

Número III/1. Enero 2019 [págs. 1-12]

Revista coeditada por el IPS. Instituto de Política social y SocialMurcia.



AcciónSocial

El silencio de una generación. El maltrato ejercido a las personas mayores en residencias.

Mirian López Vilella.

Universidad de Murcia (España)

RESUMEN

En la actualidad, el maltrato a las personas mayores continúa siendo un fenómeno desconocido para la población, convertido en tabú. La falta de información, el miedo y otros factores vinculados a los profesionales e instituciones, como las residencias, se han convertido en generadores de situaciones de maltrato que no son denunciadas por las víctimas. Es por ello que nos encontramos ante una sociedad española totalmente desconocedora de la verdadera situación que sufren muchos de los mayores en las residencias.

PALABRAS CLAVE: maltrato, residencia, mayores, miedo, y falta de información.

ABSTRACT

Currently, the mistreatment of the elderly continues to be a phenomenon unknown to the population, become taboo. Lack of information, fear and other factors linked to professionals and institutions, as the residences, they have become generators of situations of mistreatment, that are not reported by the victims. That is why, that is why, that we are facing a Spanish society totally unaware of the true situation that suffers from many of the elderly in the residences.

KEYWORDS: mistreatment, residences, elderly, fear, and lack of information.

INTRODUCCIÓN

El trabajo que nos ocupa va a tratarse de un estudio teórico de divulgación en el cual se va a realizar una breve documentación a través de un análisis bibliográfico sobre el conflicto del maltrato a las personas mayores, concretando en el que se produce en las residencias, con el objetivo de conocer que está sucediendo, por qué está apareciendo ahora, y las causas y consecuencias de este fenómeno. Decidimos abordar esta tipología de conflicto ya que se trata de un hecho social emergente, pues es actualmente cuando comenzamos a conocer noticias sobre situaciones de maltrato a mayores. No obstante, y de acuerdo a González, Buján, López, Longa y Cacho (2004):

Lo primero que llama la atención a todo aquel que intenta profundizar en el tema del maltrato al anciano en un país occidental es la escasa documentación de que se dispone al respecto. Esta circunstancia pone de manifiesto, un cierto desinterés en lo referente al "estado de bienestar" en el que vive un importante grupo de población.

Y es que nos encontramos en una época donde se han destinado muchos recursos a nivel institucional, y donde la población ha reivindicado y luchado contra el maltrato a la mujer y la infancia, olvidando que las personas mayores forman parte de la población en situación de vulnerabilidad. Esto tiene también como consecuencia que las propias personas mayores se sientan indefensas o desconozcan como actuar y enfrentarse a la situación. En referencia a esto, González et al, exponen que: “el propio término "maltrato" está cargado de connotaciones negativas que lo han convertido en tabú: no se habla del problema, se evita o no se reconoce, y así no existe” (2004). Esto provoca que no haya una información y posterior reflexión por parte de la población sobre el problema que estamos abordando, olvidando las consecuencias que estas situaciones tienen para las personas mayores, ya que como opina el magistrado Gómez Villora:

Parece que se pone énfasis en la protección a los menores y nos olvidamos del otro extremo de la sociedad [...] Sin ir más lejos, no existe un teléfono exclusivo para ayudar a los mayores en situaciones de emergencia como puede ser el 016 en casos de violencia de género. (Como se cita en Belenguer, 2016)

Del mismo modo, “el coordinador del programa Malos Tratos y Abusos a Personas Mayores de la UDP, Javier Álvarez, añade al respecto: “es como si el 25% de la población española estuviera enferma y necesitara unos recursos y cuidados específicos y no recibiera tratamiento. Están muy indefensos” (como se cita en Belenguer, 2016). Por esto, consideramos que esta situación que sufren algunas personas mayores, y que está en aumento, se convierte en una necesidad que estudiar y abordar, pues como describe Gómez:

Desconocemos la dimensión del problema del maltrato a las personas mayores en nuestro entorno, puesto que no disponemos de estudios suficientes, ni de incidencia ni de prevalencia, lo cual nos impide tener una comprensión real del mismo. Lo que se

puede afirmar es que estamos ante un fenómeno complejo, multifactorial, serio y muy grave (Gómez, 2013, p. 26).

