

Hacia una cultura del buen trato a las personas mayores

Toledo, 14 de junio de 2021

Saludos:

D. José Manuel Llarío Espinosa. Presidente de Acescam

D^a M^a Ángeles Sánchez Trillo, Secretaria General de Acescam

... Fundación Mayores.

Felicitación por la convocatoria por la celebración del día de la toma de conciencia del abuso y maltrato de la vejez (15 de junio).

Oportunidad del lema: “Por lo legal y por lo moral: respetar la vejez, es vida”.

Agradecimiento por la confianza. Tema: cultura, lo que se cultiva, hecho de moral, de leyes, de costumbres, conductas, pensamientos, necesitados de ser cuidados para respetar la dignidad de todo ser humano.

Esquema:

1. Introducción.
2. Concepto de maltrato.
3. Tipos de malos tratos.
4. Cultura del maltrato – buen trato en San Camilo.
5. Claves éticas para un buen trato.
6. El corazón en la Sagrada Escritura.

1. Introducción:

Toda la historia de la Humanidad ha tenido un horizonte ético apoyado en criterios para:

- No hacer daño.
- Hacer bien.

... que es lo que entiendo que esconde el lema: “por lo legal, y por lo moral, respetar la vejez”. Por la línea de mínimos y por la línea de máximos.

Estas dimensiones son éticas (ambas) son genuinamente humanas, y se han expresado en valores, normas, principios, mandamientos:

“no matarás”, “no robarás”, “no mentirás”,

y en positivo: “honrarás a tu padre y a tu madre”, “amarás al prójimo”...

Hemos dado en llamar también *regla de oro de la ética*, a la fórmula: “tratar a los demás como nos gustaría que nos trataran a nosotros”, o, dicho en negativo, o *regla de plata*: “no hagas a los demás lo que no quieras que te traten a ti”.

De la regla de plata (no trates mal) a la de oro (trata bien), efectivamente hay un gran salto, como el que hay de “no hagas el mal” a “haz el bien”, como lo habría entre “no maldigas” a “bendice”.

Este imperativo ha encontrado acogida en la filosofía, así como en las tradiciones de sabiduría religiosa y en los modelos de bioética actuales: *lo primero es no hacer daño* (¡no la autonomía!).

Kant formuló también el imperativo categórico así: “actúa de tal modo que tu máxima de acción se convierta en ley universal”.

Hoy somos más conscientes no solo de la responsabilidad moral de las personas, sino también de las instituciones ante los malos y buenos tratos.

2. Concepto de maltrato

Hablar de los malos tratos *no es algo nuevo en la historia*. Siempre nos hemos matado, pegado, humillado, abandonado... Pensemos en la exclusión de la vida social de algunos enfermos (leprosos, mentales), o de la reducción de la cabeza en culturas y lugares concretos, en la esclavitud, en las diferentes formas de violencia (incluida la de género)...

El mundo de los *mayores es un mundo de vulnerabilidad y de particular fragilidad*, tanto por las condiciones físicas, como cognitivas. Un nicho de potenciales malos tratos que pueden verse más ocultos justamente por la fragilidad en la posibilidad de defensa o denuncia.

Las Naciones Unidas abordan por primera vez el tema de la violencia contra las personas mayores en la II Asamblea Mundial del Envejecimiento (Madrid 2002).



Los malos tratos son esas “acciones únicas o repetidas, esas faltas de respuesta apropiada, que causan daño o angustia a una persona mayor, en el marco de relaciones que albergaban expectativas de confianza”. (Definición de la OMS “Declaración de Toronto”)

3. Tipos de malos tratos

Obviamente, en este tema, son importantes aspectos tales como *la gravedad, la frecuencia, la intensidad* de los malos tratos.

No hay que pensar que se den exclusivamente en el *contexto residencial o régimen de Centro de Día*, y solo por parte de profesionales poco preparados o de bajo talante ético, sino que se pueden dar *en cualquier contexto* de relaciones humanas, particularmente donde hay fragilidad.

Existen diferentes *tipos de malos tratos*:

- ***Físicos***: daño corporal, dolor o deterioro físico producidos por fuerza física o violencia no accidental.
 - Golpes, quemaduras, tirones de pelo, alimentación forzada...

