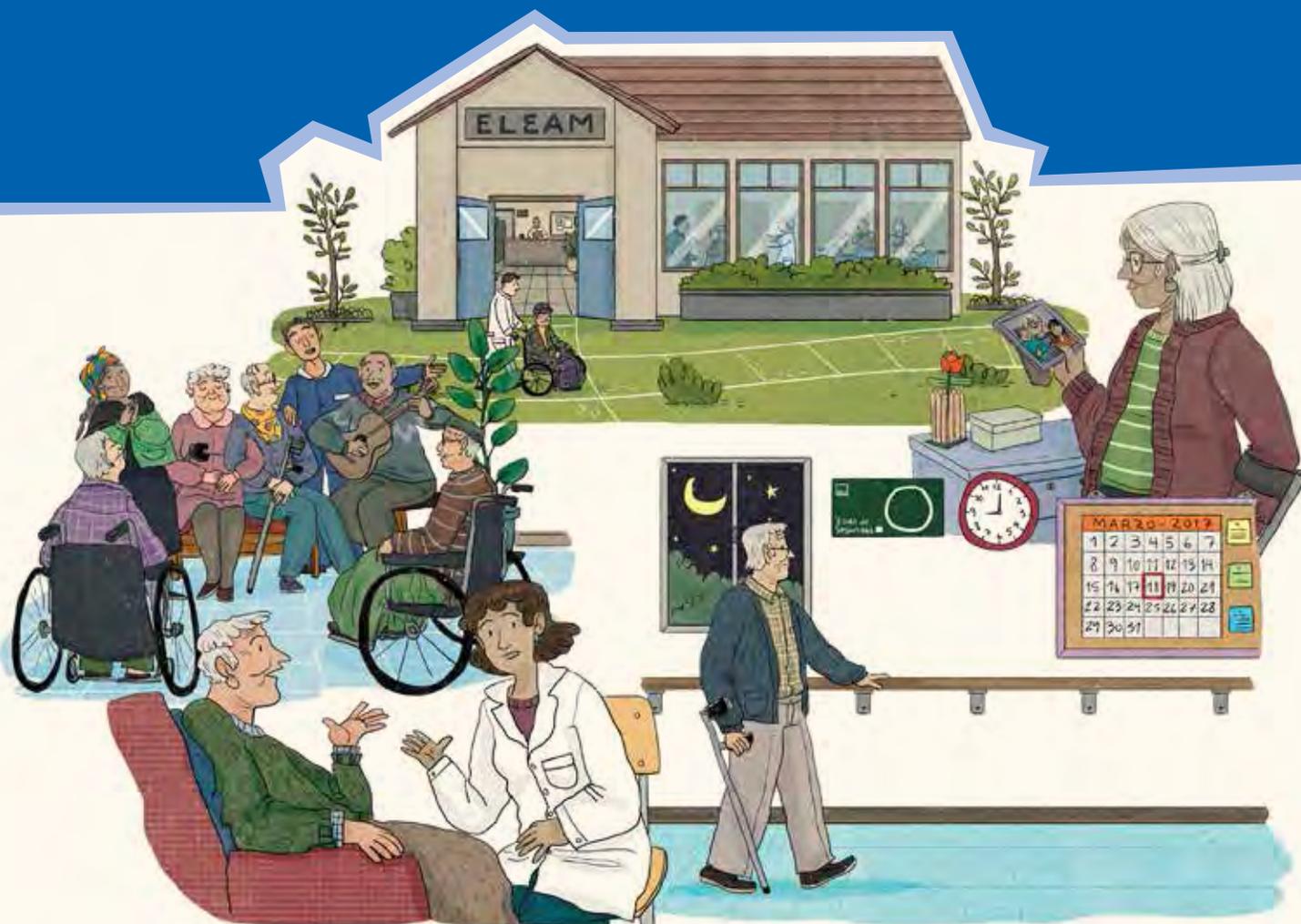


# Soy Residente, Tengo Derechos

GUÍA CIUDADANA SOBRE DERECHOS EN ESTABLECIMIENTOS DE LARGA ESTADÍA PARA ADULTOS MAYORES



# Soy Residente, Tengo Derechos

GUÍA CIUDADANA SOBRE DERECHOS EN ESTABLECIMIENTOS DE LARGA ESTADÍA PARA ADULTOS MAYORES



# Índice

**Soy residente, tengo derechos**  
es una publicación del  
Servicio Nacional del Adulto Mayor

Senama  
Catedral 1575, piso 2  
Teléfono +56 2 25853500  
www.senama.cl

 senama gobierno de chile  
 @senamagob

#### CONTENIDO TÉCNICO

María José Azócar Valenzuela  
Marcela Vargas Leyton  
Romina Rioja Ponce  
Claudia Mohor Valentino  
Unidad de Desarrollo, Análisis y Evaluación de Programas  
División de Planificación, Desarrollo y Control  
SENAMA

