



**HOGAR DE ANCIANAS SIERVAS DE SAN JOSÉ  
PROTOCOLO PARA IMPLEMENTAR MEDIDAS DE PREVENCIÓN,  
DETECCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ABUSO O MALTRATO  
HACIA ADULTOS/AS MAYORES Y PERSONAS VULNERABLES  
EN SITUACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD**



**HOGAR DE ANCIANAS SIERVAS DE SAN JOSÉ**

**TÍTULO:** PROTOCOLO PARA IMPLEMENTAR MEDIDAS DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ABUSO O MALTRATO HACIA ADULTOS/AS MAYORES Y PERSONAS VULNERABLES EN SITUACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD (HOGAR DE ANCIANAS).

**OBJETIVOS:**

- Garantizar la aplicación de medidas que contribuyan al cuidado, respeto, protección y calidad de vida de las ancianas y de los/as cuidadores.
- Brindar formación permanente en temas de prevención de abusos y maltratos a personas de la tercera edad.
- Prevenir y evitar los posibles abusos que pudieran ser perpetrados a las adultas mayores y personas vulnerables hacia las que realizamos la misión.
- Colaborar con la Comisión Nacional para la cultura del cuidado de la Conferencia de Obispos Católicos de Cuba en el área de Adultos Mayores.
- Procesar adecuadamente las posibles denuncias que pudieran darse en el centro respecto al maltrato o abuso hacia las personas que viven o trabajan en el Hogar (Actuación y Manual de Procedimientos).

**EQUIPO RESPONSABLE (ER):**

- Hermana: Esther Margarita Ferrer Calvo. (Directora)
- Ana Elena Lima Fundora (Superiora Provincial)
- Nerio Rodríguez Rodríguez (Jefe de Servicios)
- Lic. Yimel J. González (Asesor jurídico)

**PRÓLOGO:**

El mundo enfrenta un envejecimiento acelerado de su población, que exige acciones urgentes a las naciones para enfrentar las consecuencias de dicho fenómeno; tanto en la esfera pública, privada, de la sociedad civil y comunidad en general. El envejecimiento de nuestras poblaciones es uno de los fenómenos de mayor transformación social en lo que respecta a los nuevos escenarios, asociado a que vivir más años sea una oportunidad individual y social, una conquista, un reto y un desafío que involucra a todas las generaciones.

En la actualidad el envejecimiento de nuestras poblaciones ha puesto el tema de los tratos en la vejez en la agenda pública como un tema de derechos humanos y de políticas públicas, esto porque si bien los malos tratos se expresan en conductas muy concretas, estos se originan en variables estructurales, donde los escenarios de exclusión se vuelven especialmente propicios al desarrollo de estos. De igual forma la pérdida de autonomía y el aumento de personas en situación de dependencia generan una mayor demanda de cuidados en un escenario estructural familiar de menor oferta tradicional de cuidados y en un escenario de ausencia de dispositivos sociosanitarios suficientes y de calidad que los provean, es decir, la ausencia de sistemas de cuidados se conjuga como escenarios de exclusión y favorecen episodios de maltrato.

La violencia y el maltrato a las personas mayores es una vulneración de derechos, que debemos rechazar y evitar entre todas y todos, por lo que avanzar en la prevención del maltrato y promoción del buen trato nos desafía permanentemente, de manera integral e intersectorial.

Más allá de los tipos de maltrato, contextos y escenarios donde éstos se producen, estas situaciones nos deben llevar a la reflexión práctica, es decir, cómo aportamos en su prevención y promoción, específicamente en qué acciones o medidas podemos desarrollar como institución de cuidados (Hogar de Ancianas) y sociedad, para promover un buen trato hacia las personas mayores.

## **FUNDAMENTOS JURÍDICOS CIVILES VIGENTES (2019) EN LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE CUBA:**

ARTÍCULO 88. El Estado, la sociedad y las familias, en lo que a cada uno corresponde, tienen la obligación de proteger, asistir y facilitar las condiciones para satisfacer las necesidades y elevar la calidad de vida de las personas adultas mayores. De igual forma, respetar su autodeterminación, garantizar el ejercicio pleno de sus derechos y promover su integración y participación social.

ARTÍCULO 89. El Estado, la sociedad y las familias tienen la obligación de proteger, promover y asegurar el pleno ejercicio de los derechos de las personas en situación de discapacidad. El Estado crea las condiciones requeridas para su rehabilitación o el mejoramiento de su calidad de vida, su autonomía personal, su inclusión y participación social.