- **Psicológicos:** causar intencionadamente angustia, pena, sentimientos de indignidad, miedo o estrés mediante actos verbales o no verbales.
 - Amenazas (de daño, de institucionalización...), insultos, burla, intimidación, humillaciones, infantilización en el trato, indiferencia, silencio o aislamiento, no respeto de ideas o creencias, etc.

- **Sexuales:** comportamientos o contactos no consentidos.
 - Acoso sexual, tocamientos, obligar a la víctima a realizar actos sexuales al agresor, violación, realización de fotografías, etc.

- **Financieros:** utilización no autorizada, ilegal o inapropiada de fondos, propiedades o recursos de una persona mayor.
 - Tomar dinero o joyas sin autorización, falsificar firmas, obligar a firmar testamento u otros documentos, uso inapropiado de la tutela, ocupación del domicilio...
 - Trato de la Administración a las Residencias concertadas, excluyendo de la atención sanitaria.

- ***Negligencia o abandono en el cuidado.***
 - Rechazo, negativa o fallo para iniciar, continuar o completar la atención de necesidades de cuidado.

- ***Obstinación diagnóstica o terapéutica:*** realización de pruebas o tratamientos sin previsión de beneficio real en la persona.

- ***Maltrato institucional:*** en lugar de ser producto de una conducta (o ausencia) individual, son el resultado de decisiones institucionales que transgreden el principio de justicia.
 - Reducción del número de apósitos de incontinencia, cuestiones de alimentación, de higiene, de participación en actividades...
 - Restricciones de la libertad.
 - Barreras arquitectónicas.
 - Falta de planes adecuados de cuidados o servicios.

- Particular atención merecen las ***sujeciones***, restricciones físicas o sujeciones mecánicas –o químicas- que, de medidas excepcionales, pueden convertirse en costumbre bajo el juicio sistemático de que es en beneficio del residente.

4. Cultura del buen trato en San Camilo, humanizador

Gran innovador en el siglo XVI, elabora unas reglas para el buen cuidado, que son un auténtico manual de buen trato:

- «Cada uno se guardará, con toda la diligencia posible, de *maltratar* a los pobres enfermos, a saber: con palabras groseras u otras actitudes semejantes, sino que los tratará más bien con mansedumbre y caridad.» (Esc. 23)
- «Le apenaba ver cómo *sufrían el trato* de los empleados mercenarios, especialmente cuando llamaban *por la noche*» (Cicatelli 63).
- «¿Y cuántos otros al ser tomados en brazos por criados de poca caridad, eran tan *brutalmente tratados* y manejados, que se les quedaban muertos entre los brazos?» (Cicatelli 87)
«Y menos mal si de las tristes palabras no pasaban muchas veces a los hechos: prodigándoles bofetadas, puñetazos, empujones y atándoles y molestándoles sin ninguna finalidad o razón». (Cicatelli, 88)

- «Muchos eran los que fallecían en sus propios lechos (...) sofocados por los propios parientes al llenarles la boca con *excesivo alimento o demasiada bebida*; en especial, cuando los pobres agonizantes padecían catarro o calentura y cualquier mínima cosa era bastante para sofocarlos (...). A pesar de ello, muchas mujeres, sencillas, obstinadas, no lo querían entender y, bajo pretexto de celo o afecto, les metían cualquier cosa en la boca, no dándose cuenta de que en vez de aliviarlos los mataban; convirtiéndose de esta manera en verdugos de sus propios maridos e hijos». (Cicatelli, 112)

- «*Al hacer las camas*, que cada uno intente hacerlo con cuidado y caridad. Que haga cambiar las sábanas y la ropa cuando estén muy sucias, e informe de ello a los responsables de una manera discreta y cortés». (Esc. 40)»

- «*Por la noche* confortará *con palabras amables*, sirviendo en todas las cosas que necesiten los enfermos con humildad. Cuando se sienta muy cansado, podrá quedarse sentado un poco de tiempo, pero permaneciendo en la unidad. Que cada uno ponga atención a *no dormirse* durante el tiempo en que esté de guardia»
- Exhortaba a *cuidar*: “como lo haría una tierna madre con su único hijo enfermo”. Un desafío para no bajar estándares de atención (soledad al final)

5. *Claves éticas para un buen trato*

1. *No ageísmo* en ninguna de sus expresiones.

