

# Guía de recomendaciones y recursos para el cuidado de personas mayores en el contexto de pandemia COVID-19

## Prólogo

### Un abordaje integral y comunitario

Frente al contexto de emergencia sanitaria que estamos atravesando ante la pandemia por el Coronavirus COVID-19, se torna fundamental profundizar la intervención y el acompañamiento del Estado desde las distintas áreas gubernamentales, con una mirada y acción integral.

Son múltiples las acciones que se vienen realizando desde los diversos organismos para atender a las distintas realidades y necesidades que atraviesan las poblaciones frente a un escenario tan adverso y cambiante.

Fruto de esta necesidad de potenciar las tareas que se desarrollan desde los distintos ámbitos, nace este trabajo conjunto entre la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores (DINAPAM-SENAF) y la Dirección de Cuidados Integrales y Políticas Comunitarias (DCIPC-SES) del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Ambos organismos confluyen en un punto clave: las personas mayores y las políticas de cuidados frente a la pandemia.

En este marco donde es urgente y necesario tomar acciones pertinentes para poder propiciar cuidados, atención efectiva y de calidad, se promueve la realización de una política de abordaje conjunto específico para la población de personas mayores de barrios populares, brindándoles acompañamiento y apoyo a sus requerimientos y necesidades cotidianas, promoviendo y facilitando prácticas de cuidado y reforzando los lazos comunitarios para mejorar su calidad de vida y favorecer las medidas preventivas dispuestas por el Ministerio de Salud de la Nación.

A través del programa “El Barrio cuida al Barrio”, que implementó la Dirección de Cuidados Integrales y Políticas Comunitarias, se busca dar respuestas a las necesidades barriales frente a la pandemia y la entrada en vigencia del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO).

Mediante este dispositivo, promotoras y promotores comunitarios recorren el barrio para realizar un acompañamiento específico a grupos de riesgo, difundir medidas preventivas y distribuir elementos de seguridad e higiene.

Las promotoras y promotores comunitarios realizan, además, un mapeo de cada uno de los barrios para identificar y así poder realizar un acompañamiento específico a la población en situación de riesgo que incluye a embarazadas, personas mayores de 60 años y con patologías crónicas como enfermedades respiratorias, cardíacas, inmunodeficiencias, diabetes, insuficiencia renal, entre otras.

La presente “Guía de recomendaciones y recursos para el cuidado de personas mayores en el contexto de pandemia COVID-19” realizada por el equipo del Área de Cuidados en la Comunidad de la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores busca aportar información y herramientas para esas tareas de acompañamiento, con el objetivo de promover el cuidado responsable de las personas mayores y, de esta manera, lograr que quienes llevan adelante esta labor puedan contar con una fuente de orientación y apoyo a la hora de su intervención territorial.

Agradecemos a los diversos promotores y promotoras, referentas/es y actoras/es de la comunidad por su arduo y comprometido trabajo y celebramos la labor conjunta de los equipos de trabajo de ambas Direcciones.

## Algunas cosas que es necesario saber...

Actualmente atravesamos un contexto muy particular, la propagación del virus COVID-19, y los riesgos a los que nos expone, han impactado en nuestro cotidiano generando infinidad de situaciones, en su mayoría necesarias, aunque no por ello deseables, rompiendo los esquemas de la propia “normalidad” y convocándonos a un lugar activo y responsable.

En este marco, y con la finalidad de disminuir la cantidad de contagios para poder brindar la atención sanitaria necesaria y correspondiente, el gobierno nacional decretó el aislamiento social, preventivo y obligatorio, el cual se implementó en dos modalidades: **el aislamiento individual y el aislamiento comunitario**. Dicha medida se orienta a disminuir lo más posible el contacto entre las personas para evitar la propagación del virus.

Dada la situación actual, se torna necesario comprender que el asumir un rol comprometido y responsable es el único modo de cuidarnos y cuidar a las personas que integran nuestro entorno. Es necesario que cada persona, de acuerdo a su lugar y posibilidades asuma el compromiso de extremar los cuidados, para cuidarse a sí mismo/a, cuidar su Barrio y al conjunto de la sociedad.

La tarea del cuidado particularmente se lleva a cabo en el marco de una trama vincular que implica contacto, lo cual nos pone frente a una doble perspectiva de la situación, **el cuidado de quien cuida y de quienes son sujetos de cuidado**.

