



Informe de Visita al ELEAM

Nuevo Atardecer

Comité para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas
Cruels, Inhumanos o Degradantes

Noviembre, 2023

Comité de Prevención contra la Tortura

Experta/os

Sebastián Cabezas Chamorro, Javiera Canessa Cordero, Alejandra Díaz Gude, Yamileth Granizo Román, Francisco Maffioletti Celedón, Luis Vial Recabarren.

Comisión de Visita

Yamileth Granizo Román, Germán Díaz Urrutia, Marcela García Sepúlveda, Daniel Wasserman Kobbert

Equipo de investigación, análisis y redacción

Daniel Wasserman Kobbert

Edición final

Alejandra Díaz Gude

Yamileth Granizo Román

Santiago, Noviembre, 2023

Esta publicación es de uso público, y sus contenidos pueden ser reproducidos total o parcialmente, citando la fuente.

Forma de citación sugerida: Comité para la Prevención de la Tortura [CPT] (2023), *“Informe de visita ELEAM Nuevo Atardecer”*.

Contenido

I.- Introducción	4
II.- Presentación del CPT	5
III.- Antecedentes	6
A.- Marco Legal	6
B.- Antecedentes generales del trato de las personas mayores en los recintos de cuidados a largo plazo	8
C.- Antecedentes y Características del ELEAM Nuevo Atardecer	9
D.- Objetivos de la visita	11
E.- Metodología de la visita	11
IV.- Hallazgos de la visita	16
A.- Régimen y actividades	16
B.- Contacto con el mundo exterior	20
C.- Condiciones materiales	22
D.- Salud	31
E.- Medidas de Protección	34
F.- Trato	39
G.- Autonomía	45
H.- Gestión del establecimiento y del personal	48
V.- Recomendaciones	53

I.- Introducción

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Comité para la Prevención contra la Tortura (en adelante CPT) al ELEAM Nuevo Atardecer de Puerto Natales, región de Aysén, el día 9 de diciembre del año 2022. El objetivo de la visita fue analizar los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes que afectan a personas mayores en el ELEAM.

El CPT decidió visitar el ELEAM Nuevo Atardecer que es un ELEAM perteneciente a la Consejo Nacional de Protección de la Ancianidad (en adelante CONAPRAN), al ser esa una organización histórica en el cuidado de personas mayores, como también por recibir fondos públicos.

Previo a esta visita, el CPT desarrolló un diagnóstico de la situación de las personas mayores institucionalizadas en dichos recintos (véase Informe Anual del CPT 2020-2021), con especial énfasis en la situación de los Derechos Humanos de las personas mayores en los ELEAM, mediante una revisión documental, lo cual permitió el diseño de instrumentos de levantamiento de información.

Este informe está dirigido a la población, a la comunidad de derechos humanos nacional e internacional, a las organizaciones de la sociedad civil, a la academia, al Estado de Chile, y particularmente, a CONAPRAN y a SENAMA.

La estructura de este informe es la siguiente: en primer lugar, se realiza una presentación del CPT (Capítulo II), para luego exponer los principales antecedentes de esta visita (Capítulo III). Posteriormente, se indica la metodología utilizada (Capítulo IV), los hallazgos obtenidos (Capítulo V) y, por último, se presentan las recomendaciones a las instituciones competentes (Capítulo VI).

II.- Presentación del CPT

El Comité para la Prevención de la Tortura es un órgano creado en cumplimiento de las obligaciones adquiridas por Chile mediante la ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT). Por medio de la Ley N°21.154, publicada el 25 de abril de 2019, se designó al Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) como el Mecanismo Nacional de Prevención Contra la Tortura y otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes (en adelante MNPT), estableciendo que este actuará exclusivamente a través del CPT. Este Comité de Expertas/os comienza a instalarse en el país en abril del 2020 como un organismo funcionalmente autónomo que asume la dirección del MNPT en Chile, buscando reforzar el sistema de protección y promoción de los Derechos Humanos, dando aplicación a lo dispuesto en el OPCAT, los tratados internacionales en la materia ratificados por Chile, la Constitución Política de la República y la demás normativa vigente.

Entre las funciones asignadas al Comité en el artículo 3° de la Ley N°21.154, se encuentran las siguientes, en las cuales se enmarca legalmente este informe:

- Examinar periódicamente las condiciones de las personas privadas de libertad y el trato que reciben;
- Realizar visitas periódicas preventivas no programadas y de monitoreo a los lugares de privación de libertad que determine libremente;
- Reunirse con las personas que se encuentren en el lugar objeto de su visita y efectuar las entrevistas personales o grupales que estime pertinentes;
- Realizar las recomendaciones pertinentes a las autoridades competentes del servicio responsable del lugar de privación de libertad.

Dadas sus atribuciones, el CPT tiene a su cargo el monitoreo permanente de una serie de recintos de diversa naturaleza, incluyendo unidades policiales, recintos penitenciarios, centros de internación psiquiátrica, Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) y residencias para niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado o custodia del Estado, entre otros.

Se debe destacar que la labor del CPT supone un rol primordialmente preventivo, es decir, su trabajo está orientado a la anticipación de hechos de tortura y malos tratos, evitando que estos se produzcan. El monitoreo preventivo pone el foco en los aspectos estructurales y factores de riesgo que constituyen la fuente o causa para la ocurrencia de situaciones de tortura y/o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Es importante mencionar que el monitoreo realizado está centrado en materia de derechos humanos, existiendo temáticas que pueden ser revisadas por otras instituciones u organismos, como por ejemplo las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMIS), y no es vinculante respecto de lo que estas instituciones puedan de resolver, en conformidad a sus competencias legales y normas técnicas que estas evalúan.

III.- Antecedentes

A.- Marco Legal

1.- Marco legal nacional

Los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores se encuentran definidos en el Decreto N° 14 del MINSAL del año 2010 (en adelante Decreto N° 14) en su artículo 2°, que señala: “establecimiento de larga estadía para adultos mayores, o ELEAM, es aquel en que residen personas de 60 años o más que, por motivos biológicos, psicológicos o sociales, requieren de un medio ambiente protegido y cuidados diferenciados que allí reciben. Dichos cuidados tienen por objeto la prevención y mantención de su salud, la mantención y estimulación de su funcionalidad y el reforzamiento de sus capacidades remanentes”. El Decreto N° 14 del MINSAL del año 2010 regula el funcionamiento de estos establecimientos, las características mínimas que deben cumplir y, además, el personal y profesionales que estos deben tener, entre otros puntos. Se destaca que en conformidad con el Decreto N° 14, la autorización y fiscalización de los ELEAM son realizadas por parte de las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud¹.

Cabe destacar que los ELEAM de SENAMA contribuyen a concretar sus fines institucionales, la cual se encuentra definida en el ART. 1 de la Ley N° 19.828, que señala que SENAMA: “velará por la plena integración del adulto mayor a la sociedad, **su protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las leyes le reconocen**” (el destacado es nuestro). Tal como la norma recién transcrita, a las personas mayores les asisten los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política.

¹ Lo anterior es sin perjuicio que el día 30 de septiembre de 2022 se publicó el Decreto N°20 del MINSAL, el cual aprueba un nuevo reglamento para los ELEAM, que entrará en vigencia un año después de su publicación.

2.- Marco legal internacional

Dentro del marco regulatorio de los ELEAM, debe tenerse presente que Chile ratificó el año 2017 la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de Personas Mayores (en adelante CIPDHPM), la cual establece obligaciones para los Estados en materia de Derechos Humanos e institucionalidad respecto de las personas mayores. Dicho instrumento internacional reconoce y consagra una serie de derechos humanos de las personas mayores, dentro de los cuales se destacan -sin ser exhaustivos- los siguientes derechos:

- Igualdad y no discriminación por razones de edad (ART. 5 de la CIPDHPM)
- Derecho a la vida y dignidad en la vejez (ART. 6 de la CIPDHPM)
- Derecho a la independencia y autonomía (ART. 7 de la CIPDHPM)
- Derecho a la participación e integración comunitaria (ART. 8 de la CIPDHPM)
- Derecho a la Seguridad y a vivir sin ningún tipo de violencia (ART. 9 de la CIPDHPM)
- Derecho a no ser sometida/o a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes (ART. 10 de la CIPDHPM)
- Derechos de la persona mayor que recibe cuidados a largo plazo (ART. 12 de la CIPDHPM)
- Derecho a la privacidad e intimidad (ART. 16 CIPDHPM)
- Derecho a la salud (ART. 19 de la CIPDHPM)
- Derecho a la seguridad social (ART. 17 de la CIPDHPM)

Es importante puntualizar que los derechos de las personas mayores que reciben cuidados a largo plazo (ART. 12 de la CIPDHPM) implican: (i) adoptar mecanismos para asegurar que el inicio y término de servicios de cuidado de largo plazo estén sujetos a la voluntad libre y expresa de la persona mayor; (ii) establecer atención adecuada e integral, y prevenir acciones o prácticas que puedan producir daño; (iii) generar un marco regulatorio adecuado para el funcionamiento de los servicios de cuidado a largo plazo; (iv) realizar reformas legales para que las/os responsables y el personal de servicios tengan responsabilidad civil, penal y administrativa; (v) adoptar medidas para que dentro de los cuidados a largo plazo estén integrados los cuidados paliativos, tanto para la persona mayor, como para su entorno y familia, entre otros.

Además, debe tenerse presente que a las personas mayores le son aplicables los derechos plasmados en los diversos instrumentos internacionales reconocidos y ratificados por Chile, tales como el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, la Convención Contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruels Inhumanos y Degradantes, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, la Convención Americana para sancionar la Tortura, entre otros.

B.- Antecedentes generales del trato de las personas mayores en los recintos de cuidados a largo plazo

1.- Antecedentes internacionales

Dentro de los estudios sobre las condiciones de trato que reciben los diferentes grupos etarios o de especial interés, las personas mayores es uno de los grupos etarios que cuenta con menos estudios victimológicos (Pereda y Tamarit, 2013), y esto se hace aún más evidente en estudios empíricos en centros de larga estadía o de cuidados.

De acuerdo con una reciente investigación de Yon, Ramiro; González, Mikton, et al. (2019), que realizó un meta-análisis de 55 estudios de diversos países, estableció que el 64,2% de las/os profesionales reconocieron haber incurrido en actos de maltrato en el último año. En esta investigación se determinó que los maltratos reportados por profesionales correspondieron principalmente a abuso psicológico (32,5%), abuso físico (9,3%), negligencia (12%) y abuso sexual (0,7%). El mismo análisis respecto de los abusos reportados por residentes estimó que estas/os sufrieron en un 33,4% de maltrato psicológico, un 14,1% sufrió maltrato físico, un 1,9% fue víctima de abusos sexuales, un 11,6% de negligencia, y un 13,8% de abuso financiero. Otras investigaciones más antiguas, como las de Cooper et al. (2008) que procedió a realizar una revisión sistemática, dio como resultado que 1 de cada 6 profesionales indicó haber cometido actos de maltrato, y 4 de cada 5 profesionales reportaron haber presenciado actos de maltrato.

2.- Antecedentes nacionales

Las personas mayores que se encuentran institucionalizadas, ya sea en ELEAM privados o públicos, se estiman en alrededor de 23.600 personas (RED ELEAM, 2020). En ello se destaca que es probable que, en los próximos años, las personas mayores institucionalizadas aumenten dado las proyecciones sobre la transición demográfica que está experimentando la población que implica un envejecimiento de la misma. De allí que es un punto central poder generar condiciones en los cuales se fortalezcan el respeto, garantía y promoción de los derechos humanos de las personas mayores, en especial de aquellas que están en una mayor condición de vulnerabilidad como son las personas mayores institucionalizadas y/o que están bajo custodia o cuidado del Estado.

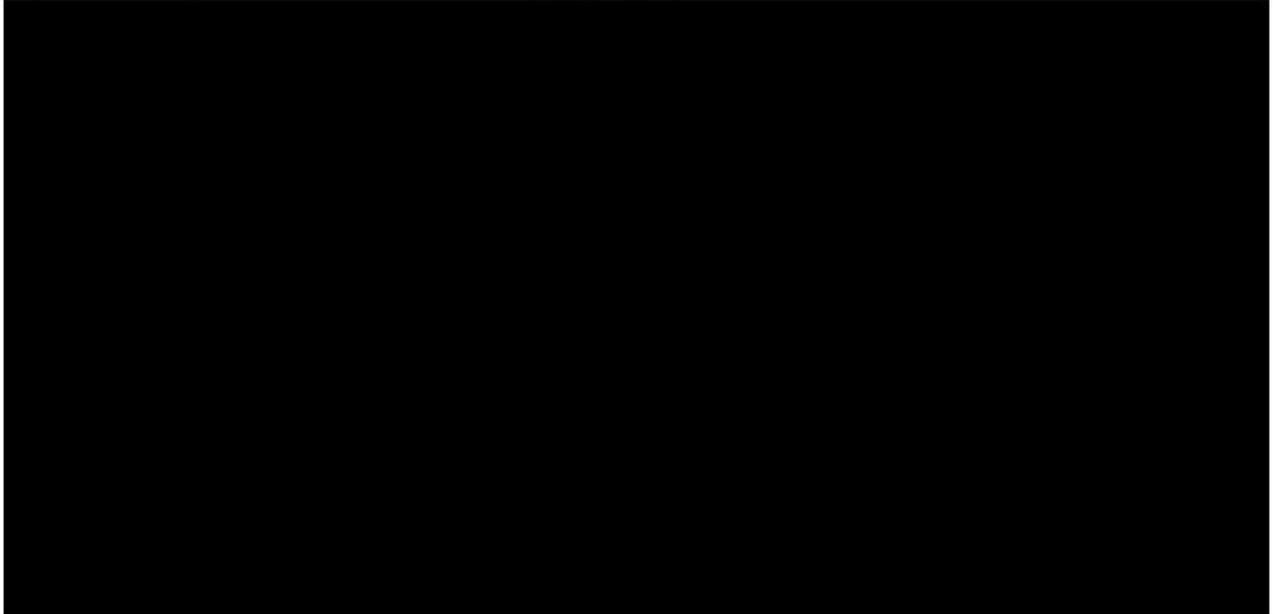
De las investigaciones realizadas en Chile sobre maltrato de las personas mayores, encontramos la realizada por SENAMA y FLACSO (2013), en la región de Valparaíso, cuya muestra fue de 400 personas mayores que viven en hogares familiares y de cuidadoras/es de personas mayores. Sus principales resultados fueron: (1) el 35,3% señaló haber sufrido maltrato psicológico; (2) el 9,2% indicó haber sufrido negligencia; (3) el 8,3% mencionó haber sufrido abuso patrimonial; (4) el 5,6% señaló haber sufrido maltrato físico; (5) el 5% indicó haber sufrido abuso sexual.