Esto se corrobora a través de las cifras que existen sobre estas situaciones de maltrato sobre las personas mayores, “alrededor de uno de cada seis ancianos sufre algún tipo de maltrato, una cifra superior a las estimaciones anteriores y que, según las previsiones, aumentará debido al envejecimiento de la población en todo el mundo” (O.M.S., 2018). Es por ello, que considerando el incremento de esta problemática se convierte en una situación de un impacto social importante que habría que abordar y dar a conocer.

De acuerdo con un nuevo estudio financiado por la OMS y publicado en la revista The Lancet Global Health, cerca de un 16% de las personas de 60 años o más han sido víctimas de maltrato psicológico (11,6%), abuso económico (6,8%), negligencia (4,2%), maltrato físico (2,6%) o agresiones sexuales (0,9%). Esta investigación se basa en los mejores datos procedentes de 52 estudios realizados en 28 países de distintas regiones, entre ellos 12 países de ingresos medianos o bajos. (O.M.S., 2018).

Pero, aunque “la Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que entre un 4 y un 6 por ciento de los mayores sufren algún tipo de maltrato. La cifra, sin embargo, no puede certificarse porque apenas hay denuncias” (Redacción Mayores U.D.P., 2015). Ante estas situaciones de maltrato, las personas mayores no suelen denunciar, en su mayoría son familiares directos, generalmente los hijos, por lo que sienten culpabilidad al denunciarlos pues existe un apego emocional. Por otro lado, también sufren vergüenza, o miedo a que la persona que los maltrata, que en ocasiones es el cuidador, como ocurre en las residencias, pueda tomar represalias, quedando totalmente desatendido. En cuanto a la incidencia, es más habitual que exista un maltrato hacia la mujer, en ocasiones se debe al machismo que ejerce la figura masculina, marido, hijo o cuidador, solo por razón de género; apareciendo más cuando esta supera los 75 años y además si una persona con dependencia, incrementándose si tiene una gran dependencia. El maltrato más ejercido es el psicológico o el económico, y “según datos de la Secretaría de Estado de Seguridad, nueve de cada diez mayores víctimas de este maltrato no presentan denuncia” (Redacción Mayores U.D.P., 2015).

De este modo, consideramos que son múltiples las causas y consecuencias que derivan a que las personas mayores sufran la problemática del maltrato, y que es vital poder intervenir sobre este conflicto en este momento, previniendo el aumento de estas circunstancias que se están incrementando y que son situaciones de verdadero riesgo, pues “la OMS ha alertado de que un estudio realizado durante 13 años demostró que los ancianos que son agredidos tienen el doble de riesgo de morir prematuramente, en comparación con los que no padecen esta violencia” (Europa press, 2018), por lo que no podemos ni olvidarnos ni desatender a este porcentaje de población que además está en aumento. Dando lugar a la necesidad y la oportunidad de estudiar que está sucediendo para poder conocer este hecho y poder intervenir antes de que el problema sea mucho mayor.

