



VI SEMINARIO DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO REGIONALES DE LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA

RECLAMACIONES RELATIVAS A LA TERCERA EDAD

- Datos de contexto

La Comunidad Autónoma del País Vasco, ámbito de actuación del Ararteko, tiene una población total de algo más de 2 millones de personas, de las cuales 400.000 son mayores de 65 años. Una proporción, pues, de cerca del 20%. Dentro de las personas de la tercera edad también es muy alta la proporción de aquellas que superan los 80 años: más de 75.000 mujeres y más de 36.000 hombres.

La inmensa mayoría de estas personas (cerca del 90%) viven en sus domicilios sin mayor ayuda institucional, solos o con algún familiar. Los programas de apoyo a la tercera edad o servicios más extendidos (residencias; centros de día; servicio de ayuda domiciliaria) llegan a poco más del 10% de las personas mayores. La teleasistencia o algún sistema de telealarma es utilizada por varios miles más.

Desde hace casi dos años existe en España una ley de atención a las personas con dependencia cuya aplicación progresiva a partir del 2007 está suponiendo y va a suponer nuevos recursos y prestaciones. Aunque no sólo afecta a las personas mayores sino a todas las personas dependientes, la mayoría de los recursos están siendo destinados a personas de la tercera edad.

- "Vulnerabilidad" de la tercera edad

Las personas muy mayores son especialmente vulnerables, en cuanto al ejercicio de sus derechos, no tanto por su edad –al menos, si consideramos a la edad como un factor aislado– sino, sobre todo, porque la edad, o mejor la ancianidad, entre nosotros suele ir asociada a una serie de valores y de circunstancias que la condicionan.

Si nos fijamos en nuestro contexto, son tres, al menos, los factores más destacables:

- 1) La valoración social de la tercera edad; el valor que una determinada sociedad concede a sus personas mayores en comparación, por ejemplo, con otros sectores de la población como pueden ser los jóvenes o la población adulta. El prestigio o la autoridad que les reconoce, el lugar social que les reserva...

- 2) La capacidad económica, el régimen de pensiones, la pobreza asociada a la edad, especialmente, en nuestro país, en el caso de las mujeres viudas.
- 3) El grado de autonomía personal o, si se prefiere, la otra cara de la moneda: el grado de dependencia.

Junto a ellos, suele influir también un factor psicológico característico de buena parte de estas personas que consideran que, a su edad, ya nada pueden pedir o exigir a la sociedad: "Ya somos viejos; no podemos quejarnos de nada".

Son estas razones, y no la edad en sí misma, las que hacen que las defensorías debamos dedicar una atención prioritaria a la defensa de los derechos de las personas mayores.

- **Las quejas (y las consultas)**

Trataremos de responder aquí, a la luz de la experiencia del Ararteko, a dos cuestiones muy básicas: 1) de qué se quejan las personas mayores; y 2) si se quejan más o menos que otros grupos de población.

En nuestro caso, casi la mitad de las quejas que recibimos se presentan directamente, acudiendo en persona a nuestras oficinas situadas en cada uno de los tres territorios o provincias que conforman nuestra región. Aproximadamente, una tercera parte de las ayudas se reciben por Internet y una quinta parte por correo o por fax.

No siempre disponemos del dato de la edad de la persona que envía un mensaje o firma un escrito. Pero sí solemos saber, al menos aproximadamente, cuál es la edad de las personas que acuden a nuestras oficinas. Así, por ejemplo, en datos del último año (2007), consideramos que 323 personas de las 2.572 que acudieron a las oficinas tenían más de 65 años. Esto supone el 12,56% del total de las visitas.

Recuérdese que en nuestro caso casi el 20% de la población es mayor de 65 años. Por otra parte, es razonable suponer que no serán muchas las personas mayores que nos envíen sus quejas vía Internet o mediante fax. Así pues, de los datos podemos concluir que las personas mayores se quejan bastante menos que la media de la población y, especialmente, mucho menos que la población adulta (ese mismo año, calculamos que el 46% del total de las visitas a las oficinas eran de personas con edades comprendidas entre los 46 y los 65 años). Un 46% de visitas de personas adultas frente a un 12% de visitas de personas mayores de 65 años.

