




EL TRATO DE LAS PERSONAS MAYORES EN LAS INSTITUCIONES



©Plataforma de Mayores y Pensionistas PMP. 2024.

Estudio elaborado por  **fresno**
the right link

Adrián Tuñón Jiménez

Raúl Ruiz Villafranca

Noelia Martínez Fernandez

José Manuel Fresno García

Sacramento Pinazo Hernandis (Universidad de Valencia)

PRESENTACIÓN	5
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	10
2.1. Objetivos de investigación.....	10
2.2. Análisis de fuentes secundarias	10
2.3. Encuesta a población mayor	10
2.4. Delphi con personas expertas	12
3. ESTADO DEL ARTE	14
3.1. El maltrato a las personas mayores como problema social	14
3.2. La difícil conceptualización del Mal Trato/Buen Trato y la detección del Mal Trato ..	17
3.2.1. Concepto	18
3.2.2. Prevalencia	19
3.2.3. Tipología.....	20
3.2.4. Edadismo	21
3.3. Buen Trato según la legislación y los Tratados y organismos internacionales	22
3.3.1. ¿Qué dice el derecho sobre el maltrato a personas mayores?	23
3.3.2. Naciones Unidas	24
3.3.3. Organización Mundial de la Salud y la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030	25
3.3.4. Pilar Europeo de los Derechos Sociales y Estrategia Europea de Cuidados	25
3.4. ¿Qué sabemos sobre el trato a las personas por parte de las instituciones y los servicios?	26
3.4.1. El mundo laboral	26
3.4.2. La salud.....	26
3.4.3. La Banca.....	27
4. EL TRATO A LAS PERSONAS MAYORES: ENCUESTA A PERSONAS MAYORES	29
4.1. Valoración general del trato.....	29
4.2. El trato inadecuado, irrespetuoso o discriminatorio.....	33
4.2.1. Trato general en la administración	34
4.2.2. Trato en los distintos servicios públicos y privados	36
4.3. Malas prácticas frecuentes de trato institucional	42
4.3.1. Información, ofrecimientos, altas y bajas de servicios.....	42
4.3.2. Comisiones en los servicios bancarios	47
4.4. La brecha digital como aspecto clave del trato institucional.....	49
4.4.1. Capacidad, seguridad y exclusión digital.....	50
4.4.2. Canales deseados y rechazados en las gestiones con las instituciones	52
4.4.3. Canales utilizados en las gestiones realizadas.....	54
4.4.4. Canales preferentes, rechazados y finalmente utilizados para realizar gestiones	57

4.5. Limitaciones en el acceso a servicios	58
4.6. La atención personal	62
4.6.1. <i>Personas mayores que realizan gestiones.....</i>	62
4.6.2. <i>Percepción sobre las gestiones y trámites</i>	65
4.6.3. <i>La necesidad de una mayor y menor atención personal</i>	67
5. RECOMENDACIONES DE PERSONAS EXPERTAS	71
5.1. Medidas comunes para las Administraciones públicas y las empresas de interés general	71
5.1.1. <i>Brecha digital.....</i>	71
5.1.2. <i>Discriminación</i>	73
5.1.3. <i>Atención personal</i>	76
5.1.4. <i>Acceso a servicios presenciales</i>	80
5.2. Medidas para la Administración.....	83
5.2.1. <i>Simplificación y facilitación de cargas administrativas.....</i>	83
5.3. Medidas para las empresas que prestan servicios de interés general	85
5.3.1. <i>Fraude electrónico y comercial</i>	85
5.3.2. <i>Altas y bajas de servicios privados</i>	89
5.3.3. <i>Servicios bancarios.....</i>	92
6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	98
6.1. Conclusiones	98
6.2. Propuestas	101
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXO I. PERSONAS EXPERTAS PARTICIPANTES EN EL DELPHI	108

Presentación

Este estudio trata del buen trato de las personas mayores en las instituciones, sean administraciones públicas o empresas.

Las personas que ahora tenemos más de 65 años crecimos en una sociedad en la que no se daba en general un trato igualitario a todos los ciudadanos, pues el trato que cada uno debíamos recibir, según la percepción de entonces, no se basaba en los derechos humanos, sino en el lugar o estatus que ocupábamos en el ámbito privado de la familia o en la vida pública.

La familia tenía un gran componente patriarcal en el que los miembros más ancianos estaban al cuidado de las mujeres más jóvenes, que en la inmensa mayoría de los casos aseguraban un buen trato basado en el afecto y el cariño.

En la vida pública de entonces el trato, y el tratamiento que regulaba este trato, dependían del estatus que ocupaban las personas en la vida económica o social. A los niños se nos inculcaba el respeto a las personas mayores, lo que equivalía principalmente a que debíamos tener un comportamiento educado con ellas. Las personas mayores que estaban en puestos de poder tenían garantizado no solo el buen trato sino el tratamiento correspondiente a su rango.

La sociedad actual no se parece en casi nada a aquella en la que vivimos de niños y de jóvenes. Los cambios han sido tan profundos, y en gran parte a mejor, que entonces no nos lo hubiéramos podido imaginar. No solo ha cambiado radicalmente la vida privada de la familia, sino también el ámbito público de convivencia en la comunidad.

Hoy la inmensa mayoría de las personas mayores somos conscientes de que tenemos los mismos derechos que el resto de la ciudadanía, pero sigue persistiendo un gran edadismo o discriminación por edad en la vida de la comunidad y en las instituciones, como constata bien la organización Mundial de la Salud (OMS) en su reciente informe sobre el edadismo. **Hoy las personas mayores, como el resto de la población, nos hemos convertido en gran parte en consumidores de servicios o clientes, dejando bastante relegada nuestra condición de ciudadanos con plenos derechos** que nos reconoce la Constitución y todos los acuerdos internacionales a los que nuestro país se ha adherido.

Cuando la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP) encargó este estudio a Fresno Consulting hace unos meses, no teníamos datos detallados de nuestro país para reforzar el trabajo que venimos haciendo desde nuestra organización en defensa de las personas mayores y con discapacidad como clientes de empresas, sobre todo de las empresas prestadoras de servicios esenciales, o como usuarios de servicios públicos básicos. **En el encargo a la consultora dejamos fuera del objeto del estudio el trato a las personas mayores en el ámbito de las relaciones privadas y el trato que las personas reciben en las residencias de mayores o de personas con discapacidad.** Lo hicimos no porque consideráramos que no eran campos muy importantes, sino, al contrario, porque creímos que debían ser objeto de estudios específicos que desbordaban nuestra capacidad y recursos. Animamos a que los servicios estadísticos públicos o privados hagan dichos estudios cuanto antes. Ello redundará, sin duda, en la calidad de los servicios y productos que se ofrecen a las personas

mayores y, a la vez, ayudará en gran manera a garantizar su dignidad y sus derechos en la actuación de las instituciones con ellas.

El estudio se realiza en un momento en que la digitalización de los servicios en la administración y en las empresas se está haciendo de forma poco sensible como mínimo, yo diría mejor atropellada e irrespetuosa con sus derechos, no contando con los intereses y habilidades de una parte de ese colectivo de personas mayores y con discapacidad que lo integran varios millones de personas.

La PMP reivindica y va a seguir reivindicando el respeto a los derechos de esas personas y enfatiza la urgencia de que se legisle la obligatoriedad de atender de forma más personalizada, en condiciones de igualdad y sin discriminaciones, a ese gran colectivo de usuarios y/o consumidores vulnerables que se ven obligados a hacer gestiones tanto con las administraciones públicas como con las empresas.

Termino esta breve reflexión, diciendo que Fresno Consulting ha hecho un buen trabajo cumpliendo nuestro encargo, como podrán comprobar quienes lean y analicen el estudio

Lázaro González

Presidente de la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP)

1. Introducción

Cada vez que celebramos la longevidad como uno de los mayores logros de la humanidad, combatimos la discriminación por motivos de edad, promovemos los derechos humanos a lo largo de toda la vida, reducimos las desigualdades y permitimos que todas las personas puedan vivir una vida plena y digna, apostamos por una sociedad para todas las edades (Age Platform, 2022). Sin embargo, el trato a las personas mayores es un asunto de tal importancia que merece un debate en profundidad. Los informes de la Organización Mundial de la Salud a nivel internacional y de Unión Democrática de Jubilados y Pensionistas (UDP) o Help Age a nivel estatal, entre otros, demuestran que el trato inadecuado y la discriminación por edad es un hecho que se da con demasiada frecuencia.

Un trato adecuado significa atender a las necesidades diferenciales de las personas, mientras que un trato inadecuado o mal trato sitúa primero a las organizaciones, empresas o servicios y espera que las personas se adapten a ellos. La discriminación por edad se refiere a cómo actuamos ante las personas en función de su edad. La discriminación institucional por edad se refiere a las leyes, reglas, normas sociales, políticas, y prácticas de las instituciones que restringen injustamente las oportunidades y perjudican sistemáticamente a las personas debido a su edad.

La justificación de un Informe como éste surge de la constatación según revelan diferentes estudios, de que los tratos inadecuados hacia las personas de edad, por un lado, tienden a ser ocultados en la esfera familiar, comunitaria e institucional donde se desarrollan, aunque pueda producirse de una forma no premeditada y, por otro, que es algo que a la propia sociedad le cuesta reconocer y, por tanto, tiende a negarlos. La necesidad está clara: tomar conciencia de que es necesario visibilizar convenientemente el maltrato, a la vez que se orientan las acciones hacia una cultura del buen trato a las personas mayores como criterio de normalidad. El buen trato está directamente vinculado con el respeto, se expresa a través de palabras, actitudes y conductas.

El buen trato es el resultado de respetar la dignidad y los derechos de las personas, y consiste en establecer relaciones satisfactorias que estén basadas en la consideración, la empatía, el reconocimiento mutuo y la igualdad. Es decir, que lo normal es tratar bien y lo anormal es vulnerar derechos, maltratar, excluir, estigmatizar, discriminar, dejar fuera. Un buen trato es un valor universal y resultado del respeto de los derechos y la dignidad de las personas. El punto de partida es plantearnos cómo quieren ser tratadas las personas. Si preguntásemos a todas ellas coincidirían en que quieren ser tratadas con respeto, equidad, afecto y comprensión, como una parte más de la ciudadanía y con posibilidades para tomar sus propias decisiones.

Las tecnologías de la información y la comunicación son un elemento fundamental en el envejecimiento saludable y activo. Estas tecnologías posibilitan el acceso a la información, la salud y la atención sanitaria, la atención a las necesidades sociales así como otros factores que promueven el compromiso y la participación en el entorno a lo largo de la vida. La desigualdad en el acceso a internet y las tecnologías digitales se conoce como brecha digital. A medida que se incorporan más actividades y servicios en el espacio digital y la aldea global, algunas personas mayores tienen dificultades de acceso a estas actividades y servicios, y, por

lo tanto, ven reducidos sus derechos a participar plenamente en las sociedades en las que viven y de las que forman parte y de las que quieren seguir siéndolo.

Sin duda, las tecnologías pueden aportar grandes beneficios a las personas mayores, pero también suponen una barrera por sus muchas dificultades de uso y acceso. Si las tecnologías no se adaptan a las necesidades y demandas de las personas mayores, pueden hacer que se sientan incómodas, poco preparadas o inseguras usándolas. La exclusión digital afecta al uso de los servicios públicos y privados que están migrando a un formato en línea, limitando el acceso a servicios y bienes que pueden mejorar la independencia, la comodidad y la calidad de vida. La integración de las tecnologías digitales en la vida cotidiana de las personas mayores es un área en creciente desarrollo. Y es que la ola de desarrollo digital es imparable.

Junto al cambio demográfico, el uso masivo de la tecnología digital, la globalización y la rápida difusión de avances tecnológicos está cambiando muchos aspectos de la sociedad y la presión social por utilizar las nuevas tecnologías es cada vez mayor. En este escenario de rápido desarrollo de la tecnología, las personas mayores han sido bastante ignoradas. **La velocidad de desarrollo de las tecnologías no va acompañada con la velocidad de adopción de las tecnologías digitales por parte de las personas mayores siendo inferior a la de otros grupos de edad que han sido llamados nativos digitales. Esto provoca una brecha digital** que lleva a una clara desigualdad social y deja a muchas personas excluidas del mundo social, cultural, etc., tal y como indican varios informes. Por ejemplo, el Informe de Mayores UDP (2021) subrayaba las dificultades de las personas mayores para acceder a servicios digitales, sosteniendo que “casi tres de cada diez personas mayores que no usan internet aseguran que no han podido hacer alguna gestión cotidiana porque solo se podía hacer a través de internet o en una máquina”. Un reciente informe “La salud en mujeres sabias (2023) en el marco del programa estatal Sabias: Construyendo buenas prácticas en la atención sociosanitaria de las mujeres mayores” subraya las barreras digitales a las que se enfrentan las mujeres mayores, subraya de manera unánime el sentir que, desde la COVID, la atención presencial es casi inexistente y las gestiones sociales, sanitarias y de tipo administrativo como bancos, seguridad social, etc., tienen que hacerse de forma telemática y con citas previas, lo que produce que las personas mayores en general, y las mujeres mayores en particular se sientan aisladas y con poca accesibilidad a los recursos sociosanitarios. A todo ello se une el edadismo de la sociedad, una Administración poco accesible y también edadista.

Está claro que se necesita más apoyo, más profesionales y mejor atención. Una de las mujeres participantes en el estudio antes citado decía: “Tendría que ser normal que nos traten bien ¿Por qué no ocurre?”. Por un lado, es necesario ayudar a las personas mayores en su acercamiento a las tecnologías, pero previamente tiene que existir un entorno amigable, inclusivo y acogedor, que facilite, pero no imponga el uso de diversas tecnologías y dispositivos inteligentes y que siempre atienda a la diversidad: edad, ámbito (rural/urbano), discapacidad, nivel educativo, género... Las Administraciones Públicas deben combinar la tecnología digital y los servicios sociosanitarios integrados para personas mayores con las necesidades reales de las personas mayores y tener en cuenta sus preferencias. Las empresas, por su parte, deben aplicar las políticas existentes, reforzar la investigación sobre las necesidades de las personas mayores en el diseño de productos, desarrollar y diseñar productos adaptados a la edad y que cuenten con las personas mayores en estos procesos creativos.

Nos encontramos actualmente con una sociedad marcada por el sobreenvejecimiento poblacional y por la presencia masiva de la tecnología digital en nuestra vida, que cada vez demanda un mayor uso y adopción. Se ha generalizado el uso de las tecnologías digitales en la vida cotidiana pero aún existen barreras que se interponen entre las personas mayores y las tecnologías digitales.

A partir de estas reflexiones, tres grandes temas merecen un análisis en profundidad: por un lado, **el desarrollo de la tecnología en todas las áreas de la vida cotidiana, que no puede “dejar atrás” a ningún grupo social y debe adaptarse y facilitar el acceso de todas las personas; en segundo lugar, la necesaria reducción de la brecha digital con políticas activas que permitan a las personas mayores acercarse e incorporar su uso; y en tercer lugar, la eliminación de la discriminación que trae consigo exclusión social.** Y por esta razón con el presente estudio pretendemos encontrar respuestas y elaborar propuestas de cambio que ayuden al bienestar de las personas que envejecen.

Algunas cuestiones que nos planteamos son:

- ¿Las personas mayores utilizan los servicios de la Administración Pública, y de las empresas de interés general y banca?
- ¿Afecta a las personas mayores la digitalización de los servicios? ¿En qué medida? ¿A quién afecta más?
- Si utilizan los servicios, ¿se sienten bien tratados por ellos? ¿Responden a sus necesidades?
- Si no utilizan los servicios ¿por qué no los usan?
- ¿Se sienten discriminados? ¿Cuándo? ¿Cómo?

La Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP) tiene, entre diversos objetivos dirigidos a la mejora del bienestar y calidad de vida de todas las personas mayores, pero cuatro de ellos se relacionan directamente con este estudio:

- Defender los derechos de las personas mayores y pensionistas, incluso mediante el ejercicio de acciones colectivas en representación de sus intereses legítimos.
- Trabajar especialmente por las personas mayores y pensionistas en riesgo de exclusión por motivo de género, edad, discapacidad, dependencia o identidad sexual.
- Realizar investigaciones y estudios encaminados a conocer la realidad de la situación en cada momento de los colectivos ciudadanos mencionados anteriormente y hacer pública esta información y convertirla en propuestas y acciones socialmente transformadoras.
- Comprometerse a la búsqueda de soluciones de aquella problemática o dificultades que hayan sido aportadas como resultado de algunos de los estudios anteriores mencionados, o derivados de acciones estatales o internacionales como son los casos de la Década del Envejecimiento Saludable (2020/2030) promovida por la OMS, y de la Asamblea Mundial del Envejecimiento (2022).

Esperamos que la lectura de este informe sirva para realizar los cambios necesarios que faciliten la vida en una sociedad para todas las edades.

2. Objetivos y metodología

2.1. Objetivos de investigación

El objetivo general del estudio **es conocer el trato que dan las instituciones a las personas mayores**. Se entiende por instituciones tanto las instituciones públicas, como aquellas privadas que proveen de servicios a las personas mayores, muchos de ellos de interés general.

Los **objetivos específicos** del estudio son:

1. **Conocer el trato que reciben las personas mayores en los servicios públicos** a los que acceden con más frecuencia, como son los servicios sociales, los sanitarios, y las tramitaciones y gestiones administrativas.
2. **Conocer el trato que reciben las personas mayores en servicios esenciales** para la vida diaria, muchos de ellos considerados de interés general y la mayoría de ellos prestados por entidades privadas: servicios bancarios, aseguradoras, compañías de telefonía y servicios de conexión a internet, así como las empresas de suministros de luz y gas.
3. **Identificar aquellas situaciones y servicios en los que con más frecuencia las personas mayores reciben un trato inadecuado**, debido a su edad y en los que se producen situaciones de discriminación, edadismo, etc.
4. **Conocer las principales demandas de la población mayor para mejorar el trato institucional** que reciben y realizar propuestas de mejora para que esos servicios presten un trato equitativo y adecuado.
5. **Establecer medidas y recomendaciones para el fomento del buen trato institucional en la población mayor**.

2.2. Análisis de fuentes secundarias

En primer lugar, se ha hecho una revisión y análisis de estudios, informes y estadísticas existentes sobre las cuestiones relacionadas con el buen trato institucional en la población mayor. Se han considerado fuentes secundarias que expresamente se refieren al trato recibido, pero también las relacionadas con la discriminación por edad (edadismo), la brecha digital, la percepción de las instituciones y la satisfacción con los servicios de la población mayor.

El capítulo 3 de estado del arte incluye la revisión y análisis de todas estas fuentes secundarias, presentando el panorama sobre lo que dice la literatura en relación con el trato a las personas mayores. Estos hallazgos han servido además para el diseño del cuestionario a población mayor.

2.3. Encuesta a población mayor

La principal fuente de información del estudio ha sido la encuesta sobre buen trato institucional a las personas mayores. Esta encuesta se ha dirigido a un total de 1.100 personas de 65 y más años, mediante una encuesta telefónica CATI (*Computer Assisted Telephone*

Interview). La muestra de 1.100 personas se ha dividido en dos submuestras, de forma que a 550 personas se han preguntado sobre el trato institucional de las administraciones públicas y 550 para el trato de las empresas.

Procedimiento Encuesta telefónica CATI	Muestra Total 1.100; Administración: 550 Empresas: 550	Error ($\pm\% p=q=0,5$) Total 2,95%; Administración: 4,18% Empresas: 4,18%	Distribución No proporcional por tamaño de hábitat, ponderación posterior
---	--	---	--

El tipo de encuesta ha sido el de CATI entrevista telefónica. La muestra se ha distribuido sin cuotas de sexo y edad, por caída natural si bien se ha fijado cuotas no proporcionales de la por tamaño de hábitat para tener muestra suficiente para el análisis entre rural y urbano.

Para aumentar el número de cuestiones que podían ser preguntadas, la muestra total de 1.100 personas se ha dividido en dos grupos, cada uno de ellos de 550 personas. A cada uno de ellos se les ha pasado un cuestionario diferente, con una parte sociodemográfica común y una parte específica:

1. Grupo A: 550 personas. Cuestionario Instituciones Públicas:
 - i. Bloque sociodemográfico
 - ii. Bloque instituciones públicas

2. Grupo B: 550 personas. Cuestionario instituciones privadas:
 - i. Bloque sociodemográfico
 - ii. Bloque instituciones privadas de interés general

Finalizado el trabajo de campo, junto a la no proporcionalidad del tamaño de hábitat, se detectaron algunas desviaciones en los niveles de estudio con sobrerrepresentación de los estudios más altos, así como infrarrepresentación del grupo de edad con 75 años o más. Por ello, se ha llevado a cabo una ponderación de datos para garantizar la representatividad aplicando la estricta proporcionalidad del universo tomando los datos del Censo 2021 del Instituto Nacional de Estadísticas.

Factores de ponderación de la encuesta

	Sin estudios	Primaria	Secundaria primera etapa	Secundaria segunda etapa	FP Superior	Universidad
Distribución % (Censo 2021)						
65-74 años						
Has 5 mil habitantes	0,50	1,71	2,75	0,74	0,19	0,57
De 5- 50 mil	1,23	3,83	6,00	2,29	0,56	1,82
Más de 50 mil	1,19	4,62	8,64	4,61	1,02	5,11
75 y más años						
Has 5 mil habitantes	2,05	3,55	1,57	0,30	0,09	1,35
De 5- 50 mil	3,72	6,02	2,93	1,03	0,29	2,39
Más de 50 mil	3,97	8,90	5,35	2,76	0,83	5,49

	Sin estudios	Primaria	Secundaria primera etapa	Secundaria segunda etapa	FP Superior	Universidad
Factores ponderación						
65-74 años						
Has 5 mil habitantes	0,222222	0,395833	0,576923	0,166667	0,111111	0,181818
De 5- 50 mil	0,823529	0,933333	1,692308	0,510204	0,285714	0,322581
Más de 50 mil	0,866667	1,378378	1,938776	0,796875	0,458333	0,513761
75 y más años						
Has 5 mil habitantes	1,095238	1,218750	0,809524	0,500000	0,250000	1,000000
De 5- 50 mil	1,576923	2,481481	1,391304	0,523810	0,600000	1,083333
Más de 50 mil	3,384615	4,083333	2,809524	2,000000	0,900000	1,742857

Por otra parte, para conocer si la persona tenía alguna discapacidad se han incluido 5 preguntas en el cuestionario, basadas en preguntas de la encuesta EDAD¹. Así, se ha considerado que la persona tiene discapacidad si cumple por lo menos uno de estos criterios: contar con algún diagnóstico médico de salud mental, tener reconocida un grado de discapacidad igual o superior al 33%, tener reconocida una situación de dependencia, contar con una pensión por discapacidad permanente, o tener muchas dificultades derivadas de un problema de salud o discapacidad para alguna de estas cuestiones:

- Para ver, incluso cuando usa sus gafas o lentillas
- Para oír, incluso cuando usa audífono u otra prótesis auditiva
- Para caminar o subir escalones
- Para levantar, transportar o manipular algo con las manos y los brazos
- Para aprender, recordar o concentrarse.
- Para comunicarse, por ejemplo, para entender a los demás o para que la/lo entiendan
- Para valerse por sí mismo, como lavarse, ducharse, vestirse o alimentarse, sin ayuda ni supervisión.
- Para relacionarse con otras personas, ya sean conocidas o desconocidas.

2.4. Delphi con personas expertas

A partir de resultados de la encuesta, con el objetivo de proponer soluciones y recomendaciones a nivel de políticas y programas, se ha realizado un proceso de consulta a través del método *Delphi*² a personas expertas sobre buen trato institucional y derechos de las personas mayores, que trabajan desde el ámbito de las administraciones públicas, la justicia, la academia y las entidades sociales.

¹ Encuesta “EDAD: Encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia” realizada por el INE en colaboración con el Ministerio de Sanidad y Política Social.

² El método Delphi es una técnica de recogida de información que permite obtener la opinión de un grupo de personas expertas a través de la consulta iterativa.

Para ello, se han realizado dos rondas de consulta a través de un cuestionario online. En primer lugar, las personas expertas identificaron las causas de las problemáticas y las medidas a desarrollar, a través de un cuestionario con preguntas abiertas. En la segunda fase, las personas expertas identificaron las medidas más relevantes, a través de un cuestionario con preguntas cerradas destinado a identificar los consensos existentes entre las medidas propuestas.

Han participado en el Delphi 37 personas expertas, de las cuales 26 personas participaron en ambas fases, 2 personas solo en la fase 1 y 9 personas solo en la fase 2. Queremos agradecer la participación y contribución de todas las personas que han participado en el Delphi contribuyendo al estudio. En el anexo se muestran los detalles de las personas que han participado en el proceso.

3. Estado del arte

3.1. El maltrato a las personas mayores como problema social

El maltrato a las personas mayores es **un problema de salud pública mundial** que **afecta negativamente** a muchas personas. Es una **amenaza importante para la salud y el bienestar**, que puede darse tanto en los propios hogares como en hospitales y entornos institucionales (residencias, centros de día y otros), pero también puede suceder en todos los ámbitos de la vida cotidiana: el centro de salud, un comercio, en la oficina bancaria, al contratar un servicio de cualquier tipo, etc. Siguiendo a Naciones Unidas, el maltrato a las personas mayores es:

“un problema social que existe en los países en desarrollo y los desarrollados y, por lo general, no se notifica suficientemente en todo el mundo. Aunque se desconoce la magnitud del maltrato a las personas mayores, su importancia social y moral es indiscutible. Por este motivo, requiere de una respuesta mundial multifacética que se centre en la protección de los derechos de las personas de edad. Las formas de definir, detectar y resolver el maltrato a las personas mayores tienen que enmarcarse en el contexto cultural y considerarse junto con los factores de riesgo que tienen una especificidad cultural. Desde una perspectiva sanitaria y social, si la atención primaria de salud y los servicios sociales no están bien preparados para detectar y resolver el problema, el maltrato a las personas mayores seguirá estando semioculto”.

Diferentes indicadores estadísticos muestran que la población de la Unión Europea está envejeciendo. España registró en 2022 el mayor índice de envejecimiento de su población desde el año 1999 al alcanzar una tasa de 133,5%. Esto significa que por cada 133 personas mayores de 64 años hay 100 menores de 16 años. En España, el 19,77% de la población son personas mayores de 65 años (9.307.511, datos de 1 enero de 2021), y, son personas mayores de 80 años el 6,08%, un porcentaje en alza. Se prevé que para el año 2050, la población mundial de personas de 60 años o más se habrá duplicado, pasando de 900 millones en 2015 a unos 2.000 millones. La OMS (2021) alerta que, si la proporción de personas mayores se mantiene constante, y el número de víctimas de malos tratos también aumenta, se podría llegar en 2050 a 330 millones de personas mayores maltratadas.

Todas las personas, independientemente de su edad, merecen estar a salvo de cualquier daño, sentirse tranquilas, respetadas y cuidadas por la sociedad en general, por quienes viven con ellas, les cuidan o mantienen un contacto diario. Sin embargo, según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, aproximadamente una de cada 10 personas de 60 años o más que viven en su domicilio sufre abuso y maltrato, y es que la mayor parte de los malos tratos y la negligencia contra las personas mayores se produce en el hogar. Como la mayoría de las personas mayores viven en la comunidad, solas o con sus cónyuges, hijos, hermanos u otros familiares, y no en instituciones, es en el hogar donde se produce la mayoría de los abusos. Según el Consejo Nacional sobre el Envejecimiento, casi 6 de cada 10 casos de malos tratos a personas mayores son cometidos por familiares.

Pero también es la sociedad en general la que maltrata, discriminando a las personas de más edad. Y en muchas ocasiones son los servicios generales de la Administración o empresas

(salud, servicios sociales, servicios bancarios, etc.) quienes tratan de un modo desigual a las personas mayores.

Los estudios muestran que la falta de una definición clara e inequívoca de qué se considera maltrato dificulta su evaluación y medición y quizás por esta razón es difícil estimar el alcance y aún no tenemos datos reales y actualizados del problema y menos todavía un registro estatal de los mismos. Incluyendo todas sus formas, desde el abandono hasta el maltrato físico, la tasa de prevalencia oscila entre el 3 y 5% de las personas mayores que residen en su domicilio, según la Red Internacional para la Prevención del Maltrato a las Personas Mayores (INPEA). Para la OMS la prevalencia global estaría entre el 4-6%, y alrededor de una de cada seis personas mayores de 60 años sufre anualmente algún tipo de maltrato en entornos comunitarios: maltrato psicológico (12%); maltrato económico (7%); negligencia (4%); maltrato físico (3%); abusos sexuales (1%). A la luz de los datos de prevalencia del maltrato en tantas y diferentes formas, mucho queda por hacer.

Hay muchos tipos de maltrato y diversas situaciones y condiciones de vida. **Las personas mayores frágiles y/o que viven solas, las más mayores, las mujeres, y las personas en situación de vulnerabilidad y necesitadas de cuidados, las personas mayores con discapacidad o enfermedad mental son las más vulnerables a los malos tratos.** Otros factores de riesgo sociales son la invisibilización de las personas mayores, un entorno social que no valora a las personas mayores, la falta de información y conocimiento sobre los derechos de las personas mayores, o la falta de recursos de atención específicos (para la prevención, para atención a enfermedades neurodegenerativas, entre otras).

Pero también incluso quienes no se ven afectados por estos factores de riesgo pueden encontrarse en situaciones y relaciones abusivas, negligentes, de falta de respeto. El mayor número de situaciones de maltrato se dan en la vida cotidiana y en personas que viven en sus domicilios, en comunidad. Y el maltrato a personas mayores afecta a personas de todos los grupos y estatus socioeconómico, culturas, razas y etnias. Y por ello, este es un tema que nos afecta a todos y todas.

A veces, el maltrato surge en una situación de cuidado en la que la persona cuidadora (*agresor/perpetrador*) no atiende adecuadamente las necesidades de la persona cuidada (*víctima*) o comete actos de violencia sobre ella o sobre sus bienes. A veces, responde a la violencia machista. Otras, es un trato inadecuado en las instituciones y servicios públicos, que no tiene en cuenta cuándo hay necesidades específicas o situaciones de vulnerabilidad que hay que atender. En otras ocasiones, el maltrato es un acto de edadismo o discriminación por edad vinculado a los estereotipos negativos asociados a la vejez, pero **siempre se trata de una vulneración de los derechos humanos.** Estas ideas se desarrollan en las siguientes páginas.

El maltrato a las personas mayores es un **fenómeno oculto**, escondido tanto por las víctimas como por sus familias y las personas agresoras que implica una amplia gama de comportamientos pero que rara vez se denuncian. Las razones más frecuentes que aparecen en la literatura científica para no denunciar el maltrato son el miedo a las consecuencias, la dependencia social o económica del agresor, el miedo a perder o empeorar la relación con el agresor, la vergüenza y el bochorno, la autoculpabilización, la baja autoconfianza y autoestima, la fragilidad física, la vulnerabilidad económica, el estigma asociado a la

búsqueda de ayuda, los sentimientos de ambivalencia, e impotencia, la incapacidad para prevenir el abuso, dudas sobre qué profesionales o en qué recursos podrían dar ayuda, la falta de apoyo social, el aislamiento, el deterioro cognitivo que imposibilita la denuncia, y/o las creencias culturales que a menudo hacen ver el abuso como un “asunto menor” que no merece la pena ser revelado o peor aún, que es “lo que toca” aguantar (Fraga et al, 2021).

En investigaciones realizadas con profesionales sanitarios, los principales obstáculos para identificar situaciones de maltrato son: la falta de confianza en la definición, identificación y denuncia de los malos tratos; la falta de claridad en la definición, reconocimiento y notificación de los casos de maltrato; la falta de formación; la falta de tiempo; la insuficiente formación de los profesionales para evaluar, tratar y derivar los casos de maltrato; la ausencia de recursos donde derivar los casos; la reticencia a denunciar los malos tratos a menos que se tenga la certeza de que se han producido; la preocupación por la relación terapéutica; las posibles consecuencias para la víctima; el riesgo de un largo proceso judicial; la empatía con el agresor; la falta de procedimientos de detección; la escasez de intervenciones disponibles para los maltratados y los agresores; las percepciones sobre la intención del agresor; la salud de la víctima; la incapacidad o falta de voluntad de las víctimas para denunciar su situación; la ausencia de una legislación clara; el desconocimiento de las leyes relativas al abuso; no saber dónde o cómo denunciar; la falta de protocolos; los dilemas éticos y las paradojas que plantea la denuncia; la creencia de que el abuso es un asunto familiar privado; y la inseguridad sobre si se protegerá al informante (Touza, 2017). Además, tener una herramienta de cribado fiable es uno de los principales retos a la hora de detectar el maltrato (Phelan y Treacy, 2011).

La investigación adecuada y la notificación detallada de los casos de maltrato, y la recogida de información mediante una herramienta de evaluación fiable y estandarizada son esenciales para una detección eficaz del maltrato, pero aunque se han desarrollado diversos métodos directos e indirectos de cribado y diagnóstico, sigue siendo necesario seguir investigando para desarrollar y perfeccionar herramientas que permitan identificar fácilmente todos los diferentes tipos de maltrato, que estén sustentados en métodos basados en la evidencia científica y que cuenten con la participación de equipos multidisciplinares (Beach et al, 2016).

En los últimos 25 años se ha avanzado en la inclusión de los malos tratos a las personas mayores en la agenda mundial. Por ejemplo, en 1997 se fundó International Network for the Prevention of Elder Abuse (INPEA). En 2002, la Declaración Política de la *II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento* y el *Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento* incluyeron entre sus objetivos la eliminación de todas las formas de abandono, maltrato y violencia en relación con las personas mayores. También en 2002, el histórico Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud de la OMS abordó el maltrato de las personas mayores, y se publicaron la *Declaración de Toronto sobre la Prevención Mundial del Maltrato de las Personas Mayores* y el estudio de la OMS *Missing Voices: views of older persons on elder abuse*. En 2010, Naciones Unidas reconoció el 15 de junio como el *Día Mundial de Concienciación sobre el Maltrato a las Personas Mayores*.

A medida que las sociedades envejecen, es crucial **conocer cuáles son los factores que contribuyen al bienestar físico y mental de las personas mayores para mejorar el diseño de políticas públicas y la planificación social.** De hecho, una buena salud en la vejez ayuda a las personas a seguir siendo independientes y autónomas, y tener una mejor calidad de vida

física y psicológica. Hablar de Buen Trato a personas mayores significa hablar de un **trato adecuado** a la persona, tenga la edad que tenga y sea cual sea la situación y entorno en el que vive.

El **Buen Trato** es el resultado de **respetar la dignidad y los derechos de las personas**. Consiste en el establecimiento de relaciones satisfactorias basadas en la consideración, la empatía, el reconocimiento mutuo y la igualdad. Es el valor que tenemos todos los seres humanos solo por el hecho de serlo. El modelo de atención integral y centrado en la persona (MAICP) destaca como pilar fundamental de los cuidados la dignidad, el respeto, y el Buen Trato. Ese es el camino.

Este capítulo hace una **revisión del estado del arte del Buen Trato a las personas mayores que viven en su comunidad** (prevalencia, factores de riesgo...). Queda, por tanto, excluido del alcance de este trabajo el trato que se da a las personas que viven en residencias de personas mayores, que podría ser objeto de otra investigación³.

3.2. La difícil conceptualización del Mal Trato/Buen Trato y la detección del Mal Trato

La OMS reconoce el maltrato a las personas mayores como un problema de salud pública y muestra datos tan preocupantes como que 1 de cada 6 personas mayores de 60 años sufrieron algún tipo de abuso en su entorno cercano. La Asamblea General de la Naciones Unidas designó en 2011 el 15 de junio como *Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez*, mediante su Resolución 66/127. Representa el día del año en el que la sociedad en general expresa el rechazo a los abusos y sufrimientos a los que son sometidos muchas personas mayores. La celebración el día 15 de junio como el *Día Mundial de la Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato a la Vejez*⁴ sirve para reflexionar sobre el carácter social de este problema.

A medida que aumenta la población de personas mayores y debido a la prolongación de la longevidad, han surgido diversos retos y desafíos y uno de ellos es la atención al maltrato. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) el maltrato a personas mayores es una vulneración de los derechos fundamentales. Además, diversos estudios indican que el maltrato a personas mayores se asocia con mayor mortalidad (Dong et al., 2015).

³ Para ello, se realizaron búsquedas en PubMed, MEDLINE, PsycINFO, Science Direct y Cochrane Central. Los términos de búsqueda incluyeron entre otros (en castellano e inglés): maltrato/abuso/violencia a personas mayores, elder abuse, elder mistreatment, neglect, violence behavior, prevalencia, incidencia, factores de riesgo, factores de protección/risk factors, Human Rights of Older Persons, dignidad/dignity, edadismo/ageism, age-discrimination, tackling discrimination, fight/combat mistreatment, maltreatment, infantilización.... Se excluyeron publicaciones que no fuesen estudios científicos o documentos técnicos realizados por entidades que no fuesen de prestigio, o que se refiriesen a menores de 60 años

⁴ Ver: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/Dia-Mundial-TomaConciencia-abuso-Maltrato-vejez-02-2013.pdf>

3.2.1. Concepto

El maltrato a las personas mayores **es un fenómeno oculto, de ámbito institucional o doméstico**; se produce en un entorno de confianza, donde lo esperable sería el *trato adecuado*. Es el **trato indebido o negligente** a una persona mayor, a quien se le **causa daño** o se le expone al riesgo de sufrir un perjuicio a su salud, bienestar o a sus bienes/pertenencias.

Definir el **Buen Trato** no es algo fácil. Aparece nombrado a menudo como “lo que debería ser, aquello hacia lo que tender, tratar bien a las personas” pero su esencia es difícil de apresar y por ello, difícil de conceptualizar. A menudo se define como lo opuesto al maltrato. Es necesario sintetizar y operativizar el concepto, visibilizarlo, para poder evaluarlo y conocerlo.