DESARROLLO

Para poder abordar este problema del maltrato al mayor, primero debemos conocer en qué consiste un conflicto. Pero encontramos dificultades para poder obtener una definición, pues al tratarse de un concepto tan amplio, cada autor relaciona este término con un significado según el surgimiento o relación de este con el nivel social, psicológico, relacional... No obstante, consideramos que una definición de conflicto de acuerdo con la vertiente que abordamos podría ser la de Rubin, Pruitt y Hee (1986): “el conflicto significa diferencia de intereses percibida, o una creencia (belief) que las partes en sus aspiraciones normales no pueden alcanzar simultáneamente. Con esta idea, el conflicto se manifiesta ya de forma general en la interacción, en lo social” (como se cita en Redorta, J., 2006, p. 14). Otra definición podría ser la de Deutsch (1973):

El conflicto interno es una experiencia personal inevitable. Sostiene que un conflicto ocurre cada vez que existe una actividad incompatible. Que estas acciones se pueden originar en una persona, grupo o nación. A continuación, define lo que entiende por incompatibilidad afirmando que una acción es incompatible con otra cuando previene, obstruye, interfiere, daña o de alguna manera posteriormente la hace menos agradable o menos efectiva. (Como se cita en Redorta, J., 2006, p. 14)

Tras acercarnos a la terminología del conflicto, vamos a desarrollar la del maltrato, más específicamente a la que hace referencia a los mayores, y que se encuentran en una institución, para poder aproximarnos al problema que presentamos. Para ello, una de las definiciones más admitida es la del INPEA: “cualquier acto único o repetido, o la falta de medidas apropiadas, que se producen dentro de cualquier relación donde existe una expectativa de confianza, y que causa daño o angustia a una persona mayor” (citada en Gómez, 2013, p.28). Del mismo modo, Rueda, 2008, explica que el maltrato hacia el mayor es, un:

Acto u omisión, que causa daño, vulnera o pone en peligro la integridad física, psíquica o económica, atenta contra la dignidad, autonomía y respeto de los derechos fundamentales del individuo, realizado de forma intencionada o por negligencia, sobre una persona mayor, y que se produce en el marco de una relación en la que el agresor se considera en situación de ventaja o superioridad sobre la persona agredida, ya sea por razón de género, edad, vulnerabilidad o dependencia. (Citado en Rueda y Martín, 2011, p. 11).

Además, añadimos a través de lo expuesto en la I Conferencia de Consenso sobre el Anciano Maltratado, celebrada en Almería en 1995, que el maltrato a mayores es el practicado a personas de 65 años o más. Por tanto, Rueda y Martín (2011), extraen que:

Para que se pueda hablar de maltrato es preciso que se den los siguientes elementos: un vínculo, expectativa de confianza. Resultado de daño o riesgo (condición necesaria, no suficiente). Intencionalidad o no intencionalidad (condición suficiente)

pero no necesaria). Y que los malos tratos a personas mayores pueden producirse en cualquiera de sus formas tanto por acción como por omisión.

Ante una situación de maltrato podemos observar diferentes formas de ejecutarlos. Según Gómez (2013) existen diferentes términos que ahora vamos a extraer, estos están ordenados según el volumen de personas que lo reciben, siendo la negligencia, el tipo de maltrato que más se realiza, y el sexual el que menos. Decir que estos pueden darse de forma múltiple, es decir, varios de estos tipos a la vez ante una misma persona. De acuerdo a esto, la negligencia:

Consiste en la dejadez, intencional (activo) o no intencional (pasivo) de las obligaciones sobre la aportación de elementos básicos y esenciales para la vida de la persona cuidada (alimentación, higiene, vestido, seguridad, aportación de tratamientos, etc.).

Continuamos con el maltrato psicológico:

De los más difíciles de detectar pues en general no suele dejar huellas visibles, aunque sí en la esfera psicológica y psicosomática. Las formas de actuar en este tipo de malos tratos son mediante amenazas, insultos, humillaciones, aislamiento, infantilización, etc. Y las huellas que pueden hacer sospechar su existencia podrían iniciarse con una angustia que luego se desbordaría en otros y más graves y complejas consecuencias como apatías, miedos, depresiones, y que podrían asociarse a problemas afectivos y de autoestima, e incluso problemas psicosomáticos

