

ORD. N° / 2770 /

ANT.: Resolución N° 1.172, de fecha 24 de junio de 2020.

MAT.: Lo que indica.

SANTIAGO, 17 de Agosto de 2020.

DE: KARLA RUBILAR BARAHONA
MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

A: JUAN PABLO GALLEGUILLLOS JARA
PROSECRETARIO ACCIDENTAL H. CÁMARA DE DIPUTADOS

Junto con saludar y con relación al requerimiento expresado en la Resolución N° 1.172, de fecha 24 de junio de 2020, por la cual se solicita a esta secretaría de Estado, a pedido de la H. Cámara de Diputados, se *"impulse una agenda destinada a proteger los derechos de los adultos mayores vulnerados a consecuencia de la propagación del virus del Covid-19 en Chile, particularmente respecto de aquellas víctimas de violencia intrafamiliar durante los períodos de cuarentena dispuestas por la autoridad"*, entre otras materias afines, me permito acompañar la respuesta al efecto, del Director del Servicio Nacional del Adulto Mayor, Sr. Octavio Vergara Andueza.

Sin otro particular, se despide cordialmente de Ud.



KARLA RUBILAR BARAHONA
MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

AMM/JC

DISTRIBUCIÓN

1. Gabinete Ministro, Ministerio de Desarrollo Social
2. Oficina de Partes, Ministerio de Desarrollo Social.

E68965/2020



ORD. N° **717** /

ANT.: Resolución N°1.172 de 24 de junio de 2020.

MAT.: Informa según lo solicitado.

SANTIAGO, 28 de julio del 2020.

A : SRA. KARLA RUBILAR BARAHONA
MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

DE : SR. OCTAVIO VERGARA ANDUEZA
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

Junto con saludar, y en relación al requerimiento expresado en la Resolución N° 1.172 de fecha 24 de junio de 2020, en que la H.Cámara de Diputados resuelve "*Solicitar a S. E. el Presidente de la República que, en conjunto con la autoridades del Ministerio de Desarrollo Social, impulse una agenda destinada a proteger los derechos de los adultos mayores vulnerados a consecuencia de la propagación del virus del Covid-19 en Chile, particularmente respecto de aquellas víctimas de violencia intrafamiliar durante los períodos de cuarentena dispuestas por la autoridad. En este orden, solicitamos a S. E. la generación de planes que apunten a establecer una campaña de concientización de la sociedad en materia de respeto y buen trato a los adultos mayores en los medios de comunicación masiva, especialmente en la radio y televisión, con el objeto de promover la armonía en el seno de las familias chilenas y, de esta manera, hacer de la cuarentena una posibilidad de unión la misma y no de división y violencia*", me permito informar lo siguiente:

Desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), se busca contribuir a un cambio de mirada hacia la vejez y el envejecimiento, que signifique la valoración e inclusión de las personas mayores, promoviendo el respeto total de sus derechos, los que están consignados en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificada por Chile durante el año 2017.

El maltrato a las personas mayores es una violación de los derechos humanos y desde allí, a nivel internacional se despliegan acciones para su prevención, detección e intervención. También se trabaja en su visibilización, especialmente a través del reconocimiento y sensibilización en quienes deben abordarlo, lo que también es promovido por el Servicio a través de la Unidad de Derechos Humanos y Buen Trato, que ejecuta el "Programa de

[Handwritten signature]



Buen Trato al Adulto Mayor, Promueve los Derechos Humanos de las Personas Mayores e implementa el Defensor Mayor” de SENAMA, el cual ya está instalado en las 16 regiones del país.