También sería interesante diferenciar entre "quejas" y "consultas", pues muchas de estas personas en realidad lo que buscan es información, alguien que les escuche y que les pueda orientar, sin que su consulta se materialice muchas veces en una queja.

Respecto a los motivos de queja, y utilizando también en este caso las quejas del último año, he aquí una relación de los más frecuentes:

- Ruidos o actividades molestas (empresas cercanas, bares, fiestas, lonjas, fábricas, ladridos de perro, pubs...);
- Desacuerdos con la pensión concedida;
- Mala calidad de la comida en residencias;
- Desacuerdos con el reconocimiento de deuda (como fórmula para garantizar el pago de un servicio);
- Movilidad (transporte adaptado, barreras...);
- Renovación de la junta directiva de un hogar del jubilado (participación);
- Situaciones de abandono;
- Denegaciones de ayuda domiciliaria no cubiertas;
- Retrasos en la atención médica;
- Peticiones de mayores ayudas sociales;
- Trato inadecuado en atención hospitalaria;
- No adjudicación de plaza en residencias de la tercera edad;
- Incumplimientos de la ley para la promoción de la accesibilidad en servicios destinados a personas mayores;
- Protestas por los tiempos de espera para poder acceder a determinados recursos;
- Quejas relacionadas con las pensiones;
- Peticiones de ayuda en situaciones de grave necesidad;
- Quejas relacionadas con la instalación de ascensores en viviendas, especialmente en edificios antiguos;
- Necesidades específicas de personas mayores con Alzheimer;
- Por la demora en la reparación de goteras en residencia de ancianos, etc.

Como se puede comprobar por los ejemplos aquí recogidos, muchas veces las quejas presentadas por personas mayores se refieren a temas que podrían considerarse como específicos de ellas: pensiones, asistencia médica, ayuda a domicilio... Pero otras muchas se refieren a cuestiones generales que tienen una gran incidencia en su calidad de vida, como los ruidos o la falta de ascensores en su vivienda.

Es decir, se refieren tanto a las políticas específicas para la tercera edad como a otras políticas dirigidas al conjunto de la población pero que inciden con igual o mayor fuerza que aquellas en el bienestar de las personas mayores.

- **Más allá de las quejas, otras realidades**

Como sucede también con otros sectores de la población en situaciones de especial vulnerabilidad, sería ilusorio suponer que existe una correspondencia entre quejas recibidas y problemas reales. Puede haber muchos otros problemas que, por diversas razones, no se manifiestan en forma de queja.

Así, por ejemplo, el inicio del proceso de aplicación de la Ley ya citada de atención a las personas con dependencia está suponiendo la aparición de nuevas demandas que antes no se formulaban, no porque no existieran los problemas o las necesidades sino porque no había ninguna expectativa de que pudieran ser satisfechas.

Existen, además, realidades ocultas, poco conocidas y a las que difícilmente llegaremos si no es por iniciativa propia de nuestras instituciones. Este es el caso, seguramente, de los malos tratos –o tratos inadecuados– a las personas mayores, un problema real, que afecta a derechos esenciales, que supone un gran sufrimiento y del que todavía sabemos poco. Próximamente, la institución que represento publicará un trabajo monográfico sobre este tema que esperamos sirva para concienciar a la sociedad y para dotar a profesionales y servicios de herramientas de detección y de criterios de buena práctica, tanto en el ámbito familiar como en el ámbito residencial.

- **Algunas reflexiones, conclusiones o propuestas de mejora en nuestra actuación como defensores en relación con las personas mayores**

Al hilo de lo ya expuesto y tomando en consideración nuestra propia experiencia en la defensoría, me gustaría efectuar algunas propuestas cuya aplicación supondría, a mi juicio, una mejora en nuestra atención a las personas mayores.

1) Tener en cuenta el factor edad

Lo cual supone recoger y explotar los datos de que disponemos de acuerdo con dicho criterio, al igual que hacemos con los datos desglosados por sexo.

Se trataría, así, de "visibilizar", de dar entidad, a un sector de la población que, de otro modo, puede resultar invisible.