El 22 de abril de 2022, la OMS convocó una reunión en línea de expertos (50 representantes de gobiernos, responsables políticos, investigadores, organizaciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil, Red Internacional para la Prevención del Maltrato de las Personas Mayores y financiadores) para establecer una lista de prioridades para hacer frente al maltrato a las personas mayores, en el marco de la *Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030*. El listado de prioridades, por orden, es: edadismo; datos limitados sobre la prevalencia del maltrato; falta de datos sobre los costes y el coste-eficacia de las soluciones; falta de soluciones eficaces; lagunas en nuestra comprensión de los factores de riesgo y protección; falta de evaluación de las intervenciones; falta de financiación; complejidad inherente de la cuestión; lagunas en nuestra comprensión de las consecuencias del maltrato; vergüenza y estigma asociados al maltrato a las personas mayores; encuadre de la cuestión; insuficiente establecimiento de vínculos con otras cuestiones; dificultad para aprovechar las oportunidades y procesos normativos mundiales; debilidad de las redes y el liderazgo mundiales; falta de acuerdo sobre una definición común del maltrato a las personas mayores. Y señalan:

“Hay cierta convergencia sobre una comprensión básica del maltrato a las personas mayores, según se expresa en la definición y tipología siguientes: ‘El maltrato a las personas mayores se refiere a un acto único o repetido que causa daño o sufrimiento a una persona mayor, así como la falta de medidas apropiadas para evitarlo, que se produce en el marco de una relación basada en la confianza. Puede ocurrir en entornos comunitarios o institucionales y adoptar muchas formas, como abuso físico, psicológico, financiero/material, sexual y desatención’. No obstante, sigue habiendo un debate importante sobre la definición. Las controversias se centran en las formas culturalmente específicas de maltrato a las personas mayores; en hasta dónde debe extenderse la noción de ‘basada en la confianza’, que constituye el núcleo de la definición de maltrato de las personas mayores, (p.ej. a extraños, instituciones financieras, autoridades públicas); y en la inclusión en la definición de la autonegligencia, las estafas y fraudes financieros y el maltrato sistémico o institucional hacia las personas mayores. La controversia sobre la definición puede debilitar la cohesión en este aspecto y menoscabar la importancia de la cuestión”.

3.2.2. Prevalencia

Conocer la **prevalencia del maltrato**, es la primera acción necesaria para visibilizarla y poner en marcha medidas, desarrollar recursos que permitan intervenir antes, durante y después de su ocurrencia. Actualmente sólo se detecta una pequeña proporción de los casos.

El maltrato a personas mayores es una prioridad de salud pública mundial desatendida, especialmente en comparación con otros tipos de violencia. Según Cooper et al (2008) (Ver Tabla 3.1) una de cada cuatro personas mayores vulnerables corre el riesgo de sufrir maltrato psicológico y la prevalencia de maltrato en los estudios analizados que entrevistaron a 140.821 personas oscilaba entre el 3,2% y el 27,5%. Según Yon et al (2017), los estudios de prevalencia sólidos son escasos pero el maltrato a personas mayores parece afectar a una de cada seis personas mayores en todo el mundo, lo que equivale aproximadamente a 141 millones de personas. Una prevalencia del 15,7%, según las entrevistas realizadas en 52 estudios a 59.203 participantes.

Tabla 3.1. Selección de revisiones sistemáticas sobre el maltrato y principales hallazgos

Autoría y estudio	Hallazgos
Cooper, Selwood, Livingston (2008). The prevalence of elder abuse and neglect: a systematic review	<p>Diseño: Recoge estudios realizados en población general, personas mayores que viven en la comunidad:</p> <p>Resultados: Se analizaron 49 estudios (ninguno en España) (N=140.821 participantes). La prevalencia de maltrato fue de 3,2% - 27,5%.</p> <p>El 6% de las personas mayores declararon haber sufrido malos tratos en el último mes. En los estudios que utilizaron instrumentos válidos con personas mayores vulnerables, casi una cuarta parte informó de niveles significativos de maltrato psicológico. 5% de los cuidadores familiares reportaron abuso físico hacia los receptores de cuidados con demencia en el último año, y 1/3 reportó abuso significativo. Una de cada cuatro personas mayores vulnerables corre el riesgo de sufrir malos tratos y actualmente sólo se detecta una pequeña proporción de los casos.</p>
Yon, Mikton, Gassoumis, Wilber (2017). Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis.	<p>Diseño: Recoge estudios realizados en población general, personas mayores que viven en la comunidad:</p> <p>Resultados: Se analizaron 52 estudios (N=59.203 participantes). La prevalencia conjunta estimada fue del 11,6% para el maltrato psicológico; del 6,8% para el maltrato económico; del 4,2% para la negligencia; del 2,6% para el maltrato físico; y del 0,9% para el abuso sexual.</p> <p>Los estudios de prevalencia metodológicamente sólidos son escasos pero el maltrato a personas mayores parece afectar a una de cada seis personas mayores en todo el mundo, lo que equivale aproximadamente a 141 millones de personas. No obstante, el maltrato a personas mayores es una prioridad de salud pública mundial desatendida, especialmente en</p>

comparación con otros tipos de violencia. Los estudios en España analizados en este meta-análisis tienen una antigüedad de 10-15 años. El maltrato a las personas mayores es reconocido en todo el mundo como un problema grave, pero los estudios de prevalencia son escasos. La tasa de prevalencia agrupada para el maltrato general fue del 15,7%.

Algunos (pocos) de los estudios se han centrado en analizar el maltrato o negligencia sufrido por personas con demencia. Las personas con demencia o enfermedades neurodegenerativas requieren un mayor nivel de cuidados, pero al mismo tiempo corren un mayor riesgo de sufrir malos tratos debido a las alteraciones conductuales asociadas a la demencia (comportamiento agresivo) que muchas de ellas manifiestan. La vulnerabilidad de las personas mayores al maltrato, la negligencia y al trato brusco aumenta debido a factores como el tipo, la gravedad y la duración de la enfermedad o lesión, y los mayores niveles de dependencia. Con una atención centrada en la persona que atiende individualmente a las necesidades, muchas de estas situaciones se evitarían.

3.2.3. Tipología

Con respecto a la **tipología**, clásicamente se han reconocido el maltrato físico, maltrato psicológico, maltrato económico, y maltrato sexual. Pero el maltrato tiene muchas caras y a menudo el maltratador usa formas sutiles, utiliza su “poder”, aprovecha momentos en que la víctima está sola, abusa de personas en situación de vulnerabilidad que no pueden hablar, que no se van a poder defender, se oculta en el interior de los hogares o discrimina y desatiende a veces solapada y otras veces abiertamente, a la luz del día y desde instituciones y grandes empresas, sin esconder sus actos. Con esa variedad de formas y escenarios, es compleja la detección y el abordaje. Las escalas y protocolos que se usan para detectar el maltrato no suelen contemplar todos los tipos de maltrato y, además, algunos tipos son específicos o localizados en lugares concretos y esto debería tenerse en cuenta en las investigaciones. Por ejemplo, maltrato que puede darse en contextos en donde se cuida a las personas; maltrato en situaciones en donde se obliga necesariamente el uso de la tecnología (e-salud, e-banca, e-administración...); espacios donde se excluye a las personas mayores....

Si bien **las clasificaciones suelen diferenciar cinco tipos de maltrato (psicológico, físico, económico, negligencia, abuso sexual)**, en la figura 1 recogemos otras formas de maltrato a las personas mayores muy prevalentes, que habitualmente no se contemplan y consideramos necesario incluir.

Figura 3.1. Tipos de maltrato



En esta investigación nos centramos solo en algunos de los tipos de maltrato para poder investigar con mayor profundidad y sobre todo en la exclusión tecnológica, el maltrato estructural (por parte de proveedores de servicios, Administración, etc.), y vulneración de derechos. Como hemos visto en la revisión de estudios no hemos encontrado literatura científica especializada que informe sobre el trato que las personas están recibiendo por parte de la Administración Pública y las empresas privadas que ofrecen servicios básicos.

3.2.4. Edadismo

Sabemos que el **edadismo** puede estar a la base del maltrato y ser causante de muchas situaciones en las que las personas mayores son invisibilizadas, excluidas, no atendidas o infantilizadas (Pinazo-Hernandis, 2013). Cada vez que un nuevo recurso, o una medida política no va dirigida a una sociedad para todas las edades, se está discriminando. Por ejemplo, en el ámbito sanitario (exclusión de tratamientos por motivos de edad), o en el ámbito laboral (dificultad de acceso al empleo a partir de 45 años) (Pinazo-Hernandis y Barone, 2023). El edadismo o viejismo (*ageism*) es un proceso de discriminación contra las personas únicamente por el hecho de ser mayores y puede ser edadismo institucional (se refiere a las leyes, reglas, normas sociales, políticas y prácticas de las instituciones que restringen injustamente las oportunidades y perjudican sistemáticamente a las personas en razón de su edad), edadismo interpersonal (surge en las interacciones entre dos o más personas), o edadismo autoinfligido (cuando se interioriza el edadismo y se vuelve contra uno mismo).

La RAE no incorporó el término edadismo hasta 2022, pese a ser un problema social grave que necesita una transformación social para conseguir una sociedad para todas las edades. El edadismo es una barrera para el Buen Trato. Se manifiesta en nuestra forma de pensar (estereotipos), sentir (prejuicios) y actuar (conducta discriminatoria) hacia las personas mayores.

Según la OMS (2021, Informe Mundial sobre Edadismo):

“el edadismo surge cuando la edad se utiliza para categorizar y dividir a las personas por atributos que ocasionan daño, desventaja o injusticia, y menoscaban la solidaridad intergeneracional. El edadismo perjudica nuestra salud y bienestar y constituye un obstáculo importante para la formulación de políticas eficaces y la adopción de medidas relativas al envejecimiento saludable, tal como reconocieron los Estados Miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la Estrategia y plan de acción mundiales sobre el envejecimiento y la salud, y en el Decenio del Envejecimiento Saludable (2021-2030)”.

3.3. Buen Trato según la legislación y los Tratados y organismos internacionales

Los derechos humanos cobraron impulso internacional con la proclamación de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* de Naciones Unidas en 1948, que establece que todas las personas, independientemente de su raza, sexo, nacionalidad, etnia, idioma, religión o cualquier otra condición, tienen derecho a que se reconozca y proteja su dignidad inherente y a que se promuevan la vida y la libertad para todos. Desde la aprobación de la Declaración, los derechos humanos se han convertido cada vez más en un componente fundamental de las leyes y los tratados internacionales.

Los Derechos Humanos están basados en los principios de la dignidad, de la universalidad y no discriminación. Para *Help Age International* la dignidad es el valor que tenemos todos los seres humanos solo por el hecho de serlo⁵. Son los Derechos los que garantizan y protegen nuestra dignidad para que podamos tener una vida plena y satisfactoria. Esta es la razón por la que debemos conocerlos. Algunas ideas clave a este respecto son:

- Las personas somos irremplazables y eso nos da un valor único, que permanece inalterable a lo largo de toda nuestra vida.
- Todas las personas tenemos igual dignidad, con independencia de la edad que tengamos.
- Todas las personas tenemos los mismos derechos y obligaciones, por lo que tenemos que poder disfrutarlos y ejercerlos en igualdad de condiciones con las demás.
- Todas las personas somos iguales y merecemos un trato digno.

Pero es necesario un mayor esfuerzo para informar y defender los derechos de las personas mayores, tal y como indican De Stoeckel et al (2023). La formación y la educación basadas en los derechos proporcionan una vía para que las personas adquieran conocimientos y se conviertan en portavoces de la promoción de los derechos humanos. Estos esfuerzos deben llevarse a cabo no solo a nivel de promoción global para ayudar a aumentar el apoyo a la **Convención sobre los Derechos de las Personas Mayores**, sino también en todos los sectores

⁵Help Age ha editado diversas publicaciones sobre Buen Trato y Derechos. Para información completa sobre esto remitimos a su página web. Ver: <https://www.helpage.org/silo/files/buen-trato-y-derechos-caixa-2020.pdf>

de la sociedad, incluidas las instituciones educativas, las comunidades locales, las instituciones de la sociedad civil e incluso entre las familias.

3.3.1. ¿Qué dice el derecho sobre el maltrato a personas mayores?

Un Buen Trato implica atender de manera diferencial a las personas teniendo en cuenta que las necesidades son distintas como condición para garantizar la igualdad de oportunidades. Justamente la Ley 15/2022, *integral para la igualdad de trato y no discriminación*, dice:

“Esta ley contiene instrumentos para abordar las graves consecuencias que se dan cuando interaccionan en una misma persona dos o más motivos de discriminación, especialmente en las mujeres. Asimismo, esta ley trata de otorgar instrumentos efectivos para luchar contra formas de discriminación, como la discriminación por edad que, potencialmente, podrían afectar en los próximos años a un gran porcentaje de población, como consecuencia del paulatino envejecimiento de nuestra sociedad”.

También la Constitución de 1978, en su artículo 14, proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación, citando como motivos especialmente rechazables el nacimiento, la raza, el sexo, la religión u opinión, y prohibiendo la discriminación por cualquier otra circunstancia personal o social. Además, el apartado segundo del artículo 9 establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones y remover los obstáculos para que la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sea real y efectiva.

Así, la no discriminación se constituye como un complemento del derecho a la igualdad y como garantía del disfrute de todos los derechos fundamentales y libertades públicas. Su vinculación inmediata con la dignidad de la persona, uno de los fundamentos, según el artículo 10 de la Constitución, del orden político y de la paz social, expresa además el carácter necesario de la igualdad como elemento esencial para la construcción de una sociedad cada día más justa. La no discriminación se articula como un principio básico de la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948.

En el ámbito del Consejo de Europa la no discriminación es un valor esencial, y desde la entrada en vigor del Protocolo número 12 de la Convención Europea de Derechos Humanos, la igualdad y la no discriminación constituyen un derecho autónomo, no dependiente de los otros reconocidos en la Convención.

El Tratado de la Unión Europea establece en su artículo 2 la no discriminación como uno de los valores comunes de la Unión y la lucha contra la discriminación como uno de los objetivos de esta. Y, por su parte, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que goza de la misma validez jurídica que los tratados de la Unión Europea, en su artículo 1 proclama que la dignidad humana es inviolable y en su artículo 21 prohíbe toda discriminación, y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual. El artículo 19 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, habilita al Consejo para “adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por

motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”.

El artículo 2 de la directiva 2000/78 del Consejo europeo, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación dice (concepto de discriminación):

“1.2. A efectos de lo dispuesto en el apartado 1:

a) existirá discriminación directa cuando una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por alguno de los motivos mencionados en el artículo 1;

b) existirá discriminación indirecta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pueda ocasionar una desventaja particular a personas con una religión o convicción, con una discapacidad, de una edad, o con una orientación sexual determinadas, respecto de otras personas.”

Resumiendo, diversas leyes españolas y europeas proclaman el derecho a igualdad y la no discriminación por diversos motivos, la edad, entre ellos.

Diversos organismos internacionales también realizan planes, estrategias y acciones para poner en valor el envejecimiento. Veamos a continuación algunas.

3.3.2. Naciones Unidas

Hace muchos años que Naciones Unidas lleva realizando acciones ante el envejecimiento poblacional, celebrándolo como un éxito y un reto mundial. Presta apoyo y servicios a los procesos intergubernamentales mediante la elaboración de informes sobre cuestiones relacionadas con el envejecimiento y la facilitación de acuerdos sobre resoluciones relativas al envejecimiento y estándares y normas internacionales a través de la Comisión de Desarrollo Social, el Consejo Económico y Social y la Asamblea General de Naciones Unidas.

El Punto Focal sobre Envejecimiento trabaja para: a) facilitar y promover las tres Orientaciones Prioritarias del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (las personas mayores y el desarrollo; fomentar la salud y el bienestar en la vejez; y garantizar entornos propicios y favorables) b) aumentar la concienciación sobre la situación global de las personas mayores e incrementar el reconocimiento del fortalecimiento de la protección de los derechos humanos de las personas mayores; c) promover la integración y el apoyo político a las cuestiones relacionadas con el envejecimiento para la aplicación de las agendas de desarrollo, incluida la Agenda 2030; y d) entablar un diálogo con la sociedad civil, incluidas las organizaciones no gubernamentales para y de personas mayores, y el sector privado.

En relación con la edad, la Asamblea General de Naciones Unidas adoptó en 1991 los principios de Naciones Unidas a favor de las personas de edad (independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad), que enumera 18 derechos de las personas mayores, incluido un trato digno.

El derecho de toda persona a la igualdad ante la ley y a estar protegida contra la discriminación constituye un derecho universal reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, los Pactos de las Naciones Unidas de Derechos Civiles y Políticos y sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, de los que son partes todos los Estados miembros. La Carta comunitaria de los derechos sociales fundamentales de los trabajadores reconoce la importancia de combatir toda forma de discriminación y, especialmente, la necesidad de adoptar medidas adecuadas para la integración social y económica de las personas mayores y de las personas con discapacidad.

3.3.3. Organización Mundial de la Salud y la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030

Para fomentar un envejecimiento saludable y mejorar las vidas de las personas mayores y sus familias y comunidades, será necesario introducir cambios fundamentales no solamente en las acciones que emprendamos sino también en nuestra forma de pensar acerca de la edad y el envejecimiento. La *Década* se centra en cuatro ámbitos interconectados de actuación: cambiar nuestra forma de pensar, sentir y actuar con respecto a la edad y el envejecimiento; asegurar que las comunidades fomenten las capacidades de las personas mayores; ofrecer una atención integrada y centrada en las personas, y servicios de salud primarios que respondan a las necesidades de las personas mayores; y proporcionar acceso a la atención a largo plazo para las personas mayores que lo necesiten.

3.3.4. Pilar Europeo de los Derechos Sociales y Estrategia Europea de Cuidados

En una Europa que envejece, con una previsión del 25% de las personas mayores de 65 años para 2050, es necesario pensar en directrices específicas para orientar a los países de Europa para que integren el envejecimiento en todas sus políticas. Por ello, la Comisión Europea ha lanzado la *Estrategia Europea de Cuidados* para garantizar unos servicios asistenciales de calidad, asequibles y accesibles en toda la Unión Europea y mejorar la situación tanto de los cuidadores (profesionales o informales) como de los receptores de cuidados. La Estrategia Europea de Cuidados apoya la aplicación de los principios consagrados en el *Pilar Europeo de los Derechos Sociales* (principios sobre igualdad de género y los cuidados de larga duración). En marzo de 2021, el Plan de Acción del Pilar Europeo de Derechos Sociales anunció una iniciativa sobre los cuidados de larga duración con 20 principios entre los que se encuentran entre otros: los cuidados de larga duración, las pensiones y prestaciones para la vejez, la protección social y el acceso a los servicios.

La Estrategia Europea de Cuidados va acompañada de recomendaciones para los Estados miembros sobre el acceso a los cuidados de larga duración (CLD) asequibles y de alta calidad, servicios asistenciales asequibles y accesibles, con mejores condiciones de trabajo y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de las personas cuidadoras. Los CLD van dirigidos a mantener la autonomía y la vida con dignidad las personas que necesitan ayuda en las actividades cotidianas, pero muchas personas no tienen acceso a estos servicios o no están disponibles, asequibles o no son accesibles.

Con respecto a los CLD, la Comisión recuerda que el cambio demográfico implica que los europeos viven más tiempo, pero esto también da lugar a una mayor demanda de cuidados accesibles, asequibles y de calidad y recomienda que los Estados miembros elaboren planes de acción nacionales para que los cuidados en la Unión Europea sean más accesibles, asequibles y de mejor calidad para todos: garantizando que los CLD sean oportunos, globales y asequibles, permitiendo un nivel de vida digno a las personas con necesidades de cuidados; y aumentando la oferta y la combinación de servicios profesionales de CLD (asistencia a domicilio, asistencia de proximidad y atención residencial), reducir las brechas territoriales en el acceso a los cuidados de larga duración, implantar soluciones digitales accesibles en la prestación de servicios asistenciales y garantizar que los servicios e instalaciones de CLD sean accesibles para las personas con discapacidad.

3.4. ¿Qué sabemos sobre el trato a las personas por parte de las instituciones y los servicios?

Hay quienes consideran a la discriminación por edad “la cenicienta de las discriminaciones” por cuanto tiende a ocultar, a marginar o a desplazar a las personas mayores, invisibilizándolas, especialmente, en las organizaciones productivas.

3.4.1. El mundo laboral

Un ámbito claro de maltrato y discriminación por edad es el laboral en donde se produce una clara *vulneración de derechos*. En el *Estudio sobre la discriminación por edad en el empleo* de la Dirección General para la Igualdad de Trato y Diversidad, **la edad aparece con claridad como el factor discriminante que más afecta en el ámbito laboral**: el 23% de quienes trabajan o han trabajado se ha sentido discriminado en alguna ocasión por razón de la edad, y un 8,4% declara haberlo sido en los últimos 12 meses. Como se cita en el estudio: “Nos enfrentamos a una situación paradójica, en una sociedad en la que nos mantenemos activos durante más tiempo, que no pone límite a la edad de las vivencias, en la que consideramos que se puede desempeñar el trabajo en condiciones hasta los 65 o más años, se está produciendo un adelanto en la obsolescencia de los trabajadores, se acorta su *edad útil*”.

Similares hallazgos se reflejan en la investigación realizada para HelpAge, *Discriminación por edad en el ámbito laboral ¿Qué dicen las personas?* (Pinazo-Hernandis y Barone, 2022: 8):

“Las empresas y las organizaciones en general no ponen en valor el talento senior; vivimos en una sociedad con un culto de la juventud y en todo caso donde muchas veces priman las decisiones económicas que a menudo no permiten sacar partido de la experiencia y planificar una buena gestión del conocimiento.../... Las personas mayores acumulan experiencia y conocimiento, pero no parece haber un trasvase de conocimientos ni se facilitan mucho los espacios de cooperación y co-aprendizaje. Es otra manera sutil de hacer discriminación. Es decir: ‘No te margino, pero tampoco cuento contigo’.

3.4.2. La salud

Las personas mayores siguen enfrentándose a diversos retos para acceder a servicios sanitarios y de atención que deberían ser asequibles, adecuados y de calidad. Existen

numerosos instrumentos internacionales y regionales en relación con el *derecho a la salud*, y también existen los *derechos del paciente*, y la *humanización de la salud*, pero hay que avanzar aún más en una real sanidad universal. Por eso es necesario adoptar un enfoque multisectorial centrado en la persona que integre los valores fundamentales del respeto a la dignidad, la libertad, la participación y la autonomía, al tiempo que ofrezca salvaguardas específicas cuando sea necesario.

La discriminación por edad en la salud es un asunto pendiente de resolver a la vista de los resultados de las investigaciones. En el 95,5% de 422 estudios revisados por Chang et al (2020) sobre edadismo y salud, el edadismo predijo unos resultados sanitarios significativamente peores en las personas y afectó a la salud. Diversos estudios revisados por el autor mostraron indicios de edadismo: por ejemplo, las personas mayores quedaban excluidas (por la edad) de los ensayos en cardiología, medicina interna, nefrología, neurología, medicina preventiva, psiquiatría, reumatología, oncología y urología. Se descubrió que las personas mayores con menor nivel educativo tenían más probabilidades de sufrir discriminación por motivos de edad con efectos adversos sobre la salud, y ser objeto de una excesiva y dañina sobremedicación. En el caso de España, la desigualdad territorial en los recursos sanitarios produce un difícil acceso de muchas personas a los tratamientos que requerirían, tanto preventivos como paliativos. En muchos lugares, hay insuficientes centros de salud u hospitales y menos atención especializada de la necesaria en un mundo cada vez más envejecido. Por ejemplo, pocos hospitales con servicios de geriatría. El principio constitucional de igualdad de acceso a los servicios de salud parece no estar siempre garantizado.

3.4.3. La Banca

El mundo de la banca y las compras en línea está creciendo muy rápidamente. Atendiendo solo al número de transacciones, según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en general, el comercio electrónico superó en España los 19.175 millones de euros en el primer trimestre de 2023, un 22,7% más que el año anterior y en este periodo se registraron más de 363 millones de transacciones, un 16,1% más que el año anterior.

Los avances no pueden dejar excluido ningún grupo de personas. Es necesario adaptar el sistema bancario a la realidad social teniendo en cuenta las necesidades y conocimientos digitales de las personas de más de 65 años. Según el *Barómetro del CIS* (Estudio 3344, 2021), la banca es uno de los principales problemas que existen actualmente en España. Los procesos de digitalización y la reducción de plantillas y oficinas bancarias incrementan aún más esa desconfianza. **La autonomía personal en el mundo digital también es un derecho que no debe ser vulnerado.** La exclusión financiera originada por el cierre de sucursales bancarias y la sustitución de la atención directa de profesionales empleados de banca por la tecnología puede ser una nueva forma de vulneración de derechos y maltrato hacia las personas mayores.

El lema del *Decenio del Envejecimiento Saludable 2021-2030* es “No dejar a nadie atrás”, sin embargo, según el Informe de 2019 de Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP), *Las Personas mayores y la banca digital*, la mayor parte de las personas mayores no son usuarias de la banca online (76,9%), y un 60,1% dice no haber recibido asesoramiento

o formación por parte de su banca para el uso de la banca *on line*. Además, el 83,2% decía preferir la atención presencial y personal.

Por su parte, el Informe *sobre brecha digital 2021* de UDP, indica que 4 de cada 10 personas decía no haber usado internet nunca y un 77% de las personas mayores de 65 años en España no eran usuarias de la banca en línea. La atención personalizada es el canal preferido a la hora de realizar gestiones bancarias, mientras que internet y la atención telefónica se sitúan como los peores (para un 83% de las personas mayores de 65 años entrevistadas). Siete de cada 10 personas mayores en España no son usuarios de la banca en línea, y los principales motivos por el que las personas mayores no utilizan internet son: falta de interés y conocimientos para hacerlo (61,4%), no disponer de ordenador/tablet (47,0%) ni móvil con acceso a internet (33,7%). Casi tres de cada diez personas mayores que no usan internet, dicen no haber podido hacer alguna gestión cotidiana porque sólo se podían hacer a través de internet o en una máquina (27,1%), pero muchas oficinas bancarias se han cerrado y ya no es tan fácil siquiera acercarse a un cajero a hacer transacciones. El 58,9% de quienes tienen capacidad de gasto insuficiente (esto es, las personas más vulnerables) ha tenido dificultades para realizar las gestiones cotidianas. En la encuesta realizada para el presente estudio se presentan evidencias similares como demostramos en el apartado descriptivo de resultados.

4. El trato a las personas mayores: Encuesta a personas mayores

En la encuesta realizada a las personas mayores se ha preguntado por el trato que reciben de las instituciones públicas y de las empresas que prestan servicios esenciales. En concreto se ha preguntado a 1.100 personas mayores de más de 65 años por el trato que reciben de las administraciones públicas en servicios como servicios médicos, servicios sociales, servicios de ayuntamientos, transporte público, y de las empresas que prestan servicios de interés general en los ámbitos de los servicios bancarios, aseguradoras, compañías de telefonía y servicios de conexión a internet, y suministros de luz y gas. Las cuestiones planteadas a las personas encuestadas preguntaban entre otros sobre el trato en general, en qué servicios concretos habían recibido un trato inadecuado o discriminatorio, las acciones concretas de este trato desfavorable, la discriminación en los trámites, la falta de claridad en estos, si han echado en falta ayuda para la realización de trámites o si se les ha negado la ayuda.

Figura 4.1. Esquema de análisis del trato por las Administraciones Públicas



4.1. Valoración general del trato

Mensajes fuerza

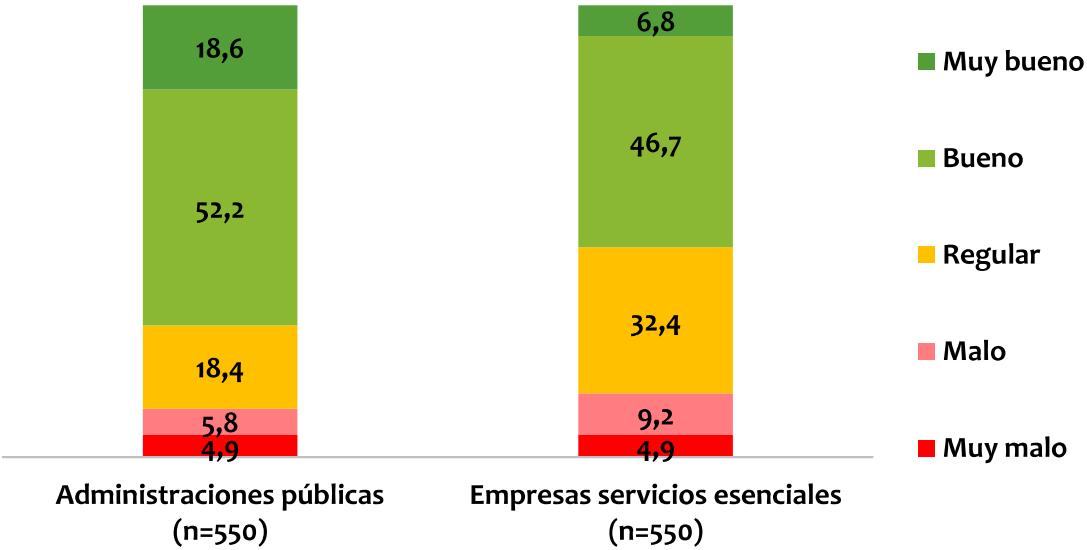
- ▶ **Una de cada 3 personas mayores declara recibir un trato muy malo, malo o regular de las administraciones públicas.** Son en general los hombres, las personas de 65 a 74 años, las personas con estudios secundarios, las personas sin discapacidad, las que viven en municipios grandes (> 50.000 habitantes) y en las áreas de Madrid y Barcelona), quienes perciben un trato peor; en concreto en los polos de Madrid y Barcelona, hasta el 38.1% de los participantes dicen que ese trato ha sido insatisfactorio en el último año.
- ▶ **Casi la mitad de las personas mayores percibe un trato muy malo, malo o regular de las empresas privadas que prestan servicios esenciales (banca, seguros, telefonía, internet, luz y gas).** Al observar las diferencias según las variables analizadas, son los hombres, las personas de 65 a 74 años, las personas con estudios superiores, las personas con discapacidad, las que viven en municipios grandes (> 50.000 habitantes) y

en la zona de Levante y las islas, quienes perciben un trato peor llegando en algunos casos el trato insatisfactorio hasta el 58,5%

Para conocer la opinión general del trato institucional que percibe la población de 65 y más años, tanto en las administraciones públicas como en las empresas privadas que prestan servicios esenciales (banca, seguros, telefonía, internet, luz y gas)⁶, se preguntó a las personas encuestadas que valorasen el trato que habían recibido en los últimos doce meses tanto por administraciones públicas como por estas empresas. Como se aprecia en el Gráfico 4.2, mayoritariamente las personas mayores califican el trato recibido de las administraciones como bueno o muy bueno, concretamente el 70,8% y en torno a la mitad, concretamente un 53,5% consideran que el trato recibido de empresas de servicios esenciales es bueno o muy bueno.

Sin embargo, la proporción de personas mayores que no valoran positivamente este trato institucional es bastante elevado, especialmente en las empresas. Preguntadas por las administraciones un 4,9% lo considera muy malo, 5,8% malo, 18,4% regular. Por su parte, respecto a las empresas el 4,9% lo considera muy malo, 9,2% malo, y 32,4% regular. En otras palabras, el 29,2% de las personas no está satisfecha con el trato recibido por las administraciones y el 45,5% no lo está con las empresas de servicios esenciales. Más adelante profundizaremos en las causas e instituciones concretas en las que se percibe un trato inadecuado y mejorable por parte de las instituciones.

Gráfico 4.2. Distribución porcentual de personas de 65 y más según su valoración general del trato recibido en los últimos doce meses por las administraciones públicas y las empresas de servicios esenciales



⁶ En adelante, por empresas privadas de servicios esenciales debe entenderse siempre los siguientes servicios: Bancarios, seguros, telefonía, internet y suministros de luz y gas.

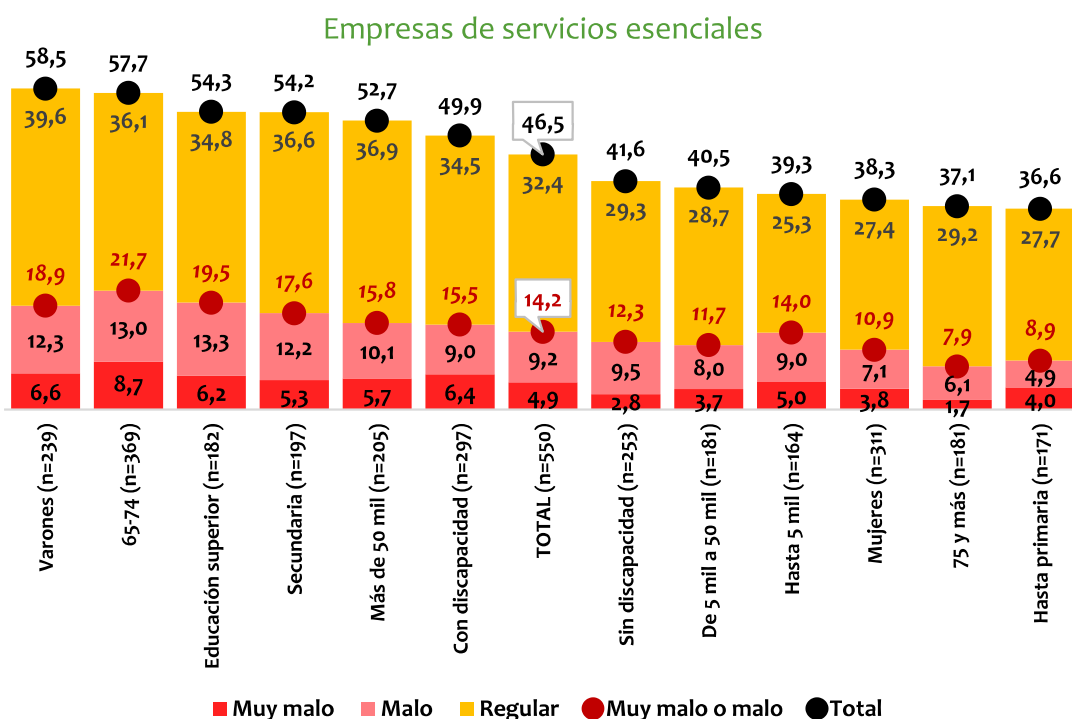
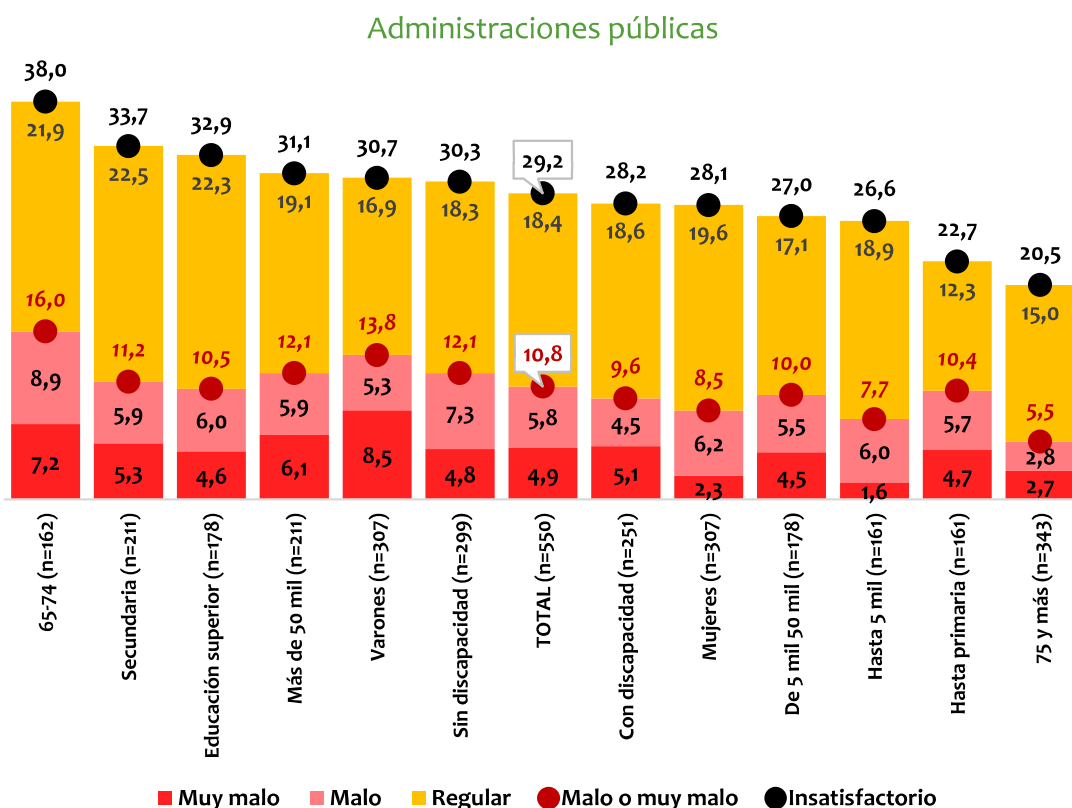
La percepción general del trato no es homogénea entre las personas mayores. Tanto en administraciones públicas como en empresas de servicios esenciales, ciertos grupos de población tienen peor percepción del trato general recibido tal y como se expone en el Gráfico 4.3.

Respecto a la percepción general del trato en las administraciones públicas, son las personas de 65 a 74 años las que peor percepción tienen, concretamente el 38% considera que el trato recibido en los últimos doce meses ha sido malo, muy malo o regular, seguido a cierta distancia por las personas con niveles de estudios secundarios o superiores con un 33%. Por su parte, el trato de las empresas privadas de servicios esenciales cuenta con una peor valoración entre los varones, un 58,5% percibe este trato como malo, muy malo o regular (38,3% en mujeres), un 57,7% entre las personas de 65 a 74 años y un 54% para las que tienen estudios de secundaria o más (frente al 36,6% para las que tienen como máximo estudios primarios).

