



**SEAM**

Servicio Estatal de Atención  
a Personas Mayores

---

# Informe de resultados 2024



“Podéis constatar que la vejez no solo no es debilitada y vulnerable, sino que por el contrario la vejez es laboriosa y lleva siempre algo entre manos con igual inquietud que en las etapas anteriores de su vida”.

De Senectute, Cicerón.

El presente informe detalla los resultados principales obtenidos por el **Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores (SEAM)** durante el año 2024. Este documento ha sido subvencionado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a través de la subvención de apoyo al tercer sector de acción social con cargo al 0,7 del impuesto del IRPF.

**Documento elaborado por**  
HelpAge International España

**Coordinadora**  
Carla Bonell Pagano

**Autores**  
Carla Bonell Pagano  
María José López Zamora

**Maquetación**  
Viridiana G. Chacón Salas

**Fecha:** febrero 2025.

**Copyright:** Fundación HelpAge International España 2025.

El contenido es responsabilidad única y exclusiva de la Fundación HelpAge International España y, en ningún caso, refleja la opinión o puntos de vista del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Cualquier parte de esta publicación puede ser reproducida sin permiso para fines educativos y sin ánimo de lucro. Por favor, atribuir explícitamente la autoría a HelpAge International España y envíen una copia o enlace de este a la dirección de correo electrónico: [contacto@servicioseam.es](mailto:contacto@servicioseam.es)

Subvencionado por:



# ÍNDICE

<b>01</b>	Introducción	05
<b>02</b>	¿Por qué el SEAM?	08
	<b>2.1</b> Presentación y objetivos	09
	<b>2.2</b> Funcionamiento	11
<b>03</b>	Consultas	13
	<b>3.1</b> Motivos de consulta	14
	<b>3.2</b> Consultas destacadas	17
	<b>3.3</b> Canales de acceso a consultas	22
	<b>3.4</b> Perfil de personas atendidas	23
	<b>3.5</b> Valoración del servicio	25
<b>04</b>	Realidades observadas y recomendaciones	27
	<b>4.1</b> Realidades observadas	28
	<b>4.2</b> Recomendaciones	34

**01**

**Introducción**

# 1. Introducción: El edadismo en España

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende como edadismo los estereotipos, prejuicios y discriminación contra otras personas o autoinfligidos por razones de edad<sup>1</sup>. Este tipo de discriminación se sustenta en una percepción negativa de las personas mayores considerándolas como “desprovistas de valor para la sociedad al ser consideradas improductivas, frágiles e incapaces”<sup>2</sup>. Estas circunstancias provocan que la edad sirva como justificación para tratamientos diferenciados o exclusiones que generan habitualmente un trato discriminatorio, sin que además ello se cuestione.

El edadismo es un fenómeno generalizado y arraigado en el imaginario colectivo, por lo que se manifiesta en todos los ámbitos sociales, desde el ámbito institucional al ámbito laboral, familiar e interpersonal, debido a la propia normalización social del fenómeno y la falta de sensibilización y concienciación que existe sobre él. El edadismo puede llegar a ser autoinfligido<sup>3</sup>, lo que ocurre cuando se interioriza como algo normal y se vuelve contra uno mismo, esto es, las propias personas mayores terminan interiorizando los estereotipos negativos y sintiéndose inferiores y con menos derechos y capacidades para defenderlos, lo que afecta a su autestima y su capacidad de empoderamiento para defender sus derechos.

Si bien el edadismo en personas mayores tiene múltiples consecuencias negativas traducidas en peor salud física y mental, mayor aislamiento social y soledad, mayor inseguridad financiera, menor calidad de vida, lo cierto es que una de sus consecuencias más graves es la desestimación de ejercer y hacer respetar sus derechos cuando estos son vulnerados. En ese sentido, las personas mayores no suelen denunciar ante las autoridades competentes las vulneraciones a sus derechos humanos, muchas veces porque no son conscientes de estar sufriendo una situación injusta, y aun siendo conscientes, ocurre que no saben cómo deben reaccionar ante ellas.

En los últimos años el edadismo ha ido ganando espacio en el debate público, de la mano, sobre todo del debate sobre los cuidados. Debido a las dificultades que enfrentan las personas mayores para hacer efectivos sus derechos, hemos asistido a una producción normativa internacional en favor de las personas mayores<sup>4</sup>, la mayoría sin fuerza vinculante, quedando pendiente un instrumento internacional sobre los Derechos de las Personas Mayores, que sienta las directrices para la creación de normativas nacionales especializadas en la materia.

A pesar de la falta de una ley de personas mayores, en España ha habido avances a nivel institucional en la lucha contra el edadismo, a través de la producción de normativa<sup>5</sup>, y de la puesta en marcha de estrategias que incorporan un nuevo paradigma del cuidado de las personas mayores. En concreto, la Estrategia de desinstitutiona-

1. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS), Informe mundial sobre el edadismo, 2021, disponible en <https://www.who.int/es/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/combating-ageism/global-report-on-ageism/> (última consulta 15 de enero de 2025).

2. HELPAGE INTERNATIONAL ESPAÑA, La discriminación por razón de edad en España, 2021, p. 9, disponible en <https://www.helpage.es/informes-sobre-edadismo/> (última consulta 28 de enero de 2025).

3. De acuerdo con el Informe mundial sobre el edadismo de la OMS, este tipo de discriminación puede ser institucional (normativa y prácticas de instituciones), interpersonal (entre dos o más personas) y autoinfligido (el que se aplica una persona por sí misma).

4. En el Derecho Internacional se han desarrollado distintos instrumentos relacionados con las personas mayores, aun cuando estos no tienen fuerza vinculante, por existir algunos: Resolución 46/61 (1991), los Principios de las Naciones Unidas a favor de las Personas de Edad; Resolución 65/182 (2010), Seguimiento de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento; Resolución 67/139 (2012), Hacia un instrumento jurídico internacional amplio e integral para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas de edad; Resolución 24/20 (2013), por la que se establece el mandato de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad.

5. Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación (BOE 13 de julio de 2022); Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica (BOE 3 de junio de 2021). El proyecto de reforma a la Ley de 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (BOE 15 de diciembre de 2006).

lización promovida por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 propone un cambio de paradigma en el modelo de cuidados actual por uno de base comunitaria que tiene como sustrato un enfoque de derechos humanos, lo que implica colocar en el centro de los cuidados los derechos de las personas mayores, en particular su derecho a la autonomía y a una vida independiente, en la que puedan decidir cómo, dónde y con quién envejecer.

Si bien estos avances normativos han permitido una mayor sensibilización sobre el edadismo, sigue pendiente la puesta en marcha de políticas públicas específicas que concreten el anhelado cambio cultural, por lo que las personas mayores siguen encontrando obstáculos para ejercitar efectivamente sus derechos lo que se traduce en múltiples situaciones de discriminación por razón de edad. Desde HelpAge International España se han realizado múltiples informes especializados sobre los distintos ámbitos en los que se manifiesta el edadismo y la vulneración de los derechos de las personas mayores<sup>6</sup>.

Desde el SEAM hemos percibido este mayor grado de concienciación en las personas mayores y en la sociedad en general: En el primer año de andadura del SEAM se observaba que en términos generales las personas usuarias no conocían el edadismo y sus distintas manifestaciones, y sus consultas eran fruto de preocupaciones y problemas ante los que encontraban dificultad de ser escuchados, pero no terminaban de identificar de manera clara las causas del trato desigual y discriminatorio que denunciaban. En cambio, durante el 2024 se observa una evolución de la percepción, ya que una mayoría de personas usuarias contactan con el servicio denunciando situaciones de discriminación por razón de edad; y quienes no le ponen nombre, saben que lo que viven es una injusticia y sospechan que sus derechos son vulnerados.

Este grado de conciencia puede ser una muestra de la efectividad que tiene la formación y sensibilización sobre el edadismo, lo que posibilita a las personas mayores hacer uso de los servicios destinados a garantizar sus derechos y exigir unas condiciones dignas de vida. Por ello, combatir el edadismo es esencial para promover el bienestar de las personas mayores y garantizar que puedan disfrutar de sus derechos plenamente, participando activamente en la sociedad y manteniendo una calidad de vida adecuada.

Es fundamental que existan servicios de atención personalizada, integral y con enfoque de derechos humanos destinados a empoderar a las personas mayores a través del conocimiento de sus derechos, así como de los recursos y servicios destinados a hacerlos efectivos. Desde el Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores venimos trabajando en la orientación y acompañamiento de las personas mayores, de manera que conozcan sus derechos, cómo y dónde ejercitarlos.

A continuación, presentamos los resultados cuantitativos y cualitativos del servicio, las realidades que hemos observado en el último año y algunas recomendaciones para combatirlo.

---

6. Puedes consultar estos informes en el siguiente enlace: <https://www.helpage.es/informes-sobre-edadismo/>

**02**

**¿Por qué el  
SEAM?**

## 2. ¿Por qué el Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores?

“Creo que es un servicio necesario ya que son numerosas las personas mayores que se encuentran con problemas y precisan de un asesoramiento profesional y especializado”

Mujer, 73 años, Barcelona.

### 2.1. Presentación y objetivos

El SEAM es un servicio gratuito de ámbito nacional, gestionado por Fundación HelpAge International España, cuyo objetivo principal es mejorar la información y atención proporcionada a las personas mayores ante situaciones de discriminación por razón de edad. Para ello, desde el SEAM se ofrece información y acompañamiento a las personas mayores sobre sus derechos, se les orienta y se derivan sus peticiones de ayuda a las instituciones responsables de protección y garantía de sus derechos.

A diferencia de otros servicios, el SEAM está centrado en la persona y orienta su atención y acompañamiento desde un enfoque de derechos humanos, lo que implica tener en cuenta las condiciones particulares de las personas usuarias y a partir de allí ofrecer información y acompañamiento personalizado que promueve la participación de las personas mayores y que estas sean agentes de la resolución de sus conflictos, empoderándolos desde el conocimiento de sus derechos, así como de los recursos y servicios destinados para tal fin.

Las destinatarias del servicio son preferiblemente las personas mayores, pero también personas de su entorno, familiares, cuidadoras formales e informales, así como cualquier persona de la sociedad que desee orientarse sobre cómo acompañar a una persona que esté enfrentando una situación de discriminación por razones de edad.

Por otro lado, el SEAM nos permite recabar datos suficientes para hacer un diagnóstico sobre la realidad que viven las personas mayores y conocer las discriminaciones y dificultades a las que se enfrentan a la hora de ejercer sus derechos. A partir de estos datos podemos incidir sobre las políticas y sistemas relacionados con los derechos de las personas mayores y la igualdad de trato para alcanzar una sociedad más inclusiva, una sociedad para todas las edades.