- a. Los mayores en residencias, viven en domicilios colectivos, y son ciudadanos. Esto no debería excluirles de ser adscritos al Área de Salud y Atención Primaria para contar con los servicios de Salud. Hay que reformar las estructuras presupuestarias, no solo juntar las Consejerías para coordinación socio-sanitaria, sino sentir que el Sistema Nacional de Salud tiene la misma responsabilidad de atención a los mayores, vivan donde vivan, sin declinar de la atención sanitaria a la protección de Servicios Sociales. Esto es buen-trato.
- b. Los mayores en residencias y Centros de Día y SAD deben ser bien tratados por personas competentes, con la adecuada formación. Su ausencia genera dificultades en el buen trato. Competencias técnicas, y también blandas.

2. Atención centrada en la *persona, holística*: «En el servicio a los enfermos, mientras las manos realizan su tarea, estén atentos: los ojos a que no falte nada, los oídos a escuchar, la lengua a animar, la mente a entender, el corazón a amar y el espíritu a orar» (Vanti 8-9)

3. Hablamos afortunadamente de *compasión*, de hospitalidad compasiva, como esa noble virtud que lleva a acoger amablemente al huésped, al que necesita cuidados, sin hacerle daño. Hospedar bien, acoger, cuidar bien, tratar bien (evitar el maltrato) tiene un efecto positivo sobre el que lo practica: por un lado, ese fenómeno hoy más estudiado de la *satisfacción por compasión* y por otro lado esa misteriosa experiencia de sentirse acogido en la tienda personal de aquél a quien acogemos. Cuidar bien retorna hospitalidad y bienestar al que trata bien al otro. Tratar bien es sanante, para quien lo practica.

4. Hablamos afortunadamente de *empatía*, tan vinculada, con la necesidad de formar a su uso, para operativizarla en la comunicación efectiva.
 - En conductas de escucha activa: historias de vida.
 - En conductas de comprensión de significados y acompañamiento en la interpretación y significación personal.
 - En conductas de respuesta verbal, con la necesidad de retomar la retórica en la formación.

5. Hablamos de *presencia plena* y las implicaciones en el manejo del *teléfono móvil* en los procesos y tiempos de cuidado.

6. Hablamos de *prudencia* –la frónesis griega- en la deliberación y en la toma de decisiones, sobre todo aquellas que pueden repercutir sobre cómo tratamos personal e institucionalmente a los mayores.

7. Y hemos de seguir hablando y formando en ello, porque sabemos que muchos malos tratos, tienen su origen en la falta de profesionales cualificados, en la falta de **competencias blandas**: relacionales, emocionales, éticas, espirituales, culturales, e incluso en la insuficiente pericia en las competencias técnicas o de gestión. Los malos tratos se previenen con una buena formación y supervisión.

8. En las últimas décadas, por diferentes motivos, hemos dado mucha importancia al **cuidado de lo emocional**, también por el camino de la humanización. ¡Qué bien! Sin embargo, es posible que haya llegado el momento también de recuperar las categorías de **los valores** y las actitudes para humanizar y construir una cultura del buen trato, así como el **cuidado de lo espiritual y religioso**, superando el rechazo sistemático.

9. Hablamos de respetar la autonomía, pero una *hipertrofia de la autonomía*, llevará a pensar que una forma de cuidar es matar a demanda anticipada de los mayores, o a demanda del representante o del médico, generándose así una *seducción de la muerte*, y haciendo particularmente vulnerables a los enfermos de alzhéimer.

10. Y hemos hecho lema del planteamiento de un *cuidado humanizado: “Más corazón en las manos”*. Humanizar es eso: llevar las cosas de como son, a como deberían ser.