Si valoramos en conjunto el trato institucional, se constata cierto patrón en el perfil de población mayor que percibe un peor trato institucional. **Al contrario de lo que a priori cabría pensar, son los segmentos de población de mayor edad (75 y más), menos nivel de estudios (hasta primaria) y menor tamaño de hábitat (hasta 5 mil) los que en general valoran de forma más positiva el trato institucional**, mientras que las personas con niveles de estudios más altos, de menor edad y residentes en municipios más grandes perciben un trato institucional peor.

En relación con las diferencias que aparecen por edad y nivel educativo, la hipótesis para explicarlo radica en el hecho de que las personas con menor edad y con mayor nivel de estudios son más conscientes de sus derechos y de las discriminaciones que reciben. En oposición, las personas más mayores y con menor nivel educativo son menos reivindicativas y críticas, y tienen más asumido conductas edadistas que puedan recibir.

Gráfico 4.3. Porcentaje de personas que califican el trato recibido en los últimos doce meses como muy malo, malo o regular. Por género, edad, nivel de estudios y tamaño de hábitat.



En la encuesta hemos indagado en qué medida el trato institucional es diferente en distintos territorios o regiones en España. Para ello, se han considerado la siguiente estratificación atendiendo a idiosincrasias territoriales diferentes:

- **Levante e islas:** Cataluña (sin Barcelona Provincia), Comunidad Valenciana, Murcia, Baleares y Canarias.
- **Norte:** Aragón, Asturias, Cantabria, Castilla y León, Galicia, Navarra, País Vasco y La Rioja.
- **Polos:** Provincia de Barcelona y Comunidad de Madrid.
- **Sur:** Andalucía, Castilla-La Mancha y Extremadura

Tabla 4.1. Porcentaje de personas que califican el trato recibido en los últimos doce meses es muy malo, malo o regular. Por zonas de España.

	Muy malo	Malo	Regular	Total Insatisfactorio	Base (n)
Administraciones	4,9	9,2	32,4	46,5	550
Levante e islas	8,6	4,8	9,8	23,1	127
Norte	2,8	6,9	17,1	26,8	177
Polos	2,2	7,9	28,0	38,1	109
Sur	7,1	3,1	19,9	30,0	137
Empresas	4,9	9,2	32,4	46,5	550
Levante e islas	3,5	10,9	36,2	50,6	130
Norte	8,1	11,4	28,5	48,0	177
Polos	2,6	8,6	29,3	40,5	109
Sur	4,7	5,8	36,7	47,2	134

En este sentido, se evidencian disparidades territoriales a las que merece la pena prestar atención, especialmente llamativas en el trato de las administraciones públicas. Así, en la zona Polos es donde peor percepción general de trato se tiene de las administraciones públicas, un 38,1% lo considera malo, muy malo o regular, mientras que en Levante e islas este indicador es sustancialmente menor alcanzando el 23,1% (la mitad que el dato a nivel nacional). Respecto a las empresas, hay más homogeneidad regional, oscilando el dato entre el 50,6% en Levante e islas y el 40,5% en Polos. Llama la atención que Comunidad de Madrid y Provincia de Barcelona (Polos) se sitúa la peor percepción de trato de las administraciones y la mejor de las empresas.

4.2. El trato inadecuado, irrespetuoso o discriminatorio

Mensajes fuerza

- ▶ **Casi un tercio de las personas mayores (31,8%) han padecido un trato inadecuado o irrespetuoso o discriminatorio por edad en el último año en la administración pública.** Un 8,9% declara recibir frecuentemente un trato malo por parte de la administración.
- ▶ **En las empresas de telefonía e Internet, Servicios Sociales y banca es donde se percibe un peor trato.** En contraposición es en los servicios de la sanidad primaria y el transporte público donde se recibe en general un mejor trato.

► **Hay un perfil de población que, por lo general, suele ser discriminada o recibir tratos inadecuados o irrespetuosos con mayor frecuencia.** En concreto son los varones, las personas de 65 a 74 años, con estudios de secundaria o más, con discapacidad y que pertenecen a núcleos poblacionales grandes (de más de 50 mil habitantes), son las personas que declaran sentir un peor trato.

En el epígrafe anterior se ha mostrado la valoración general del trato percibido por la población mayor en los últimos doce meses. En este apartado profundizamos en el trato se pretende medir la incidencia del trato malo de las instituciones a la población mayor, para lo cual se han realizado en la encuesta dos preguntas, una relacionada con haber recibido un trato inadecuado o irrespetuoso, y otra con haberse sentido discriminado por la edad. De este modo, la valoración general del apartado anterior se objetiva en situaciones concretas que les han podido suceder en su interacción con las instituciones. Concretamente se han preguntado tanto para las administraciones como para las empresas:

- En los últimos doce meses ¿con qué frecuencia ha recibido un trato inadecuado o irrespetuoso hacia su persona?
- En los últimos doce meses ¿con qué frecuencia se ha sentido discriminado por su edad?

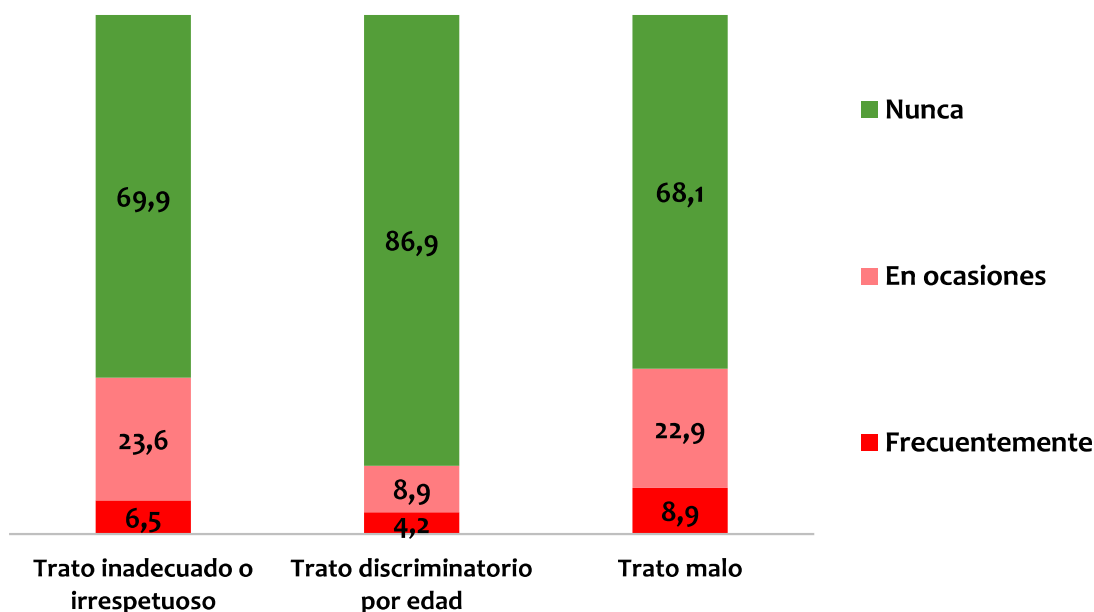
A efectos de análisis, se ha considerado que la persona ha recibido un trato malo si en los últimos doce meses ha percibido algún trato inadecuado o irrespetuoso o se ha sentido discriminada por su edad.

4.2.1. Trato general en la administración

Se pregunto a las personas encuestadas explícitamente si habían recibido en los últimos 12 meses en general en la administración un trato inadecuado o irrespetuoso o discriminatorio por razones de edad; los resultados se exponen en el Gráfico 4.4.

El 6,5% declara padecer frecuentemente en las administraciones públicas tratos inadecuados o irrespetuosos hacia su persona, y el 4,2% se siente frecuentemente discriminado por su edad. En conjunto se constata que el 8,9% de la población de 65 años y más recibe con frecuencia de las administraciones un trato malo, bien se han sentido discriminados por su edad, bien porque el trato es inadecuado o irrespetuoso hacia su persona, o por ambas razones. Junto a ello, ha tenido en ocasiones un trato inadecuado o se han sentido discriminados el 23,6% y el 8,9% respectivamente, lo que lleva a estimar que un trato malo ocasional alcanza al 22,9% de las personas. Dicho de otro modo, casi un tercio de las personas mayores (31,8%) han padecido un trato malo en los últimos doce meses.

Gráfico 4.4. Distribución porcentual de personas de 65 y más según perciban un trato inadecuado o irrespetuoso hacia su persona o discriminación por edad. Administración pública.



Como se observa en la Tabla 4.2 al igual que ocurría cuando se analizó la percepción general del trato, son las personas mayores de menor edad (65-74), aquellas con estudios de secundaria o más y los residentes en municipios grandes (más de 50 mil habitantes) las que perciben en mayor medida un trato malo en las instituciones públicas:

- Personas de 65 a 74 años: El 38,8% ha tenido algún trato inadecuado o irrespetuoso hacia su persona y el 15% se ha sentido discriminado por su edad, lo que lleva a que el 40% ha padecido alguna de estas dos situaciones.
- Aproximadamente el 35% de las personas con al menos estudios de secundaria ha sentido un trato inadecuado o irrespetuoso y el 18% ha sentido discriminación, es decir, un 38% de trato malo.
- El 37,9% de las personas mayores en municipios de al menos 50 mil habitantes ha sentido algún trato malo, siendo un 35% los que reconocen haber vivido situaciones de trato irrespetuoso y un 17,6% discriminación.

De nuevo, las personas con menos nivel de estudios, las que tiene mayor edad y las que residen en municipio de hasta 50 mil habitantes son las que observan una menor incidencia del trato malo que oscila entre el 23% y el 26%.

La Tabla 4.2 muestra también algunas tendencias de interés sobre el trato por parte de las administraciones públicas:

- Apenas hay diferencias en los datos entre población con y sin discapacidad y por zonas geográficas.
- Los varones padecen más el trato irrespetuoso (34,4%) que las mujeres (26,8%), sin embargo, son ellas las que reconocen sentir con mayor intensidad la discriminación por edad con un 14,6% frente al 11,3%.

- El sentimiento de discriminación por edad es sustancialmente mayor entre quienes tienen estudios de secundaria o más (18%) que entre quienes cuentan con estudios primarios o menos (5,4%).
- La percepción de discriminación por edad es notablemente superior en las personas residentes en municipios con más de 50 mil habitantes con un 17,6%, frente al 8% en aquellos de menor hábitat.

Tabla 4.2. Porcentaje de personas que han tenido un trato inadecuado-irrespetuoso, o se han sentido discriminadas por su edad en las administraciones públicas.

(*)	Inadecuado irrespetuoso			Discriminación			Trato malo			Base (n)
	O	F	T	O	F	T	O	F	T	
Total	23,6	6,5	30,1	8,9	4,2	13,1	22,9	8,9	31,8	550
Género										
Varones	26,0	8,4	34,4	7,7	3,6	11,3	26,5	9,5	36,0	243
Mujeres	21,7	5,1	26,8	9,9	4,7	14,6	20,2	8,5	28,7	307
Edad										
65-74	30,3	8,5	38,8	10,0	5,0	15,0	29,0	11,4	40,4	388
75 y más	17,0	4,5	21,5	7,9	3,5	11,3	17,0	6,4	23,4	162
Estudios										
Hasta primaria	18,6	3,9	22,6	1,1	4,3	5,4	15,9	7,1	23,0	161
Secundaria	25,9	9,3	35,2	13,9	3,7	17,6	26,1	10,8	36,9	211
Educación superior	28,6	5,8	34,4	14,2	5,2	19,4	30,3	8,7	39,0	178
Discapacidad										
Sin discapacidad	24,2	7,5	31,7	9,5	4,2	13,7	22,2	10,0	32,2	299
Con discapacidad	23,0	5,6	28,6	8,4	4,2	12,6	23,6	7,9	31,5	251
Hábitat										
Hasta 5.000	19,9	4,2	24,0	4,2	4,9	9,1	19,3	7,0	26,3	161
De 5.001 a 50.000	18,1	5,6	23,7	5,2	2,1	7,3	17,4	6,3	23,7	178
Más de 50.000	27,7	7,6	35,3	12,4	5,2	17,6	27,0	10,9	37,9	211
Zonas										
Levante e Islas	20,8	8,9	29,7	6,9	7,5	14,4	17,6	12,5	30,1	127
Norte	25,1	7,3	32,4	12,1	1,4	13,5	28,2	7,8	36,0	177
Polos	21,7	4,6	26,3	6,4	4,4	10,8	20,2	8,2	28,4	109
Sur	26,5	4,6	31,2	9,3	4,4	13,7	24,3	7,2	31,5	137

(*) O= Ocasional; F=Frecuente; T=Total

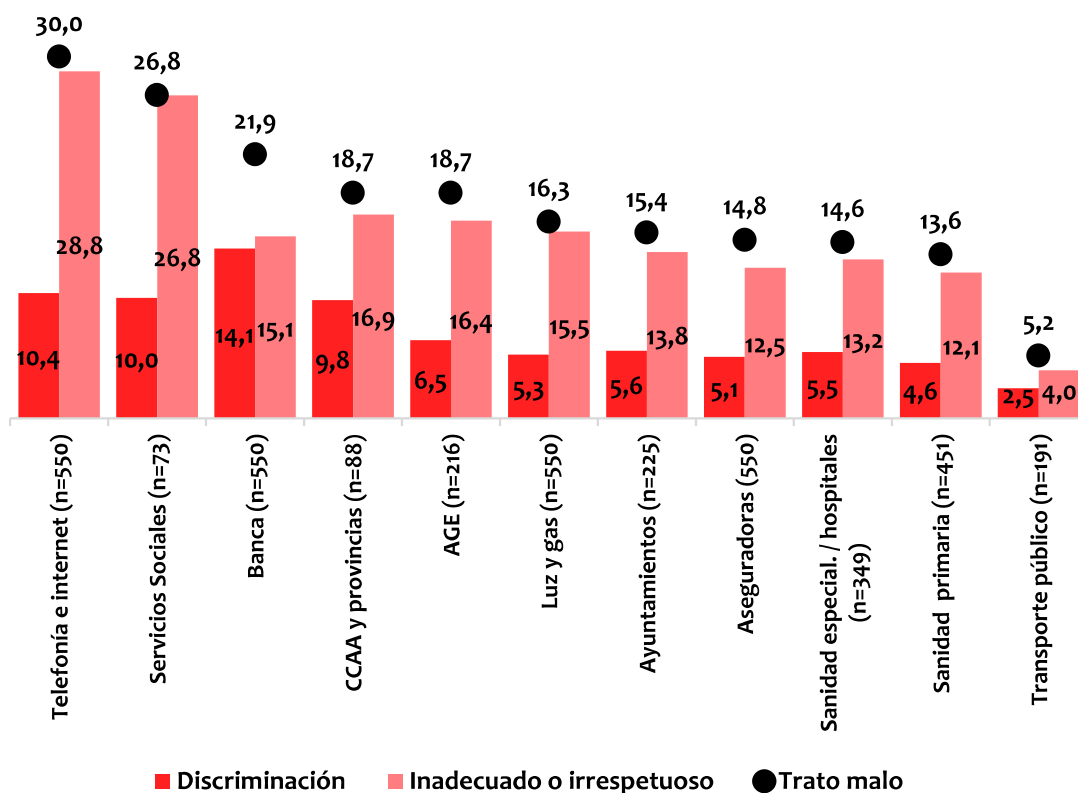
4.2.2. Trato en los distintos servicios públicos y privados

Para profundizar más en el trato recibido, preguntamos de manera específica por cada uno de los servicios. El objetivo es conocer en qué servicios hay mayor incidencia del trato inadecuado e irrespetuoso y de discriminación, lo que es muy importante no solo para informar y formar sobre los derechos de las personas mayores, edadismo y buen trato, así como para poder diseñar políticas públicas y.

Según demuestran los resultados expuestos en el Gráfico 4.5, la mayor incidencia del trato malo, tal y como lo perciben las personas mayores, está en las empresas de telefonía e internet, donde el 28,8% de las personas reconocen haber tenido en los últimos doce meses un trato inadecuado hacia su persona y el 10,4% haberse sentido discriminados por su edad, lo cual se traduce en un 30% de incidencia del trato malo. A estas compañías les sigue Servicios Sociales con un 26,8% de las personas usuarias que han percibido un trato inadecuado o discriminatorio y posteriormente la banca con un 21,9%. En donde tiene menor incidencia del trato malo es el transporte público con un 5,2% y la atención primaria sanitaria con un 13,6%.

Llama la atención que justamente que en el ámbito público sea en los Servicios Sociales en donde las personas mayores perciben un peor trato, en concreto inadecuado e irrespetuoso, cuando es el servicio al que acude mayor diversidad de personas, de distintos colectivos, etnias y edades, y con mayores situaciones de vulnerabilidad, marginación y exclusión social, personas necesitadas de una atención más amable y empática. No obstante, hay que tomar con sumo cuidado el dato de trato en Servicios Sociales ya que la base muestral obtenida de personas que han acudido a ellos en los últimos doce meses es muy baja (únicamente 73 personas de la muestra han declarado el uso de estos servicios).

Gráfico 4.5. Porcentaje de personas usuarias que han tenido un trato inadecuado-irrespetuosos, o se han sentido discriminadas por su edad en los últimos doce meses para diferentes servicios públicos y privados.



En lo que respecta a la discriminación por edad, su mayor incidencia se sitúa fundamentalmente en la banca, seguida con cierta distancia de las empresas de telefonía e internet, los Servicios Sociales y en las administraciones autonómicas y provinciales. El 14,1% de las personas mayores se han sentido discriminadas por su edad en una compañía bancaria, y el 15,1% consideran que han recibido un trato inadecuado o irrespetuoso. Por otra parte, en los otros tres servicios mencionados la tasa de discriminación es del 10% o superior.

La información sobre el trato inadecuado hacia las personas mayores y la discriminación por edad nos permite dimensionar mejor el fenómeno, y reconocer las formas manifiestas y sutiles de discriminación a la vez que da pistas para formar a los y las profesionales para que puedan conocer y reconocer qué es y qué no es un buen trato. Los resultados indican que es necesario formar a las personas mayores e informar sobre sus derechos de ciudadanía.

También parecen indicar que las personas mayores han acabado normalizando el trato que reciben, que frecuentemente es malo, negligente, inadecuado, o irrespetuoso.

En relación con los servicios específicos nos hemos preguntado qué perfiles de población padecen con más incidencia el trato malo. Para dar respuesta a esta pregunta se presentan estos indicadores por diversas variables sociodemográficas en la Tabla 4.3, en la que se muestran los servicios y perfiles con bases muestrales suficientes para hacer este análisis, siendo excluidos los Servicios Sociales, las Comunidades Autónomas y diputaciones provinciales y los ayuntamientos. Tampoco se incluye transporte público por poseer indicadores bajos en el cruce, no destaca ningún perfil sociodemográfico en particular. Dado que las bases muestrales excesivamente bajas no se aportan datos por zonas geográficas en los servicios de la Administración General de Estado, la sanidad especializada u hospitalaria.

Tabla 4-3. Porcentaje de personas usuarias que han tenido un trato inadecuado-irrespetuoso, o se han sentido discriminadas por su edad en los últimos doce meses para diferentes servicios públicos y privados, según variables sociodemográficas.

	Total	Varones	Mujeres	65-74	75 y más	Hasta primaria	Secundaria	Educación superior	Sin disca	Con disca	Hasta 5 mil	De 5 a 50 mil	Más de 50 mil	Levante e Islas	Norte	Polos	Sur
Telefonía e internet																	
Base (n)	550	239	311	369	181	171	197	182	253	297	164	181	205	130	177	109	134
Inadecuado-irrespetuoso	28,8	36,1	23,9	35,8	22,9	22,4	32,5	35,8	27,9	29,3	21,0	25,6	33,1	26,0	28,4	27,7	32,6
Discriminación por edad	10,4	12,7	8,9	11,6	9,4	10,6	10,3	10,2	8,0	12,0	10,0	13,3	8,6	10,7	11,6	6,3	12,8
Tasa de trato malo	30,0	38,2	24,6	37,0	24,1	24,0	33,9	36,0	29,2	30,5	24,6	27,7	33,1	26,0	30,8	27,7	34,7
Banca																	
Base (n)	550	239	311	369	181	171	197	182	253	297	164	181	205	130	177	109	134
Inadecuado-irrespetuoso	15,1	18,6	12,7	19,9	11,1	14,2	13,0	20,7	15,2	15,0	16,2	16,8	13,6	17,4	15,6	15,6	12,0
Discriminación por edad	14,1	12,3	15,3	17,2	11,5	14,6	13,9	13,4	8,5	17,9	11,2	18,8	11,9	19,3	15,4	8,1	13,9
Tasa de trato malo	21,9	22,0	21,8	27,6	17,2	20,4	21,1	26,5	18,1	24,5	21,0	24,8	20,3	28,0	22,9	19,8	17,5
AGE																	
Base (n)	216	113	103	179	37	35	85	96	125	91	59	67	90				
Inadecuado-irrespetuoso	16,4	22,6	9,1	14,8	19,0	21,4	15,9	11,9	11,1	22,0	12,2	14,0	18,3				
Discriminación por edad	6,5	8,2	4,4	5,9	7,3	6,5	5,8	7,8	5,4	7,6	0,7	5,1	8,3				
Tasa de trato malo	18,7	24,0	12,3	16,8	21,5	26,0	15,9	15,7	14,5	23,0	12,2	14,0	22,0				
Suministros luz y gas																	
Base (n)	550	239	311	369	181	171	197	182	253	297	164	181	205	130	177	109	134
Inadecuado-irrespetuoso	15,5	19,5	12,9	18,9	12,7	12,3	18,3	17,4	12,4	17,7	16,0	14,8	15,8	14,5	18,6	13,3	14,8
Discriminación por edad	5,3	6,4	4,5	7,0	3,8	4,8	6,5	4,0	1,8	7,7	8,7	5,3	4,2	6,7	8,9	1,5	3,4
Tasa de trato malo	16,3	21,1	13,1	20,6	12,7	12,8	19,4	18,1	13,1	18,5	16,7	16,0	16,3	15,2	19,6	13,7	15,6
Aseguradoras																	
Base (n)	550	239	311	369	181	171	197	182	253	297	164	181	205	130	177	109	134
Inadecuado-irrespetuoso	12,5	13,7	11,7	15,7	9,9	10,9	16,0	9,6	7,7	15,8	9,1	14,7	12,1	8,1	20,8	13,1	5,5
Discriminación por edad	5,1	4,2	5,7	7,1	3,5	3,9	6,4	5,3	3,7	6,1	5,5	6,1	4,4	7,2	5,7	3,7	4,0
Tasa de trato malo	14,8	15,0	14,7	18,6	11,7	12,5	18,4	13,3	9,8	18,3	12,5	18,2	13,3	14,0	21,3	15,3	7,0
Sanidad especializada u hospitalares																	
Base (n)	349	165	184	261	88	96	138	115	180	169	103	113	133				
Inadecuado-irrespetuoso	13,2	15,5	11,1	19,2	5,2	15,4	15,1	4,3	9,8	15,8	3,0	12,1	16,9				
Discriminación por edad	5,5	3,6	7,3	8,8	1,1	5,2	5,6	5,8	3,6	7,0	0,6	5,0	7,2				
Tasa de trato malo	14,6	15,5	13,9	21,2	6,0	16,2	16,4	7,5	10,6	17,8	3,0	13,4	18,8				
Sanidad primaria																	
Base (n)	451	202	249	332	119	128	176	147	239	212	136	146	169	103	147	95	106
Inadecuado-irrespetuoso	12,1	14,8	10,0	15,5	8,2	10,4	12,6	14,7	7,7	16,0	8,7	8,3	15,5	10,2	10,6	9,6	20,3
Discriminación por edad	4,6	4,1	5,0	4,8	4,4	2,9	4,6	8,2	1,6	7,2	4,6	1,2	6,6	4,5	6,1	3,4	3,8
Tasa de trato malo	13,6	15,9	11,8	16,5	10,2	11,8	13,3	18,2	8,8	17,8	11,3	8,7	17,3	10,7	14,3	10,4	20,3

Según servicios

Describimos a continuación los grupos y perfiles con mayor incidencia del trato irrespetuoso o inadecuado, la discriminación por edad y la tasa de trato malo, según distintos servicios:

- **Telefonía e internet:** Los grupos con mayor incidencia de un trato inadecuado o discriminatorio está en los varones (38,2% frente al 24,6% de las mujeres), personas de 65 a 74 años, educación secundaria o más, y en la zona sur de España. También se detecta una mayor incidencia a medida que aumenta el tamaño de hábitat.
- **Banca:** En este servicio no hay diferencias por género en cuanto al trato inadecuado. Se presenta una mayor incidencia del trato malo en la población de 65 a 74 años (que registra una diferencia de más de 10 puntos frente a las personas de 75 o más), las personas con estudios superiores, las personas con discapacidad, y la zona de Levante e islas.
- **Administración General de Estado:** Existe una incidencia mayor en los varones frente a las mujeres, tanto del trato inadecuado como discriminatorio por edad. En esta ocasión la población con 75 y más años y los que tienen como máximo estudios primarios tienen un porcentaje más alto, que junto a las personas con discapacidad y los residentes en municipios con más de 50 mil habitantes, definen el perfil de personas que son propensas a recibir con más intensidad un trato inadecuado o discriminatorio en esta institución. Cabe señalar que el trato de personas con discapacidad y sin discapacidad alcanza aquí una de sus mayores diferencias (23% frente a 14,5%).
- **Luz y gas:** Reconocen tener un peor trato de estas empresas los varones, las personas de 65 a 74 años, las que tiene estudios de secundaria o más y las que tienen discapacidad.
- **Aseguradoras:** Sin diferencias por género, el perfil con mayor incidencia se define por la población de 65 a 74 años, las personas con discapacidad, y las residentes en la zona norte de España.
- **Sanidad especializada u hospitalaria:** Aunque no hay diferencias por género en el trato inadecuado, la discriminación por edad es algo más elevada en las mujeres. Les siguen las personas de 65 a 74 años, los que tiene como máximo estudios de secundaria, la población con discapacidad y residentes en municipios con más de 50 mil habitantes. Las diferencias de estas cuatro categorías con respecto al resto de su grupo son muy notables.
- **Sanidad atención primaria:** El perfil de personas que padece con más incidencia trato inadecuado o discriminatorio por edad son varones, de 65 a 74 años, de estudios superiores, personas con discapacidad (de nuevo, aquí se da una diferencia bastante notable de 17,8% frente a 8,8%), residentes en municipios con más de 50 mil habitantes, y la zona sur de España.

Según perfiles

A continuación, se muestra algunas claves del trato inadecuado o discriminatorio por edad de las variables sociodemográficas en los distintos servicios especificados en la Tabla 4.3:

- **Género:** Los hombres dicen recibir un trato inadecuado e irrespetuoso en mayor medida que las mujeres en todos los servicios, quizás porque realizan más trámites de este estilo. En los últimos 12 meses, de hecho, la mitad de las mujeres declaraba no haber realizado ninguna gestión con administraciones o empresas, mientras que un 65% de los hombres había realizado alguna gestión. Las mujeres tienen un dato de discriminación por edad superior a los varones únicamente en los servicios bancarios con un indicador 4 puntos superior.
- **Edad:** Salvo en uno, en todos los servicios el indicador de trato malo es más alto en la población de 65 a 74 años, ya sea por ser inadecuado o irrespetuoso hacia su persona o directamente discriminatorio. Además de que las personas con menor edad sean más conscientes de sus derechos, también se puede deber a que a partir de los 74 existe mayor tendencia a contar con apoyo familiar para realizar este tipo de trámites. Únicamente en los servicios de la Administración General del Estado la percepción del trato es peor en las personas con 75 y más años, con una diferencia de casi 5 puntos.
- **Nivel de estudios:** Por lo general la percepción del trato es peor cuanto mayor es el nivel de estudios en casi todos los servicios, observándose una clara distinción entre las que tienen hasta primaria y los que cuentan con al menos estudios de secundaria. Únicamente se descubre una tendencia contraria en los servicios de la Administración General del Estado y en la atención sanitaria especializada u hospitalaria, el mal trato es más alto en las personas con hasta secundaria. En los servicios de las compañías aseguradoras no se aprecian tendencias por niveles de estudio.
- **Discapacidad:** En todos los servicios la población con discapacidad tiene una puntuación superior a la población sin discapacidad, tanto de trato inadecuado como el discriminatorio por edad. Las mayores diferencias se dan en la banca, Administración General del Estado, aseguradoras y los dos tipos de servicios sanitarios (especializada y primaria).
- **Tamaño de hábitat:** Por lo general la tendencia a percibir un trato inadecuado o discriminatorio por edad aumenta a medida que el tamaño de municipio de residencia crece. Esta tendencia es muy patente en los servicios de telefonía e internet, en la Administración General del Estado, y en la sanidad especializada u hospitalaria. No obstante, la proporción de personas que se han sentido discriminadas es mayor en los municipios de tramo intermedio (de 5 a 50 mil habitantes) para la banca.
- **Zonas:** No se evidencia ningún patrón particular entre los servicios y las zonas geográficas de España. Lo más llamativo es que hay una menor proporción de personas que han sentido discriminación por edad en todos los servicios en la zona Polos (Comunidad de Madrid y provincia de Barcelona), y bastante menor incidencia del trato malo en el sur con las aseguradoras, tan solo un 7% (la mitad del número más bajo del resto de zonas).

4.3. Malas prácticas frecuentes de trato institucional

Mensajes fuerza

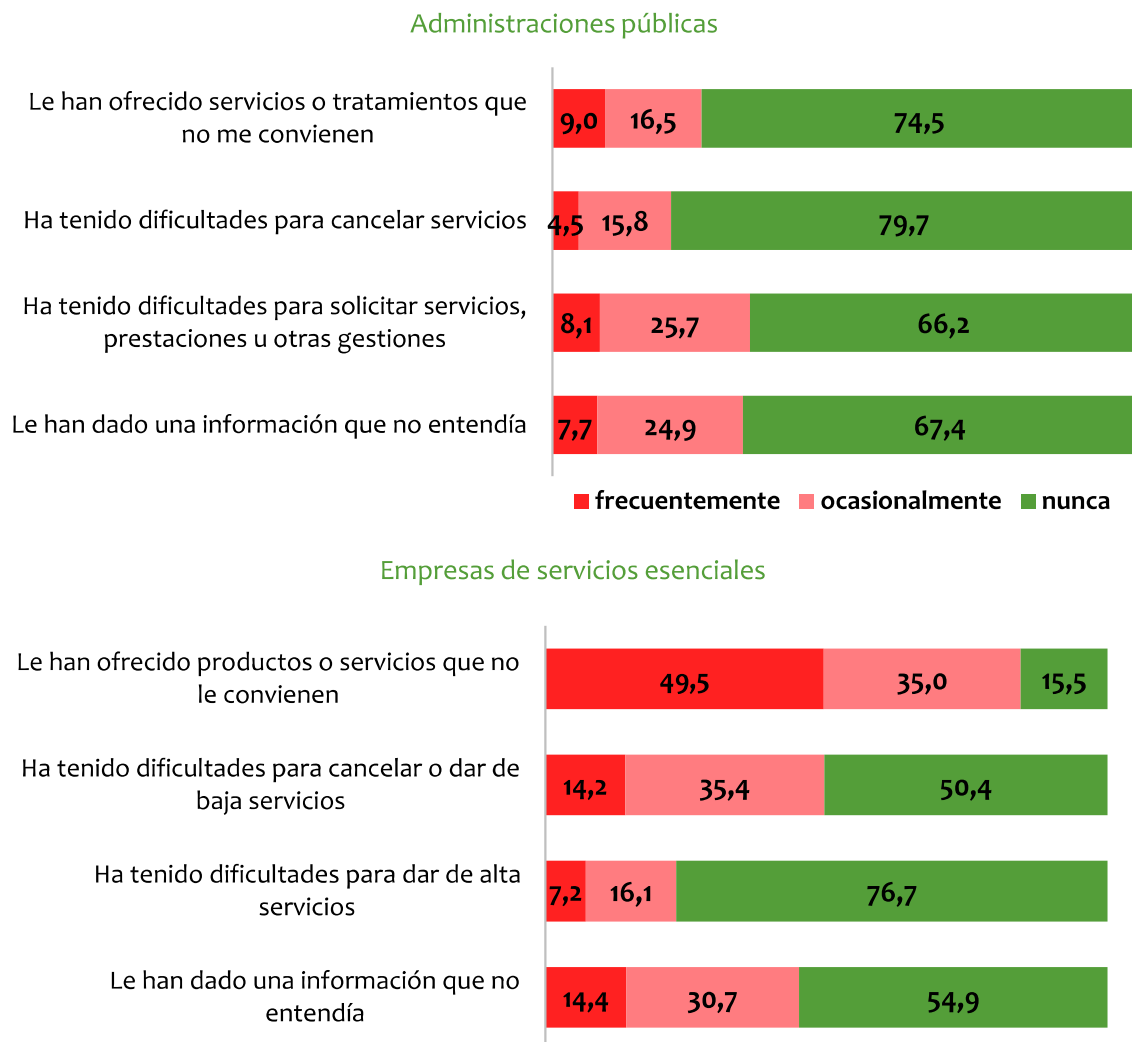
- ▶ **Las empresas que prestan servicios esenciales tienen más incidencia de malas prácticas con la población mayor que las administraciones públicas.** El 84,5% de las personas entrevistadas declaran que se les han ofrecido servicios o productos que no les convenían, y casi la mitad (49,6%) han tenido problemas a la hora de darse baja de un servicio privado.
- ▶ **Hay perfiles más proclives a ser víctimas de malas prácticas por parte de la administración y las empresas.** En la administración las personas entre 65 y 74 años, con estudios secundarios y superiores, y que viven en municipios grandes (más de 50 mil habitantes) experimentan con más frecuencia estas situaciones. En las empresas de servicios esenciales son los varones, de 65 a 74 años, con estudios superiores y con algún tipo de discapacidad los principales afectados.
- ▶ **Una de las malas prácticas más recurrente son las comisiones por servicios bancarios, frente a las que la población mayor es especialmente vulnerable.** Las personas mayores recurren con frecuencia a la atención presencial en oficinas debido a problemas de accesibilidad o desconocimiento para realizar los trámites online. Un 23,2% de las personas entrevistadas declaran haber percibido cobros indebidos por algún servicio bancario. Hacer transferencias o sacar dinero son dos de los servicios en los que se suelen cobrar comisiones con más frecuencia.

En este apartado se muestran diferentes situaciones en las que se puede dar un trato inadecuado o discriminatorio hacia las personas mayores por parte de las instituciones públicas y las empresas privadas de servicios esenciales. Para ello, se ha preguntado sobre el acceso a la información comprensible, los ofrecimientos de servicios por parte de las organizaciones, y las dificultades sobre las altas y bajas de los mismos.

4.3.1. Información, ofrecimientos, altas y bajas de servicios

Como muestra los datos del Gráfico 4.6, la incidencia de ciertas malas prácticas con la población mayor es más intensa en las empresas privadas de servicios esenciales que entre las administraciones públicas. Este diferencial es sustancialmente mayor en el ofrecimiento de productos, servicios o tratamientos que, en opinión de las propias personas mayores, consideraban que no les convenían.

Gráfico 4.6. Distribución porcentual de la población de 65 y más años según diferentes situaciones de gestiones con los servicios en los últimos doce meses.



El 25,5% afirma haber recibido ofertas de servicios o tratamientos que no le convenía en las administraciones públicas, de los cuales el 9% puntos reconocen que los han recibido con frecuencia y 16,5% en alguna ocasión. Este ofrecimiento indebido llega al 84,5% cuando se trata de compañías de servicios esenciales, de los cuales el 49,5% son de manera frecuente y el 35% puntos de manera ocasional. Siguiendo esta línea, en su trato con las empresas casi la mitad de las personas han tenido problemas para cancelar o darse de baja en los servicios (49,6%), o han obtenido una información que no entendían (45,1%), mientras que en la administración pública sólo le ha sucedido esto al 20,3% y 32,6% respectivamente.

En los ofrecimientos indebidos caben distintas circunstancias o motivos. Podría ser que el tratamiento o servicio fuese el más adecuado para la persona, pero no el inicialmente deseado por ella. Si es así, quizás unas mejores explicaciones o más detalladas y adecuadas, por parte de la persona proveedora del servicio habrían ayudado a entender mejor las razones que los sustentan y el cliente se habría "marchado satisfecho". En esos casos es necesario tiempo a las personas y que las administraciones y las empresas se aseguren de que el mensaje ha sido correctamente comprendido. Pero estos ofrecimientos indebidos

también podrían obedecer a estereotipo negativos asociado a la edad, pensando que las personas mayores tienen menos capacidad para entender estos servicios y que en consecuencia les pueden comprar más fácilmente. En estos casos existe el riesgo de fraudes de los que pueden ser víctimas las personas mayores, al comprar un servicio que no se les ha explicado correctamente o verse forzados a unas decisiones de compra en las que no se respeta plenamente un derecho fundamental a la libertad de elección.

Dentro de las empresas, el trámite percibido como más sencillo es el de darse de alta de servicios, ya que un 76,7% declara no haber tenido problemas nunca en este aspecto, un número muy inferior a las otras categorías. Aún con todo, casi 1 de cada 4 personas declara haber tenido dificultades para dar de alta servicios en este tipo de empresas, dato en todo caso nada desdeñable.

Administración pública

Como se puede observar en la Tabla 4.4, la frecuencia de los problemas de información, ofrecimientos y bajas que tienen las personas mayores al tratar con la Administración Pública difieren según variables sociodemográficas.

