

PROTOCOLO de Actuación para Situaciones de **MALTRATO a** **PERSONAS MAYORES**

Dirección de Atención Adultos Mayores
Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes
Gobierno de Mendoza.



MENDOZA GOBIERNO

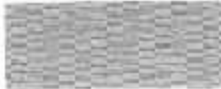
Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes
Dirección de Atención Adultos Mayores



PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de

MALTRATO a PERSONAS MAYORES



AUTORIDADES PROVINCIALES

Gobernador
Dr. RODOLFO ALEJANDRO SUÁREZ.

Vice Gobernador
Dn. MARIO ABED.

Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes
Farm. ANA MARÍA NADAL.

Subsecretaría de Desarrollo Social
Dn. ALEJANDRO VERÓN.

Dirección de Atención Adultos Mayores
Lic. ALDO SEBASTIÁN SÁEZ.



EQUIPO REDACTOR

Lic. BELÉN ÁLVAREZ
Departamento de Estadísticas e Informática.
Dirección de Atención Adultos Mayores.
belenalvarezvargas@gmail.com

Lic. PAOLA ZALAZAR
Programa Prevención y Asistencia.
Dirección de Atención Adultos Mayores.
pzalazar@mendoza.gov.ar



PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de

MALTRATO a PERSONAS MAYORES



1. INTRODUCCIÓN

La elaboración e implementación de este Protocolo de procedimiento en situaciones de maltrato a Personas Mayores tiene como fin establecer pautas de actuación para los equipos técnicos que se desempeñan en servicios de atención a adultos/as mayores de la Provincia de Mendoza.

A través de este Protocolo se pretende:

- Difundir los derechos y libertades de las personas mayores reconocidas en el orden jurídico nacional e internacional.
- Visibilizar y sensibilizar sobre el maltrato a este grupo poblacional.
- Establecer y difundir pautas de actuación y procedimiento adecuadas al respeto y protección de derechos.
- Determinar e informar sobre la red de recursos e instituciones.
- Contribuir a una adecuada intervención de los/as funcionarios/as públicos/as que se desempeñan en ámbitos de salud, desarrollo social y seguridad.

El maltrato o violencia dirigido a determinados grupos poblacionales es cada vez más visible y, por esto, las instituciones públicas se ven en la necesidad y exigencia de adaptar sus procedimientos y dispositivos de intervención. La re-asignación de recursos y la capacitación de funcionarios/as públicos/as, profesionales y personal en general es un nuevo desafío para los servicios de atención integral.

Debido a que el maltrato, entendiendo a éste como conflicto social, presenta dinámicas particulares, es en su vinculación con las personas mayores que se deben atender los rasgos específicos dados por la edad. Con esto se busca garantizar intervenciones responsables, respetuosas y libradas de malos tratos per se.

En Argentina se considera Persona Mayor a aquella de 60 años y más, en línea con lo establecido por la Convención Interamericana sobre la Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores. A partir de este momento se comienza a transitar la etapa de la vejez, donde se incrementan las probabilidades de padecer dependencia física y/o mental, facilitando con esto las posibilidades de ser objeto de maltrato.



PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de

MALTRATO a

PERSONAS MAYORES



2. MARCO LEGAL

El reconocimiento del maltrato a las personas mayores en el orden jurídico internacional, nacional y provincial constituye el marco de referencia para las actuaciones técnicas interdisciplinarias en este tipo de situaciones.

En 1948 se proclama la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en su artículo 5º establece: nadie será sometido a torturas, ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

En el año 2015 la Organización de Estados Americanos aprobó la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificada por Argentina mediante la Ley Nº 27.360 y promulgada por Decreto Nº 375/17. En su Preámbulo expresa "la importancia de facilitar la formulación y el cumplimiento de leyes y programas de prevención de abuso, abandono, negligencia, maltrato y violencia contra la persona mayor". Y especifica en el artículo 9º sobre el "Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia".

