

# Decálogo para el buen trato a las personas mayores



Sociedad Española  
de Geriatria y Gerontología

Con la colaboración de

**bbk** =

“

*Hay grandes hombres que hacen  
a todos los demás sentirse pequeños,  
pero la verdadera grandeza consiste  
en hacer que todos se sientan grandes.*

Charles Dickens (1812-1870)

”

#### **COORDINACIÓN:**

María del Puerto Gómez Martín  
*Trabajadora Social. Vicepresidenta  
de Gerontología SEGG.*

Pura Díaz Veiga  
*Psicóloga. Vocal Ciencias Sociales  
y del Comportamiento.*



Sociedad Española  
de Geriatría y Gerontología

# Decálogo para el Buen Trato a las personas mayores

OBSERVATORIO PARA FAVORECER  
EL BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES

El **BUEN TRATO** es **UNIVERSAL**,  
es el resultado del respeto de los derechos,  
respeto a la **DIGNIDAD** de la persona,  
consiste en establecer una relación satisfactoria entre personas,  
dar y recibir buen trato no tiene edad,  
es una forma positiva de relación, consideración, reconocimiento,  
implica reconocer al otro de igual a igual.

© SOCIEDAD ESPAÑOLA DE GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA  
Príncipe de Vergara, 57-59. 28006 Madrid  
Tel: 914 111 707. Fax: 915 647 944  
[www.segg.es](http://www.segg.es) • [segg@segg.es](mailto:segg@segg.es)

Coordinación editorial:



Alberto Alcocer, 13, 1º D. 28036 Madrid  
Tel.: 91 353 33 70. Fax: 91 353 33 73  
[www.imc-sa.es](http://www.imc-sa.es) • [imc@imc-sa.es](mailto:imc@imc-sa.es)

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, transmitida en ninguna forma o medio alguno, electrónico o mecánico, incluyendo las fotocopias, grabaciones o cualquier sistema de recuperación de almacenaje de información, sin permiso escrito del titular del copyright.

ISBN:  
Depósito Legal:

# ÍNDICE

---

<b>Cultura del Buen Trato .....</b>	<b>6</b>
<b>Principios de Buen Trato .....</b>	<b>8</b>
<b>Decálogo para dar Buen Trato a las personas mayores.....</b>	<b>10</b>
<b>Decálogo para recibir Buen Trato .....</b>	<b>15</b>



# CULTURA DEL BUEN TRATO

**P**ROPORCIONAR un trato adecuado en la sociedad, la familia, los profesionales, los medios de comunicación, genera bienestar, dignifica la vejez, enriquece nuestra sociedad.

**B**UEN TRATO a mayores merece el diseño de estrategias, de campañas de sensibilización, sostenibilidad y adaptación de modelos de atención, de cuidados, dirigidos a favorecer la autonomía, evitar situaciones de dependencia, hacia la atención individualizada, centrada en la persona, garantizando la dignidad, dotando a los servicios sociales y sanitarios de especialistas en Geriátría y Gerontología.

**F**ORMAR a los cuidadores facilita el buen trato, previene el trato inadecuado y evita situaciones de sobrecarga y claudicación familiar.



Sociedad Española  
de Geriátría y Gerontología



## En el **Buen Trato** a las **Personas Mayores**, **TODOS SOMOS RESPONSABLES**



**F**AVORECER la visibilidad de la heterogeneidad característica de las personas mayores, el envejecimiento saludable, la planificación para envejecer activamente, promocionar la solidaridad intergeneracional y el voluntariado.

**F**ACILITAR el acceso a recursos, información, participación y decisión en el plan de cuidados.

**E**L ACCESO a tecnología diseñada para prevenir situaciones de riesgo y dar apoyo, seguimiento de su situación, relación con profesionales, familia, amigos, y mantener el contacto con la realidad.

**O**FRECER una atención integral al final de la vida, en situaciones de enfermedad avanzada, a las personas mayores, a familias y profesionales, desde los aspectos físicos, emocionales, sociales y espirituales, da sentido y esperanza.



# PRINCIPIOS DE BUEN TRATO

## Valoración y reconocimiento individual, comunitario e institucional

Como ser humano, como persona.

## Comunicación

Preguntar, escuchar y conocer qué es buen trato para cada individuo, y siempre tratar de ponerse en el lugar del otro.