#### COORDINACIÓN DE EDICIÓN Y PRODUCCIÓN

Eva Moreno Segovia  
Unidad de Comunicaciones SENAMA

#### EDICIÓN LINGÜÍSTICA

Marisel Mendoza

#### ILUSTRACIONES

Maritza Piña Bustamante

#### DISEÑO

Ximena Milosevic Díaz

#### IMPRESIÓN

Andros Impresores

Santiago de Chile, mayo 2017  
Impreso en Chile

➤	Presentación	6
➤	¿Qué contiene esta guía?	8
➤	¿Qué es un ELEAM?	9
➤	¿En qué casos se ingresa a un ELEAM?	10
➤	¿Con qué permiso debe contar un ELEAM para su funcionamiento?	12
➤	¿Qué derechos tienen las personas mayores en los ELEAM?	15
	• <i>Ambiente hogareño, limpio y sano</i>	16
	• <i>Accesibilidad y movilidad personal</i>	18
	• <i>Consentimiento informado y acceso a la información</i>	19
	• <i>Dignidad y buen trato</i>	22
	• <i>Independencia y autonomía</i>	24
	• <i>Privacidad e intimidad</i>	25
	• <i>Recibir servicios de acuerdo con tus necesidades</i>	28
	• <i>Seguir accediendo a la oferta de salud, social y comunitaria</i>	29
	• <i>Respeto a la identidad</i>	30
	• <i>Desarrollo personal</i>	31
	• <i>Generar relaciones y vínculos afectivos</i>	34
	• <i>Recreación y esparcimiento</i>	35
	• <i>Participación e integración</i>	36
➤	Para respetar los derechos de personas mayores que viven en ELEAM	38
➤	En caso de sospecha de maltrato	41
➤	Glosario	43

# Presentación

Les presento la guía **Soy residente, tengo derechos**, cuyo objetivo es ser un instrumento útil y práctico, para conocer y potenciar el resguardo de los derechos en los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM).

Esta guía está basada en instrumentos internacionales en materia de derechos, especialmente en la **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores**<sup>1</sup>; en el documento “Every Resident, Bill of Rights for people who live in Ontario long-term care homes”, declaración de derechos para las personas mayores que viven en residencias de cuidados a largo plazo en Canadá y en los **Protocolos de atención en los ELEAM de SENAMA**<sup>2</sup>.

Los ELEAM o residencias colectivas son el hogar de muchas personas mayores, y al igual que otros servicios dirigidos a ellos, deben ser espacios protegidos, donde el respeto, el buen trato y la protección de sus derechos sean el centro de la atención.

En un país que envejece aceleradamente, queremos crear conciencia acerca del respeto a los derechos humanos de las personas mayores, y más aún, pensando en aquellos que se encuentran en situación de dependencia.

Si bien este documento está particularmente dirigido a las personas mayores, esperamos sea un instrumento de alcance ciudadano que contribuya a generar las condiciones para un trato digno e inclusivo de los mayores. Conocer y respetar los derechos es tarea de todos.

**Rubén Valenzuela Fuica**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Adulto Mayor

1. Ver Glosario, página 37.  
2. Ver Glosario, página 37.



## ¿Qué contiene esta guía?

- Información general sobre Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
- Derechos fundamentales que se deben garantizar a los residentes de Establecimientos de Larga Estadía.
- Recomendaciones para actuar frente a situaciones de vulneración de derechos de quienes viven en residencias.

### ¿Cuáles son sus objetivos?

- Resguardar los derechos universales de las personas mayores, enfocándose específicamente en el desarrollo cotidiano de los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
- Potenciar a las personas mayores como sujetos de derechos y el respeto a su **autonomía**<sup>3</sup>.

Es importante considerar que los derechos fundamentales que tienen las personas mayores en Establecimientos de Larga Estadía son aplicables a todos los ámbitos de su vida. Por ejemplo, a la relación familiar cotidiana, al ámbito institucional, a grupos comunitarios, entre otros espacios de atención y socialización.

3. Ver Glosario, página 37.

## ¿Qué es un ELEAM?

Los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) son, de acuerdo con la normativa establecida por el Ministerio de Salud (Minsal):

“Un lugar en que residen personas de 60 años o más que, por motivos biológicos, psicológicos o sociales, requieren de un medio ambiente protegido y **cuidados**<sup>4</sup> diferenciados. Dichos cuidados tienen por objeto la prevención y mantención de su salud, la estimulación de su **funcionalidad**<sup>5</sup> y el reforzamiento de sus capacidades remanentes” (Minsal, DS N° 14/2010).

Un ELEAM no es un hospital, es el hogar donde la persona mayor recibe cuidados especializados que su entorno no puede proveer y el espacio donde se fortalece su autonomía.



4. Ver Glosario, página 37.

5. Ver Glosario, página 38.

## ¿En qué casos se ingresa a un ELEAM?

La persona mayor puede ingresar a un ELEAM cuando se presente una condición de **dependencia**<sup>6</sup>, es decir:

- Cuando presente una disminución o ausencia de su capacidad para realizar alguna **actividad de la vida diaria**<sup>7</sup> como por ejemplo, comer, lavarse, vestirse, arreglarse, trasladarse, salir de compras, entre otras.
- Cuando los cuidados especializados que requiere no pueden ser provistos por una red de apoyo familiar, por servicios de atención en el domicilio o por una persona significativa.
- Y por supuesto, cuando la persona mayor esté completamente de acuerdo en querer hacerlo.

*Si por alguna razón la persona mayor no se encuentra en condiciones de decidir por sí misma (por ejemplo, porque padece de una demencia en etapa avanzada), se debe asegurar el respeto de sus derechos y buscar la mejor alternativa para la entrega de los apoyos que requiera.*

6. Ver Glosario, página 38.

7. Ver Glosario, página 38.

- Los ELEAM no deben entenderse como la primera alternativa frente a necesidades de apoyo o cuidado. No es necesario el ingreso a un ELEAM si la persona es autovalente o si cuenta con los apoyos necesarios para satisfacer las necesidades en su propio hogar. Existen otros servicios (privados y públicos) orientados a personas mayores que requieren asistencia en las actividades de la vida diaria y que permiten promover por mayor tiempo su independencia.