Las incumbencias y procedimientos de la Ley Nº 26.485 de Protección Integral a la Mujeres, a la que Mendoza adhiere mediante Ley Nº 8.226, también son de relevancia. De los casos de maltrato a Personas Mayores las mujeres mayores son las que sufren mayor maltrato, según revelan los datos estadísticos.¹

Durante el año 2018 se aprueban en Mendoza dos leyes de competencia en el tema. Por un lado la Ley Nº 9.099 "Código de Contravenciones de la Provincia de Mendoza" y la Ley Nº 9.120 "Código Procesal de Familia y Violencia Familiar".

El Código Contravencional establece en su artículo 125: Maltrato a personas adultas mayores. El que maltratare, insultare o no le brindare un trato digno a las personas adultas mayores, tanto en el ámbito familiar como en las residencias, los hospitales y los centros geriátricos, no respetando su dignidad, sus creencias, intimidad, sexo, raza o procedencia étnica, minusvalía o situación económica, será sancionado con multa desde cuatrocientas (400) U.F. hasta un mil doscientas (1.200) U.F. o arresto desde cuatro (4) días hasta doce (12) días; la misma pena se aplicará a quien permitiere estas conductas. Si el maltrato hacia las personas adultas mayores proviniese de empleados o funcionarios de las reparticiones públicas, incluidos los profesionales, cualquiera sea su especialidad (médicos, psicólogos, trabajadores sociales, abogados, entre otros) la sanción se duplicará en su mínimo y en su máximo.

Respecto al Código Procesal de Familia y Violencia Familiar reconoce en el 71º una serie de principios a tenerse en cuenta en los procesos de violencia familiar, estableciendo específicamente en el punto f) "la especial situación de vulnerabilidad de los adultos mayores".

PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de MALTRATO a PERSONAS MAYORES

3. MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES

Las condiciones socio-culturales sobre las que se edifican la mayoría de las sociedades occidentales exigen una sobrevaloración de la utilidad, la productividad y la competitividad de las personas. En consecuencia hay factores considerados como obstáculos o limitantes en el desarrollo de estos valores. La edad, el sexo, la etnia, la clase social son variables que determinan en distintos niveles la condición de vulnerabilidad de grupos poblacionales como las personas mayores, niños/as, adolescentes, mujeres, discapacitados/as, pueblos originarios y personas migrantes.

Los vínculos sociales suponen relaciones personales e interpersonales en los que se dan distintos ejercicios de poder entre las partes. Cuando el poder es mal ejercicio se traduce en maltrato o violencia pretendiendo o permitiendo el control sobre el/la otra. Para Isolina Dabove (2002-2006): "el poder se transforma en agresión en el preciso instante en que éste comienza a ocasionar perjuicios al anciano, en cuanto permite "reducir" a esa persona a su mínima expresión. Lo anterior explica, en gran parte, el apartamiento de las personas mayores a los márgenes de la vida social, propiciando conductas de discriminación, desprotección y maltrato".

La Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores define en su artículo 2º al Maltrato como: la acción y omisión, única o repetida, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza.

1. Según datos recabados por la Dirección de Atención Adultos Mayores de la Provincia de Mendoza, el 72% de las situaciones de maltrato fueron dirigidas a mujeres, durante el 2018.

Si bien el maltrato a las personas mayores son hechos que se presentan cotidianamente, son raramente reconocidos como tal, difícilmente denunciados, escasamente abordado por centros de investigación y apenas atendido por los organismos públicos.

3.1. ÁMBITOS DE DESARROLLO

A continuación se señalan los principales ámbitos donde pueden sucederse situaciones de maltrato a Personas Mayores en sus diversos tipos:

I. Maltrato doméstico y/o familiar: es el maltrato propiciado por las personas que viven en una misma vivienda, comparten espacios comunes y atienden necesidades básicas, sin que sea necesaria la existencia un parentesco entre ellos/as.



PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de MALTRATO a PERSONAS MAYORES

II. Maltrato institucional: refiere al maltrato perpetrado por funcionarios/as, profesionales o personal en general pertenecientes a instituciones públicas o privadas, que implique algún tipo de abuso, negligencia o daño. Comprende la ejercida en empresas, entidades recreativas, deportivas y de la sociedad civil.