## Adaptación e individualidad

Recibir atención individual desde las necesidades y preferencias centradas en la persona.

## Autonomía personal

Tomar decisiones, tener el control sobre las decisiones que nos afectan.

## Calidad de vida y bienestar

Respeto de los valores personales, ofrecer calidad en las condiciones de vida, favoreciendo la satisfacción personal y el bienestar en todas las áreas.



Sociedad Española  
de Geriatría y Gerontología

---

## **Igualdad**

Tratar bien no tiene que ver con la edad ni con diferencias personales.

## **Identidad**

Por lo que representa como individuo y como colectivo.

## **Libertad**

De expresión, de opinión, de pensamiento, de valores y creencias y de movimiento.

## **Dignidad**

Sentirse seguros en la familia, tener atención individualizada de los profesionales, de los centros sociales y sanitarios, explorar sus preocupaciones, intereses, garantizando sus necesidades básicas y su salud, con especialistas formados en Geriatría y Gerontología.

## **Negociación**

Desde la base de la comunicación, encontrando las alternativas y soluciones a las dificultades.

# DECÁLOGO PARA DAR BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES



Sociedad Española  
de Geriatría y Gerontología

## 1. Respetar, por derecho y con deberes

Preserve los derechos y libertades en el ámbito público y privado. Como persona adulta, sin discriminación por razón de edad, de enfermedad, dependencia o discapacidad, ideología, nivel cultural o económico, creencias religiosas o lugar de residencia, desde el respeto y la protección a situaciones de especial vulnerabilidad. Derecho está unido a deberes, las personas mayores son protagonistas y tienen la responsabilidad de practicar el Buen Trato.



## 2. Cumplir con los principios bioéticos

---

En el desarrollo vital, en la atención y cuidados, garantizar los principios de:

- **No maleficencia:** no provocar daño, respetar la integridad física y psicológica.
- **Justicia:** reparto equitativo, dar a cada uno lo suyo, evitar la segregación, la discriminación y la marginación.
- **Autonomía:** mantener la capacidad de tomar las decisiones propias.
- **Beneficencia:** hacer el bien, siempre en relación con el principio de autonomía.



## 3. Garantizar el bienestar y la calidad de vida

---

Disponer de condiciones adecuadas a las condiciones de vida en relación al hogar, a la comunidad, garantía de prestaciones, salud, integración social, con la familia, amigos y entorno, el estado de salud, la seguridad, la educación, el control personal y la posibilidad de elección.

## 4. Informar, comunicar, valorar

---

Escuche, pregunte, dé sentido y valor a lo que le transmite la persona mayor, emociones y preocupaciones. Confirme que la persona mayor ha comprendido la conversación y la información que le ha dado.

## 5. Preservar la identidad y dignidad personales

---

Respete su opinión, costumbres, hábitos siempre que sean saludables, ofrézcale ayuda, alternativas, pero permita que decida por sí mismo, preserve su identidad personal, y garantice el apoyo a la dignidad en la relación y atención a las personas mayores.

## 6. Adaptar y reforzar

---

Utilice la empatía, tenga en cuenta la situación de salud en su más amplio sentido: en las áreas clínica, funcional, mental, emocional, sensorial, social, familiar y espiritual. Ofrezca medidas que compensen los déficits, busque recursos adecuados. Valore los logros, motívele para realizar las actividades por sí mismo.

## 7. Formar, animar a aprender

---

El Buen Trato a las personas mayores hace imprescindible la formación en el proceso de envejecer, en la promoción del envejecimiento activo y saludable, en la prevención de la dependencia, en el abordaje y tratamiento de síndromes geriátricos, en el saber valorar sus enfermedades y sus necesidades, y explorar sus preocupaciones, sus miedos, etc.

## 8. Proporcionar acompañamiento y presencia

---

Evite situaciones de aislamiento. Regale tiempo para disfrutar y compartir momentos. Hágase presente, aportará seguridad y mantendrá a la persona mayor en contacto con la realidad.

## 9. Facilitar el acceso a las nuevas tecnologías

---

Desarrollar estrategias que faciliten el acceso, la formación y la creación de dispositivos que acerquen a las personas mayores a la tecnología de la información y de la atención, en la investigación y desarrollo, teniendo en cuenta sus necesidades, posibles dificultades sensoriales, de acceso y utilización.

