




Junta de Andalucía
Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación



Protocolo de Prevención y Actuación ante Situaciones de Discriminación a Personas LGTBI en Recursos de Atención a Personas Mayores

2021



“Los árboles tienen una vida secreta que sólo les es dado conocer a los que se trepan a ellos”.

Reinaldo Arenas, (Cuba)

Contenido

1. Justificación.....	5
2. Marco jurídico.....	9
3. Conceptos y situaciones discriminatorias.....	17
4. Objetivos y compromisos.....	21
5. Ámbito de aplicación.....	25
6. Principios generales.....	29
7. Modelo de intervención.....	33
<i>Medidas de prevención.....</i>	<i>35</i>
<i>Activación del protocolo.....</i>	<i>36</i>
<i>Proceso de intervención.....</i>	<i>38</i>
<i>Seguimiento y control.....</i>	<i>45</i>
8. Indicadores de seguimiento y evaluación.....	47
9. Anexo 1. Resumen del trabajo de campo.....	51
10. Anexo 2. Conceptos clave.....	53
11. Anexo 3. Modelos de documentos.....	57
<i>Modelo 1. Notificación ante presuntos casos de discriminación y/o maltrato ante la libertad y diversidad afectivo-sexual.....</i>	<i>59</i>
<i>Modelo 2. Constitución Comisión Investigación/ Activación de la Comisión Técnica de Seguimiento.....</i>	<i>60</i>
<i>Modelo 3: Guiones de entrevista.....</i>	<i>61</i>
<i>Modelo 4: Informe de valoración.....</i>	<i>63</i>
<i>Modelo 5: Plan de Intervención.....</i>	<i>64</i>
<i>Modelo 6: Cuestionario a las personas trabajadoras.....</i>	<i>66</i>
<i>Modelo 7: Cuestionario a las personas mayores.....</i>	<i>68</i>
12. Bibliografía.....	71



1. Justificación

Es un hecho constatable que las personas vivimos más tiempo, y más aún, la existencia de una diversidad que caracteriza al envejecimiento. Envejecer es un proceso continuo, etapa final del ciclo de la vida, donde la persona experimenta cambios físicos, metabólicos, psicológicos y funcionales, caracterizados por ser irreversibles e inevitables, y en la que se produce un aumento de la vulnerabilidad y fragilidad. Estos cambios no solo se producen en nuestra persona, sino que, a su vez, afectan a nuestro entorno social (Sancho *et al*, 2007).

Por ello, desde los estamentos públicos se debe asegurar, como así establece la normativa y se reclama desde diversas instituciones y estudios, que las personas mayores puedan ejercer plenamente su derecho a envejecer con dignidad, con calidad y a ser respetadas, independientemente de su origen, raza, religión, sexo, orientación sexual, e identidad o expresión de género, etc.

Sin embargo, las personas mayores viven diversas situaciones de discriminación y/o maltrato, que hasta hace poco tiempo se han mantenido invisibilizadas y de las que se empiezan a tomar conciencia (Quiroga, 2017), más desde los dramáticos acontecimientos vividos a causa de la pandemia mundial que supone la COVID. Estas situaciones se acentúan si se le suma a la vejez la pertenencia a un grupo vulnerable, como son las personas LGTBI.

Si bien es cierto que se empieza a reflejar un cambio de visión hacia personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales, en gran medida por el trabajo continuado de sensibilización, información y divulgación de entidades y personas comprometidas, sin embargo, las personas mayores siguen siendo las más olvidadas (García Albertos, 2018).

Aunque las generaciones futuras LGTBI crecerán en una sociedad mucho más abierta y tolerante, las personas que hoy en día son mayores no tuvieron esta suerte y, a lo largo de su desarrollo, se han encontrado con barreras que les han dificultado el hecho de llevar una vida completamente acorde a sus deseos y necesidades, y pueden seguir encontrándose así durante su vejez.

A este respecto, hay que tener en cuenta, además, que las personas no se definen por su orientación sexual, su identidad sexual y/o expresión de género, sino que están atravesadas por otros ejes como la edad, la procedencia o el origen étnico, la clase social, la lengua, la diversidad funcional, etc., que se entrecruzan y dan como resultado formas específicas y complejas de discriminación.

Así, y coincidiendo con Gimeno (2004), se plantea el caso de las personas [LGTBI](#) que tienen más de 60 años, que sufren una suma de [discriminaciones](#): por una parte, la que refleja la [LGTBIfobia](#), que se relaciona con la orientación afectivo-sexual, la identidad sexual y/o expresión de género, y por otra, consecuencias de la propia vejez y el rechazo por su avanzada edad, sobre todo en los ámbitos de la salud, autonomía, y acceso a los servicios, especialmente de cuidados. Otros problemas recurrentes son la soledad y el aislamiento, que se unen a la cuestión de la discriminación y/o la aceptación social entre el colectivo de personas mayores LGTBI.

En esta dirección, tener que pasar de vivir en su propio domicilio a un recurso residencial, lo cual puede ser considerado una transición vital significativa para cualquier persona mayor (independientemente de su orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género), podría plantear una serie de retos y fuentes de ansiedad adicionales y sufrimientos, así como para las personas mayores que asisten a otro tipo de recursos.

En general, el abordaje de la diversidad afectivo-sexual, de la identidad sexual y/o expresión de género en entornos institucionales es un aspecto que puede generar problemas para profesionales, familias y las propias personas mayores implicadas, por la falta de conocimiento y por una cierta tendencia a considerar que al cumplir cierta edad esos aspectos ya nos son importantes “no gusta construir la sexualidad/afectividad de las personas mayores”.

De esta forma, es un tema que queda restringido a la intimidad de las personas residentes, en el que están en juego derechos y en el que, ciertas decisiones, presentan unas claras implicaciones éticas, y en muchas ocasiones limita que las personas LGTBI se puedan expresar libremente, o que inicien relaciones en los centros, como pudieran hacer personas heterosexuales.

Los protocolos y guías de actuación de los centros, tanto de participación activa, de día, de noche como residenciales, raramente hacen referencia a las necesidades afectivo-sexuales, identidad sexual y/o expresión de género de las personas que viven allí. Ello obliga a que, si profesionales, familiares o personas mayores se encuentran en una situación cuyo foco son estas necesidades, se actúe más sobre la experiencia y saber hacer personales que desde una política definida, clara, concisa y homogénea del centro al que pertenece.

El modo en el que están diseñadas las instituciones en las que viven o pasan su tiempo las personas mayores puede constituir una barrera para expresar intereses y comportamientos afectivo-sexuales, de identidad sexual y/o expresión de género.