Por su parte, los Informes Anuales del Instituto Nacional INDH de los años 2012 y 2018 contienen información relevante sobre condiciones de los ELEAM y el trato de las personas mayores. En el Informe Anual del año 2012 del INDH, se realizaron visitas piloto a 14 ELEAM, con y sin fines de lucro, en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Biobío, Los Ríos y Metropolitana. Los principales resultados fueron los siguientes: Primero, se indica que, si bien los ELEAM cumplían con el número de cuidadoras/es establecido en la normativa, no eran suficientes para la variedad de cuidados requeridos. Segundo, se verificó la falta de mecanismos para que las personas mayores puedan contar con objetos propios, como ropas y otros muebles. Tercero, se observaron 7 ELEAM con personas atadas, de las cuales solo dos estaban justificadas (INDH, 2012).

El Informe Anual del INDH del año 2018, realizó una investigación a 26 ELEAM, de los cuales 14 eran privados y 12 pertenecían a la red ELEAM de SENAMA. El estudio dio a conocer que el 14% de las personas mayores entrevistadas reportaron que las/os residentes frecuentemente o siempre son tratadas/os con falta de respeto (por ejemplo, con gritos, infantilización o llamadas de atención severa). Esta cifra varía según tipo de establecimiento: en los ELEAM privados sube a 17,1%, y en ELEAM públicos de SENAMA, esta cifra baja a 11,5% (INDH, 2018). En el ámbito de maltrato físico, el 2,8% manifestó que “algunas veces” ha sido golpeada/o; y un 0,9% reportó que “siempre” o “casi siempre”. Asimismo, en el ámbito de otras acciones de maltrato significativas, tales como ser atadas/os en sillas o camas, el 3,8% señaló que se produjo algunas veces y el 5,8% indicó que eran frecuentes o siempre. Otro de los ítems preguntados fue la existencia de sujeciones mecánicas a las/os residentes. Ante esta pregunta, el 93,1% respondió que no, mientras que el 3,9% mencionó que en alguna oportunidad había sido amarrada/o. Cuando se les preguntó por el suministro de medicamentos para evitar que estén agitadas/os (sujeción farmacológica), el 26,8% manifestó que sí, mientras que el 57,7% opinó que no.

C.- Antecedentes y Características del ELEAM Nuevo Atardecer

El ELEAM Nuevo Atardecer es uno de los 12 ELEAM perteneciente a la red de CONAPRAN estando emplazado en [REDACTED], de la comuna de Puerto Natales. Este ELEAM tiene una capacidad de 32 plazas.



Fuente: Google Maps

Al momento de la visita, el ELEAM contaba con un total de 13 personas mayores, de las cuales 6 eran mujeres y 7 hombres. Del total de los 13 residentes, 6 tienen dependencia severa, 2 con dependencia moderada y 3 con dependencia leve. Vale destacar que al momento de la visita no había personas mayores pertenecientes a pueblos indígenas, ni tampoco que fuesen de origen migrante.

Coherente con los datos aportados para el mes de noviembre de 2022 (n 13) el ELEAM tenía la siguiente distribución:

Tabla N°1

Tramo de Edad	Mujeres	Hombres
Menores de 60 años	0	0
Entre 60 a 70 años	0	0
Entre 71 a 80 años	1	2
Más de 80 años	5	5
Total	6	7

Fuente: Datos Proporcionados por el ELEAM Nuevo Atardecer

De acuerdo a lo informado, para el mes de noviembre de 2022, del total de 13 personas mayores residentes, 11 tenían algún tipo de red social (familia, amigas/os, entre otras).

Se informa por el ELEAM que el costo mensual aproximado por residente es de \$1.024.000 y que el presupuesto anual (2022) que tienen el ELEAM es de \$172.000.000.

D.- Objetivos de la visita

La visita realizada tuvo como **objetivo general** evaluar los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes que afectan a las personas mayores que se encuentran en el ELEAM

Como **objetivos específicos** se propuso:

1. Conocer el régimen del ELEAM, sus condiciones materiales, las condiciones de las personas mayores, las prestaciones que se realizan, el trato que reciben las personas mayores, las medidas de protección que tienen las personas mayores, la autonomía de las personas mayores en el ELEAM, y las condiciones laborales de las/os trabajadoras/es del ELEAM;
2. Analizar el nivel de cumplimiento de los hallazgos encontrados en base a estándares internacionales de derechos humanos; y,
3. Elaborar recomendaciones dirigidas a las diversas instituciones con competencia en la administración y funcionamiento del recinto visitado.

E.- Metodología de la visita

Esta visita tuvo un carácter exhaustivo, en tanto incluyó la evaluación de los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes. La metodología utilizada fue de tipo cualitativa, orientada a recoger las experiencias y opiniones de las personas mayores, cuidadoras/es, profesionales y directora del ELEAM. Se aplicaron pautas de observación y, adicionalmente, se realizó una revisión de la normativa internacional y nacional sobre los derechos de las personas mayores.

1.- Trabajo de campo

El trabajo de campo se realizó el día 9 de diciembre del año 2022, el cual tuvo la participación del equipo del CPT, tanto de experta del mismo como del equipo de apoyo. Tal como se observa en la tabla N° 2.

Tabla N° 2: Distribución de funciones equipo del CPT

Miembros	Rol	Funciones
Yamileth Granizo	Experta CPT	Presentación y entrevistas directora y técnicos
		Solicitud de documentación a directora
Germán Díaz	Secretario Ejecutivo	Entrevistas personas mayores
Marcela García	Equipo profesional CPT	Entrevistas cuidadoras/es , auxiliares y secretaria administrativa
Daniel Wasserman	Equipo profesional CPT	Pautas de observación y dinámicas del ELEAM

Fuente: Elaboración propia

2.- Recolección de información: estrategias de levantamiento de la información y muestra

Las estrategias de levantamiento de información utilizadas en esta visita fueron: (a) *entrevistas semiestructuradas individuales*, (b) *conversaciones informales individuales y grupales*, (c) *observación de espacios y dinámicas* y (d) *revisión documental y de registros*. Para cada una de ellas se diseñaron instrumentos o pautas específicas a la temática y objetivos de esta visita.

Durante la visita, se logró realizar un total de 9 entrevistas individuales, aplicación de una pauta de observación, además de conversaciones informales.

3.- Dimensiones y sub-dimensiones monitoreadas

Las siguientes dimensiones y sub-dimensiones han guiado el levantamiento de información y su análisis. Ellas fueron establecidas en base a lo sugerido por la Asociación de Prevención de la Tortura (2022), las cuales fueron adaptadas en base a criterios específicos para los ELEAM. Las dimensiones y sub-dimensiones se observan en la tabla N°3.

Tabla N° 3: Dimensiones y sub-dimensiones

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIONES
Régimen y actividades	Ingreso, egreso, clasificación y segmentación de las personas
	Uso del tiempo
Contacto con el mundo exterior	Contacto con familia y amigos
	Vínculo con la comunidad
Condiciones materiales	Emplazamiento, edificación, equipamiento, capacidad, utilización de las dependencias y seguridad
	Alimentación, agua, iluminación, ventilación, calefacción, ropa y cama
	Higiene, servicios sanitarios, plagas y vectores
	Privacidad, intimidad y confidencialidad
Salud	Acceso a prestaciones de salud, dotación del personal de salud Infraestructura, equipamiento
	Control y manejo de enfermedades
Medidas de protección	Acceso a información y mecanismos de solicitudes y quejas
	Acceso a la justicia, supervisión independiente, medidas de prevención
Trato	Medidas de control, contención, aislamiento y uso de la fuerza
	Violencia institucional
	Violencia entre usuaria/os
Autonomía	Autonomía en el régimen de actividades, respeto al ejercicio de su capacidad jurídica y autonomía en la atención de salud
Gestión del establecimiento y del personal	Carga de trabajo, turnos, recursos y valoración de su trabajo

	Formación del personal/ gestión del establecimiento
--	---

Fuente: Elaboración propia

4.- Procesamiento, análisis de la información y niveles de desempeño de las dimensiones

La información recopilada fue vaciada y sistematizada en una matriz de análisis, diseñada por el Comité para esta visita. Se realizó análisis de contenido de la información obtenida. Además, para garantizar su validez, se realizó triangulación, tanto en la utilización de diferentes herramientas para recolectar información (entrevistas, observación, revisión de registros, entre otras) Asimismo, se realizaron reuniones con la participación de todo el equipo de visita, con el fin de comparar impresiones y establecer un análisis común respecto a las brechas de cumplimiento de dichos estándares.

Como marco conceptual para el análisis de la información recopilada, se tuvo como referencia la normativa y los estándares nacionales e internacionales vinculados a la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Por último, como marco interpretativo -desde el levantamiento del diagnóstico, construcción de instrumentos y hasta el análisis de la información- se decidió adoptar un enfoque de derechos, priorizando el foco en los derechos humanos de las personas mayores. Esto quiere decir que, de forma transversal a los focos de la visita y preocupaciones del CPT, se buscó no perder de vista la historia, necesidades y características de esta población.

Finalmente, para evaluar los niveles de desempeño por cada dimensión, se utilizó una rúbrica de 5 niveles. En cada dimensión se realiza una evaluación de la misma, la cual se divide en: (i) destacado; (ii) bueno; (iii) parcial; (iv) insuficiente. La descripción de las evaluaciones aparece en la tabla N° 4.

Tabla N° 4: Niveles de desempeño de las dimensiones

Nivel de Desempeño	Destacado	Bueno	Parcial	Insuficiente	No iniciado
Descripción	Desempeño o proceso sobresaliente en su ejecución: las condiciones evaluadas superan el estándar.	Desempeño o proceso donde las condiciones evaluadas coinciden en su mayoría con el estándar.	Desempeño o proceso donde las condiciones evaluadas se encuentran a mitad de camino para el logro del estándar.	Desempeño o proceso insuficiente donde las condiciones evaluadas se encuentran significativamente por debajo de la media para alcanzar el estándar.	Proceso no iniciado: no hay evidencia que reporte avances orientados a alcanzar el estándar.

Fuente: Elaboración Propia

5.- Consideraciones éticas

Durante el trabajo de campo, en el análisis y en la elaboración del informe de la visita, se ha considerado el resguardo de la identidad o datos sensibles de las personas que se entrevistaron y observaron. Para ello, a cada persona entrevistada se le explicó la función del CPT, así como el objetivo de la visita. Se utilizó una carta de consentimiento informado, en la que se explicita -entre otros elementos- el carácter voluntario, anónimo y confidencial de la entrevista, lo cual implica que en cualquier etapa la persona pueda solicitar su término -sin ninguna repercusión-, como también la reserva de información personal y sensible. Ello en concordancia con el ART. 11 de la Ley N° 21.154.

IV.- Hallazgos de la visita

Los hallazgos de la visita se organizan de acuerdo a ejes temáticos que se nutren de los relatos e información obtenida en la visita en base a los instrumentos de levantamiento de información, buscando dar cuenta de los diversos factores de riesgo que podrían incidir en la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes que afectan a las personas mayores.

Para efectos de la descripción y análisis de los diferentes temas, se procederá a dividirlos por dimensiones y sub-dimensiones evaluadas, señalando en cada dimensión el estándar utilizado. Además, se indicará -al final de cada dimensión- el nivel de logro alcanzado por el ELEAM, especificando algunos de los elementos que se tomaron en consideración para la evaluación del mismo.

A.- Régimen y actividades

Dentro de la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles inhumanos, se hace necesario poder evaluar el ingreso y segmentación de las personas mayores en el ELEAM, y las actividades que tienen, dado que es un punto relevante sobre el trato y las condiciones de vida. Lo anterior, se encuentra en correspondencia con los derechos humanos que les asisten a las personas mayores, específicamente sus derechos de dignidad de la vejez (ART. 6 de la CIPDHPM), derechos de las personas mayores que reciben cuidados a largo plazo (ART. 12 de la CIPDHPM), entre otros.

1.- Ingreso, clasificación y segmentación de las personas

Estándares evaluados: (1) A ninguna persona se le prohíbe el ingreso por motivos arbitrarios, tales como etnia, género, religión, opinión política; (2) A ninguna persona se le prohíbe el ingreso por motivos arbitrarios y, (3) Las habitaciones están separadas por género.

El ELEAM para el ingreso de las personas mayores cuenta con un Protocolo de Acogida que es de aplicación a todas las residencias de CONAPRAN, el cual tiene como objetivo la integración del nuevo residente, que está destinado a todas las personas mayores que ingresen. El Protocolo de Acogida realiza la distinción entre personas mayores con deterioro cognitivo leve y elevado, distinguiéndose un procedimiento de acogida simplificado para estos últimos. El procedimiento de acogida consta de tres etapas:

a.- Fase previa a la acogida: El cual consta que la persona mayor reciba información del ELEAM, se realiza una entrevista con el mismo y se le explica el reglamento del recinto, entre los hitos más relevantes²;

b.- Fase acogida: Conlleva la presentación a la persona mayor del ELEAM, sus funcionarios y residentes. Se busca también conocer el estado de ánimo del nuevo residente, además de la instalación en el dormitorio asignado, entre otros;³y,

c.- Fase seguimiento de acogida: la cual principalmente busca dar apoyo y escuchar a la persona mayor en sus primeros días de ingreso.

El Protocolo de Acogida fue complementado recientemente por un anexo, el cual se adecua dada la contingencia sanitaria. Dentro de los puntos centrales, son que se requerirá PCR negativo las últimas 72 horas, documento de esquema de vacunación completo, además se consigna la realización de una evaluación clínica por parte del ELEAM (revisión de documentación en salud, recepción de medicamentos y esquema farmacológico, revisión física del residente, control de signos vitales, valoración de funcionalidad).

De acuerdo a las entrevistas, los ingresos se efectúan en conjunto con SENAMA. En esto, para el ELEAM, se hace relevante que el ingreso de la persona mayor sea voluntario. Además, que estas tengan niveles de dependencia leve a moderada o sean autovalentes. Aparece en una de las entrevistas a una persona mayor, que hay personas mayores que ingresan con problemas de salud mental, lo cual es una complicación para el lugar pues no tienen las competencias para atenderlos. Esto, en consideración a que sus criterios de admisión son personas con dependencia leve a moderada o autovalentes. Otro aspecto del perfil de ingreso es la vulnerabilidad social de la persona mayor. No se observan motivos arbitrarios de prohibición de ingreso.

Respecto al egreso de las personas mayores, se destaca que se utiliza el protocolo de egreso de SENAMA (Estándares de Calidad para Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores). De acuerdo con la información entregada, en el último año ha habido dos egresos, siendo por fallecimiento de las/os residentes.