- **Género:** Los hombres señalan haber recibido información que no entendían con mucha más frecuencia que las mujeres, siendo la diferencia casi de 14 puntos, 36,2% frente a 29,9%. No obstante, las mujeres suelen tener más problemas a la hora de cancelar servicios, casi una de cada cuatro (23,1%) reconoce tener dificultades con esto, frente a un 16,6% de los hombres.
- **Edad:** La población que tiene entre 65 y 74 años declara haber tenido más dificultades que la de 75 o más en todas las gestiones, y la diferencia más grande se da a la hora de obtener información que no entienden; en el primer grupo de edad, un 36,8% afirma haber experimentado esto, frente a un 28,4% en las personas de 75 años o más.
- **Nivel de estudios:** En general a medida que aumenta el nivel de formación de la persona entrevistada se dan con más frecuencia problemas a la hora de entender la información, solicitar servicios, cancelarlos, o recibir servicios o tratamientos que no convienen. Como se ha dicho anteriormente, las personas con mayor nivel de estudios son más críticas y conscientes de las actitudes edadistas que puedan recibir.
- **Discapacidad:** Las personas con discapacidad declaran tener más problemas a la hora de entender la información que se les proporciona y solicitar servicios, prestaciones u otras gestiones (en el último caso la diferencia es notable, del 37% frente al 30,2% de personas sin discapacidad). No obstante, a la hora de cancelar servicios o recibir servicios/tratamientos que no les convenían, las personas sin discapacidad señalan con más frecuencia tener problemas.
- **Tamaño de hábitat:** Por lo general cuanto más grande es el tamaño del municipio en el que se reside más problemas de gestiones se dan. Especialmente en los municipios de más de 50000 habitantes se la frecuencia es mucho mayor. La única excepción se da en el caso de ofrecer servicios que no convenían, donde no parece importar el tamaño del hábitat ya que el problema ocurre con la misma frecuencia.
- **Zonas:** La frecuencia con la que se recibe información que no se entiende es similar por toda España, con la diferencia de los polos económicos (Madrid y Barcelona), donde este problema se da con menos asiduidad. Cabe señalar cómo la zona del

Levante y las islas suelen tener a menudo dificultades para solicitar servicios, prestaciones u otras gestiones (un 43,8%, 10 puntos de media más frente al resto de zonas). Junto a esto, los polos económicos y el Sur declaran con más frecuencia recibir oferta de servicios o tratamientos que no les convienen, un 29,5% y un 27,5% respectivamente.

Tabla 4.4. Porcentaje de población de 65 y más años según diferentes situaciones de gestiones en los últimos doce meses, y variables sociodemográficas. Administración Pública.

	Le han dado una información que no entendía	Ha tenido dificultades para solicitar servicios, prestaciones u otras gestiones	Ha tenido dificultades para cancelar servicios	Le han ofrecido servicios o tratamientos que no le convienen
Total	32,6	33,8	20,3	25,5
Género				
Varones	36,2	33,5	16,6	25,8
Mujeres	29,9	34,0	23,1	25,2
Edad				
65-74	36,8	37,4	23,6	29,0
75 y más	28,4	30,2	17,0	21,8
Nivel de estudios				
Hasta primaria	24,7	31,5	11,0	18,9
Secundaria	38,2	34,5	24,0	31,8
Estudios superiores	36,1	37,0	31,0	25,7
Discapacidad				
Sin discapacidad	31,8	30,2	23,5	27,7
Con discapacidad	33,3	37,0	17,5	23,5
Hábitat				
Hasta 5.000	29,4	27,5	13,8	25,1
De 5.001 a 50.000	29,8	28,9	15,4	23,4
Más de 50.000	34,9	38,2	24,7	26,7
Zonas				
Levante e Islas	33,0	43,8	18,6	23,3
Norte	35,2	28,7	20,0	22,6
Polos	28,4	33,3	22,9	29,5
Sur	32,8	30,8	19,8	27,5

Empresas de servicios esenciales

Como se aprecia en la Tabla 4.5, dependiendo de la variable sociodemográfica en que nos fijemos, veremos diferencias en cuanto a qué gestiones son más problemáticas en la relación con empresas de servicios esenciales.

- **Género:** Los hombres experimentan con más frecuencia en todos los casos más problemas a la hora de realizar gestiones con empresas. Es reseñable especialmente obtener información que no se entiende, donde un 54,4%, más de la mitad, señala que le ha sucedido, mientras que en el caso de las mujeres es un 38,8%.
- **Edad:** Al igual que en las gestiones con la Administración, la población entre 65 y 74 años experimenta con más frecuencia dificultades en todas las gestiones que las personas entrevistadas de 75 años o más. Hay dos casos donde esta diferencia se

agranda aún más: obtener información que no se entiende, que le sucede un 52,2% de las personas entre 65 y 74 años (frente a un 39,2% del otro grupo de edad), y tener dificultad para cancelar servicios (57,9% frente a 42,6%).

- **Nivel de estudios:** Las personas con estudios superiores experimentan con más frecuencia problemas a la hora de tratar con empresas de servicios esenciales. De la misma forma, las personas con estudios secundarios también experimentan con más frecuencia estos problemas que las que tienen estudios primarios, excepto en el caso de recibir oferta de productos o servicios que no convienen, donde el grupo con estudios primarios lo experimenta ligeramente más.
- **Discapacidad:** Las personas con discapacidad experimentan más a menudo todos estos problemas, sobre todo a la hora de recibir información que no entienden (49,2% frente al 39,2% de la gente sin discapacidad). No sucede así en el caso de ofrecerles productos o servicios que no les convienen, donde son las personas sin discapacidad las que lo experimentan con más frecuencia.
- **Hábitat:** Mientras que al tratar con la Administración los hábitats más grandes suelen tener más problemas, en el caso de las empresas, según el tamaño de un municipio se da con más frecuencia un problema u otro. La información poco clara sucede más a menudo en los municipios más pequeños (un 47,7%). Sin embargo, en los municipios más grandes hay más dificultades para poder darse de alta y baja de servicios (28,3% y 53,7%, respectivamente). Por último, un 86,8% de las personas entrevistadas residentes en municipios de tamaño medio declaran que se les ha ofrecido productos o servicios que no les convienen.
- **Zonas:** Para ver diferencias significativas tenemos que dirigir la mirada hacia la distancia entre los polos económicos y el Sur, ya que tanto el Norte como la zona de Levante e islas se sitúan siempre en un punto medio. Las personas entrevistadas del Sur declaran con frecuencia obtener información poco clara (51,2%) recibir oferta de productos/servicios que no les convienen (88,2%), mientras que en los polos económicos la frecuencia en que esto sucede es más baja (33,8% y 81,8%). No obstante, y como ya hemos visto en las gestiones con la Administración, los polos económicos tienen más a menudo dificultades para cancelar o darse de baja de servicios (59,8%), mientras que en el Sur no sucede tanto (39,3%).

Tabla 4.5. Porcentaje de población de 65 y más años según diferentes situaciones de gestiones en los últimos doce meses, según variables sociodemográficas. Empresas de servicios esenciales.

	Le han dado una información que no entendía	Ha tenido dificultades para dar de alta servicios	Ha tenido dificultades para cancelar o dar de baja servicios	Le han ofrecido productos o servicios que no le convienen
Total	45,1	23,3	49,6	84,5
Género				
Varones	54,4	26,9	53,0	86,4
Mujeres	38,8	20,9	47,3	83,1
Edad				
65-74	52,2	27,8	57,9	86,6
75 y más	39,2	19,6	42,6	82,7
Nivel de estudios				
Hasta primaria	41,6	21,8	47,2	84,8

	Le han dado una información que no entendía	Ha tenido dificultades para dar de alta servicios	Ha tenido dificultades para cancelar o dar de baja servicios	Le han ofrecido productos o servicios que no le convienen
Secundaria	46,8	24,0	50,6	82,2
Estudios superiores	49,4	25,5	52,9	88,2
Discapacidad				
Sin discapacidad	39,2	22,6	47,8	85,4
Con discapacidad	49,2	23,9	50,8	83,9
Hábitat				
Hasta 5.000	47,7	19,8	41,8	76,7
De 5.001 a 50.000	44,5	17,1	46,9	86,8
Más de 50.000	44,7	28,3	53,7	85,3
Zonas				
Levante e Islas	46,9	22,7	47,3	85,8
Norte	48,2	21,6	51,1	82,8
Polos	33,8	24,3	59,8	81,8
Sur	51,2	25,2	39,3	88,2

4.3.2. Comisiones en los servicios bancarios

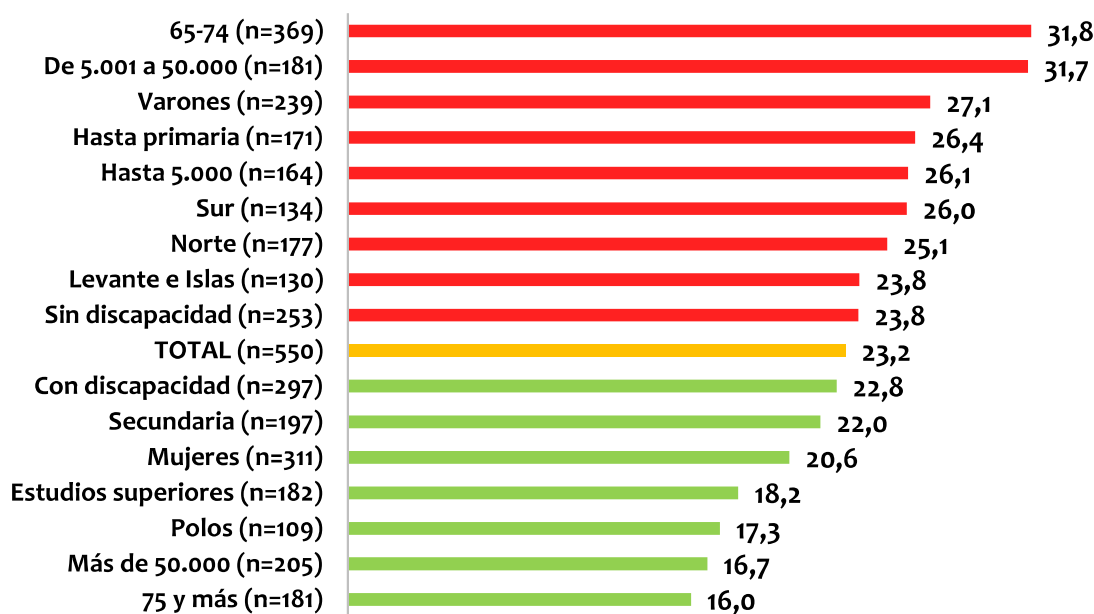
Uno de los principales obstáculos con los que se enfrenta la población mayor a la hora de acceder a los servicios es la dificultad a la hora de poder realizar gestiones presencialmente. Muchas oficinas bancarias tienen un horario restringido de atención, y atienden únicamente tras haber solicitado cita previa. A estas barreras se suman las comisiones que cobran muchos bancos al realizar o asistir al cliente presencialmente para realizar distintos trámites⁷.

Todos estos escollos para la atención física suponen un impedimento extra para las personas mayores, muchas de las cuales tienen problemas de accesibilidad o desconocimiento para realizar los trámites online, lo que las fuerza a tener que recurrir a estos servicios presenciales. Como se ve en el Gráfico 4.7, un 23,2% de las personas entrevistadas declaran haber percibido cobros indebidos al ser atendidas para algún servicio bancario, es decir, que en casi uno de cada cinco casos se ha sufrido esta práctica discriminatoria.

No todos los grupos poblacionales viven de la misma manera esta práctica. Como se puede observar, son las personas de 65 a 74 años, que residen en municipios medianos o pequeños, varones, que tienen estudios primarios y habitan en el Sur, los que más experimentan esta práctica de cobros indebidos. En contraposición, las personas de 75 y más, que viven en ciudades grandes, mujeres y con estudios superiores, no experimentan tan a menudo esta práctica.

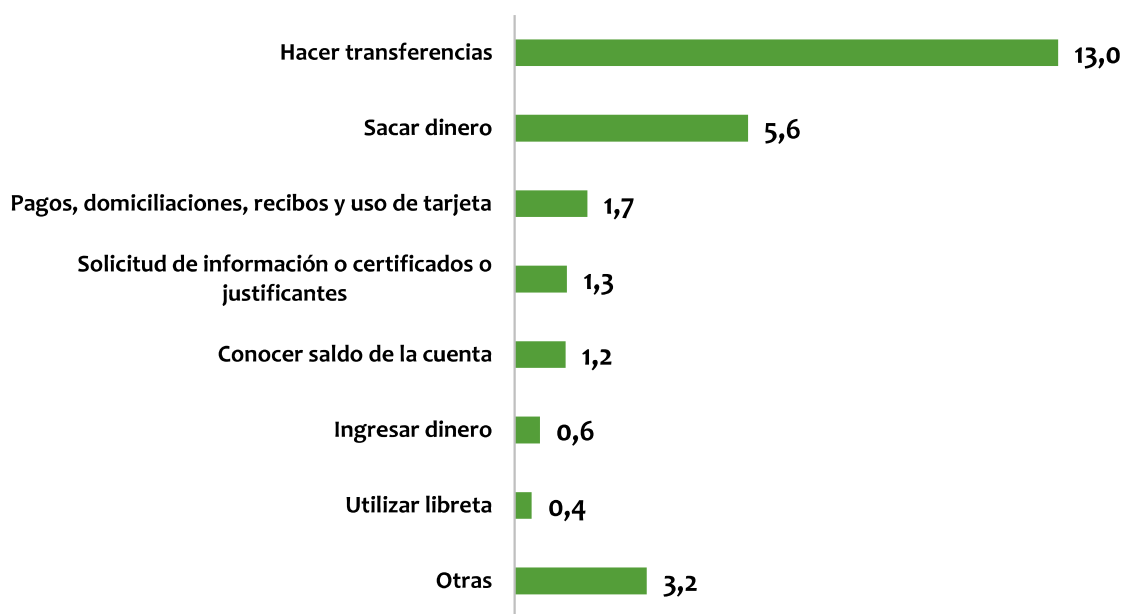
⁷ Hay que señalar que en relación con las comisiones por retirar dinero en el propio banco, desde el pasado mes de diciembre de 2023, con posterioridad a la realización de la encuesta, los bancos tienen prohibido cobrar comisiones por retirar dinero en efectivo en ventanilla a mayores de 65 años y a personas con discapacidad igual o superior al 33%, tras la modificación del artículo 35 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Gráfico 4.7. Porcentaje de personas de 65 y más años a quienes se les han cobrado comisiones bancarias por atención personal, según variables sociodemográficas.



Si desglosamos las operaciones concretas por las que se han cobrado comisiones bancarias, vemos en el Gráfico 4.8 que hacer transferencias es la más frecuente (13%), seguida de sacar dinero (5,6%), realizar pagos, domiciliaciones, recibos y usar la tarjeta (1,7%), o solicitar información, certificados o justificantes (1,3%). Encontramos aquí un problema complejo: la persona no sabe, no puede o no quiere (porque prefiere otro modo de atención presencial) hacer un trámite on line y acude al banco previa cita. Pero una vez allí el banco "le penaliza" con comisiones, lo que puede conducir a que no se reclamen de nuevo los servicios presenciales y al mismo tiempo a la impotencia de las personas mayores, que encuentran claras limitaciones al ejercer un derecho fundamental.

Gráfico 4.8. Porcentaje de personas de 65 o más años que han pagado comisiones según tipo de servicio bancario.



4.4. La brecha digital como aspecto clave del trato institucional

Mensajes fuerza

- ▶ **Las personas mayores se topan con una barrera digital a la hora de realizar trámites con las administraciones.** El 76,5% desconfía de las gestiones por Internet y el 72,1% se siente excluido cuando no pueden realizar un trámite con la asistencia de una persona.
- ▶ **Las personas mayores prefieren realizar gestiones con las instituciones de manera presencial, y rechazan mayoritariamente el canal online para estos fines.** El 80% prefiere el canal presencial y para el 14% el telefónico. Casi el 70% de las personas mayores rechazan el canal online para las gestiones con la administración y empresas privadas de servicios esenciales.
- ▶ **A pesar del rechazo que la población mayor tiene al canal online para hacer gestiones y trámites, una proporción importante los acaba haciendo por dicho canal.** Concretamente el 30% de las personas que ha realizado gestiones en los últimos doce meses las acaba realizando online tanto con administraciones como con las empresas de servicios esenciales. De hecho, el 18,2% de las personas usuarias de gestiones con la administración sólo ha realizado los trámites vía online, y el 9,4% cuando se trata de empresas. Entre el 22% y el 24% de las personas que hacen gestiones y reconocen rechazar el canal online, finalmente lo han tramitado por esta vía, e incluso entre los detractores del canal online el 11% para administraciones y el 6% para empresas únicamente han utilizado este canal para sus gestiones y trámites.

La incorporación de la tecnología en todos los ámbitos de la vida cotidiana, y por ende en los servicios e instituciones es un fenómeno ya consolidado, aunque a la vez es generacionalmente reciente. Las generaciones nativas digitales no han experimentado cambio alguno en la relación persona-institución. Para estas generaciones la interacción

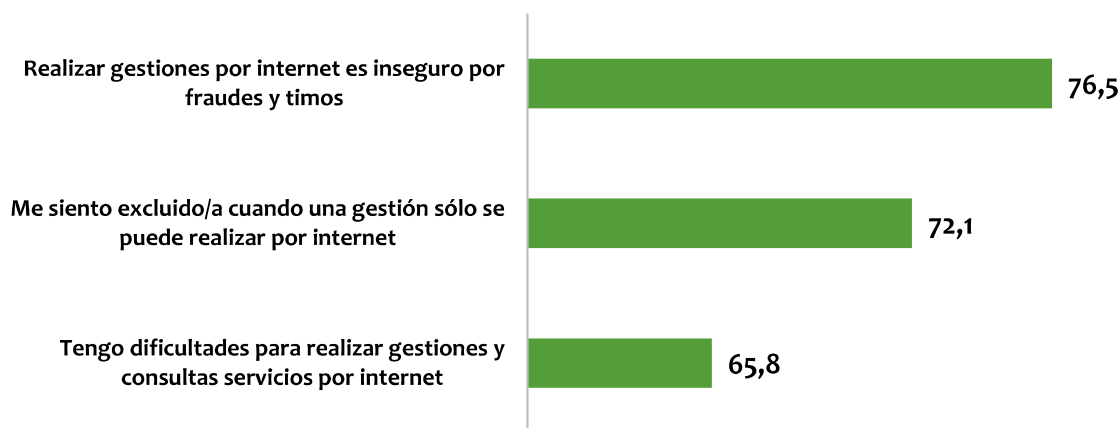
digital en los trámites y gestiones con las administraciones y las empresas de servicios esenciales es un fenómeno normalizado y forma parte de su experiencia vital. Para las generaciones que no son nativos digitales, como es el caso de las personas mayores, la situación es justo la contraria. Para ellas se ha producido un cambio en la relación persona-institución ahora mediada por una máquina conectada a internet, en las que antes mediada fundamentalmente por una persona. Este es un hecho especialmente relevante porque brecha digital y componente generacional son cuestiones críticas para una incorporación completa de la población mayor en la ciudadanía digital.

4.4.1. Capacidad, seguridad y exclusión digital

Cada vez más se imponen los canales digitales en la interacción con las instituciones públicas y las empresas privadas de servicios esenciales en asuntos tan trascendentes como dar de alta o de baja un servicio, pedir una cita para que te atienda alguien, realizar consultas sobre productos y servicios propios, tramitar solicitudes para ayudas, y un largo etcétera. La digitalización en la relación persona-institución presupone que la persona tiene las competencias, herramientas, y conocimientos tecnológicos suficientes como para relacionarse de forma satisfactoria con la institución mediada por una máquina. También presupone que las webs y las apps, son intuitivas y amigables y dan respuesta adecuada a las necesidades de las personas.

Todo el mundo, sin importar la edad, aprende a relacionarse con otras personas, pero no todas las generaciones se relacionan autónomamente en los entornos digitales. En este sentido, la digitalización, como factor clave en el trato de las personas con las instituciones, debe ser inclusiva, y debe contar con la natural brecha digital de la población mayor, especialmente de las personas muy mayores. Cuando hemos preguntado sobre aspectos generales de la digitalización se constata que el 76,5% de las personas encuestadas desconfía de las gestiones por internet al considerarlas inseguras por fraudes y timos. El 72,1% se sienten excluidas cuando las gestiones solo se pueden realizar por internet y el 65,8% declara tener dificultades para realizar gestiones y consultas online (Gráfico 4.8). En consecuencia, muchas personas mayores se sienten inseguras y vulnerables al hacer gestiones por canales digitales.

Gráfico 4.9. Porcentaje de población de 65 y más años según diferentes aspectos de la brecha digital.



Hemos ahondado en estas cuestiones para saber si la brecha digital afecta por igual a todos los grupos o si hay algunos perfiles más afectados. Son las mujeres quienes reconocen tener mayor dificultad para realizar por sí mismas gestiones y consultas de servicios por internet con un 70,8% frente al 59% de los varones, así como las personas de 75 años o más con otro 70,8% frente al 60,3% de las personas con menos edad. Junto a ello, también tienen más dificultades aquellas que tienen educación primaria (77,5%), las que tienen discapacidad (72,4%), las que viven en municipios pequeños (72,5%) y en la zona Sur de España (70,3%).

Entre el 76,5% de las personas mayores que opinan que es inseguro hacer gestiones por internet encuentran mayores dificultades las mujeres (77,3%), los de 75 años o más (75,9%), las personas con educación secundaria (80,7%), las que tienen discapacidad (80,5%), las que viven en municipios pequeños (81,4%) y en la zona Norte de España (81,1%) las que. Del 72% de las personas mayores que dicen sentirse excluidas cuando una gestión solo se puede realizar por internet son mujeres (76,7%), los de 75 años o más (72,8%), las personas con educación secundaria (75,7%), las que tienen discapacidad (76%), las que viven en municipios de mayor tamaño (73,8%) y en la zona Norte, Levante e islas (75,5%).

Por lo tanto, nos enfrentamos no solo a un problema de exclusión al no poder acceder de modo autónomo a las gestiones digitales, sino también de discriminación puesto que no se garantiza la igualdad de oportunidades. La discriminación ocurre cuando una disposición o práctica aparentemente neutra, en este caso el uso de canales digitales para gestiones y tramitaciones, tienen efectos negativos en una persona o en un grupo de población.

Tabla 4.6. Porcentaje de población de 65 y más años según diferentes aspectos de la brecha digital, por diversas variables sociodemográficas.

	Tengo dificultades para realizar gestiones y consultas servicios por internet	Realizar gestiones por internet es inseguro por fraudes y timos	Me siento excluido/a cuando una gestión sólo se puede realizar por internet	Base (n)
Total	65,8	76,5	72,1	1.100
Género				
Varones	59,0	75,4	65,9	482
Mujeres	70,8	77,3	76,7	618
Edad				
65-74	60,3	77,1	71,3	757
75 y más	70,8	75,9	72,8	343
Nivel de estudios				
Hasta primaria	77,5	77,8	73,7	332
Secundaria	64,4	80,7	75,7	408
Educación superior	44,3	65,8	61,9	360
Discapacidad				
Sin discapacidad	57,6	71,7	67,3	552
Con discapacidad	72,4	80,5	76,0	548
Hábitat				
Hasta 5.000	72,5	81,4	71,5	325
De 5.001 a 50.000	66,9	75,4	69,6	359
Más de 50.000	63,3	75,7	73,8	416
Zona				
Levante e Islas	63,5	76,4	75,5	257
Norte	69,3	81,1	75,5	354
Polos	59,3	76,9	69,9	218
Sur	70,3	70,0	66,5	271

En consecuencia, las barreras de las personas mayores para acceder a los canales digitales tienen al menos tres dimensiones:

- **Capacidad y competencias:** Casi siete de cada diez personas mayores declaran tener dificultades con las tecnologías para hacer gestiones y consultas. Las personas con mayores dificultades son mujeres, de edad avanzada, con bajo nivel de estudios, personas con discapacidad, residentes en municipios pequeños, especialmente de la zona sur de España.
- **Desconfianza e inseguridad en internet:** Tres de cada cuatro mayores reconocen que hacer trámites por internet es inseguro por fraudes. Las personas que tienen más desconfianza son las que tienen estudios medios o bajos, las que tienen discapacidad, y residentes en zonas rurales.
- **Exclusión digital:** Algo más de 7 de cada 10 mayores reconoce sentirse en exclusión cuando sólo es posible realizar gestiones online sin alternativa personal. Quienes viven esta exclusión con más intensidad son mujeres, personas con estudios medios o bajos, con discapacidad, en zona de Levante, Islas y Norte de España.

Estos resultados nos permiten conocer quiénes deberían ser las personas merecedoras de un trato más cuidadoso y personalizado, pues son las que más lo precisan, por tener menos competencias digitales y por sentirse menos cómodas al usar la tecnología. Llama la atención que sean las personas con mayor necesidad de ayuda las que se encuentran en una situación compleja para tener bienestar en su vida cotidiana. Justamente estos factores (y más cuando confluyen): edad (mayor), género (mujer), discapacidad, nivel educativo (bajo), ruralidad, son los que aparecen en las investigaciones como factores de riesgo de sufrir violencias y malos tratos.

4.4.2. **Canales deseados y rechazados en las gestiones con las instituciones**

Lógicamente esta brecha digital en la población mayor tiene un claro impacto en los canales de preferencia y los rechazados de las personas en sus interacciones con las instituciones. Hemos preguntado cual sería el canal de preferencia y cuales no usaría en ningún caso.

Con respecto a la preferencia por diferentes canales de relación con la Administración o las empresas de servicios de interés general hemos puesto como opciones la presencial, teléfono con una persona (y no con un *chatbot*), correo electrónico, página web o aplicaciones. A este respecto, el canal preferente manifestado por el 79,7% de las personas es la interacción presencial cara a cara, siendo más preferida aun por las mujeres (81,6%), los más mayores de 75 años (80,4%), las personas con estudios primarios (83,1%), las personas sin discapacidad (80%), los que viven en ciudades grandes (80,1%) y en la zona Norte de España (86.1%).

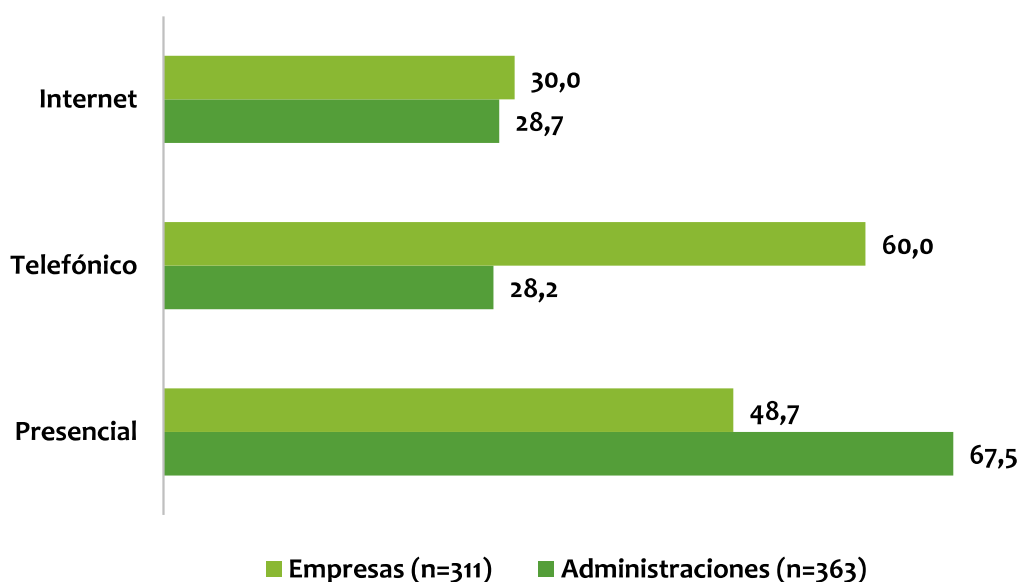
Con relación al canal rechazado para realizar gestiones, siendo las mismas opciones que la pregunta anterior, son las aplicaciones móviles o las páginas web lo que menos desean usar en general, el 63,4% manifiesta que no querría utilizar ese canal. Rechazan en mayor medida ese canal las mujeres (72%), los más mayores (68.6%), las personas con estudios primarios (73.3%), las personas sin discapacidad (67.6%), los que viven en municipios de tamaño intermedio (70.3%) y en la zona Norte de España (68.6%). Junto al rechazo hacia las páginas web y aplicaciones móviles, hay que señalar que el 44,6% no utilizaría el correo electrónico

	Preferente			Rechazado					Base (n)
	Presencial	Telefónico	Digital	Presencial	Telefónico	E-mail	Web y APP	Ninguno	
Hasta 5.000	78,8	16,6	4,6	2,3	17,1	51,9	67,8	24,0	325
De 5.001 a 50.000	79,4	13,6	7,0	1,9	25,5	53,4	70,3	20,7	359
Más de 50.000	80,1	13,0	7,0	2,9	20,3	37,1	57,9	28,4	416
Zonas									
Levante e Islas	78,0	15,4	6,6	4,4	18,8	43,1	68,6	23,0	257
Norte	86,1	10,0	3,9	1,3	23,2	47,8	65,5	23,2	354
Polos	77,0	14,3	8,7	1,2	27,9	38,8	54,4	31,0	218
Sur	75,3	16,4	8,2	3,4	15,4	47,9	64,8	24,1	271

4.4.3. Canales utilizados en las gestiones realizadas

Tomando en consideración únicamente a las personas que han realizado trámites y gestiones con la administración pública o empresas de servicios esenciales, se constata, en coherencia con los canales preferentes antes mencionados, que la mayoría de las personas mayores realizan dichos trámites presencialmente o por teléfono. Así, el principal canal utilizado para las gestiones con la administración es el presencial, el 67,5% de las personas que realizaron gestiones lo hicieron a través de ese canal. Sin embargo, el canal principal para las empresas de servicios esenciales es el telefónico con un 60%. Además, el 48,7% de las personas gestionan con las empresas en presencial y el 28,2% en telefónico cuando se trata de la administración. En relación con las preferencias de las personas mayores, el último canal para hacer trámites es el online, si bien cuenta con una cifra relativamente alta, con un 30% para empresas y un 28,7% para administraciones.

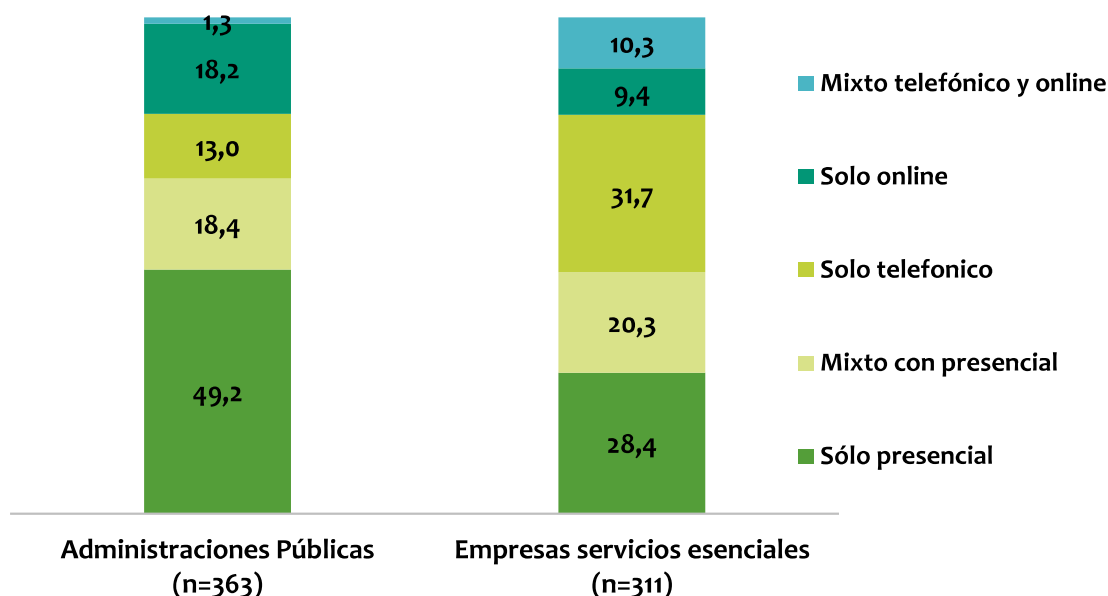
Gráfico 4.11. Población que ha realizado gestiones en los últimos doce meses, porcentaje por canal utilizado en las gestiones con empresas y administraciones en los últimos doce meses



Desagregando más la utilización de canales para la realización de gestiones (Gráfico 4.12), se evidencia claramente que las personas mayores optan siempre por una atención personal en las gestiones con las instituciones, principalmente el canal presencial. Así, el 49,2% de las personas que hicieron trámites con las administraciones públicas únicamente utilizaron el canal presencial, el 18,4% utilizaron junto con el canal presencial otros canales, el 13%

únicamente el telefónico, el 18,2% únicamente el online y el 1,3% realizaron gestiones telefónicas y a través de internet. Por su parte, para realizar gestiones y trámites con las empresas de servicios esenciales (recordamos que es con la banca, aseguradoras, suministros de luz y gas, y telefonía e internet) el 28,4% de las personas usuarias de gestiones únicamente utilizaron el canal presencial, el 20,3% junto al presencial también utilizaron otros canales, el 31,7% solamente hicieron las gestiones con estas empresas por teléfono, el 9,4% sólo online y el 10,3% tanto telefónico como por internet.

Gráfico 4.12. Población que ha realizado gestiones en los últimos doce meses, distribución porcentual según canal utilizado



Si hacemos un perfilado de personas usuarias de gestiones según el tipo de canal empleado (Tabla 4.8), destacan algunos aspectos importantes.

Comportamiento por género

- **Administraciones:** No hay diferencias entre varones y mujeres en el uso del canal presencial (68,3% y 66,8% respectivamente), sin embargo, los varones son más proclives a utilizar el canal online con un 35,1% frente al 22,2%, mientras que las mujeres usan en mayor medida el canal telefónico con un 34,3% frente al 22,2% en los varones.
- **Empresas:** Resultados similares, las mujeres son más propensas al uso del canal telefónico que los varones (65,6% frente al 53,2%), y los varones más al online (37,8% frente al 23,6% en las mujeres).

Comportamiento por edad

- **Administraciones:** Hay diferencias en el uso del canal presencial en los tramos de edad, con apenas 3 puntos de diferencia a favor de las personas de 75 y más años. Sin embargo, este grupo de edad es menos proclive al uso de internet como canal para

interactuar con la administración, si bien la cifra es quizás más alta de lo esperado con un 20,5%, es decir uno de cada cinco mayores de 75 años que ha sido usuarias de gestiones lo han hecho por internet.

- **Empresas:** Hay una diferencia importante en el comportamiento respecto a las gestiones con las administraciones. En el caso de servicios privados el canal presencial para las personas de 75 y más años es bastante más intenso (55,1%) que para las de 74-65 (43%), y la brecha en el canal online se ensancha sustancialmente (43,9% para la edad 65-74 y 14,3% para los más mayores).

Tabla 4.8. Población que realiza gestiones. Porcentaje según canal utilizado por variables sociodemográficas.

	Administraciones públicas				Empresas de servicios esenciales			
	Presencial	Teléfono	Internet	Base (n)	Presencial	Teléfono	Internet	Base (n)
Total	67,5	28,2	28,7	363	48,7	60,0	30,0	311
Genero								
Varones	68,3	22,2	35,1	181	51,3	53,2	37,8	147
Mujeres	66,8	34,3	22,2	182	46,5	65,6	23,6	164
Edad								
65-74	66,2	32,0	35,1	277	43,0	59,6	43,9	231
75 y más	69,2	23,4	20,5	86	55,1	60,4	14,3	80
Estudios								
Hasta primaria	67,3	27,6	18,4	88	54,1	55,4	9,7	66
Secundaria	71,7	25,9	25,4	136	41,2	62,3	37,9	116
Superiores	59,8	33,9	51,4	139	53,4	62,2	44,0	129
Discapacidad								
Sin discapacidad	69,2	33,3	31,4	213	48,8	59,1	37,3	158
Con discapacidad	65,8	22,9	25,8	150	48,6	60,7	24,1	153
Hábitat				363				
Hasta 5.000	70,0	23,8	25,2	102	48,2	62,3	9,8	82
De 5.001 a 50.000	72,5	28,7	24,5	110	51,3	58,7	28,4	103
Más de 50.000	64,5	29,1	31,7	151	47,2	60,2	36,1	126

Comportamiento por nivel de estudios

- **Administraciones:** El porcentaje de personas que utilizan el canal online crece sustancialmente a medida que se avanza en el nivel de estudios, llegando incluso al 51,4% de canal online para las personas con estudios superiores frente al 18,4% de las que cuenta con hasta estudios primarios.
- **Empresas:** De nuevo la proporción de personas que utilizan el canal online crece a medida aumenta el nivel de estudios, pasando del 9,7% para estudios primarios, 37,9% para secundarios y 44% para estudios superiores.

Comportamiento por situación de discapacidad

- Tanto en administraciones como en empresas, las personas **con discapacidad** son menos propensas al uso del canal online. Concretamente, el 25,8% frente al 31,4% en las gestiones con administraciones públicas, y el 24,1% frente al 37,3% en las gestiones con empresas de servicios esenciales.