Estas instalaciones, en numerosas ocasiones, siguen criterios hospitalarios y un modelo más centrado en las necesidades y las carencias que en los derechos y las capacidades. Incluso desde los modelos de Atención Centrada en la Persona, la dimensión afectivo-sexual ha sido frecuentemente olvidada, pero la preservación de esta dimensión es un derecho que es imprescindible alcanzar, proteger y respetar si queremos conseguir y mantener la salud sexual, elemento integrante de la calidad de vida de las personas.

Este hecho queda constatado en el trabajo de campo¹, ya que se comprueba que, en general, no se sabe ni se contemplan las necesidades biopsicosociales de las personas mayores trans e intersexuales en los recursos de atención a personas mayores, dado que se ha “problematizado”, como apunta Platero (2014), su propia existencia como persona. Se desconocen las necesidades y/o problemáticas sanitarias, así como que se obvian las necesidades psicosociales.

¹ En el Anexo 1 se resumen el trabajo de campo realizado para la elaboración de este protocolo.

En el caso de que la institucionalización sea inevitable, algunas personas LGTBI consideran la opción de ocultar su orientación sexual a profesionales y otras personas residentes del centro, “VUELTA AL ARMARIO” o “ARMARISMO” (Gimeno, 2004), obviando esta parte que la define como persona y fingiendo ser heteronormativos. Esta opción, aparte de suponer un esfuerzo y sufrimiento notable a la persona, tiene consecuencias psicológicas negativas que aumentan la dificultad para adaptarse a un nuevo y definitivo hogar, además de reforzar la invisibilidad del colectivo LGTBI en las residencias, que ya de por sí es elevada. Situación que ha quedado constatada a lo largo de las entrevistas en los dispositivos residenciales, donde la gran mayoría de ellos afirman la inexistencia de personas del colectivo LGTBI en su recurso.

En palabras de Kathleen LaTosch, del Centro Comunitario de Detroit Metro para Personas LGTBI, Michigan (Centro Nacional de Recursos Sobre el Envejecimiento en Personas LGTB. 2014), *“Es menos probable que, en relación con sus homólogos heterosexuales, las personas mayores LGTBI tengan hijos u otros miembros de la familia nuclear que les sirvan de apoyo durante el proceso de envejecimiento, y también son más propensas a estar cuidando de un familiar o amigo. Muchas personas se sienten extremadamente vulnerables durante la etapa de envejecimiento y regresan al ‘closet’ por temor a ser maltratadas por profesionales de la salud y otros”.*

Esta invisibilidad, tal y como hemos señalado, producto de la falta de aceptación de una realidad de la sociedad, el derecho a elegir libremente como vivimos nuestra afectividad, sexualidad, identidad y su expresión, hace que no se sienta la necesidad de prepararse y formarse en la atención y cuidados a nuestros mayores LGTBI.

Los miedos que despierta la posibilidad de ir a vivir o pasar parte de su tiempo a un entorno residencial en algunas personas LGTBI están fundamentados, y el rechazo o la recepción de un trato inadecuado por parte de profesionales (Villar *et al*, 2017) y, sobre todo, por parte de otras personas residentes, es una realidad. Por ello, algunas personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales, consideran un avance significativo la creación de recursos residenciales específicos y/o gay-friendly (sensibles hacia la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género), aunque otras rechazan esta opción.

Por todo lo expuesto, queda de manifiesto la necesidad de creación de una serie de estrategias para abordar la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de las personas mayores que participan y/o viven en instituciones, específicamente dirigidas a la propia dirección del servicio y sus profesionales, a las personas residentes y a sus familiares.



2. Marco jurídico

El principio de no discriminación, y en especial de las personas LGTBI, es una de las más claras manifestaciones de la igualdad, como así lo recoge la normativa internacional, nacional y regional.

Marco Internacional

La **DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS**, de 10 de diciembre de 1948, a través de su Resolución 217 A (III), proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas, donde en su artículo 25 establece que *" toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad"*.

La **DECLARACIÓN DE TORONTO PARA LA PREVENCIÓN GLOBAL DEL MALTRATO DE LAS PERSONAS MAYORES**, de 17 de noviembre de 2002, de la Organización Mundial de la Salud, y al que se le ha de unir la aprobación por el Parlamento Europeo el 10 de noviembre de 2017, de los **PRINCIPIOS DE YOGYAKARTA**, sobre las obligaciones de los Estados sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género y las características sexuales.

La **CARTA DE DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA**, el 7 de diciembre de 2000, donde en su artículo 21 *"se prohíbe toda discriminación, y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual"*.

Las **RESOLUCIONES DEL PARLAMENTO EUROPEO DE 1994, 2006, 2012 Y 2019, RELATIVAS A LA IGUALDAD DE DERECHOS DE LESBIANAS Y GAYS Y A LA LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y LA HOMOFOBIA**. A estas resoluciones se les ha de unir la **RESOLUCIÓN 2048, DE 2015, SOBRE LA DISCRIMINACIÓN DE LAS PERSONAS TRANS**, donde se *"recomienda a los Estados la incorporación de procedimientos ágiles, accesibles y transparentes para el reconocimiento legal de la identidad de género sustentado en el principio de la autodeterminación, también invita a los gobiernos a «consultar e implicar a las personas transexuales y sus asociaciones en la elaboración y puesta en marcha de medidas políticas y legales que las conciernan"*.

Marco Estatal

En la **Constitución Española** la igualdad es entendida como valor, como principio y como derecho fundamental. El artículo 14 de la Constitución española rechaza toda discriminación *por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social; continuando con el derecho a la vida y a la integridad física y moral*, recogido en su artículo 15, de la que forman parte la orientación y la identidad sexual, así como la identidad y la expresión de género.

Además, el apartado segundo del artículo 9 establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones y remover los obstáculos para que la igualdad entre las personas individualizadas y entre los grupos en los que estas se integran sea real y efectiva.

Otra normativa de carácter nacional de referencia es la siguiente:

Código penal (Sección 1.ª De los delitos cometidos con ocasión del ejercicio de los derechos fundamentales y de las libertades públicas garantizados por la Constitución).

Libro Blanco de la Dependencia en 2004 por el IMSERSO.

Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el código civil en materia de derecho a contraer matrimonio, suponiendo un paso muy importante en materia de no discriminación e igualdad.

Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, con gran relevancia y transversalidad.

Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

La **Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia**, que supuso el reconocimiento de un nuevo derecho subjetivo y la creación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal; datos básicos del sistema de información del SAAD y catálogo de referencia de servicios sociales.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.

Marco Autonómico

El **Estatuto de Autonomía para Andalucía** reconoce en su artículo 35 que toda persona tiene derecho a que se respete su orientación sexual y su identidad de género y declara que los poderes públicos promoverán políticas para garantizar el ejercicio de este derecho.

Por otra parte, establece en su artículo 37.1.2º como uno de los principios rectores de las políticas públicas "La lucha contra el sexismo, la xenofobia, la homofobia y el belicismo, especialmente mediante la educación en valores que fomente la igualdad, la tolerancia, la libertad y la solidaridad".