Entre ellos se encuentran:

- **Centros Diurnos**<sup>8</sup>
- **Servicios de Atención Domiciliaria**<sup>9</sup>
- Oferta para adultos mayores autovalentes (clubes de adulto mayor, grupos comunitarios, de apoyo psicosocial, talleres para hacer ejercicios, etc.)

*No todas las comunas cuentan con la misma oferta, por tanto puede ser que no siempre se encuentre una solución específica. Se puede solicitar información en los municipios, en centros de salud familiar, en clubes de adultos mayores, entre otros, que permitan orientar la búsqueda según cada necesidad.*

8. Ver Glosario, página 38.

9. Ver Glosario, página 39.

## ¿Con qué permiso debe contar una residencia para su funcionamiento?

Es importante conocer que los ELEM deben contar con resolución sanitaria para su funcionamiento. Esta autorización la entrega el Ministerio de Salud mediante las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS) correspondientes a la región donde se encuentre ubicado el ELEM, y son estas las que regulan la instalación y los aspectos sanitarios de las residencias.

### ¿Todos los ELEM cuentan con autorización?

Todos los ELEM deben contar con autorización para funcionar, es el estándar mínimo requerido para ello. Para saber si un ELEM cuenta con autorización, se podrá observar si este dispone de un letrero que señale el número y fecha de la resolución que autoriza su funcionamiento, el que debe ser exhibido en el frontis del recinto.

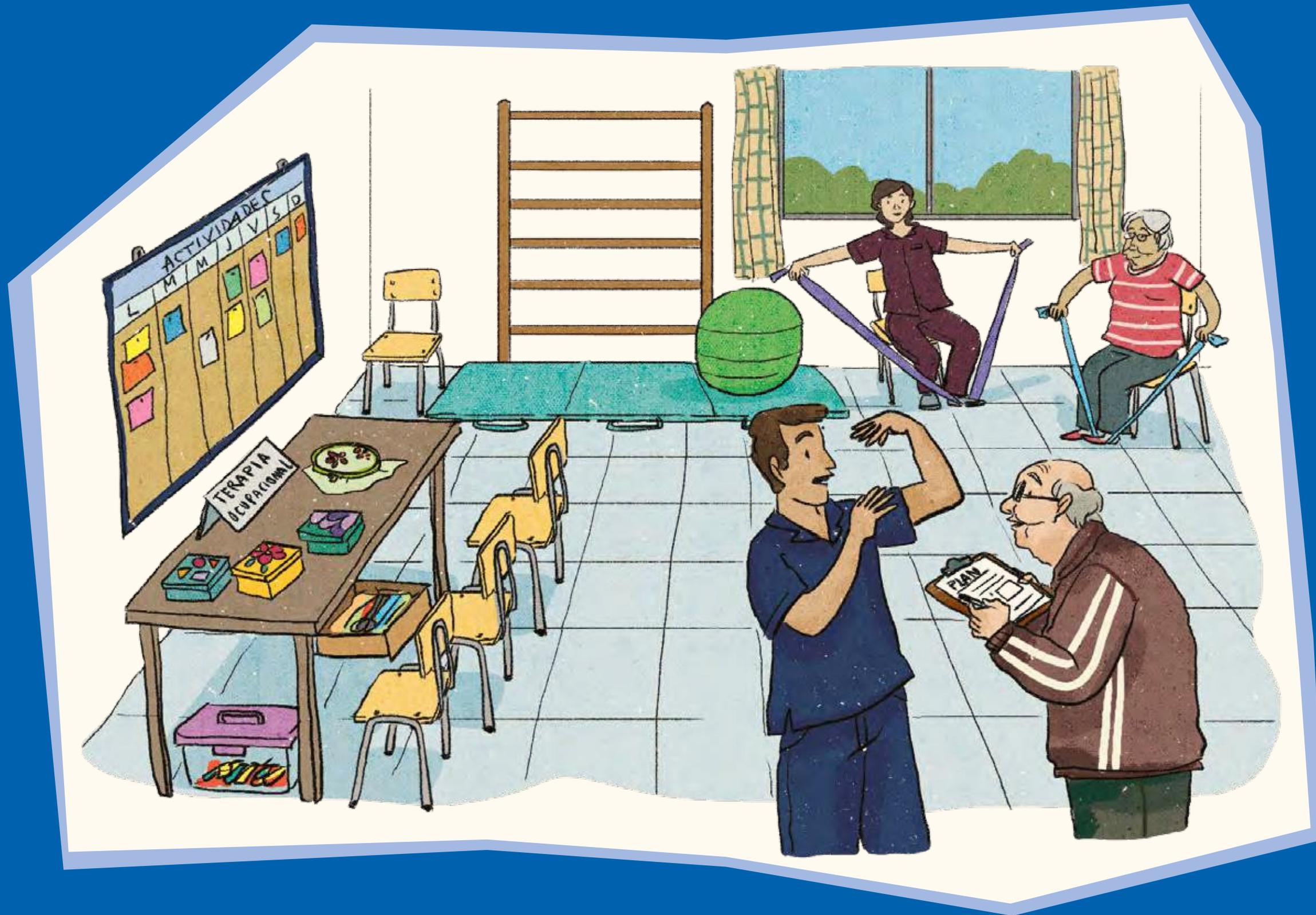


### ¿Qué medidas de seguridad debería tener un ELEM?

Un ELEM que cuenta con autorización de funcionamiento debe tener un certificado de un experto en prevención de riesgos o del Cuerpo de Bomberos, que acredite que cumple con los requisitos de prevención y protección contra incendios, además de un Plan de Evacuación para los distintos tipos de emergencias.