## **LÍNEAS GUÍAS:**

ACTA DE ADOPCIÓN DE LAS LINEAS GUÍAS POR LAS RELIGIOSAS SIERVAS DE SAN JOSÉ de la Provincia Canónica María de Nazaret, en comunión con la Iglesia Universal y conscientes de la necesidad de orientar la labor de la Iglesia en el cuidado, protección y atención pastoral a los adultos/as mayores y personas vulnerables. Teniendo, además, el objetivo de que nuestras comunidades, instituciones e instalaciones eclesiales cuenten con espacios y ambientes seguros, donde se transmita a todos el amor de Dios, adoptamos las presentes Líneas Guías para:

- I. Realizar una diligente selección y admisión de los trabajadores, colaboradores y agentes pastorales que ejercerán su servicio en nuestro Hogar de Ancianas.
- II. La adecuada formación y capacitación del personal, las consagradas, los/as laicos/as.
- III. Procurar la cercanía y el acompañamiento del Equipo de Gobierno al que está vinculado el Hogar de Ancianas como parte de la misión Congregacional.
- IV. Que en el ámbito del Hogar se rijan por el código de conducta moral que se establezca para crear un ambiente seguro y a la protección de quienes desarrollan su labor y son atendido/as en el Hogar.
- V. Crear conciencia y fomentar la educación sobre el tema que nos ocupa, especialmente a miembros de comunidades cristianas y voluntarios/as.
- VI. Responder de un modo adecuado ante una alegación de abuso o maltrato, procurando proteger los derechos de las presuntas víctimas y ejercer con ellas un apropiado ministerio de atención.
- VII. Garantizar una conveniente atención a los/as trabajadores, voluntarios, religiosas, voluntarios/as que hayan sido denunciados por abusos en el ámbito eclesial, así como el debido respeto a sus derechos.

- VIII. Estamos dispuestas a poner en vigor en el Hogar de Ancianas, los decretos respectivos, con las adaptaciones y adecuaciones que sean necesarias, siempre en consonancia con las normas canónicas y civiles vigentes en el país.

## **CAPÍTULO I: PREVENCIÓN DE ABUSOS SEXUALES, DE PODER Y DE CONCIENCIA.**

I.1 Si bien la persona tendrá que dar cuenta de sus actos según las leyes eclesiásticas y/o civiles y conforme los procedimientos establecidos, consideramos que para enfrentar esta realidad lo primero será prevenirlo desde diferentes niveles:

- La admisión verificada a cualquier instancia o servicio en la Iglesia que facilite el acercamiento a menores de edad, ancianos/as y personas vulnerables, y esto abarcará a cualquier persona que pueda estar relacionada con estas tareas: candidatos a la Vida Consagrada, clérigos, agentes de pastoral, empleados y voluntarios.

- Propiciar un ambiente seguro en los ámbitos eclesiales. - Código de conducta moral en el trabajo pastoral y asistencial con las personas en riesgo. - La formación de la recta conciencia y educación de los miembros de las comunidades eclesiales.

1.2 Cuidar la admisión de empleados y voluntarios para desempeñar funciones o servicios en una dependencia, estructura organizativa, centro asistencial, de instrucción catequética o de formación de la Iglesia que implique relacionarse habitualmente, o esporádicamente, con menores de edad, ancianos/as o personas vulnerables, debe llevar implícita la aprobación del superior o responsable a cargo, previas consultas pertinentes. Es recomendable que para el desempeño de funciones o servicios de empleado, asalariado o voluntario, el aspirante presente los documentos siguientes, en los casos en que sea procedente:

a) Documentos o antecedentes referenciales de su calificación para el desempeño de su trabajo o funciones.

b) Informe del superior o párroco de la comunidad en la cual participa habitualmente referida a su conducta y tiempo de conocimiento de la persona.

c) Certificado de Antecedentes Penales.

d) Currículo de su trabajo, experiencia y resultados del mismo, además de sus datos generales.

e) Suscripción de compromiso en el cual se somete a las normas de conducta y responsabilidades establecidas en las presentes guías, luego de haber cursado la formación pertinente.

f) Para los casos de empleados asalariados, todo lo anterior y el certificado de salud, si fuera necesario, se añadiría al expediente laboral. En el documento que contenga la designación o contrato de trabajo con los empleados asalariados deberán constar los requisitos de idoneidad, entre los que debe estar incluido su conducta personal en atención a la función o servicio que desempeña o presta.

g) La conducta y los resultados de trabajo de cada trabajador, deben ser periódicamente evaluados o revisados, según el tipo de servicio o función que realice, para mantenerse en la posición para la cual fue designado o contratado.

1.3 Código de conducta en el trabajo con adultos mayores y personas vulnerables.

1.3.1 En las entidades, instituciones o servicios que propicie la Iglesia, deberá regir un código de conducta en el trabajo, el cual en sus elementos mínimos contendrá:

a) Las formas de relacionarse con los menores de edad, ancianos/os y personas vulnerables, y familiares, de conformidad con el tipo servicio que se brinda.