**Los objetivos específicos del SEAM son:**

1. Asesorar a las personas mayores y sus entornos sobre sus derechos ante posibles vulneraciones por motivo de edad.

2. Ofrecer una atención personalizada y directa a las personas que contactan con el servicio y realizar un seguimiento de las consultas hasta su completa resolución con el fin de que vean reconocidos sus derechos o, como mínimo, sean reclamados.
3. Realizar un diagnóstico sobre la realidad que viven las personas mayores y conocer las discriminaciones y dificultades a las que se enfrentan a la hora de ejercer sus derechos, con todos los datos precisos que permiten analizar la heterogeneidad existente entre las propias personas mayores.
4. Sensibilizar a la sociedad en general y a las personas mayores en particular sobre sus derechos y sobre los estereotipos y prejuicios que recaen sobre ellas y que generan discriminación.
5. Incidir, a través de los datos recogidos, sobre las políticas y sistemas relacionados con los derechos de las personas mayores y la igualdad de trato para alcanzar una sociedad más inclusiva, una sociedad para todas las edades.
6. Promover el conocimiento de los recursos dirigidos a las personas mayores que existen a nivel nacional.
7. Crear una red de profesionales, investigadores y académicos para el fomento de los derechos de las personas mayores, el buen trato, su autonomía e inclusión.

Para cumplir con estos objetivos, el servicio tiene definidas líneas de intervención junto con acciones de sensibilización e incidencia política.

La propuesta metodológica del servicio se sustenta en las siguientes medidas:

Atención individualizada y seguimiento	Acciones de sensibilización hacia la sociedad	Intervención sobre las estructuras, sistemas y políticas
<p><b>Itinerarios personalizados de inclusión social (recursos):</b> Se centra en el apoyo individualizado a las personas mayores a las que, a partir de una consulta inicial, se les proporcionan los recursos concretos para poder resolver su situación.</p> <p><b>Promoción de la igualdad de trato y no discriminación:</b> Se llevan a cabo acciones de acompañamiento y apoyo emocional y de asesoramiento en casos de discriminación, desde un enfoque de derechos y con atención personalizada e integral dirigida a aquellas personas que hayan sufrido una situación de discriminación.</p>	<p><b>Acciones de comunicación para la sensibilización y concienciación</b> sobre la discriminación por razón de edad, a través de publicaciones en redes sociales, artículos en prensa y vídeos divulgativos.</p> <p><b>Acciones formativas sobre discriminación por razón de edad</b> para fomentar el conocimiento del edadismo y el cambio de actitudes a través de sesiones grupales, dirigidas tanto a personas mayores como a la sociedad civil en general.</p>	<p><b>Acciones dirigidas a la incidencia política</b> para adaptar las políticas y normativa para eliminar los obstáculos que impiden a las personas mayores su inclusión en la sociedad.</p> <p><b>Acciones dirigidas a modificar las políticas</b> y conductas de empresas cuando provocan situaciones discriminatorias hacia las personas mayores.</p>

## 2.2. Funcionamiento

En el plano operativo, el SEAM es un servicio de atención multicanal para que la persona usuaria pueda decidir el medio a través del cual prefiere contactar con el servicio. El servicio se encuentra activo de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00, estando disponibles los siguientes canales de acceso:

1. Por teléfono, a través del **teléfono gratuito: 900 22 22 22**.
2. Por correo electrónico, a través del correo **contacto@servicioseam.es** o bien rellenando el formulario dispuesto en la página web del servicio: **www.servicioseam.es**
3. Por chat, que se encuentra disponible en la página web del servicio: **www.servicioseam.es**

El servicio es gestionado por un equipo de profesionales del derecho y del trabajo social especializadas en derechos humanos y personas mayores. Además, el equipo cuenta con el apoyo externo del patronato de la fundación HelpAge International España y otros profesionales expertos cuando se requiere profundizar algunos casos o plantear litigios estratégicos.

Respecto al **proceso de atención**, tras el contacto de la persona usuaria con el SEAM, se procede al estudio concreto de la situación y su contexto para establecer un diagnóstico adecuado y diseñar alternativas y, con ello, ofrecer la mejor respuesta posible. Posteriormente, teniendo en cuenta los datos específicos de la consulta se realiza una valoración, que puede ser inmediata o precisar de un tiempo de estudio, se lleva a cabo la correspondiente derivación y el consiguiente seguimiento de la consulta. Se considera resuelta la consulta, una vez satisfecha la necesidad planteada.

Las pautas que se siguen en el proceso de atención a la persona usuaria son las siguientes:

1. Tener presente que, a mayor dependencia, soledad o aislamiento de la persona mayor, el riesgo de sufrir abusos es mayor. También el género y las posibles demencias incrementan el riesgo de posible abuso o maltrato.
2. La confidencialidad es un principio que preside todas las gestiones que se realizan, pues se trata de información que afecta a la más estricta intimidad de las personas. Deben ser protegidos los derechos personalísimos de todas las personas usuarias.
3. Para la valoración, se sigue la siguiente pauta:

**3.1:** Tras la llamada de contacto, la primera valoración consistirá en identificar:

- a. El tipo de discriminación que se está denunciando o el riesgo de que

se produzca.

**b.** Quién(es) el/la agente discriminador: un familiar, un vecino, un desconocido, una institución, una empresa, una asociación, entre otros, etc.

**c.** Si estamos ante una consulta de corte social o jurídica. En caso de ser jurídica, identificar la naturaleza del conflicto: civil (es decir, entre particulares, sean estos familiares o no); administrativo (porque interviene alguna institución pública o la administración); penal (si la queja evidencia que se está siendo víctima de un delito); o laboral.

**3.2:** Decidir el tipo de medidas (preventivas o reactivas) que deben adoptarse:

**a.** Sanitarias (asistencia sanitaria), sociosanitarias (asistencia psicológica, cuidados, protección...).

**b.** Administrativas en sentido estricto (actuaciones de la Administración).

**c.** Civiles (si se trata de ilícitos por particulares).

**d.** Penales (si se trata de delitos: estafas, maltrato, lesiones...).

**3.3:** Determinar quién tiene la competencia para impulsarlas y/o adoptarlas:

**a.** Servicios de emergencia, servicios sociales, sanitarios, entre otros.

**b.** Organismos municipales, autonómicos, estatales, autónomos.

**c.** Policía Municipal, Cuerpo Nacional de Policía, Poder Judicial, Fiscalía.

**d.** Abogacía, Notaría, entre otros.

**4.** Asesorar a la persona usuaria con todo el rigor preciso tras el análisis de situación personal y contexto. En todo caso, el planteamiento de cada uno de los pasos a dar es alcanzar el objetivo de preservar los derechos de las personas mayores: autonomía, dignidad, participación social y relaciones interpersonales.

Diagrama de flujo del servicio:



**03**

**Consultas**

### 3. Consultas

“ Es difícil o imposible encontrar personas que hagan o estén involucrados profesionalmente en estos temas y que tengan la sensibilidad, que han tenido las personas con las que he entrado en contacto de vuestra organización ”

Mujer, 79 años, Girona.

El presente informe recoge los datos de las consultas recibidas desde enero hasta diciembre de 2024. En este período se han gestionado:

**597** y **435**  
**Consultas**      **Personas**

A continuación, mostramos los datos referidos a las consultas, los motivos, los canales empleados por las personas usuarias para contactar con el SEAM y el perfil de las personas atendidas (género, edad y comunidades autónomas).

#### 3.1. Motivos de consulta

La clasificación de los motivos de las consultas resulta esencial para identificar los tipos de discriminación y situaciones de indefensión que sufren las personas atendidas.

**Gráfico 1.** Consultas recibidas al SEAM en función de sus motivos, enero a diciembre de 2024 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

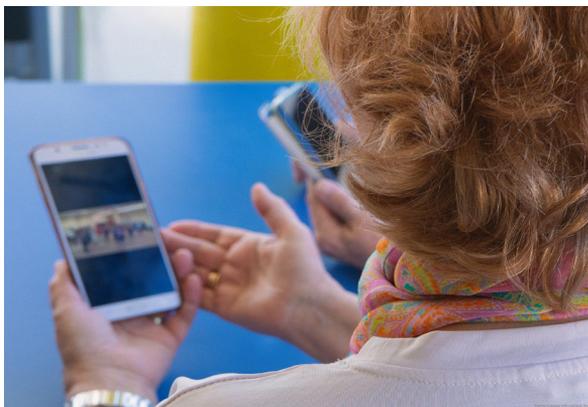
## Estas consultas atienden las siguientes problemáticas:

- Entre las consultas clasificadas como **información sobre prestaciones y servicios** se encuentran: trámites administrativos; prestaciones económicas de la Seguridad Social (pensiones no contributivas, complementos de estas, incapacidad permanente, y trámites de cara a la jubilación), recursos y prestaciones sociales (orientación sobre servicio de ayuda a domicilio, teleasistencia y recursos sobre salud mental); problemas relacionados con la vivienda (prestaciones para sufragar gastos de vivienda, recursos habitacionales, conflictos vecinales, entre otros); situaciones de posible discriminación en el ámbito laboral.
- Las consultas sobre **abuso o maltrato**, que se centran en situaciones de maltrato en el ámbito familiar y comunitario o bien en el ámbito institucional (entorno sanitarios y sociosanitarios). Estas últimas han aumentado significativamente en el último año, a pesar de que existen otros servicios especializados en abordar esta problemática.
- Por su parte, las consultas sobre **cuidados** se centran en problemas derivados de situaciones de dependencia y trámites sobre el acceso a las prestaciones de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia; así como sobre las medidas de apoyo a personas con discapacidad y personas mayores en el ejercicio de su capacidad jurídica de la Ley 8/2021, de 2 de junio. En términos generales, hacen referencia a los problemas derivados de la gestión de los cuidados.
- En cuanto a las consultas sobre **consumo** se plantean situaciones sobre tratos no adecuados ante el acceso a bienes y servicios. En este ámbito, se ha proporcionado información sobre la reciente Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Respecto a las consultas sobre **soledad**, estas solían ir acompañadas de otros motivos, ya que estas situaciones se solían detectar por el equipo del SEAM en el transcurso de la valoración de otras consultas. Cabe destacar que durante el 2024 las personas usuarias hacen consultas sobre su situación de soledad, de lo que se infiere que las personas mayores han ido ganando más conciencia sobre la soledad no deseada y le ponen nombre a su circunstancia.