2) Facilitar el acceso de estas personas a nuestras instituciones

Lo cual puede hacerse de muchos modos: accesibilidad y cercanía de nuestras oficinas; cuidar el tamaño de letra de nuestras publicaciones y medios de difusión; buena acogida y orientación a quienes acuden a nosotros; facilitar la elaboración de la queja a quienes tienen dificultades para escribir, etc.

3) *Cuidar la relación con el mundo asociativo*

Parte de las personas mayores suelen estar asociadas en diferentes entidades. Otras participan activamente, por ejemplo, en Consejos u órganos de participación de ámbito local o territorial.

La práctica muestra que tanto consejos como asociaciones pueden ser una buena fuente de quejas y una vía de acercamiento a la realidad de muchas personas mayores que, sin su ayuda o mediación, difícilmente accederían hasta nosotros.

4) *Impulsar su participación directa*

Algunas defensorías disponen de consejos asesores o utilizamos otras formas de participación, como pueden ser los Foros de reflexión y participación de la ciudadanía. Es importante que las personas mayores participen en estos foros. Evidentemente, quienes quieran hacerlo. En nuestro caso, por ejemplo, para algunos de los foros llevados a cabo hemos invitado conscientemente a personas jubiladas, lo cual permite poder contar con su enorme experiencia y poner en práctica la colaboración intergeneracional.

5) *Efectuar seguimientos sistemáticos*

Sin duda, uno de los elementos más útiles en nuestra forma de actuar es la persistencia, la constancia, el seguimiento periódico y sistemático. Disponemos para ello de numerosos recursos: las peticiones sistemáticas de datos, los indicadores de seguimiento, las visitas periódicas a los servicios, las reuniones con los agentes sociales, las propias quejas que pueden aportar indicios o elementos de contraste... Y también disponemos de diferentes instrumentos que pueden servirnos como marco de seguimiento: nuestros propios informes y sus recomendaciones; los Planes plurianuales que suelen aprobar las diferentes administraciones (ej. Planes gerontológicos); algunas leyes o acuerdos de especial transcendencia para el sector...

En nuestro caso, el seguimiento sistemático hasta la fecha se ha centrado en los tres servicios más desarrollados (las residencias; los centros de día; el servicio de ayuda domiciliaria), que han sido, a su vez, los tres recursos analizados en tres informes extraordinarios presentados ante el Parlamento en los últimos años.

Pero a partir de ahora, disponemos de un nuevo marco que amplía nuestras posibilidades de seguimiento. La reciente Ley de atención a las personas dependientes establece nuevos servicios y prestaciones así como los criterios y el calendario por los que una persona tiene derecho subjetivo a ellos. Esto supone un reto importante para las defensorías. De hecho, en las últimas Jornadas de coordinación de defensores de España, llevadas a cabo hace un par de meses, todos los defensores coincidimos en la necesidad de hacer un seguimiento sistemático sobre la aplicación de esta ley.

6) Denunciar las diferencias injustas

Con frecuencia, especialmente cuando disponemos de indicadores cuantitativos que permiten una comparación fiable, detectamos grandes diferencias en la atención que se presta a las personas mayores en función de que vivan en un medio urbano o rural, en un territorio u otro, o de que los servicios dependan de tal o cual administración (local, provincial, regional, estatal...).

Cuando esas diferencias son claramente injustas y el acceso a los recursos no responde a unos mínimos criterios de equidad, debemos denunciar tales situaciones y promover que los derechos básicos de todas las personas mayores estén plenamente garantizadas, sea cual sea su situación o circunstancias.

7) Sensibilizar sobre los derechos de las personas mayores

Concienciar a la sociedad sobre los derechos de estas personas. Existen, por ejemplo, códigos o cartas de derechos específicas ligadas a diferentes situaciones: para las personas mayores institucionalizadas; para quienes tienen demencia; para quienes han sido incapacitadas judicialmente... También normas y principios aplicables a todo tipo de situación (dignidad, privacidad, autonomía, posibilidad de elección...). Y entre ellos está el de conocimiento y defensa de sus propios derechos.

Seguramente, las defensorías podríamos colaborar en la difusión de estos derechos. He ahí un buen reto para nuestra actuación: convencer a la sociedad de que los derechos no caducan con la edad.