Es necesario resaltar que, en el caso de las personas mayores, el cuidado es brindado a un grupo poblacional considerado de riesgo en la actual pandemia, en tanto, si bien COVID-19 es una enfermedad nueva y es escasa la información respecto a los factores de riesgo, existe mayor vulnerabilidad para las personas mayores o personas que padecen ciertas afecciones o dolencias, como suele suceder en el caso de las enfermedades infecciosas.

Ahora bien, es necesario considerar que para cuidarse y cuidar lo primero que necesitamos es tener acceso a información de calidad, es decir, aquella que nos brinda herramientas y nos permite accionar de una mejor manera. En tal sentido y considerando la situación que nos ocupa, que es el cuidado de las personas mayores en el contexto actual, se torna indispensable no solo hablar de COVID-19 y cuidados, sino también, y sobre todo, de vejez y derechos.

Realizadas las aclaraciones anteriores, solo resta mencionar que el objetivo de esta guía es socializar información de relevancia para promover el cuidado responsable y seguro de las personas mayores como población vulnerable y a su entorno de cuidado.

**La presente guía incluye:**

- **Nociones de vejez y envejecimiento**
- **Las personas mayores como sujetos de derecho**
- **Mitos y prejuicios respecto a la vejez y el cuidado**
- **Implicancias del cuidado**

- **Información sobre el virus COVID-19**
- **Pautas de cuidado e higiene**
- **Pautas de alarma respecto a la situación que atraviesan las personas mayores**
- **Recomendaciones saludables**
- **Datos útiles**

## ¿Es lo mismo hablar de vejez que de envejecimiento?

La vejez es una etapa de la vida que no se define solo por la edad cronológica de las personas, no se es viejo únicamente por alcanzar una determinada edad, sino que debe ser entendida como una construcción social, en tanto cada sociedad y cada cultura, en cada momento histórico, construye representaciones o ideas de lo que es ser una persona mayor.

El envejecimiento es un proceso que se inicia cuando nacemos y se desarrolla a lo largo de toda la vida. Sin embargo, no todas las personas envejecen al mismo tiempo y por igual, sino que la historia de vida, su salud, educación, trabajo, nutrición, relaciones familiares, etc., diferencian a las personas en la vejez. Por eso hablamos de “vejez” que se viven de muchas formas, tantas como personas existan.

## ¿A qué nos referimos cuando decimos que las Personas Mayores (PM) son sujetos de derecho?

Las PM continúan teniendo el poder en sus decisiones (autonomía) y conservan sus capacidades ciudadanas, tanto en lo que respecta a sus derechos como a sus obligaciones. Ser mayor de 60 años no supone que se modifiquen estos aspectos, por lo tanto, si una persona mayor requiere apoyo o cuidados, no significa que no continúe siendo responsable, ni decidiendo sobre su propia vida. Es necesario respetar las decisiones que toman las personas mayores en virtud de garantizar la protección de la dignidad, así como la autonomía y la independencia en la vejez.

## Algunos mitos y prejuicios respecto a la vejez

Cuando pensamos la vejez solemos asociar la idea a una imagen generalizada que marca ciertas pautas:

- “Que las PM son todas frágiles, enfermas o incapaces”
- “Que son como niñas/os y no saben cuidarse o tomar buenas decisiones”
- “Que hay que ayudarlas en todo, o hacerles las cosas”

- “Que no pueden aportar nada útil”
- “Que no tienen deseos sexuales”
- “Que tienen mal carácter”
- “Que son todas iguales”
- “Que no son responsables y pierden las cosas”
- “Que son incapaces de aprender”
- “Que todas son jubilada/os”
- “Que ya no tienen tiempo para nuevos proyectos”
- “Que todas las PM son abuelos/as”

Estas ideas son completamente falsas y corresponden a cierta representación social de la vejez que la menosprecia, rechazandola y negándole un lugar presente y activo en esta sociedad.

Es cierto que existe a lo largo de la vida un declive funcional, que muchas PM suelen presentar enfermedades crónicas, y que, incluso, muchas presentan algún grado de dependencia con requerimientos de cuidados, no obstante, aún ello no inhabilita a las PM.