- Las consultas sobre **salud** se refieren a asesoramiento en la interposición de quejas al servicio de atención al paciente por situaciones de discriminación en el ámbito sanitario, solicitudes de información sobre teléfonos de servicios de salud, tribunales médicos o traslados/cambios de centros o de facultativos.
- Las consultas sobre **brecha digital** giran principalmente entorno a dificultades para acceder a trámites administrativos como consecuencia de la digitalización de los servicios.
- Las consultas clasificadas en el motivo de **residencias** responden a consultas sobre viviendas alternativas residenciales, información sobre plazas en residencias públicas y solicitud de asesoramiento sobre régimen de visitas en residencias, entre otras.
- Las consultas sobre **economía y patrimonio** que han llegado se han centrado en temas de pensiones, problemas con las comunidades de propietarios, y gestión del patrimonio.
- Por último, las consultas sobre **accesibilidad** se centran en la falta de accesibilidad en las viviendas y la carencia de accesibilidad universal: información sobre ayudas económicas para la rehabilitación de vivienda y espacios accesibles, información sobre accesibilidad y mejoras en el domicilio, asesoramiento para presentar reclamaciones o demandas.
- Con relación a **alimentos**, los casos más interesantes han estado relacionadas con obligaciones de alimentos entre parientes. En concreto situaciones problemáticas entre hermanos por el cuidado a sus padres, en particular en los escenarios en que los hijos, pudiendo hacerlo, no hacen frente al cuidado de sus padres. Similares conflictos han llegado también en relación con las consultas sobre herencias, que también han sido por el momento limitadas.

La mayoría de las consultas están relacionadas con información sobre prestaciones y servicios, lo cual sugiere que, en muchas ocasiones, las personas que contactan al SEAM no tienen conocimiento sobre los recursos que están a su disposición y estos son puestos a su alcance a través del servicio.



## 3.2. Consultas destacadas

A modo cualitativo y de ejemplo se exponen a continuación una serie de consultas destacadas durante el período correspondiente al presente informe [en orden alfabético]:

### Accesibilidad

#### Consulta

Usuaría nos contacta para preguntarnos cómo puede conseguir la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad. Su marido tiene reconocido 85% de discapacidad, además de presentar problemas de movilidad y dificultad para los desplazamientos. Nos comenta que ha pasado mucho tiempo desde que le realizaron la valoración de discapacidad.

#### Estudio y derivación

Informamos del proceso para la obtención de la puntuación favorable en el baremo de movilidad reflejado en el reconocimiento de la situación de discapacidad, el cual es necesario para la adquisición de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad. Desde el SEAM derivamos al Servicio de Orientación y Valoración de la Discapacidad en Sevilla e informamos de cómo acceder. Recomendamos que se informe sobre el expediente de su marido y, si es necesario, pida una revisión de situación de discapacidad, ya que cumple con los requisitos de plazos.

#### Solución

La usuaria solicita cita en el Servicio de Orientación y Valoración de la Discapacidad con sede en Sevilla y tiempo después recibe por correo postal la tarjeta de aparcamiento de personas con discapacidad que pertenece a su marido.

**-Mujer, 69 años, Sevilla.**

### Abuso o maltrato

#### Consulta

Usuaría nos plantea una consulta sobre su madre, una mujer dependiente usuaria de una residencia de mayores y que presuntamente está siendo maltratada por una auxiliar de enfermería. Una de sus principales quejas es que esta trabajadora le da de comer muy rápido, provocando broncoaspiración en una ocasión. La usuaria, tras pedir explicaciones al centro, pidió que se tomaran medidas al respecto, pero desde Dirección no las han aplicado.

#### Estudio y derivación

La usuaria nos dice que, en episodios anteriores, ha reclamado de forma verbal obteniendo soluciones, pero en este caso no. A pesar de ello, el traslado de centro residencial no es una opción debido a la excelente ubicación del actual.

Tras realizar una búsqueda de información sobre las vías de reclamación disponibles en este caso, contactamos con la Dirección General del Mayor y la Dependencia de Madrid y nos informan de los pasos necesarios para iniciar la reclamación o queja y se lo trasladamos a la usuaria.

## Solución

Usuaría redacta una queja dirigida a la Dirección del centro residencial y la entrega a través del correo electrónico. Finalmente, nos comenta la Dirección del centro, tras evaluar el trabajo de la auxiliar, ha decidido que no habría superado el periodo de prueba establecido por existir negligencia en cuanto al cuidado de los mayores y, por ende, le han entregado una carta de despido.

**-Mujer, 61 años, Madrid.**

## Consumo

### Consulta

Usuaría contacta con el SEAM para realizar una consulta sobre su padre, hombre con posible demencia senil, quien está siendo estafado virtualmente por supuestos inversores que le piden que realice transferencias de dinero a otras cuentas bancarias manejada por los presuntos estafadores.

### Estudio y derivación

A pesar de que la usuaria tiene evidencias de la estafa, su padre hace negación de la situación, por lo que se le ha dificultado la presentación de denuncia penal por estafa. Desde el SEAM advertimos a la usuaria de la importancia de concientizar a su padre de la estafa para que denuncie penalmente los hechos. Para ello, enviamos a la usuaria información sobre buenas prácticas de ciberseguridad para personas mayores de la Experiencia Senior ofrecida por la Oficina de Seguridad del Internauta del INCIBE. Además, se puso a disposición de la usuaria los cursos de formación a personas mayores frente a los riesgos digitales y las amenazas físicas de La Policía Nacional y Canal Senior. También se informó a la usuaria de ir a la sucursal bancaria de su padre para que cuando fuese a realizar transacciones le advirtieran y recordaran la situación de la estafa.

## Solución

Finalmente, su padre ha logrado concientizarse de la estafa. En consecuencia, la usuaria ha podido ir con su padre a presentar la denuncia penal y adelantar las gestiones administrativas: cambio de acceso de las cuentas bancarias; cambio de DNI; indicación de transacciones fraudulentas, entre otras.

La usuaria agradece por toda la orientación y el acompañamiento que ha recibido desde el SEAM, pues dice que nunca se había sentido tan acompañada y respaldada.

**-Mujer, 49 años, Zaragoza.**

## Cuidados

### Consulta

Usuaría llama preocupada por la situación de su hermana, mujer de 74 años, quien no tiene ningún problema físico ni cognitivo. Sin embargo, sus hijos quieren ingresarla en una residencia en contra de su voluntad. De acuerdo con la usuaria, sus sobrinos mencionan de llevarla a comer fuera de casa y luego trasladarla engañada a la residencia.

### Estudio y derivación

Desde el SEAM hemos contactado a la usuaria y nos informa que en los últimos días no han mencionado más nada sobre ingresar a su madre a una residencia. De todos modos, indicamos a la usuaria que en este caso como el hecho no se ha consumado es importante ser proactivos. En ese sentido, le orientamos sobre cómo funciona el proceso de internamiento no voluntario, en qué casos se puede materializar y qué se necesita para que proceda. Además, educamos a la usuaria sobre la vulneración de derechos humanos que implica este procedimiento (privación de la libertad) y cómo proceder en caso de que esta se materialice (Habeas Corpus).

Una vez explicado esto, incidimos en la importancia de planificar las decisiones anticipadas (consentimiento informado y documento de voluntades anticipadas) y emprender medidas voluntarias de apoyo a la capacidad jurídica (Poderes, mandatos preventivos, autocuratela y escritura de constitución de apoyos).

### Solución

La usuaria indicó haber entendido todo y que trasladará esta información a su hermana para llevarlas a cabo.

**-Mujer, 48 años, Galicia.**

## Residencias

### Consulta

Usuaría contacta con el SEAM para realizar una consulta sobre la suegra de su amiga debido a que sus hijos decidieron que, tras un ingreso hospitalario debido a un ataque de ansiedad, debía de ingresar en esta residencia para recuperarse, pero han pasado dos meses desde el ingreso y la usuaria aún se encuentra en la residencia en contra de su voluntad. Ella ha manifestado a los responsables de la residencia que quiere volver a su domicilio, pero desde la dirección del centro le transmiten que, por petición de sus hijos, no puede salir.

La usuaria informa que tiene plenas facultades cognitivas. La usuaria quiere saber si esto se puede permitir y qué debe/puede de hacer para ayudarla.

### Estudio y derivación

Desde el SEAM, llamamos nuevamente a la usuaria para ampliar información sobre si existe algún poder notarial o judicial de los hijos de su conocida para apoyar a la capacidad jurídica de esta. Nos comenta que no le consta.

Informamos que, si no hay constancia de que la libertad se está restringiendo por orden de una sentencia judicial, se están vulnerando sus derechos fundamentales y por lo tanto esa limitación no es lícita.

Tras el estudio del caso a nivel social y jurídico, redactamos un correo electrónico para la usuaria reflejando información sobre internamiento no voluntario en residencia, vulneración de derechos y recomendaciones con el fin de que ella lo envíe a la dirección del centro. La usuaria recibe el escrito y con ayuda de su trabajadora social, lo envían al centro residencial.

## Solución

Cuando la información llega al centro, la amiga de la usuaria ha fallecido días anteriores a causa de una hemorragia debido a herida en la pierna que se hizo en la residencia la cual, según la usuaria, no fue tratada debidamente. La usuaria finalmente no quiere intervenir y denunciar por posible negligencia, debido al duelo en el que se encuentra.

**-Mujer, 54 años, Toledo.**

## Economía y patrimonio

### Consulta

Usuaria contacta con el SEAM debido a que considera que ha sido víctima de un engaño y posible estafa. Nos comenta que firmó un contrato de compraventa para vender su piso y para ello, contrató con una inmobiliaria. La usuaria comenta que después de haber firmado la propuesta de compraventa se dio cuenta que el documento contenía unas cláusulas desfavorables que ella desconocía al momento de firmar.

Finalmente, desde la inmobiliaria le han indicado que, si desiste del contrato, debería de pagar el doble de la fianza que han aportado los compradores. El contrato fue firmado, pero aún no ha ido a notario para trasladar la propiedad. Antes de hacerlo quiere saber cómo debería proceder.

### Estudio y derivación

Tras estudiar el caso, contactamos con la usuaria para ofrecerle orientación jurídica: Por un lado, se le orienta a la usuaria sobre el contenido de las cláusulas que le preocupan y sus consecuencias jurídicas. Además, la usuaria manifiesta inconformidad con el precio ofrecido por la inmobiliaria, porque ha consultado con otras inmobiliarias y estas le ofrecen un mejor precio por el piso. Frente a esta nueva situación, se le explica a la usuaria las posibilidades jurídicas que tiene, en concreto, sobre el derecho de retracto y sus consecuencias económicas.

Por otro lado, se le orienta sobre la posibilidad de activar la vía penal a través de denuncia por estafa, pues la usuaria expresó que se sintió engañada al momento de firmar. En consecuencia, se le aconsejó sobre la posibilidad de acudir al Ministerio Fiscal para denunciar el presunto delito. Se hace hincapié en la importancia de tener indicios y pruebas y de contar con asesoría jurídica especializada, por lo que se le da el recurso del SOJ Zaragoza para que pregunte por otras alternativas en materia civil.