III. Maltrato en residencias de larga estadia: es el maltrato ejercido por funcionarios/as, profesionales o personal en general en establecimientos de tipo públicos, privado o mixtos, que prestan servicios de cuidados de manera integrales por tiempos prolongados.



3.2. TIPOS DE MALTRATO

Seguidamente se indican las formas en que se manifiesta el maltrato hacia las personas mayores:

I. Maltrato Físico: implica una acción u omisión que cause un daño o lesión en el cuerpo, sea visible o no.

II. Maltrato Psicológico: acción de infligir daño, dolor o angustia. Incluye agresión verbal, amenazas, abuso emocional, obligar a presenciar el maltrato infligido a otras personas, intimidación y humillación.

III. Maltrato Sexual: contacto de carácter sexual sin consentimiento ya sea porque ha sido forzado/a, engañado/a o no es capaz de darlo.

IV. Maltrato Económico-Patrimonial: implica el robo, uso ilegal o inapropiado de las propiedades, bienes o recursos de la persona mayor u obligar a cambiar disposiciones testamentarias.

V. Maltrato Ambiental: destrucción de objetos personales, alterar el medio de la persona, dañar y/o matar animales domésticos, esconder pertenencias.

VI. Maltrato Institucional y/o Estructural: cualquier legislación, procedimiento, actuación u omisión procedente de los poderes públicos o instituciones públicas o privadas, o bien derivada los/as funcionarios/as, profesionales o personal en general que implique algún tipo de abuso, negligencia o daño.

VII. Maltrato Simbólico- Discriminación: presencia y difusión de estereotipos y actitudes negativas de la persona mayor y/o trato desigual a un/a Persona Mayor en función de su edad.

VIII. Abandono: tiene lugar no solo en los supuestos contemplados por la legislación penal, tipificados en el delito de Abandono de Persona, sino que también abarca situaciones derivadas de Negligencia, consistente en la dejadez, intencional (activo) o



PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de

MALTRATO a

PERSONAS MAYORES

no intencional (pasivo) de las obligaciones sobre la aportación de elementos básicos y esenciales para la vida de la persona cuidada.

IX. Hostigamiento: Consiste en el acoso al que se somete a la Persona Mayor mediante acciones o ataques leves pero continuados, causándole inquietud y agobio con la intención de molestarla o presionarla.

PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de MALTRATO a PERSONAS MAYORES

4. VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN

La Detección de la situación de maltrato puede suceder mediante el testimonio ante instituciones de salud, desarrollo social, seguridad, justicia, etc., de la persona afectada o de un/a testigo, involucrado/a o no con las partes.

Desde un primer momento se deberá evitar la re-victimización de la persona maltratada. Para esto se deberá: rastrear posibles instituciones o profesionales que hayan atendido con anterioridad a la/s persona/s afectada/s; ofrecer un espacio seguro y privado para dialogar; ser empático con el sufrimiento y los temores de la persona; no dudar del testimonio y experiencia de la persona; evitar librar de responsabilidad al/la agresor/a; no indagar sobre aspectos que puedan interpretarse como justificación del maltrato.

Indagar sobre distintos aspectos vinculados a la situación permitirá tener un mayor entendimiento de la misma para así confirmar o no los hechos de maltrato y elaborar de un plan de abordaje integral.

Observación: En caso de tratarse de una presunta situación de maltrato ejercida en una residencia de larga estadía (albergue, geriátrico) se deberá remitir el caso a la Dirección de Recursos Físicos de la Provincia de Mendoza (Anexo II).

4.1. DATOS BASE

En el proceso de Atención se debe indagar sobre datos de las personas involucradas en la situación:

- Sobre la Persona Mayor -maltratada-: nombre completo, edad, documento de identidad, domicilio, teléfono, cobertura social y todo lo que se considere de relevancia.
- Sobre el/la agresor/a: nombre completo, vínculo con la persona maltratada, domicilio, teléfono y todo lo que se considere de relevancia.
- Sobre el/la denunciante (en caso de no ser la persona maltratada): nombre completo, teléfono, domicilio y todo lo que se considere de relevancia.
- Sobre el/los hecho/s: lugar, fecha y hora en que se produjo la situación de maltrato. Tipo/s de maltrato identificado/s. señalar si se utilizaron elementos de agresión (cortopunzantes, armas, etc.).