### **“Es cosa de viejos”: la importancia de no naturalizar ciertas situaciones de la vejez**

Vinculado a los mitos y prejuicios detallados anteriormente, existe un supuesto respecto a ciertos cuadros o situaciones que aparentan ser “normales” en la vejez, como una suerte de ideas que podríamos volcar en una bolsa llamada “es cosa de viejos”...

- Parece no oír... “es cosa de viejos”
- Se aísla y no habla... “es cosa de viejos”
- Tiene incontinencia... “es cosa de viejos”
- Se olvida de las cosas... “es cosa de viejos”
- Ya no quiere salir... “es cosa de viejos”
- Se ha caído muchas veces en este último tiempo... “es cosa de viejos”
- Deja la comida en el plato, ya no quiere comer... “es cosa de viejos”

... y así podríamos continuar una larga lista de falsas normalidades en la vejez.

Es importante saber que nada ocurre porque sí, y que todos estos aspectos constituyen alarmas y motivos para realizar consultas con profesionales, en tanto muchos de ellos son solucionables, y otros nos anticipan sobre situaciones de mayores deterioros que podemos prevenir con acciones concretas e incluso, muchas veces, sencillas.

Es importante estar atentas/os a los cambios que la persona mayor pueda presentar con el correr del tiempo, ya sean físicos o en su estado de ánimo, y hacer un seguimiento de ellos. Dado que estas pequeñas modificaciones pueden brindar información sobre su salud física y emocional y permiten anticiparse en muchos casos a situaciones tal vez más complejas, que requerirán una intervención profesional más inmediata.

Es fundamental no naturalizar las situaciones que manifiestan las Personas Mayores.

## La importancia de la mirada integral en la vejez

Al interactuar con Personas Mayores, y sobre todo al trabajar con ellas, es indispensable que podamos comprender sus necesidades integralmente.

Pero... ¿qué quiere decir eso? que las PM, como todas las personas, son seres multidimensionales y, por lo tanto, se encuentran atravesadas por múltiples determinantes que condicionan sus necesidades. Así, podemos decir que existen determinantes físicos, materiales, biológicos, emocionales, sociales, vinculares, afectivos, laborales, culturales, productivos, espirituales, etc., y que según la manera en que todo eso se haya conjugado a lo largo de vida de una persona, tanto en el pasado como en presente, imprimirá un carácter diferente a la necesidad, al punto que lo que puede ser un problema para una persona quizás no lo sea para otra, o que ante un mismo problema dos personas requieren, o incluso prefieren, distintas soluciones.

Se torna indispensable tener esto presente al trabajar con PM, porque será esa necesidad, mirada integralmente, la que deberá guiar los abordajes.

## Implicancias del cuidado: Cuidar no es lo mismo que decidir y hacer por el otro/a

Es muy importante considerar que el cuidado constituye un apoyo para el desarrollo de algunas actividades de la vida diaria que la persona se ve impedida de realizar por sus propios medios. En tal sentido, es importante resaltar dos aspectos:

- que apoyar o acompañar no implica reemplazar, anular o invalidar, por lo que será de vital importancia considerar en qué necesita apoyo la persona, y qué tipo de apoyo necesita, siempre teniendo en cuenta esta idea de que no todas las personas necesitamos lo mismo, ni de la misma manera;
- y que brindar apoyo mucho menos significa decidir por la PM. Es necesario saber que aún cuando la dependencia es elevada, la posibilidad de decidir sobre la propia vida debe ser conservada. Muchas veces se tiende a caer, en nombre del cuidado, por el afecto y cariño hacia la persona cuidada, en actitudes

sobreprotectoras y paternalistas, tomando decisiones por ella al margen de la capacidad real que esa persona pueda tener para expresar y ejercer su voluntad.

Por eso, es necesario comprender que la necesidad de cuidados no transforma a la PM en objeto de cuidado, sino que en cualquier contexto la PM continuará siendo un sujeto de derechos.

## ¿Qué es el virus COVID-19?

Se llama COVID-19 (abreviatura de la enfermedad del nuevo coronavirus que surgió en 2019). Es causada por un virus que se descubrió a principios de enero en China y se identificó como miembro de la familia de los coronavirus.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) explica que el virus puede infectar a personas de todas las edades y que el riesgo de enfermar de manera grave aumenta gradualmente con la edad a partir de los 40 años, especialmente en el caso de las personas que ya sufren problemas de salud. Las personas que superan los 60 años, y dentro de estas, las más frágiles, son las que se encuentran con los riesgos más altos.

