



TRATO PREFERENTE AL ADULTO MAYOR



Esta entidad es supervisada por ASFI

GLOSARIO DE TÉRMINOS



Persona Adulta Mayor. Persona de sesenta (60) o más años de edad.



Vejez. El envejecimiento es un proceso natural, gradual e individual. La vejez es una etapa de la vida acompañada por una serie de cambios biológicos, psicológicos y sociales que merecen atención de las instituciones del Estado y la comprensión de la sociedad en su conjunto.

Atención integral. Satisfacción de las necesidades emocionales, sociales y jurídicas de las personas adultas mayores. Para facilitarles una vejez plena y sana, se considerarán sus hábitos, capacidades funcionales y preferencias



GLOSARIO DE TÉRMINOS



Dignificación. Se debe respetar la integridad física, psíquica y moral de las personas adultas mayores, así como la protección a su imagen, autonomía, pensamiento, dignidad y Valores.

Equidad. Trato justo y proporcional en las condiciones de acceso y disfrute de los beneficios sociales para las personas adultas mayores, sin distinción por sexo, situación económica, identidad étnica, credo, religión o cualquier otra circunstancia

Trato Preferente Es el conjunto de acciones que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las Personas Adultas Mayores (PAM).



GLOSARIO DE TÉRMINOS



Maltrato a las Personas Adultas Mayores. Cualquier acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra una persona adulta mayor, que produzca, como consecuencia, el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial. La dependencia, que afecta especialmente a la persona adulta mayor, es un rasgo distintivo, tanto en el sentido físico o mental como también en el sentido social; lo cual implica una mayor vulnerabilidad e indefensión que pueden provocar que la persona sea víctima de malos tratos con más facilidad.

Maltrato institucional. El maltrato institucional hace referencia a la forma en que es atendida una persona adulta mayor en instituciones públicas o privadas, incumpliendo el criterio de erradicación de toda forma de maltrato como parte del Trato Preferente establecido en la Ley N° 369.



GLOSARIO DE TÉRMINOS



Violencia contra la persona adulta mayor.

Comprende, 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 las instituciones del Estado o sus dependientes.



GLOSARIO DE TÉRMINOS



Riesgo social. Situación de mayor vulnerabilidad en que se encuentran las personas adultas mayores cuando se presentan los siguientes Factores de Riesgo:

- Deterioro funcional (Necesidad de terceros para hacer actividades de la vida diaria).
- Dependencia psíquica. (Reducción de la capacidad intelectual).
- Alteraciones de la conducta.
- Privación de libertad.
- Aislamiento social.
- Historia previa de violencia familiar.



GLOSARIO DE TÉRMINOS



Riesgo social Estructural. Se refiere a la pobreza o falta de recursos; a la discriminación por la edad; a las imágenes estereotipadas de la vejez como una carga; a las deficientes relaciones intergeneracionales.

Riesgo social Institucional. Se produce cuando se presenta personal poco preparado o formado; salarios bajos; sobrecarga de trabajo; estructura física de la institución no adaptada a las personas adultas mayores; falta de recursos; normas de funcionamiento inadecuadas y falta de controles.



TIPOS DE ENVEJECIMIENTO



Normal o Fisiológico, en el que la huella del paso del tiempo produce cambios biológicos, fisiológicos y sociales normales.



Patológico, en el que a la huella del paso del tiempo se le añade la repercusión o daño que producen las patologías.



Óptimo, en donde se maximiza la calidad de vida. A este envejecimiento se le conoce como envejecimiento activo.

CAMBIOS BIOLOGICOS Y PSICOLOGICOS DE LAS PERSONAS MAYORES

FISIOLOGICOS

- Mayor susceptibilidad
- alteraciones y cambios en cinemática y dinámica



BIOLOGICOS

- S. Cardiovascular
- S. Respiratorio
- SNC
- S. Musculoesquelético
- S. Sensorial



PSICOLOGICOS

- Empobrecimiento social y relational
- Cambios corporales
- Lugar que ocupa en línea genealógica
- Pensamientos negativos



S E X U A L I D A D

C A M B I O S



P R O C E S O S D E
E N V I L L C I M I N T O

S E N E S C E N C I A
V / S
S E N I L I D A D

N O R M A L



P A T O L O G I C O



D I V I S I Ó N C E L U L A R / A P O T O S I S



E n v e j e c i m i e n t o s a l u d a b l e



T E R A P I A O C U P A C I O N A L
E N G E R I A T R I A



RIESGOS DE MUERTE Y DISCAPACIDAD EN LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES



BASE LEGAL



- a. Constitución Política del Estado;
- b. Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013;
- c. Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N° 369;
- d. ***REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES*** contenido en Libro 4°, Título I, Capítulo I, Anexo 5 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros



NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

Artículo 7° - (Accesibilidad al Servicio)(Entidad Financiera) a través de(instancia administrativa), dispondrá los mecanismos y recursos necesarios para que las instalaciones y dependencias que brindan atención a las Personas Adultas Mayores (PAM) cuenten con la infraestructura y logística necesaria para brindar una adecuada atención.

Artículo 8° - (Difusión de Derechos) La (Jefatura de Recursos Humanos) de la.....(Entidad Financiera) coordinará la realización de programas especiales de socialización sobre los derechos de las PAM a los funcionarios y funcionarias que brindan atención directa a los clientes y/o usuarios financieros.



NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

Artículo 9° - (Trato Preferente) (Entidad Financiera) y sus funcionarios deben regirse a los siguientes criterios de trato preferente:

- a. **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las Personas Adultas Mayores en los servicios financieros que brinda la (Entidad Financiera);
- b. **Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las PAM una explicación de las transacciones financieras que deseen efectuar, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información, orientación y cumplimiento de plazos;
- c. **Capacitación y sensibilización del personal:**.....(Entidad Financiera), programará y ejecutará anualmente procesos de capacitación y sensibilización, considerando entre algunos contenidos temáticos: el proceso de envejecimiento, el fomento de la valoración y respeto, la prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores;

NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

- d. **Atención personalizada y especializada:** (Entidad Financiera) y sus funcionarios tienen la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías constitucionales;
- e. **Trato con calidad y calidez humana:** La atención a las PAM deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios que brinda (Entidad Financiera);
- f. **Eradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las PAM, por parte de los funcionarios o funcionarias de (Entidad Financiera);
- g. **Uso del idioma materno:** Los servicios que se proporcionen a favor de las PAM se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera. Para tal efecto, una vez aprobado el presente Reglamento Interno, en un lapso de noventa (90) días calendario gestionará con instituciones acreditadas, cursos de enseñanza de idiomas oficiales, con el propósito de capacitar a los funcionarios.
- h. **(Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado)**(Entidad Financiera) garantizará la habilitación de ventanillas especiales, la prioridad en las filas de atención y la dotación de mobiliario adecuado para la atención de las PAM.

NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

Artículo 10° - (Deberes de las funcionarias y funcionarios delEntidad Financiera) Además de los deberes establecidos en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, es obligación de las funcionarias y funcionarios de(Entidad Financiera) denunciar ante las instancias competentes cualquier acto de maltrato o violencia contra las PAM que conozca en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 11°- (Responsabilidad) Es responsable del cumplimiento, la aplicación y difusión interna y externa del presente Reglamento, el de(Entidad Financiera).

**MUCHAS GRACIAS POR SU
ATENCIÓN!**



makeameme.org