realizados por el Instituto de Sociología y Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, sostienen que no hay claridad de que este fenómeno haya impactado en la calidad de las relaciones intergeneracionales. La familia es capaz de mantener su coherencia y seguir cumpliendo con su labor de protección y ayuda. Sin embargo, enfrenta ciertos costos como los conflictos, las ambivalencias y las tensiones, por lo que han debido generar procesos de reacomodo para seguir protegiendo y ayudando a sus miembros.

Existe otro fenómeno que es importante destacar: y es que si bien las personas mayores demandan apoyo, también lo proveen inculcando valores y hábitos, brindado cuidados, contribuyendo a la educación de las generaciones más jóvenes y permitiendo que éstas puedan ejercer roles laborales, educativos y de recreación. Carmen Barros, Soledad Herrera y Beatriz Fernández (Fernández, 2011) han estudiado y llamado a este hecho “proceso de verticalización”, es decir, la producción de transferencias de responsabilidad desde abajo hacia arriba o viceversa en la escala familiar.

Para que el proceso de verticalización se produzca, debe existir solidaridad intergeneracional, la que se genera a partir de un vínculo positivo que es resultado de la cohesión social. Existen ciertos factores que inciden en esta producción asociativa: tales como el género, la estructura y configuración familiar, las circunstancias y condiciones personales, la historia familiar, la jerarquía de las formas de amor y la reciprocidad de apoyo.

En contrapartida, en los contextos familiares donde surge el maltrato, que no sólo se manifiesta con síntomas físicos y/o síquicos, sino que muchas veces significa un peso o una carga imperceptible y silenciosa para la persona que lo sufre, se produce un quiebre en uno de los pilares fundamentales de la vida familiar y en comunidad: la confianza en el otro. La violencia y el maltrato implican una interacción abusiva y simbolizan un abuso de poder. En este sentido, la agresión, la negligencia o cualquier tipo de maltrato causan sufrimiento por sí mismas, pues suponen un derrumbe emocional que impacta en lo profundo del ser humano, comprometiendo su identidad y su condición de sujeto. Variables asociadas a estas realidades son las relaciones familiares pobres o conflictivas, la dependencia financiera, la falta de conocimientos y formación para el cuidado, el rebrote de antiguos conflictos familiares, los sentimientos de soledad e incomprensión y las características relacionadas con la persona mayor cuidada, como son el grado de deterioro funcional y las alteraciones conductuales.

A lo anterior, se agrega la imagen devaluada de la vejez, la que provoca un círculo vicioso en el que las generaciones más jóvenes reniegan de las personas mayores y les asocian características negativas tales como improductividad, dependencia, carga económica, aislamiento, soledad, desinterés social, problemas de carácter, aburrimiento, entre otros, lo que impacta en la mirada que las pro-

pías personas mayores tienen de sí mismas. De acuerdo al estudio Fuerza Mayor (2009), el 79% de las personas mayores considera que “hay que aprovechar de hacer cosas mientras uno es joven, porque después ya no se puede”; el 61% plantea que “la gente subestima mis capacidades debido a la edad que tengo”; el 47% señala que “para mí, envejecer es sobre todo volverse dependiente, incapaz de valerse por sí mismo”, un 27% se “siente inútil, como un estorbo para la familia” y el 67% tiene una sensación negativa frente a ser adulto mayor.

Se plantea entonces que en la actualidad ser adulto mayor en Chile es una experiencia ambivalente, marcada, por una parte, por significados positivos como la expectativa de permanecer activo dejando atrás las obligaciones y los deberes y, por otra, por significados negativos centrados en los problemas de salud, de seguridad social y el temor a depender de otros.