## ¿Cómo se transmite el virus?

El virus se transmite a través de las gotas que se propagan al hablar, toser o estornudar y pueden ser respiradas o infectar superficies u objetos contaminados que las personas tocan.

La infección por gotas es el principal modo de transmisión. El virus ingresa al cuerpo humano a través de la boca, los ojos o la nariz. Esto puede suceder al respirar gotas infectadas o al tocar con las manos una superficie en la que las gotas han aterrizado, y luego tocarse la boca, los ojos o la nariz. Por lo tanto, el lavado de manos y el seguimiento de métodos adecuados al toser o estornudar (cubrirse la nariz y boca con la parte interior del codo al toser y estornudar), son efectivas e importantes para la prevención al igual que mantener el distanciamiento social establecido.

## Síntomas generales

En primer lugar, se resalta que el período que transcurre entre la exposición a la COVID-19 y el momento en que comienzan los síntomas suelen ser de alrededor de 5 o 6 días, pero puede existir una variación entre 1 y 14 días, motivo por el cual es necesario instrumentar las medidas de prevención en forma constante. Este virus afecta el sistema respiratorio y los síntomas más habituales son:

COVID



- fiebre, cansancio y tos seca. Algunas personas pueden tener dolores y molestias, congestión nasal, secreción nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas generalmente son leves y comienzan gradualmente. La dificultad respiratoria es un síntoma principal que indica que se está empeorando;





- pérdida del sentido del olfato o del gusto;
- incapacidad para hablar o moverse;
- dolor o presión en el pecho;
- conjuntivitis;



- erupciones cutáneas o pérdida del color en los dedos de las manos o de los pies;
- algunas personas se infectan, pero no desarrollan ningún síntoma y aunque no se sienten mal, pueden transmitir el virus.

### # En caso de presentarse los siguientes síntomas, acudir de inmediato a la emergencia:



- mayor dificultad para respirar;
- dolor o presión persistentes en el pecho;
- confusión o si la persona no despierta;
- labios o cara azulados.

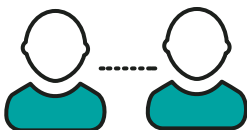
### Pautas de cuidado e higiene para el autocuidado

Es posible arbitrar las pautas de cuidado e higiene necesarias para reducir riesgos de contagio de COVID-19, tanto para una/o misma/o como para la persona a ser cuidada; en ese marco, la principal medida que debemos tomar es el distanciamiento social.

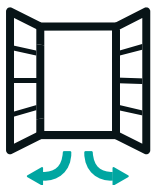
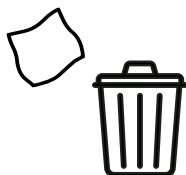


### # ¿Qué significa el distanciamiento social?

- dejar una distancia de al menos 1 metro y medio (3 pies) con las demás personas;
- evitar las multitudes y las reuniones masivas en las que sea difícil mantener la distancia adecuada con los/as demás;
- evitar pequeñas reuniones en espacios cerrados, como celebraciones familiares;
- evitar dar la mano, abrazar o besar a otras personas;



## # Otras pautas de autocuidado



- usar tapaboca;
- no compartir el mate, vajilla y utensilios;
- lavar las manos con jabón en forma frecuente;
- evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca;
- toser o estornudar en la parte interior del propio codo;
- al sonarse la nariz, descartar el pañuelo inmediatamente;
- evitar salidas innecesarias;
- evitar compartir toallas, vasos, utensilios, cubiertos y tazas;
- ventilar bien los ambientes, en la medida de las posibilidades;
- mantener desinfectadas las superficies de los muebles, las sábanas, toallas y todos los objetos que se usan con frecuencia.

\* Es importante que todos/as hagamos nuestra parte para limitar la propagación de COVID-19 cumpliendo con el aislamiento social, preventivo y obligatorio; esto ayudará a proteger a las personas vulnerables en nuestra comunidad y reducirá la carga en los hospitales.