Los dormitorios del ELEAM están separados por género, existiendo un pabellón para hombres y otro para mujeres, además de haber un área concomitante (pasillo) entre ambos que es mixta y se emplea solo si no hay cupos suficientes en alguno de los pabellones.

² Para el caso de personas mayores con deterioro cognitivo elevado se dirigirán la entrevista a las/os tutoras/es o familiares.

³ Para el caso de las personas mayores con deterioro cognitivo elevado, dentro de las principales diferencias es que se buscara tratar de hablar de forma simple y suave, además que se realizara una presentación al residente y, en la medida de lo posible, se le pedirá que pueda presentar a las personas que los acompañan, ello para que se pueda saber la forma de comunicación con las personas mayores y su nivel de deterioro cognitivo.

2.- Uso del tiempo (régimen de internación, oferta programática, intervención psicosocial)

Estándares evaluados: (1) El establecimiento proporciona los recursos necesarios para garantizar que las personas interactúen y participen en actividades de recreación; (2) Las personas pueden interactuar con otras, incluidas del sexo opuesto; y, (3) El establecimiento ofrece actividades adecuadas a las necesidades e intereses de las personas de forma regular, tanto al interior de este como en la comunidad.

El ELEAM tiene establecidas diferentes comidas diarias, las cuales son: (a) A las 8:30 es el desayuno; (b) A las 10:30 horas es la colación de mañana; (c) A las 12:30 horas es el almuerzo; (d) A las 15:30 horas es la once; (e) A las 18:00 horas es la cena; y, (f) A las 20:00 horas es la colación. También se establecen horas de hidratación a las 11:00, 14:00 y 17:00 horas. Posterior a la colación de la mañana, se procede al baño de las personas mayores en caso de requerir asistencia. En el ámbito de los espacios de recreación el recinto cuenta con un hall central que tiene sillones y un televisor, en esto se observa que durante la mañana y la tarde gran parte de las personas mayores se encuentran en dicho espacio o en sus dormitorios. Además, en el mismo hall central hay un pequeño estante con libros. En una de las entrevistas aparece la necesidad de que hubiera mayores espacios de recreación.

Foto N° 1: Hall central



Durante la vista se ve que las personas mayores pueden interactuar entre ellos si lo desean. En el mismo sentido, se señala que las personas mayores tienen libre circulación por el recinto, salvo lugares de acceso prohibido tales como la cocina. Sin perjuicio de lo anterior, se menciona en una de las entrevistas que las personas mayores cuando van al patio deben dar aviso por eventuales casos de caídas. Asimismo, en otra entrevista se señala que existen ciertas restricciones, como que los hombres no pasen mucho por el pabellón de mujeres.

Los talleres existentes en el ELEAM son: el día lunes de autocuidado o gimnasia, el día miércoles de estimulación cognitiva, y el día viernes de ludoterapia. En esto se mencionan de forma concreta que algunas de las actividades corresponden a la realización de bingos, *manicure* o la realización de

ejercicios, entre otras. Los talleres o actividades son voluntarias. Se observa que durante la visita se realiza en la tarde un bingo, en el cual participa el personal, incluyendo a las cuidadoras. Se destaca que, si bien existen actividades dentro del ELEAM, es deseable una oferta que implique mayor estimulación a las personas mayores, además de una mayor frecuencia de las mismas. Las personas mayores refieren que estas actividades son pocas y mencionan que debe ser producto de la pandemia por el SARS-CoV-2⁴.

Foto N°2: Actividades ELEAM



LUNES	MIERCOLES	VIERNES
Autocuidado y/o Gimnasia	Estimulación Cognitiva	Ludoterapia

Es importante mencionar que el ELEAM tiene un protocolo para la realización del Plan de Intervención Individual, para efectos de planificar acciones (intervenciones) en diversas materias tales como: aspectos de salud, sociales, entre otras, considerando las necesidades de las personas mayores y sus intereses. El Plan de Intervención Individual durará un año y está sujeto a evaluaciones, además debe ir adaptándose en consideración a la respuesta de cada residente. De acuerdo a las entrevistas, el Plan de Intervención Individual se realiza cuando la persona mayor ingresa al ELEAM y se reevalúa cada tres meses.

⁴ Es importante destacar que en el Protocolo de Desarrollo Socio Comunitario se señala que con una frecuencia semanal debe haber musicoterapia, gimnasia, ludoterapia, autocuidado, (“yo me quiero”, “yo me cuido”), talleres “viernes alegres”, entre otros.

Evaluación de la dimensión: Parcial

Se destaca de forma positiva que el ELEAM cuente con un protocolo de acogida para las personas mayores, siendo valorado el hecho que se busque saber cómo se siente la persona mayor al hacer ingreso al recinto, como también, la implementación de una fase de seguimiento luego de su llegada. En las entrevistas no se observan motivos arbitrarios de prohibición de ingreso. Resulta, no obstante, problemático que desde SENAMA se deriven casos que no corresponden al perfil de ingreso de este ELEAM. Se ve como aspectos a mejorar el hecho que el ELEAM cuente con pocos espacios de recreación para las personas mayores. En el mismo sentido, se aprecia que la rutina del ELEAM tiene pocas actividades de recreación y estimulación.

B.- Contacto con el mundo exterior

El contacto con el mundo exterior es de suma relevancia en materia de prevención de la tortura y los tratos o penas crueles inhumanos y degradantes. Esto se encuentra recogido en la CIDHPM específicamente respecto del derecho a la participación e integración comunitaria (ART. 8 de la CIPDHPM), el derecho de las personas mayores a la libertad de opinión, expresión e información (ART. 14 de la CIPDHPM), derecho a educación (ART. 20 de la CIPDHPM), derecho a la cultura (ART. 21 de la CIPDHPM), esparcimiento, recreación y deporte (ART. 22 de la CIPDHPM), entre otros.

1.- Contacto con Familia y Amigos

Estándares evaluados: (1) Las comunicaciones están disponibles gratuitamente para las personas sin censura; (2) Las personas pueden recibir visitas, elegir a quienes ver y compartir con ellas en cualquier horario razonable; (3) Las personas mayores pueden salir al exterior del ELEAM

De acuerdo a las entrevistas, las personas mayores pueden tener teléfonos móviles. En caso que no tengan teléfono, pueden solicitarlo a la directora del ELEAM. Durante la pandemia, ante la imposibilidad de las visitas, se realizaron videollamadas. Llama la atención que en una de las entrevistas se señala que las llamadas telefónicas de las personas mayores son monitoreadas.

Se menciona que las personas mayores pueden recibir visitas cuando éstas lo deseen. El lugar de las visitas es el hall central o comedor⁵, siendo los horarios desde las 10:00 horas hasta la 18:30 horas. De acuerdo al Reglamento Interno de Establecimientos de Larga Estadía de CONAPRAN las visitas podrán realizarse entre las 10:00 y las 18:00 horas, todos los días, además que deben realizarse en los lugares destinados para ello, estableciendo como limitación los dormitorios para proteger la privacidad de la compañera/o de pieza. De acuerdo a la información obtenida, gran

⁵ En una de las entrevistas, se menciona también al dormitorio de las personas mayores.

parte de las personas mayores reciben pocas visitas, dando cuenta del nivel de abandono que éstas sufren.

El Reglamento Interno de Establecimientos de Larga Estadía de CONAPRAN menciona que las personas mayores pueden salir del recinto, debiendo llenar un registro de salidas. En caso que las salidas sean por más de un día deberá ser informada al ELEAM en un tiempo mínimo de un día de anticipación para efectos de las preparaciones que sean necesarias, tales como vestuario, útiles personales o medicamentos; también se debe indicar el tiempo en que las personas mayores saldrán fuera. En las entrevistas aparecen que las personas mayores pueden salir del ELEAM, siendo acompañadas con sus tutoras/es, además que deben ser previamente programadas, también se menciona que las personas mayores que son autovalentes pueden salir a realizar compras. Se dice que existe un caso de una persona mayor autovalente que sale a comprar.

Sobre la información desde el exterior, las personas mayores lo hacen principalmente por medio de los televisores. Una parte importante de las personas mayores tienen televisores en sus dormitorios.

2.- Vínculo con la comunidad

Estándares evaluados: *(1) El establecimiento permite, apoya y gestiona la asistencia a actividades comunitarias;*

El ELEAM cuenta con un Protocolo de Desarrollo Socio Comunitario del año 2019, que abarca diversos ámbitos de las personas mayores y sus vínculos sociales e institucionales. El Protocolo Socio Comunitario está a cargo de la administradora del ELEAM y contiene diferentes componentes, tales como:

a.- Programa de estimulación y recreación de funcionalidad, el cual contiene celebraciones de fechas conmemorativas, celebración de cumpleaños; actividades socio recreativas; plan de coordinación de visitas y actividades extrainstitucionales;

b.- Estrategia de inclusión de los residentes en la red socio-comunitaria el cual contiene acciones tales como integración a la red de salud, integración de los residentes a cobros centralizados de pago de pensiones, integración a beneficios del municipio, capacitación de voluntarios de la comunidad para lograr compañía de los residentes sin redes familiares, voluntarios que apoyen el trabajo de talleres. En este componente se menciona que la frecuencia de las mismas es semanal;

c.- Atención social y apoyo comunitario, el cual establece los lineamientos de acción de atención social a las personas mayores, a la familia y o apoderadas/os, coordinación con organizaciones de la comunidad, entre otros; y,

d.- Facilitación de acceso de asistencia religiosa.

Sobre el vínculo con la comunidad, se menciona que suelen concurrir personas de un culto religioso al ELEAM los días domingos para orar y tocar instrumentos, entre otros. También se comunica que vienen colegios o la municipalidad para dar onces o entregar libros, las cuales son variables dependiendo del mes. De acuerdo a la información obtenida, para el mes de agosto (2022) hubo 2 visitas extrainstitucionales, para el mes de septiembre (2022) hubo 2 visitas extrainstitucionales, para el mes de octubre (2022) hubo 3 visitas extrainstitucionales y para el mes de noviembre hubo 4 visitas extrainstitucionales⁶.

Evaluación de dimensión: Bueno

Se destaca que las personas mayores pueden utilizar teléfonos móviles personales y que en caso de no tenerlos, pueden solicitarlo a la Dirección. Además, que la residencia tiene horarios adecuados para las visitas de las personas mayores y que éstas puedan salir del recinto. Se señala preocupación por el hecho que haya aparecido en una entrevista que existan monitoreos en las llamadas de las personas mayores y la privacidad de sus comunicaciones. En este sentido, si el monitoreo resulta en casos específicos necesario para facilitar la comunicación de personas mayores que tengan dificultades para ello, esto se evalúa como adecuado siempre que no llegue a conculcar la privacidad de las comunicaciones de las personas mayores. También es motivo de preocupación la baja cantidad de visitas, lo que da cuenta del abandono de las personas mayores, como también la necesidad de generar acciones para aumentar los vínculos con la comunidad para un contacto más estrecho con las/os residentes.

C.- Condiciones materiales

Las condiciones y la infraestructura de los ELEAM es un tema central para evaluar el cumplimiento de los derechos humanos respecto de las personas mayores. En consideración a lo anterior, las dimensiones analizadas fueron infraestructura, emplazamiento, edificación y equipamiento, capacidad y utilización de las dependencias, alimentación y agua, iluminación, ventilación y calefacción, higiene, existencia de plagas y vectores, servicios sanitarios (baños y duchas), ropa y cama, privacidad, intimidad y confidencialidad, y, finalmente, seguridad.

Respecto a las condiciones materiales debe tenerse presente lo indicado por la CIPDHPM en su ART. 12 INC 1°, el cual señala:

Artículo 12 Inc. 1°

“Derechos de la persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo

⁶ Respecto de las visitas, al mes noviembre (2022) éstas incluyen visita para corte de pelo de hombres y visita extrainstitucional para cortar el pasto del patio.

La persona mayor tiene derecho a un sistema integral de cuidados que provea la protección y promoción de la salud, cobertura de servicios sociales, seguridad alimentaria y nutricional, agua, vestuario y vivienda; promoviendo que la persona mayor pueda decidir permanecer en su hogar y mantener su independencia y autonomía”. (subrayado añadido)

Asimismo, este derecho se relaciona directamente con el derecho a la dignidad de la vejez, preceptuado en el ART. 6 INC 1° de la mencionada Convención, que establece lo siguiente:

Artículo 6 Inc. 1°

“Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez

Los Estados Parte adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar a la persona mayor el goce efectivo del derecho a la vida y el derecho a vivir con dignidad en la vejez hasta el fin de sus días, en igualdad de condiciones con otros sectores de la población”

1.- Emplazamiento, edificación, equipamiento, capacidad, utilización de las dependencias y seguridad

Estándares evaluados: (1) La infraestructura se encuentra en buen estado de conservación; (2) La infraestructura es amplia y cómoda; (3) La Infraestructura permite acceso a personas con discapacidad; (4) La disposición del establecimiento es propicia para la interacción entre las personas, funcionarias/os y visitantes; (5) El establecimiento cuenta con dependencias específicamente designadas como zonas de recreación; (6) Los dormitorios y otras dependencias tienen suficiente espacio para cada persona y sin hacinamiento; y, (7) Se disponen de medidas de seguridad para proteger a las personas de emergencias y/o desastres.

El recinto cuenta con una enfermería, un living comedor, un centro de oración, oficina administrativa, cocina, un patio central y un patio trasero, dormitorios, una sala para el personal, una lavandería, baños, cocina, bodega de comida, entre otros.

La infraestructura se observa con desperfectos, tales como: dica que en el invierno y ante las bajas temperaturas, se rompieron las cañerías del ELEAM. También se señaló que ante esta contingencia tuvieron el apoyo de la Fuerza Aérea, que puede ser explicado debido a los vínculos fundacionales entre ambas instituciones. Se menciona que han tenido problemas con el sistema eléctrico del recinto, tales como problemas de voltaje en la cocina o que existen problemas con los enchufes.