- b) Los procedimientos y medios que se utilizarán en el servicio que se presta.
- c) El comportamiento personal y la vestimenta de los que prestan el servicio.
- d) El compromiso de aceptar y cumplir las normas establecidas para evitar el abuso a menores de edad, ancianos/as y personas vulnerables.

1.3.2. Crear conciencia y educación en las comunidades. Las corrientes sociales e ideologías que imperan en la actualidad, aunque no lo justifiquen, no dejan de influir en los miembros de la Iglesia y constatamos que el comportamiento deshonesto de cristianos y personas en general ha provocado profundas heridas, en primer lugar, en las víctimas, pero también en las relaciones de confianza que deben existir entre los agentes pastorales y el pueblo.

Por tanto, se hace necesario una educación y toma de conciencia de estas materias en nuestras comunidades eclesiales y parroquias, con el objetivo, en primer lugar, de clarificar la moral cristiana orientada a la vivencia plena de la dignidad humana y, en segundo lugar, de prevención y protección a niños, adolescentes, jóvenes, ancianos/as y personas vulnerables.

## **CAPÍTULO II: ACTUACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ANTE CASOS DE ABUSOS (tipificados pág. 8...).**

### **II. 1. Del conocimiento LA RECEPCIÓN Y MANEJO DE DENUNCIAS**

1. Cualquier persona de la dirección, empleados, voluntarios y las personas que dirigen alguna actividad en nombre del Hogar, debe reportar un abuso sospechado o conocido a cualquier miembro del **Equipo de Cuidado y Protección (ECP)**.

2. Los reportes de abuso sospechado o conocido se pueden realizar de manera confidencial o bien, un reporte anónimo, mediante una carta verificable y específica de preocupación enviada a un miembro del ECP. Las preocupaciones anónimas se investigarán en la medida en que sea posible, basadas en la información conocida.

3. Quedará habilitado un buzón para quejas o denuncias en un lugar del Hogar que sea accesible a ancianas y a todo el personal que labora en el mismo. Debe ser revisado diariamente por un miembro del ECP.

4. La persona del ER que reciba la comunicación solicitará a los otros dos miembros del equipo que se reúnan en un plazo no mayor de 24 horas para dar seguimiento al caso y tomar las decisiones pertinentes. El ER informará a las autoridades civiles en un plazo menor a 48 horas después del reporte, si el caso lo amerita.

5. Todos los reportes de mal trato o abuso que pudieran haberse cometido por los miembros directivos, contratados o voluntarios del Hogar serán reportados a las autoridades civiles en la jurisdicción en la que está enclavado el Hogar según indica la legislación vigente en cada país. También se dará parte al Ordinario del lugar.

6. Si el reporte involucra a un/a religioso/a o sacerdote, el ER debe comunicarse con el/la Superior/a Mayor de su Congregación Religiosa y/o con los Obispos de la Diócesis, y seguir los procedimientos establecidos por la Ley Canónica y la Ley Civil.

7. La persona que haya sido reportada por un comportamiento contrario a lo estipulado en este protocolo deberá ser retirada provisionalmente de sus responsabilidades en el Hogar, hasta que la situación se haya clarificado satisfactoriamente.

8. Las personas que componen el ER serán las/os encargadas/os de coordinar la capacitación periódica (al menos una vez al semestre) del personal del Hogar.

9. Las personas que componen el ER también deben velar porque las personas afectadas por una situación de maltrato o abuso de cualquier índole sean remitidas a personas idóneas que proporcionen atención psicológica, legal y pastoral.

## II.2 ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS, AL DENUNCIADO Y A LA COMUNIDAD

1. Atención a las víctimas del abuso: La Iglesia en la persona del obispo o de la persona en quién él delegue (Superiora Provincial y su Consejo), después de escuchar a la víctima y sus familiares, se esforzará en brindar el apoyo y ayuda que en cada caso se requiere como muestra de la comprensión del mal ocasionado y de la traición a la confianza y dignidad.
2. Atención al denunciado: Al denunciado se le mantendrá informado acerca de los derechos que le asisten. El acceso a las actas del proceso, será conforme a lo regulado en las normas universales y civiles vigentes en el país.
3. Atención a la comunidad: La comunidad eclesial (ancianas del Hogar) debe tener conocimiento de las medidas que se van tomando, en la formación y capacitación de los agentes (consagrados o no), con el objetivo de transmitir tranquilidad, de que en cada ámbito pastoral los menores de edad, las/os ancianos/as y personas vulnerables pueden encontrar un ambiente sano y seguro.