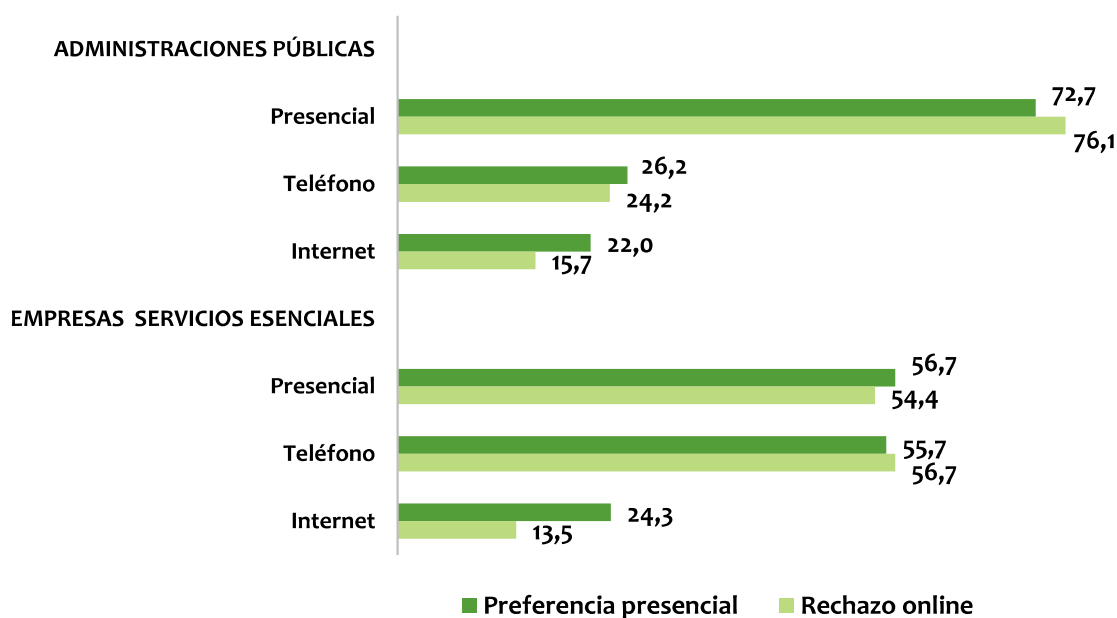
4.4.4. Canales preferentes, rechazados y finalmente utilizados para realizar gestiones

Hasta ahora hemos analizado los canales preferentes y rechazados por la población mayor para realizar gestiones y trámites, así como los canales que efectivamente se utilizan. Como se ha mostrado, hay algunas divergencias entre lo deseado y lo realizado. Recordemos algunos datos: el 80% de las personas mayores utilizaría el canal presencial como primera opción para realizar trámites y gestiones, no obstante, sólo el 70% lo utiliza para las administraciones y el 50% para las empresas; casi el 70% prefiere no realizar trámites online y el 30% finalmente sí utiliza este canal.

En el Gráfico 4.13 se muestra el porcentaje de personas que realizaron gestiones, según canal de uso y preferencias de este. Así, es interesante observar cómo el 15,7% de las personas usuarias de gestiones con las administraciones que rechazan el canal online, finalmente han lo utilizado a pesar del rechazo que les causa, así como el 13,5% de los detractores del canal online también lo ha acabado utilizando con las empresas. En otras palabras, las expectativas de minimizar el uso del canal online no llegan a cumplirse satisfactoriamente.

Por su parte, el 72,7% de las personas que hacen gestiones con las administraciones y prefieren el canal presencial finalmente sí lo utilizan según su preferencia, luego las expectativas de tramitaciones presenciales en las administraciones se cumplen para 3 de cada 4 mayores. Sin embargo, estas expectativas del uso presencial no se cumplen para la mitad de las personas mayores cuando las gestiones son con empresas privadas.

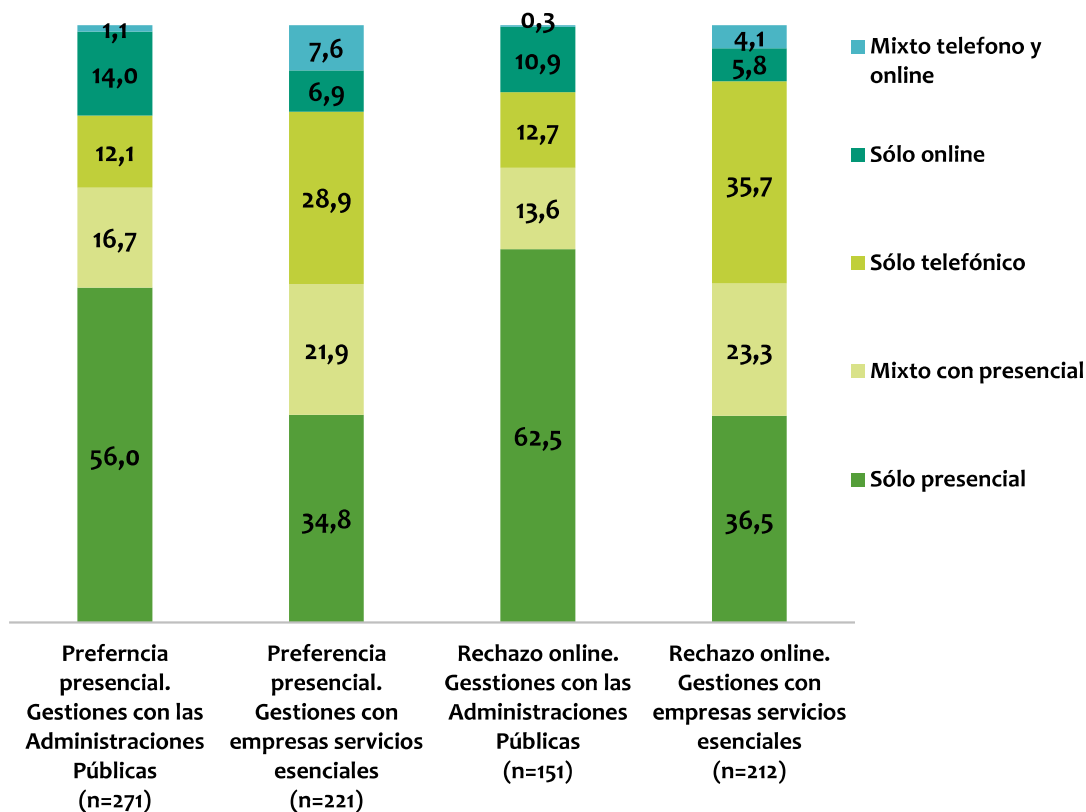
Gráfico 4.13. Población que ha realizado gestiones en los últimos doce meses. Porcentaje de personas por canal utilizado según canal preferente y rechazado.



Medido de otra manera (Gráfico 4.14), el 56% de las personas que han realizado gestiones con la administración y prefieren el canal presencial utilizan únicamente dicho canal, mientras que en las empresas de servicios esenciales este dato baja drásticamente al 34,8%. A su vez, el 10% de las personas que realizan gestiones con la administración y no desean utilizar el canal

online finalmente sólo utiliza internet, porcentaje que en este caso cae al 5,8% para las empresas.

Gráfico 4.14. Población que ha realizado gestiones en los últimos doce meses y prefiere el canal presencial o rechaza el online. Distribución porcentual según canal utilizado en las gestiones



Ante la demanda de las personas mayores de realizar gestiones y trámites mediante atención personal (es decir interactuando con una persona y no con una máquina), las administraciones públicas ofrecen una mayor posibilidad de interacción presencial propiciada seguramente por la gran capilaridad de las instalaciones públicas en el territorio español, lo cual está más alineado con las expectativas de la población mayor. Sin embargo, las empresas de servicios esenciales utilizan con mayor intensidad el canal telefónico para llegar a disponer de una atención personal, posiblemente ante la falta de capilaridad de lugares presenciales en el territorio y el ahorro de costes que esto supone.

4.5. Limitaciones en el acceso a servicios

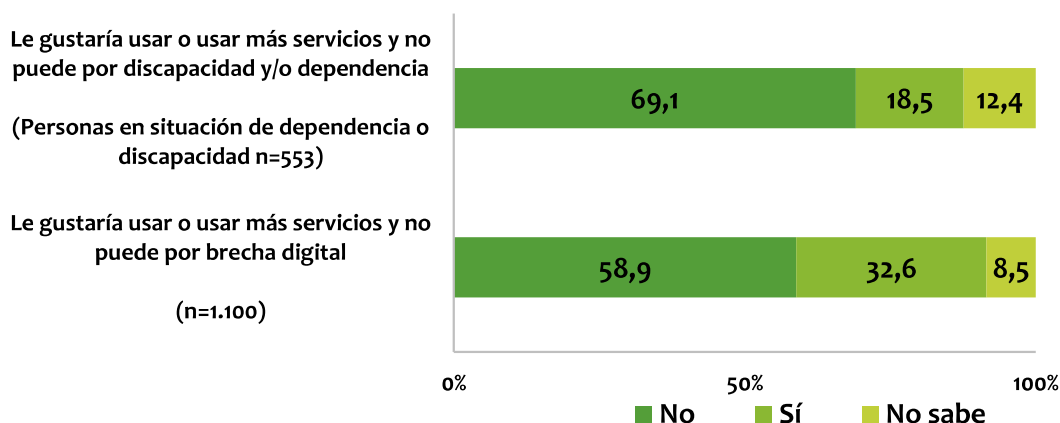
Mensajes fuerza

- **Las limitaciones de acceso a servicios se producen principalmente por brecha digital, si bien se constatan también problemas de accesibilidad.** Mientras que el 18,5% de las personas con discapacidad y/o dependencia reconocen que les gustaría usar o usar más algunos servicios por limitaciones de accesibilidad, cuando se pregunta al conjunto de la población por la brecha digital el porcentaje crece al 32,6%.

- ▶ **Por accesibilidad**, las personas mayores con discapacidad y/o dependencia encuentran más dificultades en servicios bancarios, la telefonía e internet y los servicios sanitarios.
- ▶ **Por brecha digital**, la población mayor de nuevo también encuentra dificultades preferentemente en servicios bancarios, la telefonía e internet y los servicios sanitarios y también en los servicios sociales. Entre las dificultades frecuentes destacan la solicitud de prestaciones públicas y la solicitud de cita previa.

En relación con la falta de accesibilidad y adaptación de los servicios, se les preguntó a las personas mayores si había servicios públicos o privados de cualquier tipo que les gustaría usar o usar más, pero que no lo hacen por tener dificultades en el manejo de tecnología (páginas web, aplicaciones móviles, kioscos interactivos) y en caso de respuesta afirmativa, cuáles de ellos usarían. También se les preguntó si había servicios públicos o privados de cualquier tipo que les gustaría utilizar o usar más y no pueden por no estar adaptados a su situación de discapacidad y/o dependencia y, en concreto, cuáles son esos servicios (Gráfico 4.15, Tabla 4.9 y Gráfico 4.16)

Gráfico 4.15. Porcentaje de población de 65 y más años según si han tenido problemas para usar servicios públicos o privados en los últimos 12 meses por discapacidad, dependencia o brecha digital.



Servicios que le gustaría usar o usar más y no puede por discapacidad y/o dependencia.

Un 18,5% de las personas mayores con discapacidad y/o dependencia dicen que hay servicios que no pueden usar; esto afecta más a los hombres (20,4%) que a las mujeres, a las personas de 65-74 años (20,3%) en mayor medida que a los de más de 75 años, a los que tiene estudios superiores (19,8%) más que el resto, y a los que viven en municipios grandes (20,9%) y en los polos económicos (21,9%). Además, los datos muestran un grupo de población (12,4%) que dice no saber si tiene ese problema, quizás porque ni siquiera sabe qué otros servicios podrían usar y no usa, por la falta de información sobre los mismos. Esa cifra sube hasta 14,9% en el caso de las personas mayores de 75 años y el 16,9% en el caso de las personas que cuentan con estudios primarios o menos.

Una primera reflexión derivada de este dato del 12,4% de personas que no saben si querrían usar más algún servicio nos señala la necesidad de informar adecuadamente a las personas de los servicios que existen y que podrían mejorar su calidad de vida. Máxime cuando muchos

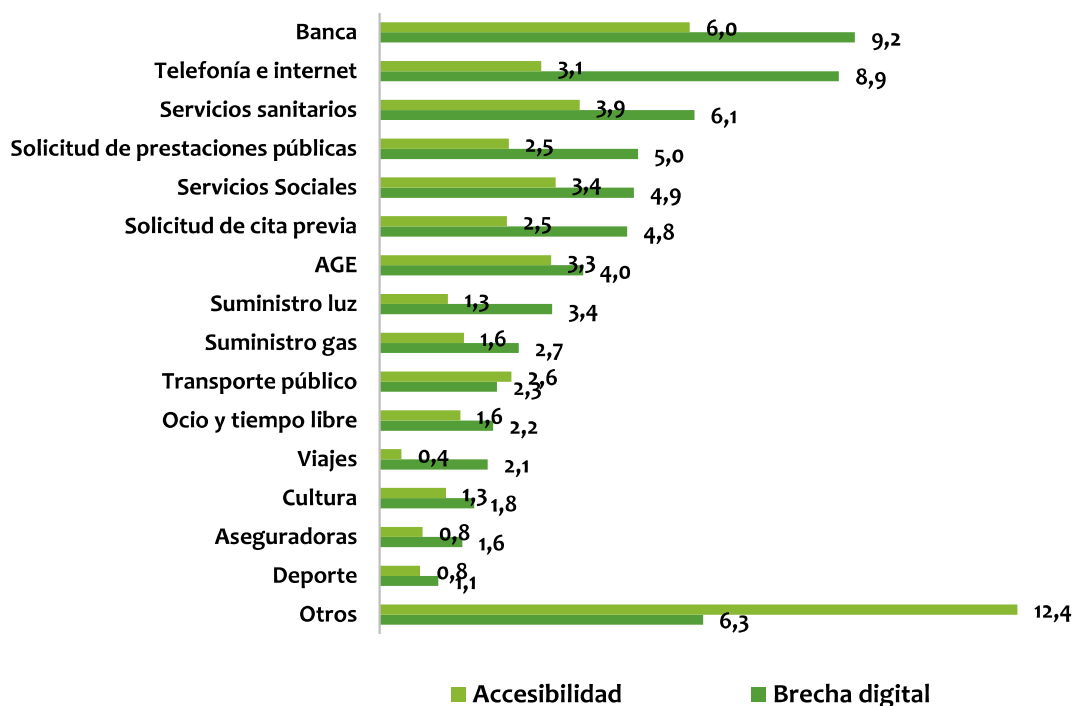
de estos servicios, además, son gratuitos por formar parte de los servicios que ofrece la Administración Pública y ser derechos subjetivos de la ciudadanía.

Dado que existen muchos servicios de atención a la ciudadanía quisimos ahondar más en esta cuestión y preguntar específicamente por algunos de ellos y conocer su uso. A las personas entrevistadas con discapacidad y/o dependencia se les preguntó por las dificultades de uso de los siguientes servicios: sanitarios, sociales, transporte público, deporte, cultura y ocio y tiempo libre y viajes. Así, los servicios bancarios (6%) los sanitarios (3,9%); los servicios sociales (3,4%), y el transporte público son los servicios que ocasionan más problemas de dificultades de uso para las personas con situaciones de dependencia o discapacidad.

Tabla 4.9. Porcentaje de población de 65 o más años que ha tenido problemas para usar servicios públicos o privados en los últimos 12 meses por discapacidad, dependencia o brecha digital, según variables sociodemográficas.

	Le gustaría usar o usar más servicios y no puede por brecha digital		Le gustaría usar o usar más servicios y no puede por discapacidad y/o dependencia	
	%	Base (n)	%	Base (n)
Total	32,6	1100	18,5	548
Genero				
Varones	33,8	482	20,4	227
Mujeres	31,8	618	17,2	326
Edad				
65-74	33,1	757	20,3	357
75 y más	32,2	343	17,0	196
Estudios				
Hasta primaria	31,9	332	17,2	207
Secundaria	33,6	408	19,6	220
Superiores	32,3	360	19,8	126
Discapacidad				
Sin discapacidad	30,9	552	--	--
Con discapacidad	34,0	548	18,7	548
Hábitat				
Hasta 5.000	28,6	325	17,3	164
De 5.001 a 50.000	30,9	359	15,0	180
Más de 50.000	34,9	416	20,9	209
Zonas				
Levante e Islas	40,1	257	17,9	128
Norte	32,6	354	16,2	193
Polos	28,9	218	21,9	97
Sur	29,0	271	19,2	135

Gráfico 4.16. Porcentaje de población de 65 y más años que ha tenido problemas de accesibilidad o brecha digital para usar servicios públicos o privados en los últimos 12 meses, según tipo de servicio.



Servicios que le gustaría usar o usar más y no puede brecha digital.

Otro tema que nos interesaba conocer era si no usaban pero les gustaría usar algunos servicios y no lo hacían por existir una brecha digital que les dificultaba o impedía el acceso. Ateniéndonos a las respuestas globales observamos que el 32,6% de las personas mayores afirma tener problemas de acceso (asociados a la brecha digital). El 33,8% de los hombres, 33,1% de las personas de 65-74 años, 33,6% de las personas con estudios secundarios, 34% de las personas con discapacidad, 34,9% de las personas que viven en municipios de gran tamaño, el 40% de las personas que viven en la zona de Levante e islas dice tener problemas de acceso asociados a la brecha digital.

Además de estos datos merece la pena observar también que un 8,5% de la población mayor, un 8,9% de las mujeres, un 9,7% de las personas más mayores, un 9,9% de las personas con discapacidad y un 8,2% de las personas que viven en municipios pequeños, sobre todo de la zona de Levante e islas (8,3%) dice que ni siquiera sabe a qué podría tener acceso y no lo tiene.

Nuevamente quisimos conocer a qué servicios en concreto se referían que les gustaría usar y no usaban por brecha digital. Para el grupo general, en primer lugar, se encuentran los servicios sanitarios (33,1%), seguidos de los servicios sociales (4,9%) y el transporte público (2,3%). Observamos nuevamente aquí una falta de información a la ciudadanía sobre los recursos existentes. En consecuencia, hay personas que necesitan servicios o verían mejoradas sus vidas si tuviesen algunos recursos, y es una responsabilidad de la administración atender estas necesidades, garantizando la igualdad de oportunidades de todas las personas y removiendo los obstáculos para el acceso a los servicios públicos.

4.6. La atención personal

Mensajes fuerza

- ▶ **La población mayor tiene un peso muy importante entre las personas que realizan gestiones con administraciones y empresas de servicios esenciales.** El 60% de las personas mayores hicieron algún tipo de gestión o trámite con la administración pública, y el 50% con empresas de banca o aseguradoras o de luz y gas o de telefonía e internet.
- ▶ **Hay un perfil de personas mayores que hacen más gestiones con instituciones:** Los varones, personas de 65 a 74 años, residentes en municipios con más de 50.000 habitantes, las que tienen estudios superiores y no tienen discapacidad muestran una mayor prevalencia en la realización de gestiones con administraciones.
- ▶ **Los procesos de tramitación en las gestiones por lo general no son claros ni comprensibles,** así lo afirma la mitad de las personas mayores, además la mitad de la población se siente discriminada cuando no puede recibir una atención personal presencial o por teléfono.
- ▶ **Se echa en falta más atención personal en los servicios de telefonía, atención primaria sanitaria, banca y empresas de luz y gas.** En todos estos servicios entre el 20 y el 24% de las personas mayores sostiene que en los últimos doce meses en ocasiones lo han echado en falta.
- ▶ **A un porcentaje importante de personas mayores, en torno al 30%, se les ha negado ayuda cuando la han solicitado.** Así, se ha negado esta ayuda al 33% de las personas mayores que han solicitado a una empresa de telefonía e internet, al 29,8% a la administración pública, el 27,4% a empresas de luz y gas, el 24,9% a aseguradoras y el 19,2% a la banca.

La atención personal en el trato es fundamental para atender a las necesidades de las personas y garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos en el acceso a los servicios públicos y servicios de interés general. Esta atención personal implica solventar de forma satisfactoria las dificultades que tienen las personas para llegar a la resolución de un problema determinado, prestar ayuda y apoyo cuando es necesario en la realización de gestiones y trámites y buscar canales alternativos cuando no es posible realizar los trámites on line.

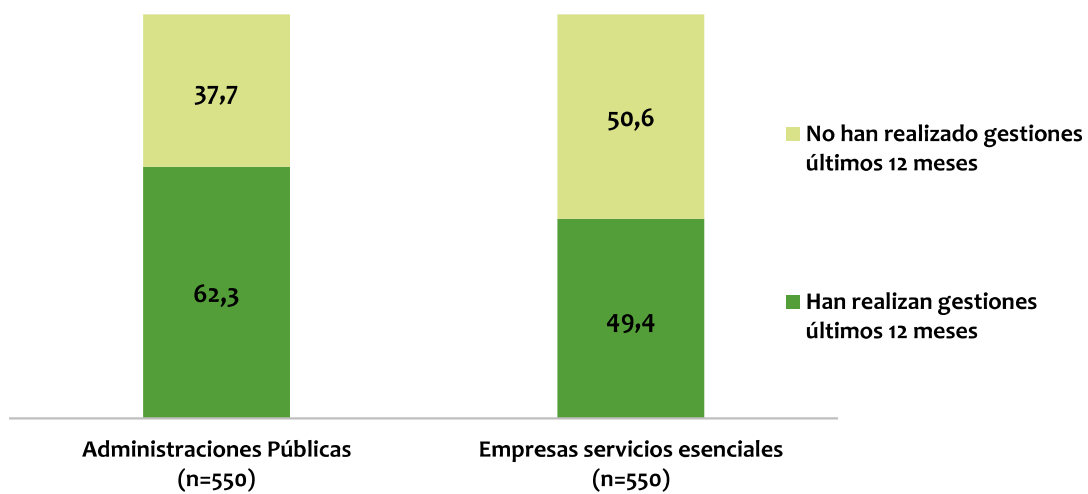
En el apartado anterior 4.4 sobre La brecha digital como aspecto clave del trato institucional, se han abordado aspectos relevantes de la atención personal, cuanto las personas mayores usan servicios y tienen que hacer gestiones y tramitaciones por canales digitales. En este apartado indagamos sobre la atención personal en el trato de las instituciones a las personas mayores.

4.6.1. Personas mayores que realizan gestiones

En los apartados anteriores 4.4.3 y 4.4.4 se han mostrado los resultados de la encuesta sobre los canales utilizados por las personas mayores para realizar gestiones y trámites, así como el cumplimiento de las expectativas del canal de uso preferente. Ahora se presenta una descripción de las personas que han realizado estos trámites y gestiones en los últimos doce meses, bien sean para ellas mismas o para otras. A este respecto, el 62,3% ha realizado alguna gestión con la administración pública, y el 49,4% con empresas de servicios esenciales (Gráfico

4.17). Estos altos porcentajes demuestran que las personas mayores conforman un segmento de población numeroso para las instituciones.

Gráfico 4.17. Porcentaje de población de 65 y más años según hayan realizado gestiones para servicios públicos o privados en los últimos 12 meses.



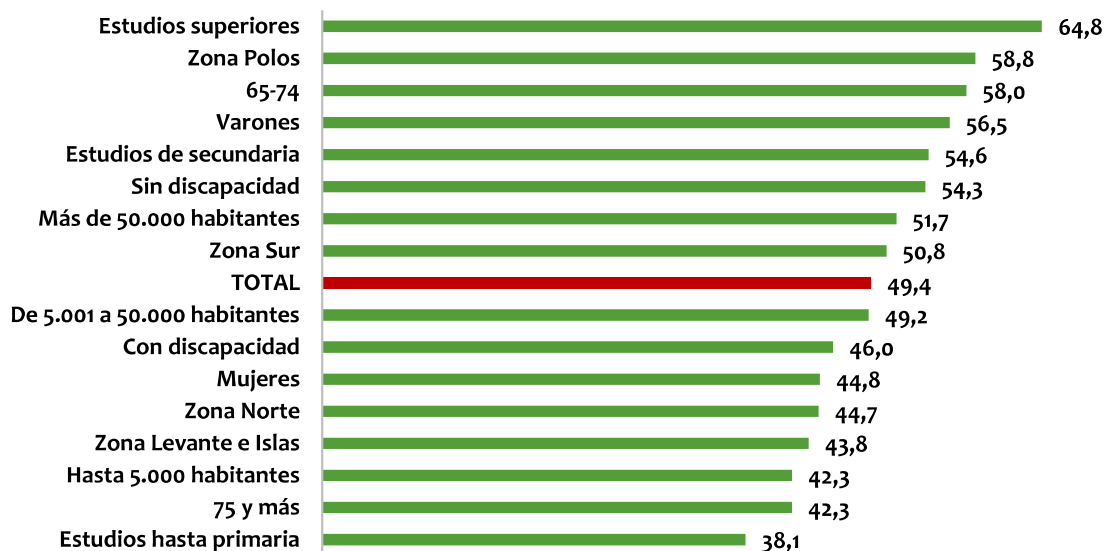
En el Gráfico 4.18 desglosamos el perfil de población mayor que realiza gestiones con las instituciones:

Gráfico 4.18. Porcentaje de población de 65 y más años que ha realizado gestiones para servicios públicos o privados en los últimos 12 meses.

Administraciones públicas



Empresas prestadoras de servicios esenciales



Perfil de personas usuarias de gestiones con las administraciones

- Son los varones quienes en mayor proporción las realizan con un 72,1%, con 17,3 puntos más que las mujeres que representan el 54,8%.
- En segundo lugar, destacan las personas de 65 y 74 años, el 70,8% ha realizado gestiones con alguna administración en los últimos doce meses, porcentaje 16,9 puntos mayor al 53,9% de las personas con 75 y más años.
- En tercer lugar, el 70,5% de las personas mayores con estudios superiores ha realizado gestiones con alguna administración, dato casi 5 puntos mayor que las que

cuentan con estudios de secundaria, y 15,8 puntos más que el 54,7% de las que tiene como máximo estudios primarios.

- Por su parte, el 66,4% de las personas sin discapacidad han realizado gestiones con la administración, dato que baja al 58,5% para la población con discapacidad.

Perfil de personas usuarias de gestiones con las empresas privadas de servicios esenciales

- En esta ocasión son las personas con estudios superiores las que en mayor medida hacen gestiones con la banca, las aseguradoras, las compañías de suministros de luz y gas, y las de telefonía e internet. Concretamente el 64,8% frente al 54,6% de las que tienen estudios de secundaria, y el 38,1% de las que tienen hasta primaria.
- En segundo lugar, aunque ya bastante lejos, son las personas residentes en polos económicos (Comunidad de Madrid y Provincia de Barcelona) con un 58,8%, con bastante diferencia del resto de zonas de España (Sur 50,8%, Norte 44,7%, Levante e Islas 43,8%).
- De nuevo las personas de 65 a 74 años, los varones, y la personas sin discapacidad tienen más peso, observando claras diferencias por edad, género y situación de discapacidad respecto al perfil de personas que realizan gestiones con este tipo de empresas.

Previamente hemos constatado que las mujeres, las personas más mayores, las personas con discapacidad, y con niveles educativos más bajos se sentían especialmente excluidas en el acceso a estos servicios por canales digitales y efectivamente aquí podemos comprobar que son las que menos realizan gestiones con las administraciones y con las empresas.

4.6.2. Percepción sobre las gestiones y trámites

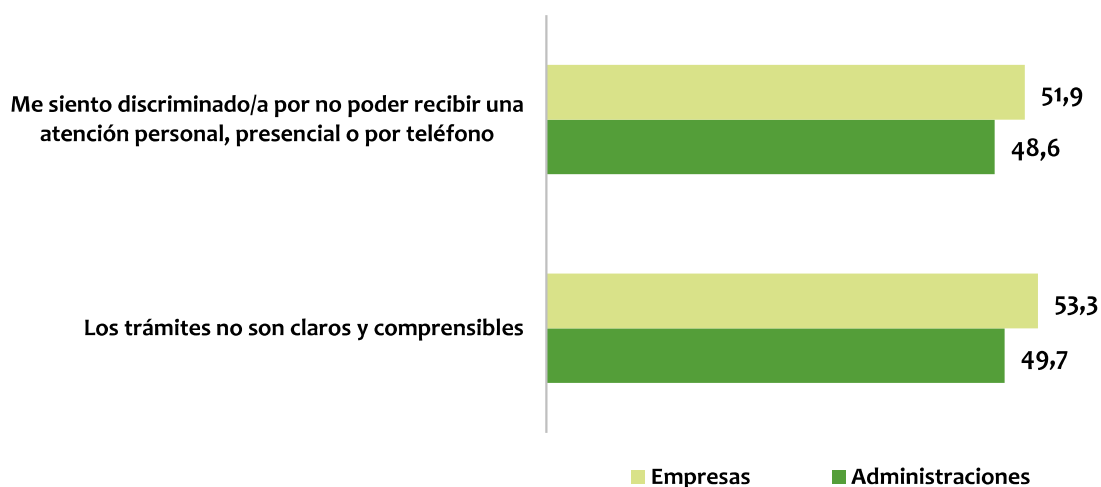
¿Cómo perciben las personas mayores los trámites y gestiones? Hay bastante homogeneidad entre la percepción que se tiene de las administraciones pública y de las empresas privadas de servicios esenciales, tal y como se expone en el Gráfico 4.19.

Administraciones públicas

Para un 49,7% de la población mayor los trámites de la Administración no son claros ni comprensibles, por lo que para casi la mitad hacer trámites y gestiones con las administraciones la primera dificultad es no tener claros los pasos a seguir para llegar a la solicitud requerida. En consecuencia, los trámites deberían estar mejor explicados y ser más informativos. Así lo indican sobre todo las mujeres (52%), las personas de 65-74 años (54,9%), las personas con estudios superiores (55,7%), las personas con discapacidad (53,3%), que viven en municipios grandes (53%) en la zona de los polos económicos (60,5%).

Esa falta de claridad, ausencia de apoyo en los trámites, y falta de atención personal y presencial, o al menos por teléfono, les hace sentirse discriminados por la Administración (48,6%). Así lo indican sobre todo las mujeres (52,2%), las personas de 65-74 años (52,7%), las personas con estudios superiores (52,5%), las personas sin discapacidad (51,3%), las que viven en municipios grandes (53,9%) y en la zona de los polos económicos (58,6%).

Gráfico 4.19. Porcentaje de población de 65 y más años según diferentes aspectos negativos que han percibido al tratar con servicios públicos y privados.



Empresas privadas de servicios esenciales

Para un 53,3% de las personas mayores los trámites en las empresas de servicios no son claros ni comprensibles. Así lo indican sobre todo los hombres (54,5%), las personas de 65-74 años (61,6%), las personas con estudios superiores (54,5%), las personas con discapacidad (55,3%), que viven en municipios grandes (50,9%), y en la zona Sur del país (57,5%).

Se sienten discriminados por no recibir la atención personal y presencial que precisan de las empresas de servicios, o al menos telefónica, un 51,9% de las personas mayores. Así lo indican sobre todo las mujeres (55,9%), las personas de 65-74 años (59,7%), las personas con estudios superiores (55,9%), las personas con discapacidad (53,3%), que viven en municipios grandes (56,7%), y en la zona Sur (56,7%).

Como podemos observar, otra vez el tema de la falta de información accesible, clara y comprensible es una carencia tanto de las administraciones como de las empresas. No dar información adecuada es un trato negligente que excluye a todas las personas y sobre todo a aquellas que tienen más dificultades para buscar la información por sí mismas.

Tabla 4.10. Porcentaje de población de 65 o más años según diferentes aspectos negativos que han percibido al tratar con servicios públicos y privados, según variables sociodemográficas.

	Administraciones públicas			Empresas de servicios esenciales		
	Los trámites no son claros y comprensibles	Sentimiento discriminación por no recibir atención personal	Base (n)	Los trámites no son claros y comprensibles	Sentimiento discriminación por no recibir atención personal	Base (n)
Total	49,7	48,6	550	53,3	51,9	550
Genero						
Varones	46,9	44,0	243	54,5	55,9	239
Mujeres	52,0	52,2	307	52,5	49,2	311
Edad						
65-74	54,9	52,7	388	61,6	59,7	369
75 y más	44,4	44,6	162	46,2	45,3	181
Estudios						
Hasta primaria	38,8	42,6	161	46,4	46,5	171
Secundaria	57,3	52,6	211	56,3	58,3	197
Superiores	55,7	52,5	178	62,1	51,7	182
Discapacidad						
Sin discapacidad	46,0	51,3	299	50,3	49,8	253
Con discapacidad	53,3	46,1	251	55,3	53,3	297
Hábitat						
Hasta 5.000	44,4	39,0	161	57,4	45,8	164
De 5.001 a 50.000	46,3	44,1	178	55,3	47,5	181
Más de 50.000	53,0	53,9	211	50,9	56,7	205
Zonas						
Levante e Islas	52,8	50,6	127	52,8	56,7	130
Norte	41,3	41,7	177	56,2	51,0	177
Polos	60,5	58,6	109	46,0	50,7	109
Sur	47,1	45,8	137	57,5	49,9	134

4.6.3. La necesidad de una mayor y menor atención personal

Par profundizar más en la necesidad de la atención persona en las personas mayores, se han preguntado dos cuestiones relevantes. Lo primero, si en alguna ocasión de los últimos doce meses han echado en falta que les atendiera una persona, presencialmente o por teléfono, cuando lo ha necesitado. Lo segundo, si algún profesional de los servicios o empresas les ha negado ayuda cuando para realizar gestiones se exigía el uso de alguna tecnología (como páginas web, aplicaciones móviles o un kiosco interactivo).

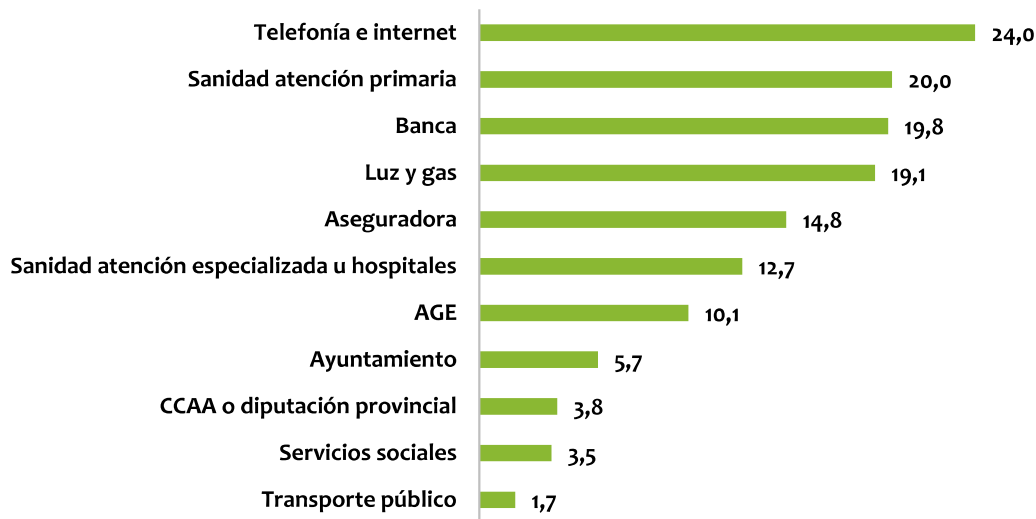
Echar en falta atención personal

En el Gráfico 4.20 se presenta el porcentaje de personas usuarias de servicios en los últimos doce meses que en la encuesta han declarado que en alguna ocasión en que lo habían necesitado, habían echado en falta la atención de una persona, presencial o por teléfono. A este respecto, los primeros del listado de servicios que se están analizando en este estudio en los que se echa en falta la atención personal son los de carácter privado, pues de los cinco primeros puestos, cuatro son provistos por compañías privadas.

El servicio con mayor proporción de personas usuarias insatisfechas con la atención personal es el de telefonía e internet con un 24%. Es decir, uno de cada cuatro clientes de las compañías de telecomunicaciones ha echado en falta la atención de una persona. Con un indicador entre

el 19% y el 20% está la atención primaria sanitaria, la banca y las compañías suministradoras de luz y gas. Los siguientes servicios tienen niveles de insatisfacción inferiores al 15% aunque nada despreciables; concretamente 14,8% para aseguradoras, 12,7% atención sanitaria especializada u hospitalaria, 10,1% para la AGE, 5,7% ayuntamientos, 3,8% CCAA y diputaciones provinciales y 3,5% para servicios sociales y 1,7% para el transporte público.

Gráfico 4.20. Porcentaje de población de 65 y más años usuaria de servicios que ha echado en falta atención personal en diferentes tipos de servicios.

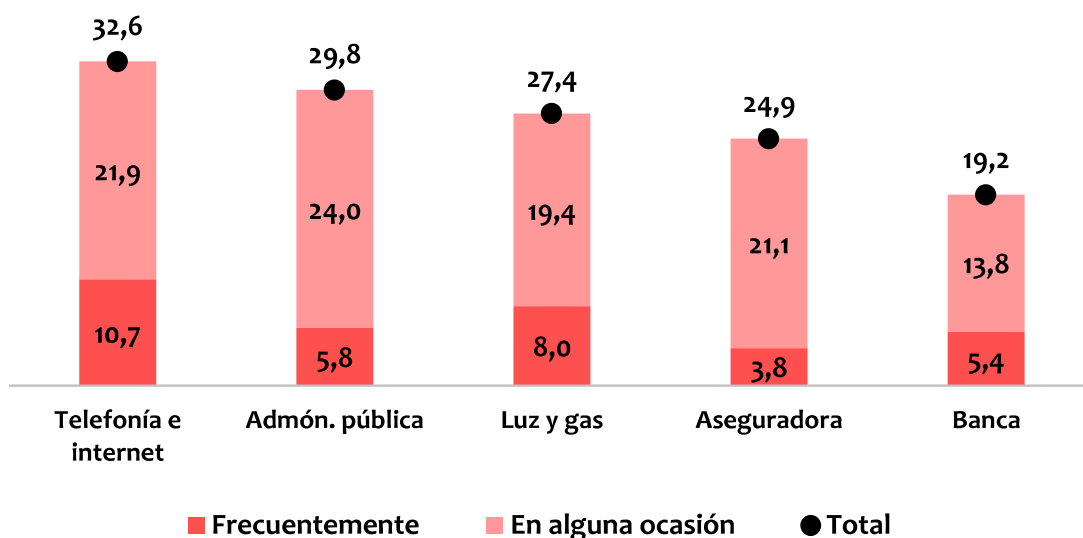


Negar ayuda para realizar gestiones online

Otra de las cuestiones relevantes para describir las necesidades de atención personal que tienen las personas mayores es el hecho de haber solicitado en alguna institución ayuda si para realizar gestiones se exigía el uso de alguna tecnología (como páginas web, aplicaciones móviles o un kiosco interactivo) (Gráfico 4.21). A este respecto el 10,7% de las personas mayores que han hecho esta solicitud a empresas de telefonía e internet reconocen que se les ha negado con frecuencia, y a un 21,9% ocasionalmente. Sumados ambos, acumulan en el sector de las telecomunicaciones al 32,6% de sus clientes mayores de 65 años a quienes se les niega ayuda personal para hacer gestiones digitales.