## Solución

La usuaria finalmente pidió cita en el SOJ. Le informaron que no había otra alternativa que aplicar el derecho de retracto, asumiendo el coste económico correspondiente. De lo contrario, deberá hacer la venta. La usuaria finalmente nos comenta que se pensará lo del retracto.

**-Mujer, 79 años, Zaragoza.**

## Información de prestaciones y servicios

### Consulta No.1

Usuaría contacta con el SEAM porque quiere saber si una oferta laboral que ha visto en un portal de trabajo implica discriminación por razón de edad al incluir entre los requisitos del empleo estar en un rango de edad en específico. Además, la usuaria desea saber dónde podría denunciarse, en caso de que esta oferta comportase discriminación por razón de edad.

### Estudio y derivación

En primer lugar, teniendo en cuenta la legislación española, indicamos a la usuaria que, en términos generales, establecer límites de edad en las ofertas laborales es ilegal, ya que esto puede considerarse una forma de discriminación por razón de edad. Sin embargo, explicamos que la jurisprudencia del Tribunal Constitucional Español ha establecido la concurrencia de ciertos elementos que justifican el establecimiento de límites de edad para el acceso al empleo. Procedemos a explicarlos.

Teniendo en cuenta lo anterior, advertimos a la usuaria que el primer paso sería comunicarse con la empresa que ha realizado la oferta laboral para preguntar sobre el motivo de la limitación de edad, ya que podría estar justificado porque cumple con los elementos antes comentados. De no estar justificado, indicamos la pertinencia de denunciar la discriminación, agotando principalmente la vía administrativa ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, además, del Defensor del Pueblo.

Como última opción propusimos agotar la vía judicial ante los Tribunales de Justicia, para lo cual advertimos de la importancia de contar con pruebas suficientes y de recibir asesoría y defensa jurídica por parte de abogados especializados en laboral. En caso de no contar con recursos económicos para contratar abogado privado, recomendamos la opción de adquirir orientación y defensa jurídica gratuita ofrecida por los Colegios de Abogados.

## Solución

Habiendo dado respuesta a sus preguntas, dimos por resulta la consulta.

**Mujer, 55 años, Asturias.**

### Consulta No.2

Usuaría contacta con el SEAM por su madre de 99 años vecina de Torrente cuyo domicilio ha sido afectado tras el paso de la DANA.

Debido a esto, ella no puede desplazarse dado que todo el asfalto está destrozado y tiene problemas de movilidad. Además, necesita ayuda de un andador para la deambulaci3n debido a que el suyo est3 oxidado por el agua y no puede usarlo. Adem3s, nos confiesa que cree que necesita ayuda psicol3gica, debido a que en solo una semana ha fallecido la 3nica hermana que le quedaba (vecina de Picanya) y su otra hija est3 hospitalizada tras una ca3da limpiando el barro de su domicilio.

## Estudio y derivaci3n

Desde el SEAM consultamos la base de datos que creamos para atender a personas mayores damnificadas de la DANA que incluye organizaciones del tercer sector y la ayuda concreta que prestan a las personas afectadas.

Como resultado, contactamos con una entidad dedicada a personas con discapacidad y nos ofrecen ayuda t3cnica con respecto al andador. En cuanto a la ayuda psicol3gica, tras varios intentos y comunicaciones contactamos con una entidad que ofrece atenci3n psicol3gica post emergencia, la cual nos ofrece un tel3fono de contacto para asesoramiento psicol3gico.

## Soluci3n

Desde la entidad colaboradora se han puesto en contacto con la usuaria para ofrecerle un andador para su madre, encarg3ndose tambi3n de la log3stica de la entrega. Adem3s, otra entidad tambi3n se ha puesto en contacto con la usuaria para ofrecerle otros materiales como tensi3metro, etc.

En cuanto a la ayuda psicol3gica, la madre de la usuaria prefiere esperar para dar ese paso.

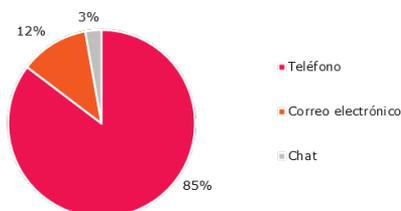
**Mujer, 55 a3os, Torrente.**

## 3.3. Canales de acceso de las consultas

Respecto a los distintos medios disponibles para acceder al SEAM que se recogen en el apartado 2.2 del presente informe (tel3fono gratuito, correo electr3nico y chat), la gran mayor3a de las personas usuarias eligen el tel3fono porque les resulta mucho m3s cercano, f3cil, no hay l3mite de tiempo en la atenci3n requerida y es una herramienta a trav3s de la cual es m3s f3cil identificar las necesidades de la persona usuaria.

Por su parte, el correo electr3nico es una buena opci3n para aquellas personas que por alguna raz3n prefieren una mayor discreci3n. Por 3ltimo, el chat es 3til para consultas muy concretas y de f3cil resoluci3n.

**Gr3fico 2.** Consultas recibidas en los tres distintos canales del SEAM, enero a diciembre de 2024 (en porcentaje).



Fuente: elaboraci3n propia a partir de los datos del CRM.

### 3.4. Perfil de las personas atendidas

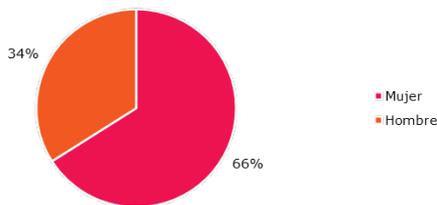
En el periodo objeto de estudio del presente informe, se han atendido a **435 personas** de las cuales se han recogido los siguientes datos que hacen referencia a su **género, edad y comunidad autónoma** en la que residen.

#### Género

En cuanto al perfil de las personas atendidas y más concretamente respecto al género de estas, sigue siendo mayor la presencia de mujeres.

En total, casi **7 de cada 10 personas** usuarias del SEAM son mujeres.

**Gráfico 3.** Consultas recibidas según el género de las personas usuarias, enero a diciembre de 2024 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

#### Edad

En cuanto a la edad de las personas atendidas, se han recogido los datos desglosados en bloques de cinco años desde los 55 años.

Se ha optado por una recogida de datos en bloques cortos de edad para seguir las indicaciones de organismos internacionales como la OMS que recomiendan una mejora en la recogida de datos de las personas mayores y en el desglose de los datos que se recogen, para que estos no se agrupen en un único grupo etario a partir de los 60 o 65 años, sino que se muestre la heterogeneidad de edades dentro del grupo poblacional de “personas mayores”.

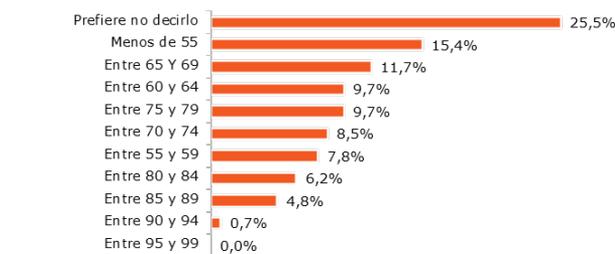
Se ha decidido señalar como inicio de recogida de datos los 55 años por ser esta la edad que se encuentra presente en los estudios de discriminación por razón de edad en el ámbito laboral.

En cuanto a la edad de las personas que han realizado una consulta al SEAM durante este año, se concentra el segmento de edad de menores de 55 años, seguido de entre 65 y 69 años y, en tercer lugar, aquellas que se encuentran entre los 60 y 64 años y los 75 y 79 años.

Por el contrario, cabe destacar que, en este año, no hemos recibido ninguna consulta

de personas entre 95 y 99 años. Todo esto nos lleva a concluir que debemos de pensar en estrategias para lograr acercarnos con el SEAM a personas usuarias con edades más avanzadas.

**Gráfico 4.** Segmentos de edades de las personas usuarias que plantean consultas al SEAM, enero a diciembre de 2024 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

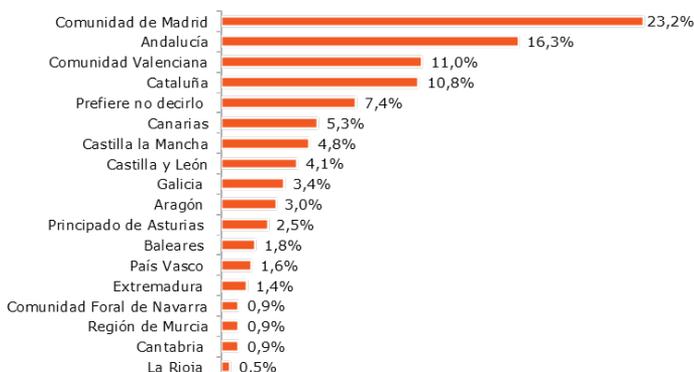
Hay que aclarar que la etiqueta “prefiere no decirlo” concentra las consultas de personas usuarias que se muestran reticentes a aportar sus datos personales y de edad. Además, también hacen referencia a algunas de las consultas que nos llegan a través de chat o por correo electrónico, las cuales no suelen ir acompañadas del dato de edad.

## Comunidad Autónoma

En relación con la localización de las personas usuarias del 2024, destacan aquellas que proceden de la Comunidad de Madrid, seguido de Andalucía y Comunidad Valenciana.

En estas comunidades autónomas es donde se ha realizado una mayor difusión del servicio a través de medios de comunicación (aparición en prensa y televisiones regionales) **y por medio del reparto de cartelería y folletos en centros de mayores, centros de día y residencias de algunas de las referidas comunidades.**

**Gráfico 5.** Incidencia de las consultas en las distintas comunidades autónomas, enero a diciembre de 2024 (en porcentaje).



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del CRM.

### 3.5. Valoración del servicio

Se han realizado encuestas de calidad a **107 personas atendidas** por el SEAM que siguen mostrando excelentes calificaciones a la atención proporcionada. Estos son los resultados:



A la pregunta de **¿Por qué esta calificación?**, estas fueron algunas de las respuestas de las personas usuarias:

“Por vuestro trato, amabilidad, escucha y atención y forma de solucionar el problema que planteo. Por dar un apoyo que no me puede dar nadie, pero ustedes sí”.  
**Mujer, 64 años, Zaragoza.**

“Creo que es un servicio necesario, ya que son numerosas las personas mayores que se encuentran con problemas y precisan de un asesoramiento profesional y especializado”.  
**Hombre, 73 años, Barcelona.**

“La persona que me atendió tuvo un trato excelente, cercano comprensible y al igual que ocurrió en otra ocasión, para culminar su asesoramiento y asegurarse que la información que nos iba a proporcionar era la correcta, decidí contrastar la información. Cuando obtuvo la información, me devolvió la llamada telefónica. Esa acción yo la catalogo como EXCELENTE, ya que no es costumbre que la institución a la que recurre para obtener algún tipo de ayuda se preocupe con el interés que demostró”.  
**Hombre, 62 años, Madrid.**



A la pregunta de **¿por qué esta calificación?**, estas fueron algunas de las respuestas:

“Porque hay mucha empatía, me deja hablar, me deja contar mis

cosas y la gente que tenemos problemas necesitamos que se nos escuche, somos humanos también y necesitamos un poco de calor, necesitamos todos apoyo mental”.