Foto N°3: Pabellón hombres

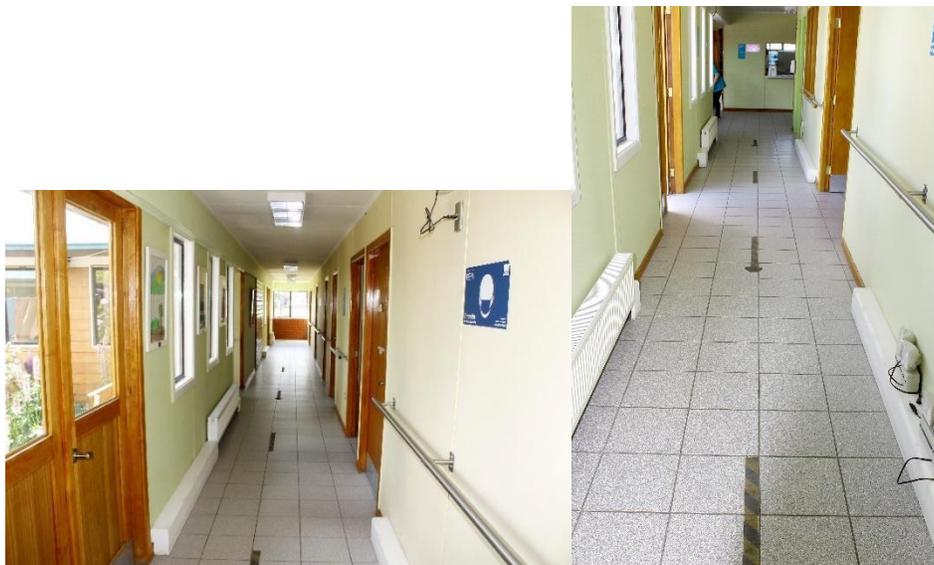


Foto N°4, 5 y 6: Problemas eléctricos visibles



Se pudo observar que el recinto cuenta con rampas de acceso al ELEM, y pasamanos en los pasillos. Sin perjuicio de ello, en el pabellón de mujeres se cuenta con un solo pasamanos, al igual que en el pasillo donde se encuentra el oratorio (Fotos N°7 y 8). En una de las entrevistas se menciona que faltan medidas de apoyo en los patios exteriores del ELEM.

Fotos N°7 y 8: pasillo pabellón mujeres y pasillo oratorio



El recinto tiene un hall central donde hay un televisor, además en esta área las personas mayores pueden quedarse en los sillones e interactuar (Foto N° 9). Contiguo a dicho espacio está el comedor el cual también funciona para las actividades recreativas. En el patio trasero (Foto N° 10) del ELEAM, hay un invernadero, el cual está aparentemente en desuso. Aquí se observa que el patio central se utiliza para colgar ropa del ELEAM y esto lleva a dificultar su uso. En el mismo sentido, pareciera que el patio trasero está subutilizado.

Foto N°9: Hall central y comedor



Foto N°10: patio central



De acuerdo a la información aportada por el ELEAM, éste consta de 15 dormitorios, de los cuales 11 se encuentran ocupados (Foto N°11). Se observa que gran parte de las personas mayores tienen dormitorios personales y que no existe hacinamiento. Los dormitorios tienen una cama y constan de un closet. En esto, el ELEAM cuenta con solo un catre clínico y el resto de las camas son clásicas o estacionarias. Además, en los dormitorios que están próximos a la enfermería se encuentran las personas mayores que requieren mayores cuidados.

Foto N°11: Dormitorio ELEAM



El ELEAM cuenta con un plan de emergencia llamado “Protocolo sobre Plan de Emergencia y Evacuación para Establecimientos de Larga Estadía de CONAPRAN”, el cual establece marcos de acción a seguir en caso de incendio, sismo, maremoto, asaltos, amenaza de artefactos explosivos e inundaciones. El protocolo establece personas responsables, la existencia de un centro de control y distribución de funciones. Es destacable que CONAPRAN cuente con un plan general de seguridad, sin perjuicio de eso sería oportuno que al plan de emergencia general

existiese un apartado específico del ELEAM, de manera que entregue directrices claras acorde a las características particulares de este recinto.

Se observa que el ELEAM cuenta con señalética de emergencia. Ante la revisión de forma aleatoria de los extintores, se encontraron que estaban al día. Se observó que el ELEAM no cuenta con detectores de humo, además que hay algunas luces de emergencia sin instalar en el suelo del recinto (Foto N° 12) (véase pasillo en el cual está el oratorio). Es importante mencionar que, al consultarse a las personas mayores, éstas desconocen directrices mínimas de actuación ante contingencias. En un sentido similar, en las entrevistas al personal, se señala que no ha habido simulacros, salvo en una entrevista que se señala que fue hace años atrás. No se observan timbres de emergencia en las piezas ni en baños para los residentes.

Foto N°12: Luces de emergencia



2.- Alimentación, agua, iluminación, ventilación, calefacción, ropa y cama

Estándares evaluados: (1) Existe suministro suficiente de alimentos y agua potable, de buena calidad y satisfacen las necesidades de las personas; (2) La comida es servida en condiciones satisfactorias; (3) La cocina se encuentra limpia y en buen estado; (4) Iluminación, ventilación y calefacción proporcionan ambiente confortable; (5) A las personas que no tienen propia ropa, se les facilita ropa de buena calidad y adecuada; (6) Existe ropa de cama limpia y en cantidad suficiente; y, (7) Las personas pueden usar su propia ropa y zapatos.

De acuerdo a las entrevistas la comida, en términos generales, está bien en cantidades y preparación de la misma, considerando las necesidades de las personas mayores -véase personas mayores que tienen diabetes u otro tipo de necesidades-. Se indica en algunas entrevistas, como puntos negativos, el hecho que el menú considera poca cantidad de carne de vacuno, o que en ocasiones es desabrida o salada, además que es poco variada. El lugar donde se sirve y prepara la comida se encuentra limpio y ventilado. El ELEAM cuenta con agua potable.

Foto N°13: Almuerzo el día de la visita (plato de fondo y postre)



Los sistemas de calefacción son a través de una caldera, la cual de acuerdo a las entrevistas presentó problemas en el invierno, la cual dejó de funcionar y produjo que el recinto estuviera frío. Asimismo, se menciona que la caldera tiene un problema en la regulación de la temperatura, lo que hace que en el verano sea caluroso. Respecto a la luminosidad este es satisfactorio en el día, sin perjuicio que se pudo observar que algunas de las luces no estaban funcionando, tales como el pasillo del pabellón de mujeres o un dormitorio lo que no es deseable para el horario nocturno.

De acuerdo a las entrevistas, el ELEAM proporciona la ropa de cama, la cual está limpia y es adecuada, sin perjuicio de que se ve algo gastada; en el mismo sentido, en una de las entrevistas, se dice que hace falta mayor cantidad. Por su parte, la ropa de las/os residentes en un primer término debe ser cubierta por las personas mayores o sus familias, pero en el evento que eso no sea posible, se provee a través de donaciones. Se observa que la ropa de las personas mayores es limpia y de buena calidad, además que es adecuada para la temporada.

3.- Higiene, servicios sanitarios, plagas y vectores

Estándares evaluados: (1) El establecimiento en términos generales está limpio y ordenado; (2) La limpieza y el orden se hacen de forma rutinaria; (3) Los baños están limpios y funcionan adecuadamente; (4) Existen medidas para las necesidades especiales de estos servicios para personas postradas, con movilidad reducida u otras discapacidades; y, (5) No se observa la presencia de vectores y plagas.

Durante la visita se observa que el establecimiento se encuentra limpio y no hay presencia de malos olores. Asimismo, las personas mayores entrevistadas destacan que el ELEAM es limpio. Se informa que el ELEAM se limpia diariamente habiendo un/a trabajador/a para ello, y en el caso que no estuviese, las cuidadoras ayudan con esa función.

El ELEAM tiene baños diferenciados entre hombres y mujeres, los cuales están en buen estado general y limpios; sin perjuicio de lo anterior, una de las duchas del pabellón de hombres presenta

goteras, en esto último en una de las entrevistas se señala que las llaves de los lavamanos y duchas del baño de hombres se rompen. Los baños cuentan con barras de apoyo, pero que se requiere incorporar más en los mismos, así por ejemplo se observan en el baño de mujeres algunos de los inodoros sin barras de apoyo lateral (Foto N° 14 y 15). Esto último se relaciona con lo señalado en las entrevistas que mencionan la falta de barras de apoyo. También se ve la falta de alarmas dentro de los baños y en algunos inodoros falta papel higiénico.

Fotos N°14 y 15: Inodoros sin barras de apoyo (baño mujeres)



Se destaca en las entrevistas que el personal de cuidado ayuda a ir a los baños a las personas mayores que lo requieran. Sin perjuicio de lo anterior, en una de las entrevistas de una persona mayor se menciona que falta personal en la noche.

Respecto a la existencia de plagas y/o vectores, las personas entrevistadas mencionan que no han tenido presencia de estas en los últimos tiempos, se menciona que hace años se vino a fumigar por una plaga de arañas.

4.- Privacidad, intimidad y confidencialidad

Estándares evaluados: (1) Las dependencias aseguran la privacidad de las personas; y, (2) Disponen de espacios suficientes para que las personas guarden sus pertenencias de forma segura.

Gran parte de las personas mayores tienen dormitorios personales lo cual otorga a las personas mayores intimidad y privacidad suficiente en sus rutinas y hábitos, siendo un aspecto muy positivo del ELEM. Tal como se señaló anteriormente, los dormitorios tienen closet para que las personas mayores puedan guardar sus cosas. Además, en los dormitorios las personas mayores pueden tener radios y televisores, también se observan en algunas de las piezas objetos personales de las mismas.

Evaluación de la dimensión: Parcial

Las condiciones materiales dentro del recinto resultan de preocupación por parte del CPT. A nivel de la infraestructura general se identifican como elementos altamente críticos los problemas eléctricos, los rastros de humedad – o filtraciones- y la antigüedad del mobiliario. Asimismo, se observa que faltan pasamanos en una de las paredes del pabellón de mujeres al igual que en el pasillo donde está el oratorio. También sería deseable una mayor adecuación de los patios, para efectos de fomentar la utilización, por ejemplo, en el patio central se ocupa para colgar ropas lo que perturba o desincentiva su uso. Se destaca, positivamente, que el recinto no se encuentra con hacinamiento y que gran parte de las personas mayores pueden tener un dormitorio personal.

En materia de preparación ante emergencias se saluda que CONAPRAN tenga un protocolo de seguridad, pero se hace necesario que exista un apartado que considere las características del ELEAM Nuevo Atardecer. Además, se hace relevante que el ELEAM instale las luces de emergencias e implemente timbres de emergencia y detectores de humo. También es deseable informar a las personas mayores sobre los planes o actuaciones mínimas ante contingencias.

De acuerdo a las entrevistas, la comida del ELEAM está bien y considera las necesidades especiales de las personas mayores (véase diabetes), pero en algunas entrevistas se menciona que hay poca cantidad de carne de vacuno, que es poco variada o problemas con el aliño de la misma. El ELEAM al momento de la visita tiene buena iluminación diurna; sin embargo, ciertas luces no estaban funcionando por ejemplo en el pabellón de mujeres. Respecto de la calefacción es a través de una caldera, en esto se menciona que dejó de funcionar en invierno haciendo fría a la residencia, además que el ELEAM es muy caluroso en verano.

Se observa positivamente que el ELEAM al momento de la visita se encuentra ventilado y limpio, sin presencia de malos olores. Los baños están en buen estado en general. Como aspectos a mejorar, es evitar sobrecargar a las cuidadoras/es con labores de limpieza del recinto. Asimismo, se hace necesario implementar mayor cantidad de barras de apoyo en los baños (véase baño de mujeres), como también que se cuente con papel higiénico en los inodoros. Dada la información obtenida en materia de asistencia para ir a los baños a las personas mayores, se hace necesario revisar y reforzar este aspecto para que exista un mayor apoyo en la noche.

En materia de privacidad, se observa que al no tener hacinamiento este es satisfactorio, además de que los dormitorios cuentan con closet para que las personas mayores puedan guardar sus cosas.

D.- Salud

El derecho al acceso a la salud es una de las temáticas que resulta relevante para el CPT. En esto, vale mencionar que el derecho a la salud está explícitamente reconocido en la CIPDHPM, específicamente en el ART. 19 de la misma, en el cual se señala que las personas mayores tienen derecho a la salud física y mental sin ningún tipo de discriminación. Relacionado con este punto encontramos el derecho de las personas mayores a brindar consentimiento libre e informado en el ámbito de la salud (ART. 11 de la CIPDHPM). Asimismo, no debe perderse de vista que la CIPDHPM considera como parte central del régimen integral de cuidados la protección y promoción de salud de las personas mayores que reciben cuidados de largo plazo (ART. 12 CIPDHPM).

1.- Acceso a prestaciones de salud, dotación del personal de salud, infraestructura, equipamiento

Estándares evaluados: (1) El establecimiento cuenta con personal capacitado competente y en número adecuado (2) Todas las personas que solicitan atenciones en salud las reciben oportunamente; (3) Los establecimientos vinculan a las personas con la red de atención de salud; (4) Se dispone de un suministro constante de medicamentos esenciales y en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades de las personas (5) El establecimiento cuenta con dependencias de salud adecuadas y en buenas condiciones, acorde a las prestaciones que entrega.

El ELEAM en el cuestionario institucional informa que cuenta con 2 TENS. Por su parte, en las entrevistas se señala la presencia de TENS y, no obstante no haber sido mencionado en el cuestionario institucional referido, se señala también la existencia de una enfermera part-time. De acuerdo a la información obtenida, en las noches las personas mayores se quedan con las cuidadoras. El ELEAM realiza controles una vez al día de los signos vitales, asimismo recibe leche del CESFAM. Se indica que el personal del ELEAM actúa de forma oportuna, por ejemplo, en el cuidado de las úlceras por presión.

El ELEAM tiene vínculos con el CESFAM de Puerto Natales y el SAMU. Se menciona que existe un buen vínculo con el CESFAM, realizándose los controles médicos en el ELEAM por parte de este último (programa de postrados), también el SAMU concurre al ELEAM en casos de emergencia.

Se observa que la enfermería está en buenas condiciones, con las historias clínicas, los medicamentos y los insumos médicos ordenados, áreas limpias y sucias bien delimitadas. Los medicamentos son entregados por el CESFAM. En esto se menciona en unas de las entrevistas que en el ELEAM hacen falta algunos insumos médicos tales como gasa y suero, ya que no llegan al ELEAM.

Foto N°16: Enfermería



2.- Control y manejo de enfermedades (transmisibles y no transmisibles) (SARS-CoV-2)

Estándares evaluados: (1) Se ofrece a las personas exámenes de salud física y/ o detección de enfermedades específicas al ingresar en el establecimiento y, posteriormente, con regularidad; (2) El tratamiento para los problemas generales de salud, incluyendo vacunas, está a disposición de las personas en los establecimientos o a través de derivación a otro establecimiento; y, (3) En el establecimiento se lleva a cabo educación y promoción de salud en forma regular.

Al ingresar las personas mayores se les realizan evaluaciones en materia de salud física y mental, también se menciona que llevan a cabo controles de salud de los residentes. Se indica por una persona mayor que cuando es necesario lo llevan a un médico de forma oportuna.

Vale destacar que, de acuerdo a la información señalada, las personas mayores en el recinto cuentan con su vacunación al día (véase SARS-CoV-2). Se observa que el personal utiliza mascarillas para efectos de prevenir el SARS-CoV-2, como también CONAPRAN procedió a actualizar los protocolos de ingreso tal como se señaló anteriormente (véase dimensión régimen de actividades, subdimensión ingreso, egreso, clasificación y segmentación de las personas).