4.2. FACTORES DE VULNERABILIDAD EN LA PERSONA MAYOR

- Requiere ayuda en la Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD): alimentación, baño, vestido, deambulación, control de esfínteres.



PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de MALTRATO a PERSONAS MAYORES

- Disminución de la capacidad intelectual.
- Alteración de la conducta.
- Aislamiento.
- Antecedentes de maltrato.
- Problema de estrés, emocional y/o psicológicos del/a cuidador/a.
- Vivir en un hogar multigeneracional.



4.3. INDICADORES DE MALTRATO EN PERSONAS MAYORES

Indicadores de Maltrato Físico: son marcas físicas que se pueden presentar en forma de hematomas, fracturas, quemaduras, escaras y que frecuentemente no pueden ser explicadas sus causas por parte del/la propio/afectado/a, familiares o cuidadores/as.

Indicadores de Maltrato Psicológico: se presenta de manera verbal o no verbal, en modo de aislamiento, confinamiento, humillación, infantilización o intimidación. Sus consecuencias en la persona son depresión, ansiedad y temor.

Indicadores de Abandono: se manifiesta con falta de higiene y descuido personal, consultas médicas frecuentemente canceladas, dificultad para llevar a cabo tratamientos médicos o adquirir medicamentos, presencia de deshidratación, sepsia bucal.



4.4. SEÑALES DE RIESGO

- Uso de armas.
- Consumo de sustancias tóxicas.
- Agresiones previas.
- Amenazas crecientes.



4.5. CARACTERIZACIÓN DE PARTES

Persona Mayor Agredida: Incapacidad física y/o emocional para reconocer, escapar y/o denunciar la situación de maltrato. Distintos niveles de dependencia, con pérdida de autonomía. Temor a perder afectos y redes.

Persona agresora: Generalmente es parte del círculo familiar (hijos/as o responsable del cuidado). Suele tener dependencia económica de la Persona Mayor. Niega la existencia del maltrato. Traslada la culpa a la víctima o al contexto de la misma.



PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de

MALTRATO a PERSONAS MAYORES

5. ABORDAJE DE LA SITUACIÓN

A partir de los datos recabados y valorados interdisciplinariamente se deberá resolver si se trata de una situación de maltrato o no.

5.1. URGENCIA/ EMERGENCIA

Ante la confirmación de la situación de maltrato se deberá determinar si se está ante una situación de:

- Urgencia: No implica riesgo de vida aunque se requiere ayuda a la brevedad.
- Emergencia: Implica riesgo de vida. Deben tomarse acciones y decisiones de manera inmediata. Está en juego la vida de la persona. Llamar al 911.

5.2. INFORMACIÓN DE RECURSOS Y REDES

Los equipos técnicos deberán informar a la persona afectada sobre todas las alternativas de atención y contención disponibles y las posibles derivación institucionales (Anexo II). Las estrategias de acción se deberán trabajar de manera conjunta entre el equipo de abordaje y la Persona Mayor.

Si la situación de maltrato no es visualizada o reconocida, por parte de la persona afectada o allegadas a ella, se deberán brindar las herramientas disponibles para revertir esta situación. Además se deberá asesorar en la identificación de situaciones de riesgo y en medidas de autoprotección (ANEXO I).

En caso de que la Persona Mayor requiere ayuda en las ABVD (punto 4.2) será necesario buscar una figura de apoyo por fuera del vínculo de maltrato. En caso de no haber, se recomienda incorporar un cuidador formal o cualquier alternativa que se estime beneficiosa para la persona afectada.

Si se presume que la Persona Mayor presenta una restricción en el ejercicio de su capacidad se deberá dar parte al Juez/Jueza a fin de que determine la necesidad o no de nombrar una figura de apoyo.²

Finalmente, si hay elementos para determinar una alteración en la conducta de la Persona Mayor producto de alguna patología psiquiátrica o de hábitos tóxicos se podrá dar intervención a la Dirección de Salud Mental y Adicciones (o la entidad que asuma dicha funciones en un futuro).

PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de

MALTRATO a

PERSONAS MAYORES

5.3. PRESENTACIÓN DE DENUNCIA

Se detalla el proceder por parte de los equipos técnicos según lo establecido por el cuerpo normativo.

- Ley Provincial N° 9.120. Código Procesal de Familia y Violencia Familiar. Art. 78°- Obligados a denunciar. Los profesionales de la salud, de la educación y cualquier funcionario público que tome conocimiento de una situación de violencia cuya víctima sea un niño, niña o adolescente, adulto mayor, incapaz o con capacidad restringida, deberá efectuar la denuncia correspondiente. La víctima será puesta en conocimiento de la denuncia realizada.

En los casos de los profesionales de la educación rige el procedimiento previsto por la Ley N° 9.054 No rige la obligación de guardar el secreto profesional.

Los organismos administrativos podrán requerir a la Jueza o Juez de Familia y Violencia Familiar en turno con competencia territorial la adopción de medidas conexas, cuando sea necesaria la asistencia y cooperación jurisdiccional, para garantizar y fortalecer la aplicación o cumplimiento de una medida administrativa de protección, la cual deberá ser resuelta por la Jueza o Juez mediante auto fundado en el término de veinticuatro (24) horas.

Las medidas conexas podrán consistir en: allanamiento de domicilio, orden de traslado de personas a dependencias públicas o privadas, prohibición de acercamiento o exclusión del hogar; y en los casos de excepcional complejidad se podrán solicitar pericias psicofísicas.

- Ley Provincial 9099. Código de Contravenciones. Art. 151- Denuncia. La denuncia será oral o escrita, ante la autoridad policial, municipal, o judicial con competencia contravencional y deberá utilizarse preferentemente medios tecnológicos o informáticos. En todos los casos el denunciante deberá identificarse fehacientemente.
- Ley Nacional N° 26.485. Protección Integral a las Mujeres. Art. 18: Denuncia. Las personas que se desempeñen en servicios asistenciales, sociales, educativos y de salud, en el ámbito público o privado, que con motivo o en ocasión de sus tareas tomen conocimiento de un hecho de violencia contra las mujeres en los términos de la presente ley, estarán obligados a formular las denuncias, según corresponda, aun en aquellos casos en que el hecho no configure delito.

2. Código Civil y Comercial de la Nación. Libro 1°. Título I, Capítulo 2, Sección 3°. Código Procesal de Familia y Violencia Familiar. Título III.



PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de

MALTRATO a

PERSONAS MAYORES



6. SEGUIMIENTO

Luego de la presentación, evaluación y abordaje de la situación, el equipo técnico deberá realizar un acompañamiento respecto de los recursos y alternativas de atención y contención desplegadas en cada caso. Es de fundamental importancia el seguimiento de las gestiones iniciadas oportunamente.

PROTOCOLO

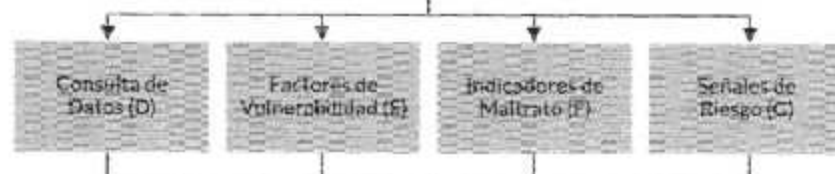
de Actuación para Situaciones de MALTRATO a PERSONAS MAYORES

7. FLUJOGRAMA

1. DETECCIÓN



2. ATENCIÓN



Valoración de la
Situación (H)

NO

SÍ

Urgencia

Emergencia (I)

911

Información
de Recursos y
Redes (J)

Alternativas
de Atención y
Contención

3. SEGUIMIENTO

PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de MALTRATO a PERSONAS MAYORES

1. DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE MALTRATO

¿Quién puede realizar la exposición de la presunta situación de maltrato? La Persona mayor directamente afectada o de un/a tercero/a.

¿De qué modo se puede realizar la exposición? Personalmente o por teléfono. Esto dependerá de los criterios establecidos por el efector público al que se recurra.

A y B) Organismos que reciben denuncias o exposiciones de maltrato.