La normativa de carácter autonómica de referencia es la siguiente:

Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores.

Orden de 1 de septiembre de 2003, por la que se establece un programa de orientación jurídica para las personas titulares de la tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco.

Decreto 23/2004, de 3 de febrero, por el que se regula la protección jurídica a las personas mayores

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 2/2014, de 8 de julio, integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales de Andalucía

Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía

Ley 2/2017, de 28 de marzo, de memoria histórica y democrática de Andalucía.

Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía

Orden de 19 de diciembre de 2019, por la que se aprueba el plan general de inspección de los servicios sociales para los años 2020 y 2021

Acuerdo de 4 de noviembre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023.

Un avance fundamental en nuestra Comunidad supuso la aprobación de las Leyes de 2/2014, de 8 de julio, integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales de Andalucía, y la Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía.

El artículo 21 de la Ley 2/2014, de 8 de julio, hace mención expresa:

Al derecho de las personas mayores a recibir del sistema de servicios públicos sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía una protección y una atención integrales para la promoción de su autonomía personal y del envejecimiento activo, que les permita una vida digna e independiente y su bienestar social e individual, así como a acceder a una atención gerontológica adecuada a sus necesidades en los ámbitos sanitario, social y asistencial.

Al derecho de las personas transexuales mayores al acogimiento en residencias adecuadas a su identidad de género y a recibir un trato que respete su individualidad e intimidad y, especialmente, su identidad de género.

Asimismo, en este artículo se insta a la Consejería competente en materia de políticas sociales a "establecer, actualizar y difundir protocolos de buenas prácticas en relación con los problemas específicos de identidad de género en la vejez, para su aplicación en servicios y centros de atención a las personas mayores de titularidad pública y privada".

En la Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía, en su artículo 18 titulado Medidas de apoyo y protección en el ámbito social, establece que:

*“La Comunidad Autónoma llevará a cabo **medidas activas de prevención de la discriminación, promoción de la inclusión social y la visibilidad** de las personas LGTBI y de las familias homoparentales que se encuentren en situación o riesgo de vulnerabilidad o exclusión social, tales como menores, jóvenes, **personas mayores**, personas con discapacidad o personas en situación de dependencia, así como medidas de apoyo a las víctimas de la discriminación”.*

Asimismo, expone que se *“adoptarán las medidas necesarias para que los espacios o equipamientos identificados en función del sexo, en centros de menores, pisos tutelados, centros de atención a personas con diversidad funcional, residencias de la tercera edad, o en cualquier otro recurso que acoja a personas especialmente vulnerables, puedan utilizarse por las personas trans e intersexuales en atención al género sentido y libremente elegido”.*

De forma específica, el artículo 21. titulado “Personas mayores”, dispone que

“La Comunidad Autónoma velará porque no se produzcan situaciones de discriminación de las personas LGTBI especialmente vulnerables por razón de edad, fomentando el respeto a la diversidad en lo relativo a la orientación sexual y la identidad de género entre las personas usuarias de los servicios sociales.

*Los **centros** residenciales y los centros de día para personas mayores, tanto públicos como privados, así como los centros de participación activa, **garantizarán el derecho a la no discriminación de personas LGTBI**, ya sea tanto en su individualidad como en su relación sentimental. Los centros, residencias y servicios de atención a estas personas, públicos o privados, **adoptarán las medidas necesarias** para que los espacios puedan utilizarse sin que se produzca ningún tipo de discriminación”.*

La aprobación de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, supone un avance en el desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales. Esta Ley se configura sobre la base de los avances ya conseguidos en el ámbito de los Servicios Sociales en Andalucía, con el objetivo de consolidarlos, fortalecerlos y mejorar su capacidad de adaptación garantizando, de esta forma, una protección integral a la ciudadanía.

El artículo 11 de la Ley regula los *“Derechos de las personas usuarias de centros residenciales y centros de día”*, reconociendo que las personas usuarias de centros residenciales y centros de día, ya sean estos de titularidad pública o privada, tendrán garantizado, además de los derechos reconocidos en los artículos 9 y 10, el ejercicio, entre otros, de los siguientes derechos:

- Al libre ejercicio de sus derechos y libertades, con el límite del respeto a la libertad y los derechos de las otras personas.
- A recibir información de una manera comprensible e individualizada sobre el reglamento interno del centro, a conocer los derechos y deberes que les incumben, así como el derecho a conocer el coste de los servicios que reciben y, en su caso, a conocer la contraprestación que les corresponde satisfacer como personas usuarias de los mismos.

- A recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas y derecho a recibir atención general a todas las demás necesidades personales, orientada a conseguir un desarrollo personal adecuado y una vida plena.
- A la personalización del entorno, dentro de su espacio privado en el centro, con respeto a lo previsto en el reglamento de régimen interno del mismo.
- A participar en aquellas cuestiones relacionadas con el funcionamiento del centro que les afecten individual o colectivamente, así como a asociarse para favorecer tal participación.
- A la intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana y en sus relaciones personales.
- A mantener relación con el entorno familiar y social.
- A la libertad ideológica, sexual y religiosa, respetando en su ejercicio el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.

Como normativa Andaluza fundamental de referencia en el ámbito de las personas mayores no podemos dejar de señalar la Ley 6/1999, de 7 de julio, de Atención y Protección a las Personas Mayores. Esta Ley marca como criterio de actuación para las Administraciones Públicas el *"garantizar que las personas mayores gocen de todos los derechos y libertades que tienen reconocidos por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, sin que sufran discriminación alguna por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, deficiencia o enfermedad o cualquier otra condición o circunstancia personal, familiar o social"*.

En desarrollo de la citada Ley, el Decreto 23/2004, de 3 de febrero, por el que se regula la protección jurídica a las personas mayores señala en su artículo 3 que: *"las Administraciones Públicas de Andalucía adoptarán medidas de protección jurídica a las personas mayores ajustándose determinados criterios, entre ellos prioridad en la prevención y detección de situaciones que puedan originar una vulneración de los derechos que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas mayores"*.

La normativa que regula los requisitos de los recursos de atención a personas mayores en Andalucía es amplia y diversa. Centrándonos en el Reglamento de Régimen Interior, esta disposición recoge entre los derechos de las personas mayores usuarias el *"derecho a la intimidad y a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales"*, *"derecho a la integridad física y moral y a un trato digno tanto por parte del personal del centro como de las demás personas usuarias"*, *"derecho a no ser discriminadas por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social"*, entre otros.

Igualmente se ha de destacar la aprobación del Plan General de Inspección de los Servicios Sociales para los años 2020 y 2021, mediante Orden de 19 de diciembre de 2019, que en materia de *Derechos de las personas usuarias* especifica, en el programa 1.3 *"Aseguramiento del ejercicio de los derechos inalienables y otros derechos como personas usuarias"*, la existencia de un protocolo de actuación para la atención a la diversidad e inclusión del colectivo LGTBI, en el ámbito de los recursos de atención a personas mayores.