Estas imágenes sociales de la vejez tienden a determinar la preparación que tiene la población chilena frente al envejecimiento: 75% dice estar “poco” o “nada” preparado para enfrentar este proceso (Abusleme, Arnold, González, Guajardo, Lagos, Massad, Sir, Thumala, Urquiza, 2014). Aún más sintomático es que el 53% de los chilenos le entrega la responsabilidad del bienestar de las personas mayores al Estado, 45% a la familia y 2% a las propias personas mayores, cuestión que da cuenta, desde una mirada sistémica, que las personas mayores se están percibiendo de acuerdo a como la sociedad las está observando.

Las teorías sobre el envejecimiento también muestran esta dualidad. Las primeras miradas sobre la vejez provienen de la biología y la medicina, las cuales se centran en la enfermedad y la dependencia funcional, ergo, privilegian la pérdida de funciones corporales y mentales y miran a los individuos desde sus patologías, muchas de ellas irrevocables e irremediables. Esta concepción de las personas mayores como dependientes se ha traspasado cabalmente a nuestra sociedad: la Tercera Encuesta de Inclusión y Exclusión de las Personas Mayores en Chile, da cuenta de que el 74% de la población sostiene que las personas de 60 años y más no pueden valerse por sí mismas.

Otras teorías, provenientes de la psicología, están referidas a los aspectos psicosociales del envejecimiento, donde también se observa la dualidad de miradas: por una parte, el énfasis está en los aspectos negativos de la vejez, tales como el aislamiento social que produce la jubilación y el fallecimiento de las personas cercanas y, por otra parte, se concibe esta etapa de la vida como un periodo que conlleva desafíos y potencialidades y que está condicionada por aspectos económicos, sociales y políticos.

Finalmente, están las llamadas teorías macrosociales que retratan la relación entre la persona mayor y la sociedad, vale decir, la construcción social de la vejez. Entre ellas están las interpretaciones demográficas que miran a la vejez como un problema social, asociado a los aumentos del gasto en salud y pensiones, y la Teoría Crítica, que da cuenta de cómo las personas mayores no sólo pierden sus roles sociales, sino que también su estatus producto de la disminución de las capacidades funcionales y el retiro del mercado laboral. Se mira a este grupo etario desde una condición de dependencia económica que tanto el Estado como la

estructura social asume, relevando la dependencia, pobreza y aislamiento social. La teoría de las relaciones multigeneracionales, a su vez, señala que existen dos espacios de interacción: la familia a nivel micro y el Estado a nivel macro. El contrato informal entre generaciones está determinado por las normas de reciprocidad y afecto, la calidad de las relaciones intergeneracionales y los determinantes macroestructurales. La economía general del Estado y las políticas sociales fijan el marco de las condiciones materiales y sociales de las familias y el cuidado que éstas proveen.

Si bien las teorías antes descritas pueden ser encasilladas en positivas o negativas, cabe señalar que los enfoques predominantes sobre la vejez se sitúan a partir de las pérdidas: de la salud, del rol social, de bienestar, de afectos y de seres queridos. Esto plantea un reto y un desafío a las ciencias sociales, a las políticas públicas y, crecientemente, a los instrumentos internacionales de derechos humanos, los cuales deben enfatizar el enorme potencial de las personas de 60 años y más como protagonistas del desarrollo y como sujetos de derechos con pleno acceso a las libertades fundamentales.

Las políticas públicas en Chile han avanzado en materia de diseño e implementación de acciones que benefician a las personas mayores, entre ellas, el Programa contra el Maltrato y Abuso al Adulto Mayor, inserto en la Política Integral de Envejecimiento Positivo.