Debe disponer de elementos de seguridad como:

- Vías de evacuación, con señalética visible y clara, que permitan la salida expedita en caso de emergencia.
- Un procedimiento de emergencias y catástrofes (MINSAL, DS N°14/2010).



¿Qué  
derechos  
tienen las  
personas  
mayores  
en los  
ELEAM?

## Ambiente hogareño, limpio y sano



*Tienes el derecho a residir en un AMBIENTE HOGAREÑO Y AMIGABLE. El ELEM es tu nuevo hogar y, como tal, debe ser un espacio donde tu vida cotidiana mantenga, en lo posible, la rutina diaria que tenías antes del ingreso, independiente de tu situación de dependencia.*

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Residir en un lugar acogedor, adaptado a ti. A sentirte como en casa.
- Continuar realizando, de acuerdo a tus posibilidades, las actividades cotidianas que solías hacer en tu hogar.
- Vivir en un entorno agradable, donde áreas verdes y jardines formen parte de tu cotidianeidad.

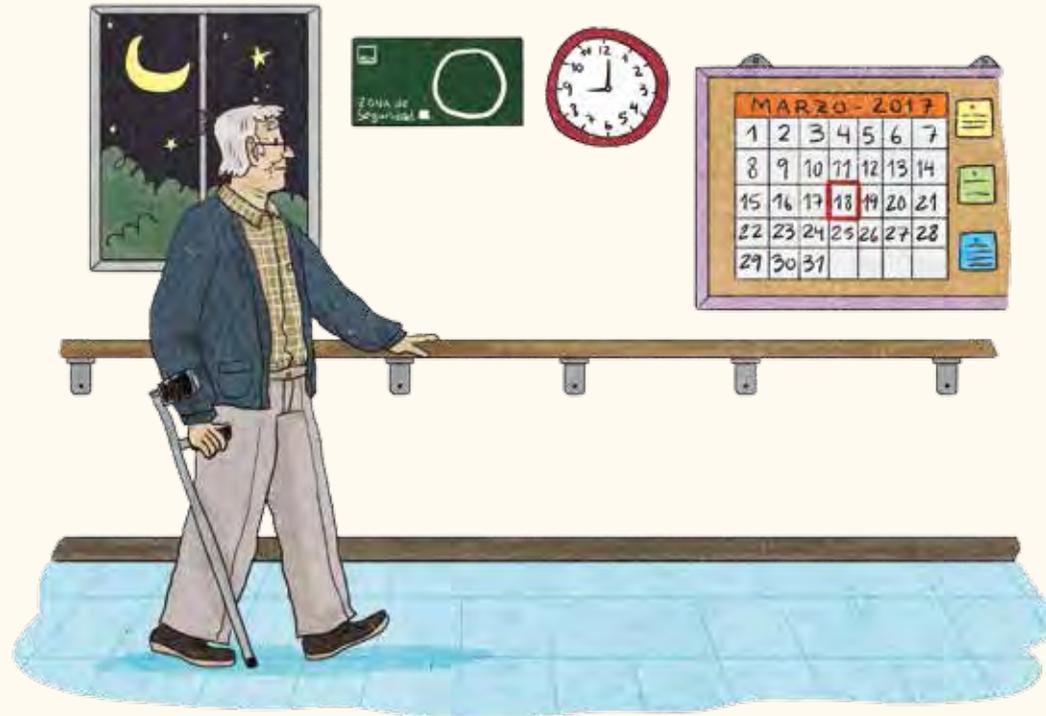


*Tienes derecho a que tu entorno sea SANO, LIMPIO Y SEGURO y que te permita disfrutar de tu vida en la residencia.*

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Ser protegido de la exposición a lugares que alteren tu tranquilidad, zonas con mucho ruido o de posibles riesgos contaminantes que afecten tu salud.
- Que el ELEM considere disminuir los riesgos frente a posibles caídas y accidentes, adecuando los ambientes y espacios para prevenirlos.
- Residir en un ambiente limpio, higienizado y en adecuadas condiciones de ventilación.

## Accesibilidad y movilidad personal



**Tienes el derecho a DESARROLLARTE EN IGUALDAD DE CONDICIONES EN EL ENTORNO FÍSICO Y SOCIAL, a acceder a instancias de participación, información y a servicios públicos o privados. Para lograrlo, el ELEM debe realizar las adecuaciones necesarias.**

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Salir cuando lo necesites y desees. Con el apoyo del ELEM resguardarás tu autonomía y seguridad.
- Ver facilitada tu movilidad personal mediante espacios despejados y rampas que te aseguren circular dentro como fuera de la residencia.
- Adecuaciones ambientales que te permitan estar siempre ubicado en tiempo y espacio. Se deberá proveer señalización adecuada y actualizada, de fácil lectura y comprensión.