Seguidamente se presenta el maltrato económico o financiero, “se producen cuando existe una utilización inadecuada por terceros (familiares, amigos, cuidadores, instituciones, etc.) de bienes dinerarios o materiales, sin el consentimiento del actor, con engaño, o con abuso de confianza, e incluso con el robo”. En penúltimo lugar, el maltrato físico: “en forma de golpes o empujones o contenciones, etc. Es quizás la forma más fácil de detectar pues es frecuente que deje secuelas visibles (hematomas, desgarros, heridas, fracturas, etc.)”. Y para finalizar, el maltrato sexual “se realiza cuando se produce algún acto o intento de acción sexual sin consentimiento del actor, o la realización y/o difusión de fotografías inadecuadas, o lesiones en órganos genitales aunque estas últimas algunos estudios las consideran como maltratos físicos”.

Tras conocer los tipos de maltrato más comunes hacia las personas mayores, queremos explicar que este puede ser intencionado o no intencionado. Es decir, que el agresor lo realiza con conciencia de la situación y sabiendo lo que esta provoca, o bien que desconoce que sus actitudes están causando una situación dañina para la persona. En relación a esto, no podemos conocer cuáles son las reales causas de una situación de maltrato, pero sí que hay unos factores de riesgo que pueden incidir en que la persona se convierta en maltratador o en víctima. Los del agresor son según la O.M.S. (1988) son:

Parentesco con la víctima (hijos/as, esposo/a, hermano/a), no acepta el papel de cuidador, no asume la responsabilidad que ello conlleva, depende del mayor desde el

punto de vista económico, la vivienda es de la víctima, consumidor de fármacos, alcohol o drogas, antecedentes psiquiátricos o de alteración de la personalidad, pobres contactos sociales, renuncia a ayudas médicas/sociales de la comunidad, en las entrevistas suele resultar hostil, suspicaz, irritable, frecuente pérdida de control de las situaciones, historia previa de violencia familiar, estrés derivado de diversas causas (desempleo, problemas económicos y/o familiares, enfermedades crónicas...)(Citado en Gómez, 2013, p. 31)

Del mismo modo, los factores de riesgo de la víctima según la O.M.S. (1988) son:

Más frecuentemente es mujer, supera los 75 años, es viuda o separada, tiene severos deterioros funcionales y/o cognitivos, muy dependiente de sus cuidadores para las actividades de la vida diaria (AVD), con molestos fallos cotidianos (incontinencias, agresividad, insomnios...), su principal cuidador es un familiar de edad superior a los 55-60 años, antecedentes de lesiones físicas, a veces recurrentes, detectadas por los servicios sociosanitarios, mala higiene, plurimeditada, incluso malnutrida, gran soledad. No es visitada ni consolada por nadie. (Citado en Gómez, 2013, p. 31)

Una vez descrito que es el maltrato y cuáles son sus posibles causas, vamos a centrarnos en el fenómeno del maltrato institucional, concretamente, el que se realiza como hemos expuesto anteriormente, en las residencias para personas mayores. Y es que según González et al. (2004): “la primera voz de alarma ha salido de los malos tratos vistos en residencias, y recogidos por los medios de comunicación en relación con la calidad de vida de los ancianos.” Y como podemos obtener de “un informe elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y presentado con motivo del 13º Día Mundial de Concienciación sobre el Abuso a Ancianos (WEAAD, por sus siglas en inglés)”, “el 33% de los ancianos de todo el mundo que están en residencias han sufrido abusos en el último año” (citado en Europa press, 2018). Pues nos encontramos ante una situación que está incrementándose en los últimos años y que tiene graves consecuencias a nivel social, psicológico y físico. Además, estos tipos de maltrato suelen ser más evidentes en las residencias, puesto que hay muchas personas que conviven durante un largo tiempo en el mismo sitio, dando lugar a que como expone López (2003):

la institución está por encima del anciano ejerciendo un poder absoluto sobre los residentes, que pasan a depender de las prácticas de los profesionales, que representan y ostentan un poder absoluto sobre su calidad de vida y, por qué no, su calidad de muerte (citado en Rueda y Martín, 2011, p. 14).