Desde 2009, Senama ha observado un aumento explosivo de consultas y casos de maltrato hacia las personas mayores. A su vez, la Ley N°20.066 de Violencia Intrafamiliar, modificada a través de la Ley N°20.427, establece que **“el Estado adoptará políticas orientadas a prevenir la violencia intrafamiliar, en especial contra la mujer, los adultos mayores y los niños, y a prestar asistencia a las víctimas”**. De este modo, se explicita la obligación del Estado de establecer políticas orientadas a prevenir la violencia intrafamiliar en contra de este grupo etario, así como a prestar asistencia a las víctimas. La Ley N°19.828, que crea el Senama establece, en su artículo primero, que su objetivo es velar por la plena integración del adulto mayor a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia y por el ejercicio de los derechos que la Constitución y las leyes le reconocen. En su artículo tercero, lo faculta para proponer políticas destinadas a la integración familiar y social efectiva de las personas mayores y la solución de los problemas que las afectan. Es a partir de estos antecedentes que se configura y crea el Programa contra el Maltrato y Abuso al Adulto Mayor, el que inició su implementación el 1 de abril de 2012, con presencia a nivel nacional, contando con profesionales especializados en las quince regiones del país.

Desde los inicios del programa, éste ha buscado contribuir a la promoción y ejercicio de los derechos de las personas mayores a través de la prevención, asesoría y coordinación con las redes locales para abordar el maltrato que afecta a este grupo etario. Desde el Enfoque de Derechos y con una visión integral e interdisciplinaria respecto al fenómeno del abuso, violencia y maltrato hacia las personas mayores, se ha buscado visibilizar esta temática, avanzar en la prevención y coordinar acciones al respecto.

El programa se ha ejecutado en dos componentes. Por un lado la prevención y visibilización y, por otro, la asesoría y coordinación de casos de maltrato, siendo sus objetivos específicos:

- a. Promover la generación de conocimientos en torno al abuso, la violencia y el maltrato hacia el adulto mayor.
- b. Ejecutar acciones de prevención y difusión en relación al abuso, violencia y el maltrato al adulto mayor.
- c. Brindar asesoría y coordinación ante casos de maltrato hacia el adulto mayor.
- d. Otorgar orientación legal y facilitar el acceso a la justicia en casos de maltrato hacia el adulto mayor.

Las acciones resultantes de estos objetivos han sido variadas y diversas, se destaca la aplicación del programa con enfoque territorial, existiendo en cada una de las regiones una Mesa de Prevención y Atención al Maltrato, todas las cuales han permitido articular una red específica y acciones pertinentes en áreas comunicacionales, generación de conocimiento, coordinación, actos masivos, entre otros. A su vez, estas mesas han generado planes regionales de prevención desarrollados conjuntamente con las instituciones que son parte de la red de protección y prevención, con logísticas regionales y descentralizadas.

La generación de conocimiento y la producción académica también ha sido un área de vital importancia para el programa. En este sentido, se realizaron dos estudios sobre este fenómeno en las regiones de Valparaíso y Metropolitana. Al mismo tiempo, en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, se dictó el primer Diplomado en Prevención y Abordaje del Maltrato hacia este grupo etario.

Finalmente, cabe destacar las alianzas estratégicas que se han generado durante la implementación del programa, las cuales han permitido entregar orientación y articulación para la atención a las víctimas de maltrato y difundir la temática desde soluciones concretas e integrales. Así, se ha establecido un trabajo conjunto con la Corporación de Asistencia Judicial a nivel nacional, con el Programa Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, con Carabineros, Policía de Investigaciones, Servicio Nacional de la Mujer, Juzgados de Familia, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio Público, Ministerio de Justicia y distintas Universidades a nivel nacional.

No obstante estos avances, el Programa contra el Maltrato y el Abuso al Adulto Mayor enfrenta una serie de desafíos que deben ser profundizados en el corto y largo plazo, tales como:

- a. Promover y difundir los derechos de las personas mayores en el espacio comunal;
- b. Desarrollar estrategias de prevención del maltrato al adulto mayor con criterios comunitarios, territoriales y locales;
- c. Promover una imagen positiva de la vejez, sin discriminación, exclusión, estereotipos, prejuicios y marginación social;
- d. Atender las vulneraciones de derechos de personas mayores a través de la atención directa y la articulación de la respuesta del gobierno local y los actores del territorio;