En segundo tipo de servicio es la administración en su conjunto, con 29,8% (5,8% frecuentemente y 24%, ocasionalmente), el tercero las compañías de luz y gas con un 27,4% (8% frecuentemente), el cuarto son las aseguradoras con un 24,9% y el último, la banca con un 19,2%.

Gráfico 4.21. Población de 65 y más años que han solicitado ayuda para realizar gestiones se exigían el uso de alguna tecnología, y porcentaje de personas a las que se la negaron en los últimos doce meses



Como se observa en la Tabla 4.11, en cada servicio se detecta un perfil sociodemográfico más proclive a recibir negativas de ayudas para realizar gestiones online:

Tabla 4.11. Población de 65 o más años que han solicitado ayuda personal para hacer gestiones online. Porcentaje de personas a los que se les ha negado la ayuda, por tipo de servicio según variables sociodemográficas.

	Admón. Pública	Banca	Aseguradoras	Luz y gas	Telefonía e internet
Total	29,8	19,2	24,9	27,4	32,6
Genero					
Varones	27,2	21,9	36,1	36,1	36,3
Mujeres	32,3	17,5	15,4	20,1	30,0
Edad					
65-74	36,5	24,5	24,4	27,7	34,3
75 y más	16,8	13,3	25,3	27,2	30,8
Estudios					
Hasta primaria	34,2	19,2	27,5	24,2	32,4
Secundaria	27,0	19,4	25,2	26,5	31,4
Superiores	29,2	19,0	20,9	34,1	34,8
Discapacidad					
Sin discapacidad	26,6	12,7	27,8	18,5	34,2
Con discapacidad	32,0	23,6	22,9	33,2	31,6
Hábitat					
Hasta 5.000	24,3	18,1	33,1	32,5	29,3
De 5.001 a 50.000	29,3	31,2	28,9	28,0	32,3
Más de 50.000	31,1	12,5	20,8	25,7	33,7
Zonas					
Levante e Islas	20,7	27,8	24,5	20,5	27,5
Norte	23,7	15,5	26,7	30,6	37,2
Polos	34,8	17,0	20,4	25,0	29,9
Sur	39,2	18,7	28,3	32,0	35,1

- **Administración pública:** Las personas que reconoce haber recibido, en mayor proporción, negativas de ayudas son las mujeres (32,3%, 5 puntos más que los varones), la población de 65 a 74 años (36,5%, más del doble que la de 75 y más), las personas con discapacidad (32%), en la zona de Polos (Comunidad de Madrid y Barcelona con un 34,8%) y Sur (39%). Se detecta una tendencia al alza según el tamaño de hábitat crece.
- **Banca:** Aquí se les niega más ayuda a los varones (21,9% son 4,5 puntos más que las mujeres), personas con 65-74 años (24,5%), con discapacidad (23,6% frente al 12,7% para las que no tienen), municipios de cinco a cincuenta mil habitantes (31,2%), zona Levante e Islas (27,8%).
- **Aseguradoras:** Varones (36,1%), en municipios pequeños (33,1%) son claramente las dos categorías con proporciones más elevadas de personas que reconocer haber recibido negativas de ayudas para realizar gestiones online.
- **Luz y gas:** Varones (36% frente al 20% para las mujeres), estudios superiores (34%), discapacidad (33%), municipios pequeños (32,5%), en las zonas Norte (30,6%) y Sur (32%), son las categorías con mayor indicador. Además, hay una tendencia de mayor porcentaje cuanto más alto es el nivel de estudios, y a la vez más bajo es el tamaño de hábitat.
- **Telefonía e internet:** En este servicio las diferencias entre los perfiles sociodemográficos son más bien pequeñas. Las mayores distancias están entre varones y mujeres, 36,3% para ellos y 30% para ellas, son apenas 6 puntos de diferencia; así como entre la Zona Norte (37,2%) frente a Levante e Islas (27,5%) con 10 punto de distancia.

5. Recomendaciones de personas expertas

A partir de resultados de la encuesta, de cara a proponer recomendaciones para la mejora del trato a las personas mayores, se ha realizado un proceso de consulta a 37 personas expertas sobre buen trato institucional y derechos de las personas mayores, que trabajan en el ámbito de las administraciones públicas, la justicia, la academia y las entidades sociales.

Esta consulta se ha realizado a través de la metodología *Deplhi*, mediante dos cuestionarios online enviados en dos fases consecutivas. La primera consulta, en la que han participado 28 personas expertas se ha centrado en identificar las problemáticas y las propuestas de medidas de mejora a través de un cuestionario de preguntas abiertas. La segunda consulta, en la que han participado 35 personas expertas, ha servido para identificar consensos en relación con las medidas clave que llevar a cabo para hacer frente a cada una de las problemáticas.

5.1. Medidas comunes para las Administraciones públicas y las empresas de interés general

5.1.1. Brecha digital

Históricamente la atención personal ha sido el canal preferente para la realización de trámites y acceso a servicios, tanto los provenientes de las Administraciones públicas como en los servicios privados. Con la transformación digital, el canal presencial se ha visto relegado en detrimento del canal online o telemático. Estos canales de comunicación online son mucho más rentables económicamente y se están generalizando. En muchos casos ya no es posible o es muy difícil tener acceso a una atención presencial.

Las personas mayores han sido las principales afectadas por esta transformación, debido a la brecha digital y a las necesidades específicas que tienen. En muchos casos carecen de conocimientos para realizar los trámites y gestionar los servicios de forma telemática. Así, ven limitado su acceso a los servicios.

Además, las personas mayores no reciben suficiente apoyo para realizar las gestiones de manera telemática. Es decir, no se tiene suficientemente en cuenta sus limitaciones para adaptarse al nuevo modelo de servicios digitales.

“Incertidumbre ante lo nuevo y desconocido; para avanzar en ello se requiere de aprendizaje, algo que fuera de la etapa vital de formación laboral y personal es muy complejo, sumado al envejecimiento”.

“Las Administraciones públicas, los bancos y demás servicios han apostado por la digitalización, y han pasado por alto la necesidad de invertir en formación y acompañar a los usuarios en procesos de gestión digital”.

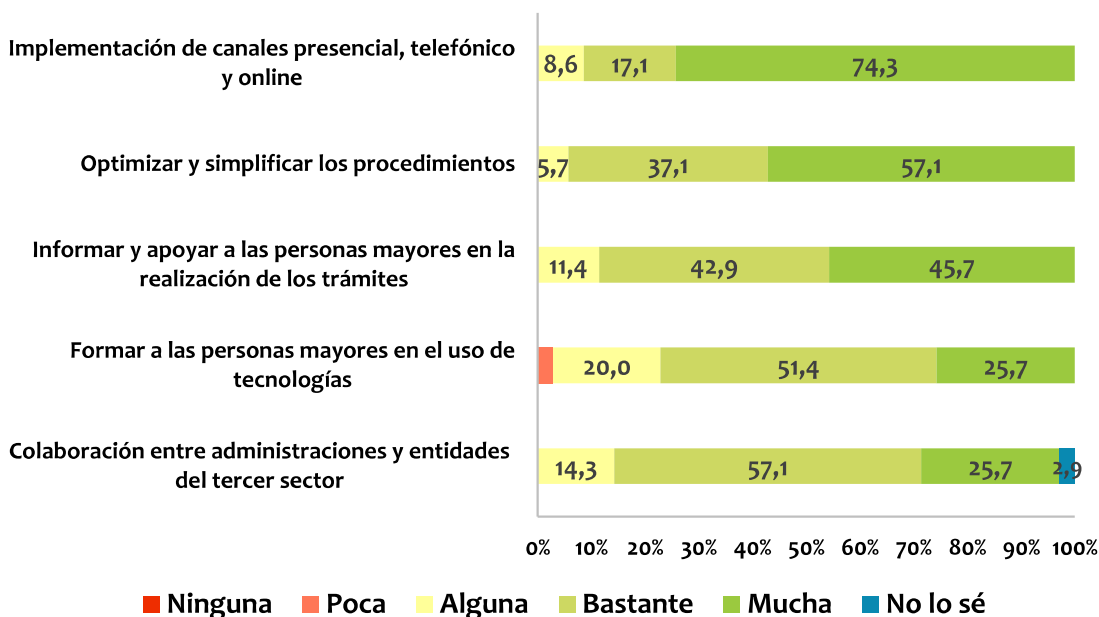
Además, la seguridad se ve más expuesta cuando se usan canales digitales. Y las personas mayores, con un conocimiento digital menor, sienten menos confianza al tramitar gestiones online.

Recomendaciones

Medidas a implementar por parte de Administraciones públicas y empresas

Algunas recomendaciones que priorizan las personas expertas para solventar y reducir la brecha digital en personas mayores son:

Gráfico 5.1. Grado de contribución de medidas para mejorar el acceso y uso digital en personas mayores.⁸



En primer lugar, las personas expertas consideran que una solución a la brecha digital es la combinación **de todo tipo de canales, tanto presenciales, como telefónicos y online** (81,4% de las personas expertas creen que esta medida contribuiría mucho o bastante). En el caso de las personas mayores es fundamental ofrecer una atención presencial. Además, podría establecerse un horario de atención presencial preferente para las personas mayores.

También se considera fundamental **optimizar y simplificar los procedimientos**. Los procedimientos actuales son en muchos casos difíciles de entender. Por ello, es necesario reducir su complejidad, así como el lenguaje empleado.

Además, las personas mayores deben ser **apoyadas en la realización de los trámites**. Las personas mayores deberían contar con un gestor personalizado que les oriente y forme en el uso de los servicios en línea. Así, el gestor tiene que informar y apoyar resolviendo incidencias que puedan surgir y orientando en su resolución. Para lograr esto se propone establecer

⁸ A la hora de mostrar los resultados en los gráficos de todo el apartado, de cara a mejorar la legibilidad no se muestran los porcentajes de Ninguna, Poca y Alguna inferiores a 2,9%.

mecanismos de comunicación entre el profesional y la persona usuaria. El profesional debe conocer las capacidades de la persona y proponerle soluciones adaptadas a sus necesidades.

Junto con las medidas anteriores, las personas expertas señalan la necesidad de **aumentar la formación digital a las personas mayores**. Esto puede realizarse a través de diversas modalidades y recursos. Finalmente, se señala la importancia de la **colaboración entre Administraciones públicas y entidades del tercer sector** para reducir la brecha digital de las personas mayores. La colaboración debe ser constante para garantizar que los profesionales de la administración estén capacitados para atender a cualquier persona sin distinción de edad.

En conclusión, la brecha digital afecta especialmente a las personas mayores y está presente tanto en las Administraciones públicas como en las empresas que prestan servicios de interés general. Es fundamental que la transición desde lo presencial a lo digital se haga de forma progresiva y tenga en cuenta el contexto y las necesidades de las personas mayores.

Las personas expertas consideran fundamental no obligar al uso del canal online sino que se destinen recursos para ofrecer también una atención presencial.

Además, es fundamental que las personas mayores reciban formación en el uso de las tecnologías y que dispongan siempre de ayuda por parte de los propios servicios para la realización de trámites y gestiones de forma telemática.

Finalmente, para lograr que se cumplan las medidas propuestas, se tiene que dar una colaboración continua entre Administraciones, empresas y entidades del tercer sector.

5.1.2. Discriminación

Las personas mayores reciben en mayor medida que otros grupos de edad un trato discriminatorio, inadecuado y/o irrespetuoso, debido a diversos factores como el edadismo, la brecha digital o la discapacidad. La discriminación hacia las personas mayores está presente tanto en la administración como en los servicios que prestan las empresas.

Las personas expertas señalan que una de las causas que genera discriminación en la población de mayor edad, es la falta de profesionales capacitados para atender las necesidades de las personas mayores.

“Si no hay personal profesionalizado, no se puede atender a todos ni se puede prestar el servicio ni en condiciones ni con una resolución de este, efectiva y correcta”.

Otra causa que genera discriminación es la existencia de actitudes edadistas en los profesionales. Un ejemplo de edadismo en el trato es la infantilización de las personas mayores.

“La sociedad es edadista, cumplir años se ve como un problema, una carga asistencial y económica”.

Asimismo, las personas mayores se encuentran ante una ausencia de legislación y protocolos específicos que amparen sus derechos. Junto a esto, los mecanismos de quejas y denuncias no son efectivos, por lo que muchas de las conductas de maltrato institucional no se denuncian, ni son penalizadas.

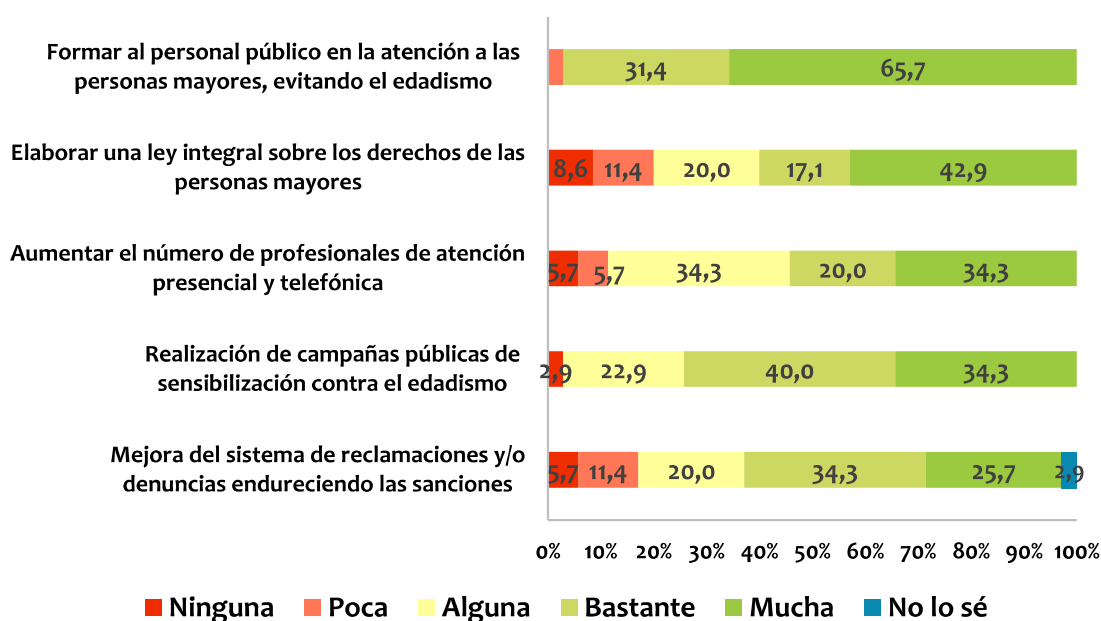
Recomendaciones

En relación con las medidas para acabar con la discriminación se han identificado medidas a desarrollar por parte de la Administración y por parte de las empresas.

Medidas a implementar por parte de las Administraciones públicas

Las personas expertas proponen una serie de acciones con el fin de erradicar el trato discriminatorio hacia las personas mayores en la Administración:

Gráfico 5.2 Grado de contribución de medidas para eliminar el trato discriminatorio a las personas mayores en las Administraciones públicas.



El 97,1% de las personas expertas considera necesario **formar a los profesionales de la Administración pública en la atención a las personas mayores**, con el objetivo de evitar del edadismo y mejorar el trato institucional. Esta formación debería incluir:

- Competencias en atención a la diversidad.
- Habilidades comunicativas, de escucha activa y empatía con los colectivos vulnerables y sus necesidades.
- Códigos de conducta y pautas para el buen trato institucional.

También se señala la necesidad de **elaborar una ley integral que ampare los derechos de las personas mayores**, en la que se estipule cuáles son las obligaciones y requisitos necesarios para el buen trato en los servicios públicos. Esta ley debe incluir además un sistema de penalizaciones hacia las administraciones y profesionales que la incumplan.

Las personas mayores son las que en mayor medida emplean los canales de atención presencial y telefónico, por ello se señala como necesario que se **aumente el número actual de profesionales** en estos servicios, para ofrecer un trato personalizado que se ajuste a las necesidades de este colectivo.

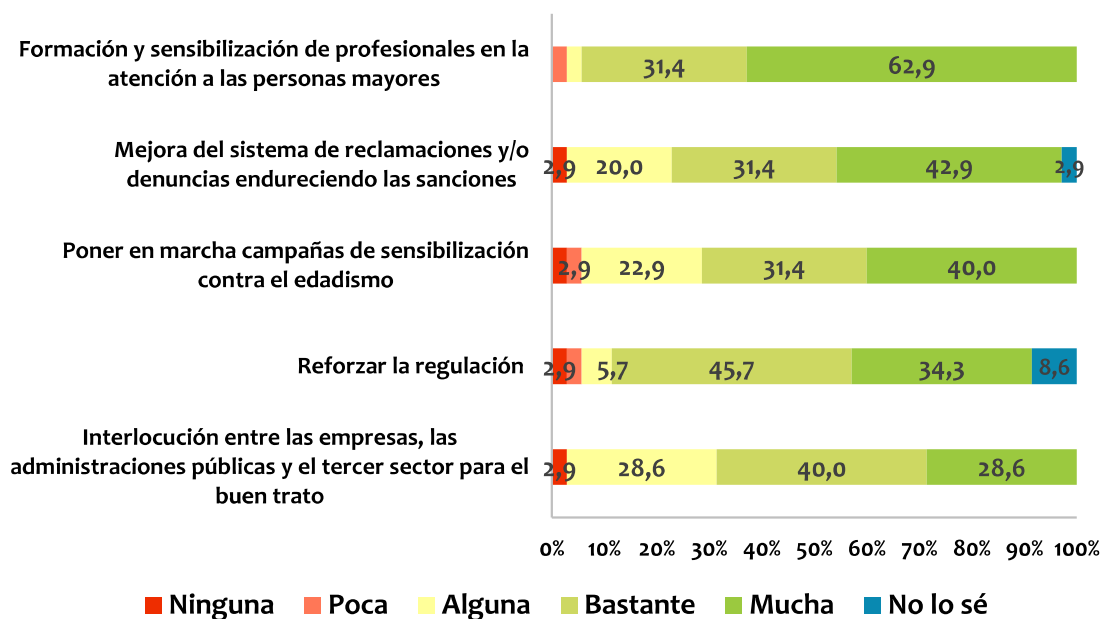
Asimismo, se considera necesaria la **realización de campañas públicas** que conciencien de la existencia de edadismo en las instituciones. Es fundamental cambiar la imagen social sobre las personas mayores y el envejecimiento, y sensibilizar sobre la diversidad que existe dentro del colectivo. El hecho de realizar campañas públicas tendría un efecto positivo en las administraciones, haciendo que la discriminación se redujera.

Junto a ello, para reducir el edadismo y acabar con la discriminación es **necesario mejorar el sistema de reclamaciones y denuncias**, estableciendo un sistema de penalización y endureciendo las sanciones.

Medidas a implementar por parte de las empresas

Junto con algunas medidas comunes para las Administraciones, se proponen otras específicas para las empresas que prestan servicios de interés general:

Gráfico 5.3 Grado de contribución de medidas para eliminar el trato discriminatorio a las personas mayores en los Servicios de Interés General



En primer lugar, las personas expertas señalan que **los profesionales de los servicios privados deben contar con una formación específicamente orientada a atender a las personas mayores**. Los profesionales deben ser en primer lugar conscientes de la discriminación existente hacia las personas mayores. El contenido de la formación debería centrarse en el buen trato a las personas mayores, así como a otros colectivos más vulnerables. Esta formación podría estar subvencionada a través de beneficios fiscales o subvenciones.

Asimismo, se propone también, al igual que en la Administración, mejorar **el sistema de denuncias y reclamaciones**. Las empresas deben cumplir unos estándares de calidad en el trato y el servicio, y para aquellas que no los cumplan establecer un **sistema efectivo de penalizaciones**.

“Se tiene que hacer escucha activa con las personas mayores para comprender los aspectos y situaciones por los que se sienten discriminados y, ofrecer soluciones que respondan a esta problemática”.

Para lograr el cumplimiento de las medidas anteriores, un 80% de las personas expertas considera que **reforzar la legislación** existente contribuiría a reducir la discriminación.

Finalmente, realizar **campañas contra el edadismo** enfocadas en el trato a las personas mayores en los servicios privados también tendría un efecto positivo. Las empresas deben ser conscientes de la necesidad de ofrecer un trato equitativo para toda la población, sin distinción de edad u otra condición.

En conclusión, la discriminación hacia las personas mayores y el edadismo sigue muy presente en la sociedad actual y se refleja en la atención que reciben en muchos casos por parte de las empresas. Para dar respuesta a la existencia de edadismo hay que sensibilizar a las empresas, formar a sus profesionales, y mejorar la legislación, estableciendo un sistema efectivo de penalizaciones para aquellos servicios que no cumplan los estándares de buen trato a las personas mayores

5.1.3. Atención personal

Las personas mayores valoran como fundamental la **atención personal y presencial** a la hora de realizar cualquier trámite. Sin embargo, con los **avances tecnológicos** y la posibilidad de hacer la mayoría de las gestiones de modo telemático, se está reduciendo la atención presencial hacia las personas mayores, que se ven perjudicadas debido a la brecha digital existente.

“Estas personas se sienten discriminadas porque no pueden seguir el ritmo imperante de la sociedad, viendo limitadas sus cuestiones de la vida cotidiana”.

Este cambio está trayendo como consecuencia la reducción en el número de profesionales para atención presencial, limitando las posibilidades de las personas mayores para realizar sus gestiones y contar con un asesoramiento personalizado.

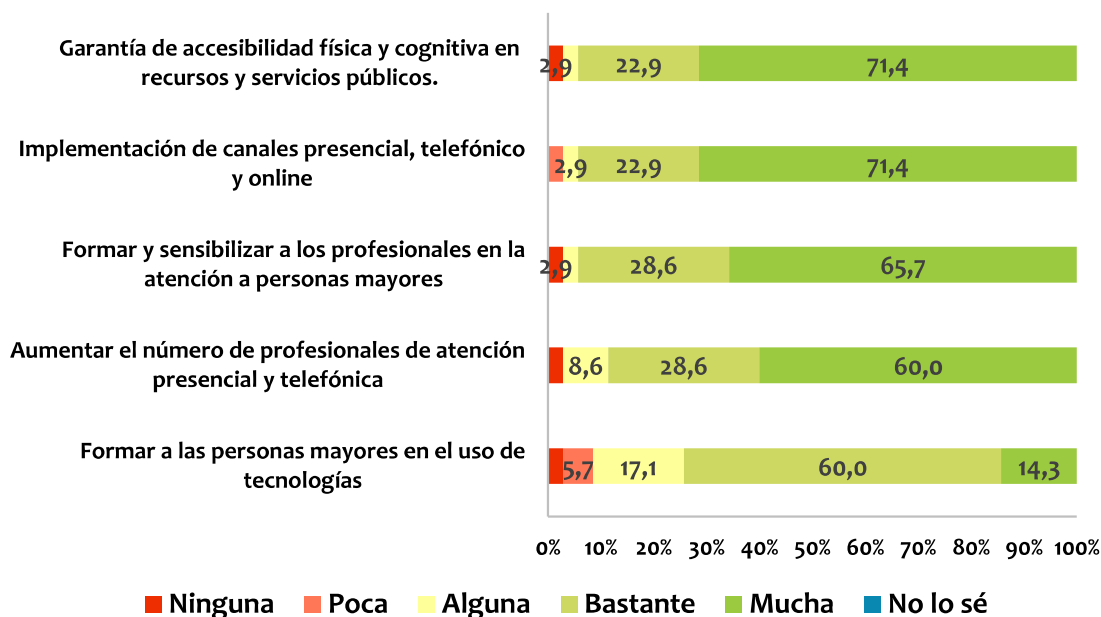
Además, la atención adecuada a las personas con discapacidad física o cognitiva se ve reducida con la implantación de canales online, que en gran medida no son accesibles para posibilitar la tramitación de sus gestiones.

Recomendaciones

Medidas a implementar por parte de las Administraciones públicas

Las personas expertas creen que es fundamental garantizar una atención personalizada a las personas mayores. Para ello las medidas con mayor consenso son:

Gráfico 5.4 Grado de contribución de medidas para garantizar una atención personalizada a las personas mayores en la Administración Pública



En primer lugar, se tiene que poner solución a la reducción en la atención personal, garantizando la **accesibilidad física y cognitiva** a cualquier recurso y servicio de carácter público. Los recursos públicos tienen que ser accesibles a toda la población y de forma preferente para aquellos colectivos que tengan limitaciones en la realización de gestiones de forma telemática, como las personas mayores.

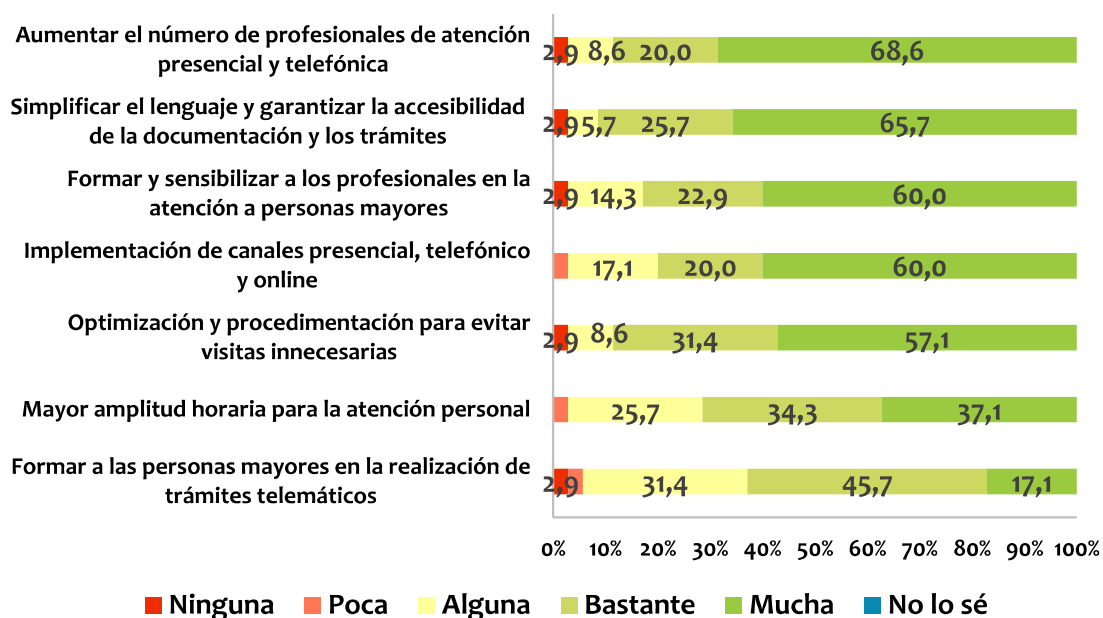
Además, deben existir los canales de **atención presencial, telefónico y online**. La existencia del canal presencial y telefónico garantiza que todas las personas mayores puedan tener cubiertas sus necesidades de atención. En este sentido, se considera necesario **aumentar el número de profesionales en la atención presencial**.

Otra medida que las personas expertas consideran como un alto grado de contribución es la de **formación y sensibilización de los profesionales**. Es necesario contar con un profesional que oriente y resuelva cualquier duda que pueda surgir en el proceso y que aporte soluciones que respondan a sus necesidades específicas.

Finalmente, aunque en menor grado de consenso, las personas expertas plantean importante que las personas mayores puedan recibir **cursos presenciales sobre el uso de las tecnologías** y sobre cómo tramitar gestiones de forma online. Estos cursos tienen que contar con un lenguaje claro y comprensible.

En cuanto a agilización de la atención y adaptación a las personas mayores, las personas expertas identifican las siguientes medidas:

Gráfico 5.5 Grado de contribución en medidas para agilizar la atención, adaptarse a las personas y evitar las esperas.



En primer lugar, se considera necesario **aumentar el número de profesionales en todos los canales**. Esto haría que los trámites fueran más ágiles y personalizados. Asimismo, se considera relevante **aumentar el horario de atención presencial**.

Asimismo, se señala que los **documentos** tienen que estar escritos en un **lenguaje adecuado, claro y accesible** para todas las personas. La accesibilidad en los documentos es fundamental. Para facilitar la comprensión de los documentos y apoyar a la persona mayor en el proceso, se debe contar además con un gestor personal.

En muchos casos las personas mayores tienen dificultades para tramitar sus gestiones por que los procesos son complejos y tediosos. Es necesario **optimizar los procesos** reduciendo el número de pasos necesarios.

De cara a agilizar la atención, los profesionales deben **contar con información previa sobre las necesidades y gestiones de cada persona usuaria del servicio**. Para ello, se deben mejorar y centralizar los sistemas de información.

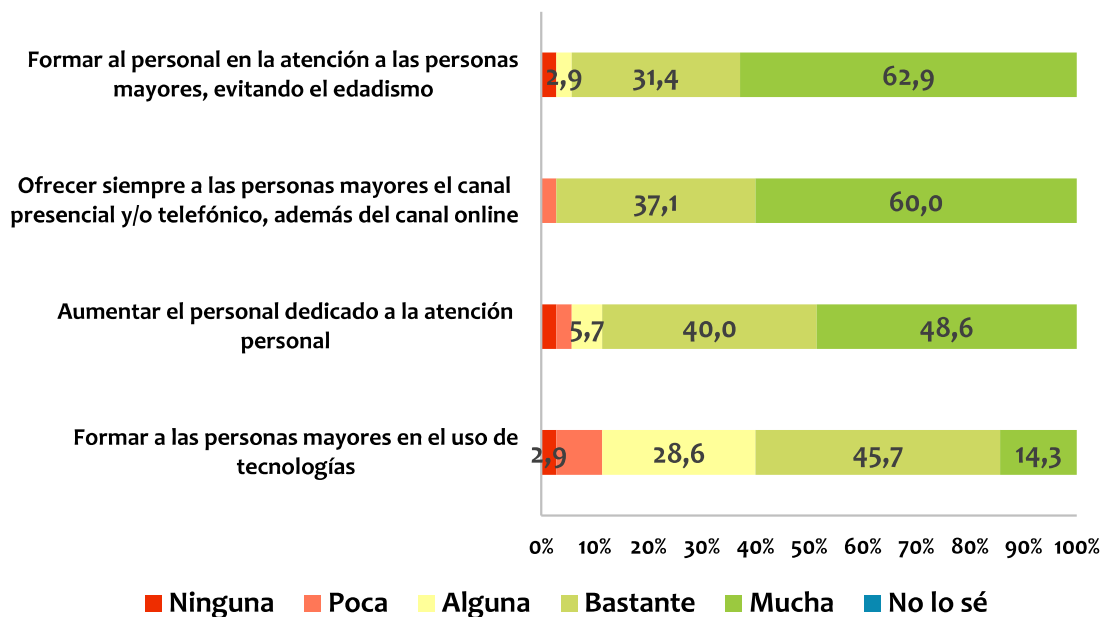
“Hay que adecuar los recursos a lo humano para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, optimizando los procedimientos para reducir los pasos que sean innecesarios para la gestión”.

En último término, de manera complementaria se debe ofrecer una **formación específica** para aquellas personas mayores que quieran resolver sus trámites de forma online.

Medidas a implementar por parte de las empresas

Al igual que en la Administraciones públicas, es fundamental garantizar una atención personalizada a las personas mayores en los servicios de interés general prestados por las empresas. Las personas expertas señalan que se podría conseguir a través de:

Gráfico 5.6. Grado de contribución de medidas para garantizar una atención personalizada a las personas mayores en los Servicios de Interés General



En primer lugar, se considera muy relevante **formar al personal de los servicios privados en la atención a las personas mayores**.

De igual manera, se tiene que **ofrecer al usuario la posibilidad de gestionar sus trámites en cualquiera de los canales existentes (personal, telefónico y online)**, habilitando el canal presencial de forma preferente a las personas mayores.

También es necesario **aumentar el personal dedicado a la atención personal**. Para esto hay que invertir recursos económicos en contratar al suficiente número de personas que puedan dar respuesta a las necesidades de las personas mayores.

Otra medida que las personas expertas destacan es ofrecer **formación en tecnologías** para aquellas personas mayores que tengan interés. Así, se lograría aumentar el uso del canal online.

En conclusión, existen multiplicidad de canales para realizar las gestiones, pero el canal online tiende a ser el dominante. Los canales online pueden ser más rápidos y eficaces a la hora de resolver cualquier trámite. Sin embargo, no todas las personas tienen las mismas habilidades tecnológicas y conocimientos.

Por ello, y especialmente en el caso de las personas mayores, debe siempre existir la posibilidad del canal presencial, tanto en los servicios de la Administración pública como los

servicios de interés general que prestan las empresas. Además, se debe asignar un gestor personal capacitado y formado en buen trato, que ofrezca ayudas y soluciones para que sus necesidades sean cubiertas de manera satisfactoria.

Las personas expertas insisten en que a las personas mayores hay que valorarlas y ofrecer siempre un trato humano adaptado a sus necesidades.

“Habría que tomar consciencia de cómo se sienten las personas mayores ante determinadas formas de atención y que esa atención no puede ser igual para todas las personas. Por eso la atención personalizada sigue siendo necesaria, siempre desde la empatía y la voluntad de adaptabilidad por parte de los profesionales a cada persona y sus necesidades”.

5.1.4. Acceso a servicios presenciales

Las personas que desean tramitar sus gestiones de manera presencial se encuentran con que el **número de oficinas y servicios físicos cada vez es menor**. Esto sucede tanto en las administraciones públicas como en los servicios privados tales como la banca o la telefonía.

Esta situación se produce **en mayor medida en las zonas rurales**, en las que la demanda de estos servicios es alta y la respuesta institucional es escasa, no existiendo recursos suficientes presenciales donde atender bien a las necesidades que sobre todo las personas mayores tienen en la realización de las gestiones. Como en estas zonas el número de habitantes y la densidad de población es menor, se están reduciendo oficinas y servicios físicos porque no son rentables económicamente. Las personas expertas indican que los gobiernos no tienen suficientemente en cuenta que el mundo rural se encuentra envejecido.

La **respuesta institucional** se enfoca en la posibilidad de tramitar gestiones de manera online, pero las personas mayores ven limitado su acceso por la brecha digital existente y por la dificultad de entender el lenguaje y funcionamiento de los mecanismos digitales.

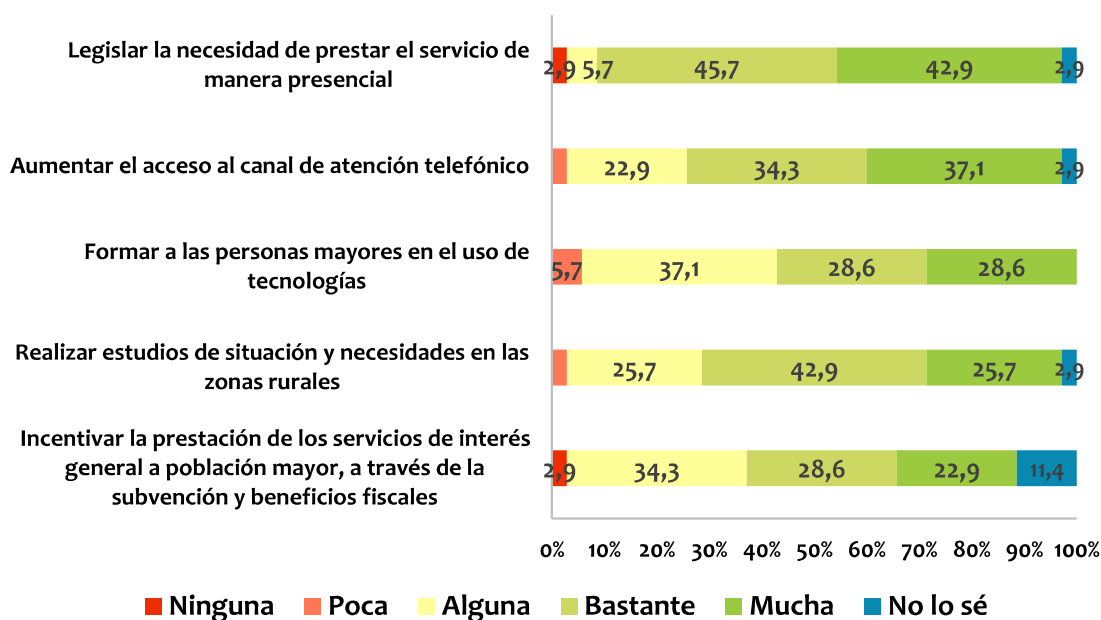
Recomendaciones

Para dar respuesta a la necesidad de aumentar la disponibilidad y accesibilidad a los recursos por parte de las personas mayores algunas acciones que se propusieron fueron:

Medidas a implementar por parte de las Administraciones públicas

Las medidas que para las personas expertas permitirían un mayor acceso de las personas mayores a servicios públicos son:

Gráfico 5.78 9 Grado de contribución de medidas para garantizar el acceso a la Administración Pública a las personas mayores independientemente de su lugar de residencia.



En el caso del acceso de las personas mayores a los recursos públicos, las personas expertas consideran que es necesario desarrollar **acciones gubernamentales que regulen la necesidad de más recursos presenciales (88,6%)** y adaptados a las necesidades poblacionales.

De igual forma, es fundamental la creación de una **ley que ampare los derechos de las personas mayores** y la necesidad de realizar gestiones de forma presencial. Esto reduciría los errores derivados de las gestiones online y facilitaría la resolución en plazo del trámite.

Además, en aquellos casos en los que la atención presencial no sea posible, como alternativa al canal presencial las personas expertas señalan la necesidad de **aumentar y mejorar la atención telefónica**, con los que las personas mayores se encuentran más familiarizadas.

