

Protocolo de buen trato y prevención del maltrato a personas mayores

Principios de buen trato, cómo reconocer el maltrato y qué hacer si alguien lo sospecha o lo presencia. Normativa de referencia: Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 4 letra a), 12 letra d), 27, 28 letras b) y c), 29 letras b) y d) y 30; Ley 21.013; Ley 20.584 (trato digno); Ley 21.719.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-CLI-09			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Objetivo

Que cada residente reciba un trato digno y respetuoso en todo momento, y que el equipo sepa reconocer el maltrato y actuar de inmediato para detenerlo, proteger a la persona y dar aviso a quien corresponda.

2. Alcance

Aplica a todo el personal, a practicantes y voluntarios, a los profesionales externos y a los proveedores que entran a la residencia. También orienta qué hacer cuando el maltrato viene de un familiar, de una visita o de otro residente.

3. Responsables

- **Director(a) técnico(a):** vela por los derechos de los residentes (Decreto 20, art. 12 letra d), recibe los avisos, protege al residente, hace o coordina la denuncia y da seguimiento a cada caso.
- **Encargado(a) de buen trato** (recomendado): _____. Promueve el buen trato, recibe avisos si la dirección está involucrada y apoya la capacitación.
- **Todo el personal:** trata a los residentes con respeto y avisa de inmediato cualquier sospecha de maltrato. Callar también es una forma de dejar que siga ocurriendo.

4. Principios del buen trato

Toda persona tiene derecho a un trato digno (Ley 20.584), y el reglamento interno de la residencia debe declarar el respeto irrestricto de los derechos y de la autonomía de los residentes (Decreto 20, art. 27). En el día a día, eso significa:

- **Dignidad:** tratar a cada residente como la persona adulta que es, con su historia y sus gustos.
- **Trato por el nombre:** llamarlo como prefiere, nunca «abuelito», «mijita» ni apodos que no eligió. Hablarle de usted si así lo prefiere.
- **Autonomía:** dejar que decida sobre su vida y su rutina en todo lo que pueda: qué ponerse, qué comer, a qué hora acostarse, con quién conversar.
- **Privacidad:** golpear antes de entrar, cerrar la puerta en el baño y en el aseo, cubrir su cuerpo y no hablar de su salud delante de otros.
- **Consentimiento:** explicar antes de cada cuidado qué se va a hacer y pedir permiso. Si se niega, buscar otro momento o a otra persona.
- **Reserva:** lo que sabemos de su salud y su vida se guarda con reserva (Decreto 20, art. 30).

La Carta de derechos y deberes de los residentes, elaborada por el SENAMA, debe estar visible en un lugar de uso común y entregarse a cada residente al ingresar (Decreto 20, art. 29 letra d).

5. Tipos de maltrato

Maltrato es cualquier acción u omisión, única o repetida, que daña o pone en riesgo a una persona mayor, ya sea a propósito o por descuido. Puede venir del personal, de la familia, de una visita o de otro residente.

Tipo	Ejemplos en una residencia
Físico	Golpear, empujar, pellizcar, sujetar con fuerza, tirar del brazo para levantarlo, bañar con agua fría o a la fuerza.
Psicológico	Gritar, insultar, burlarse, amenazar, retar, tratarlo como niño, ignorarlo, aislarlo o hacerlo esperar a propósito.
Sexual	Cualquier contacto o conducta de carácter sexual sin su consentimiento, comentarios sexuales, exponer su cuerpo sin necesidad durante el aseo.
Patrimonial	Usar su dinero, su pensión o sus bienes sin autorización, quitarle pertenencias, presionarlo para firmar documentos o poderes.
Negligencia o abandono	No darle comida o agua a tiempo, dejarlo sucio o mojado, no cambiarlo de posición, no darle sus medicamentos, no llevarlo al médico, dejarlo solo por largos periodos. También el abandono por parte de la familia.
Abuso de medicamentos o de la contención	Darle medicamentos para que duerma o «no moleste» sin indicación médica, contenerlo por comodidad o como castigo, encerrarlo con llave.

6. Señales de alerta

- Moretones, rasguños o lesiones sin explicación, en zonas poco habituales (cara interna de brazos o muslos, cuello) o en distintas etapas de curación.
- Miedo, llanto, sobresalto o silencio frente a una persona en particular; cambios bruscos de ánimo o de conducta.
- Baja de peso, deshidratación, mala higiene, lesiones por presión que aparecen sin explicación.
- Somnolencia o confusión que no se explica por su enfermedad.
- Falta de dinero o de pertenencias, cambios repentinos en documentos o en quién maneja su pensión.
- Dolor, lesiones o sangrado en la zona genital, o infecciones que no se explican.
- Una visita que no deja que el residente hable a solas con el equipo.
- Que el propio residente lo cuente: créele, no lo cuestiones y regístralo con sus palabras.