**Mujer, 83 años, Alicante.**

“Porque los que estamos así estamos tan agobiados y tristes y por cualquier cosita que sea nos parece un mundo. Ustedes me habéis alegrado el día y estamos los dos solos y no puedo salir y me habéis dado la vida”.

**Mujer, 85 años, Madrid.**

“Porque ha sido muy amable y me ha tratado muy bien. Me ha atendido muy bien y ha tenido las cosas claras desde el principio”.

**Mujer, 68 años, Asturias.**



A la pregunta de **¿por qué esta calificación?**, estas fueron algunas de las respuestas.

“Porque las personas que entramos en una etapa de nuestra vida, pasando la vida laboral, pensionista, no sabemos a dónde acudir y me habéis ayudado mucho”.

**Hombre, 72 años, Gran Canaria.**

“Me han ayudado a seguir los pasos a las cuestiones que he planteado sin cuya ayuda me hubiera resultado difícil”.

**Hombre, 63 años, Sevilla.**

“Porque me vale de ayuda yo estaba muy perdida y no sabía que tenía que hacer. No iba a denunciar y no sabía las alternativas”.

**Mujer, 63 años, Madrid.**

**04**

**Realidades y  
recomendaciones**

## 4. Realidades observadas y recomendaciones

« Necesitaríamos apoyo para luchar por nuestros derechos y alcanzar unos servicios que podamos desarrollar en nuestro espacio para disfrutar de la cultura, deporte y estar protegidos en seguridad y sanidad

Hombre, 67 años, Barcelona.

»

### 4.1. Realidades observadas

A partir de todas las consultas atendidas en el 2024, hemos podido realizar un diagnóstico sobre la realidad que viven las personas mayores y conocer las discriminaciones y dificultades a las que se enfrentan a la hora de ejercer sus derechos. Si bien estas realidades son diversas en tanto responden a la heterogeneidad de las personas mayores, para efectos de la comprensión del problema, hemos agrupado algunas de estas realidades de acuerdo con los diferentes ámbitos en las que se presentan.

#### Ámbito social y comunitario

1. Hemos observado que las personas mayores usuarias del SEAM se sienten desorientados en su proceso de envejecimiento. Esta sensación se debe a muchas razones, desde los cambios que se afrontan en las redes de apoyos por la pérdida de sus compañeros de vida o amigos, hasta la falta de identificación con los recursos y servicios públicos destinados a ellas.

En muchas ocasiones, las personas mayores no son tenidas en cuenta para diseñar, crear y desarrollar estos recursos y servicios, por lo que estos no son siempre los más adecuados e idóneos para abordar sus problemas. En otros casos lo que ocurre es que no se da difusión de estos recursos y servicios por parte de las entidades responsables a través de los medios de comunicación que son más utilizados por las personas mayores, de manera que se les dificulta saber que existen y si existen a dónde pueden acudir.

2. Otro de los motivos más consultados en materia social es sobre las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en particular, sobre retrasos en el reconocimiento de la situación de dependencia de personas mayores, así como la falta de idoneidad de dichas prestaciones, pues estas no responden necesariamente a las necesidades, deseos y preferencias de las personas mayores beneficiarias del propio sistema.

De lo anterior, se evidencia que “el problema no siempre radica en la ausencia total de las prestaciones, sino en la baja intensidad con la que se prestan, pues al no estar compensada con otros servicios y/o prestaciones económicas, resultan insuficientes para cumplir su objetivo: atender las necesidades derivadas de

la situación de dependencia”<sup>7</sup>.

**3.** La falta de atención a las necesidades, preferencias y deseos de las personas mayores no es un problema que se avizora únicamente en la administración, sino también por la comunidad en general. Son varias las consultas que hemos recibido sobre problemas de exclusión residencial, entre los que podemos identificar:

- a)** Insuficiencia de ingresos propios (pensión, recursos sociales, prestaciones económicas, etc.) para solventar los gastos de la vivienda, empezando por el precio del alquiler;
- b)** Exclusión residencial expresada en vivienda insegura (régimen de tenencia inseguro; bajo amenaza de desahucio, acoso inmobiliario o blockbusting; bajo amenazas de violencia por parte de la pareja o de la familia); o vivienda inadecuada (edificaciones sin los ajustes razonables conforme a las necesidades sobrevinientes de las personas mayores);
- c)** Exclusión residencial extrema (sinhogarismo), sobre todo, en personas mayores migrantes.

Con respecto a esta última circunstancia, si bien el tema de las inadaptaciones (accesibilidad y movilidad) de las viviendas de las personas mayores a sus necesidades suele ser presentado como un problema jurídico (falta de garantía del derecho a la vivienda) y económico (el coste que supone garantizarlo), lo cierto es que hemos evidenciado que también puede ser visto como un problema social, asociado a las actitudes edadistas de la sociedad en general.

Por ejemplo, algunas personas usuarias indican tener problemas con los vecinos porque en los casos de propiedad horizontal estos se resisten a admitir la solicitud de las personas mayores de realizar adecuaciones al entorno (ascensor, barandas) para que se puedan desplazar con seguridad. A raíz de esto, las personas mayores que nos llaman relatan que terminan quedando aislados, sin poder salir de casa, renunciando a sus espacios de sociabilidad, por ejemplo, los centros de día.

**4.** Bajo estas condiciones, las personas mayores se enfrentan a un mayor riesgo de aislamiento social, deviniendo, además, en un mayor riesgo de soledad no deseada y, en los casos más extremos, riesgo de suicidio. Desde el SEAM hemos derivado varias personas usuarias con pensamientos y/o conductas suicidas a servicios de emergencias y a recursos de promoción de salud mental.

**5.** Podemos agregar a estas observaciones las dificultades que enfrentan las personas en el entorno familiar para la gestión de los cuidados de su familiar -persona mayor- que puede -o no- estar en situación de dependencia o necesitar apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica.

En la mayoría de los casos esta situación se deriva de problemas de larga data

7. MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030, Estudio sobre los procesos de desinstitucionalización y transición hacia modelos de apoyo personalizados y comunitarios, 2023, p. 52, disponible en <https://estudiosdesinstitucionalizacion.gob.es/personas-mayores/> (última consulta 28 de enero de 2025).

en el ámbito familiar que se extienden a lo largo de la vida del núcleo familiar y que se agudizan en este escenario de tener que organizarse para el cuidado de su familiar. En este contexto, la dificultad en la gestión de los cuidados deviene en abuso y maltrato -psicológico, físico, económico- de la persona mayor.

6. De los problemas derivados de la gestión de los cuidados de las personas mayores se puede inferir que en términos generales las personas no solemos preparar anticipadamente cómo queremos vivir los últimos años de vida, sea porque hay un temor de enfrentar la idea del deterioro físico y la consecuente muerte, sea porque no hemos sido formados desde la visión preventiva, sino más bien paliativa.

Por lo anterior, desde el SEAM educamos a las personas usuarias sobre la importancia de las decisiones anticipadas (consentimiento informado y documento de voluntades anticipadas) para organizar con tiempo las cuestiones relativas al cuidado que podemos necesitar al envejecer. Además, promovemos las medidas voluntarias de apoyos que se requieren para el ejercicio de la capacidad jurídica<sup>8</sup> en la etapa de la vejez (poderes, mandatos preventivos, autocuratela y escritura de constitución de apoyos).

## Ámbito laboral

1. La discriminación por razón de edad es una realidad demasiado presente y conocida en el ámbito laboral. De acuerdo con la literatura especializada<sup>9</sup>, esta discriminación puede plantearse y materializarse en tres momentos de la relación laboral: en el acceso al empleo, durante la relación laboral (en las condiciones de trabajo, así como en relación con el mantenimiento del empleo) y al momento de extinguir la relación laboral.

De acuerdo con las consultas atendidas por el SEAM hemos observado posibles situaciones de discriminación por edad en el acceso al empleo, entre otras razones, porque las personas usuarias se enfrentan a ofertas laborales que imponen límites de edad, sin justificación aparente<sup>10</sup>.

2. Asimismo, se observa que en muchas ocasiones las personas usuarias cuentan con todos los requisitos de la oferta laboral, pero no superan el proceso de selección, concurriendo con el hecho de que son personas mayores de 45 años<sup>11</sup>. Esta situación ha sido comprobada en otras ocasiones en las que la persona aspirante al cargo ha superado el proceso de selección y ha sido seleccionado. Pero una vez ha sido preguntado por su edad, se le comunica que ha sido rechazado para el puesto.

8. Entiéndase capacidad jurídica en los términos de la capacidad de obrar, es decir, de ejercer los derechos y deberes.

9. Véase, HELPAGE INTERNACIONAL ESPAÑA, La discriminación por razón de edad en el ámbito laboral, 2022, disponible en <https://www.helpage.es/informes-sobre-edadismo/>; MOLL NOGUERA, Rafael, "La discriminación en el acceso al empleo público por razón de edad y su relación con las medidas positivas: cuestiones procesales y sustantivas a raíz de la STSJ C. Valenciana de 20/12/2018 (rec. 3174/2018)", Labos, Vol. 1, No.2, pp.109-127; SOLA I MONELLIS, Xavier, "La imposición de límites máximos de edad en el acceso al Empleo" IUSLabor, No.3, 2016, pp. 28.

10. En una línea jurisprudencial sólida (STC 63/2001, de 16 de mayo; STC 79/2001, de 6 de junio; STC 117/2011, de 4 de julio; STC 161/2011, de 19 de octubre; STC 78/2012, de 16 de abril; y STC 41/2015, de 2 de agosto), el Tribunal Constitucional Español ha establecido algunos justificantes para el establecimiento de límites de edad en ofertas laborales y, bajo los cuales, no se comprende que hay discriminación por razón de edad. Estos argumentos quedan bien resumidos en el Fundamento jurídico 4º de la STC 41/2015, de 2 de agosto: la exclusión "ni está justificada por la dificultad objetiva para prestar el servicio o para adaptarse a las necesidades de la población, ni por ser una medida de acción positiva dirigida a favorecer a los integrantes de un colectivo desfavorecido, ni por servir a las exigencias de la planificación y organización del servicio, ni, finalmente, por la necesidad de evitar eventuales tensiones especulativas".

11. Desde la literatura especializada se considera que la discriminación por razón de edad en el ámbito laboral es a partir de los 45 años.

- 3.** Incluso, después de la vida laboral, la discriminación por razón de edad puede manifestarse en la asignación de recursos económicos a los fondos de pensiones, en el caso particular a las pensiones de jubilación.