- e. Avanzar en el acceso a la justicia y defensa de los derechos vulnerados de las personas mayores;
- f. Promover el buen trato hacia las personas mayores desde la solidaridad intergeneracional, con acciones en las 15 regiones del país;
- g. Potenciar las redes regionales y locales, especialmente los organismos auxiliares de justicia, salud y municipalidades;
- h. Realizar estudios de prevalencia del maltrato y el abuso a nivel nacional;
- i. Sensibilizar a la red de profesionales;
- j. Aumentar el recurso humano con que cuenta el programa a nivel nacional;
- k. Generar estrategias y actividades reparatorias y de mediación psicosocial con actores relevantes, insertos en los espacios regionales, provinciales y comunales.

Finalmente, lo que busca el Programa contra el Maltrato y Abuso al Adulto Mayor es lograr mirar, analizar y enfrentar el fenómeno de la violencia y el maltrato desde una mirada integral, que supere la judicialización, alcanzando etapas intermedias como la mediación y etapas de prevención a lo largo de todo el ciclo vital, en que como sociedad busquemos tener una convivencia adecuada, respetuosa y tolerante, donde todos los seres humanos tienen valores, derechos y deberes para consigo mismo y los demás.

Si bien Senama ha realizado esfuerzos importantes, aún existen múltiples tareas y acciones por concretar y fortalecer en beneficio de las personas mayores, especialmente para aquellas que han sido vulneradas en sus derechos y que están expuestas a alguna situación de maltrato, abuso o violencia.

En esta línea de mejoramiento continuo y diseño de nuevas acciones, se implementarán, como experiencia precursora durante 2014, dos proyectos piloto que crearán oficinas de protección de derechos para las personas mayores, tendientes al desarrollo de estrategias de prevención y abordaje, con una mirada territorial e integral de los procesos de envejecimiento y vejez ante situaciones de maltrato y abuso, convirtiéndose esta instancia en un sistema de respuesta a las demandas y necesidades de la población mayor, inserto en el espacio local y comunitario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- » Abusleme, M.T., Arnold, M., González, F., Guajardo, G., Lagos, R., Massad, C., Sir, H., Thumala, D. & Urquiza, A. (2014). *Inclusión y Exclusión Social de las personas mayores en Chile*. Santiago: Senama-Facso U Chile-Flacso Chile, 2013. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor.
- » Barros, C. (2011). Aspectos demográficos del envejecimiento. Calidad de vida en el adulto mayor. Ponencias presentadas en el Diplomado en Psicogerontología Educativa y Social, Santiago, Pontificia Universidad Católica de Chile, Programa para el Adulto Mayor.



- » Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía, Celade (2012). Estimaciones y proyecciones de población a largo plazo 1950 - 2100. Revisión 2012, recuperado de: [http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos\\_BD.htm](http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos_BD.htm)
- » Fernández, M. B. (2011). Relaciones familiares y sociales relacionadas con el buen envejecer. Ponencia presentada en el Diplomado en Psicogerontología Educativa y Social, Santiago, Pontificia Universidad Católica de Chile, Programa para el Adulto Mayor.
- » Huenchuán, S., González, D., Paredes, M. & Guzmán, J. M. (2007). Protección y participación en la vejez: escenarios futuros y políticas públicas para enfrentar el envejecimiento en Chile. Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile. Recuperado de: <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/0/30220/lcw139.pdf>
- » Moragas, R. (1991). Gerontología Social. Editorial Herder, España.
- » Superintendencia de Salud, Servicio Nacional del Adulto Mayor, Consejo Nacional de Televisión, McCann Erickson. (2009). Fuerza Mayor. Una Radiografía del Adulto Mayor Chileno. Recuperado de: [http://www.Senama.cl/filesapp/Estudio\\_Fuerza\\_Mayor\\_una\\_radiografia\\_del\\_AM\\_chileno.pdf](http://www.Senama.cl/filesapp/Estudio_Fuerza_Mayor_una_radiografia_del_AM_chileno.pdf)