Por otro lado, el impacto de la pandemia por COVID-19 en las personas mayores es una realidad en Chile, por lo que para prevenir y abordar situaciones de maltrato, este Servicio desarrolló en el mes de junio, una campaña comunicacional a nivel nacional. Específicamente, con fecha 15 de junio, día en que se conmemora el “*Día Mundial de la Toma de Conciencia sobre el Abuso y Maltrato en la Vejez*”, el Servicio Nacional del Adulto Mayor realizó una campaña de promoción del buen trato a las personas mayores ante la realidad de la pandemia que vive el mundo entero y que alcanzó a nuestro país, considerando como punto de partida las acciones cotidianas que podemos llevar a cabo y que involucran a las personas mayores que nos son más significativas.

La campaña se desarrolló a través de un video, que se difundió por redes sociales, además de gráficas alusivas a la temática y una campaña con frase radial. Todo esto se desarrolló a nivel nacional bajo la consigna **#NosCuidamosJuntos**. La campaña de Buen Trato al Adulto Mayor, **#NosCuidamosJuntos**, muestra la valoración de las personas mayores en las familias chilenas, y durante los primeros 15 días de exhibición alcanzó más 600 mil visitas.

El detalle de cifras y enfoque de la campaña se puede encontrar en el siguiente link:

<http://www.senama.gob.cl/noticias/senama-registra-un-aumento-de-casi-4-veces-en-los-casos-y-consultas-sobre-maltrato-a-las-personas-ma>

Durante el estado de emergencia, SENAMA ha sido enfático y mantiene el compromiso en promover la comunicación con las personas mayores por medios seguros, como llamadas telefónicas y redes sociales, para que el distanciamiento físico que se debe tener con las personas mayores -para prevenir la enfermedad- no se transforme en distanciamiento social.

En esta misma línea, otra iniciativa que busca la prevención de la salud mental de los adultos mayores y liderada por el Servicio, es el **Fono Mayor**, línea telefónica de apoyo que constituye un espacio de escucha, acompañamiento, diálogo y contención emocional a las personas mayores. Este servicio, que existía previo a la pandemia, fue reforzado desde el 25 de marzo para atender en la emergencia. Como cifras destacables de sus primeros 3 meses de funcionamiento en pandemia se puede destacar:

- El Fono Mayor recibe aproximadamente 250 llamadas al día.
- Del total de llamadas, 69% fueron realizadas por mujeres y un 31% por hombres.

- Se han recibido llamados de todas las regiones del país. La mayor cantidad se registra en la RM (61%), luego siguen Valparaíso, Bío Bío, El Maule y La Araucanía.
- Se han recibido llamados de 290 comunas del país, siendo la mayor cantidad de casos de Santiago, seguido por Puente Alto, La Florida, Maipú, Ñuñoa, Las Condes, Viña del Mar, Valparaíso, San Bernardo, Temuco, Providencia, Pudahuel y Recoleta.
- Respecto al rango etario, la mayor cantidad de llamados fue realizado por personas entre 60 y 79 años (52%), seguidos por los mayores de 80 años (25%) y finalmente de personas menores de 60 años (23%), es decir, en el 77% de los casos el solicitante es una persona mayor.
- Un 23% del total de llamados está relacionado con la recepción de apoyo económico, ya sea respecto al cobro de la pensión, o a orientación respecto al Bono Covid-19 u otro. Mientras tanto, un 29% de los llamados tienen relación con "casos sociales", es decir, con la necesidad de apoyo personal o comunitario (compra de alimentos, medicamentos, tramites o pagos de cuentas, apoyo psicológico, contención emocional, maltrato a personas mayores, abandono, falta de redes, ser escuchados, entre otros).
- Del total de casos registrados, la mayor cantidad se relaciona con apoyo para comprar alimentos o medicamentos, con 1.948 casos. Le sigue cobro de pensión con 1.894 casos. Cabe destacar que, por primera vez desde el comienzo del Fono Mayor, el apoyo para compra de alimentos o medicamentos ha superado e cobro de pensión. Le siguen las consultas por el bono Covid 19 u otro bono con 1.153 y horas médicas u otros trámites de salud con 1.117 casos.
- Respecto al apoyo psicológico, con base al trabajo que ha realizado la Fundación Míranos con casos detectados como de alta complejidad, a continuación, se presenta información relevante respecto a la gestión realizada:
 - En el período, se efectuaron un total de 771 llamadas de apoyo psicológico especializado.
 - El promedio de duración de la llamada telefónica es de 36 minutos y el 45% superó este tiempo de duración.
 - Respecto al sexo de quienes llaman, el 81% son mujeres y el 19% hombres.
 - El promedio de edad de las personas atendidas es de 70 años.
 - Del total de llamadas, 86% fue realizada por un adulto mayor (27% por personas entre 60 y 69; el 39% por personas entre 70 y 79 y el 20% por personas de 80 años y más). Del total de llamadas, el 12% fue realizada por un familiar no cuidador y el 6% por algún familiar cuidador.
 - El 54% de los llamados menciona algún síntoma relacionado al deterioro de la salud mental como uno de los motivos de la llamada (angustia por encierro e incertidumbre, temor por posibilidad de contagio, crisis de ansiedad por encierro e incertidumbre, conducta suicida u otros síntomas de salud mental), un 28%