Una de las grandes inquietudes de las personas cercanas a la jubilación y, de las mujeres mayores en particular, son las relativas a la autogestión de sus necesidades básicas en la última etapa vital. En el caso de las personas mayores, el ingreso económico por excelencia proviene de la pensión de jubilación. Sin embargo, las personas usuarias del SEAM indican con frecuencia una falta de protección social, no por la ausencia de pensión, sino por la insuficiencia del monto para cubrir sus necesidades vitales. Además, se desconocen las opciones de compatibilizar empleo y pensión. Esta es una situación en España aún de escasa flexibilidad e información poco clara y transparente.

En estos casos las personas mayores tienen poco margen de acción para mejorar su situación, dado que depende de decisiones políticas que escasamente tienen en cuenta a las necesidades de las personas mayores.

Según el informe “La pobreza a lo largo del ciclo vital”<sup>12</sup> de la Red Europea de lucha contra la pobreza (EAPN – ES), se evidencia que este problema responde a una realidad objetiva que podemos resumir en tres puntos:

- a)** Más de un tercio de las pensiones que se repartieron en 2023 (3.727.132 pensiones), el 36,8 % del total suponían una cuantía que no superaba el umbral de pobreza;
- b)** Las pensiones de jubilación se encuentran en el 28,9% por debajo de dicho umbral;
- c)** La pensión media de las mujeres mayores es notablemente menor a la de los hombres: para el 2023, la pensión media de las mujeres era de 971 € mensuales, es decir, 472 € menos que la que reciben los hombres (1.443 €). Esto se explica por la mayor discriminación y precariedad que padecen en el mercado laboral a lo largo del ciclo vital, pero también por haber dedicado una gran parte de su vida a los cuidados, una actividad con poco reconocimiento y nada de remuneración.

## Ámbito Sanitario

- 1.** Tradicionalmente muchos profesionales de la salud han considerado la edad, sin ningún tipo de escrúpulo y de forma generosa, como criterio para contraindicar determinadas formas de actuación médica. Lo han hecho por diferentes razones, que van desde un supuesto beneficio para el interesado hasta evitarle molestias y riesgos<sup>13</sup>.

12. EUROPEAN ANTI-POVERTY NETWORK (EAPN), El Estado de la Pobreza. Seguimiento de los indicadores de la Agenda UE 2030, 2015-2023. La Pobreza a lo largo del ciclo vital, 2024, p. 120, disponible en <https://www.eapn.es/estadodopobreza/descargas.php> (última consulta 20 de enero de 2025).

13. HELPAGE INTERNATIONAL ESPAÑA, La discriminación de las personas mayores en el ámbito de la salud, 2023, p. 37, disponible en <https://www.helpage.es/informes-sobre-edadismo/> (última consulta 25 de enero de 2025).

2. Los motivos de consultas que podríamos categorizar dentro de este ámbito son muy variados. Sin embargo, desde el SEAM hemos podido observar que hay una calidad deficiente en la asistencia sanitaria y sociosanitaria a las personas mayores, que va desde un lenguaje inadecuado empleado por los facultativos hacia las personas mayores pacientes hasta situaciones de edadismo de mayor calibre, utilizando como criterio la edad para la negación, explícita o no, del acceso a ciertos servicios especializados, lo cual supone una grave discriminación.

En este último supuesto, hemos recibido consultas de personas usuarias que denuncian ante el SEAM la exclusión de una gran parte de la población de personas mayores a ciertos servicios sanitarios o pruebas médicas, a través de la imposición de límites de edad en los protocolos de actuación sin ninguna base científica.

3. Además, hemos recibido un importante número de consultas sobre abuso y maltrato en el ámbito sanitario (hospitales) y sociosanitario (residencias) contra personas mayores, encontrándose con la cara más cruel del edadismo. Estas consultas son realizadas por algún familiar, mayormente descendientes de la víctima, quienes indican que su padre o madre han sido sometidos a restricciones/contenciones físicas o químicas (uso indiscriminado de fármacos), muchas veces aludiendo a una mayor seguridad para el paciente/residente.

Esta atención puede ser vista por los familiares como una forma de maltrato institucional por la despersonalización y deshumanización de los cuidados prestados por los facultativos, quienes no aplican un modelo de cuidados centrado en la persona, teniendo en cuenta las necesidades, deseos y preferencias médicas de la persona mayor paciente, sino que aplican los protocolos estandarizados internos de hospitales y residencias.

4. También hemos observado varias situaciones de sobrecarga por parte de las personas cuidadoras de personas mayores que no cuentan con ninguna ayuda para sí mismas ni con recursos para capacitarse (hay que tener en cuenta que en muchos casos los cuidadores son personas mayores que no pueden realizar cursos de formación en línea). Su situación se agrava porque también las ayudas para el cuidado de la persona dependiente son en muchas ocasiones escasas y no están personalizadas.

Por lo anterior, vale mencionar que una forma de evitar esta deficiente atención

es poner el foco en las condiciones de quienes prestan cuidados a personas mayores, por una parte, porque son también en su mayoría personas mayores, y, por otra, porque la presión y sobrecarga de los cuidados deviene en la corrupción de estos, favoreciendo las condiciones para las vulneraciones de derechos de las personas mayores que reciben dichos cuidados.

## Ámbito de Derecho y Justicia

1. En línea con lo anterior, desde el SEAM se observa que en algunas ocasiones

este abuso y maltrato de las personas mayores en entornos sanitarios y sociosanitarios ha sido informado por profesionales médicos a las familias de la persona mayor víctima de esta vulneración. Sin embargo, no siempre las denuncian, lo que se puede explicar por dos razones: porque no parece existir protocolos internos para la actuación sanitaria ante el abuso y maltrato de personas mayores; o, porque hay una invisibilización de este tipo de abuso y maltrato.

Esta invisibilización es también interiorizada por las propias personas mayores, quienes tampoco suelen denunciar estos vejámenes. Las personas mayores en ocasiones no son conscientes de estar sufriendo una situación injusta, para lo que hace falta, entre otras prácticas, sensibilización en derechos. Sin embargo, aun siendo conscientes de la injusticia que están viviendo, ocurre que no saben cómo deben reaccionar ante ella.

- 2.** También hemos recibido múltiples consultas sobre abuso y maltrato en entornos familiares en los que se aprecia la dificultad para que se presente una denuncia, incluso en los casos en los que las propias personas mayores víctimas del maltrato son quienes lo verbalizan y por consiguiente lo reconocen, toda vez que quienes lo ejercen son familiares y el vínculo les dificulta tomar la decisión de denunciar.

Por ello, el SEAM se planteó como un instrumento para ofrecer información y asesoramiento a las personas mayores que viven una situación de conculcación de sus derechos, orientándolas en el modo de plantear una queja o una denuncia ante un caso evidente de discriminación o maltrato y también para crear y fortalecer la conciencia de que las personas mayores son sujetos plenos de derechos.

- 3.** También hemos recibido muchas consultas de personas mayores conscientes de sufrir abuso y maltrato con la firme intención de denunciar los hechos. Sin embargo, se presentan como cortapisas:

- a)** La falta de recursos para contratar asistencia jurídica;
- b)** La falta de conocimiento de los recursos de asistencia jurídica gratuita, por ejemplo, los servicios de orientación jurídica de los Colegios de Abogados;
- c)** El limitado alcance de los recursos de asistencia jurídica gratuita. Las personas usuarias del SEAM nos indican que en estos recursos y servicios suelen dar la información, pero no siempre las personas usuarias saben cómo aplicar la información a su caso práctico o qué pasos dar.

- 4.** Aun cuando las personas mayores logran superar estas cortapisas, se evidencia que muchos profesionales del Derecho (abogados litigantes, operadores jurídicos y funcionarios de las instituciones responsables de garantizar los derechos de las personas mayores) no muestran la sensibilidad y empatía adecuadas frente a sus problemas (denuncias). En su mayor parte, estos profesionales carecen de formación adecuada para enfocar y gestionar adecuadamente las

vulneraciones de los derechos que se cometen debidas a la edad avanzada de las personas. Esta realidad crea un efecto disuasorio frente al recurso a la vía judicial.<sup>14</sup>

5. Para concluir con las realidades observadas, es importante resaltar que a través de varias consultas hemos apreciado que el SEAM proporciona un canal para que las personas mayores verbalicen sus preocupaciones y situaciones problemáticas y que, en ciertas ocasiones, si bien no podemos encontrar una solución conjunta a la situación, el mero hecho de verbalizar su preocupación ofrece a estas personas un marco de acción para definir sus propias vidas y expectativas y este hecho les ofrece tranquilidad y sosiego y las empodera.

## 4.2. Recomendaciones

De acuerdo con las realidades observadas, se proponen una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, proteger sus derechos, y erradicar las diferentes situaciones de discriminación por razón de edad.

Estas recomendaciones se basan en la necesidad de un enfoque integral para combatir la discriminación por edad en todos los ámbitos. Es fundamental abordar este problema desde diferentes frentes, incluyendo la legislación, las políticas públicas, la cultura institucional, el sector empresarial y la sociedad en general.

Antes de señalar algunas recomendaciones, vale precisar que toda lucha contra la discriminación por razón de edad inicia por cambiar el modelo cultural, si partimos de la idea de que el tratamiento que damos a una persona señalada como “mayor”, está fundamentalmente relacionada con cuestiones culturales y vagamente con datos biológicos (la edad). Esto quiere decir que la concepción que tienen las sociedades sobre el envejecimiento y la idea de ser persona mayor como un problema y no como un logro condiciona negativamente la representación de las personas mayores y restringe sus derechos.

La apuesta debe dirigirse hacia cambiar la percepción que, como sociedad, tenemos sobre el envejecimiento y las personas mayores, esto es, poner en valor la experiencia y las capacidades de las personas mayores, eliminando los estereotipos negativos sobre la edad. Si el cambio cultural inicia de arriba hacia abajo o de abajo hacia arriba no es cuestión de discusión en este punto; lo que interesa es la circulación cultural que surge de la interacción entre políticas públicas, legislación, iniciativas sociales públicas o privadas y sensibilización de la sociedad en general.

Este cambio cultural necesariamente debe ser abordado desde un enfoque de derechos humanos, pues la discriminación por razón de edad es un problema de derechos. Si a una persona se le niegan los derechos más básicos e inalienables del ser humano como son la autonomía, la capacidad jurídica y la independencia, el resto de los derechos estarán condicionados y restringidos.

Por lo anterior, una medida/recomendación que aplica transversalmente a todos los

14. “Se calcula que apenas 1 de cada 24 casos de maltrato a personas mayores llega a denunciarse realmente, lo que muestra que la gran mayoría de estas situaciones se toleran”, HELPAGE INTERNATIONAL ESPAÑA, Cuaderno 5, Justicia y participación social y política de las personas mayores, 2021, p. 13, disponible en <https://www.helpage.es/construyendo-una-sociedad-inclusiva-y-amigable-con-las-personas-mayores/> (última consulta 28 de enero de 2025).