C) La denuncia o exposición deberá ser evaluada por un equipo técnico especializado.

2. ATENCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN

D) **De la Persona Mayor:** Nombre completo. Documento Nacional de Identidad. Domicilio. Cobertura Social.

Del agresor/a: Nombre completo. Vínculo con la persona mayor. Domicilio. Teléfono.

Del hecho: lugar, fecha y hora. Tipo/s de maltrato/s identificados.

E) Requiere ayuda para realizar ABVD. Presenta disminución de la capacidad intelectual. Hay alteración de la conducta. Se aísla. Existen antecedentes de maltrato.

F) **Físico:** marcas, fracturas, escaras, quemaduras.

Psicológico: aislamiento, confinamiento, humillación. Infantilización, intimidación.

Abandono: poca higiene, falta de tratamientos médicos.

G) Uso de armas. Consumo de sustancias tóxicas. Agresiones previas. Amenazas crecientes.

H) Evaluación de la información recabada.

I) Emergencia: llamar al 911

J) Juzgados de Familia. Juzgados de Paz y Contravencionales. Fiscalías.

Servicios de atención sanitarios, sociales, psicológicos, nutricionales.

Dirección de Recursos Físicos del Ministerio de Salud. Defensa al Consumidor del

Ministerio de Gobierno, Justicia y Trabajo.

Otros.

3. ORIENTAR A LA PERSONA MAYOR SOBRE EL RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN

Informar sobre las alternativas de atención y contención planificadas. Ayudar en la identificación de riesgos. Asesorar sobre medidas de autoprotección.



PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de

MALTRATO a

PERSONAS MAYORES



ANEXO I

RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO

1. Si sufre una situación de maltrato intente:

- Memorizar o anotar dirección y teléfono de una persona de confianza. Ante una posible huida le será más sencillo recurrir a ella.
- Hablar con alguna persona de confianza sobre lo que le sucede (familiar, vecino, religioso/a, médico/a, etc.).

2. Ante una agresión:

- Trate de acercarse al teléfono o la puerta del hogar del hogar.
- Haga ruido o grite.
- Salga del lugar donde pueda haber elementos de agresión (armas, cuchillos, etc.).
- En una agresión física: cúbrase cara y cabeza con los brazos y trate de afirmarse para evitar caídas.

3. Ante una posible estafa telefónica:

- Si llaman de un número privado u oculto, NO ATIENDA.
- Si atiende y duda quién le llama, CORTERÁPIDAMENTE.
- NO DE NOMBRES de familiares ni allegados.
- NO AGENDE en su celular números con la palabra "hijo/a", "sobrino/a", "vecino/a", etc.
- NO DE información sobre SU DOMICILIO, tipo de BENEFICIO previsional que tiene o MONTO que cobra.
- ANSES y las entidades bancarias NO ENVÍAN PERSONAL a domicilio ni solicitan información telefónica.
- Si piensa que lo están queriendo engañar llame al 911.

PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de MALTRATO a PERSONAS MAYORES

ANEXO II

RECURSOS INSTITUCIONALES

MINISTERIO DE SALUD, DESARROLLO SOCIAL Y DEPORTES

Subsecretaría de Desarrollo Social:

Dirección de Atención Adultos Mayores:

Patricias Mendocinas 973, Ciudad, 4294666/4295655.

Dirección de Atención a las Personas con Discapacidad:

España 922, Ciudad, 4202240 - 4253756.

Dirección de Contingencia:

Dolado 218, Ciudad, 261-5592975.

Dirección de Género y Diversidad:

España 16, Ciudad, 4241862 - 4242281.

Dirección de Derechos Humanos:

Casa de Gobierno, 5º piso, Ciudad, 4492076.

Subsecretaría de Salud:

Dirección de Recursos Físicos:

Barcaia 165, csa, Pasaje Villanueva, 1º piso, Ciudad, 4614200.

Mesa de entrada Interno 6083.

Hospitales:

Central, Alem y Salta, Ciudad, Teléfonos: 4200063/4490665/677/611.

Luis Lagomaggiore, Guillermo Cano s/n, Ciudad, Teléfonos: 4134600.