6. El corazón, para una cultura del cuidado

1. Modelo del amor afectivo y efectivo. Ser cuidado por otros en todo, hasta en lo básico, nos hace vivir como en un “campo de concentración de la incertidumbre” y de todos sus miedos –como decía el Dr. Albert Jovell-. Y como él decía, solo el *amor –de la primera conjugación del corazón-*, puesto en las manos, como expresaba San Camilo, puede construir un puente entre la sabiduría del corazón y la operatividad de las manos.
2. San Vicente de Paúl hablaba de amor afectivo y efectivo para cuidar. Hoy tenemos fundaciones e iniciativas nobles, que promueven el concepto de “centrados en la persona” o “*el modelo afectivo-efectivo*” en salud y cuidados. Hay mucha sabiduría en esto, en cuanto que genera una cultura en la que no divinizamos el curar, sino que nos casamos con el gran desafío humano de cuidar, y cuidar bien, sin hacer daño, sin tratar mal, sin malos tratos.

3. Quisiera terminar con la evocación de los atributos de *la palabra corazón* en la Sagrada Escritura. En ella, el corazón es la sede de la sabiduría (no la cabeza), con todo el poder simbólico de esto.
- a. Y el corazón en la Sagrada Escritura aparece con los calificativos de: endurecido, obstinado, engreído, orgulloso, inflado, altivo, arrogante, pervertido, que abriga pensamientos perversos, descarriado, desviado, torcido, ardiente de ira, desmayado, desfallecido, desanimado, ansioso, trémulo, tembloroso, terco, débil de c., jactancioso, soberbio, altanero, preocupado, que inventa, oprimido por la angustia, turbado, dolorido, arrogante, que maldice a Dios, arrebatado, enervado, exasperado, torpe, acalorado.

- b. Roto, convulsionado, que traquetea, desamparado, repleto de maldad, murmurante, es solo guerra, injusto, apegado, desbordado de artimañas, conspirador, irritado, en pena, triste, amargo, voluble, infiel, seco, sometido, abatido, herido, embotado como de grasa, enmudecido, codicioso, necio, fragua planes perversos, maquina el mal.
- c. Fraudulento, como cera que se derrite, envidioso, abominador, desalentado, de luto, es escoria, partido, ruin, pasmado, errado, engañado, perdido, traidor, retorcido, tembloroso, marchito, lánguido, empedernido, adúltero, afligido, semejante al de las bestias, como un horno en sus intrigas, doble, trastornado, maquinador, vacilante, dubitativo, tardo, compungido, insensato, cerrado, incrédulo.

- d. Y también estos otros: Integro, perfecto, alegre, gozoso, feliz, que lleva nombres, que mueve a hacer el bien, con el don de enseñar, humillado, quebrantado, contrito, buscador de Dios, meditativo, que recapacita, temeroso y custodio de los mandatos que hacen felices, servicial, estremecido, inteligente, pensante, sabio, sincero, tocado por Dios, que dicta el obrar, habitado por Dios, valiente, de león, dilatado, convertido, perfecto y recto, fiel, conmovido, acompasado.
- e. Entero, que decide, generoso, unánime, escrutador, esperanzado, grande y de ánimo generoso, bueno, orante, firme, no vacilante, confortado, que susurra, puro, manso, dichoso, aplicado, contemplativo, apresurado, vete por donde el corazón te lleve, que vela, confiado, que hace proyectos, que bulle de palabras graciosas, profundo, prudente, del que brotan las fuentes de la vida, astuto, sensato.
- f. Dispuesto, apasionado, radiante, enderezado, se recrea, se derrite, ensanchado, le duelen las telas y salta en el pecho, tiene fuego ardiente, tiene designios, oyente, guarda las palabras, de carne/de piedra, nuevo, que proyecta, donde se guardan cosas, limpio, rebosante,



ardiente, sencillo, anhelante, con él se cree, abierto de par en par, tiene ojos, cumple...

Un gran líder mundial, hace unos años, hablaba de la necesidad de la formación del corazón.

Ojalá que el corazón, ese corazón compasivo y empático sea dinámico, como esa obra de arte de la ingeniería divina, incansable fuente de calor –como dijera Galeno-, que nos mantiene vivos y cuyas razones a veces la razón no entiende –como afirmara Pascal-, llamada sede del pensamiento por Empédocles, potencial humanizador del mundo.

José Carlos Bermejo
Director Centro Humanización de la Salud San Camilo