El ELEAM cuenta con un Protocolo de Derivación de Urgencias que está destinado a todo el personal del recinto y tiene como objetivo poder derivar a la persona mayor al servicio de urgencia, además de establecer los lineamientos de dicha derivación. Dicho protocolo establece 5 procesos que pueden resumirse en: (1) Detección de situaciones de emergencia y personal que evalúa tal situación; (2) Derivación al servicio de urgencia para que llegue una ambulancia y determinación del cuidador que acompañara a la persona mayor; (3) Preparar documentación para quien acompañe a la persona mayor; y, (4) Registrar la derivación; (5) Evaluación regreso de persona mayor.

Asimismo, el ELEAM en el Protocolo de Contención y Prevención de Caídas considera las actuaciones que debe tomar el personal ante caídas que tengan las personas mayores. En el mencionado protocolo se establecen tres procesos: (1) Las acciones a realizar ante la caída de la persona mayor tales como: evaluar la caída, avisar al médico, enfermera o llamar al servicio de urgencia, no movilizar si sospecha que presenta fractura, registrar caída y sus consecuencias en la ficha del residente, realización de tratamiento, entre otras; (2) En materia de documentación se consigna: proceder al registro de la caída en la ficha clínica, anotar fecha, descripción del evento, consecuencias, actuaciones realizadas por la misma, la planificación de las mismas u observaciones prescritas; (3) Informar a la familia por el o la administrador/a del establecimiento dejando registro del mismo en la ficha clínica y social. Un punto observable para efectos de mejorar el protocolo, es que no aparece de manera específica qué funcionaria/o lleva cabo ciertos procedimientos, dada la especificidad de los mismos, tales como el registro de caídas, la realización de tratamientos, sin perjuicio que las acciones inmediatas tienen de destinatarios a todos los funcionarios del ELEAM (solo a modo referencial véase lo señalado en el acápite de constatación de caídas).

CONSTATAR LA CAÍDA

Procedimiento N°2

Si a pesar de aplicar las medidas de prevención se produce una caída se debe actuar rápidamente y disminuir el tiempo de espera en el suelo antes de que llegue la ayuda porque aumenta el riesgo de morbi-mortalidad. Las medidas de actuación son las siguientes:

- Valorar el estado del residente y las consecuencias de la camilla
- Avisar al médico, Enfermera o llamar al servicio de urgencias (si es preciso)
- No incorporar o movilizar al residente si se sospecha que puede presentar una fractura; o en todo caso realizar una movilización correcta (entre varias personas) y trasladarlo a la cama o a la camilla para evitar el foco de fractura.
- Realizar tratamiento o mantener en observación en función de la lesión que se haya producido.
- Anotar la caída y sus consecuencias en la Ficha Clínica del Residente.

Respecto si el establecimiento lleva a cabo educación y promoción de salud en forma regular no pudo ser evaluado dada la poca información existente recabada.

Evaluación de la dimensión: Buena

El ELEAM dispone de una enfermería en buenas condiciones. El ELEAM tiene buena vinculación con la red de salud, tales como el CESFAM y el SAMU. En esto se señala que el CESFAM concurre el ELEAM para la realización de controles médicos y que el SAMU llega ante llamados de emergencias. Los medicamentos son entregados por el CESFAM. Es recomendable

mejorar el stock de insumos, pues se señala en una de las entrevistas que hacía falta de algunos insumos.

El ELEAM realiza evaluaciones de salud al ingreso de las personas mayores al recinto y controles de salud de los residentes. Asimismo, en materia de atención médica, aparece en las entrevistas a una persona mayor, que al requerir de un médico se le provee de la atención de manera oportuna. Se informa en las entrevistas que las personas mayores cuentan con vacunación al día para el SARS-CoV-2 además que el personal utiliza mascarillas. Se saluda que el ELEAM tenga un Protocolo de Derivación de Urgencias, además que esté protocolizada la prevención de caídas (Protocolo de Contención y Prevención de Caídas); sin perjuicio de esto, es mejorable algunos aspectos del mismo, en particular clarificar la asignación de funciones (véase la determinación de la funcionaria/o que lleva cabo el tratamiento, observación y registro).

E.- Medidas de Protección

Las medidas de protección dicen relación con las prácticas y acciones que tienen las personas mayores y también el ELEAM para que, en casos de vulneración de derechos, puedan ser resguardadas y protegidas. En esto debe tenerse presente los derechos de las personas mayores a la seguridad y a vivir en un ambiente sin ningún tipo de violencia (ART. 9 de la CIPDHPM), el derecho a no ser sometida/o a tortura y otros tratos o penas crueles inhumanos o degradantes (ART. 10 de la CIPDHPM), el derecho a tener un sistema integral de cuidados (ART. 12 de la CIPDHPM), entre otros.

1.- Acceso a información, mecanismos de solicitudes y quejas

Estándares evaluados: (1) Se proporciona información clara y completa sobre los derechos de las personas en forma escrita y verbal, además se les entrega información sobre sus tratamientos médicos y de los medicamentos; (2) Las personas tienen acceso a la información contenida en sus fichas médicas; y, (3) Las personas están informadas y tienen acceso a procedimientos para presentar apelaciones y quejas, con carácter confidencial.

Respecto a la información sobre los derechos de las personas mayores en la residencia, existen opiniones diversas en las entrevistas. Por una parte, un grupo de las/os entrevistadas/os señaló que se les informa sobre los derechos a las personas mayores. Otro grupo de entrevistadas/os menciona desconocer si a las personas mayores se les proporciona información sobre sus derechos, así por ejemplo una persona mayor mencionó que al final dependía de su propio interés poder informarse. Durante la visita no se logra observar afiches con información sobre los derechos de las personas mayores. Sobre las reglas o normas del recinto las personas mayores entrevistadas reconocen la existencia de las mismas, lo cual también es señalado por el personal

entrevistado, por ejemplo, conocen los horarios de las actividades del recinto y los lugares que pueden entrar.

En el ámbito de tener acceso las personas mayores a las fichas clínicas e información de salud se menciona que las personas mayores saben sus tratamientos, pero que algunos los olvidan. También se dice que en las atenciones de los controles médicos se informa a las personas mayores independientemente si tienen o no demencia, sin perjuicio que son apoyados por las TENS. Además, se indica que las personas mayores no piden las fichas clínicas, sino que consultan por sus tratamientos y medicamentos.

Sobre los mecanismos de solicitudes y quejas el ELEAM cuenta con un libro de sugerencias y reclamos y además se menciona, en las entrevistas del personal, que las personas mayores se dirigen directamente con la directora del recinto. Sin perjuicio de lo anterior, las personas mayores no tienen claridad sobre los mecanismos de quejas o reclamos. Vale tener presente que en el Reglamento Interno de Establecimientos de Larga Estadía de CONAPRAN se establece que las quejas o reclamos deben estamparse en el libro de sugerencias o reclamos, debiéndose ser respondida por CONAPRAN en el plazo de 5 días hábiles desde que se formuló la presentación. En el ELEAM no se observan buzones u otros implementos para la realización de quejas o sugerencias de carácter anónimo.

Es importante tener presente que CONAPRAN establece, en su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, la prohibición de actos u omisiones de malos tratos definiéndose estos y señalando que pueden constituir un incumplimiento grave de las obligaciones del contrato de trabajo. Asimismo, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad establece un procedimiento a seguir por parte de las/os trabajadoras/es cuando tomen conocimiento de eventuales hechos de malos tratos, específicamente se puede sintetizar en: (1) Que las/os trabajadoras/es están obligados a poner en conocimiento de los hechos llenando un formulario para tales efectos; (2) El plazo para llenar el formulario es de 24 horas; (3) Dicho formulario será recibido por la dirección ejecutiva de CONAPRAN; (4) La dirección ejecutiva de CONAPRAN deberán analizar si esto puede ser constitutivo de delito y, en el caso que así sea, deberán presentar inmediatamente denuncia ante la autoridad competente; (5) Además la dirección ejecutiva iniciará una investigación interna dentro de un plazo de 45 días hábiles⁷.

⁷ Es posible mencionar, a modo general y sin ser taxativo, que tal procedimiento de investigación interna considera: (1) Será llevado por una persona que goce de imparcialidad y capacitación, quien estará encargado de la investigación del mismo; (2) Se establece que citara a las partes involucradas a ser escuchadas y aportar las pruebas respectivas; (3), el procedimiento constara por escrito; (4) Que se podrá disponer por parte del director ejecutivo de medidas para la protección del denunciante; (5) El investigador cerrara la investigación por un informe que conste la prueba allegada, debiendo emitir sus conclusiones sobre los hechos que motivaron la investigación y la propuesta de sanciones o medidas a tomar, (6) Se señala que en caso de malos tratos constituirá incumplimiento grave a las obligaciones del contrato de trabajo sin perjuicio de las responsabilidades penal o civil que eventualmente pudiese existir.

Los anterior se encuentra en los ART 167, 168 y 169 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de CONAPRAN, en el cual se señalan lo siguiente:

“ARTÍCULO 167: Será una obligación de todo trabajador de CONAPRAN denunciar a través del Formulario de Denuncia contenido en Anexo “A”, cualquier hecho o conducta que sea o pudiera tener características de maltrato, dentro de un plazo de no más allá de 24 horas desde que tomó conocimiento.

ARTÍCULO 168: Una vez recibida la denuncia por parte de la Dirección Ejecutiva, esta analizará si son hechos constitutivos de delito, y efectuará inmediatamente la denuncia ante la autoridad competente, sin perjuicio de las responsabilidades de índole laboral que surjan de los hechos.

ARTÍCULO 169: Toda denuncia realizada en los términos señalados en el artículo anterior, será también investigada por la Corporación en un plazo máximo de 45 días hábiles, designando para estos efectos a un investigador imparcial y debidamente capacitado para conocer de estas materias.

Recibida la resolución que dispone el inicio de la investigación, el investigador tendrá un plazo de 5 días hábiles, contados desde la recepción de la misma, para iniciar su trabajo de investigación. Dentro del mismo plazo, la Dirección Ejecutiva deberá notificar a la parte denunciante del inicio de un procedimiento de investigación.

Corresponderá al investigador fijar las fechas de citación para oír a las partes involucradas, para que puedan aportar pruebas que sustenten sus dichos.

El Director Ejecutivo, de acuerdo a los antecedentes iniciales que tenga, podrá disponer de medidas que protejan a la denunciante, tales como la separación de los espacios físicos de los involucrados, redistribución del tiempo de jornada, o la redestinación de una de las partes, atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

Al hacer lectura de tales artículos del Reglamento Interno de Orden, Higiene Y Seguridad de CONAPRAN, se observa que se hace necesario revisar el procedimiento de denuncia penal. Específicamente, sin perjuicio que la dirección ejecutiva pueda evaluar los hechos y determinar las acciones a seguir tales como la interposición de una denuncia penal a nivel institucional, no existen mención al deber de denuncia penal que tienen las/os trabajadoras/es quienes ejercen una función pública. Así, el Comité destaca que los criterios internos del protocolo o reglamento no son contrarios al deber de denuncia de los trabajadores que ejercen una función pública. Ambos son complementarios

Asimismo, se destaca que en una de las entrevistas del personal se menciona la inexistencia de protocolos ante hechos de denuncia de malos tratos, dando cuenta del desconocimiento del mismo.

2.- Acceso a la justicia, supervisión independiente, medidas de prevención

Estándares evaluados: (1) Todos los hechos que puedan ser constitutivos de delitos, se documentan y se informan rápidamente a una autoridad legal; (2) Se han adoptado medidas apropiadas para prevenir todas las formas de maltrato; y, (3) Estas medidas han sido difundidas al personal, residentes y autoridades. (4) Los establecimientos apoyan el acceso de las personas a procedimientos de representación legal en caso de requerirlos; (5) El establecimiento es supervisado y fiscalizado por una autoridad independiente,

En el ámbito de eventuales hechos de malos tratos se indica que las medidas adoptadas son la desvinculación del personal involucrado, asimismo se comenta que en un caso de connotación pública se realizó denuncia por parte de una autoridad pública externa al ELEAM.

Sobre medidas adoptadas para efectos de la prevención del maltrato, la información aportada por el ELEAM es que se han hecho capacitaciones al personal respecto a temas vinculados con el trato tales como capacitación sobre buen trato, modelo de atención centrado en la persona, prevención y actualización frente situaciones de agitación de las personas mayores, entre otras.

Respecto a las fiscalizaciones y/o supervisiones, se señala la asistencia de SENAMA y la SEREMI de Salud, además el personal sabe e identifica que vienen de las mencionadas instituciones. Sobre la presencia de SENAMA se menciona que concurrieron a propósito de la denuncia que se entabló ante un caso de connotación pública⁸ y realizaron capacitaciones en materia de trato. Asimismo, en otra entrevista se menciona presencia mensual de dicha institución. Además, señala de forma positiva que el ELEAM puede recurrir para asesoría técnica a SENAMA. Respecto de la SEREMI de Salud, se indica que a propósito de la última fiscalización multó al ELEAM, en esto al revisar el acta fiscalizaciones de la SEREMI de Salud se inició sumario sanitario. La anterior información es coherente con lo entregado por el ELEAM en que durante el año 2022 se realizaron 2 sumarios sanitarios y existencia de sanción en los mismos (véase Tabla N°5).

⁸ Ver infra., nota 14.

Tabla N°5: *Sumarios sanitarios*

Año	Número total de sumarios sanitarios instruidos al ELEAM	Número de sumarios sanitarios pendientes	Número de sumarios sanitarios que han concluido sin sanción para el ELEAM ⁹	Número de sumarios sanitarios que han concluido en una sanción para el ELEAM ¹⁰	Número de sumarios sanitarios instruidos que se informó a SENAMA
2020	0	0	0	0	0
2021	1	0	1	0	1
2022	2	0	0	2	2

Fuente: Información proporcionada por el ELEAM Nuevo Atardecer

Evaluación de la dimensión: Insuficiente

En materia de información se ve positivamente que las personas mayores reconozcan que el establecimiento tenga reglas, además de que se menciona en las entrevistas que las personas saben los tratamientos que tienen. Se hace necesario que se intensifiquen las labores de información de derechos de las personas mayores institucionalizadas, toda vez que existen opiniones divididas, siendo necesario reforzarlo. En materia de mecanismos de quejas y solicitudes existe un libro de solicitudes y quejas, se informa además por el personal que las personas mayores concurren directamente donde la directora para ello. Sin perjuicio de lo anterior las personas mayores no tienen claridad sobre los procedimientos de solicitudes y quejas, y tampoco se verifica la posibilidad de sistemas de quejas o reclamos anónimos. No existe información sobre derechos de las personas mayores publicada en un lugar visible, tales como afiches u otros similares.