## Pautas de cuidado e higiene para la asistencia de otra persona

Además de las pautas anteriormente mencionadas, se debe tener en cuenta:



- reducir el contacto con personas que no residan en la vivienda;
- si las/os trabajadoras/es de salud realizan una visita para proporcionar ayuda o atención médica, pedirles que tomen precauciones usando un equipo de protección y lavándose las manos;
- ante la presencia de síntomas de COVID19, tener en cuenta los protocolos de salud y los contactos para comunicarse con el centro de salud más cercano, o a los teléfonos detallados al final de esta guía;



- prestar atención a que la persona mayor beba agua regularmente para mantenerse hidratada;
- asegurarse que la persona mayor realice sus comidas diarias recomendadas;



- verificar que la persona mayor no interrumpa su medicación;
- procurar que la persona mayor descanse y duerma cuando sea necesario.

## ¿Cómo impacta el actual contexto en la vida de las personas mayores y qué considerar para evaluar sus potenciales necesidades?

El impacto en las PM variará según cómo éstas venían transitando su vejez. Así, encontraremos quienes se manejan de manera autovalida (insertas en ámbitos laborales) que vieron irrumpido su sostenimiento económico. Habrá quienes requieren de cierto apoyo para el desempeño en las actividades cotidianas y esto ha sufrido modificaciones, habrá quienes necesiten mayor apoyo en este desempeño y quienes posean una fragilidad que implique una asistencia mayor, motivo por el cual no debemos generalizar la atención hacia las PM.

Para conocer este impacto, principalmente debemos escuchar dónde identifican las PM sus necesidades, y cuáles son sus estrategias para afrontar esta situación, de modo de potenciar las mismas y sumar pautas de cuidado.

A su vez, sabemos que la aparición del coronavirus (Covid-19) ha irrumpido en el estilo de vida de las personas mayores, alterando en gran medida sus rutinas diarias ante un escenario desconocido generador de temores, intranquilidad y preocupación en la ciudadanía.

Entonces, para poder evaluar integralmente las necesidades de las PM, se deben tener en cuenta diferentes aspectos: subjetivos, materiales, vinculares, de apoyo, económicos, sanitarios, emocionales, entre otros.

Así, por ejemplo, la red de apoyo de quienes acompañan y cuidan, se torna un aspecto fundamental a tener en cuenta, sean estos familiares, amistades, vecinas/os, agentes comunitarios, profesionales en territorio, etc. Esta red nos permitirá identificar y prevenir sentimientos negativos como la soledad y la tristeza, así como generar mecanismos para aliviar los sentimientos de angustia que puedan aparecer, acompañar actividades o solucionar problemas cotidianos, brindar apoyo y cuidado, buscar soluciones locales en el acceso a la alimentación, a la salud, a las redes comunitarias, a la dignidad. Estas acciones siempre deben respetar la capacidad de elección de las personas mayores.

## Cuestionario para evaluar la situación en que se encuentra la persona mayor

El presente cuestionario, de fácil aplicación, tiene como finalidad evaluar la situación en la que se encuentra la persona mayor, para que como cuidadoras y cuidadores tengan las herramientas necesarias a la hora de intervenir y facilitar el desarrollo de una estrategia de cuidado desde una mirada integral de la persona mayor.

### Situación Habitacional

- ¿Cuántas personas residen en la vivienda?
- ¿Cuántas habitaciones tiene la vivienda?
- ¿Cuenta con servicio de agua potable?
- ¿Cuenta con servicio de electricidad?
- ¿Cuenta con servicio de Gas de Red/Gas envasado?

### Situación socio-económica

- ¿Percibe algún tipo de jubilación o pensión?
- ¿De quién o quiénes depende el sostén de familia?
- En general, ¿le permiten sus ingresos llegar a fin de mes?
- ¿Es capaz de administrar su dinero y su economía?
- ¿Se encarga Ud. de ir a cobrar o tiene a alguien que lo hace por Ud.?