En el Análisis de Situación del I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores de Andalucía 2020-2023, aprobado por Acuerdo de 4 de noviembre de 2020, del Consejo de Gobierno, se detectó la falta de datos cuantitativos que ilustren cuál es la situación de las personas mayores LGTBI en Andalucía, en general y en el ámbito residencial, en particular.

En este sentido, resultan interesantes las conclusiones del *"50+LGTB Informe. Personas Mayores Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales en la ciudad de Barcelona"*, (Mesquida et al, 2017, de la Universitat de Barcelona), en el que se recoge que *"las personas participantes [en el estudio] reclaman servicios más seguros y libres de discriminación, más respetuosos con el principio de autodeterminación y que ofrezcan una atención realmente centrada en la persona"*.

No obstante, aunque no se cuente con datos cuantitativos provenientes de un estudio en Andalucía, en el I Plan Estratégico Integral se han recogido las aportaciones de los agentes sociales y de un grupo de personas expertas, que apuntan a la necesidad de desarrollar un Modelo de Atención en los centros de personas mayores, adaptado a las necesidades de las personas mayores en una sociedad diversa. Para ello se diseñará e implementará programas de acción, a través de líneas y objetivos estratégicos, encaminado al desarrollo de ese modelo de atención en los centros de personas mayores de Andalucía que contemple la diversidad de las personas mayores.

Concretamente en dicho Plan, se establece el objetivo estratégico 3.1 *"Mejorar la atención del colectivo LGTBI en centros de Servicios Sociales para la atención de personas mayores"*, dentro de la Línea Estratégica de *Atención a personas mayores con especial vulnerabilidad*. Que a su vez se traduce en la propuesta de programas para la consecución de los objetivos propuestos, como es el caso del programa *"Modelo de Atención en centros para personas mayores (P2_2)"*, donde se prevé la elaboración de un protocolo de actuación para la atención a la diversidad e inclusión del colectivo LGTBI, entre las medidas a desarrollar.

Igualmente, en el trabajo de campo realizado para la elaboración de este protocolo, se constata la necesidad de contar con un marco que de seguridad jurídica para actuar ante situaciones discriminatorias y/o maltrato, y que también contribuya a la sensibilización e información sobre esta situación que se da entre mayores LGTBI.

La mayor visibilización de las personas LGTBI y el ejercicio de sus derechos sociales y civiles también conllevan una mayor visibilización de las actitudes LGTBIfóbicas, que siempre existieron pero que hoy se señalan y denuncian con menos temor.

El presente **Protocolo de Prevención y Actuación ante Situaciones de Discriminación a personas LGTBI en Recursos de Atención a Personas Mayores** pretende dar respuesta y soporte a los servicios especializados de atención a las personas mayores (de participación activa, de día, de noche, residenciales), para entender las barreras especiales que enfrentan las personas mayores LGTBI, y con ello mejorar y ampliar su atención integral en los servicios disponibles. Igualmente, pretende ser un instrumento de apoyo para erradicar estas conductas de odio, violencia y discriminación en el ámbito de los recursos de atención a personas mayores en Andalucía.



3. Conceptos y situaciones discriminatorias

Las situaciones que se cubren con este protocolo se definen en tres dimensiones:

- **Conceptos de discriminación.**
- **Razones por las que se discrimina.**
- **Formas o expresiones de discriminación.**

Conceptos de discriminación

El artículo 3 de la Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía, establece una serie de **conceptos sobre discriminación**, que son los que se aplicarán este Protocolo:

- ➔ **Discriminación directa:** *Hay discriminación directa cuando una persona haya sido, sea o pueda ser tratada de modo menos favorable que otra en situación análoga o comparable, por motivos de diversidad sexogenérica o pertenencia a grupo familiar LGTBI.*
- ➔ **Discriminación indirecta:** *Hay discriminación indirecta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros puedan ocasionar una desventaja particular a personas por motivos de diversidad sexogenérica o pertenencia a grupo familiar LGTBI.*
- ➔ **Discriminación múltiple:** *Hay discriminación múltiple cuando, además de discriminación por motivo de orientación y/o identidad sexual o pertenencia a grupo familiar LGTBI, una persona sufre conjuntamente discriminación por otro motivo recogido en la legislación europea, nacional o autonómica. Específicamente, en Andalucía se tendrá en cuenta que, a la posible discriminación antes descrita, se pueda sumar la pertenencia a colectivos específicos vinculados a la diversidad étnica, religiosa, funcional, población gitana o a diferentes situaciones de documentación administrativa de personas migrantes. Se tendrá en cuenta especialmente la discriminación de género que se pueda producir por el hecho de ser mujer.*
- ➔ **Discriminación por asociación:** *Hay discriminación por asociación cuando una persona es objeto de discriminación como consecuencia de su relación con otra persona, un grupo o familia LGTBI.*
- ➔ **Discriminación por error:** *Situación en la que una persona o un grupo de personas son objeto de discriminación por orientación o identidad sexual como consecuencia de una apreciación errónea.*
- ➔ **Represalia discriminatoria:** *Trato adverso o efecto negativo que se produce contra una persona LGTBI como consecuencia de la presentación de una queja, una reclamación, una denuncia, una demanda o un recurso, de cualquier tipo, destinado a evitar, disminuir o denunciar la discriminación o el acoso al que está siendo sometida o ha sido sometida.*

- ➔ **Victimización secundaria:** *Perjuicio causado a las personas LGTBI o con pertenencia a grupo familiar LGTBI que, siendo víctimas de discriminación, acoso o represalia, sufren las consecuencias adicionales de la mala o inadecuada atención por parte de representantes de instituciones públicas, policía o cualquier otro agente público implicado.*

Además, en este protocolo se incluye el concepto de malos tratos:

- ➔ **MALOS TRATOS:** *Acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que causa daño o angustia a una persona y que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza (Declaración de Toronto, OMS. 2002).*

Razones por las que se discrimina

La discriminación y/o malos tratos se pueden dar por alguna, o varias, de las siguientes **RAZONES**:

- ▶▶ **LGTBIFOBIA:** Término genérico que hace referencia a la discriminación, conductas y actitudes negativas hacia las personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales, etc. A su vez, en función de las personas objeto de la fobia, se puede hablar de **HOMOFOBIA, LESBOFOBIA, BIFOBIA y TRANSFOBIA**.
- ✓ **HOMOFOBIA:** Se refiere al conjunto de conductas y actitudes (aversión, odio, miedo, prejuicio y/o discriminación) contra la orientación sexual homosexual y/o las personas que se identifican con esa preferencia afectivo-sexual.
- ✓ **LESBOFOBIA:** Discriminación, conductas y actitudes negativas hacia el lesbianismo y/o a las personas lesbianas.
- ✓ **BIFOBIA:** aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación a la bisexualidad y/o a las personas bisexuales.
- ✓ **TRANSFOBIA:** Discriminación, conductas y actitudes negativas hacia la transexualidad y/o las personas trans.
- ▶▶ **HETEROSEXISMO (O HETERONORMATIVIDAD):** Pensamiento que da por hecho, sin cuestionarlo, que la norma a seguir es la marcada por la heterosexualidad, es decir, todas las personas deben ser heterosexuales. Esta situación produce el pensamiento de que todo lo que no se adapte a esa norma sea considerado "anormal y diferente", provocando acciones de rechazo y discriminación.
- ▶▶ **ARMARISMO O "ENTRAR EN EL ARMARIO":** Esta palabra o expresión hace referencia al hecho de una persona que vive con normalidad su orientación sexual, debido a las circunstancias del contexto que vive, opta por esconderse, renegar, ocultarse, adoptando la norma marcada como "lo normal": Heterosexismo o heteronormatividad. Es una actitud de auto-protección y/o auto-prevención, consecuencia de situaciones de discriminación y/o maltrato.

- ▶ **EDADISMO:** La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el edadismo como *"los estereotipos, los prejuicios y la discriminación contra las personas debido a su edad"*.

Formas o expresiones de discriminación

La **FORMA O EXPRESIÓN** de la discriminación y/o maltrato puede ser:

- ▶ **FÍSICOS:** Acción llevada a cabo por otras personas o por uno mismo, que causa, como consecuencia, daño o lesión física de forma intencional.
- ▶ **SEXUAL:** Cualquier contacto de carácter sexual sin el consentimiento de la persona, ya sea porque ha sido forzada, no tiene la capacidad para dar ese consentimiento o porque ha sido llevado a cabo a través de engaño.
- ▶ **NEGLIGENCIA:** Consiste en un acto de omisión, fallo intencional (de manera activa) o no (de manera pasiva) en el cumplimiento de las necesidades vitales para una persona (en el caso de una persona mayor, la higiene personal, por ejemplo) o en impedirle estar con la gente con la que quiere estar, darle "trato de silencio" (no hablarle). Este tipo de maltrato puede ser físico, psicológico, económico, etc.
- ▶ **PSICOLÓGICO:** Incluye agresión verbal, uso de amenazas, abuso emocional, obligar a presenciar el maltrato infligido a otras personas, provocar malestar psicológico, así como cualquier otro acto de intimidación y humillación cometido sobre una persona, como las actitudes edadistas en forma de infantilismo, tratándolo como si fuese una niña y/o un niño.
- ▶ **ABANDONO:** Abandono de una persona por parte de la persona que ha asumido la responsabilidad de su cuidado o que posee su custodia.
- ▶ **VIOLACIÓN DE DERECHOS BÁSICOS:** Relacionada a menudo con el maltrato psicológico, consiste en privar a la persona de los derechos básicos que le corresponden legalmente.
- ▶ **ECONÓMICO:** Implica el robo, uso ilegal o inapropiado de las propiedades o recursos de una persona mayor, obligar o coaccionar a cambiar el testamento, etc., dando como resultado un perjuicio para la persona en beneficio de otra persona.



4. Objetivos y compromisos

La **FINALIDAD** es establecer un protocolo de prevención e intervención ante situaciones de discriminación a personas LGTBI en los recursos de atención a personas mayores.

Para ello, se establecen los siguientes **OBJETIVOS**:

- ✓ **Velar** por un “Entorno Seguro” en los diferentes recursos de atención a personas mayores, donde se respete la diversidad afectivo-sexual, identidades sexuales y expresiones de género, facilitando los procesos de inclusión, protección, acompañamiento y asesoramiento de las personas mayores LGTBI para su adecuada atención.
- ✓ **Informar, formar y sensibilizar** en materia de diversidad afectivo-sexual, así como las formas de discriminación (por acción u omisión) por razón de orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género, tanto a la población beneficiaria de los diferentes recursos de atención a personas mayores, como a sus profesionales.
- ✓ **Establecer las medidas preventivas** necesarias con el fin de evitar que se produzcan situaciones de discriminación y/o maltrato.
- ✓ Disponer de un **procedimiento de intervención y de acompañamiento** con el fin de atender y resolver las situaciones de discriminación y/o maltrato con la máxima celeridad y dentro de los plazos que se establecen en el protocolo.
- ✓ **Garantizar el ejercicio de todos los derechos** de las personas mayores: derecho a la intimidad y a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales, derecho a la integridad física y moral, y a un trato digno tanto por parte del personal del centro como de las demás personas usuarias, derecho a no ser discriminadas por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal y/o social.

Para la consecución efectiva de este compromiso social, desde la Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad, y la Dirección General Personas Mayores y Pensiones No Contributivas, de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, de la Junta de Andalucía, **se impulsará la aplicación de este Protocolo a los Recursos de Atención a Personas Mayores de Andalucía** (Centros de Participación Activa, Centros de Día, Centros de Noche y Centros Residenciales), sean de titularidad pública, privada y/o concertada, hasta su regulación normativa, momento en el que podrá determinarse su obligado cumplimiento.

Para ello, se asumen los siguientes **COMPROMISOS**:

- **TRATAR** a todas las personas mayores que sean beneficiarias de alguno de estos recursos de atención a personas mayores (Centros de Participación Activa, Centros de Día, Centros de Noche y Centros Residenciales), con respeto a su orientación sexual, identidad sexual y/o expresión del género que cualquier persona pueda tener en cada momento de la vida, en particular.
- **EVITAR** comportamientos, actitudes y/o acciones que son o puedan ser ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, intimidatorias u hostiles, relacionadas con la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de las personas mayores usuarias de los recursos y servicios antes mencionados.
- **ACTUAR** adecuadamente frente a esos comportamientos, actitudes y/o acciones, no ignorándolos, no tolerándolos, manifestando su desacuerdo, impidiendo que se repitan y/o se agraven, comunicándolos a las personas designadas al efecto, así como prestando apoyo a las personas que los sufren.



5. **Ámbito de aplicación**

El **ÁMBITO** de aplicación del Protocolo se define en **tres dimensiones**:

- **Recursos de atención a personas mayores.**
- **Personas afectadas.**
- **Situaciones de discriminación y/o maltrato.**

Recursos de atención a personas mayores

Este Protocolo podrá aplicarse en **todos los recursos de atención para personas mayores que desarrollen su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma Andaluza**, con independencia de su titularidad, haciendo hincapié en los centros residenciales para personas mayores, lugar donde podemos encontrar a las personas en situación de más vulnerabilidad, habida cuenta del grado de dependencia que pueden presentar.