## 10. Pedir ayuda

---

Si la dedicación a los cuidados le produce sobrecarga pida ayuda, a su familia, a los profesionales de salud y servicios sociales. En ocasiones, la sobrecarga puede llevar a situaciones de posible trato inadecuado a la persona, por lo que es indispensable mantener una actitud positiva, saludable y con apoyos formales e informales.

# DECÁLOGO PARA RECIBIR BUEN TRATO



Sociedad Española  
de Geriatria y Gerontología

## 1. Usted es importante, haga que los demás lo sepan

---

Reconózcase el valor social, moral y la dignidad que tiene, mantenga el interés por lo que le rodea, siéntase un valor activo, por lo que ha sido y es, protagonista de la experiencia, valores y principios que benefician a la familia y a nuestra sociedad. Sea usted el primero en ofrecer Buen Trato.



## 2. Usted elige, usted decide

---

No permita que los otros decidan por usted, pida opinión, infórmese, exprese sus necesidades e intereses, tome sus propias decisiones, participe en el plan de cuidados y tratamientos, realice el testamento vital/voluntades anticipadas, como garantía de respeto a su decisión individual.

## 3. Conéctese con el mundo

---

Evite aislarse, mantenga relación con la familia, vecinos, amigos; utilice los recursos, sanitarios, sociales y tecnológicos para estar en contacto con otras personas, con la realidad social y cultural que le rodea; participe en las actividades del entorno comunitario.

## 4. Cuide su salud

---

Siga las recomendaciones de los profesionales de la salud como medida preventiva de la enfermedad y la dependencia. Solicite la valoración de especialistas formados en Geriatría y Gerontología, y en situaciones de enfermedades avanzadas al final de la vida, profesionales con formación en cuidados paliativos.



## 5. Participe, su opinión cuenta

---

Hágase visible en el entorno, en la comunidad, en los medios de comunicación. Transmita los valores, la experiencia y la representatividad que merecen las personas mayores en nuestra sociedad, y no permita que vejez sea sinónimo de pasividad, inactividad y/o enfermedad.

## 6. No deje de aprender

---

Aprender a lo largo de la vida es un proceso que no tiene final, mantener el deseo de aprender es una característica que muestra la ilusión e interés por adquirir nuevos conocimientos, manejar nuevas tecnologías; defienda el aprendizaje en los diferentes programas de formación, municipales, autonómicos y universitarios.

## 7. Reclame sus derechos

---

La persona mayor tiene derecho a que los recursos y servicios se adapten a su situación y no a la inversa. Tiene derecho a disponer de recursos domiciliarios o de ingreso en los centros adecuados a su situación y preferencias, que garanticen los cuidados y atención necesarios, priorizando el deseo de la persona mayor y las posibilidades de los cuidadores.

# 8. Defienda su derecho a vivir más y mejor

---

No se conforme, solicite la mejora de sus condiciones de vida, que le aporten satisfacción y que le proporcionen bienestar físico, psicológico-emocional, social y espiritual, garantizando el respeto, la dignidad.



## 9. Pregunte, escuche

---

Expresar su opinión, respete y valore al otro, pida ayuda cuando sea necesaria, exprese cómo quiere ser tratado y agradezca y felicite, cuando sea necesario.

## 10. Contra el trato inadecuado o el maltrato: identifique, actúe y denuncie

---

Identifique las situaciones que no son Buen Trato; si sucede en el ámbito doméstico, informe a los profesionales de la salud y los servicios sociales. Si se produce dentro de una institución o centro, utilice además los sistemas de reclamación, la comunicación con los profesionales del centro y la denuncia, si existe maltrato.

Si como familiar, vecino o profesional detecta situaciones de riesgo, trato inadecuado o posible maltrato, no mire a otro lado, informe.

**Pida ayuda a los agentes seguridad ciudadana y/o utilice los dispositivos de atención.**



## Sociedad Española de Geriatría y Gerontología

Príncipe de Vergara, 57-59 · 28006 Madrid

Teléfono: 914 111 707 · Fax: 915 647 944

Correo electrónico: [segg@segg.es](mailto:segg@segg.es)

[www.segg.es](http://www.segg.es)

Con la colaboración de

**bbk** =