### A MODO DE CONCLUSIÓN

Llamados a mostrar la cercanía paternal de Dios, a través de su Iglesia, presentamos estas Líneas Guías que buscan crear y mantener un ambiente seguro, así como garantizar los derechos y proteger la dignidad de los menores de edad, los/as ancianas/os y personas vulnerables. Ellas servirán para dar unidad y armonía en los esfuerzos de cada diócesis y de las entidades católicas en Cuba para ayudar a las posibles víctimas a encontrar apoyo, justicia y reconciliación.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### PREAMBULO:

Este manual de procedimientos para la actuación ante el conocimiento de posibles abusos a ancianas/os y personas vulnerables ha sido aprobado por el Consejo Provincial de la provincia Canónica María de Nazaret de la congregación religiosa Siervas de San José, mediante acuerdo adoptado en reunión de Consejo Provincial realizada el 15 de noviembre del 2025.

**PRINCIPIOS BÁSICOS DE LOS PROCEDIMIENTOS.** Los principios sobre los cuales se sustenta los procedimientos para la actuación ante la comisión de los delitos son los siguientes:

- a) La no tolerancia ante la ocurrencia de dichos delitos en la Iglesia.
- b) Los Ordinarios de la Diócesis y Superiores Mayores tienen la máxima responsabilidad de que las denuncias sean debidamente recibidas y tratadas.
- c) La escucha a las posibles víctimas, sus familiares o representantes.
- d) El respeto a las víctimas y la extrema discreción y confidencialidad en estos asuntos.
- e) Presunción de inocencia de la persona investigada, hasta tanto se compruebe su culpabilidad.
- f) La celeridad en la tramitación y/o investigación de las denuncias.
- h) Irretroactividad de la norma.
- i) La colaboración con las autoridades civiles y transparencia en la investigación.

### COMPETENCIAS:

- Las denuncias serán presentadas por el ER directamente a la Superiora Mayor (Provincial y su consejo) de la Congregación en su ámbito correspondiente.

## PROCEDIMIENTO COMÚN DE INVESTIGACIÓN PROPIA.

Toda investigación comienza con el conocimiento de los hechos a través de las siguientes vías:

- a) Por denuncia presentada, sea de forma oral o escrita.
- b) La confesión hecha por el presunto culpable.
- c) Por propia percepción, debido a determinados elementos que le llamen la atención.
- d) Por el comentario de una tercera persona.
- e) A través de un anónimo.
- f) Por comunicación de la autoridad civil.
- g) Presentar la denuncia ante las autoridades civiles del país.

## SUPERVISIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

Dada la urgencia del asunto en cuestión, para mayor beneficio de todos los implicados y de la comunidad cristiana (ancianas del Hogar), no es conveniente que la investigación previa transcurra con lentitud o de manera negligentemente irregular. Con tal fin, corresponde al Superior Mayor la supervisión de las actuaciones, lo cual hará con la suficiente frecuencia como para impedir que la investigación se detenga o se dilate de manera innecesaria. Deberá realizar, con la periodicidad que se considere oportuna, una rendición de cuentas al superior correspondiente, en la cual exponga detalladamente el estado de las actuaciones y los próximos pasos a seguir.

## DENUNCIA ANTE LAS AUTORIDADES PENALES Y COLABORACIÓN EN SUS INVESTIGACIONES.

La autoridad eclesiástica, conforme a lo dispuesto en la legislación penal vigente en Cuba, procederá a informar de los hechos conocidos a la autoridad penal correspondiente. De este proceder se comunicará a la presunta víctima o su representante legal, así como al acusado. En estos casos el Superior Mayor y la persona designada para la investigación, estarán disponibles a la colaboración que les sea solicitada por las autoridades policiales y de la fiscalía, poniendo a disposición de los investigadores todo aquello que sea necesario, incluyendo el expediente de la investigación propia de ser solicitado.

## **Conclusión:**

Con la aplicación y vigencia de este protocolo, la congregación religiosa Siervas de San José se compromete a garantizar los derechos humanos y la dignidad de todos y todas, trabajar en la prevención de los abusos, acoger y procesar con verdad y justicia cualquier queja, maltrato o abuso que pueda ser cometido en el ámbito del Hogar de Ancianas aplicando los principios y los procedimientos antes mencionados.

---

---

Dada la especificidad de las personas a las que va dirigido este protocolo, nos parece pertinente conocer y publicar algunos conceptos fundamentales.