- ▶ **Centros de Participación Activa.** Son centros de promoción del bienestar de las personas mayores tendentes al fomento de la convivencia, la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social, pudiendo servir, sin detrimento de su finalidad esencial, de apoyo para la prestación de Servicios Sociales y Asistenciales a otros sectores de la población.
- ▶ **Centros de Día y Centros de Noche para personas mayores.** Ofrecen una atención integral durante el periodo diurno o nocturno a las personas en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o cuidadores/as.
- **Centros Residenciales.** El Servicio de Atención Residencial es aquel que ofrece, desde un enfoque biopsicosocial, servicios continuados de carácter personal y sanitario.

Hasta la aprobación normativa de este protocolo, la Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad y la Dirección General Personas Mayores y Pensiones No Contributivas promoverán su aplicación.

Personas afectadas

Se aplicará a las **personas mayores LGTBI**, independientemente del grado de autonomía funcional (activa-independiente, semi-dependiente y/o dependiente), que utiliza o es beneficiaria de algún recurso de atención a personas mayores (Centro de Participación Activa, Centro de Día, Centro de Noche, Centro Residencial), con independencia de su titularidad.

De manera específica, se identifican las siguientes personas de especial atención para este protocolo:

- **Personas mayores con diversidad funcional y/o psíquica.**

- Personas mayores que acceden por primera vez a los recursos acompañadas de su pareja, bien para participar en las diferentes actividades planificadas, bien para convivir en el mismo espacio residencial.
- Personas mayores que viven, se expresan y se visten conforme a la identidad sexual y/o expresión de género que eligen en cada etapa de su vida.
- Personas mayores que han sido víctimas de abuso, discriminación y/o exclusión por su orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género.
- Personas mayores inmigrantes sensibles a la diversidad afectivo-sexual.

Por su parte, la **persona discriminante o maltratadora** responde al siguiente perfil:

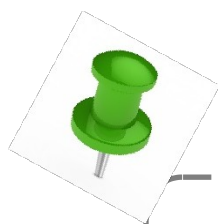
- **Personas mayores usuarias del servicio**, bien en los Centros de Participación Activa, en los Centros de Día, en los Centros de Noche y de los Centros Residenciales, con independencia de la titularidad, que se encuentran en la Comunidad Autónoma Andaluza.
- **Personas** sujetas al Centro, Servicio o Programa, a través de un **contrato laboral, temporal o indefinido**. Toda persona trabajadora en los Centros de Participación Activa, Centros de Día, Centros de Noche y Centros Residenciales, con independencia de la titularidad y del tipo de relación laboral-contractual que mantenga, del territorio andaluz.
- **Cualquier persona externa o tercera** que, sin depender laboral-contractualmente de estos centros, gestione, de manera total o parcial, una parte de los programas y actividades que se prestan.
- **Familiares** de las personas mayores beneficiarias del Centro o Servicio que, en el ejercicio del derecho a visita a sus familiares mayores, pueden discriminar a otras personas mayores que también están en el mismo Centro o Servicio.

Para las personas externas y/o familiares, el Protocolo no tendrá competencias para imponer sobre ellas medidas cautelares ni sancionadoras, no obstante, se articularán todas las medidas que procedan, para proteger a las personas mayores afectadas.

Situaciones de discriminación y maltrato

El protocolo podrá aplicarse ante todas las situaciones que supongan discriminación y/o maltrato por razón de su orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género, de las personas LGTBI, conforme se han definido, que son beneficiarias/usuarios de los diferentes recursos de atención a personas mayores de la Comunidad Autónoma de Andalucía (Centro de Participación Activa, Centro de Día, Centro de Noche o Centro Residencial), con independencia de la titularidad de estos.

Situaciones recogidas en el Protocolo	
Tipos de discriminación	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminación directa • Discriminación indirecta • Discriminación múltiple • Discriminación por asociación • Discriminación por error. • Represalia discriminatoria • Victimización secundaria • Discriminación por asociación • Malostratos
Razones	<ul style="list-style-type: none"> • LGTBIfobia: Homofobia, Lesbofobia, Bifobia, Transfobia, • Heterosexismo (o heteronormatividad) • Edadismo
Formas de expresar	<ul style="list-style-type: none"> • Físicos • Sexual • Negligencia • Psicológico • Abandono • Violación de derechos básicos • Económico



La activación de este protocolo no impide que cualquier persona que se encuentre viviendo una situación de discriminación y/o maltrato pueda acudir en cualquier momento a la vía jurisdiccional para ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva.



6. Principios generales

Con este Protocolo se pretende establecer un **procedimiento para la detección, atención e intervención** en aquellas situaciones de discriminación y/o maltrato de personas mayores LGTBI de los diferentes recursos, con respecto a su libertad y diversidad afectivo-sexual, sin menoscabo de la necesaria **protección**, no solo de las posibles víctimas, sino también, de las personas que promuevan la activación de este procedimiento.

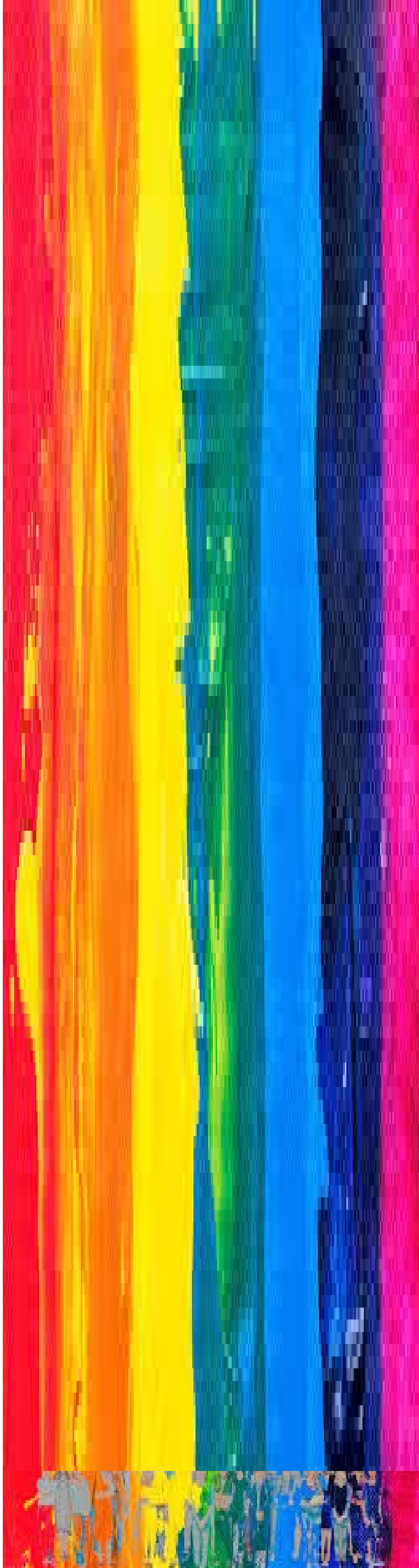
Como garantía se establecen los siguientes **PRINCIPIOS GENERALES**:

- **Diligencia y celeridad**. El procedimiento será ágil y rápido, ofreciendo credibilidad, transparencia y equidad. La investigación y la resolución sobre los hechos reclamados o denunciados deben ser realizadas con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, respetando las garantías debidas.
- **Respeto a los derechos de las partes**. La indagación de la reclamación, queja y/o denuncia tiene que ser desarrollada con sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes implicadas. El protocolo debe garantizar, en todo caso, los derechos de todas las partes a su dignidad e intimidad, y el derecho de la persona reclamante a su integridad física y moral, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas, que se derivan de una situación de discriminación y/o maltrato.
- **Protección y garantía de indemnidad**. Se asegurará que las personas reclamantes que consideren que han sido objeto de discriminación y/o maltrato, las que presten asistencia en cualquier momento del proceso de acuerdo con el presente Protocolo (por ejemplo, facilitando información), al igual que sobre las personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí o frente a terceras personas, no sean objeto de intimidación, amenaza, violencia, trato injusto y/o desfavorable, persecución, discriminación y/o represalia de ningún tipo. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- **Confidencialidad y anonimato**. Las personas que intervienen en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación, de las que tengan conocimiento. Por ello, desde el momento en que se formule la reclamación, queja o denuncia, las personas responsables de su tramitación, se asignarán unos códigos alfanuméricos identificativos u otros procedimientos análogos para identificar a las partes afectadas.
- **Sigilo**. Es el deber que tienen las personas implicadas en los procedimientos previstos en este protocolo de mantener la debida discreción sobre los hechos que conozcan, por razón de su cargo, en el ejercicio de la investigación y evaluación de las reclamaciones, quejas y/o denuncias, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceras personas, o en perjuicio del interés público.
- **Colaboración**. Todas las personas que sean citadas en el transcurso del procedimiento tienen el deber de implicarse en este y de prestar su colaboración.

- **Derechos de abstención y recusación.** Respecto de las posibles recusaciones o abstenciones de las personas nombradas para actuar a lo largo del procedimiento, se tendrá en cuenta lo previsto en la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*.
- **Protección de datos.** Los datos de carácter personal que se generen en la aplicación de este Protocolo se registrarán por la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales*.
- **Derecho a la información.** Todas las personas implicadas tienen derecho a la información sobre el procedimiento, los derechos y deberes, sobre qué fase se está desarrollando, y según la característica, de la participación, del resultado de las fases.

De forma adicional, se establecen las siguientes acciones:

- **Apoyo de personas formadas.** La Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, a través de la Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad y la Dirección General Personas Mayores y Pensiones No Contributivas, contará con la participación de personas formadas y sensibilizadas en la materia que asesoren y apoyen durante todo el procedimiento.
- **Medidas cautelares.** Si durante el procedimiento, y hasta su cierre, hay indicios de discriminación y/o maltrato, las personas encargadas de las diferentes fases de intervención, pueden proponer adoptar medidas cautelares. Estas medidas no han de suponer, en ningún caso, un menoscabo a las personas mayores que se pretenden proteger, y han de ser aceptadas por estas.



7. Modelo de intervención

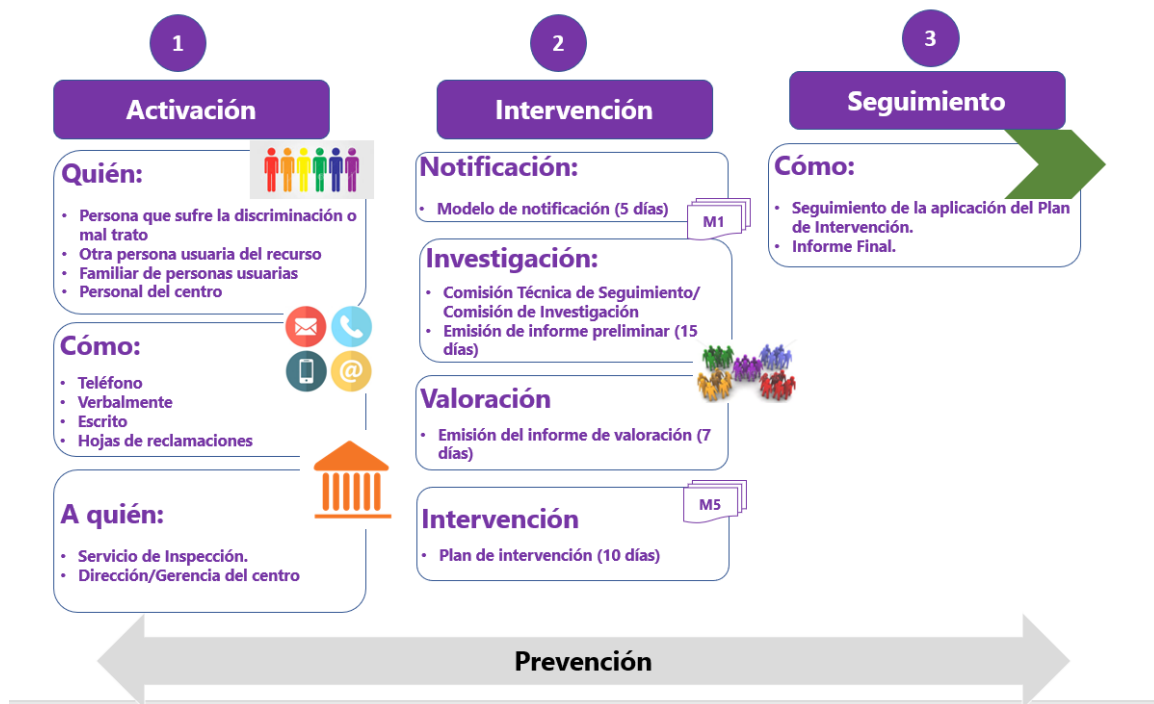
Con el objetivo de ofrecer herramientas para prevenir, detectar e intervenir en casos de discriminación y/o maltrato a personas mayores por razón de su libertad, diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, se ha desarrollado este procedimiento dividido en los siguientes apartados.

- Medidas de prevención.
- Activación del protocolo.
- Proceso de intervención.

Con carácter general, este protocolo establece los siguientes aspectos:

- **Todo el personal del centro debe implicarse** en la prevención, detección y lucha contra los actos y/o prácticas que supongan una agresión y/o discriminación por razón de orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género.
- Los hechos que constituyan un acto de discriminación y/o agresión por razón de orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género serán tratados por la **Comisión Técnica de Seguimiento**.