## Consentimiento informado y acceso a la información

**Tienes el derecho a disponer de cuanta INFORMACIÓN resulte necesaria para acceder a los servicios y prestaciones, y así poder dar tu CONSENTIMIENTO INFORMADO<sup>10</sup>, manifestándolo de manera libre y contando con los antecedentes respectivos.**

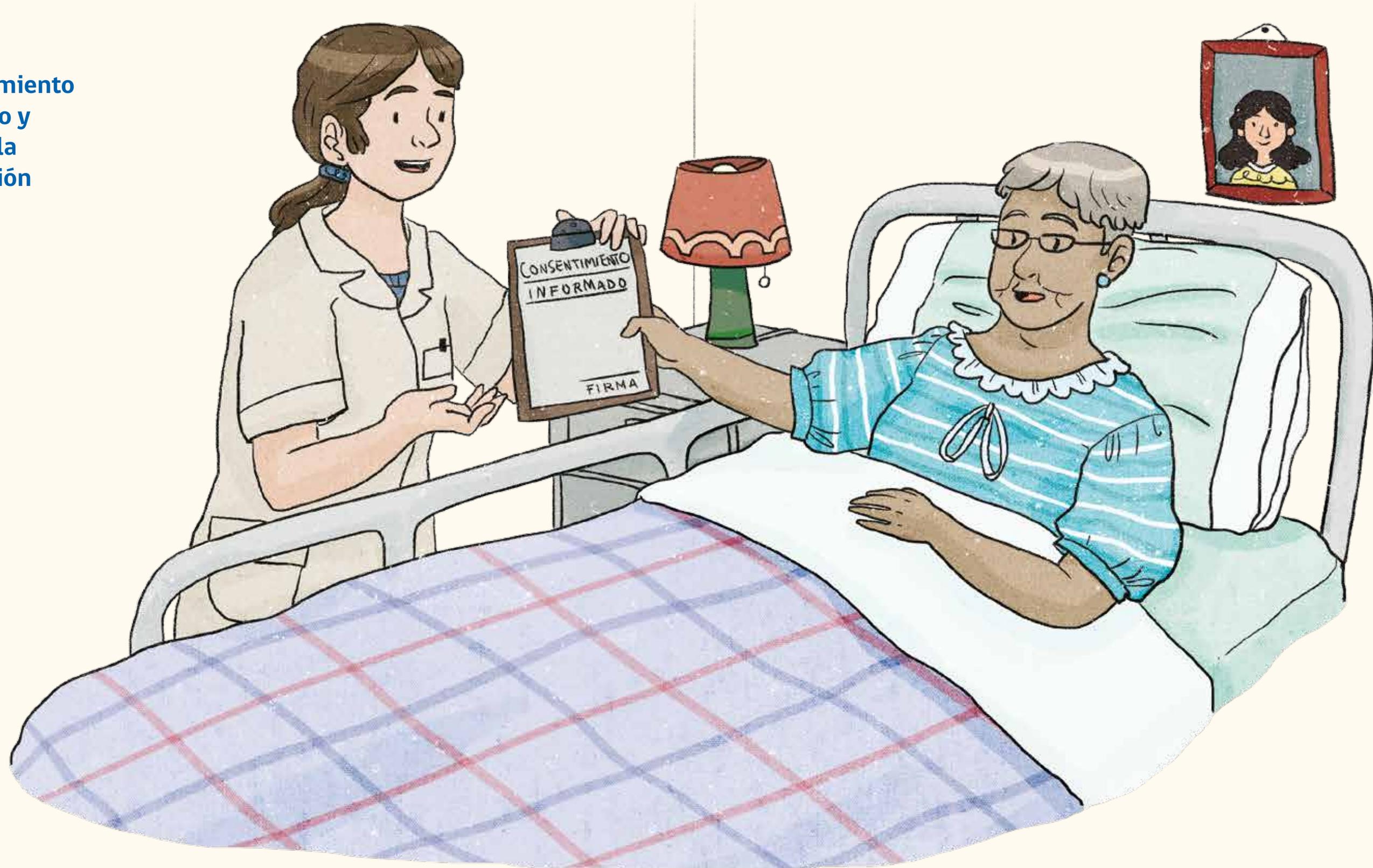
Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Recibir información clara, comprensible y oportuna sobre el funcionamiento del ELEM al momento de postulación e ingreso, así como tus deberes y obligaciones como residente. Si no comprendes algo, puedes volver a preguntar cuantas veces quieras.
- Estar plenamente informado respecto de tus evaluaciones, progresos y atenciones médicas o de otros profesionales, así como del tipo de medicamentos, tratamiento o procedimiento que necesites.
- Solicitar leer tus expedientes, fichas personales médicas o de otro tipo, cuando lo desees.

**Muchas veces podrán solicitar tu firma para distintos documentos (familiares o personal del equipo de la residencia). Asegúrate de estar plenamente informado de lo que te están solicitando firmar, antes de hacerlo.**