De este modo, el maltrato puede convertirse en un hecho cotidiano, que el anciano mantiene siempre en silencio, en estos casos, “por falta de información, de su capacidad limitada de comunicación, de la débil posibilidad de ser creída, y también por la desconfianza en el proceso jurídico”, entre otros factores como explica Gómez (2013). No obstante, como se recoge en González et al. (2004):

Kayser-Jones ha dividido las denuncias más frecuentes sobre abusos del personal en las instituciones en 4 categorías:

Infantillización: tratar al paciente como si fuera un niño irresponsable.

Despersonalización: desatender las necesidades particulares del paciente.

Deshumanización: ignorar al anciano.

Victimización: ataques a la integridad física y moral de los ancianos mediante amenazas, intimidación y agresión verbal, robo, chantaje o castigo corporal.

Por tanto, nos encontramos en un contexto donde hay una serie de factores señalados por López, que “van desde la falta de recursos económicos, hacinamiento, edad avanzada de los usuarios, preparación deficiente del personal, incorrecta dirección del centro, actitud negativa del paciente, conflictividad personal-pacientes o la mala racionalización del trabajo” (citado en Rueda y Martín, 2011, p.15) que se convierten en causas del aumento del maltrato en residencias para mayores. Por otro lado, Rueda y Martín (2011) añaden otras variables como el estrés laboral y la sobrecarga de trabajo que pueda sufrir el cuidador y que lo deriva al anciano en forma de maltrato, o problemas vinculados con la gestión de la institución, pues en algunas residencias existen protocolos de actuación que impiden una atención personalizada a la persona, olvidando la búsqueda de sus necesidades individuales. Asimismo, también se cuestiona que las formas de trabajo o los códigos éticos de las personas que trabajan en una misma residencia puede que no coincidan, abandonando la atención sobre la persona al crearse conflictos por la forma de cuidado del mismo. Por otro lado, las decisiones son tomadas generalmente sin consultar a los niveles jerárquicos más bajos que trabajan en las residencias, o incluso a los propios ancianos que allí viven; y por último, los ancianos pueden crear relaciones de familiaridad, debido a las largas estancias que pasan en las residencias, con sus cuidadores, pudiendo esto tener consecuencias negativas como las que hemos visto anteriormente.

Por estas razones, toda esta teoría descrita da lugar a noticias que están apareciendo sobre maltrato a mayores en residencias, aunque no son muchas las encontradas, vamos a presentar dos sucesos diferentes de maltrato a personas mayores que han sido denunciados.

En primer lugar, nos encontramos con una residencia de titularidad pública autonómica en Málaga, El Palo. El artículo se escribe a través de un familiar de una mujer que esta interna en dicha institución. Este defiende que los ancianos no están atendidos correctamente, ni a nivel alimenticio y de nutrición, ni de limpieza personal. Asimismo, exponen que el trato recibido hacia los familiares por el personal de la residencia, concretamente, auxiliares y/o enfermeras, es de un comportamiento inadecuado, ya que no les ofrecen la información que reclaman. Junto a este familiar, aparece Carmen Atencia, otra persona cuyo padre se encontraba en la residencia, esta afirma que:

Cuando mi padre entró allí era autosuficiente, pero no le bajaban al fisioterapeuta. Tampoco le sacaban a pasear. Nadie le daba de beber. Perdió la dentadura. Su compañero de habitación le robó las gafas y el reloj. La noche que murió solo había un auxiliar de enfermería en toda la planta. (Como se cita en Rivera, 12 de mayo de 2018)

Por tanto, ella también hace referencia a la carencia de personal necesario para el cuidado directo de los ancianos que se encuentran en la institución, llegando a imponer una denuncia por estas situaciones. Por lo que nuevamente Carmen Atencia reclama que:

No dan abasto con la consiguiente escasa atención a los pacientes porque ya no se pueden multiplicar y que no me diga la Junta que la ratio pacientes/personas es la óptima. Eso es falso. Según un familiar, el director del centro argumenta que la falta de personal se debe a que los funcionarios tienen muchas vacaciones y horas libres. (Como se cita en Rivera, 12 de mayo de 2018)

Se expone también que Carmen Atencia obtuvo respuesta, siendo esta la siguiente: “la Consejería de Salud no contestó hasta casi dos meses después (el 10 de octubre de 2017) a la hija del residente. Admitió el “elevadísimo nivel de absentismo” del centro” y que “La Junta admite que la plantilla ha permanecido “invariable” los últimos dos años. En el desglose del personal no figura ningún médico ni por la tarde ni los fines de semana [...] y tan solo un fisioterapeuta” (Como se cita en Rivera, 12 de mayo de 2018). Por tanto, nos describen una situación donde los mayores, sobre todo, los más dependientes, permanecen siempre en la misma planta sin poder salir al exterior porque los ascensores no están habilitados para ello, y donde hay una falta de personal, que según Gil: “supone una sobrecarga de trabajo para la actual plantilla, que repercute en el aumento de enfermedades laborales y cargas psicológicas” (Como se cita en Rivera, 12 de mayo de 2018). A lo que se unen: “podemos Málaga: “ya son tres personas las que nos han contado la situación grave del centro y los tres testimonios son coincidentes” (Como se cita en Rivera, 12 de mayo de 2018).

La siguiente noticia es de una residencia de titularidad privada, Bellavista, que se encuentra en dos municipios de Salamanca, por un lado, en Babilafuente, con una concesión del Ayuntamiento, y por otro, en Castellanos de Moriscos, con una un carácter totalmente privado. Ante estas instituciones existen testimonios de maltrato, principalmente por desatender y no ofrecer los cuidados personales, y por tanto, no cubrir las necesidades básicas diarias de los usuarios de las residencias, principalmente, se hace referencia a la mala o nula alimentación. Es por ello que, Juan A. Santos, marido, y Lucía Santos, hija, de una mujer con alzhéimer que ingreso en la residencia de Castellanos de Moriscos, y que falleció tras estar en ella quince días, explican que han interpuesto una denuncia contra esta institución porque su madre sufrió un coma, y posteriormente falleció por un estado de desnutrición, y que la residencia no les ha permitido ver los análisis e informes médicos. Al mismo tiempo, aparecen ex trabajadoras de la residencia de

Babilafuente que confirman que ellas también han denunciado la situación en la que viven las personas mayores que allí se encuentran, incluso explican que cuando trabajaban allí tenían que mezclar la leche con agua, que no había control sanitario en la comida, y que no existen dietas específicas para las enfermedades o problemas de salud concretos. (¿Te lo vas a comer? ,2018). Por otro lado, en otro medio informativo, Martín (20 de octubre de 2018) expone, que la directora de ambas residencias carece de formación necesaria para su puesto de trabajo. Además, extraemos la información ofrecida por una ex trabajadora que aparece en el programa ¿Te lo vas a comer? (2018) que explica, que la directora comenzó trabajando de auxiliar hasta que ascendió de directora. Por lo que, según Martín (20 de octubre de 2018): “la Gerencia Territorial de Servicio Sociales abrió un expediente muy grave al centro de mayores con una multa de 60.000 euros”. Asimismo, también se han abierto expedientes de carácter grave a la misma institución por falta de trabajadores de atención directa y técnicos.