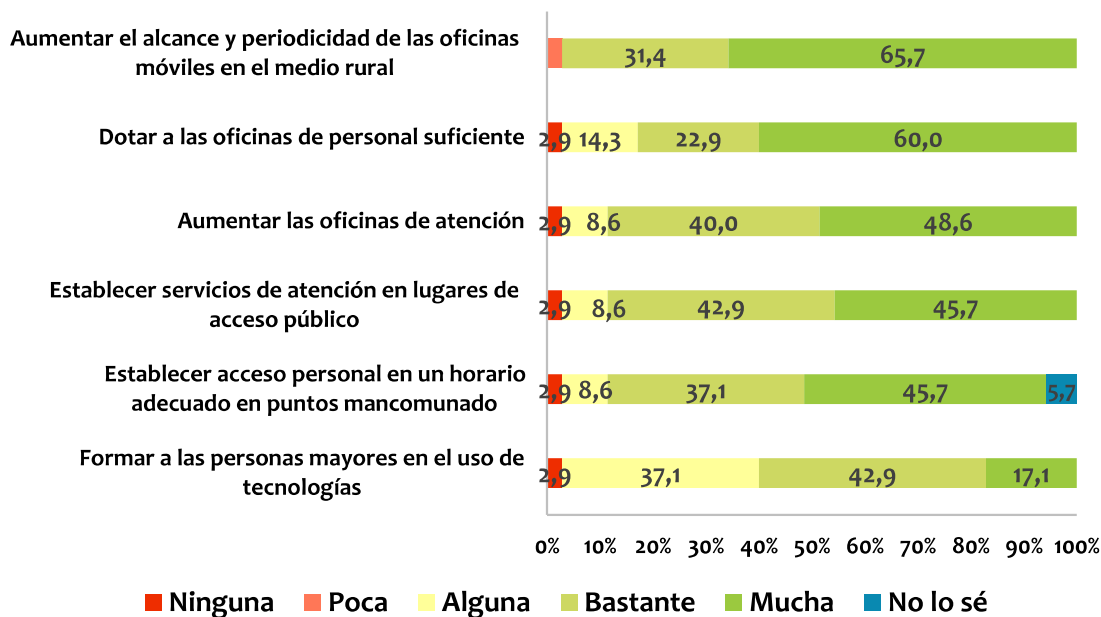
Otra medida que destacan nuevamente las personas expertas es la **formación de las personas mayores en el uso de las tecnologías**. Esta formación les permitiría poder emplear en mayor medida el canal online para gestionar sus trámites.

Asimismo, se plantea la posibilidad de realizar un **estudio** acerca de las deficiencias existentes **en zonas rurales** en cuanto a **disponibilidad de recursos**, y ofrecer recomendaciones políticas. Estas políticas podrían incentivar a la población mayor a confiar en mayor medida en los servicios a la hora de resolver cualquier gestión de manera satisfactoria.

Finalmente, la Administración pública tiene que incentivar a los servicios de interés general como la banca o la telefonía a para que habiliten más **recursos de atención presencial**. Esto podría lograrse si las empresas ven un beneficio través de la concesión de **subvenciones públicas y prestaciones económicas, teniendo especialmente en cuenta las necesidades de las zonas rurales**.

Medidas a implementar por parte de las empresas

Gráfico 5.10 Grado de contribución de medidas para aumentar la disponibilidad y accesibilidad de las personas mayores a los Servicios de Interés General.



Un 97,1% de las personas expertas cree que se debería **aumentar el alcance y periodicidad de las oficinas móviles en el medio rural**. Además, el acceso a las mismas tiene que ser preferente para las personas mayores, pudiendo disponer del tiempo necesario para resolver sus gestiones.

De igual manera, las oficinas deberían contar con **un número de profesionales suficiente** que pudiese atender las necesidades de sus clientes y dar una respuesta personalizada a cada cliente, especialmente teniendo en cuenta de las personas mayores. Este aumento del personal facilitaría la resolución de incidencias y animaría a las personas mayores de zonas rurales a resolver sus gestiones de forma presencial.

Otra de las medidas señaladas podría ser el **establecer servicios de atención en lugares públicos de uso habitual**. Esta atención debe ser de calidad y adaptada a las necesidades de estos usuarios.

“Es fundamental adoptar soluciones inmediatas en el caso de las zonas rurales habilitando el uso de establecimientos ya existentes para la realización de pequeñas transacciones y desarrollando protocolos específicos para población mayor que facilite el entendimiento de las gestiones y trámites”.

Junto a ello, se identifica que habría que **facilitar el acceso a los servicios de forma presencial en puntos mancomunados, garantizando un horario suficiente y adecuado**. Actualmente, en muchas ocasiones estos servicios disponen de un horario de atención muy reducido, lo que impide el uso adecuado de estos servicios, especialmente por parte de la población mayor con más dificultades de movilidad. Por ello debe establecerse un horario preferente y adecuado a sus necesidades.

En último término, aunque con menor grado de consenso, las personas mayores interesadas deberían de contar con una **formación personal y presencial en el uso de tecnologías**, siempre desde un lenguaje inclusivo.

En conclusión, la disponibilidad de recursos presenciales para la realización de trámites se está viendo limitada por la transformación digital y la posibilidad de hacer las gestiones online. En zonas rurales, en las que predomina el grupo poblacional de personas mayores, es fundamental aumentar el número de recursos presenciales para garantizar la satisfacción de las necesidades.

Para que las personas mayores puedan disponer de los recursos que precisan, será necesario implantar protocolos de gestión preferente presencial y legislar sobre la disponibilidad de recursos físicos, dotándolos con suficiente personal.

5.2. Medidas para la Administración

5.2.1. Simplificación y facilitación de cargas administrativas

Las personas mayores, no solo encuentran en los trámites online una limitación debido al **menor conocimiento en tecnologías y el lenguaje complejo** que caracteriza a los documentos online que dificulta poder tramitarlos correctamente. Es por esta razón que es fundamental **simplificar el “papeleo”** en las gestiones administrativas, ya que más del 50% de las personas mayores considera que actualmente los trámites no son claros ni comprensibles.

Hay que tener en cuenta que las gestiones administrativas conllevan unos trámites burocráticos que son necesarios para ofrecer **seguridad jurídica**. El problema reside en que no hay una adaptación de los trámites a toda la ciudadanía, siendo complejos de comprender para ciertos colectivos como las personas mayores. Además, los procesos son lentos y requieren de muchos pasos o acciones. En muchos casos existe un déficit de profesionales de atención, lo que hace que los procesos se alarguen todavía más.

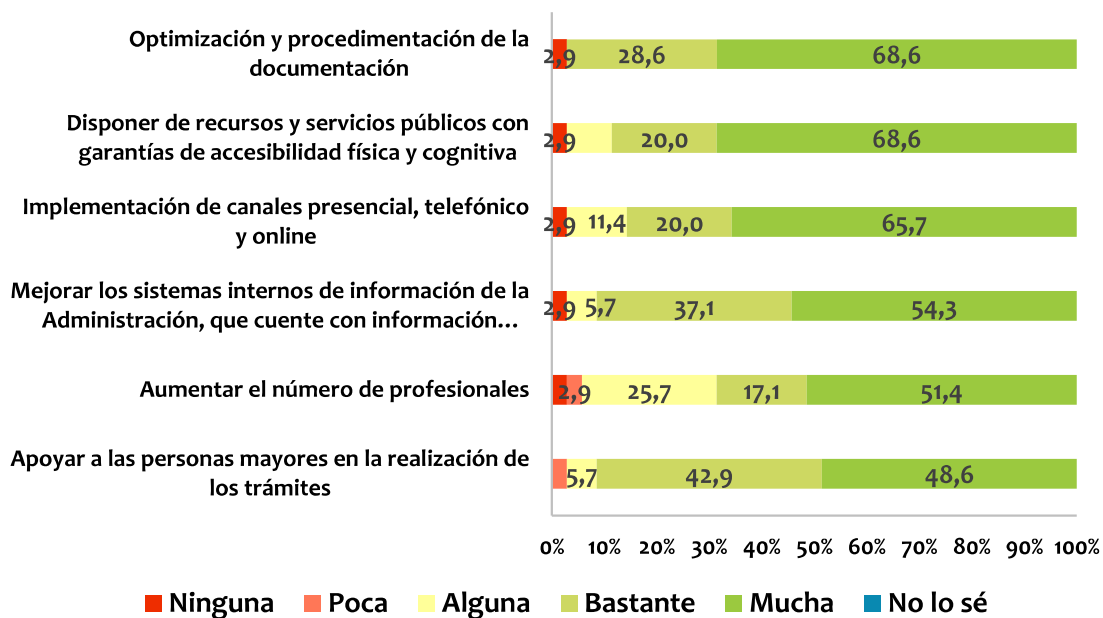
“El envejecimiento puede comportar leves afectaciones de algunas capacidades cognitivas, como la velocidad de procesamiento de la información o algunas formas de atención. Si a ello le sumamos dificultades en comprensión de material escrito en personas que puedan tener baja escolaridad formal, tenemos una situación desde la que se hace particularmente complejo comprender textos como los que a menudo se emplean en el marco de la Administración”.

Recomendaciones

Medidas a implementar por parte de las Administraciones públicas

Para simplificar los trámites administrativos las personas expertas proponen que:

Gráfico 5.1112 Grado de contribución de medidas para simplificar de forma efectiva los trámites administrativos y eliminar las barreras burocráticas.



En primer lugar, se propone que se **optimicen los procedimientos en la realización de un trámite**. Para las personas mayores, las cuales tienen más dificultades para tramitar de forma correcta un trámite, hay que buscar opciones para que el proceso sea lo más simple y claro posible.

Además, es fundamental disponer de **recursos y servicios que estén adaptados y garanticen la accesibilidad para personas con limitaciones cognitivas, sensoriales y físicas**. Las administraciones tienen que ser conscientes de que los trámites exigidos para su cumplimiento deben ser comprensibles, y en caso de no poder ser simplificados, contar con personal que facilite soluciones para poder resolver la gestión de forma correcta.

La existencia y disponibilidad de canales tanto **presencial, como telefónico y online** son clave para que las personas mayores puedan elegir el canal a emplear en sus gestiones.

Asimismo, se tiene que aumentar el **número de profesionales** porque de esta forma se reduciría el número de trámites para gestionar y se daría un mayor número de resoluciones.

Por último, indican que sería de interés facilitar a los profesionales un **repositorio de información común de la documentación de las personas usuarias**, para evitar solicitar documentación repetida y ralentizar la gestión.

Ámbitos prioritarios

Los ámbitos de las Administraciones públicas en los que es fundamental priorizar políticas que logren la simplificación y facilitación en las cargas administrativas son:

- En el **ámbito sanitario** es particularmente importante la atención personalizada, así como ofrecer ayudas a la hora de solicitar una cita en el centro de salud. Es fundamental la creación de plazas en materia de servicios dirigidos específicamente a personas mayores. Un ejemplo que se propone es la creación de puestos de

geriatría en los centros de salud y en los hospitales. Con esta acción se centralizaría la atención para las personas mayores y estaría adaptada a las necesidades.

- En el **ámbito de los servicios sociales** se tienen que simplificar los trámites de prestaciones sociales como de incapacidad y discapacidad habilitando un mayor número de profesionales que agilicen las gestiones. Para ello, es necesario romper las barreras de accesibilidad visual o auditiva, haciendo los trámites accesibles a las condiciones de la ciudadanía. Los servicios sociales deben tener capacidad para gestionar las demandas de la población con necesidades especiales y darles un trato preferente.
- En el **ámbito de la movilidad y en concreto en el transporte**, hay que aumentar el número de transportes públicos y con esto facilitar que las personas de las zonas rurales puedan desplazarse a los recursos en los que gestionar sus peticiones, simplificando los procesos que, de otra manera, tendrían que hacerse de forma online.
Asimismo, es muy importante que no se limite el transporte privado por edad. Habría que favorecer el transporte privado, especialmente en las áreas rurales o aisladas, siempre que las personas mayores reúnan las condiciones físicas y mentales adecuadas para la conducción.
- En el **ámbito económico**, el acceso a tramitar recursos como los de Hacienda deberían estar supervisados y apoyados por personal que facilite el lenguaje de este tipo de documentos. En la tramitación se debería priorizar a las personas mayores en cuanto a atención presencial y con ello se reduciría la brecha digital y se simplificarían los procesos.

En conclusión, muchas personas mayores tienen más dificultades a la hora de entender el lenguaje que se emplea en los documentos públicos, lo que conlleva una limitación a la hora de gestionar de forma correcta sus recursos.

Es por tanto fundamental habilitar soluciones en todos los ámbitos que simplifiquen las cargas administrativas del usuario y permitan la realización de la gestión de forma correcta y eficaz.

Para esto, se tienen que habilitar políticas que prioricen la atención personal a estas personas para resolver todas las dudas y cuestiones que puedan derivar del lenguaje burocratizado que caracteriza a los documentos administrativos.

5.3. Medidas para las empresas que prestan servicios de interés general

5.3.1. Fraude electrónico y comercial

El **fraude electrónico y las llamadas comerciales** son un problema para el conjunto de la sociedad, y especialmente importante para las personas mayores. Así, tres de cada cuatro personas mayores entrevistadas piensan que realizar gestiones por internet es inseguro debido a los fraudes y timos.

La digitalización de trámites y servicios ha traído la aparición y desarrollo de estafas por parte de delincuentes, que han visto cómo este es un entorno favorable para estas prácticas.

Así, el **fraude electrónico** afecta en mayor medida a las personas mayores, al ser el grupo de edad con menores conocimientos tecnológicos y menos familiarizada con la tecnología. La formación e información sobre ciberseguridad en el conjunto de la población es reducida, más aún en las personas mayores.

Junto a ello, la ciberdelincuencia es cada vez más sofisticada, lo que exige a las empresas mayor esfuerzo e inversión en la actualización y control de su seguridad telemática. Por otro lado, no existen suficientes organismos ni mecanismos de queja, y muchos de estos fraudes quedan sin resolver.

La repercusión mediática que tienen este tipo de prácticas delictivas, especialmente aquellas de gran alcance, generan **desconfianza** a las personas mayores, representando así una barrera adicional para reducir la brecha digital.

En relación con las **llamadas comerciales**, en 2023 se aprobó la Ley General de Telecomunicaciones que regula estas llamadas. Aun así, se siguen produciendo en muchos casos llamadas comerciales abusivas con el objetivo de captar clientes. Aquí de nuevo las personas mayores son una población más vulnerable, pues en muchas ocasiones se da información poco clara para conseguir la contratación de servicios.

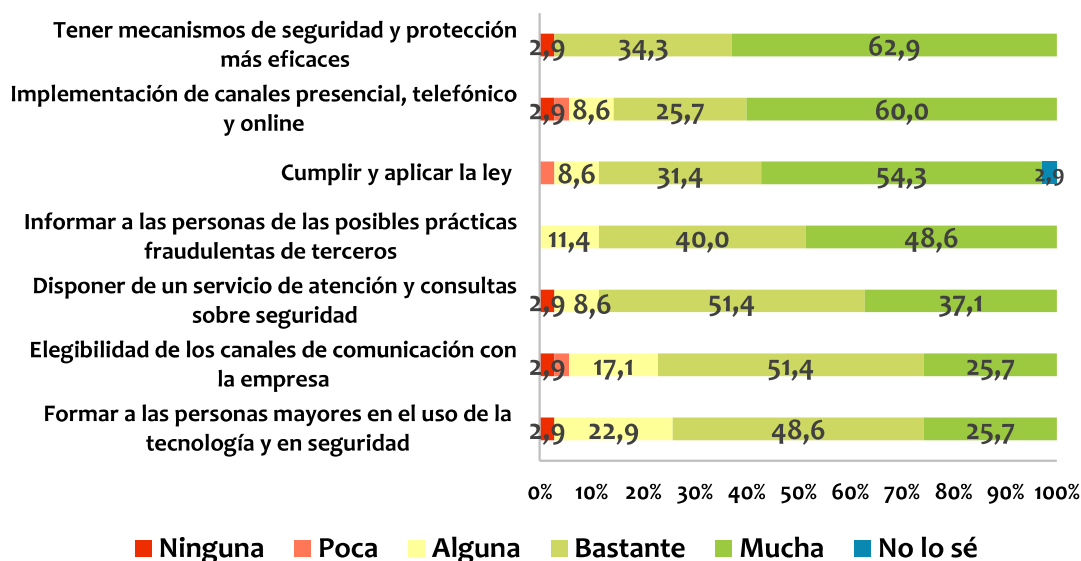
Recomendaciones

En relación con las medidas identificadas para reducir el fraude electrónico y comercial, podemos diferenciar medidas que deben llevar a cabo las empresas y medidas que se tienen que realizar por parte de la Administración pública.

Medidas por parte de las empresas

Medidas a llevar a cabo por parte de las empresas:

Gráfico 5.13 Grado de Contribución en medidas para evitar el fraude electrónico y las llamadas comerciales.



En primer lugar, las personas expertas identifican que es fundamental que las **empresas tengan mecanismos de seguridad y protección más eficaces**; un 97.2% de las personas expertas piensan que esto contribuye bastante o mucho a evitar el fraude electrónico y las llamadas comerciales. Esto exige, por lo tanto, una inversión económica para la optimización de sus sistemas de seguridad telemática. Algunas cuestiones clave que se destacan son establecer mayores controles de seguridad en el uso de los servicios de sus clientes, aumentar las barreras de seguridad al realizar una compra o fortalecer la seguridad en la custodia de los datos personales de las personas usuarias.

Otra de las medidas clave identificadas es que la persona usuaria tenga siempre la **posibilidad de elegir los canales presencial, telefónico y online** para realizar las gestiones y comunicarse con las empresas. Esto contribuiría por un lado a que personas sin conocimientos tecnológicos redujeran su exposición a posibles fraudes telemáticos. Y, por otro lado, cuando recibieran un mensaje por un canal inusual, ayudaría a detectar que este podría ser fraudulento.

Asimismo, se señala la necesidad de **dar una mayor información por parte de las empresas a las personas sobre posibles prácticas fraudulentas** de terceros. Los expertos señalan que esta información debe:

- Ser accesible, clara, completa y asequible.
- Dejar claros cuáles son los canales de comunicación con el usuario.
- Proporcionar criterios claros para poder distinguir cuando las llamadas o la comunicación que la persona recibe es de la empresa o es fraudulenta.
- Informar sobre qué medidas tomar en caso de sospechas o fraudes.

En esta línea, se ve importante también que **las empresas dispongan de un servicio de atención y consultas sobre seguridad**. Este teléfono debe ser gratuito y servir para que la persona pueda recibir aclaraciones o información.

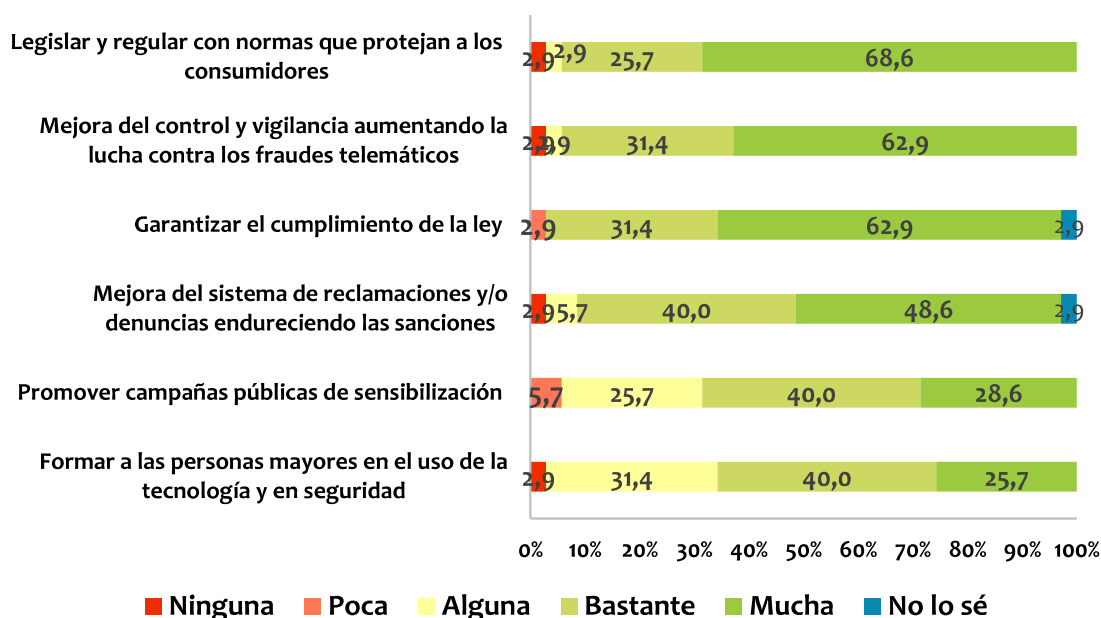
Asimismo, las empresas deben **cumplir y aplicar las leyes vigentes** en materia de seguridad telemática, como la Ley de Servicios Digitales. Deben crear un entorno online seguro y responsable, de modo que se reduzcan los daños y eliminen los riesgos de fraudes online.

Finalmente, otra de las medidas que contribuiría a reducir los fraudes electrónicos es **formar a las personas mayores en el uso de la tecnología y en seguridad**. Se señala que las empresas deben formar a sus clientes en el uso telemático de sus servicios y productos con todas las garantías de seguridad. Esto se puede realizar a través por ejemplo del desarrollo de materiales divulgativos o cursos.

Medidas por parte de la Administraciones públicas

La lucha contra el fraude no es una cuestión que competa únicamente las empresas, también es competencia de las Administraciones públicas. En este sentido, las personas expertas identifican además medidas concretas a realizar desde las Administraciones.

Gráfico 5.14 Grado de contribución en medidas por parte de la Administración pública para evitar, corregir y compensar las situaciones de fraude.



En primer lugar, la medida que más consenso genera es **legislar y regular estableciendo normas que protejan a los consumidores**, el 94,3% cree que esto contribuye mucho o bastante para evitar, corregir y compensar las situaciones de fraude. La legislación debe ser elaborada con la participación de las organizaciones representativas de las personas mayores, e incluirse tanto en cuestiones relacionadas con el fraude electrónico como en las llamadas comerciales.

Asimismo, además de la legislación y regulación, se identifica como prioritario que se garantice **el cumplimiento de la ley**. Uno de los aspectos necesarios en este sentido es **mejorar el sistema de reclamaciones y denuncias endureciendo las sanciones**. Así, la Administración debe velar el cumplimiento por parte de las empresas de las leyes existentes y sancionar a las que no lo hagan imponiendo multas y sanciones. Se deben reforzar los procedimientos de investigación y denuncias, además de simplificar estos procesos para que sean accesibles y homogéneos.

Para ello, se considera necesario además **mejorar el control y vigilancia por parte de la Administración aumentando la lucha contra los fraudes telemáticos**. Así, la Administración debe contar con sistemas eficaces de lucha contra el fraude telemático, invirtiendo para ello en esta materia.

En otro plano, aunque con menor grado de consenso se considera necesario **promover campañas de sensibilización**. Estas campañas buscan por un lado sensibilizar a las personas mayores sobre la problemática, y por otro, luchar contra la desconfianza hacia la tecnología que genera la información pública sobre estas prácticas delictivas. Algunas características que deben tener estas campañas:

- Estar dirigidas especialmente a personas mayores.
- Alertar sobre prácticas delictivas y prácticas comerciales fraudulentas.
- Informar a las personas de sus derechos en esta materia, y sobre los canales de denuncia.
- Ser difundidas en medios de gran audiencia y en aquellos que las personas mayores utilizan.
- Realizarlas en colaboración con agentes sociales y movimientos asociativos.
- Ser generalistas, aunque también pueden realizarse por sectores específicos, como la banca, las empresas de suministros, etc.

Finalmente, la última de las recomendaciones es en relación con **formar a las personas mayores en el uso de la tecnología y en seguridad**, pero en este caso desde las Administraciones.

En conclusión, el fraude electrónico y las llamadas comerciales son un problema para el conjunto de la población, pero especialmente para las personas mayores y el riesgo de que se produzca se da tanto en las empresas como en la administración.

En relación con las empresas, se considera necesario invertir en ciberseguridad, dotar a las personas usuarias de más herramientas a través de la información y la formación, y dar la opción de poder elegir los canales para el uso de los servicios, incluyendo el canal presencial.

En lo que respecta a las medidas que competen a la Administración, existe un consenso en la importancia de proteger a los consumidores a través de la regulación, garantizar el cumplimiento de esta, mejorar los sistemas de lucha contra el fraude telemático y mejorar los sistemas de reclamaciones y denuncias.

5.3.2. *Altas y bajas de servicios privados*

Las personas expertas consultadas están de acuerdo en que actualmente los procesos de **altas y bajas** son generalmente complejos y poco claros. Las empresas realizan en muchas ocasiones estos procesos de manera poco transparente, no ofreciendo o limitando la información en aras de su beneficio comercial. Esta mala praxis es abusiva. Las personas mayores, se ven en mayor medida expuestas a estas prácticas.

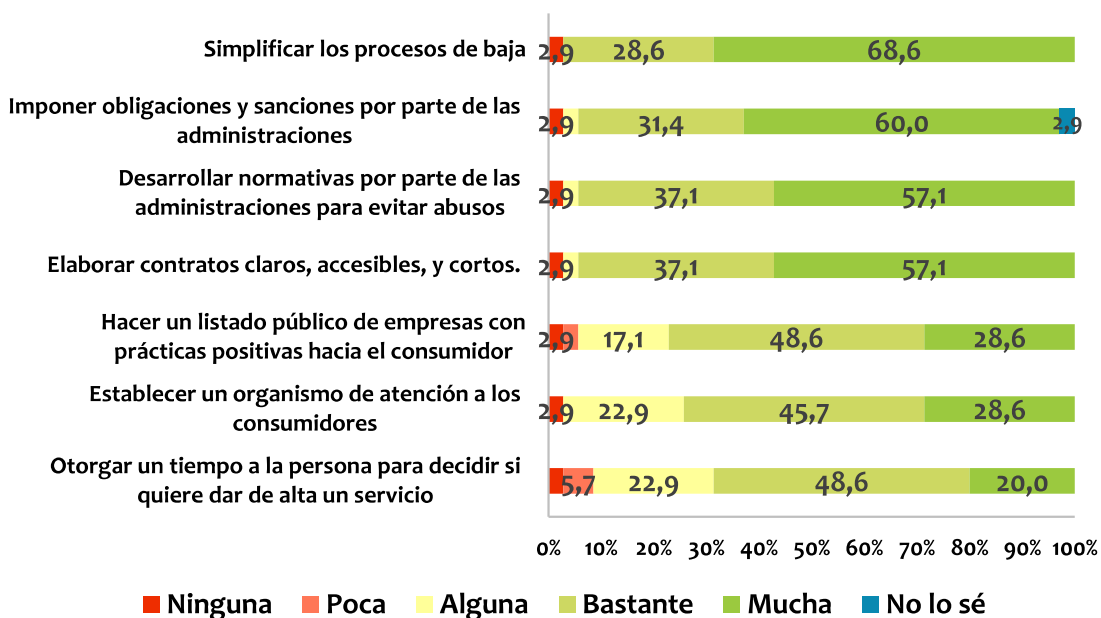
En relación con las **altas en los servicios**, en muchas ocasiones, entre otras cuestiones, no se facilita información comprensible, se realiza la contratación de servicios de manera rápida por teléfono u online sin que la persona pueda haber revisado la documentación, y los contratos son largos y difíciles de entender. En relación con las **bajas, los procesos son engorrosos y complejos**.

Además, las personas expertas identifican una **carencia de normativa** sobre estos procedimientos, **de información** al consumidor sobre sus derechos, y **de recursos y sanciones** para evitar tales actuaciones. Es decir, muy a menudo los ciudadanos, y en este caso las personas mayores todavía más, se encuentran desprotegidos ante estas prácticas.

Recomendaciones

Las personas expertas priorizan en una serie de medidas para acabar con la problemática de las altas y bajas en los servicios de interés general:

Gráfico 5.15 Grado de contribución en medidas para mejorar la transparencia y facilidad en los procesos de altas y bajas de servicios.



Podemos diferenciar entre las medidas a llevar a cabo por las empresas y aquellas a desarrollar por parte de la Administración.

Medidas a implementar por parte de las empresas

En primer lugar, existe un grado de consenso muy alto con relación a que se **simplifiquen los procesos de baja** (97,2% piensa que esta medida contribuye mucho o bastante). Para ello, se señalan algunas cuestiones que deben cumplir los procesos de baja:

- Obligatoriedad de comunicación de la baja del servicio a la persona. Esta comunicación es la prueba de la baja del servicio.
- Gestionar además un recordatorio para avisar al usuario a los pocos días de que se ha efectuado correctamente la baja del servicio. Este recordatorio debe hacerse por escrito y en él se deben indicar unos teléfonos de contacto para dudas.
- Centralizar la gestión a través de un solo profesional, web o recurso.
- Posibilidad de tener atención presencial para gestionar procesos de baja de servicios. Actualmente hay empresas que solo ofrecen atención personal para gestionar altas, pero no bajas.
- Adaptar los procedimientos a todas las personas, que sean fáciles y accesibles.
- Agilidad en gestionar la baja de un cliente.

En línea con lo anterior, pero esta vez en relación con los procesos de alta, existe también un alto consenso en la necesidad de **elaborar contratos claros accesibles y cortos**. Hoy en día

todavía los contratos siguen siendo excesivamente largos, con un lenguaje muy técnico y con poca claridad en la información. Así, los contratos deberían ser accesibles, fácilmente entendibles y adaptados a las necesidades de las personas.

Finalmente, aunque con menor grado de consenso, se identifica que sería positivo **otorgar un tiempo a la persona para decidir si quiere dar de alta un servicio**. En este sentido algunas cuestiones que se podrían implementar son transmitir siempre la información por escrito dejando un tiempo de reflexión entre la llamada y la aceptación, o incluir una doble confirmación unos días después para poder meditar sobre lo que se ha aceptado.

Medidas a implementar por parte de las Administraciones públicas

En relación con las medidas a tomar por parte de las Administraciones, las personas expertas tienen un alto grado de consenso sobre la necesidad de **imponer obligaciones y sanciones por parte de las Administraciones públicas**. Se parte de un diagnóstico compartido en el que se identifica una carencia de recursos y sanciones para evitar tales actuaciones, y por lo tanto, no se garantizan adecuadamente los derechos de las personas. Así, se deben imponer obligaciones y sanciones por parte de las administraciones competentes a las empresas proveedoras que vulneran estos derechos, así como incrementar la vigilancia sobre el cumplimiento de estas obligaciones.

En línea con lo anterior, se identifica también como necesario **desarrollar normativa para evitar estos abusos**. Se tienen que desarrollar leyes que garanticen los derechos de las personas usuarias, especialmente de las mayores, y que estas leyes incluyan también los procesos de altas y bajas. En este sentido la aprobación de una **Ley de Atención a la Clientela** parece urgente.

Asimismo, los expertos señalan que una medida puede ser **realizar un listado público de empresas con prácticas positivas hacia el consumidor**. Este listado, podría incluir a las empresas que destaquen por tener procedimientos adecuados, así como también que visibilice a aquellas que no lo cumplan por su mal trato a las personas mayores.

Finalmente, con menor grado de acuerdo, se identifica la importancia de establecer **un organismo de atención a los consumidores**, que de forma gratuita y clara pudiera por un lado ayudar a gestionar una baja o alta en un servicio, y por el otro reportar cualquier abuso o falta de transparencia en estos procesos.

En conclusión, en los procesos de altas no se da información transparente y los procesos de bajas son engorrosos y complejos. Las empresas realizan estas malas prácticas con el conjunto de la población, pero nuevamente afectan en mayor medida a las personas mayores.

En relación con las medidas a llevar a cabo por parte de las empresas existe un alto consenso en la necesidad de simplificar los procesos de baja y los contratos de altas.

Respecto a las medidas a llevar a cabo por parte de la Administración, las personas expertas coinciden en la necesidad de desarrollar normativas para evitar estos abusos, así como imponer obligaciones y sanciones a aquellas empresas que vulneren los derechos de las personas mayores.

5.3.3. Servicios bancarios

La banca es uno de los servicios indispensables que las personas utilizamos cotidianamente. Sin embargo, una parte de las personas mayores han recibido un trato inadecuado, irrespetuoso o se han sentido discriminados en los servicios bancarios. Además, los bancos siguen cobrando comisiones indebidas.

En este sentido, frecuentemente la banca **cobra comisiones indebidas** a los usuarios que no realizan los trámites en línea, para hacer transferencias, solicitar justificantes, o utilizar la libreta⁹. Esto afecta principalmente a las personas mayores pues son las que menos usan las herramientas tecnológicas.

Las personas expertas apuntan que el principal motivo de estas comisiones es conducir a las personas a realizar trámites de forma telemática en vez de presencial, ya que el coste en personal de las gestiones telemáticas es menor.

Sin embargo, esta transición hacia el uso de servicios de manera digital se está produciendo sin tener en cuenta las necesidades y preferencias de las personas mayores y la brecha tecnológica existente. Y tampoco se tiene suficientemente en cuenta la accesibilidad cognitiva o funcional. La implantación de la banca digital o cualquier otros trámite o servicio con herramientas digitales necesita un tiempo de transición y no puede imponerse nunca como un sistema único, para no discriminar a personas por edad, por falta de cobertura, recursos, o cualquier otro motivo. Por lo tanto, cobrar estas comisiones supone a ojos de las personas expertas una discriminación.

Con respecto a la atención a las personas mayores y específicamente con la **formación de los profesionales de la banca para garantizar un buen trato a las personas mayores**, existe la percepción de que en muchas ocasiones los profesionales de los servicios bancarios no están preparados para atender a las personas mayores, y no ofrecen un trato respetuoso ni brindan el apoyo suficiente a las personas mayores en el acceso y uso de sus servicios.

Las personas expertas señalan que el trato inadecuado se explica parcialmente por la insuficiente formación de los profesionales. Sin embargo, juegan un papel relevante otros factores adicionales como:

- Insuficiencia de personal para dar respuesta a las personas.
- Insuficiencia de tiempo para atender de forma adecuada, especialmente a las personas mayores que pueden requerir de más tiempo de atención.

⁹ Tal como se ha señalado anteriormente, tras la modificación del artículo 35 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, los bancos tienen prohibido cobrar comisiones por retirar dinero en efectivo en ventanilla a mayores de 65 años y a personas con discapacidad igual o superior al 33%.

- Normas de obligado cumplimiento que impiden dar una atención más personalizada a los clientes.
- El propio rol de los profesionales de la banca, que ahora están más dedicados a la venta comercial que a la atención al cliente.
- Falta de protocolos de plena accesibilidad. Las entidades bancarias no tienen previstos sistemas o protocolos alternativos de atención a personas mayores cuando los procedimientos habituales puedan resultar para ellas de difícil comprensión.
- Los servicios bancarios tampoco han ofrecido líneas de apoyo para facilitar que las personas con menor alfabetización digital puedan realizar gestiones que exijan el uso de tecnología.

Aun así, las personas expertas señalan cuestiones directamente relacionadas con el buen trato a las personas mayores y la formación de los profesionales de la banca:

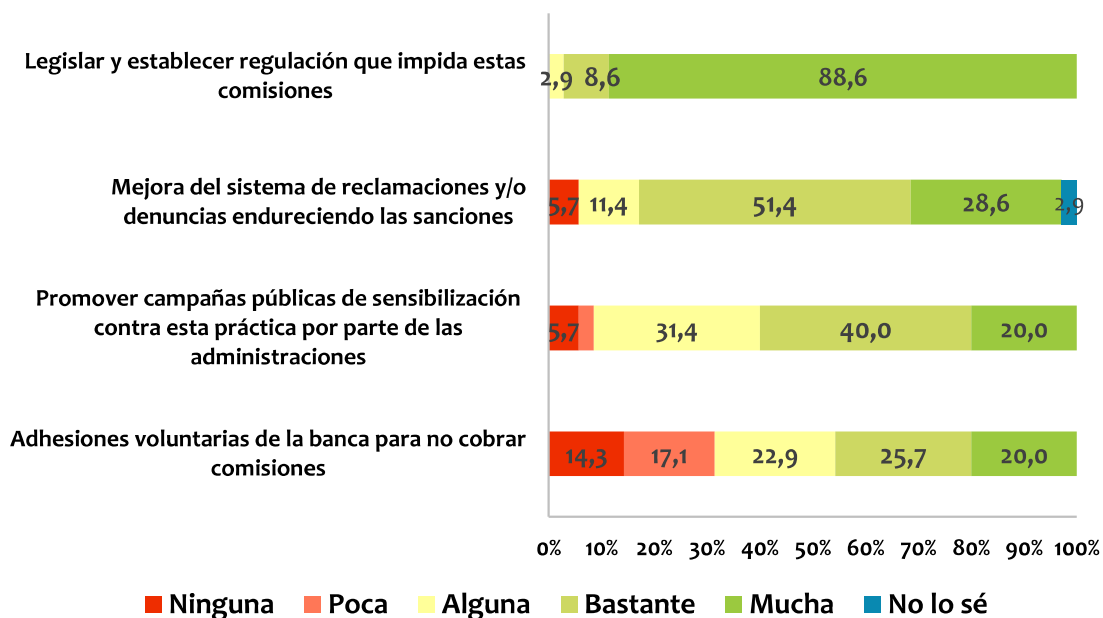
- Sigue existiendo edadismo en el trato a las personas mayores. Esto supone una visión estereotipada de las personas mayores.
- La reducción de oficinas y personal dificulta la atención personalizada y por lo tanto no se responde a una necesidad básica de muchas personas mayores.
- Falta formación específica de los profesionales sobre buen trato y en el conocimiento de las necesidades particulares de las personas mayores.
- Falta de formación en el trato a la diversidad.

Recomendaciones

Medidas para reducir las comisiones cobradas indebidamente

Para acabar con las comisiones indebidas las personas expertas han propuesto:

Gráfico 5.16. Grado de contribución en medidas para reducir las comisiones cobradas indebidamente por parte de la banca a las personas mayores



En primer lugar, las personas expertas tienen un alto grado de consenso (97% mucha/bastante contribución) en que para acabar con esta problemática lo fundamental es **legislar y establecer regulación que impida comisiones**, tal como se ha hecho en diciembre de 2023 prohibiendo cobrar comisiones por retirar dinero en efectivo en ventanilla (a mayores de 65 años y a personas con discapacidad igual o superior al 33%).