10. Ver Glosario, página 39.

Consentimiento  
informado y  
acceso a la  
información

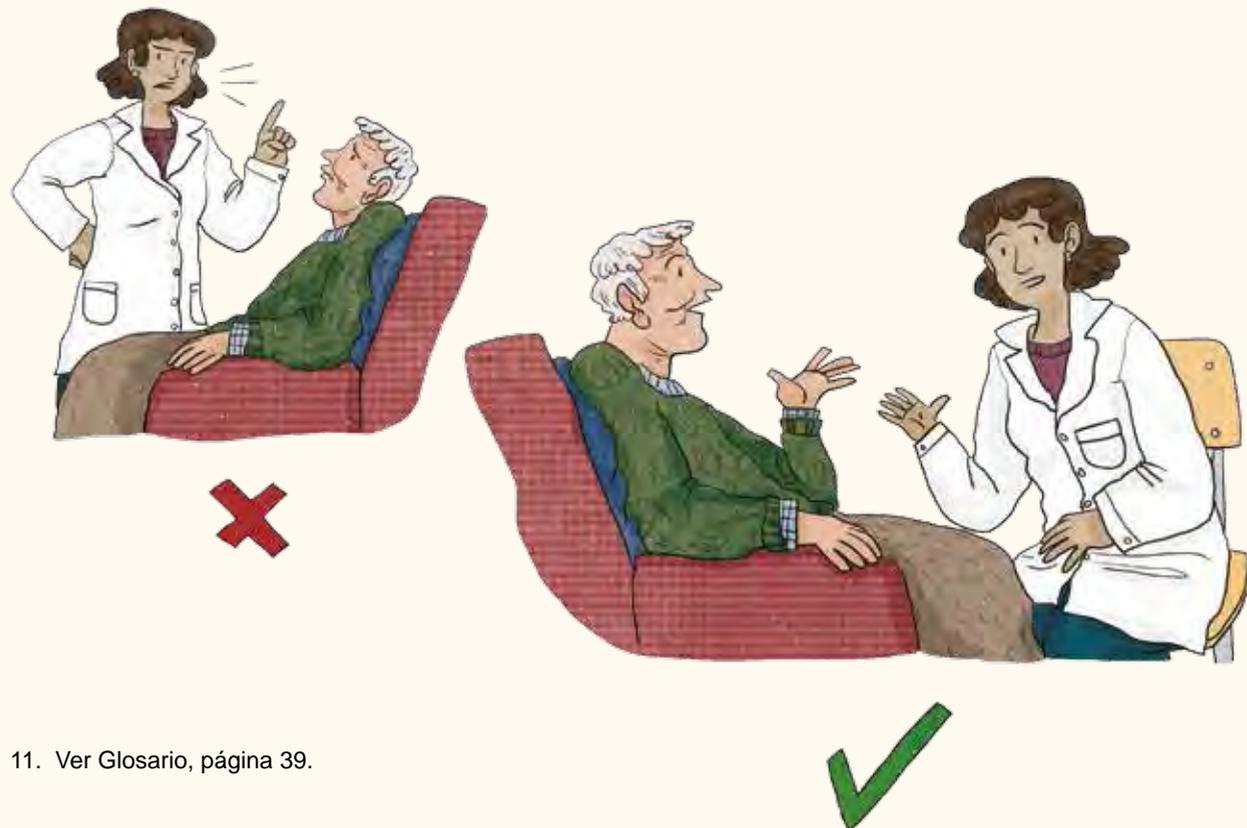


## Dignidad y buen trato

➤ **Todo residente tiene derecho a ser tratado con DIGNIDAD, ser respetado y recibir un trato cordial sin discriminación y sin importar las circunstancias.**

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Ser tratado con respeto y que el personal del ELEM sea amable contigo.
- Tienes derecho a vivir diariamente libre de violencia. Que nadie abuse mental o físicamente de ti.
  - Es **maltrato**<sup>11</sup> psicológico cuando se te infantiliza, ignora, humilla, insulta o amenaza.
  - Es maltrato físico cuando se te propinan golpes, cachetadas, empujones, mordeduras, o eres abusado sexualmente, entre otros.



11. Ver Glosario, página 39.



➤ **Tienes el derecho a ser informado de los tratamientos o procedimientos que necesites y las consecuencias que esto pueda traer. Tener la posibilidad de recibirlos o rechazarlos.**

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Saber que en ocasiones, por tu salud, podrías necesitar contenciones<sup>12</sup> (las que pueden ser físicas o farmacológicas). Sin embargo, estas no deben doler ni incomodar. Siempre deben ser prescritas por un médico.
- Que tu médico u otro profesional de la residencia te informe si necesitas tratamientos o procedimientos, es decir: qué tipo, el porqué, el tiempo que durará y sus consecuencias.

12. Ver Glosario, página 39.

## Independencia y autonomía

- >** Tienes el derecho a pensar y actuar de forma independiente. A **TOMAR DECISIONES EN TODOS LOS ASPECTOS DE TU VIDA**, asumiendo las consecuencias de las mismas. A ejercer tu propia voluntad, entendida como la facultad para ordenar tu propia vida.

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Elegir el estilo de vida que quieras llevar, dentro o fuera del ELEM.
- Ingresar y permanecer en la residencia voluntariamente.
- Mantener contacto con familiares o personas significativas libremente. El ELEM deberá facilitar las visitas.
- Salir del ELEM libremente para hacer lo que te guste (ir a la peluquería, salir de compras u otros).
- Decidir libremente qué hacer con el dinero que administras.
- Rechazar participar en actividades, servicios o tratamientos con los que no estés de acuerdo.



## Privacidad e intimidad

- >** Tienes derecho a la **PRIVACIDAD** en todos los aspectos de tu vida. Debes ser respetado en forma íntegra en actividades íntimas, como las de higiene personal y en tus tiempos de descanso.

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Que el equipo del ELEM o los residentes anuncien su ingreso a tu habitación, golpeando la puerta y solicitando permiso; cuando se requiera aseo personal en cama, a que se disponga de cortinas o biombos; que cuando vayas al baño puedas cerrar la puerta.
- Contar con un lugar privado para recibir visitas o tener reuniones, por el tiempo que sea necesario, ya sea con un trabajador del ELEM, otro residente, un familiar o persona significativa.

**Recuerda:** La normativa establece que los ELEM deben contar con espacios que permitan desarrollar reuniones en privado.

- Contar con un espacio adecuado para mantener tus cosas personales (cartas, libros, documentos, entre otros) y sin riesgo de que otros puedan disponer de ellas.
- Que tu información personal sea manejada responsablemente y solo para fines de tratamiento o apoyo en gestión de trámites.
- Mantener en reserva información acerca de tu pensión y el monto recibido.