CONAPRAN en su Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad establece que ante eventuales casos de malos tratos las/os trabajadoras deberán informar de los hechos a la dirección ejecutiva, a través de un formulario de denuncia, dentro de un plazo de 24 horas desde que tomaron conocimiento, para que en dicha dirección los analice y en el caso que sean constitutivos de delitos proceda a realizar de forma inmediata denuncia penal. El CPT saluda que CONAPRAN tenga un el flujo y procedimiento de denuncia cuando un trabajador/a tome conocimiento de un hecho de malos tratos; lo anterior, es sin perjuicio del deber de denuncia que tienen las/os trabajadoras/as que ejercen una función pública en vista del ART. 175 del Código Procesal Penal.

⁹ ÍDEM

¹⁰ ÍDEM

Vale destacar que de acuerdo a las entrevistas que ante actos que pueden ser malos tratos se señala que las medidas tomadas por el ELEAM son la desvinculación de las personas y que en uno de los casos hubo una denuncia penal por parte de una autoridad pública. En esto se hace necesario que se refuerce que ante casos de malos tratos que puedan ser constitutivos de delitos se entablen las denuncias penales. En este sentido, se hace necesario destacar la importancia de que ante eventuales hechos que puedan ser constitutivos de delitos se realicen las denuncias pertinentes.

Sobre materia de prevención aparecen actividades de capacitaciones realizadas al personal en materias vinculadas al trato de las personas mayores, siendo útil poder intensificar y especificar aún más tales actividades. En materia de fiscalización y/o supervisión se ve de manera positiva el hecho que exista un buen vínculo con SENAMA, pero se denota suma preocupación en tanto se informa que el ELEAM ha tenido dos sumarios sanitarios para el año 2022, por parte de la SEREMI de Salud de la región, y estos han concluido con sanciones para el ELEAM.

F.- Trato

La prohibición de la tortura y los tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes tienen múltiples manifestaciones en el derecho internacional de los derechos humanos y es uno de los elementos centrales en la protección de las personas mayores. Dentro del derecho internacional de los derechos humanos encontramos sin ser taxativos: la Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles Inhumanos y degradantes, la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, la Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem Do Para" (ART. 3), la Convención sobre los Derechos de las Personas Con Discapacidad (ART. 15), entre otros. Asimismo, en el ámbito de protección específica de las personas mayores, en la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores están los derechos a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia (ART. 9) y el derecho a no ser sometida/o a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes (ART. 10). En específico los ART. 9 INC 1º, 2º y 3º, y el ART. 10 señala:

“Artículo 9: Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia

La persona mayor tiene derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia, a recibir un trato digno y a ser respetada y valorada, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la cultura, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen social, nacional, étnico, indígena e identidad cultural, la posición socio-económica, discapacidad, la orientación sexual, el género, la identidad de género, su contribución económica o cualquier otra condición.

La persona mayor tiene derecho a vivir una vida sin ningún tipo de violencia y maltrato. Para los efectos de esta Convención, se entenderá por violencia contra la persona mayor cualquier acción o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la persona mayor, tanto en el ámbito público como en el privado.

Se entenderá que la definición de violencia contra la persona mayor comprenderá, entre otros, distintos tipos de abuso, incluso el financiero y patrimonial, y maltrato físico, sexual, psicológico, explotación laboral, la expulsión de su comunidad y toda forma de abandono o negligencia que tenga lugar dentro o fuera del ámbito familiar o unidad doméstica o que sea perpetrado o tolerado por el Estado o sus agentes dondequiera que ocurra.”

“Artículo 10: Derecho a no ser sometido a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes

La persona mayor tiene derecho a no ser sometida a tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Los Estados Parte tomarán todas las medidas de carácter legislativo, administrativo o de otra índole para prevenir, investigar, sancionar y erradicar todo tipo de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes hacia la persona mayor.”

1.- Medidas de control, contención, aislamiento y uso de la fuerza

Estándares evaluados: (1) Las personas no son sometidas a contención ni aislamiento; (2) Se han implementado alternativas a la contención y aislamiento en el establecimiento [atenuar escalamiento]; (3) Se registra cualquier caso de contención y aislamiento [incluyendo tipo, duración, entre otros] y se informa a la dirección del establecimiento, así como a un organismo externo pertinente.

El ELEAM dentro de su reglamento interno de Establecimientos de Larga Estadía de CONAPRAN establece una serie de obligaciones y prohibiciones que tienen las personas mayores, entre los cuales se pueden señalar, sin ser taxativo, los siguientes: (1) Mantener normas de convivencia, cortesía y urbanidad; (2) Que las personas mayores, en atención a sus condiciones de salud deberán cuidar de su aseo y orden de sus efectos personales y mantener trato respetuoso hacia el personal y sus pares; (3) Que se podrá hacer uso de los televisores y aparatos de radios mientras no interfiera con las funciones del ELEAM o el descanso de las demás personas mayores; (4) Cumplir con los horarios de alimentación; (5) Prohibición de lavar ropa en los dormitorios; (6) Se prohíbe fumar en los dormitorios; (7) Prohibición de que los dormitorios tengan un uso distinto a sus fines; (8) Imposibilidad de tener animales domésticos dentro el recinto; (9) Se prohíbe a los residentes tener conductos contrarias con la moral y las buenas costumbres, entendiéndose como tal aquellas conductas que contravengan el reglamento interno de CONAPRAN, causen daños a otros residentes, funcionarios o visitas. Lo anterior será

evaluado por la dirección ejecutiva de CONAPRAN, pudiendo ser causal de egreso de la persona mayor¹¹.

De acuerdo al mismo reglamento interno de CONAPRAN dentro de las causales de egreso están el incumplimiento de las normas del reglamento, faltar a la moral y las buenas costumbres, sumar reiteradas infracciones, aunque sean de carácter menor¹². Se menciona en las entrevistas que ante conflictos de las/os residentes se busca mediar en los mismos y que no se establecen sanciones. Sin perjuicio de lo anterior, en una entrevista se indica que se trata de mediar ante conflictos, pero que en caso de reiteración se le advierte que no podrá salir con su apoderada/o.

El ELEAM cuenta con un Protocolo de Contención y Prevención de Caídas. En este protocolo en materia de contención se establecen dentro del mismo: (1) Medidas preventivas para evitar caídas y lesiones de las personas mayores; (2) Se establece que las contenciones deben ser autorizadas por personal médico; (3) Los motivos para que se proceda con la contención son: conducta violenta de un residente para sí mismo o con los demás, agitación no controlable con medicamentos, negativa de portar drenajes, entre otros; (4) Que se especifiquen los tipos de contención; (5) La técnica para la aplicación de contención, las acciones de enfermería llevadas a cabo; (6) La descripción de los tipos de contenciones; (7) Los requisitos que deben existir para la evaluar el empleo de las contenciones.

¹¹ El Reglamento Interno en su ART. 22 señala: “Artículo 22.-Se prohíbe a los residentes, apoderados o familiares y al personal del ELEAM, mantener una conducta que sea reñida con la moral y las buenas costumbres, entendiéndose por ello, todo comportamiento y actitud que persista en contravenir el Reglamento interno de la CONAPRAN, causando daño a esta o a otros /as residentes, funcionarios /as o visitas, lo que será determinado por la Dirección Ejecutiva de CONAPRAN. Siendo causal de egreso del residente el no cumplimiento de este artículo”

¹² El reglamento interno en su ART. 42, señala: “Artículo 42.- Todo Egreso debe estar en conocimiento del Área Social Central, Directora o Administradora del ELEAM según corresponda. Serán causales de egreso:

- Deseo expreso del residente y Apoderado, con aviso previo, mínimo de 3 días, cuya petición quedará consignada a través de un “Acta de Egreso” con sus causales.
- Incumplimiento de las normas de este reglamento.
- Falta a la moral y a las buenas costumbres
- Sumas reiteradas de infracciones, aunque sean de carácter menor
- Cambio en la condición de salud del residente, (deterioro que sobrepase las capacidades de atención que ofrece CONAPRAN).”

EVALUACIÓN DEL PROCESO

Los requisitos establecidos para la evaluación del empleo de contenciones:

- El motivo de la aplicación de contenciones es:
 - Conducta violenta de un paciente con peligro para sí mismo o para los demás.
 - Agitación no controlable con medicamentos.
 - Negativa a portar drenajes, sonda, etc.
 - Situaciones que representen una amenaza para su integridad física, por su negativa a descansar, beber, dormir, etc.
- Contención temporal para recibir la medicación, realizar técnicas, insertar sondas, etc.
- La sujeción está autorizada por el facultativo, por escrito (preferiblemente) o de forma verbal.
- Está registrada la razón de la contención, la duración y la respuesta del paciente mientras esté sujeto.
- Está recogido el tipo de contención.
- Se ha explicado al paciente y/o familia el motivo de la sujeción.
- Se han presentado trastornos debidos a la sujeción:
 - Dificultad para administrar perfusión endovenosa en el antebrazo y también recibir líquidos o alimentos.
 - Aspiración pulmonar.
 - Tromboflebitis.
- Todos los aspectos descritos anteriormente serán evaluados mediante revisión de las incidencias recogidas en la Hoja de Enfermería y Ficha Clínica.

Fuente: Reglamento interno ELEAM CONAPRAN

Se destaca positivamente que exista una delimitación de las razones para proceder a las contenciones, que se registre la razón de la contención, el tipo de contención, que se informe a la persona mayor y a su familia el motivo de la misma, además de tener presente eventos adversos al motivo de la contención. Asimismo, como puntos a mejorar, es necesario una mayor claridad en algunos pasajes, tales como: (1) Se establece que la contención conste por escrito o verbal. En ello, debería dejarse establecido que siempre conste registro por escrito, ya que las autorizaciones verbales pueden conducir a problemas en su aplicación; y, (3) Al hacer referencia al consentimiento de la persona mayor y su familia, debería agregarse también a quien es designada/o apoderada/o y/o referente de la persona mayor, dado que existen casos de abandono.

En las entrevistas se señala que las contenciones físicas se aplican únicamente cuando existe prescripción médica y esta es autorizada por las/os apoderadas/os de la persona mayor. Se indica que en caso de crisis de una persona mayor se procede a realizar contención emocional o se llama al SAMU. El ELEAM informa que durante los años 2020, 2021 y 2022 no hay personas mayores a las cuales se les aplique contención física. Respecto de personas mayores con contenciones farmacológicas, se informó que hubo 4 personas mayores para el año 2020, 4 personas mayores para el año 2021 y 5 personas mayores para el año 2022.

2.-Violencia institucional

Estándares evaluados: (1) Los miembros del personal tratan a las personas con humanidad, dignidad y respeto; y, (2) Ninguna persona es sometida a abuso verbal, físico, sexual, mental y/o patrimonial. Asimismo, ninguna persona es sometida a descuido físico o emocional.

En materia de trato, se señala que el personal tiene buen trato en general hacia las personas mayores, en esto se menciona que el personal de trato directo tiene paciencia. Al respecto las personas mayores dicen que no hay problemas de trato. Vale destacar que una persona mayor señaló que hay lugares por los que prefiere no transitar puesto que no hay observación del personal de cuidado, también menciona que una vez se cayó. Un punto que se observó durante la visita fue que, al momento de apoyar el tránsito de las personas mayores, el personal caminaba más rápido que la persona mayor a la que se le prestaba asistencia.

En el ámbito de situaciones de malos tratos, se identifican, a través de las entrevistas, casos tanto de situaciones de maltrato verbal hacia las personas mayores, como un caso que no se le dio un plato de comida a una persona mayor al llegar fuera del horario de alimentación -se menciona que la persona involucrada fue desvinculada/o de la institución-. Asimismo, surge en las entrevistas, una situación de connotación pública¹³, durante el año 2020, en que aparece una grabación en la cual una persona mayor recibía bromas o burlas por parte del personal de la residencia. Vale destacar que, respecto a estos hechos, una autoridad pública presentó una denuncia ante el Ministerio Público, además se informa, por fuentes abiertas, que el personal involucrado fue despedida/o¹⁴. En este caso, se comenta, que se gestionó con el CESFAM para saber el estado de salud de la persona mayor por lo sucedido.

De acuerdo a la encuesta institucional enviada por el ELEAM se indica que, durante los años 2020¹⁵, 2021 y 2022¹⁶ no se informan de casos de maltratos, ni de denuncias penales por casos de maltrato o abuso por parte del personal, ni que se haya informado a SENAMA por casos de maltrato o abuso por parte del personal.

¹³ El Pingüino (2020), “Investigan vulneración de derechos a adulta mayor en hogar de ancianos en Natales” obtenido de la página web: “<https://elpinguino.com/noticia/2020/08/05/investigacion-vulneracion-de-derechos-a-adulta-mayor-en-hogar-de-ancianos-en-natales>”

¹⁴ El Pingüino (2020). “Desvinculan a dos funcionarias del Hogar de Ancianos “Nuevo Atardecer” Obtenido de la página web: “<https://elpinguino.com/noticia/2020/08/12/desvinculan-a-dos-funcionarias-del-hogar-de-ancianos-nuevo-atardecer>”

¹⁵ Preocupa el hecho que desde el nivel central de CONAPRAN no se realizara denuncia penal respecto del caso que adquirió connotación pública.

¹⁶ Hasta la fecha en que se realizó la visita.

3.- Violencia entre personas mayores

Estándares evaluados: (1) Las/os residentes se tratan con humanidad, dignidad y respeto; y, (2) Ninguna persona es sometida a abuso verbal, físico, sexual, mental y/o patrimonial por parte de otras/os residentes.

Por parte del personal entrevistado se hace énfasis en que los problemas de convivencia tienen como factor relevante el grado de demencia. Específicamente que las personas mayores que tienen mayores grados de demencia tienden a tener más conflictos con sus pares. Entre los relatos se encuentran hechos de conflictos verbales, se destaca que en una de las entrevistas del personal se habla de agresividad física. En una de las entrevistas hacia las personas mayores se dice que existe poca comunicación entre las mismas, lo cual se corrobora al observar la poca interacción existente. Se menciona que ante los conflictos entre las personas mayores se los separa y calma.

Evaluación de la dimensión: Insuficiente

Se valora positivamente que el ELEAM evite la imposición de sanciones a las/os residentes por el incumplimiento de las reglas que tiene el ELEAM, específicamente, conflictos entre residentes, buscando mediar en los mismos. Sin embargo, debe ser revisado que tal práctica sea llevada a cabo por todas/os las/os trabajadoras del recinto, ya que aparece en una de las entrevistas que ante reiteración de conflictos se realiza la advertencia que no podrán salir con su apoderada/o.