ámbitos en que se presenta la discriminación por razón de edad es la formación y sensibilización sobre los derechos humanos en general y, especialmente, los derechos de las personas mayores; y, desde allí, orientar la convivencia en la comunidad; la atención de los recursos y servicios; la creación de legislación, políticas públicas, planes y programas nacionales, autonómicos y/o locales, destinados a favorecer la vida de las personas mayores.

## Recomendaciones del ámbito social y comunitario

### **1. Favorecer la inclusión de las personas mayores en la creación de recursos y servicios destinados a ellas. Para ello se requiere:**

**1.1** Dar a conocer a la administración y a las entidades que prestan servicios destinados a las personas mayores sus realidades, necesidades y preferencias y que sean el punto de referencia para la creación y puesta en marcha de los servicios destinados a ellas y que estas puedan ser cubiertas de manera satisfactoria. Esto implica, a su vez

**1.2** Crear espacios de participación o canales de comunicación en los que destinatarios del servicio y administración o entidad responsable del servicio pongan en común, por una parte, las necesidades a cubrir y, por otra, el alcance y las posibilidades del servicio. Desde HelpAge International España se han creado estos espacios entre personas mayores y ciertos ayuntamientos para definir en conjunto líneas de acción, estrategias y políticas públicas destinadas a personas mayores.

**1.3** Impulsar mapas locales de personas mayores en situación de vulnerabilidad, lo que ha sido posible a través de la participación de personas mayores y de organizaciones y profesionales quienes han puesto en común los recursos y servicios destinados a estas personas, posibilitando su inclusión social.

### **2. Reforzar los servicios sociales para ofrecer un acompañamiento cercano, personalizado e integral a las personas mayores (extensivo a sus cuidadores, en caso de haberlos). Para ello se hace necesario:**

**2.1** Poner en marcha programas de formación a los profesionales de Servicios Sociales especializados en personas mayores, con la finalidad de que ofrezcan un servicio adaptado, adaptable y personalizado a las necesidades de las personas mayores y de su entorno, esto es, también a los familiares cuidadores, en el caso de que los haya.

**2.2** Crear programas de formación de personas cuidadoras -formales e informales- como, por ejemplo, atinente a asesorar y acompañar en cómo cuidar de las personas mayores, respetando sus derechos, pero también en la gestión de las cargas emocionales derivadas del cuidado que prestan, evitando la sobrecarga que suele devenir en maltrato en la persona cuidada y en una corrupción de los cuidados.

**2.3** Impulsar los servicios de información y asesoramiento a las personas mayores, cercanos, con ventanillas únicas y de fácil acceso.

**2.4** Dotar de recursos materiales y humanos a estos servicios para que puedan también detectar con facilidad situaciones de discriminación por razón de edad que estén sufriendo estas personas o bien casos de soledad o de abuso y maltrato y establecer la ruta de derivación a las entidades capacitadas para orientar y acompañar a las personas mayores en estas problemáticas.

**2.5** Ofrecer servicios de acompañamiento para los trámites o tareas complejas que se le requieran a la persona mayor, de cara a que los trámites no generen en la persona mayor desconfianza, desidia o mayor estrés.

### **3. Reestructurar los servicios sociales de manera que respondan a las necesidades reales de las personas usuarias.**

Para ello, los servicios deberán ser flexibles, adaptables a los contextos particulares de las personas mayores y complementarios entre sí, de manera que las personas usuarias puedan beneficiarse de los servicios que sean necesarios para asegurar unos cuidados de calidad y su permanencia en el entorno familiar y comunitario.

### **4. Revalorizar los cuidados:**

Esta medida implica muchas aristas, pero debe iniciar por reformular los principios que rigen el modelo de cuidados actual, en particular, los servicios destinados a la promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia. Alineado con la estrategia de desinstitucionalización, la reforma de la ley 39/2006 debe ir en dirección de:

**4.1** Introducir como principio la personalización, esto es, el modelo de atención integral y centrado en la persona (AICP).

**4.2** Reconocer el cuidado como un derecho (a cuidar y ser cuidado); el derecho a la libre elección, esto es, elegir el lugar de residencia, con quién y cómo vivir; el derecho a recibir asistencia sanitaria en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

Por otra parte, revalorizar los cuidados implica poner el foco también en las personas que prestan el cuidado, de manera que se recomienda:

**4.3** Reconocer los derechos laborales de las personas cuidadoras no profesionales de personas mayores, mejorando sus condiciones laborales (salario, jornada laboral, prestaciones sociales e, incluso, estatus jurídico en el caso de las mujeres inmigrantes que realizan esta labor en condiciones precarias, debido a su situación jurídica irregular).

**4.4** Apoyar a las personas cuidadoras informales en el cuidado de las personas mayores, evitando la sobrecarga propia de los cuidados. Esto sería

posible con medidas de conciliación, apoyo psicológico, instituciones de estancias cortas, sustitución temporal, formación, entre otras<sup>15</sup>.

## **5. Promover en la comunidad el respeto por las personas mayores y su inclusión en la toma de decisiones que afectan a la comunidad.**

**5.1** Sensibilizar y formar a la sociedad en general sobre las aportaciones hechas por las personas de todas las edades, en particular de las personas mayores, para poner en valor su experiencia vital y lo que tienen por ofrecer en todos los ámbitos de la vida. Asimismo, esta sensibilización debe ir dirigida a luchar contra el edadismo y otras formas de discriminación que interseccionan con él, como el racismo y el machismo.

**5.2** Potenciar la participación de las personas mayores en su comunidad a través del asociacionismo vecinal, ganando espacios de toma de decisiones. Para ello, es fundamental promover la solidaridad intergeneracional, que pongan en valor la experiencia y saberes de las personas mayores y les permitan ponerlas a disposición de toda la comunidad, posibilitando una sociedad para todas las edades.

Esta iniciativa conlleva a que estas personas puedan opinar y decidir sobre problemas de la comunidad, pero también presentar soluciones y demandar cuanto consideren necesario para su propio bienestar. De esta manera, las personas mayores de la comunidad podrán ventilar los problemas que les aquejan, ser escuchados y considerados, y junto con la comunidad proponer las soluciones que más se ajusten al beneficio de ellas y del resto de los comuneros.

## **6. Apostar por un modelo urbanístico compatible con el envejecimiento.**

De acuerdo con especialistas en Urbanismo y gestión del territorio, el modelo urbanístico actual es incompatible con el envejecimiento. Esto es, un modelo urbanístico compatible con el envejecimiento implica poner en común los cuidados, en contraposición de colocar en un lugar a un grupo de personas mayores hiperdependientes que no se pueden cuidar entre sí<sup>16</sup>. Tal como lo señala la Estrategia de Desinstitucionalización, es necesario poner en funcionamiento un modelo de cuidados que apueste por el apoyo comunitario.

Esto implica promover alternativas residenciales con enfoque comunitario. Por ejemplo, la alternativa de cohousing Senior. Sin embargo, esta iniciativa podría ser pensada desde una idea más comunitaria e inclusiva, por lo que se podría pensar en un cohousing que no sea Senior, sino que incorpore gente que nunca podría acceder a un proyecto así (migrantes, otras personas mayores sin recursos, jóvenes sin ahorros, etc.)<sup>17</sup>, estimulando así las relaciones intergeneracionales y reforzando la idea de interdependencia de los cuidados (todos somos y seremos cuidados, pero todos también cuidamos).

15. MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030, Estudio sobre los procesos de desinstitucionalización y transición hacia modelos de apoyo personalizados y comunitarios, 2023, p. 99, disponible en <https://estudiodesinstitucionalizacion.gob.es/personas-mayores/> (última consulta 20 de enero de 2025).

16. RUIZ MENENDEZ, Oihane, "Diálogo introductorio: una vivienda digna para las personas mayores", presentado en la Jornada de EAPN La vivienda como derecho: Repensando estrategias ante los retos de las personas mayores, 2024.

17. Ibid.

7. **Crear servicios públicos de arquitectura** que ayuden a adaptar espacios, desde las empresas hasta viviendas de particulares, en especial de las personas mayores y personas con discapacidad.
8. **Apoyar a las entidades** que trabajan por mejorar las condiciones de acceso y mantenimiento de una vivienda adecuada, especialmente para personas en mayor riesgo de exclusión residencial.
9. Crear **servicios de orientación** a las personas mayores en negocios jurídicos sobre viviendas, sea para la compraventa de su inmueble (nuda propiedad, hipoteca inversa, etc.) o la contratación de servicios habitacionales, de manera que estas sean plenamente conscientes de las consecuencias jurídicas del negocio y den su consentimiento libre de vicios.



## Recomendaciones en el ámbito laboral

1. **Instaurar políticas y estrategias eficaces** contra todas las formas de discriminación y que promuevan y garanticen la igualdad de trato y oportunidades en relación con el empleo, la protección social, la educación y el acceso a bienes y servicios, independientemente de la edad.

Es un hecho indiscutible que la edad como criterio diferenciador sitúa a las personas trabajadoras maduras en situación de mayor vulnerabilidad. Esto no solo ocurre en el acceso al empleo, sino también en la formación profesional, la promoción a cargos superiores, la obtención de mejora salarial y retributiva, además del mantenimiento del empleo, toda vez que los prejuicios preconcebidos en torno a la edad en el ámbito laboral les exponen un mayor riesgo de expulsión del mercado laboral.

Esta realidad merece una mayor atención, teniendo en cuenta el progresivo envejecimiento de la población. Los efectos de la discriminación por razón de edad en el ámbito laboral exigen una revisión de las políticas vigentes para que estas promuevan igualdad de trato y no discriminación laboral. Dicha revisión y modificación de políticas y estrategias deben:

- 1.1 Evitar la utilización de criterios subjetivos en la contratación y el mantenimiento del empleo, erradicando los estereotipos laborales por la edad<sup>18</sup>. En el ámbito laboral se asume que las personas trabajadoras maduras tienen conocimientos desfasados y no actualizados; no tienen competencias

18. Véase, HELPAGE INTERNATIONAL ESPAÑA, La discriminación por razón de edad en el ámbito laboral, 2022, p. 98.

digitales; y tienen una capacidad de aprendizaje y de adaptación menor.

**1.2** Revisar los entornos laborales para poner fin a las ideas preconcebidas y estereotipos que alimentan la discriminación laboral por edad, a la par que generar conciencia social sobre la incidencia y los efectos de esta en quienes la padecen.

**1.3** Apostar por la formación continua de los trabajadores mayores, sobre todo en competencias digitales. Esta medida toma relevancia en espacios laborales masculinizados como el tecnológico en el que la discriminación laboral se desplaza hacia las mujeres de edad madura, posiblemente porque la brecha tecnológica de género está muy asentada en determinadas profesiones.