### Situación de salud

- ¿Padece alguna enfermedad prevalente? En caso que sí, ¿cual?
- ¿Se encuentra bajo tratamiento?
- ¿Toma algún tipo de medicación? Cuál/es?
- ¿Cómo es su alimentación diaria? ¿Se hidrata?
- ¿Tiene sensación de pérdida del apetito?
- ¿Se siente orientado/a en tiempo y espacio? ¿Sabe qué día es hoy?
- ¿Se atiende en algún Centro Médico Asistencial?
- ¿Tiene algún tipo de cobertura de salud? (PAMI, IOMA, o alguna otra)

## Actividades de la vida diaria

---

Habitualmente, ¿necesita algún tipo de ayuda para realizar las actividades de la vida diaria? (Tales como: vestirse, afeitarse, alimentarse, entre otras)

¿Pasa más tiempo del habitual acostado/a?

¿Tiene dificultades para dormir?

¿Le cuesta moverse por la casa?

¿Tiene dificultades para ir al baño solo/a?

¿Le cuesta vestirse?

¿Le cuesta bañarse o ducharse?

¿Le cuesta arreglarse?

¿Le cuesta comer?

¿Realiza algún tipo de actividad física? ¿Cuál/es?

## Redes de Apoyo

---

¿Quiénes son los vínculos más cercanos con los que tiene relación?

De tener familia: ¿se siente acompañado/a por ella?

¿Tiene vínculo con sus vecinos?

¿Se siente acompañado/a por la radio y la televisión?

Habitualmente, ¿usted cuida o es cuidado/a por otra persona?

## En relación a vivencias personales

---

¿Tiene sensaciones de soledad?

En las últimas semanas, ¿ha tenido falta de interés por realizar algunas actividades?

¿Se siente triste, melancólico/a?

¿Siente que se aburre?

¿Encuentra momentos de disfrute?

¿Nota que está más ansioso/a?

¿Le cuesta concentrarse?

¿Está preocupado/a por el contexto?

¿Tiene miedo a la enfermedad de COVID-19?

¿Tiene temor a la muerte?

¿Está preocupado/a por su situación económica?

¿Cuál es su mayor preocupación?

¿Qué es lo que más extraña?

### **Evaluar situaciones de maltrato (signos a tener en cuenta)**

Uno de los emergentes que va tomando cada vez más protagonismo en la escena de la asistencia sociosanitaria y comunitaria es el maltrato a las personas mayores. Para evitarlo y prevenir estas situaciones, es importante observar el comportamiento de la persona mayor y de sus cuidadores/as informales o familiares, o buscar signos para detectar las situaciones de maltrato.

**En el plano físico, por ejemplo:** escaras, hematomas, rasguños, quemaduras, fracturas, contusiones, luxaciones, tirones de cabello, sangrado vaginal o anal, úlceras de presión. **Por negligencia o abandono, por ejemplo:** descuidar la hidratación, nutrición, higiene personal, mantener un ambiente poco sanitario, abandonar a la persona en la cama sin asistencia. **En el plano psicológico, por ejemplo:** insultos, gritos, amenazas, entre otros. **En el plano social, se visualiza por ejemplo:** a través de carencias de recursos sociales. **En el plano sexual, por ejemplo:** contactos sexuales sin consentimiento. **En el plano económico:** quitarle la jubilación o pensión, hacerle firmar documentación sin consentimiento.

Todas las acciones mencionadas generan sufrimiento, lesión, dolor, pérdida o violación de los derechos humanos y disminución en la calidad de vida de la persona mayor.

El conocimiento de los posibles factores desencadenantes del maltrato es muy importante, para el/a cuidador/a en la prevención y detección temprana de estos hechos. Existen factores de riesgos e indicadores a tener en consideración, que se detallan a continuación:

- historia de violencia previa en el seno familiar;
- aislamiento (la privación del acceso a redes sociales aumenta la posibilidad de situaciones de maltrato y negligencia);
- dependencia (pérdida de autonomía, fragilidad funcional, enfermedades crónicas y alteraciones cognitivas);
- escasa red de apoyo;
- deseo de institucionalización por parte de la familia;
- falta de armonía en la distribución de roles;

- cuestiones socioculturales y ambientales (condiciones de hacinamiento, actitud social ante la vejez o la ayuda o la solidaridad);
- presiones económicas;
- déficit de autocuidado;
- conflictos familiares (miedo de la víctima a denunciar el hecho).

### **Algunas preguntas claves dirigidas a la persona mayor sujeto de cuidados para la detección del posible maltrato:**

¿Ha notado cambios en su estado anímico? ¿cuáles?

¿Tiene algún tipo de conflicto con las personas que vive?