## **CONCEPTOS FUNDAMENTALES:**

**SOBRE LOS CONCEPTOS DE MALTRATO, VIOLENCIA Y DISCRIMINACIÓN CONTRA PERSONAS MAYORES. (tomado del “Protocolo iberoamericano sobre prevención y abordaje del maltrato, abuso y violencia hacia las personas adultas mayores” del 2022 ).**

Con el tiempo, los aportes de diversos autores brindaron elementos para ir delimitando poco a poco lo que puede ser considerado maltrato a personas mayores (García Araneda y Lowick-Russell, 2020), por ejemplo:

- Situaciones no accidentales en los cuales una persona mayor puede sufrir daño; son resultados de un acto o una omisión (Valentine y Cash, 1986; Milner, 1990). Abuso y maltrato, como términos usados indistintamente. Agregaron posteriormente la negligencia, el abandono, y algunos autores configuraron el concepto de autoabandono.
- No solo la acción u omisión que produce daño a una persona adulta mayor, sino también aquello que vulnera el respeto a su dignidad y el ejercicio de sus derechos como persona (criterio establecido por el SENAMA (Servicio Nacional del Adulto Mayor) de Chile).
- El daño para la salud o el bienestar de una persona mayor (Beauchemin, 1990).
- Generar daño físico, daño psíquico, afectivo, social, privación de necesidades básicas, desatención de las necesidades de la persona mayor, daños económicos, patrimoniales y/o con efectos financieros, explotación económica.
- Ocurre en el contexto de una relación de confianza; es de suficiente intensidad y frecuencia (Rosalie Woolf, 1991. Fundadora de la Red Internacional para la Prevención del Maltrato hacia las personas mayores-INPEA).
- Viola los derechos de las personas mayores; independientemente que ocurra en una relación de confianza; son múltiples los lugares de ocurrencia; el daño puede ser ejercido por una persona, la comunidad, los servicios e instituciones, la sociedad en su conjunto.

En el 2018, la OMS aún utiliza la misma definición. Sus contenidos señalan lo siguiente:

• “El **maltrato de personas mayores** se define como la acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza y la cual produzca daño o angustia a una persona mayor.” **Puede ser de varios tipos:** físico, psicológico/emocional, sexual, financiero o simplemente reflejar un acto de negligencia intencional o por omisión. (Declaración de Toronto, Ginebra, 2002:3)

- “**Maltrato**”: Acción u omisión, única o repetida, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza.
- “**Discriminación**”: Cualquier distinción, exclusión, restricción que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.
- “**Discriminación múltiple**”: Cualquier distinción, exclusión o restricción hacia la persona mayor fundada en dos o más factores de discriminación.
- “**Discriminación por edad en la vejez**”: Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

## Tipología

### Físico

## Definición

Uso de la fuerza física que daña su integridad corporal, puede provocar dolor,

## Forma y manifestaciones

Golpear, puñetear, abofetear, quemar, empujar, pellizcar, patear,

lesión y/o discapacidad temporal o permanente y, en casos extremos, la muerte.

tirar el pelo, alimentación forzada, restringir, encerrar, o administrar medicamentos excesivos o incorrectos, así como retener el tratamiento y la medicación, utilización injustificada de restricciones físicas.

### Psicológico / emocional

Acciones u omisiones verbales y no verbales que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o atentan contra la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona.

Puede tomar formas verbales, como gritar, insultar, ridiculizar, humillar, criticar constantemente, acusar, silenciar, amenazar con retirar el afecto o aislamiento o abandono o institucionalización, culpar, infantilizar, no respetar sus creencias, decisiones, ideas o formas no verbales, como ignorar, dar “trato de silencio” o rechazar sus deseos.

### Económico / Financiero / Patrimonial / Explotación Financiera

Explotación financiera, mal uso, apropiación indebida de recursos financieros por parte de miembros de la familia, cuidadores/as o extraños, o el uso de medios financieros para controlar a la persona o facilitar otros tipos de abuso.

Robo, uso ilegal o inapropiado de las propiedades o recursos de una persona mayor, obligarle a cambiar el testamento.

### Sexual

Algunos países, integran esta tipología dentro del maltrato físico. En tanto otros la especifican como: forzar a una persona a participar en cualquier actividad sexual sin su consentimiento, lo que incluye obligarlo a participar en conversaciones de naturaleza sexual en contra de su voluntad; también puede incluir situaciones en las que la persona ya no

Puede manifestarse en forma abierta o encubierta mediante gestos, palabras, insinuaciones, caricias, tocamientos, exhibición de genitales o violación. Acoso sexual, obligar a la persona mayor a realizar actos sexuales, realización de fotografías o videos.

puede dar su consentimiento.

## **Negligencia**

Error involuntario o falta, no deliberada, incluido entre otros, el descuido, omisión, desamparo e indefensión que le causa un daño o sufrimiento a una persona mayor, tanto en el ámbito público como privado, cuando no se hayan tomado las precauciones normales necesarias de conformidad con las circunstancias.

Manifestaciones: no brindar cuidados.

En algunos países, se distinguen:

- Negligencia activa: cuando quien brinda cuidados, por prejuicio o descuido, deja de proveerlos. Es un descuido intencional y deliberado.
- Negligencia pasiva: cuando quien brinda cuidados, deja de proveerlos o no los provee por ignorancia o porque es incapaz de realizarlos. Es un descuido involuntario. de realizarlos.