Se destaca que el ELEAM cuenta con un Protocolo de Contención y Prevención de Caídas y que estas sean autorizadas por personal médico, que exista una delimitación de las razones para utilizar las contenciones, que se documente la razón de la misma y que ésta se comunique a la persona mayor y su familia, que se documente el tipo de contención aplicada, además de tener presente situaciones adversas que pueden acaecer con motivo de la contención. Sin perjuicio de lo anterior, se hace necesario revisar la claridad del protocolo toda vez que hay partes que pueden generar confusiones, especialmente, en lo relativo al adecuado respeto a la autonomía de la voluntad de la persona mayor. Así, no debiera entenderse el protocolo en el sentido que podrían usarse contenciones físicas para administrar medicamentos, insertar sondas, y/o realizar otros procedimientos en contra de la voluntad de la persona mayor. Se recuerda que el estándar general es que las personas mayores tengan derecho a rechazar el tratamiento. Se saluda, por otra parte, y conforme a los hallazgos de las entrevistas, que ante situaciones de crisis se busque realizar contención emocional o que se llame al SAMU.

En materia de trato hacia las personas mayores, las personas entrevistadas señalan que existe un buen trato en general, sin perjuicio que durante la visita se observó que era necesario mejorar ciertas prácticas en materia de asistencia a las personas mayores. Respecto a hechos de violencia institucional, se mencionan situaciones de malos tratos verbales, como por ejemplo, un caso en que a una persona mayor se le negó comida al llegar tarde en el horario de la cena (se señala que dicha/a trabajador/a está desvinculada de la institución). También se mencionan hechos de

connotación pública en los cuales aparece un video en que una persona mayor recibe bromas o burlas, en la cual se presentó denuncia por una autoridad pública. En esto se valora que en el caso de connotación pública se haya gestionado con el CESFAM para la evaluación de la situación de salud de la persona mayor.

En materia de hechos de violencia entre personas mayores, se allega en las entrevistas que existen por sobre todo conflictos verbales y que en una de las entrevistas se mencionan casos de agresividad física. Es relevante señalar de forma positiva que ante estos conflictos se busca separar a las personas mayores, calmarlas e intentar mediar.

G.- Autonomía

La independencia y autonomía de las personas mayores es fundamental para el cumplimiento y pleno goce de los derechos humanos, siendo un factor relevante a considerar a la hora de evaluar un recinto ELEAM, y que tiene plena consagración en la CIPDHPM (ART. 7).

1.- Autonomía en el régimen de actividades, respeto al ejercicio de su capacidad jurídica y autonomía en la atención de salud

Estándares evaluados: (1) Las personas son libres de elegir cuándo despertarse y acostarse, ir a la sala de baño o cuándo circular por el recinto; (2) Las personas pueden ejercer su derecho a la vida afectiva y sexual; (3) Las personas mayores son libres para tomar decisiones en el ámbito de su vida personal y patrimonial (4) Se apoya el derecho de las personas mayores a participar en la vida política y pública; (5) La hospitalización y el tratamiento se basan en el consentimiento libre e informado de las personas mayores, los cuales se comunican de forma clara y entendible, pudiendo rechazarlos; y (6) El personal respeta las instrucciones anticipadas de los usuarios cuando proveen el tratamiento¹⁷;

Las personas mayores tienen libertad para transitar por el ELEAM salvo lugares como la cocina. Asimismo, existe libertad en las rutinas, por ejemplo, en cuanto a la hora de acostarse, utilización de las duchas, asistencia a los talleres, entre otros. Vale tener presente que se menciona en algunas entrevistas que hay mayor rigidez a la hora de levantarse. Llama la atención que en una de las entrevistas de una persona mayor aparece que existen restricciones de comunicación con algunas personas mayores del ELEAM. En materia de vida afectiva y sexual de las personas mayores, se indica que estas pueden tenerla y que en el pasado había una pareja pudiendo tener intimidad. En

¹⁷ Debe tener presente que al hacerse referencia a instrucciones anticipadas deben entenderse como opiniones anticipadas de las personas mayores en sus tratamientos y/o intervenciones médicas. Lo anterior en consideración que tales opiniones o instrucciones no puede sustituirse por las buenas prácticas médicas existentes, ni conllevar actos de negligencia, maltrato u otras conductas que se encuentren prohibidas y generen responsabilidades penales y civiles (véase por ejemplo eutanasia y/o asistencia al suicidio).

esto en algunas de las entrevistas se menciona que esta pareja podía dormir junta, pero en otras, que no podrían dormir juntos, pero que salían fuera del ELEAM al ser autovalentes. Actualmente, se menciona que no hay parejas y/o cónyuges en el ELEAM.

De acuerdo al Reglamento Interno de Establecimientos de Larga Estadía de CONAPRAN, en materia de aportes al ELEAM se señala: *“Cada residente deberá aportar el 90% de sus haberes si su condición de salud es leve o moderada y el 100% si fuese severa. El 10% de saldo de su pensión es para el uso personal del residente y se le es asignado para contribuir a mantener su capacidad de manejo del dinero y con ello mantener y mejorar su autoestima. Esta situación será evaluada permanentemente por la Dirección o Administración del ELEAM y en coordinación con el Área Social Central, debiendo quedar registrado en la Ficha Social del residente”*. De acuerdo a las entrevistas las personas mayores pueden disponer del 10% de su pensión para la realización de las compras que deseen y salir para ello. En una de las entrevistas de una persona mayor se menciona que por problemas administrativos una persona mayor no pudo disponer del porcentaje de su pensión, pero posteriormente fue solucionado.

En materia de decisiones en el ámbito patrimonial, para este Comité no hay claridad sobre el sistema de apoyo legal o asistencia ante este tipo de eventos para las personas mayores

El Reglamento Interno de Establecimientos de Larga Estadía de CONAPRAN establece que las personas mayores deberán contar con un/o apoderada/o que sea mayor de edad y contar con datos de redes familiares. Con las/os apoderadas/os se deberá tener una comunicación fluida, además de que estos deberán cumplir con los compromisos establecidos al ingreso (véase, por ejemplo, útiles de aseo personal, pañales, entre otros). También deberán comprometerse a realizar visitas a la persona mayor dos veces al mes y ser responsables de las salidas que hagan las personas mayores fuera del recinto. En las entrevistas se menciona que la designación se realiza al momento del ingreso de las personas mayores al ELEAM, sin perjuicio de eso, es poca la presencia de las/os apoderadas/os en el ELEAM, dando cuenta del estado de abandono en que se encuentran las personas mayores. Se constata, durante la visita, que el ELEAM lleva reuniones periódicas del consejo de residentes en los cuales se tratan diversos temas tales como convivencia, información de carácter sanitaria, actividades, entre otros.

En materia de participación política, de acuerdo al acta de la reunión del consejo de residentes del mes de agosto, se informa sobre la fecha del evento plebiscitario, acordándose que las personas mayores pueden ser acompañados por sus apoderadas/os, dejando constancia que no podrán ser acompañados por las/os cuidadoras/es. Se menciona en las entrevistas que solo una persona mayor participó en el proceso plebiscitario.

En el ámbito de materia de salud, tal como se mencionó en la dimensión medidas de prevención (subdimensión medidas de protección), las personas mayores no solicitan sus fichas médicas, pero sí consultan sobre sus tratamientos y medicamentos. En esto, al ser consultadas las personas mayores, señalan que saben para qué son los medicamentos que toman. Se indica que las personas

mayores pueden rechazar sus tratamientos médicos, pero que deben, en caso que no quieran seguirlos, firmar un acta o verlo directamente con el médico tratante. En una de las entrevistas a una persona mayor, ésta manifiesta que se le respeta su decisión de no seguir con un tratamiento médico (administración de medicamento). En este sentido, se reitera no obstante la necesidad de incluir la autonomía de la voluntad de las personas mayores con mayor claridad en el Protocolo de Contención y Prevención de Caídas. Vale tener presente que en el Reglamento interno del ELEAM, sobre la posibilidad de tener visitas de un médico particular, se menciona: “*Artículo 20.- Sólo en casos calificados, los apoderados de los residentes podrán solicitar la autorización para la visita de un médico particular con el objeto de examinar a un residente dentro del ELEAM*”. Sobre esto sería deseable que la redacción de este artículo no estableciese el derecho de tener visitas de un médico por casos calificados, sino que fuese redactado desde la perspectiva del derecho al acceso a la salud, facilitando que las personas mayores o sus apoderadas/os que lo requieran puedan realizarlo sin restricciones.

Respecto de las opiniones anticipadas en materia de salud, no se allegó a información para que esta pueda ser evaluada.

Evaluación de la dimensión: Bueno

Se valora que las personas mayores tengan libertad para transitar por el ELEAM salvo aquellas zonas prohibidas tales como la cocina, además de libertad para asistir a los talleres o la hora de levantarse. Como elemento a considerar es que aparecen relatos sobre que los horarios para levantarse son más rígidos, asimismo llama especialmente la atención un relato de una persona mayor en cuanto a que existen restricciones en la comunicación con otras personas mayores.

Sobre el derecho a la vida afectiva y sexual, en la actualidad el ELEAM no tiene parejas y/o cónyuges, pero se menciona que en el pasado hubo una, autorizándose que éstas podían tenerla. Sin perjuicio de lo anterior, respecto de esa pareja, aparecen relatos que podían dormir juntos, pero en otro se menciona que no podrían realizarlo. Es por esto que es necesario revisar este punto para que, en el caso que una pareja o cónyuges quisieran dormir juntos, se les autorizase, siempre y cuando esto no implique alguna vulneración de derechos de los mismos y/o de otros residentes, tales como su privacidad (véase por ejemplo situaciones de maltrato).

De acuerdo al Reglamento Interno de Establecimientos de Larga Estadía de CONAPRAN, las personas mayores al momento de ingresar al ELEAM deben aportar el 90% en caso de dependencia de leve a moderada, y el 100% si fuese severa. En esto, se menciona en las entrevistas que las personas mayores en el ELEAM se les retiene el 90%, pudiendo utilizar su 10% para la realización de compras que deseen. Se destaca que aparece un caso de un problema administrativo en que unas personas mayores no podían disponer del porcentaje de su pensión siendo solucionado. En esto, se hace hincapié en evitar que nuevamente ocurra. Como elemento a

evaluar por parte del Eleam, se menciona la necesidad de disponer de un sistema de asesoría legal externa, adecuada e independiente del recinto, para apoyo en las decisiones patrimoniales de los residentes.

Se constata de forma positiva que las personas mayores tienen reuniones periódicas del consejo de residentes donde tratan asuntos como convivencia e información de carácter sanitario. Así también, se destaca que el ELEAM haya informado en dicho consejo de residentes sobre la participación del plebiscito, señalando que para que puedan votar se requeriría que salieran con sus apoderadas/os. Sin perjuicio de lo anterior, se ve como un dato que preocupa el que existe una baja participación en este tipo de eventos.

En materia de salud; las personas mayores consultan sobre sus tratamientos y medicamentos, en esto las personas mayores al preguntársele señalan saber los que toman. Asimismo, se señala que las personas mayores pueden rechazar sus tratamientos médicos, pero se debe firmar un acta o que sea visto directamente por el médico tratante. Vale mencionar que en una entrevista la persona mayor señala que le respetan sus decisiones sobre continuar o no con un tratamiento médico (administración de medicamento). Se observa que el Reglamento Interno de Establecimientos de Larga Estadía de CONAPRAN señala que las/os apoderados podrán solicitar la concurrencia de un médico particular al ELEAM ante casos calificados, lo cual debe ser revisado por la institución para efectos que fuese redactado desde la perspectiva del derecho de acceso a la salud, facilitando que las personas mayores o sus apoderadas/os que lo requieran puedan realizarlo sin restricciones.

H.- Gestión del establecimiento y del personal

Las condiciones laborales de quienes prestan servicios dentro de un ELEAM son de suma relevancia para la calidad del cuidado de las personas mayores, como también constituye uno de los factores de riesgo para la ocurrencia de malos tratos. Si bien la CIPDHPM no señala explícitamente lo relacionado con las condiciones laborales de quienes trabajan o llevan cabo labores de cuidado de personas mayores, sí menciona la necesidad de que los cuidados a largo plazo que deben tener las personas mayores sean de calidad. Así, en el ART. 2 de la CIPDHPM se define “cuidados a largo plazo” como:

*“Persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo”: Aquella que residen temporal o permanentemente en un establecimiento regulado sea público, privado o mixto, en el que recibe servicios **socio-sanitarios integrales de calidad**, incluidas las residencias de larga estadía, que brindan estos servicios de atención por tiempo prolongado a la persona mayor, con dependencia moderada o severa que no pueda recibir cuidados en su domicilio.”* (El destacado es nuestro)

En el mismo sentido, debe tenerse en cuenta el ART. 12 de la CIPDHPM sobre los derechos de los cuidados a largo plazo, que establecen el derecho a un sistema integral de cuidados, lo cual, para propender a tal sistema, hace necesario considerar las condiciones laborales de quienes lo proveen. Asimismo, es posible mencionar que las malas condiciones laborales son un factor de riesgo para hechos que puedan conllevar maltrato, estando directamente relacionadas con los ARTS. 6, 9 y 10 sobre el derecho a la vida y a la dignidad en la vejez, el derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia y el derecho a no ser sometida/o a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes, todos de la CIPDHPM.

1.- Carga de trabajo, turnos, recursos valoración de su trabajo

Estándares evaluados: (1) El ambiente laboral es agradable y respetuoso de las/os trabajadoras/es y no existen problemas laborales tales como hechos de maltrato o acoso laboral; (2) La carga laboral es adecuada; y, (3) Las/os trabajadoras/es tienen una remuneración coherente con sus funciones.

El ELEAM se compone de un grupo de cuidadores/as, administrativos, TENS, auxiliares de aseo, entre otros (véase tabla N° 6).

Tabla N°6: Equipo de trabajadoras/es del ELEAM

Cargo	N°
Cuidadoras	6
Manipulador/a de alimentos	1
Auxiliar de aseo	1
TENS	2
Lavandería	1
Administrativa/o	1

Fuente: ELEAM Nuevo Atardecer

En cuanto a la evaluación sobre el ambiente laboral, se señala en una parte importante de las entrevistas que este es bueno, sin perjuicio que en una de estas entrevistas se menciona que es regular, señalando que existe un trato poco correcto entre las mismas. Sin perjuicio de lo anterior, al ser evaluado el ambiente laboral por parte de la dirección del ELEAM, se destaca que el personal tiene un alto compromiso con la institución y su mandato, como también la capacitación del mismo (valorado con nota 7, esto es, muy satisfactorio), estando más abajo el bienestar general del personal (véase tabla N°7).