CONCLUSIONES

Hemos podido acercarnos a la problemática que crea el maltrato a las personas mayores, especialmente el que se realiza en las residencias destinadas a este público. Para ello, como hemos expuesto en la introducción hemos realizado un análisis bibliográfico para conocer más sobre la cuestión que hemos trabajado. Por ello, queríamos saber qué es lo que está sucediendo en la actualidad sobre este tema, por qué está apareciendo ahora, y cuáles son las principales causas y consecuencias del fenómeno. Averiguamos que hay una gran falta de información sobre este tema, esto provoca que las personas mayores se sientan totalmente indefensas, y que sufran en silencio por el miedo a las consecuencias o por no ser creídos. Además, descubrimos que la dependencia es uno de los dos principales factores que definen a las víctimas, aprovechando los maltratadores esta situación donde la persona puede tener graves problemas para comunicarse. Al mismo tiempo, las mujeres sufren más violencia que los hombres, siendo el otro factor el género.

Encontrándonos con otro de los graves problemas a los que se enfrenta la sociedad española, la violencia y machismo que ejerce el hombre sobre la mujer. De esta forma, averiguamos que son múltiples las causas del maltrato a las personas mayores en las residencias, siendo la mayoría de estas relacionadas con los profesionales y las propias instituciones, como son la falta de formación, el agotamiento, el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo y las distintas formas de trabajo o códigos éticos de los diferentes profesionales y niveles jerárquicos, así como el hacinamiento y la falta de recursos económicos. Pero ante estas circunstancias, nos planteamos que son condiciones que pueden prevenirse y cubrirse previamente, y que no tienen por qué ocasionar problemas, y finalmente conllevar un maltrato hacia el mayor, que es una tercera persona totalmente ajena a estas problemáticas que puedan sufrir los trabajadores de las residencias.

Es por ello, que planteamos un análisis para determinar que el maltrato es una circunstancia que está creciendo, y que tiene grave consecuencias para las personas que lo sufren, como puede ser una muerte más temprana comparándose con quienes no lo sufren y una reducción de la calidad de vida, por lo que es vital conocer realmente cual es el problema, es decir, no quedarnos simplemente en las posibles causas descritas anteriormente, pues es necesario valorar a cuanta gente le afecta realmente, por qué no se invierte en la prevención del maltrato a las personas mayores, por qué continua siendo un tabú, etc.

Y es que a través de las dos noticias expuestas anteriormente, vemos que los familiares y ex trabajadores defienden que no existe un control sobre la organización, trato y alimentación que se ofrecen en las residencias. Por lo que exponen que deben denunciar para que la justicia pueda hacerse cargo de la situación e imponer una sanción y/u órdenes que consigan que la residencia mejore la atención y servicio prestado. En relación a esto, defendemos que si esto es como lo describen, no existe una prevención hacia el maltrato a las personas en mayores, pues en ambos ejemplos ha sido necesaria la interposición de denuncias para poder buscar un cambio.

De este modo, abandonamos la prevención del maltrato a la persona mayor, interviniendo cuando el problema ya esta focalizado o ha acabado, como en los casos de fallecimiento de las personas mayores. De ahí que surge la necesidad de conocer cifras verídicas, posiciones y necesidades de estas personas y donde ocurren estos hechos con el objeto de buscar cómo actuar, reclamando que el conocimiento y la información es un arma poderosa. Pues como bien hemos expuesto anteriormente, las personas mayores no describen ni denuncian su situación por el miedo que tienen ante el desconocimiento de que les pueden hacer o cual va a ser la solución, es por ello, que reivindicamos la importancia del asesoramiento a estas personas, para que abandonen el temor y puedan reclamar sus derechos, que no tienen que ser vulnerados. De ahí la significación de mantener profesionales que velen por la integridad y bienestar de estas personas en riesgo de ser maltratadas. Con esto, lo que queremos decir, es que no podemos pensar que solo con ofrecer información a las personas mayores vamos a iniciar una solución, es necesario que la población en su totalidad reivindique medidas, pues como se ha descrito al principio, la sociedad española está muy involucrada en la defensa de la mujer y de la infancia, pero hemos abandonado a las personas mayores, y como hemos podido comprobar la presión de la ciudadanía y el apoyo que esta ejerce a las personas que sufren violencia de cualquier tipo es un gran aliciente para luchar sobre estas situaciones. De ahí, la relevancia de eliminar el silencio y la desinformación que la ciudadanía tiene sobre la situación, de saber que existe un gran porcentaje de personas mayores que viven siendo maltratadas, y que esto tiene unas graves consecuencias para las personas que lo sufren y sus familiares.