## **Abandono**

Es un descuido involuntario.

Fallos en el cumplimiento del apoyo a las necesidades vitales de una persona mayor que, por su condición de dependencia, requiere de apoyo de terceros para cubrirlas.

Fallos en el cumplimiento del apoyo a las necesidades vitales de una persona mayor que, por su condición de dependencia, requiere de apoyo de terceros para cubrirlas. Aislarle, excluirle de sus actividades.

Rechazo o negativa para iniciar, continuar o completar el apoyo a los cuidados de una persona mayor, ya sea de manera voluntaria o involuntariamente, por parte de quien es responsable de brindarlos.

## **Auto negligencia / Auto abandono**

Algunos países reúnen en una misma definición la negligencia y el abandono. En tanto, otros países e instrumentos las

diferencian, definiendo el abandono

como: la falta de acción, deliberada o no, para atender de manera integral las necesidades de una persona mayor que ponga en peligro su vida o su integridad física, psíquica o moral.

Auto negligencia

/ Auto abandono

Cualquier persona que se descuide a sí misma al no preocuparse por su propia salud, bienestar o seguridad, y puede provocar enfermedades, lesiones o incluso la muerte. Se trata conceptualmente diferente de otras tipologías de maltrato (daño por otros). El auto descuido mayor puede provocar enfermedades, lesiones o incluso la muerte.

## **INDICADORES ESPECÍFICOS DE MALTRATO EN PERSONAS MAYORES / SEÑALES DE ALERTA RELACIONADOS CON LA PERSONA MAYOR**

Físicos

- Quejas de agresiones físicas.
- Antecedentes de caídas y lesiones sin explicar.
- Lesiones en forma de “puntitos” en la zona del pecho.
- Hematomas en zonas generalmente bien protegidas.
- Cortes, marcas en los dedos. u otros indicios de uso de medios de inmovilización.
- Quemaduras o hematomas en lugares sospechosos.
- La petición reiterada e injustificada de recetas o administración insuficiente de medicación.
- Desnutrición o deshidratación sin una causa que guarde relación con la enfermedad.
- Signos de atención inadecuada o de poca higiene.
- Búsqueda de atención en salud cambiante en distintos centros de atención.

## Sexuales

- Quejas de agresión sexual.
- Conducta sexual diferente a la anterior o a la personalidad previa.
- Cambios no explicados de la conducta (retraimiento o agresividad).
- Quejas frecuentes de hemorragias inexplicadas vaginales o anales.
- Infecciones genitales recurrentes.
- Hematomas en la zona de las mamas o genitales.
- Prendas íntimas manchadas desgarradas o ensangrentadas.

## Conductuales y emocionales

- Cambios en los hábitos alimentarios o problemas para dormir.
- Actitud de temor confusión o resignación Se muestra ensimismado o agitado y ansioso.
- Se muestra sumiso o deseoso de complacer.
- Evita contacto físico, visual y verbal con el cuidador/a.
- Sentimientos expresados de miedo a el examen físico.
- Se encoge atemorizado cuando alguien se acerca.
- Expresión de sentimientos ambivalentes hacia los familiares o afirmaciones contradictorias que no son el resultado de confusión mental.
- Renuente a conversar abiertamente.
- Está aislado en una habitación de la casa, es dejada de lado por los demás.

## Económicos

- Retiros de dinero irregulares o atípicos de la persona mayor.
- Cambio de testamentos o título de propiedad que deja el dinero a nuevos conocidos o parientes no cercanos.
- Pérdida de bienes.
- La persona no puede encontrar joyas o efectos personales.
- Movimientos sospechosos en cuentas de ahorro o bancarias o tarjetas de crédito.
- Falta de comodidades a pesar de que la persona puede permitírselas.
- Problemas de salud no tratados.
- Nivel de atención no está de acuerdo con capacidad económica.

## RELACIONADOS CON PERSONAL DE SERVICIOS Y CUIDADORES/AS

- Cuidador/a aparece cansado y estresado.
- Tarea de cuidar por tiempo prolongado y sin descanso.
- Actitud de excesiva preocupación o de gran indiferencia.
- Culpa a persona mayor por incontinencia y otros actos.
- Comportamiento agresivo.
- Trato infantilizado o peyorativo.
- Consumo excesivo de alcohol o Antecedentes y consumo de drogas psicotrópicas.
- Antecedentes de maltrato previos.
- El cuidador/a siempre quiere estar presente en las entrevistas.
- Actitud defensiva, hostil o esquiva frente a las preguntas.
- Sentimiento de cólera, frustración o desesperación constante.
- Sentimiento de injusticia, de victimismo y/o resentimiento.
- Pesar por el desbaratamiento de ambiciones y planes personales.
- Ansiedad y preocupación.