por soledad, duelo o pérdida emocional, un 19% por problemas o dificultades relacionales, un 18% por preocupación por problema de salud física, un 18% por preocupación con familiares, un 12% por sobrecarga del cuidador, un 12% por vulnerabilidad social y un 8% por maltrato físico o psicológico (cabe destacar que cada persona puede mencionar más de un motivo por el cual está llamando, por lo que los porcentajes no suman 100%).

- Respecto al maltrato, a la fecha se contabilizan 1.155 casos y consultas relacionadas a las temáticas de maltrato hacia el adulto mayor en las categorías que define el Programa Buen Trato al Adulto Mayor de SENAMA (abandono social, asesoría legal, connotación social, maltrato (VIF), maltrato en ELEAM, maltrato societario y situación de emergencia, catástrofe o desastre).
- Se hace distinción entre casos y consultas, registrándose 1.090 casos y 65 consultas. En relación a los casos, se registran 325 casos cerrados, lo que significa que ha sido abordados por los profesionales buen trato y/o defensor mayor, esto se les ha orientado y entregado la información solicitada por el/la usuaria. En el caso de los registros asociados a las categorías de maltrato VIF, abandono social, maltrato societario se han derivado a la red y siendo intervenidos por esta. Los casos indicados como "abiertos" (765), están siendo abordados y monitoreados por los profesionales especializados.
- Además, se han abordado otros casos, entre los que destacan 207 casos derivados desde Tribunales y 16 desde el Ministerio Público.

Finalmente, destacar que SENAMA sigue promoviendo el buen trato a las personas mayores en el contexto de la pandemia. Esto a través de la generación de conciencia, del fortalecimiento del Fono Mayor y de su intervención en casos de maltrato recibidos, buscando prestar apoyo a través de la asesoría de sus profesionales y coordinando con las redes locales e intersectoriales para ir en ayuda de las personas vulneradas.

Sin otro particular, se despide cordialmente


OCTAVIO VERGARA ANDUEZA
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

CEN/NMP/JERA/dmm

Distribución:

1. Gabinete Ministro, Ministerio de Desarrollo Social y Familia
2. Oficina de Partes, Ministerio de Desarrollo Social y Familia
3. Oficina de Partes, SENAMA



VALPARAÍSO, 24 de junio de 2020

RESOLUCIÓN N° 1172

La Cámara de Diputados, en sesión 35° de fecha de hoy, ha prestado aprobación a la siguiente

RESOLUCIÓN

**S. E. EL
PRESIDENTE DE
LA REPÚBLICA** Considerando que:

Desde el comienzo de la pandemia del Covid-19, nuestro país ha atravesado por una severa crisis sanitaria que ha dejado tras sí, miles de personas contagiadas y de muertos, situación que se agrava si pensamos en los devastadores efectos que la referida enfermedad ha provocado en la economía nacional, ya profundamente golpeada a raíz de las consecuencias que dejó la crisis del 18 de octubre pasado.