El Sauce, Alfonso XIII S/Nº - Guaymallén, 4511410.

Carlos Pereyra, Ituzaingo 7831/35, Ciudad, 4129100/4129103.

Héctor Elías Gailhac, Aristóbulo del Valle 1359, Las Heras, 4511301/4511304/4511307.

Luis Chrabalowki, Tupungato y Aconcagua, Uspallata, Las Heras, 02624-420027.

Domingo Sicoli, Belgrano 415, Villa Tulumaya, Llavalle, 4941049.

Ramón Carrillo, Prolongación Martín Fierro y Álvarez Condarcó, Las Heras, 4308666.

José Néstor Lencinas, Talcahuano s/n, Godoy Cruz, 4272600/4272773.

Alfredo Metraux, España 162, Fray Luis Beltrán, Maipú, 4921000/49217704.

Diego Paroissien, Godoy Cruz 551, Maipú, 4972833/4972288/4972459/4972288.

Arturo Illia, Caligniana 382, La Paz, 02626-421022/421079.

Alfredo Perrupato, Canal Costa Montecaseros y Ruta Nacional 50, San Martín, 0263-427195/420158.

Fernando Arenas Raffo, Julio A. Roca 239, Santa Rosa, 0263-497028.

Carlos Saporiti, Lamadrid 5/Nº, Rivadavia, 0263-442253/442150.

General Las Heras, Las Heras y Monseñor Fernández, Tupungato, 02622-488293.

Antonio Scaravelli, Uruguay y Martín de Güemes, Tunuyán, 026222-422324.

PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de MALTRATO a PERSONAS MAYORES

Victorino Tagarelli, Bernardo Quiroga 109, Eugenio Bustos, San Carlos.
02622-451111/66.

Teodoro Schestakow, Cdte. Torres 170, San Rafael, 0260-422580/424291/424290.

Eva Perón, Calle República S/Nº, San Rafael, 02625-495007.

Enfermeros Argentinos, Emilio Civit S/Nº, General Alvear, 02625-422165/422333.

Regional Malargüe, Avda. Gral. Roca y Aldao, Malargüe, 02627-471858.

MINISTERIO DE SEGURIDAD

Programa de Prevención de Delitos en Adultos Mayores.
Salta 672, Godoy Cruz, 2614499052.

MINISTERIO DE GOBIERNO, TRABAJO Y JUSTICIA

Dirección de Defensa del Consumidor.
Pedro Molina 161, Ciudad, 0800-222-6678.

Juzgados de Familia, 1º CIRCUNSCRIPCIÓN

Mitre y Montevideo, Ciudad, Conmutador, 4490000/Mesado Informes, 4497945.

Dr. Moreno 2478, Las Heras, Tel. 4495795/5796/5797/4415902.

Périto Moreno 280, Godoy Cruz, Tel. 4495794/5798/5732/7726.

Alvear 250, Luján de Cuyo, Tel. 4498659/8661.

José Correa 217, Gutiérrez, Maipú, Tel. 4498646/47.

Juzgados de Familia, 2º CIRCUNSCRIPCIÓN

Emilio Civit 257, San Rafael, 0260-4449439/4449222/4499415/4499323.

Saturnino Torres 136, Malargüe, 0260-4471816.

Intendente Morales 155, General Alvear, 02625-426420/424130.

Juzgados de Familia, 3º CIRCUNSCRIPCIÓN

9 de Julio y Chubut, San Martín, 0263-4439602/9604.

Anzoarena 243, Rivadavia, 0263-4439603.

Juzgados de Familia, 4º CIRCUNSCRIPCIÓN

San Martín y Emilio Civit, Tunuyán, 02622-423111/423458/423133/422097.

Fray Luis Beltrán 74, Tunuyán, 02622-489688/489689.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

Dirección de la Mujer Dra. Carmen Argibay.
San Lorenzo 221, 2º piso, Ciudad, 4495749/3236/8656/86.

MINISTERIO PÚBLICO FISCAL

Fiscalía Delitos Económicos, Palacio de Justicia.
España 480 3er. piso - Ala norte puerta 23, 4493558.

PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de MALTRATO a PERSONAS MAYORES

Juzgados de Paz y Contravencional. 1º CIRCUNSCRIPCIÓN

Benavente 3981, Villa Nueva, Guaymallén, 4216234.
Bandera de los Andes 9096, Rodeo de la Cruz, Guaymallén, 4910760.
Sarmiento y Vázquez, Maipú, 4972089.
España s/n, Fray Luis Beltrán, Maipú, 4497744/7745/7746/Fax 4921144.
Belgrano 411, 1º piso, dpto 1, Costa de Araújo, Lavalle, 02623-494004.
Polonio Montenegro 75, Lavalle, 02623-4941012.
Viamonte y Larrea, Chacras de Coria, Luján de Cuyo 4960048.
Bustamante 271, Las Heras, 4497687/4497688.
Barrio Club Lote 32 Uspallata, Las Heras.

Juzgados de Paz y Contravencional. 2º CIRCUNSCRIPCIÓN

Independencia 120, General Alvear, 02625-423999.
Humberto Artaza 239, Bowen (Gral Alvear), 02625-480638.
España y San Luis, Monte Comán, San Rafael, 02627-490047.
Santa Fe s/n, Barrio de las Rosas, Real del Padre, 02625-491056.
San Martín s/n, Barrio Attra, Villa Atuel, 02625-470050.
Emilio Civit 257, San Rafael, 0260-4449111/4449107.

Juzgados de Paz y Contravencional. 3º CIRCUNSCRIPCIÓN

San Martín 71, Junín, 02623-492079.
Galigniana y Belgrano, La Paz, 02626-421050.
Remo Falciani 42, La Dormida Sta Rosa, 02623-493058.
San Martín 198, Santa Rosa, 02623-497016.
Emilio Civil 65, Las Cañas, 02623-495040.
Aristóbulo del Valle 138, Rivadavia, 263-4442289.
9 de Julio 850, San Martín (Tribunal de Gestión Asociada), 0263-4439557.
Colón s/n, Palmira, 02625-461431.

Juzgados de Paz y Contravencional. 4º CIRCUNSCRIPCIÓN

Ejército de los Andes S/Nº, La Consulta, San Carlos, 02622-470314.
Independencia 130, San Carlos, Tel: 02622-451064.
Fray Luis Beltrán 74, Tupungato, 02622-488554.
Roca y Moreno, Tunuyán, 02622-425511/426663.



PROTOCOLO de Actuación para Situaciones de **MALTRATO a** **PERSONAS MAYORES**



ANEXO III **LEGISLACIÓN VIGENTE EN ARGENTINA Y MENDOZA**

Protocolo de Actuación ante Situaciones de Maltrato a Personas Mayores,
Resolución Ministerial N° 3427. EXP -2019-03118441-GDEMZA-
DESPACHO#MSDSYD /
http://www.legislaud.gov.ar/pdf/menmsdsdres3427_2019anexo.pdf

Código de Contravenciones de la Provincia de Mendoza:
<https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/codigo-contravencional-de-mendoza-2/>

Ley 27.360, fecha de sanción 09-05-2017, publicada en el Boletín Nacional del 31-
Mayo-2017/ Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos de las
Personas Mayores: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27360-275347>

Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos de las Personas
Mayores: <https://www.argentina.gob.ar/derechoshumanos/proteccion/convencion-interamericana-derechos-personas-adultas-mayores>

PROTOCOLO

de Actuación para Situaciones de

MALTRATO a PERSONAS MAYORES

ÍNDICE

AUTORIDADES PROVINCIALES	1
EQUIPO REDACTOR	2
INTRODUCCIÓN	3
MARCO LEGAL	4
MALTRATO A LAS PERSONAS MAYORES	7
VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN	9
ABORDAJE DE LA SITUACIÓN	11
SEGUIMIENTO	12
FLUJOGRAMA	14
ANEXO I: Recomendaciones de autocuidado	15
ANEXO II: Recursos institucionales	15
ANEXO III: Legislación vigente en Argentina y Mendoza	18



MENDOZA GOBIERNO

Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes
Dirección de Atención Adultos Mayores