7. Qué hacer si sospechas o presencias maltrato

1. **Detén la situación** si puedes hacerlo sin riesgo y pide ayuda. Separa al residente de la persona sospechosa y quédate con él.
2. **Atiende su salud:** revisa si tiene lesiones. Si hay lesiones graves o urgencia, aplica el Protocolo de acción ante urgencias médicas (MACA-PRO-02). Si se sospecha abuso sexual, no laves al residente ni botes su ropa o la ropa de cama, salvo que sea necesario para su salud: guárdalas aparte.
3. **Escucha sin interrogar.** Deja que cuente lo que quiera con sus palabras. No le prometas guardar el secreto y no enfrentes a la persona sospechosa.
4. **Informa de inmediato a la dirección técnica.** Si la persona sospechosa es de la dirección, informa a _____.
5. **Registra los hechos** en el registro confidencial (sección 10): qué viste u oíste, cuándo, dónde, quiénes estaban y las palabras exactas del residente, sin opiniones.
6. **Avisa a la familia** o al representante legal, si no es la persona sospechosa.
7. **Denuncia cuando corresponda.** Si hay lesiones, abuso sexual, maltrato repetido o apropiación de dinero o bienes, la dirección hace la denuncia ante **Carabineros (133)**, la **PDI (134)** o la **Fiscalía**. La Ley 21.013 sanciona el maltrato a personas mayores. Cualquier persona puede denunciar.
8. **Da seguimiento:** define con el equipo un plan de protección y apoyo para el residente y revisa cómo está en los días siguientes.

El SENAMA tiene orientaciones y programas de buen trato a las personas mayores que pueden orientar a la residencia en los casos complejos.

8. Medidas con el personal involucrado

- Mientras se aclara lo ocurrido, la dirección puede tomar medidas de resguardo para que la persona involucrada no tenga contacto con el residente, como un cambio de funciones o de turno, según el contrato de trabajo, el reglamento interno y el Código del Trabajo.
- La situación se revisa con reserva, escuchando a todas las partes por escrito, y las medidas se aplican según el reglamento interno de orden, higiene y seguridad. Recomendamos hacerlo con asesoría laboral.
- Nadie puede sufrir represalias por informar de buena fe una sospecha de maltrato.
- Si el maltrato viene de una visita o de un familiar, la dirección puede adoptar medidas de resguardo, como visitas acompañadas, informando al residente y dejando registro. Si viene de otro residente, protege a ambos y aplica el Protocolo de prevención y manejo de la agitación psicomotora y conductas difíciles (MACA-CLI-06).

9. Prevención

- **Capacitación:** incluye el buen trato en la inducción de todo trabajador nuevo y en el plan de capacitación anual.
- **Supervisión:** la dirección y los encargados de turno observan el trato en los cuidados diarios y corrigen a tiempo.
- **Carga de trabajo:** mantén la dotación de personal que exige el Decreto 20 según el número de residentes y su dependencia. El cansancio y la prisa aumentan el riesgo de maltrato.
- **Autocuidado del equipo:** espacios para conversar los casos difíciles, pausas y apoyo después de situaciones de tensión.
- **Rutinas pensadas para las personas:** horarios de levantarse, comer y bañarse según los residentes, no según la comodidad del turno.
- **Canales abiertos:** el libro de sugerencias y reclamos visible (Decreto 20, art. 29 letra b) y un canal confidencial para que el personal informe sospechas.
- **Dinero claro:** si la residencia administra pensiones o ingresos del residente, rinde cuenta de los gastos al menos una vez al año y al terminar el contrato. La firma del contrato no puede condicionarse a que el residente otorgue poderes a su representante legal, al director(a) técnico(a) u otro trabajador (Decreto 20, art. 28 letras b y c).

10. Registro confidencial de situaciones

Este registro es **confidencial**. Lo guarda la dirección técnica con acceso restringido. Usa las iniciales del residente y anota el detalle en un informe aparte. Estos datos se usan solo para proteger al residente y dar seguimiento al caso (Ley 21.719).

N°	Fecha	Residente (iniciales)	Tipo de situación	Quién informa	Acciones (protección, avisos, denuncia)	Estado y cierre

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			