La referida crisis sanitaria, ha forzado a la autoridad sanitaria al resguardo de la población a través de medidas restrictivas de la libertad de desplazamiento sustentada en nuestra Constitución, particularmente las medidas de cuarentena dispuestas en vastos sectores de nuestra población, ha generado sin dudas, situaciones dramáticas al interior de las familias o personas que viven el confinamiento en una misma casa.

Así las cosas, los casos de violencia intrafamiliar han experimentado un claro repunte en estos meses, lo que aparejado a la inercia social y de actividades económicas ha generado un ambiente de tensión, angustia y estrés en las personas que componen el núcleo familiar.

Las personas que más sufren esta situación son los adultos mayores, muchos de ellos con escasas posibilidades de valerse por sí mismos, son uno de los grupos etario, más expuestos a ser víctimas de actos de violencia al interior de las viviendas, por lo que, sin dudas, amerita una respuesta estatal que vaya a la altura de este grave problema.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) registró entre los meses de marzo a mayo un incremento del orden de los 3 mil casos de vulneración de derechos hacia los adultos mayores, cifra que representa un incremento del 300 por ciento en comparación a todo el año 2019, elementos que revisten suma relevancia si pensamos que tales medidas de confinamiento continuarán en Chile en los próximos meses, mientras no



se arribe a solución definitiva o permanente para esta pandemia (1).

El año 2017 nuestro país suscribió el tratado internacional (Convención Interamericana) sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, a través del cual Chile adopta compromisos en materia de defensa y promoción de los derechos que admite la situación especial de este grupo etario. Así las cosas, el artículo 3° de la convención define expresamente el buen trato como un elemento constituyente de este marco protector (2).

Habida cuenta de lo anterior, nos encontramos ante la necesidad de resguardar los derechos de los adultos mayores vulnerados en esta coyuntura, por lo que evidentemente esta acción que solicitamos en este proyecto de resolución se circunscribe en un fundamento de derecho irredargüible, cual es la promoción del principio del buen trato en las relaciones interpersonales, especialmente en esta pesadosa coyuntura que vivimos.

Por lo anterior, los diputados firmantes de esta iniciativa, estamos conscientes que en tiempos de pandemia, de escasos precedentes, morigeremos los perniciosos efectos secundarios que esta crisis genera, ya el gobierno lo ha hecho en el plano económico, también es hora de ocuparse de la salud mental y del respeto a la condición de adulto mayor una obligación que no es sólo institucional, sino también individual y colectiva que asiste a todos los habitantes de Chile.

LA CÁMARA DE DIPUTADOS RESUELVE:

Solicitar a S. E. el Presidente de la República que, en conjunto con la autoridades del Ministerio de Desarrollo Social, impulse una agenda destinada a proteger los derechos de los adultos mayores vulnerados a consecuencia de la propagación del virus del Covid-19 en Chile, particularmente respecto de aquellas víctimas de violencia intrafamiliar durante los períodos de cuarentena dispuestas por la autoridad.

En este orden, solicitamos a S. E. la generación de planes que apunten a establecer una campaña de concientización de la sociedad en materia de respeto y buen trato a los adultos mayores en los medios de comunicación masiva, especialmente en la radio y televisión, con el objeto de promover la armonía en el seno de las familias chilenas y, de esta manera, hacer de la cuarentena una posibilidad de unión la misma y no de división y violencia.



Lo que me corresponde poner en conocimiento de V.E.

Dios guarde a V.E.,

**FRANCISCO UNDURRAGA
GAZITÚA**
Primer Vicepresidente de la Cámara
de Diputados

**JUAN PABLO GALLEGUILLOS
JARA**
Prosecretario accidental de la Cámara
de Diputados