Tabla N°7: Valoración de las condiciones generales del personal

Afirmación	Nivel de acuerdo del 1 al 7
Seguridad física del personal en el cumplimiento de sus funciones	5
Formación y capacitación continua del personal	7
Bienestar general del personal del ELEAM	5
Compromiso del personal con la institución y su mandato	7
Valoración y retribución de la ciudadanía al trabajo realizado por el personal	5

Fuente: ELEAM Nuevo Atardecer

De acuerdo a lo informado por el ELEAM, el número de cuidadoras/es efectivas en el último turno de noche al día de la visita fue de 2 cuidadoras/es y el turno durante el día de la visita fue de igualmente dos. Asimismo, durante la visita había 1 TENS y un/a kinesióloga/o.

Respecto de la carga laboral del personal, se observa que esta es muy intensa, especialmente de las cuidadoras, en quienes se logra ver signos de agotamiento. En las entrevistas aparece que existe una alta carga laboral. En este punto se señala que no se hacen horas extras, pero sí turnos extras que son pagados. De acuerdo a la información aportada por el ELEAM, durante el último año ha existido solo 1 renuncia de cuidador/a y se ha presentado solo una licencia médica de cuidador/a. Se informa por el ELEAM que no existen actividades de autocuidado para el personal del ELEAM (sin perjuicio de la celebración de cumpleaños), además se observa que existió sólo una capacitación en materia de autocuidado durante el último año. En el mismo sentido, se señala que en materia de cuidado del personal existe poco interés de la institución.

Se destaca que a nivel de seguridad del trabajo existen problemas respecto a situaciones de violencia que sufre el personal por parte de las personas mayores, tales como relatos de violencia tanto verbal y, en algunas entrevistas, de violencia física, como también de actos de connotación sexual, tales como tocar partes íntimas al personal. Asimismo, aparecen xenofobia y racismo hacia el personal de origen migrante.

Sobre la valoración del trabajo, en las entrevistas aparecen diversas opiniones: algunas personas entrevistadas mencionan sentirse valoradas/os por las personas mayores, mientras otras señalan lo contrario. Se percibe que la remuneración es baja, así por ejemplo, la remuneración informada por el ELEAM para las cuidadoras/es de \$400.000 pesos bruto. En esto, se indica en una de las

entrevistas que con los bonos y turnos extras aumentan el salario. Cabe señalar que se informa que los contratos son de carácter indefinido, lo cual es un elemento positivo.

2.- Formación del personal y gestión del establecimiento

Estándares evaluados: (1) Existen actividades o cursos de capacitación en DDHH y temas de relevancia para el trato y cuidado de personas mayores, siendo de calidad y realizados por personas externas; y, (2) El establecimiento incentiva la capacitación en Derechos Humanos; (3) Gestión y organización del establecimiento.

El ELEM cuenta con capacitaciones. En esto, de acuerdo a la información aportada por el ELEM, se señala que ha habido 16 diversas actividades de capacitación durante el último año en ámbitos tales como buen trato, demencias, prevención, agitación de las personas mayores, atención enfocada, autocuidado, modelo de atención enfocada en la persona, entre otras. Se señala que las actividades de capacitación son realizadas cada tres meses. Un punto que llama la atención es que algunos miembros del personal ELEM se referían a las/os residentes como “abuelos” o “abuelo” y no como personas mayores, dando cuenta de ciertos equívocos conceptuales que requerirían labores de formación del personal. También aparece en una de las entrevistas que se habla poco respecto del maltrato en el ELEM.

En materia de gestión y organización del establecimiento, se evalúa que existe una muy buena calidad del vínculo con SENAMA, la red salud, el Centro de Rehabilitación y las policías. Por su parte, se evalúa un vínculo menos satisfactorio con la Municipalidad de Puerto Natales mencionándose que hace falta apoyo social. Además, se establece que no existe vínculo con la sociedad civil, el poder judicial y otros servicios públicos (véase tabla N°8). Es relevante señalar que en una de las entrevistas se menciona que había recelo o percepciones negativas con el ELEM desde la población producto del caso de connotación mediática.

Tabla N°8: Valoración de las redes institucionales

Tipo de Red	Existe vínculo (si/no)	Calidad del vínculo (1-7)	Necesidades del Centro/requerimientos de mejora
Poder judicial (Tribunales de familia u otros)	No	/	/
SENAMA	Si	7	No
Gobierno Local (Municipalidades)	Si	5	Apoyo social
RED de salud Pública	Si	7	No

Policías (Carabineros/ Policía de Investigaciones)	Si	7	No
Servicios Públicos (v.gr. Registro Civil)	No	/	/
Sociedad civil	No	/	/
Centro de Rehabilitación	Si	7	No

Fuente: ELEAM Nuevo Atardecer

Evaluación de la dimensión: Parcial

De la información recopilada se logra allegar que la carga laboral del personal es alta especialmente para quienes ejercen funciones de cuidado directo, pudiéndose observar signos de agotamiento durante la visita. En esto se hacen necesarias mayores actividades de autocuidado para las/los trabajadoras/es, ya que hay solo una capacitación de autocuidado en el último año. Sobre la seguridad laboral, aparecen relatos de violencia de las personas mayores tanto física como verbal, y actos de connotación sexual. En el mismo sentido, se describe que existen casos de xenofobia y racismo hacia el personal de origen migrante. Todos estos hechos son de suma preocupación por parte de este Comité. En materia de valoración del trabajo, aparecen en las entrevistas disconformidad con el salario. Existen opiniones divididas por parte del personal acerca de sentirse valoradas, cuestión a la que debe ponerse atención.

En el ámbito de gestión del ELEAM, se informa de un número importante de capacitaciones, en diversas temáticas destacándose en temas como buen trato y modelo de atención enfocada en la persona. Sin perjuicio de lo anterior, se hace relevante poder intensificar tales capacitaciones en materia de buen trato toda vez que se constató equívocos conceptuales en algunos miembros del personal, tales como señalar el término “abuelo/a” respecto de las personas mayores, como también se señaló que se habla poco sobre temas de trato. En materia de vínculo institucional, se destaca la buena evaluación que existe con SENAMA, la red de salud y el centro de rehabilitación de la ciudad, como también con las policías. Una evaluación menor tuvo la municipalidad, señalando que se requiere mayor apoyo social.

V.- Recomendaciones

En consideración a los hallazgos encontrados durante la visita realizada, el CPT procede a realizar recomendaciones a los organismos competentes. Dichas recomendaciones están divididas por las dimensiones examinadas. Las recomendaciones señalan plazos para su implementación, los cuales van desde medidas de urgencia (implementación inmediata), a corto plazo (implementación dentro de los próximos 6 meses), mediano plazo (implementación dentro de un año), y largo plazo (implementación de más de un año).

Régimen y actividades

- 1.- A CONAPRAN, en el largo plazo, mejorar los espacios de recreación para las personas mayores, tales como aumentar la dotación de libros, facilitar el uso de nuevas tecnologías como computadores, juegos de mesa, entre otros.
- 2.- A CONAPRAN, en el corto plazo, aumentar la cantidad de talleres que tienen las personas mayores que promuevan la recreación y la estimulación cognitiva de los mismos

Contacto con el mundo exterior

- 1.- A CONAPRAN, de forma urgente, reforzar en el personal el derecho a la privacidad que tienen las personas mayores en sus comunicaciones.
- 2.- A CONAPRAN, en el corto plazo, implementar acciones de sensibilización hacia los familiares y redes de apoyo para efectos de evitar el aislamiento social de las personas mayores.
- 3.- A CONAPRAN con apoyo de la Municipalidad de Puerto Natales, en el mediano plazo, estrechar vínculos con la comunidad e instituciones locales para efectos que estos puedan tener una presencia activa en el ELEAM evitando el aislamiento social de las personas mayores.
- 4.- A SENAMA, en el mediano a largo plazo, realizar una campaña comunicacional a nivel nacional acerca de la importancia del contacto de los familiares y redes de apoyo con las personas mayores residentes en ELEAM.

Condiciones materiales

- 1.- A CONAPRAN, de manera urgente, realizar una revisión del sistema eléctrico del ELEAM, procurando arreglar aquellos desperfectos mencionados en este informe y otros que pudieran surgir en el tiempo intermedio. Asimismo, reemplazar o reparar aquellas luces que no están funcionando en el ELEAM.

2.- A CONAPRAN, en el mediano plazo, realizar una evaluación del mobiliario que utilizan las personas mayores, para efectos de que este sea renovado, tales como sillones o sillas. En el mismo sentido, realizar una mantención de las murallas o paredes que presentan rastros de humedad y filtraciones.

3.- A CONAPRAN, en el corto plazo, implementar pasamanos en aquellos pasillos donde existe en solo uno de los costados.

En el mismo sentido, instalar mayores barras de apoyo en los baños de las personas mayores, para efectos de dar mayor nivel de autonomía.

También en el corto plazo, reforzar al personal las labores de asistencia al baño, especialmente en la noche.

Además, implementar detectores de humo y timbres de emergencia en el ELEAM.

4.- A CONAPRAN, en el largo plazo, adecuar los patios del ELEAM para efectos de fomentar su utilización. Sin perjuicio de lo anterior, de manera inmediata, evaluar alternativas para tener que evitar colgar ropa en el patio central, pues ello complica su utilización para esparcimiento y recreación de las personas mayores.

5.- A CONAPRAN, en el corto plazo, incorporar en el plan de emergencia directrices específicas del ELEAM y su emplazamiento.

6.- A CONAPRAN, en el corto plazo, revisar y mantener la caldera del ELEAM para efectos que este funcione correctamente.

Salud

1.- A CONAPRAN, en el largo plazo, evaluar implementación de una enfermera de modalidad permanente en el ELEAM.

2.- A CONAPRAN, en el corto plazo, revisar y, en su caso, mejorar la existencia de insumos médicos tales como gasa o suero.

3.- A CONAPRAN, en el mediano plazo, corregir su Protocolo de Contención y Prevención de Caídas a fin de que incorpore adecuadamente el respeto al derecho a la autonomía de las personas mayores.

Medidas de protección

1.- A CONAPRAN con apoyo de SENAMA, en el mediano plazo, realizar actividades de difusión (charlas, entrega de folletos, entre otros) para informar sobre los derechos de las personas mayores institucionalizadas, como también, de los procedimientos de quejas y/o reclamos.

Asimismo, implementar sistemas de quejas o reclamos anónimos tales como buzones u otros sistemas;

En el corto plazo, instalar en lugar visible información sobre derechos de las personas mayores, especialmente, en lo referido al trato.

2.- A CONAPRAN con apoyo de SENAMA, en el mediano plazo, intensificar actividades de capacitación en materia de acceso a la justicia ante casos de malos tratos para el personal del ELEAM.

Trato

1.- A CONAPRAN, en el corto plazo, dar las directrices u orientaciones para que el personal no proceda a dar advertencias a las personas mayores, sobre eventuales prohibiciones de salidas con la o el apoderada/o por conflictos reiterados en el ELEAM;

2.- A CONAPRAN, en el corto plazo, revisar Protocolo de Contención y Prevención de Caídas, en referencia a la claridad del mismo para su mejor aplicación por parte del personal y así evitar equívocos.

3.- A CONAPRAN, en el corto plazo, se insta a que ante hechos que puedan ser constitutivos de torturas o malos tratos se presenten las denuncias penales pertinentes.

4.- A CONAPRAN, con apoyo de SENAMA, en el corto plazo, intensificar actividades de toma de conciencia del buen trato hacia las personas mayores, procurando especialmente desarrollar actividades prácticas que permitan ejemplificar acciones cotidianas de buen cuidado de las personas mayores.

Autonomía

1.- A CONAPRAN, con apoyo de SENAMA, en el mediano plazo, incentivar a las/os apoderadas/os para efectos de apoyar a las personas mayores a participar en actividades tales como elecciones o plebiscitos.

2.- A CONAPRAN con apoyo de SENAMA, evaluar la necesidad de disponer de un sistema de asesoría legal externa, adecuada e independiente del recinto, para apoyar a las personas mayores en sus decisiones en el ámbito patrimonial.

Condiciones laborales

1.- A CONAPRAN, en el mediano plazo, implementar y/o intensificar actividades de autocuidado del personal, así como de valoración del mismo.

2.- A CONAPRAN, en el mediano plazo, se insta a aumentar el número de cuidadoras de trato directo para disminuir la intensa carga laboral que tienen, así como evaluar un aumento de sus salarios.

3.- A CONAPRAN, con apoyo de SENAMA, en el mediano plazo, realizar campañas y actividades de sensibilización dirigidos a las personas mayores para efectos de generar conciencia que las situaciones de violencia a que puede verse expuesto el personal deben ser erradicadas y que están prohibidas, tales como insultos, agresiones, xenofobia o racismo, entre otras. Es de sumo relevante la seguridad laboral de quienes ejercen labores de cuidado.

3.- A la Municipalidad de Puerto Natales, en el corto plazo, evaluar de qué manera puede mejorar los apoyos al ELEAM en el ámbito social, de manera que en el mediano plazo se mejoren los vínculos que posee con el ELEAM.

Referencias

- Asociación para la Prevención de la Tortura (2022). Detention Focus. <https://www.appt.ch/es/centro-de-conocimiento/detention-focus-database>
- Cooper, C., Selwood, A., & Livingston, G. (2008). The prevalence of elder abuse and neglect: A systematic review. *Age and Ageing*, 37(2), 151-160.
- Instituto Nacional de Derechos Humanos [INDH]. (2012). Capítulo 4, sección 4: Derechos de las personas adultas mayores. En Informe Anual 2012.
- Instituto Nacional de Derechos Humanos [INDH] (2018). Capítulo 5: Derechos de las personas mayores y obligaciones del Estado: Situación de los niveles de cuidado entregados por establecimientos de larga estadía. En Informe Anual: Situación de los Derechos Humanos en Chile 2018.
- Pereda, N., & Tamarit, S. (2013). *Victimología: Teórica y Aplicada*. Huygens.
- RED ELEAM (2020). *Memoria Anual 2020*. Obtenido de la Página web: <https://redeleam.cl/publicaciones/>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor [SENAMA], & Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales [FLACSO]. (2013). *Maltrato Contra las Personas Mayores: Una Mirada desde la Realidad Chilena*. Santiago. Obtenido de la página web: <http://www.flacsochile.org/wp-content/uploads/2013/11/SENAMA-Cuadernillo3-CAMBIOS-6-de-noviembre-2013.pdf>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (2022). *Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM)*. Obtenido de la página web: <https://www.senama.gob.cl/establecimientos-de-larga-estadia-para-adultos-mayores-eleam>
- Yon, Y., Ramiro-Gonzalez, M., Mikton, C. R., Huber, M., & Sethi, D. (2019). The prevalence of elder abuse in institutional settings: A systematic review and meta-analysis. *European Journal of Public Health*, 29(1), 58-67.