Privacidad e  
intimidad



## Recibir servicios de acuerdo a tus necesidades

- **Tienes el derecho a recibir CUIDADOS y APOYOS ESPECÍFICOS diferenciados de acuerdo a tus necesidades y características personales, que velen por tu integridad y promuevan tu autonomía e independencia.**

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Que se realice una evaluación que identifique tus necesidades en diversos ámbitos (salud, interpersonal, social, comunitario, etc.).
- Que te informen cuáles son las atenciones que el equipo considera acordes para ti y poder consensuar su realización.
- Contar con un documento escrito de las actividades que se sugieren.
- Recibir servicios de calidad y el tratamiento indicado en los tiempos correspondientes, así como ser atendido por el personal adecuado.



**El trato especializado y respetuoso también es parte del quehacer profesional del equipo del ELEM.**

## Seguir accediendo a la oferta de salud, social y comunitaria

- **Tienes el derecho a SEGUIR ACCEDIENDO A LOS SERVICIOS EXISTENTES EN LOS ÁMBITOS DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, que te permitan llevar una vida digna, en condiciones de bienestar y en igualdad de derechos.**

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Recibir atenciones en centros de salud, hospitales u otros, más aún cuando se requiera de un tratamiento. El ELEM deberá facilitar tu asistencia y traslado para una atención oportuna.
- El fomento de tu participación en actividades externas, compartir con personas mayores de otras residencias, grupos de ayuda, entre otros.
- Que el ELEM posibilite, cuando corresponda, tu acceso a la oferta estatal (por ejemplo, beneficios económicos o ayudas técnicas).



## Respeto de la identidad



**Tu identidad individual está constituida por ciertas CARACTERÍSTICAS ÚNICAS QUE TE HACEN DIFERENTE A OTRA PERSONA.**

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Un acceso igualitario a los servicios, independiente de si eres mujer u hombre, siempre respetando tus necesidades, características y preferencias.
- Que tus diferencias culturales, nacionalidad, raza o religión, no sean motivo de discriminación.
- Recibir información de manera transversal, sin discriminación ni tabúes.
- Poder realizar actividades distintas a las habituales o rutinarias. Tu identidad se construye en todas las dimensiones y con quienes así lo desees.

## Desarrollo personal

**Tienes el derecho a seguir DESARROLLÁNDOTE PERSONALMENTE, persiguiendo tus intereses y maximizando tu potencial, siendo el ELEM quien contribuya a lograrlo.**

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Que se generen condiciones necesarias para que pongas en práctica tus habilidades y conocimientos. Al ingresar al ELEM no dejas de ser la persona que eras antes.
- Hacer cosas que te interesen, que te motiven y a continuar con tus pasatiempos.
- Disponer en el ELEM de objetos personales para desarrollar tus pasatiempos, siempre y cuando la seguridad o tranquilidad de los demás residentes no se vean perjudicadas.
- Entregar servicios remunerados o gratuitos fuera y dentro del ELEM (peluquería, jardinería, repostería, etc.), si lo deseas y cuentas con las condiciones para ello.



Desarrollo personal



## Generar relaciones y vínculos afectivos

**➤ Tienes el derecho a *GENERAR LAZOS DE AMISTAD Y RELACIONES TAN PROFUNDAS como quieras y a que estas sean respetadas.***

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Compartir con personas significativas y afines a tus intereses. Fortalecer tu círculo de amistades y relación con ellas.
- Constituir agrupaciones o unirse a organizaciones establecidas, dentro o fuera del ELEM.
- Contar con espacios adecuados para realizar tus actividades grupales.
- Tener o comenzar una relación de pareja en el ELEM.



## Recreación y esparcimiento



**➤ Tienes el derecho a que el ELEM realice y potencie *ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO de acuerdo con tus intereses y necesidades, con el objeto de mejorar tu salud y calidad de vida en todas las dimensiones.***

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Proponer actividades recreativas en conjunto con otros residentes y a que estas sean consideradas.
- Realizar salidas fuera de la residencia, disfrutar de la naturaleza y los espacios de esparcimiento, siempre y cuando se resguarde tu seguridad.

## Participación e integración

**>** Tienes el derecho a la **PARTICIPACIÓN ACTIVA Y VOLUNTARIA** en todos los ámbitos de tu vida y a integrarte plenamente en la familia, la comunidad y la sociedad en general.

Por ejemplo, tienes el derecho a:

- Conocer, ejercer o desarrollar una Carta de los Derechos de los residentes.
- Participar activamente en las decisiones que te afecten, dentro o fuera de la residencia a través del Consejo de Residentes o por otro medio.
- Constituir, dentro o fuera del ELEAM, organizaciones de personas mayores para tratar temas de interés, exponer inquietudes o mejoras para el establecimiento, o simplemente para realizar actividades que te gusten.
- Ejercer tu derecho a voto. Participar, cuando desees, de procesos electorales y contar con ayuda para asistir en caso que la requieras.



***Tu opinión y voluntad siempre debe ser consultada, independiente del nivel de dependencia que tengas o si puedes o no movilizarte.***

Los DERECHOS no se pierden en un ELEAM.

La dependencia severa no implica falta de autonomía. Siempre podrás decidir.

Es necesario que ejerzas tus derechos y asumas tus deberes.

La asistencia física en actividades de la vida diaria no debe limitar tu autonomía.

Muchas veces los malos tratos ocurren porque existen prejuicios o falsas creencias frente a los adultos mayores.

Para respetar los derechos de personas mayores que viven en

ELEAM es importante que:



Las residencias respeten y promuevan los derechos de los residentes.