¿Ha tenido alguna vez un episodio de violencia física?

¿Algún miembro de la casa le produce temor?

¿Alguien le ha quitado alguna de sus pertenencias sin pedirle permiso?

¿Alguien le ha obligado a hacer cosas que usted no quería hacer?

¿Alguien le ha tocado alguna vez sin su consentimiento?

¿Está usted solo/a mucho tiempo?

¿Alguien le ha gritado o amenazado?

¿Alguien le ha hecho firmar documentos que usted no comprendía?

¿Se siente seguro/a donde usted está viviendo?

## **Recomendaciones**

- Reconocer y apoyarse en aquellos referentes que representan un liderazgo en el barrio o comunidad, ya que se constituirán en canales de comunicación rápida y eficaz de protocolos sanitarios de prevención y detección temprana. También facilitarán la articulación de recursos y herramientas para una intervención integral ante situaciones más complejas (por ejemplo: violencia, acceso a la alimentación, etc.).
- Instrumentar actividades que promuevan, potencien y sostengan las redes de apoyo comunitarias con enfoque hacia los distintos dispositivos de cuidados, como así también generar acciones de sensibilización y concientización en la comunidad sobre una mirada positiva de la vejez, así como de reconocimiento y actuación ante un problema concreto de abuso y maltrato hacia las personas mayores.

- Identificar en su barrio o comunidad a las organizaciones que brindan asistencia, información y recursos y recurrir a ellas en caso de necesitar orientación, asesoramiento y acompañamiento frente a la situación que se presenta. Asegurarse que las PM accedan a la información y que la misma sea de fácil comprensión.
- Elaborar un recursero con contactos útiles para que las PM tengan acceso a la información al momento de necesitarlo.
- Dar lugar a la escucha de la persona mayor: qué le pasa, cuáles son sus sentimientos, qué le angustia, etc.
- Sugerir a las personas mayores que eviten leer o escuchar noticias que les provoquen ansiedad y angustia.
- Fomentar el desarrollo de actividades físicas y/o recreativas que les gusten, dentro de las posibilidades concretas que tenga para hacerlo.
- Asegurarse que las PM cuenten con la información necesaria en relación a las medidas preventivas del COVID-19.

## Contactos útiles en todo el país



**107** Línea de salud de la Ciudad de Buenos Aires en caso de presentar síntomas. WhatsApp: 115050-0147

**148** Línea de salud de la Provincia de Buenos Aires en caso de presentar síntomas. 0221-425-5437

**134** Línea de aviso a las autoridades nacionales por incumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio.

**144** Línea de atención, contención y asesoramiento en situaciones de violencia por razones de género. Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad.

**0800-222-1002 opción 1.** Línea gratuita de atención para todo el país del Ministerio de Salud de la Nación.

**120** Línea gratuita del Ministerio de Salud de la Nación. Chat de respuestas a las preguntas más frecuentes y consejos de prevención. Escribí "Hola" (sin comillas) al número +54 9 11 2256-0566 y comenzá a chatear.

**138** Línea de PAMI. Opción 9 (para coronavirus) y 0800-222-7264 (para consultas en Gral.): PAMI ESCUCHA





**130** Línea de ANSES para consultar fechas de cobro de Jubilación, Asignación Universal por Hijo (AUH), seguro de desempleo, asignación familiar y más información. Llamar al número gratuito:

**Catamarca:** 0383-423-8872

**Corrientes:** 107

**Chubut:** 107

**Entre Ríos:** 0800-555-6549

**Formosa:** 107

**Jujuy:** 0800-888-4767

**La Pampa:** 02954619130/02954604986

**La Rioja:** 107 o 911

**Mendoza:** 0800-800-26843

**Misiones:** 107

**Neuquén:** 0-800-333-1002

**Río Negro:** 911

**Salta:** 911 o 136

**San Juan:** 107

**San Luis:** 107

**Santa Cruz:** 107

**Santa Fe:** 0800-555-6549

**Santiago del Estero:** 0385-421-3006 y 0385-523-7077

**Tierra del Fuego:** 911 o 101

**Tucumán:** 0800-555-8478 o por whastapp 0381-389-9025



**Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores  
Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia**



**Ministerio de  
Desarrollo Social  
Argentina**