**1.4** Aprovechar el talento senior, valorando la experiencia, conocimientos y habilidades de las personas mayores.

**1.5** Incluir medidas positivas que promuevan la incorporación al mercado laboral de personas trabajadoras maduras.

## **2. Fomentar la contratación de trabajadores mayores.**

**2.1** A través de subvenciones salariales y/o reducciones de las cotizaciones sociales, introduciendo cambios en el modelo actual.

**2.2** Introducir incentivos fiscales y financieros para las empresas que contraten o mantengan en sus plantillas a personas empleadas maduras. Por ejemplo, aplicar un porcentaje de rebaja fiscal a las empresas sobre el importe de las nóminas para incentivar la contratación de trabajadores mayores<sup>19</sup>.

**2.3** Introducir incentivos laborales para la contratación de mujeres mayores.

## **3. Diseñar un plan integral de ocupación y mantenimiento del empleo de las personas mayores, con medidas específicas.**

Hasta el momento los Planes Anuales de Políticas de Empleo suelen ofrecer orientaciones generales, más no estrategias de empleo para personas mayores. La perentoriedad de esta medida radica en que el grupo más numeroso en Paro de Larga Duración son las personas mayores de 50 años<sup>20</sup>.

Ejemplos de medidas específicas son las planteadas en el “Plan trienal para prevenir y reducir el paro de larga duración 2019-2021”, elaborado por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) en el que se propuso, entre otras cosas, que las personas trabajadoras que se desvinculan definitivamente de su empresa sean asistidas de forma inmediata a través de un plan de recolocación externo, para que no caigan en la condición de Paro de Larga Duración.

19. Ibid, p. 155.

20. Resolución de 15 de julio de 2024, de la Secretaría de Estado de Trabajo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 2 de julio de 2024, por el que se aprueba el Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno 2024 (BOE 18 de julio de 2024).

#### **4. Adaptar los puestos de trabajo a las necesidades y capacidades de toda la plantilla, incluyendo la edad madura.**

Pues, lo que suele caracterizar a las dinámicas empresariales son la puesta en marcha de condiciones que favorecen la expulsión de los trabajadores, el empeoramiento de las condiciones laborales salariales y dificultad para el reconocimiento y ejercicio efectivo de ciertos derechos laborales. Un ejemplo de esta medida podría ser permitir a los trabajadores mayores escoger el turno de trabajo, sobre todo, en aquellos tipos de trabajos que implican jornadas nocturnas.

#### **5. Flexibilizar y profundizar en alternativas para poder compatibilizar la pensión y el derecho al empleo y seguir cotizando.**

#### **6. Avanzar en una fiscalidad más justa para los pensionistas,** especialmente para los casos en los que hay que dedicar gran parte de la pensión al pago de cuidados profesionales.



### **Recomendaciones en el ámbito sanitario y sociosanitario**

Como condición primaria para que el resto de las recomendaciones en este ámbito tengan asidero se hace necesaria la erradicación de la cultura institucional<sup>21</sup> en las instituciones que prestan servicios a personas mayores (hospitales, residencias, centros

de día, entre otras), con el fin de erradicar prácticas que vulneran derechos humanos. En contraposición, se plantea un nuevo paradigma de cuidados de base comunitaria, que pone en el centro los derechos humanos y, en particular, la promoción de la autonomía, el derecho a decidir dónde, cómo y dónde vivir, el derecho a la vida independiente y tomar como punto de referencia las necesidades, deseos y preferencias de las personas que cuidan y son cuidados. A partir de este marco de interpretación y tomando en cuenta las realidades observadas en este ámbito, se alinean con este modelo de cuidados las siguientes recomendaciones:

#### **1. Crear programas de formación a profesionales sanitarios y de asistencia**

21. Término acuñado por la estrategia de Desinstitucionalización liderada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030: "Por cultura institucional entendemos un marco de comprensión de las instituciones que acepta el aislamiento de las personas, el acceso genérico y no individualizado a los servicios, la falta de toma de decisiones de la persona sobre su propia vida, la relación asimétrica entre persona cuidadora y persona cuidada, el predominio de los intereses de la organización sobre las necesidades de las personas y, especialmente, el uso y la naturalización de restricciones no justificadas en el ámbito de los cuidados". Por todo lo anterior, "se trata de una cultura enfrentada a los derechos humanos". Véase, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030, Estudio sobre los procesos de desinstitucionalización y transición hacia modelos de apoyo personalizados y comunitarios, 2023, p. 24, disponible en <https://estudiosdesinstitucionalizacion.gob.es/el-estudio-transversal/> (última consulta el 25 de enero de 2025).

social en trato de personas mayores y en derechos humanos, de manera que los servicios respeten y garanticen la dignidad, autonomía e independencia de las personas mayores usuarias; así como sobre la discriminación por razón de edad y las formas de combatirla en el ámbito sanitario y sociosanitario.

- 2. Impartir al personal de atención primaria de salud y a los y las trabajadoras sociales nociones básicas de gerontología y geriatría<sup>22</sup>.**
- 3. Establecer servicios gerontológicos especializados** y perfeccionar la coordinación de sus actividades con los servicios de atención primaria de salud y los servicios de asistencia social<sup>23</sup>.
- 4. Crear programas de formación a personas cuidadoras** sobre cuidado de personas mayores que incluya conocimientos, habilidades y competencias para el manejo de situaciones de crisis, en especial, para el manejo de problemas conductuales, haciendo uso de alternativas a las restricciones/contenciones, como lo es el uso de tecnologías de apoyo.
- 5. Crear campañas de sensibilización a los profesionales sanitarios y de asistencia social sobre la salud mental de las personas mayores.**  
Este tipo de campañas tienen doble propósito: por un lado, posibilita sensibilizar a estos profesionales sobre los problemas de salud mental que enfrentan las personas, no solo por el proceso de envejecimiento, sino también por los problemas sociales que se derivan de la discriminación que sufren en esta etapa vital, que provoca en ellas la sensación de “tristeza, vacío, pérdida de control, o soledad”. Por otro lado, posibilita erradicar los estereotipos que las personas mayores desarrollan en este contexto, ya que “si la propia persona asume la normalidad de algunos síntomas o comportamientos, puede tender a no expresarlos, y si no los expresa, no será atendida ni encontrará la ayuda que necesita para mejorar su calidad de vida”<sup>24</sup>.
- 6. Dotar de recursos materiales y humanos a la sanidad pública para reforzar la atención a la salud mental pública y gratuita,** orientada a abordar los problemas que surgen del proceso de envejecimiento, especialmente, para abordar la soledad no deseada.
- 7. Desarrollar protocolos para informar y actuar ante casos de abuso y maltrato** en instituciones sanitarias y sociosanitarias.
- 8. Asegurar la coordinación de una gama entre servicios y recursos sociales y sanitarios,** así como recursos comunitarios no especializados, como pueden ser voluntariados, redes de apoyo, la participación de la familia, entre otros<sup>25</sup>.
- 9. Crear campañas de sensibilización dirigida a personas mayores y a la sociedad civil en general** sobre planificación de las decisiones anticipadas y medidas voluntarias de apoyos a la capacidad jurídica para que organicen con

22. MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030, Estudio sobre los procesos de desinstitucionalización y transición hacia modelos de apoyo personalizados y comunitarios. Personas Mayores, 2023, p. 99, disponible en <https://estudiosdesinstitucionalizacion.gob.es/personas-mayores/> (última consulta 21 de enero de 2025).

23. Ibid.

24. HELPAGE INTERNATIONAL ESPAÑA, La discriminación de las personas mayores en el ámbito de la salud, p. 157.

25. Ibid, p. 145.

tiempo cómo, en dónde y con quién quieren ser cuidadas en la etapa de la vejez.



## Recomendaciones en el ámbito de Derecho y Justicia

- 1. Sensibilizar y formar a los profesionales del Derecho, en particular a abogados litigantes y operadores jurídicos, sobre derechos de las personas mayores** y sobre aquellos procedimientos que comportan una flagrante vulneración de derechos de las personas mayores como son los procesos de internamiento no voluntario, cuando de las circunstancias no se puede justificar tal medida.
- 2. Realizar campañas de sensibilización sobre novedades normativas que incumben a las personas mayores** y, sobre todo, que repercuten trascendentalmente en la gestión de su cuidado, como, por ejemplo, la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad (y personas mayores) en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- 3. Promover la mediación familiar como mecanismo alternativo de solución de conflictos intrafamiliares y comunales que involucran a personas mayores**, antes de estimular el agotamiento de la vía judicial. Esta medida también estimula la agencia de las personas mayores en la resolución de sus propios conflictos. En este sentido, sería ideal que Los Centros de Apoyos a las Familias (CAF) se especialicen en problemas comunes a las personas mayores en su entorno familiar y comunitario.
- 4. Crear servicios de orientación jurídica especializado en personas mayores**, siguiendo el ejemplo, entre otros, del Servicio de Orientación Jurídica del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, en el que se incluyan todas las áreas del Derecho, y aplicando como enfoque transversal los derechos humanos (de las personas mayores).
- 5. Promover el litigio estratégico en casos de discriminación por razón de edad** en el ámbito sanitario, con el fin de incidir en protocolos, normativas, programas y planes sanitarios que establecen límites de edad sin base científica que excluyen a las personas mayores del acceso a pruebas, protocolos o tratamientos médicos.

- 6. Promover la creación de una ley de ámbito nacional especializada en derechos de las personas mayores**, a falta de un instrumento regional sobre la materia. Esta legislación incorporaría desde los derechos reconocidos a las personas mayores en instrumentos internacionales de derechos humanos, los distintos ámbitos de aplicación, las sanciones e infracciones por las vulneraciones de estos derechos, así como las garantías para su reivindicación.
- 7. Poner en marcha la figura de Autoridad Independiente para la Igualdad de Trato y la No Discriminación creada por la Ley 15/2022** ante la cual se podrán adelantar las sanciones pertinentes por situaciones de discriminación por razón de edad en los distintos ámbitos que estipula la mencionada ley.
- 8. Crear una ley sectorial sobre la igualdad de las personas mayores**, que incluya aspectos de igualdad de trato y no discriminación, así como de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, tanto a nivel estatal como autonómico.
- 9. Promover una Ley Orgánica que regule medidas que, sin el respaldo jurídico necesario, son potencialmente dañinas** y limitadoras de derechos humanos como ocurre con el proceso de internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico y el derecho a la libertad personal.



# Concienciando sobre el **edadismo**, por los **derechos** de las **personas mayores**

**HelpAge**  
España

las personas  
mayores cuentan

**SEAM**

Servicio Estatal de Atención  
a Personas Mayores



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030



POR SOLIDARIDAD  
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL