

# Guía de Buenas Prácticas



**Pautas para la comunicación y el trato dignos  
hacia las personas mayores.**

# Guía de Buenas Prácticas

## Pautas para la comunicación y el trato dignos hacia las personas mayores

**Objetivo:** Problematizar mitos y prejuicios sobre las vejeces que se encuentran presentes en nuestra sociedad y brindar herramientas que contribuyan a adoptar actitudes positivas hacia las vejeces, a través de un trato digno e igualitario.

[Ver Guía completa](#)

Este material fue elaborado también en el marco de la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030 impulsada por las Naciones Unidas.<sup>1</sup>

---

1. Década del Envejecimiento Saludable (2021-2030).

## Cuestionario de autoevaluación

A continuación te solicitamos que respondas las siguientes preguntas acerca de la atención que se brinda a las personas mayores en tu ámbito laboral.

	<b>Siempre</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>En forma esporádica</b>	<b>Nunca</b>
¿Cuando se comunica con una persona mayor la llama por su nombre o utiliza Sra/Sr?				
¿Respeto la identidad de género adoptada por la persona mayor, nombrándola por el nombre de pila de elección?				
¿Se dirige a la persona mayor mirándola a los ojos y se presenta ante ella?				
¿Identifica las condiciones físicas de la persona mayor para adecuar el espacio físico a sus necesidades, problemas de movilidad, audición, vista, entre otros?				
¿Adapta el lenguaje en función de la diversidad cultural?				

	<b>Siempre</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>En forma esporádica</b>	<b>Nunca</b>
¿Respeto la privacidad y confidencialidad en la atención a personas mayores?				
¿Procura que en el espacio de atención haya asientos disponibles?				
Cuando una persona mayor se acerca a consultar acompañada de otra persona ¿Dirige la comunicación a ella y no a su acompañante?				
¿Brinda prioridad a las personas mayores en el espacio de atención?				
¿Ofrece opciones a las personas mayores con problemas de movilidad ante la presencia de barreras arquitectónicas en su ámbito laboral?				
¿Considera en la atención brindada que las personas mayores y sus necesidades son diversas entre sí?				

	Siempre	Con frecuencia	En forma esporádica	Nunca
¿Considera que en la atención se respeta la autonomía y las necesidades de las personas mayores?				
¿Indaga a la persona mayor acerca de sus necesidades y deseos antes de hacerle una propuesta o sugerencia?				
Cuando tiene que registrar información escrita para la persona mayor, ¿lo hace en letra legible?				
¿Se comunica con los organismos/instituciones antes de derivar a una persona mayor para informarle días y horarios de atención para evitar desplazamientos innecesarios?				
¿Ofrece asistencia a las personas mayores que presentan dificultad con el uso de las tecnologías de información y comunicación?				

## Representaciones sociales, mitos, estereotipos y prejuicios hacia las personas mayores

### Las representaciones sociales acerca del envejecimiento:

- Están centradas en el déficit.
- En las mujeres adultas mayores operan como doble discriminación por ser mujeres y ser mayores.
- Tienden a homogeneizar las vejezes.
- Funcionan como barreras a la accesibilidad de recursos.
- Condiciona el trato y la atención brindada a este grupo etario.

MITO	REALIDAD
El envejecimiento significa enfermedad y dependencia.	La enfermedad no está vinculada a la edad cronológica. Esta concepción proviene del paradigma biomédico, de la biologización de la vejez. Los cambios biológicos no son lineales ni uniformes. Aunque algunas de las variaciones en la salud de las personas mayores se deben a la genética, los factores que más influyen tienen que ver con el entorno físico y social, las condiciones materiales de vida, las redes de apoyo social, el acceso a los servicios sociales y de salud, la educación, el medio ambiente y los modos de vida.
Las personas mayores son todas iguales.	Las personas mayores se diferencian entre sí más aún que en otras etapas del curso de vida por sus largas trayectorias de vida. Todas las personas son iguales en cuanto al ejercicio de sus derechos pero cada una de ellas es única y diferente del resto.

MITO	REALIDAD
Las personas mayores se vuelven como infantes.	Tener una edad avanzada no implica dejar de ser una persona adulta, ni tampoco que se pierdan derechos o se tenga que recibir un trato infantilizante. Aunque la persona mayor requiera de cuidados no deja de ser adulta ni pierde la autonomía.
Las personas mayores son pasivas y les gusta estar solas.	Esta creencia está vinculada a homogeneizar a la población adulta mayor y a generalizar determinadas características sin considerar la diversidad de las vejeces. Muchas personas mayores, aún en la etapa jubilatoria participan en sus comunidades, socializan y se mantienen activas.
Las personas mayores pierden la memoria.	La edad no determina que todas las personas mayores experimenten pérdida de memoria.
Las personas mayores no tienen capacidad para aprender nuevos conocimientos.	En la vejez perduran capacidades funcionales y la posibilidad de desarrollar y adquirir nuevas aptitudes como en cualquier otra etapa de la vida. La edad no delimita la creatividad ni las posibilidades de aprendizaje.
Las personas mayores son asexuadas.	Las personas mayores pueden llevar una vida sexual activa. Contrariamente a lo instalado culturalmente, el envejecimiento no implica la falta de vida sexual. La capacidad de mantener actividad sexual depende de diferentes factores, entre ellos la salud sexual y psíquica y la posibilidad de contar con uno o más compañeros sexuales.

MITO	REALIDAD
Las personas mayores suelen estar deprimidas y tristes.	Los problemas de salud mental, la depresión y la tristeza NO forman parte del proceso de envejecer. Estas concepciones representan prejuicios acerca del estado anímico de las vejeces.

### Modelo de atención centrado en la persona

- La persona es la razón de ser de la práctica cotidiana, es el punto de partida y de llegada, es la referencia.
- Es una atención personalizada, con intervenciones de calidad y basadas en evidencia.
- Reconoce los derechos.
- Distingue la diferencia entre autonomía e independencia.
- Los roles son simétricos, o sea, de igualdad.

Recomendaciones para la atención y trato a personas mayores en organismos o instituciones públicas y/o privadas

#### **Acerca de la comunicación:**

- Presentarse a la persona mayor por su nombre, cargo o profesión.
- Mirarla a los ojos y establecer una relación de confianza que permita un trato personalizado.
- Comunicarse con la persona mayor llamándola por su nombre o utilizando Sra/Sr.
- Llamarla por su nombre, respetando su identidad de género adoptada y el nombre de pila, aunque sea distinto al consignado en su DNI. Al ser nombrada en público, utilizar únicamente el nombre de pila de elección para respetar la identidad de género adoptada.



- Adoptar una escucha activa y empática.
- Evitar utilizar términos que perpetúan estereotipos vinculados a la edad tales como “abuelas/abuelos”.
- Brindar información con lenguaje claro, trato cordial y respetuoso.
- No adoptar tonos de superioridad ni posturas rígidas durante la comunicación.
- Escuchar con atención y tiempo suficiente y responder a todas las dudas que presenten.
- Cuando la persona mayor se presenta acompañada, dirigir la comunicación a ella y no a su acompañante.

### **Acerca de la atención y el trato:**

- Respetar y reconocer la autonomía, la autodeterminación y los derechos de las personas mayores.
- Respetar la intimidad y confidencialidad de la persona mayor en relación a la consulta que realice.
- Brindar la información que se requiere evitando detalles innecesarios que puedan conducir a confusiones.
- Respetar el ritmo de comprensión de cada persona.
- Respetar los tiempos y las decisiones de las personas.
- Percibir y atender las necesidades de la persona mayor: para ello es necesario la capacidad de atención, escucha y receptividad de la otra persona y la competencia para dar respuesta a estas necesidades.
- Preguntar a la persona mayor acerca de sus necesidades e intereses antes de realizarle una propuesta o sugerencia en relación a su consulta.
- Establecer comunicación telefónica antes de realizar la derivación a la persona mayor a los fines de informar días y horarios de atención y evitar que se traslade en forma innecesaria.
- Proteger cualquier información de carácter confidencial que conozca en el curso de su quehacer.
- Registrar la información que se le brinde a la persona mayor acerca de recursos u otros datos en letra legible y clara.

### **Acerca de la accesibilidad:**

- Identificar las condiciones físicas de la persona mayor a los fines de adecuar el espacio físico en función de sus necesidades.
- Procurar que los espacios de atención se encuentren libres de barreras arquitectónicas.
- Facilitar en los espacios públicos el ingreso a las personas mayores que utilizan sillas de ruedas o andadores.
- Procurar asientos con respaldos en los espacios de atención.
- Procurar señalización de áreas que sean visibles.
- Facilitar que los servicios de uso público cuenten con todos los aspectos necesarios para la accesibilidad de las personas mayores.

### **Acerca de la atención en función de las competencias de las Instituciones:**

- Brindar información acerca de programas sociales a personas mayores en situación de vulnerabilidad social, precariedad material o problemática habitacional.
- Brindar información acerca de espacios recreativos, de esparcimiento, culturales, educativos y/o deportivos en las situaciones que lo ameriten.
- Contar con un recusero actualizado de programas y servicios de los gobiernos locales.
- Prestar asistencia para el manejo de las tecnologías de información y comunicación en situaciones que presenten dificultades.
- Promover la independencia de las personas mayores y evitar actitudes sobreprotectoras que no consideren la heterogeneidad de las vejeces.
- Recibir capacitación sobre las diversas formas de violencia hacia personas mayores, a fin de brindarles un trato digno y prevenir acciones o prácticas de violencia y maltrato en la atención.
- Facilitar canales virtuales expeditivos y accesibles para las personas mayores en las situaciones en que requieran usar la virtualidad para gestiones y/o trámites.