- Sentimiento de desamparo, también de aislamiento, soledad y/o de falta de respeto.
- Pérdida de la autoestima.

#### **MALTRATO INSTITUCIONAL**

- Alto índice de ausentismo.
- Cambio frecuente de personal.
- Mala relación entre el personal.
- Comunicación escasa entre residentes, personal, visitantes y directivos.
- Dificultades o demoras en el acceso al lugar.
- Falta de información sobre rutina de trabajo.
- Sistema administrativo deficiente.
- Falta de evaluación de la tarea.
- Servicio médico, de enfermería deficiente.
- Falta de un sistema formal de quejas.
- Alto índice de quejas.

#### **MALTRATO SOCIETARIO**

- Escasa cobertura de pensiones y seguridad social en general.
- Restricción de medicamentos y tratamientos por motivos de discriminación por edad.
- Alta proporción de personas mayores en situación de pobreza e indigencia.
- Inexistencia o escasa cobertura de programas de apoyo a cuidadores/as informales.
- Publicidad e información entregada por los medios de comunicación centrada en los déficit e incapacidad física y/o mental de la persona mayor.

### **RECOMENDACIONES**

El problema es un asunto de derechos humanos:

- Es una obligación del Estado garantizar los derechos de las personas mayores y su protección contra toda forma de violencia, maltrato y abuso.
- Reconocer a las personas mayores como sujetos de derechos reconocimiento de sus capacidades y contribuciones a la sociedad independientemente del aspecto económico. En este aspecto, considerar que la prolongación de la vida es un logro y una ganancia de las sociedades modernas, las personas mayores también mueven la economía, asumen tareas de cuidados familiar, consumen, no son entes pasivos que sólo generan gasto, sino que realizan tareas valiosas y que también implican un valor económico.
- La prevención debe favorecer los derechos de las personas adultas mayores.
- Hay que recordar que las intervenciones tengan un enfoque de derechos, y no desde la compasión y evocar las emociones o sentimientos de las personas.
- El respeto a los derechos centrados en las personas adultas mayores es:
  - Respetar su autonomía y dignidad.
  - El derecho previo e informado para la toma decisión en los diferentes procedimientos.

- El concepto de vulnerabilidad ubica la problemática del maltrato en el componente social más que en la propia persona.
- Todo radica en los conocimientos de derecho y obligaciones para conocer cuándo se está invadiendo los derechos y poder denunciar.

Reconocer el maltrato en el marco de una perspectiva de género:

- Transversalizar el enfoque de género en sentido amplio (mujer y LGTBI).
- No es lo mismo envejecer siendo mujer en países con tantas carencias de oportunidades.

Desarrollar las acciones basadas en principios:

- El trato digno.
- No causar algún estigma en ellos.
- Autonomía.
- Respeto.
- Dignidad.
- Transversalidad.
- Escucha activa.
- Intergeneracionalidad.
- Empoderamiento.
- Mediación del conflicto.
- Desarrollar intervenciones y estrategias de prevención basados en principios:
  - Dignidad.
  - Escucha activa.
  - Respeto.
  - Humanización.
  - Intersectorialidad de interconexión.

Revisión de normativas existentes:

- Revisión de las normas que pueden estar vulnerando derechos de las personas adultas mayores.
- Revisión de las normas legales en cuanto a las sanciones que deben cumplir los agresores.
- Desarrollar normativas que establezcan la abolición del maltrato en todos los servicios.
- Contextualizadas las necesidades reales de las personas adultas mayores. Instalar, reformular o reforzar normativas en materias específicas:

## CUADRO. SUGERENCIAS DE ACCIONES, SERVICIOS Y MEDIDAS

### Maltrato psicológico

- Articulación y gestión local territorial e intersectorial.
- Se deben establecer programas y proyectos que beneficien al adulto mayor en relación con el bienestar y recreación. La idea de guarderías es interesante, genera participación de la comunidad.
- Estrategia para que la víctima de maltrato psicológico no esté doblemente maltratada.
- Promover la capacitación en primeros auxilios psicólogos a las personas tienen contacto directo con las personas adultas mayores en las diferentes entidades.
- Espacios adecuados para las entrevistas o abordaje a las personas adultas mayores.

- Crear mecanismos de intercambios intergeneracionales para sensibilizar sobre el maltrato psicológico.
- Creación o réplicas en redes de apoyo o voluntariado a través de pasantes.
- Crear mecanismos “anónimos” en los cuales las personas adultas mayores puedan expresar sus experiencias sin necesidad de ser juzgados.
- Evaluaciones multidisciplinarias.
- Realización de evaluaciones de áreas afectivas y cognitivas para descartar patologías y brindar la ayuda adecuada.
- Importancia de la construcción de la demanda con las personas mayores, para evitar procesos de retractación, respetar la capacidad de auto determinación y de toma de decisiones interviniendo desde el paradigma de derechos.