Así, se señala que el Gobierno debería desarrollar una legislación nacional que regule o prohíba ese tipo de comisiones por parte de la banca. Se señala que el acceso gratuito a los propios ahorros y a su gestión debe ser un derecho protegido por ley.

Asimismo, existe un amplio consenso en que es necesario **mejorar el sistema de reclamaciones y/o denuncias endureciendo las sanciones en caso de reiteración de malas prácticas**. Una de las vías en este sentido es facilitar canales de denuncia de los usuarios.

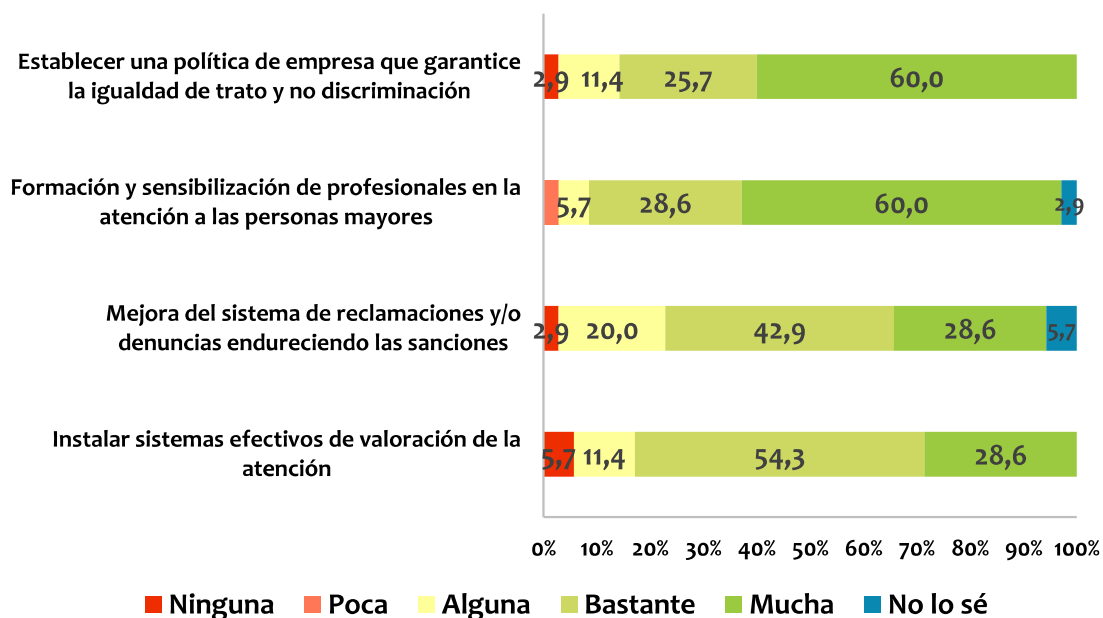
Otra de las medidas que se indica es **promover campañas públicas de sensibilización contra esta práctica por parte de las Administraciones**. El Gobierno, a través de las organizaciones de mayores, debería hacer o apoyar campañas contra el cobro de estas comisiones indebidas.

Una última medida que se señala, aunque **con mucho menor grado de acuerdo entre las personas expertas**, es que el dejar de cobrar estas comisiones no fuera obligatorio, sino que produjera a través de **adhesiones voluntarias de la banca para no cobrar comisiones**.

Medidas para formar adecuadamente a los profesionales

En relación con las medidas para formar a los profesionales para el buen trato a las personas mayores, las personas expertas señalan algunas medidas clave que tiene que ver con las políticas de empresa, la sensibilización de los profesionales, y sistemas de reclamaciones y valoración de la atención.

Gráfico 5.17 Medidas adecuadas para formar adecuadamente a los profesionales de la banca para lograr un buen trato hacia las personas mayores.



La medida que genera más consenso es la necesidad de **formación y sensibilización de profesionales en una correcta atención a las personas mayores**, un 86,6% considera que esta medida contribuiría mucho o bastante para lograr un buen trato hacia las personas mayores. Los profesionales de la banca por ejemplo, dicen las personas expertas, deben recibir una formación en edadismo y buen trato a las personas mayores. Se señalan algunas características fundamentales que la formación y sensibilización debe incorporar:

- Debe servir para que los profesionales comprendan las necesidades y dificultades en el uso de las tecnologías que tienen las personas mayores.
- Debe fomentar la empatía
- Debe incorporar un trato al cliente en función de sus necesidades, centrado en la persona. La atención debe adaptarse a la diversidad de las personas mayores, liberándose de esa idea homogeneizadora de un supuesto “colectivo de personas mayores”.

“Esa sensibilización debería partir del hecho de la diversidad existente entre las personas mayores, tanta como en cualquier otro grupo de edad, para no caer en la “homogeneización” del colectivo que a menudo lleva a la infantilización de las personas mayores”.

Sin embargo, las personas expertas indican que la formación y el resto de cambios a implementar no deben ser medidas aisladas, sino que deben partir de una **política de empresa que garantice la igualdad de trato y no discriminación**. Por ello, es fundamental que las empresas establezcan políticas contra la discriminación y por el buen trato, incluidas también en su responsabilidad social corporativa y en su código ético. Esta política debe ser transversal a toda la empresa, y asumida también por parte de los profesionales de la banca.

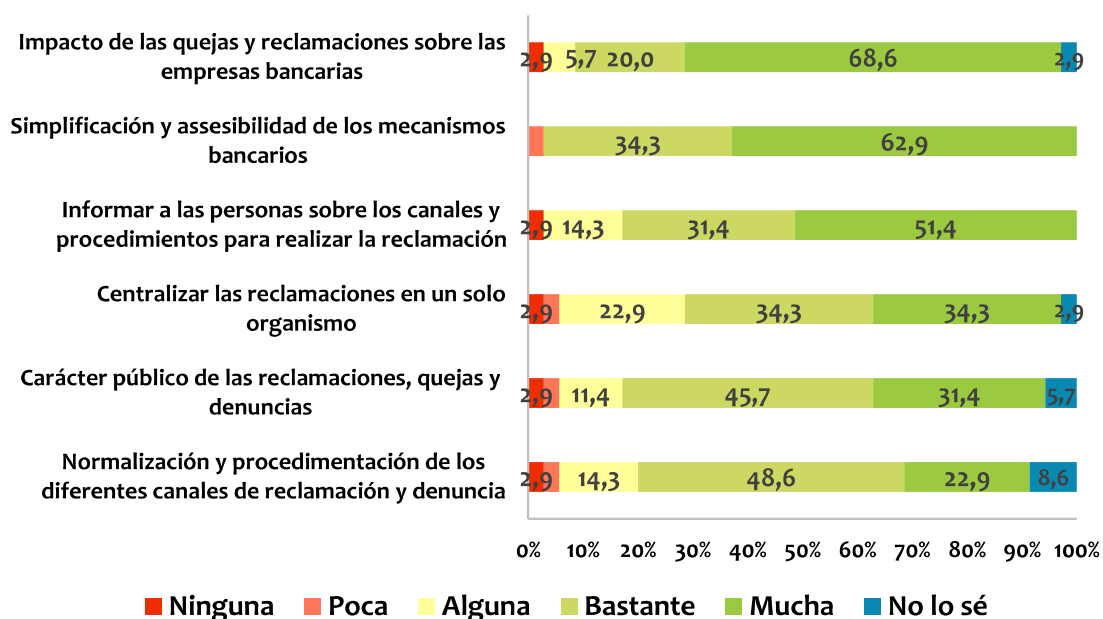
Por último, las personas expertas señalan dos cuestiones que tiene que ver con el sistema de reclamaciones y denuncias, y con los sistemas de valoración. En primer lugar, se ve necesario **mejorar el sistema de reclamaciones y/o denuncias endureciendo las sanciones**. Para ello es necesario establecer canales claros de reclamación y aumentar el efecto que tienen las reclamaciones.

Además, esto debe acompañarse de **sistemas efectivos de valoración de la atención**. Incluso otorgando incentivos a los profesionales de la banca que tengan buenas valoraciones en relación con el trato a las personas mayores.

Medidas para mejorar los mecanismos de reclamación, quejas o denuncias

Finalmente, las personas expertas han identificado medidas en relación con los mecanismos de reclamación, quejas y denuncias.

Gráfico 5.18 Grado de contribución de medidas para mejorar los mecanismos de reclamación, quejas o denuncias.



La medida que más consenso ha generado es que **las quejas y reclamaciones que se formulen tengan impacto sobre las empresas bancarias**. Estas deben tener consecuencias vinculantes para las entidades bancarias y estar ligadas a un sistema de sanciones.

“Se deberían atender verdaderamente estas reclamaciones, quejas y denuncias, porque muchas caen en "saco roto", lo que genera un círculo vicioso, haciendo que muchas personas no reclamen ni se quejen porque saben que no va a servir de nada”.

“Se necesita dar respuesta y superar la sensación de impunidad que está más o menos generalizada en la población, para que desaparezca la idea de que reclamar no sirve para nada”.

Junto a ello, otra de las cuestiones claves identificada es la necesidad de **simplificación y accesibilidad de los mecanismos bancarios**. Actualmente estos mecanismos se califican como burocráticos, complejos y poco amigables. En contraposición, para las personas expertas estos mecanismos deben ser sencillos, accesibles y comprensibles. Además, se debe incrementar la agilidad en la tramitación de quejas o reclamaciones para evitar que sea un proceso costoso y farragoso.

Es decir, se deben impulsar actuaciones para garantizar que estos mecanismos estén de forma efectiva al alcance de la ciudadanía y sean accesibles.

Asimismo, se observa la necesidad de **informar a las personas sobre los canales y procedimientos para realizar las reclamaciones**. Para que la persona pueda reclamar el primer paso es saber dónde y cómo hacerlo, algo que actualmente no ocurre. En este sentido, se resalta la necesidad de dar una mayor difusión de las posibilidades y los recursos que existen para realizar quejas y reclamaciones. Estos mecanismos deben ser públicos y conocidos por la ciudadanía.

Otra de las medidas señaladas es la de **centralizar las reclamaciones en un solo organismo**. Es decir, se trata de evitar una atomización de las denuncias, con el fin de simplificar la información y los procesos. Sin embargo, se señala la necesidad de contar con un sistema que incluya dos mecanismos de quejas y reclamaciones:

1. Interno del propio banco. Primer nivel de queja.
2. Externo por parte de la Administración pública. Un nivel superior al que poder recurrir en el caso no tener respuesta a la reclamación. En este sentido parece urgente que se apruebe la **Ley en tramitación de la creación de la Autoridad Administrativa Independiente en defensa del cliente financiero**, que estudie las reclamaciones, resuelva en lo posible las quejas sin que los clientes tengan que acudir a los tribunales y obligue a las entidades financieras a cumplir un código de buenas prácticas

Otra de las cuestiones que se apuntan es la necesidad del **de que las reclamaciones quejas y denuncias tengan carácter público**. Esto contribuiría a la transparencia de los procesos.

Finalmente, se indica la necesidad de homogeneizar los procesos, a través de la **normalización y procedimentación de los diferentes canales de reclamación y denuncia**.

En conclusión, la banca es uno de los servicios indispensables en la vida cotidiana. Sin embargo, se trata de un servicio que debe mejorar el trato a sus clientes, y especialmente a las personas mayores.

En relación con el cobro de comisiones indebidas, las personas expertas señalan que la medida fundamental, por encima de cualquier otra, es la legislación y regulación que impida estas prácticas.

En relación con las medidas para formar a los profesionales para el buen trato a las personas mayores, las personas expertas señalan medidas clave que tiene que ver con las políticas de empresa, la sensibilización de los profesionales y sistemas de reclamaciones y valoración.

Finalmente, en relación con las medidas sobre los mecanismos de reclamación, quejas y denuncias, se observa como un aspecto fundamental que los datos sobre las reclamaciones sean públicos, de modo que tengan consecuencias efectivas en la reputación de las entidades bancarias. Además, también existe consenso sobre la necesidad de simplificar los mecanismos y procedimientos de tramitaciones bancarias.

6. Conclusiones y propuestas

6.1. Conclusiones

Resumiendo en dos ideas los resultados del estudio, podemos decir que hay muchas situaciones en las que no se da un buen trato a las personas mayores y esto ocurre en la gestión de muchos trámites diferentes, y además, hay una gran brecha digital que se suma a las dificultades para el acceso a los trámites, barreras diversas, abuso en las comisiones cobradas indebidamente, etc.

Esta situación es manifiestamente mejorable, y requiere ser abordada con urgencia para garantizar los derechos de las personas mayores sin discriminación y la igualdad de oportunidades, garantizando la calidad de los servicios para todos. Como resultado de los datos analizados y las opiniones de las personas expertas, extractamos las conclusiones fundamentales y finalizamos el informe con un listado amplio de propuestas a desarrollar en distintos ámbitos. Esperamos que sean de utilidad y se puedan aplicar pronto.

No es país para viejos: mal trato a las personas mayores frecuente y en todos los ámbitos

El **maltrato** a las personas mayores es un problema que **afecta negativamente a muchas personas**, se produce en todos los ámbitos, también en los domicilios, pero frecuentemente por parte de las empresas de servicios de interés general y las Administraciones públicas como muestran los datos de este informe. Es un trato indebido o negligente que a menudo va unido al edadismo o discriminación por edad.

El mal trato, además, es una **vulneración de derechos**. El trato inadecuado e irrespetuoso hacia las personas es una vulneración de derechos de la ciudadanía que no puede seguir estando invisibilizada.

Mal trato por parte de las empresas privadas de servicios esenciales, pero también desde las Administraciones públicas

Una de cada 3 personas mayores declara recibir un trato malo (entendido como trato muy malo, malo o regular) de las Administraciones públicas y lo mismo dice casi la mitad de las personas mayores con respecto a las empresas privadas de servicios esenciales (banca, seguros, telefonía, internet, luz y gas).

La valoración general que han hecho las personas entrevistadas en este estudio indica que las empresas privadas de servicios y las Administraciones públicas **“deben mejorar mucho” en el trato** que dan a sus clientes.

Mal trato, trato inadecuado e irrespetuoso y discriminatorio demasiado frecuente

Casi un tercio de las personas mayores ha recibido un mal trato, trato inadecuado o irrespetuoso en el último año. Y es en las empresas de telefonía e internet y en la banca, donde se da con más frecuencia el mal trato. Además, una de cada cuatro personas dice haber recibido un trato inadecuado o discriminatorio desde los Servicios Sociales.

Pero **no todas las personas mayores son discriminadas igualmente**. Cuando preguntamos por la discriminación en general, los resultados muestran un **perfil de población** que dice que ha sido discriminada o ha recibido un trato inadecuado o irrespetuoso con mayor frecuencia, y son: los varones, las personas de 65 a 74 años, con estudios de secundaria o más, con discapacidad y que pertenecen a núcleos poblacionales grandes (de más de 50.000 habitantes).

Mala praxis en el trato al cliente/usuario de los servicios y recursos

En general, la incidencia de **mala praxis en el trato** a las personas de más de 65 años parece ser mayor en las empresas privadas de servicios esenciales que en las Administraciones públicas, sobre todo en el momento de ofrecer productos, servicios o tratamientos innecesarios.

Así, 2,5 de cada 10 personas dice haber recibido ofertas de servicios o tratamientos que no les convenían desde la Administración Pública y 8,5 de cada 10 en las empresas de servicios esenciales.

Barreras, comisiones indebidas y prácticas discriminatorias frecuentes

Uno de los principales problemas de las personas mayores es la **dificultad que tienen al no poder realizar las gestiones presencialmente**, normalmente a causa de un horario restringido de atención en las oficinas, la necesidad de cita previa o ausencia de oficinas en el barrio/municipio. A estas barreras se suman las comisiones que cobran los bancos cuando realizan o asisten a la clientela presencialmente para la realización de distintos trámites.

En este sentido, 1 de cada 4 personas dice que se les ha cobrado injusta e indebidamente la atención recibida en un servicio bancario, es decir, ha sufrido una práctica discriminatoria por parte de la banca.

Lamentablemente los trámites tanto en la Administración pública como en las empresas privadas de servicios esenciales a menudo son poco claros y es difícil entenderlos y 1 de cada 2 personas se siente discriminada por ello.

Dificultades por accesibilidad y brecha digital, sobre todo en los servicios que deberían estar más sensibilizados

Las personas entrevistadas dicen haber tenido **problemas de accesibilidad y brecha digital** en las empresas privadas sobre todo en la banca y telefonía e internet, pero también en las Administraciones públicas: servicios sanitarios, solicitud de prestaciones públicas y servicios sociales.

Brecha digital y falta de accesibilidad universal: dificultades, inseguridad, y percepción de exclusión

Estamos en la era digital y de los avances de la tecnología, pero todavía hay muchas desigualdades. La digitalización en la relación persona-institución presupone que la persona (en este caso, persona mayor) tiene las competencias, herramientas, y conocimientos tecnológicos y de comunicación suficientes como para relacionarse de forma satisfactoria y

adecuada con la institución. También se presupone que las máquinas dan siempre una buena y correcta respuesta a las necesidades de las personas. Pero esto no es así siempre, pues **aún existe brecha digital**, especialmente de las **personas muy mayores** que les dificulta la realización de **gestiones**.

Así, 7 de cada 10 personas declaran tener dificultades para realizar gestiones y consultas online. Además, 1 de cada 4 personas echó en falta mayor atención presencial y solicitó ayuda y no la obtuvo ni de las empresas ni de la Administración pública.

Brecha de género, por edad, por discapacidad, por nivel educativo, y por vivir en el mundo rural.

La **brecha de género** es un problema generalizado en todas las edades y en diferentes áreas. A estas brechas, se unen otras que a menudo se suman: la discapacidad, residir en áreas rurales... También en este estudio hemos encontrado brecha de género, pues son las **mujeres** quienes tienen más dificultad para realizar gestiones y consultas de los servicios por internet, las personas de 75 años o más, con **nivel de educación primaria, con discapacidad** y las que viven en municipios **de pequeño tamaño**.

Casi siete de cada diez personas mayores declaran tener dificultades con las tecnologías para hacer gestiones y consultas. Y de entre ellas, tienen más dificultades las **mujeres**, de mayor edad (75 o más), con bajo nivel de estudios, con discapacidad, que residen en municipios pequeños, y de la zona sur del país.

Además, 3 de cada 4 personas mayores reconocen sentirse inseguras al hacer trámites por internet sobre todo las que tienen estudios medios o bajos, con discapacidad, y que residen en zonas rurales.

Y finalmente, 7 de cada 10 personas mayores reconoce sentirse excluida cuando sólo es posible realizar gestiones online sin alternativa de un trato personal, sobre todo las **mujeres**, con estudios medios o bajos, y con discapacidad.

Brecha digital, rechazo a los trámites en línea, y preferencia por la atención presencial.

El **canal preferido** para las gestiones es la **atención personal** (presencial en mayor medida, pero también la telefónica). Y así lo dicen 9 de cada 10 personas, que elegirían esta interacción como primera opción. Además de esto, más de 6 de cada 10 personas no utilizará nunca las aplicaciones móviles o páginas web, pues casi la mitad de ellos no usa el correo electrónico. Es necesario respetar las decisiones y preferencias de las personas y atenderles adecuadamente.

Aun sabiendo estas preferencias y necesidades, parece que los servicios no se adaptan suficientemente a ellas.

Formación de las personas mayores desde un enfoque basado en derechos para reducir la brecha digital

Las personas expertas señalan la importancia de **formar a las personas mayores** para que conozcan e identifiquen situaciones de discriminación y vulneración de derechos. Y de

manera paralela, la importancia de la formación de las personas mayores en el uso de la tecnología y la ciberseguridad con sesiones presenciales.

Capacitación de los profesionales para el buen trato y libre de edadismo

Según las personas expertas, hay muchos **profesionales que no están capacitados para atender adecuadamente**, pues aún hay mucho edadismo entre los profesionales, que infantilizan a las personas mayores y les tratan inadecuadamente. También faltan profesionales capacitados para atender a las necesidades de las personas que tienen dificultades para entender el difícil lenguaje administrativo y la tramitación en línea.

El habernos centrado solo en el maltrato institucional (por parte de proveedores de servicios de empresas privadas, Administración, etc.), y en la exclusión tecnológica ha permitido investigar con mayor profundidad, en qué tipo de situaciones, por parte de quién y a qué personas afecta en mayor medida, lo que da pistas para hacer intervenciones y tomar medidas precisas. El informe detalla en profundidad todo esto.

6.2. Propuestas

El mal trato a las personas mayores en las administraciones públicas y en las empresas proveedoras de servicios es un problema serio que necesita respuestas multisectoriales y urgentes inspiradas en los derechos fundamentales y en la igualdad de oportunidades que requiere un trato equitativo y una atención adaptada. Las propuestas que se presentan en este informe se articulan en torno a tres ejes: en primer lugar, la prevención, sensibilización y denuncia; en segundo lugar, la detección; y, en tercer lugar, la intervención/acción, y se dirigen exclusivamente a las Administraciones Públicas, a las empresas de servicios y la banca, o a todos ellos.

Prevención, sensibilización y denuncia

- ▶ Realizar tanto por parte de las administraciones, como por parte de los medios de comunicación y otros actores acciones **orientadas a prevenir y evitar el trato discriminatorio e irrespetuoso**.
- ▶ Sensibilizar especialmente sobre la necesidad de reducir la **brecha de género, la brecha digital, la falta de accesibilidad**.
- ▶ **Visibilizar el problema del edadismo** de manera continuada dando información sobre buen trato y mediante campañas en medios de comunicación de largo alcance y también en redes sociales.
- ▶ **Realizar campañas públicas de sensibilización contra el edadismo**, que informen de lo que implica un trato respetuoso y equitativo fundamentado en los derechos de las personas.

- ▶ **Promover campañas de solidaridad intergeneracional que pongan en valor** a las personas mayores y sus saberes y activen su potencial reduciendo los estereotipos negativos¹⁰.
- ▶ **Difundir información** a personas mayores y la sociedad en general sobre situaciones de abuso, maltrato o discriminación por razón de edad, con el fin de crear conciencia y sensibilizar sobre el tema.
- ▶ **Informar** a la sociedad en general sobre la **diversidad en la edad** y las discriminaciones múltiples que sufren algunos colectivos.
- ▶ **Informar a las personas mayores para mejorar el conocimiento** general sobre sus derechos y la manera en que pueden reclamarlos y ejercerlos.
- ▶ Integrar un **enfoque basado en los derechos** en todas las propuestas de proyectos que se realicen
- ▶ **Formar** a las personas mayores en el uso de la tecnología y en ciberseguridad y prevención de fraudes.
- ▶ **Informar** a las personas de las posibles prácticas fraudulentas de terceros para que puedan prevenirlas.

DetECCIÓN

- ▶ Difundir en la sociedad en general la existencia del **Observatorio del edadismo de Help Age**¹¹ y un **teléfono del Servicio Estatal de atención a mayores** para permitir que las personas denuncien situaciones concretas: 900 22 22 22 ¹² o el **teléfono gratuito de CONFEMAC contra el abuso y maltrato**, 900 65 65 66 ¹³.
- ▶ **Informar a las personas sobre los canales y procedimientos para ejercitar la reclamación.**
- ▶ **Realizar análisis sistemáticos sobre las prácticas, tanto de empresas como de administraciones públicas** en las que hay indicios que pueden tener un trato inadecuado o discriminatorio hacia las personas mayores o prácticas edadistas.

Intervención/ acción

Formación

- ▶ **Formar y sensibilizar a las personas mayores y de todas las edades** para que conozcan sus derechos y cómo exigir su cumplimiento¹⁴.

¹⁰ Idea tomada de Age Platform y que aparece en el interesante documento: https://www.age-platform.eu/sites/default/files/AGE_IntergenerationalSolidarity_Position_on_Structural_Ageism2016.pdf

¹¹ <https://www.observatoriodeedadismo.es/el-observatorio/areas-de-trabajo/>

¹² <https://www.helpage.es/seam-servicio-estatal-de-atencion-a-personas-mayores/>

¹³ <https://www.confemac.net/actualidad-noticias/488-confemac-pone-en-marcha-un-telefono-gratuito-contra-el-abuso-y-maltrato-a-las-personas-mayores-900-65-65-66>

¹⁴ En este sentido, la Fundación Pilares tiene una línea de investigación y publicaciones muy recomendable <https://www.fundacionpilares.org/publicacion/guia-no9-nuestros-derechos-y-deberes-como-defenderlos-y-ejercerlos-guia-de-orientacion-para-personas-mayores-en-situacion-de-fragilidad-o-dependencia/>

- ▶ **Formar y sensibilizar a los profesionales de atención directa** en buen trato, respeto a las personas y excelencia en el trato.

Atención inmediata y adecuada

- ▶ Establecer **servicios de atención en lugares de acceso público** (ayuntamiento, supermercados, asociaciones...) que faciliten a las personas mayores la realización de trámites con administraciones y empresas.
- ▶ Habilitar en las administraciones y empresas de servicios líneas **especiales de atención** que faciliten la atención personalizada con calidad, escucha y apoyo personalizado y que cuente con profesionales que tienen disponibilidad de tiempo y reparación para acompañar telefónicamente en los procesos de tramitación o alternativamente gestionar la atención presencial.

Ciudades amigables con las personas mayores¹⁵

- ▶ Incluir **medidas concretas focalizadas en la excelencia en el trato** y trato adecuado en los planes de acción de ciudades y comunidades amigables.
- ▶ Desarrollar más los proyectos de **ciudades y comunidades amigables y no excluyentes con las personas con demencia**, poniendo en marcha y apoyando las acciones e ideas que hayan demostrado su eficacia¹⁶.
- ▶ Abrir en las ciudades y comunidades (sobre todo en aquellas que tienen el sello de “ciudad o comunidad amigable con las personas mayores”) **puntos de atención presencial multigestiones** que apoyan en la tramitación tanto de servicios públicos como de empresas.
- ▶ Abrir en las ciudades y comunidades (sobre todo en aquellas que tienen el sello de “ciudad o comunidad amigable con las personas mayores”) **líneas telefónicas gratuitas de apoyo y ayuda** a las personas con problemas o dudas informáticas y que den confianza a las personas para que puedan atreverse a entrar al mundo digital¹⁷.

Propuestas para las administraciones públicas

- ▶ **Aumentar el número de profesionales** de atención directa y telefónica. Ofrecer siempre la alternativa de atención personal bien sea presencial o telefónica.
- ▶ **Proteger adecuadamente a las personas mayores** en cualquier área en la que están sufriendo edadismo y discriminación estructural, obligando al cumplimiento de la Ley 15/2022

¹⁵ <https://ciudadesamigables.imserso.es/ciudades-amigables>

¹⁶ https://www.afctoolkit.eu/es/home_es/

¹⁷ Estas líneas podrían ser gestionadas por estudiantes de secundaria y se podrían utilizar las aulas de informática de los Institutos, para optimizar recursos. También podría haber un grupo de personas mayores que hiciesen voluntariado informático de ayuda para la gestión de trámites. Las empresas, desde su responsabilidad social corporativa, podrían financiar proyectos de las asociaciones con proyectos para reducir la brecha digital, dar becas a estudiantes de ciclo formativo o Grado en Informática para que hiciesen prácticas en este servicio.

- ▶ **Velar y exigir el cumplimiento de la Ley 15/2022** y en particular en las conductas discriminatorias y los fraudes. Imponer obligaciones y sanciones a quienes no cumplan.
- ▶ **Proteger jurídicamente** contra la discriminación por edad desarrollando normativa para evitar abusos y poniendo a disposición de las personas servicios de reclamación y denuncia.
- ▶ Legislar la **necesidad de prestar el servicio de manera presencial** (un mínimo de oficinas por territorio u oficinas móviles).
- ▶ Desarrollar **normas que protegen** a los consumidores desde la perspectiva de las necesidades de las personas mayores.
- ▶ Mejorar el sistema de **reclamaciones y/o denuncias y las sanciones** derivadas de las mismas.
- ▶ Disponer de un **servicio de atención y consulta para las cuestiones relativas a la seguridad y ciberseguridad.**
- ▶ Mejorar el **control y vigilancia aumentando la lucha contra los fraudes** telemáticos
- ▶ **Exigir y vigilar que el personal de las Administraciones Públicas y de las empresas privadas cumplan las normas de buen trato** en la atención a la clientela, tenga la edad que tenga.
- ▶ Disponer de recursos y servicios públicos con garantías de **accesibilidad física y cognitiva**
- ▶ Garantizar que las políticas públicas adopten un enfoque del envejecimiento **basado en derechos.**
- ▶ Elaborar y desarrollar una **ley integral sobre los derechos** de las personas mayores.
- ▶ Revisar permanentemente los **mecanismos de seguridad y protección** para que sean eficaces ante los posibles fraudes que se producen por distintas vías.
- ▶ **Optimizar y simplificar los procedimientos** para evitar visitas o pasos innecesarios en la realización de trámites.
- ▶ **Simplificar** el lenguaje, haciéndolo menos técnico y garantizar la accesibilidad de la documentación y los trámites.
- ▶ Mejorar los sistemas internos de información y la coordinación entre servicios de la Administración para **evitar solicitar a la ciudadanía información de la que ya se dispone.**
- ▶ Aumentar las **oficinas de atención al público y ampliar los horarios.**
- ▶ **Incentivar la prestación de los servicios de interés general** a población mayor, a través de la subvención y beneficios fiscales.
- ▶ Disponer de un **procedimiento normalizado y pautado** y fácilmente accesible según los diferentes canales de reclamación y denuncia.
- ▶ **Centralizar las reclamaciones** en un solo organismo, para evitar a la ciudadanía pasos innecesarios y pérdida de tiempo en los trámites.
- ▶ En **medio rural**, aumentar el alcance y periodicidad de las oficinas móviles.
- ▶ Garantizar que las **quejas y reclamaciones** interpuestas tengan un efecto real en las empresas mediante sanciones cuando no se ofrece un buen trato a la clientela, especialmente si es vulnerable. Esto debe ser reglamentado en la futura **Ley de Atención a la Clientela**, que inició su tramitación parlamentaria en la legislatura pasada y que ha de ser retomada con urgencia.

Propuestas para las empresas proveedoras de servicios

- ▶ **Aumentar el número de profesionales** de atención directa y telefónica. Ofrecer siempre la alternativa de atención personal presencial o telefónica.
- ▶ Aumentar las **oficinas de atención al público en un horario más amplio**.
- ▶ En **medio rural**, aumentar el alcance y horario de las oficinas móviles.
- ▶ Establecer una política de empresa que vele por la **garantía de igualdad de trato y no discriminación**.
- ▶ Fomentar la adopción de planes y normas de atención en **igualdad** en las empresas.
- ▶ Hacer un listado público de **empresas que tengan prácticas positivas** hacia el consumidor. Esas empresas podrían tener el **sello de “empresa amigable** de CEOMA¹⁸ u otras que establezcan este tipo de distintivos.
- ▶ **Simplificar** los procesos para **altas y bajas**, garantizando la transparencia en las consecuencias que tienen.
- ▶ **Simplificar** el lenguaje y garantizar la accesibilidad de la documentación y los trámites.
- ▶ Garantizar que la persona pueda **elegir los canales** que en cada momento prefiera para las comunicaciones con la empresa.
- ▶ **Eliminar la cita previa** para consultas y trámites, o habilitar horarios o espacios en los que se atiende sin cita previa en un tiempo razonable.
- ▶ **Poner en marcha sistemas de acompañamiento a las tramitaciones, tanto telefónico como presencial en las tareas** que requieran apoyo.
- ▶ Acordar con las asociaciones de la Banca y las empresas de servicios **protocolos para garantizar la atención personalizada y preferente** a las personas mayores.
- ▶ **Eliminar el cobro de comisiones** o la obligatoriedad de una retirada de efectivo mínima.
- ▶ Mejorar la **accesibilidad** a las oficinas y a los cajeros de las oficinas bancarias.
- ▶ Tramitar y aprobar con urgencia la **Ley de la Autoridad Administrativa Independiente en defensa del cliente financiero**, que obligue a las entidades financieras a atender adecuadamente las reclamaciones, a evitar a los clientes que tengan que recurrir siempre que sea posible a los tribunales y a sancionar los incumplimientos reiterados de los protocolos establecidos de buenas prácticas.

¹⁸ <https://ceoma.org/empresa-amigable-con-las-personas-mayores/>

7. Referencias bibliográficas

- Age Platform (2022). *A society for all ages. Age Strategy 2022-2025*. Age Platform.
- Beach, SR, Carpenter, CR, Rosen, T, Sharps, P, Gelles, R. (2016). Screening and detection of elder abuse: research opportunities and lessons learned from emergency geriatric care, intimate partner violence, and child abuse. *J Elder Abuse Neglect*, 28(4-5): 185-216.
- Cooper, C., Selwood, A., Livingston, G. (2008). The prevalence of elder abuse and neglect: A systematic review. *Age Ageing*, 37(2), 151-160.
- Chang ES, Kanno S, Levy S, Wang SY, Lee JE, Levy BR. (2020). Global reach of ageism on older persons' health: A systematic review. *PLoS One*, 15(1):e0220857. doi: 10.1371/journal.pone.0220857
- CIS (2021). *Barómetro del CIS. Estudio 3344*.
- De Stoeckel, KJ., Eyers, I, Fitzgerald, KG. (2023). Gerontological education: a pathway towards advancing the rights of older people, *Gerontology & Geriatrics Education*. <https://doi.org/10.1080/02701960.2023.2231361>
- Dong, XQ. (2015). Elder Abuse: Systematic Review and Implications for Practice. *J Am Geriatr Soc.*, 63(6):1214-1238.
- Fraga, S., Storey, JE., Glorney, E. (2021). Help-seeking behaviour in victims of elder abuse: a systematic review. *Trauma Violence Abuse*, 22(3):466-480.
- Touza, C. (2017). Influence of health personnel's attitudes and knowledge in the detection and reporting of elder abuse: An exploratory systematic review. *Psychosocial Intervention*, 26: 73-91.
- OMS (2002). *Hidden voices*. OMS. Ginebra
- OMS (2021). *Informe Mundial de Edadismo*. OMS. Ginebra
- Phelan, A, Treacy, MP. (2011). *A review of elder abuse screening tools for use in the Irish context*. National Centre for the Protection of Older People. Dublin
- Pinazo-Hernandis, S. (2013). Infantilización en los cuidados a las personas mayores en el contexto residencial. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, 41, 252-282.
- Pinazo-Hernandis, S., Barone, E. (2022). ¿Qué dicen las personas mayores sobre el derecho al empleo y el impacto del edadismo laboral en sus vidas? En AAVV (2022), *Informe HelpAge, La discriminación laboral por edad*. HelpAge International.
- UDP (2019). *Las Personas mayores y la banca digital*. UDP.
- UDP (2021). *Informe sobre brecha digital*. UDP.

Yon, Y., Mikton, CR., Gassoumis, ZD., Wilber, KH. (2017). Elder abuse prevalence in community settings: a systematic review and meta-analysis. *Lancet Glob Health*, 5(2):e147-e156.

Anexo I. Personas expertas participantes en el Delphi

Las recomendaciones propuestas en el capítulo 5 son el resultado de un proceso de consulta con 37 personas expertas en la materia. A continuación se muestra la lista de las personas que han dado su consentimiento a ser nombradas. Queremos dar nuestro más sincero y profundo agradecimiento a las personas que participaron en este grupo por su colaboración y aportación en el estudio.

Nombre	Institución	Cargo
Magda Orozco	Ayuntamiento de Barcelona	Directora de Servicios de Infancia, Juventud y Personas Mayores
Maite Pozo	Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)	Coordinadora de la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores
Sacramento Pinazo	Sociedad Valenciana de Geriátría y Gerontología	Presidenta
Mónica Ramos	UNATE. La Universidad Permanente y Fundación Patronato Europeo de Mayores (PEM)	Coordinadora Técnica
Álvaro García	CERMI	Miembro Junta Directiva PMP
Sabina Camacho	CEOMA	Presidenta
Adela Cabezas	CONJUPES	Presidenta
Matilde Fernández	Observatorio SoledadES Fundación ONCE y Asociación contra la Soledad	Presidenta
Pilar Rodríguez	Fundación Pilares para la Autonomías Personal	Presidenta
Nina Gramunt	Fundación Pasqual Maragall	Neuropsicóloga experta en formación y divulgación
José Manuel Freire	Escuela Nacional de Sanidad	Profesor emérito
Jorge Calero	Universidad de Barcelona	Catedrático
Mónica Monar	AFFAMER: Asociación de Familias y Mujeres del Medio Rural	Departamento legal
Juan Ignacio Vela	Fundación ONCE	Coordinador de Ecosistema Senior
Pilar Serrano Garijo	Ayuntamiento de Madrid	Jefa del Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo
Loles Aledo	Fundación Grandes Amigos	Presidenta
Carlos Sanjuan	Independiente	Médico, Urólogo
Joaquín Pérez	Cruz Roja Española	Referente Programa Personas Mayores, con Discapacidad y Cuidadoras

Vicente Pérez	Confederación Estatal de Mayores Activos	Secretario General
Rakel Poveda	Proyecto Impuls - Instituto de Biomecánica de Valencia	Investigadora
José Luis Tejedor	AGE Platform España, ASPUR	Responsable de Relaciones Internacionales
Eleonora Barone	MYMO	Presidenta
Gema Parera	Diputación de Barcelona	Técnica asesora Área de Sostenibilidad Social, Ciclo de Vida y Comunidad
Paula Echeverría	Plataforma de Organizaciones de Pacientes POP	Técnica de Incidencia Política y Defensa de Derechos
Elena Casquero	UNATE, La Universidad Permanente	Responsable de Acción Social y Cultural y Comunicación
Belén Martínez	HepAge International España	Responsable de Agenda 2030 y Formación
Sara Marsillas	Matia Instituto Gerontológico	Investigadora
Alberto Reyero	Empatía	Socio Director
Vania de la Fuente	Independiente	Consultora internacional en envejecimiento saludable y edadismo
Carlos Martínez	Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España - UDP	Director
Cristina Rodríguez	UDP	Junta Directiva
Carina Escobar	Plataforma de Organizaciones de Pacientes POP	Presidenta
Alicia Sales	Universidad de Valencia	Profesor Titular