Si esto no ocurre, se deben poner en alerta situaciones que los afecten.

Tener presente que no informar hechos que vulneren los derechos de las personas mayores nos hace también responsables.

## En este contexto...

No es necesario que exista violencia física para que una persona mayor sea vulnerada en sus derechos, basta con malos tratos, infantilizar, no respetar su opinión, intimidad o privacidad, no entregar información oportuna, no entregar cuidados adecuados, entre otros.

- Si se conoce o sospecha que alguna persona mayor residente no está recibiendo tratos adecuados, informe al Director Técnico del ELEAM.
- Si es a causa de un familiar, es importante avisar al profesional más próximo de la residencia o a otra persona significativa.

***Es importante resguardar a las personas mayores (u otra persona) al momento de realizar una alerta o denunciar sobre maltrato o abuso, evitando su exposición a nuevas situaciones que vulneren sus derechos por el hecho de haber denunciado.***

## En caso de sospecha de maltrato o vulneración de derechos de una persona mayor que vive en un ELEAM, se puede recurrir a:

Redes de asistencia local:

- La Municipalidad, mediante su Programa Adulto Mayor o el Departamento de Asesoría Jurídica;
- A la Corporación de Asistencia Judicial para recibir orientación o patrocinio judicial.

A las autoridades, con el fin de denunciar los hechos de maltrato (en el caso de contar con pruebas acompañarlas a la denuncia). Por ejemplo a:

- Carabineros
- Fiscalía
- Policía de Investigaciones (PDI)
- Tribunales de Familia (cuando el agresor sea un familiar o un cuidador)

**Todos  
somos  
responsables**

## Glosario

1

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores

Primer instrumento jurídicamente vinculante para los Estados miembros de la OEA (Organización de Estados Americanos) que la ratifiquen, que estandariza y protege los derechos de las personas mayores. En Chile está en proceso de ratificación.

2

Protocolos SENAMA

Se refieren a los estándares de calidad para los establecimientos de larga estadía para personas mayores de SENAMA y establecen concretamente, desde un enfoque de derechos, los lineamientos para el funcionamiento de una residencia.

3

Autonomía

Se refiere a la capacidad y el derecho de una persona de poder elegir y tomar decisiones relacionadas con su propia vida y con el entorno.

4

Cuidados

Conjunto de servicios, acciones, actitudes y transferencias (monetarias, no monetarias o en especies) que realizan el Estado, la familia, la comunidad, el sector privado y las propias personas mayores, con el fin de mantener, promover y mejorar su bienestar físico, cognitivo, afectivo, material y social. Pueden ser preventivos, curativos o paliativos, de corto, mediano o de largo plazo.

5

### Funcionalidad

Es la capacidad de una persona de llevar por sí misma la orientación de sus actos y la relación con su entorno, desarrollando las actividades de la vida diaria desde el punto de vista psíquico, físico y social.

6

### Dependencia

Estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía psíquica, física o intelectual, tienen necesidad de asistencia o ayudas con el fin de realizar las actividades de la vida diaria y, de modo particular, recibir cuidados especiales.

7

### Actividades de la vida diaria

Conjunto de tareas o conductas que una persona realiza de forma diaria y que le permiten vivir de forma autónoma, integrada en su entorno y cumplir su rol dentro de la sociedad.

Entre estas se encuentran las **Básicas**: como bañarse, vestirse, caminar, comer, usar el excusado, acostarse y levantarse de la cama y las **Instrumentales**: ligadas al entorno y son un medio para obtener o realizar otra acción.

8

### Centros diurnos

Son servicios que otorgan varias prestaciones, tanto recreativas como terapéuticas, que buscan prolongar la autonomía física y cognitiva de las personas mayores, manteniéndolas en su entorno habitual. Además, en algunos casos, entregan servicios de apoyo al grupo familiar y a los cuidadores informales de las personas mayores.

9

### Servicios de atención domiciliaria

Son un conjunto de recursos dirigidos a prestar apoyo y cuidados en el domicilio del adulto mayor cuando, por cualquier circunstancia, deja de ser autovalente en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

10

### Consentimiento informado

Procedimiento en el que se garantiza que el sujeto ha expresado voluntariamente su intención sobre una acción que lo involucra, después de haber comprendido la información que se le ha dado, acerca de los objetivos de la acción, los beneficios, las molestias, los posibles riesgos, entre otros.

11

### Maltrato

Acción u omisión, única o repetida, contra una persona que produce daño a su integridad psíquica, física o moral, y que vulnera el goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales.

12

### Contención

Acción de contener o moderar. Existen contenciones del tipo física o mecánica, se refiere al uso de dispositivos que restringen o limitan los movimientos o los impiden en su totalidad, con el objetivo de prevenir actividades que pongan en riesgo a las personas.

## Información adicional sugerida

### **[www.senama.cl](http://www.senama.cl)**

Aquí se encuentran disponibles los protocolos acerca de estándares de calidad para los establecimientos de larga estadía de SENAMA para ser consultados por la ciudadanía y utilizados como referentes por cualquier residencia de adultos mayores.

### **[www.minsal.cl](http://www.minsal.cl)**

Decreto Supremo 14, Ministerio de Salud  
Normativa legal que regula los establecimientos de larga estadía para adultos mayores.



**SENAMA**

[www.senama.cl](http://www.senama.cl) |  [senama gobierno de chile](#) |  [@senamagob](#)  
Catedral 1575, piso 2 | Teléfono: +56 2 25853500 | Santiago - Chile