#### Maltrato físico

- Ubicar redes de apoyo.
- Canalizar, en caso de ser necesario, al adulto mayor y al cuidador/a a grupos de ayuda y centro de día.
- Seguimiento periódico a los casos donde se vulneran los derechos de las personas adultas mayores.
- Preparación para la atención en casos de prioridad al personal encargado de atención inmediata (primeros auxilios y psicólogos).
- Desde la experiencia del Comité de Apoyo, abordar las denuncias desde el trabajo interdisciplinarios.
- Importancia para las personas cuidadoras/atención información.
- Canales de denuncias y que estas se puedan realizar de manera anónima.
- Lograr que institutos del adulto mayor supervisen periódicamente a las casas de retiro y se informe en la detección temprana del maltrato en todos los de todos los tipos.
- Servicios.
  - Coordinación salud-asistencia
- Examen físico exhaustivo y minucioso, cuidando la privacidad y pudor personal.
- La persona adulta mayor como población en situación de vulnerabilidad no necesariamente conlleva al maltrato, por ello debería fortalecerse la obligatoriedad que, al menos, una vez al mes sea haga la visita al médico para evaluar sospecha de maltrato.

#### Prevención y atención inmediata

Participación activa de adultos mayores en capacitaciones, esparcimiento y recreación.

- Vincular a más instituciones gubernamentales y no gubernamentales en el tema de adultos mayores.
- Sensibilizar.
- Estrategias de prevención:
  - Difusión
  - Capacitación
  - Empoderamiento
- Uso de tecnología y accesibilidad como prevención y apoyo a la violencia contra las personas mayores.

#### Instrumento de evaluación

- Estructuras evaluaciones con instrumentos adecuados para identificar los signos y síntomas que pueden venir ocultos tras padecimientos como depresión, demencia depresiva, crisis de angustia entre otros.

#### Instrumentos de derivación

- Establecer formatos de denuncia para derivar a instancias correspondientes.
- Elaboración de guías de derivación rápida.
- Manuales prácticos para ser efectivas las denuncias.

### INVERTIR EN FORMACIÓN

Contenidos generales para integrar a procesos formativos:

- La educación como procesos de información como sensibilización, y capacitación en relación con la detección el maltrato psicológico debe incluir temas como:
  - Evitar naturalizar el maltrato psicológico.
  - Confundir el maltrato con la depresión.
- Necesidad de conocer signos y síntomas de violencia física.
- Capacitación y sensibilización en temas de género.
- Perspectivas de derecho-atención centrada en la persona.
- Retos en formación en la prevención en abuso, maltrato y abandono.

#### Formación de cuidadores

- Capacitación cuidadores.
- Capacitar al cuidador con la finalidad de dar las técnicas adecuadas en el manejo del adulto mayor para evitar la victimización.
- Concienciar al cuidador que la atención al adulto mayor no es una obligación, es una decisión razonada que conlleva derechos y obligaciones.
- Formación a las personas cuidadoras.

### ¿CÓMO CONCEPTUALIZAR EL BUEN TRATO?

- Para fines prácticos y estratégicos, se sugiere considerar una conceptualización amplia de Buen Trato e incluir allí todas las conductas y acciones que favorezcan el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada de las personas mayores, y que al interior de cada país se tengan por reconocidos para este grupo humano.

(La información anterior ha sido tomada del “Protocolo iberoamericano sobre prevención y abordaje del maltrato, abuso y violencia hacia las personas adultas mayores” (2022), no en su totalidad, sino en lo que puede ser luz para el mejor funcionamiento de nuestro establecimiento.)

### **CONCLUSIÓN:**

Este manual contiene información valiosa para orientar de forma positiva a toda persona que por su responsabilidad eclesial, carismática o laboral deba participar en las actividades diarias o esporádicas que hacen posible el cuidado y la calidad de vida de las ancianas que viven los últimos años de su vida sujetas al cuidado de terceros/as en condiciones de fragilidad y vulnerabilidad permanente. Deseamos sea un instrumento valioso y evangélico para el desarrollo eficaz de la misión que se nos ha encomendado.

EQUIPO RESPONSABLE PARA LA PROTECCIÓN DE ADULTOS/AS MAYORES Y PERSONAS VULNERABLES EN SITUACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD (HOGAR DE ANCIANAS). Calle 12 # 102. Ent/ 1ra y 3ra Miramar. Playa. Habana. Cuba.

ESTE PROTOCOLO FUE APROBADO POR EL CONSEJO PROVINCIAL DE LAS RELIGIOSAS SIERVAS DE SAN JOSÉ EN LA REUNIÓN DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2025, SIENDO SUPERIORA PROVINCIAL: ANA ELENA LIMA FUNDORA.