Por tanto, debemos educar en el conocimiento y derribar estos temas tabú, pues como hemos definido anteriormente, no porque no se hable de ello, no existe, ya que mientras que no se exigen medidas preventivas y soluciones sobre estas problemáticas, muchas personas mayores están sufriendo estas situaciones de maltrato sobre ellos.

BIBLIOGRAFÍA

- Bayard Revistas (2017). El maltrato a personas mayores en España. *Plusesmas*. Recuperado de: https://www.plusesmas.com/cuidadorfamiliar/dignidad_y_libertad/el_maltrato_a_personas_mayores_en_espana/899.html
- Belenguer, L. (2016). El 7% de los ancianos sufren maltrato en España pero solo el 10% de ellos lo denuncia. *20 minutos*. Recuperado de: <https://www.20minutos.es/noticia/2757152/0/malos-tratos-mayores/maltrato-tercera-edad/herramientas-recursos-casos/>
- Europa press (2018). La OMS advierte de que el 33% de los ancianos en residencias sufre maltrato. *Público*. Recuperado de: <https://www.publico.es/sociedad/oms-advierde-33-ancianos-residencias-sufre-maltrato.html>
- Fernández Riquelme, S. (2018). "Human concepts. The qualitative dimension of social research". *La Razón histórica*, 39, 15-27,
- Gómez, F., (2013). *El maltrato a las personas mayores*. Imserso.
- González, M., Buján, I., López, G., Longa, I., y Cacho, L. (2004). Reflexiones sobre el maltrato al anciano en la sociedad occidental. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 20(1). Recuperado de:
- http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252004000100008&script=sci_arttext&tlng=pt
- Martín, R. (20 de octubre de 2018). La directora de la residencia de Babilafuente carece de titulación suficiente. *Noticias cyl Salamanca*. Recuperado de: <https://www.noticiascyl.com/salamanca/sociedad-salamanca/2018/10/20/la-directora-de-la-residencia-de-babilafuente-carece-de-titulacion-necesaria/>
- O.M.S. (2018). Aumenta el maltrato a las personas de edad: según la OMS, afecta a uno de cada seis ancianos. *O.M.S*. Recuperado de: <http://www.who.int/es/news-room/14-06-2017-abuse-of-older-people-on-the-rise-1-in-6-affected>
- Redacción Mayores U.D.P. (2015). El silencio de los ancianos maltratados. *Mayores U.D.P.* Recuperado de: <https://www.mayoresudp.org/el-silencio-de-los-ancianos-maltratados/>
- Redorta, J., (2006), *Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona, España: Paidós.
- Rivera, A. (12 de mayo de 2018). Así 'funciona' la residencia de ancianos de los horrores de la Junta. *El confidencial*. Recuperado de: https://www.elconfidencial.com/espana/andalucia/2018-05-12/residencia-ancianos-junta-andalucia-malaga_1562201/

- Rueda, J.D, y Martín, F.J. (2011). *El maltrato a personas mayores. Instrumento de detención del maltrato institucional*. Valladolid, España: Universidad de Valladolid.
- ¿Te lo vas a comer? (2018). La comida de nuestros mayores [Programa de televisión]. Madrid: La Sexta. Recuperado de: https://www.atresplayer.com/lasexta/programas/te-lo-vas-a-comer/temporada-1/la-comida-de-nuestros-mayores_5bc5c3b67ed1a82a8e123418/