jun. 13, 2023

Según la declaración de Toronto de 2002 para la Prevención Global del Maltrato de las Personas Mayores realizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), “el **maltrato** de **personas mayores** es la **acción única** o **repetida**, o la **falta de respuesta apropiada**, que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza y la cual produzca **daño** o **angustia** a una persona mayor”.

Desde el **Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha**, que gestiona **Tunstall Televida**, las situaciones de maltrato con las que lidiamos tienen lugar en el seno familiar de las personas usuarias, vulnerando en un mayor porcentaje la integridad psíquica que la física, y **siendo las mujeres el 91 % de las víctimas**. A través de una visita del equipo de coordinación de zona, el Servicio de Teleasistencia clasifica a las personas usuarias en tres niveles, siendo el 2 y el 3 los que reciben las llamadas de seguimiento cada 15 días. En mi caso, como referente del protocolo de maltrato del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha, estas **son llamadas muy necesarias**, ya que en ellas las personas usuarias me expresan su necesidad de cambio, su impotencia al no poder hacerlo o su agradecimiento por ser escuchadas. La **omisión de socorro** y la **vulnerabilidad** son los principales motivos de las llamadas que recibimos en el centro de atención en el marco del protocolo de maltrato a personas mayores. En coordinación con los servicios sociales, nuestro objetivo es apoyar y ofrecer soluciones a estas personas para mejorar su situación y evitar que sigan siendo maltratadas.

Aún hoy recuerdo el vértigo que sentí cuando me ofrecieron ser la referente del protocolo de maltrato... pero en cuestión de segundos esa sensación pasó a ser responsabilidad, y esta terminó convirtiéndose en motivación. Y es que la palabra ‘maltrato’ asusta, y lo hace porque seguramente en algún momento de nuestra vida nos hemos sentido maltratados o conocemos a alguien que lo ha sido. Hoy en día, cada vez hay más concienciación sobre la problemática que suponen los maltratos en general, como por ejemplo el que responde a la **violencia de género**, tan necesaria de erradicar y sobre la cual los medios de comunicación se hacen eco diariamente. Sin embargo, es necesario que, como sociedad, no le demos menos importancia al maltrato a las personas mayores. Y de igual manera que nos impactan las noticias de casos de maltrato sucedidos en residencias, la misma atención y preocupación merecen esas personas mayores que pueden ser nuestros vecinos y vecinas y que carecen del suficiente cuidado por parte de sus hijos e hijas, quienes los visitan una vez al mes. Porque lo cierto es que no llegamos a ser conscientes de que **la falta de relación familiar puede derivar en maltrato**, y que, en ocasiones, las personas mayores ven con normalidad dicha situación y nunca llegan a denunciarla para poder cambiarla.

De igual manera, como sociedad, hemos llegado a normalizar esta **soledad** que sufren muchas personas mayores, sin llegar a preguntarnos si esta es voluntaria o realmente hay una situación de maltrato detrás. Es más, ¿qué respuestas tiene la sociedad para una persona mayor que sufre abandono familiar? De hecho, por no tener, **no tenemos ni un protocolo específico de actuación ante un maltrato a una persona mayor ni un teléfono de atención específico para ello**, y tampoco somos conscientes de que, a veces, son las mismas personas cuidadoras las que generan esa violencia. Como sociedad, debemos hacer más visible el maltrato a las personas mayores, y proyectos como el servicio de teleasistencia son notablemente útiles para hacerlo.

Precisamente, una de las grandes ventajas de **la teleasistencia** es que **da voz a personas** que, en ocasiones, **no pueden acudir de forma física a los lugares donde la sociedad espera que se denuncien los casos de maltrato**, como pueden ser las comisarías o los centros médicos. En otras ocasiones, para poder acudir a estos lugares, estas personas dependen de su entorno familiar, el cual, en algunos casos, es el responsable de esa situación de maltrato. Así pues, es sumamente gratificante atender una llamada en la que la persona usuaria agradece la atención y le podamos ofrecer los recursos con los que consiga salir de esa situación. Y es que no hay nada más gratificante que seguir ayudando a mejorar la vida de nuestras personas mayores, que tanto han sufrido a lo largo de la historia de nuestro país y que, de forma generosa, siguen ayudando a sus familias.

Sigamos mejorando la calidad de vida de nuestras personas mayores, seamos conscientes de que el abandono o la soledad forzada son también un tipo de maltrato. Desde el Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha, nos tomamos este **Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez** como guía para seguir trabajando en esta línea y conseguir nuestros objetivos: detectar y prevenir el maltrato.