Esquema general del Modelo de Intervención Propuesto:



1. Medidas de prevención

La mejor forma de intervención ante situaciones de LGTBI-fobia es evitar que ocurran. Se proponen estas líneas de actuación orientadas a la prevención, que son transversales a las demás actuaciones previstas:

a. Formación del personal de los recursos de atención a personas mayores, dirigidas a la atención de las necesidades biopsicosociales diferenciadas de las personas mayores LGTBI, como vehículo para la prevención. Para ello es fundamental que el personal:

- Conozca y diferencie los conceptos que hacen referencia a la diversidad afectivo-sexual, las identidades sexuales y/o expresiones de género existente, desde el prisma de derechos y libertades que tenemos las personas, normalizando esta realidad en los recursos de atención a mayores.
- Se aborde e identifique las necesidades sanitarias y psicosociales, con especial atención a las personas trans e intersexuales.
- Se trabaje las diferentes situaciones discriminatorias que pueden sufrir las personas mayores LGTBI.

Esta formación ha de facilitarse, en coherencia con el modelo de atención centrado en la persona, al personal de los recursos de atención a mayores tanto de manera inicial, de formación continua y/o de reciclaje, a fin de ofrecer servicios de calidad y constituir entornos seguros para las personas mayores LGTBI.

b. Informar y sensibilizar de manera preventiva sobre la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género. En este sentido un momento fundamental es la fase de acogida y adaptación inicial, en la que destaca la **entrevista de acogida**. En ella se realizará lo siguiente:

- Explicitar por parte de la Dirección o del Personal Técnico que el centro defiende y garantiza la diversidad afectivo-sexual y que no cabe ningún tipo de discriminación por razón de identidad sexual, expresión de género u orientación sexual.
- Entregar una copia del Reglamento de Régimen Interior.
- Explicar, tanto a residentes como familiares, la existencia de Protocolo y los cauces de comunicación para denunciar una situación de discriminación o situaciones discriminatorias por LGTBI-fobia.

c. Incorporación de esta temática a los **programas de Atención Social individual y grupal orientados a mejorar la convivencia del centro**: Programar alguna actividad educativa en la que se trabaje la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, y la no discriminación, sin descartar que, en cualquier ocasión, a lo largo de la estancia de la persona en el centro, cuando surja el tema, puede ser un buen momento para reafirmar esta idea.

d. Adaptación del **Reglamento de Régimen Interior**, de manera que, en el apartado de derechos de las personas usuarias, se explicita el derecho a no ser discriminadas por razón de identidad sexual, expresión de género y/u orientación sexual, y se recojan las medidas que se aplicarán en caso de que una persona usuaria lleve a cabo algún acto que suponga discriminación y/o maltrato por razones de identidad sexual, expresión de género y/u orientación sexual.

e. Se recomienda la **creación de un distintivo** para aquellos centros para mayores que reúnan determinadas condiciones de respeto a la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género: "Centro que Respeta la Diversidad Afectivo-Sexual y de Género" o "**Centro Orguloso**".



Se recomienda contar con el apoyo del tejido asociativo LGBTI, así como de profesionales especialistas en el tema para el desarrollo de estas medidas.

2. Activación del protocolo




El protocolo se podrá iniciar por la **persona que se sienta en la situación de discriminación y/o maltrato por las causas recogidas en este protocolo**, o por las siguientes personas, siempre con el consentimiento y/o autorización de la persona afectada:

- ✓ **OTRA PERSONA MAYOR** que utilice los servicios de los recursos de atención a personas mayores.
- ✓ **FAMILIA** de la persona discriminada y/o maltratada, o de cualquier otra persona mayor que se encuentre en algún dispositivo para mayores.
- ✓ **PERSONAL** que tuviera conocimiento de situaciones que pudieran ser constitutivas de discriminación y/o maltrato contra la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género.

Es importante que la situación vivida de discriminación y/o maltrato por la persona usuaria LGBTI sea puesta en conocimiento y, para ello, se tendrá en cuenta cualquier forma de comunicación, independientemente de la persona autora, el formato, así como a la persona a la que se dirige y el medio por el que se realice.

La persona usuaria mayor LGBTI que se encuentra en un recurso de atención a personas mayores y que esté viviendo situaciones de discriminación y/o maltrato podrá expresarlo por cualquier medio (verbal, escrito o gestual) que le sea posible, siendo todos considerados válidos para activar este Protocolo.

El **medio** para la activación del Protocolo, por cualquiera de estas personas habilitadas, puede iniciarse por uno de los siguientes canales:

<p>Telefónicamente</p> 	<p>A través del Teléfono de Atención a las Personas Mayores de la Junta de Andalucía 900 858 381. Se trata de un servicio gratuito, cuyo objetivo principal es la detección de posibles situaciones de riesgo de maltrato hacia las personas mayores, tanto en los ámbitos familiar y social, como institucional, y el establecimiento de los mecanismos de intervención que se estimen necesarios, facilitando asimismo la información específica sobre los recursos sociales que precise la persona usuaria.</p> <p>Esta línea está activa durante las 24 horas del día, y es un servicio abierto a cualquier persona que resida en Andalucía.</p> <p>El funcionamiento de este servicio supone la actuación coordinada de la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas y las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, de los Servicios Sociales de la Administración Local y, en su caso, de la Inspección de Servicios Sociales y el Ministerio Fiscal.</p>
<p>Verbalmente o expresión corporal</p> 	<p>Se comunica de palabra o gestos al personal profesional, familiar o persona usuario del recurso de atención a mayores, dando lugar a la activación del presente protocolo y su consiguiente apertura de expediente, poniendo en conocimiento tal situación.</p>
<p>Por escrito</p> 	<p>Se comunica por medio escrito al personal profesional, familiar o persona usuaria del recurso de atención a mayores, dando lugar a la activación del presente protocolo y su consiguiente apertura de expediente, poniendo en conocimiento tal situación.</p>
<p>Hojas de reclamaciones</p>	<p>Hojas de reclamaciones de los centros de atención a personas mayores.</p>

Se recomienda **adjuntar o ir recopilando las evidencias** de la situación de discriminación y/o maltrato que se denuncia. La denuncia o comunicación deberá dirigirse a las siguientes personas:

- A la Dirección/ Gerencia del recurso de atención a personas mayores al que pertenezca la persona denunciante (Centro de Participación Activa, Centro de Día, Centro de Noche o Centro Residencial).
- Al Servicio de Inspección correspondiente de la Junta de Andalucía.

Con la llamada telefónica, comunicación verbal o escrita y hoja de reclamación se activa este protocolo y se abre expediente.

3. Proceso de intervención

El proceso de intervención tiene 4 fases: notificación, instrucción, valoración e intervención.

3.1 Notificación

Con independencia del modo de la activación del protocolo ante la situación de discriminación y/o maltrato, (telefónica, verbal y/o por escrito u hoja de reclamación), la persona que redacte la denuncia en este proceso podrá hacer uso del documento *"Notificación ante presuntos casos de discriminación y/o maltrato ante la libertad y diversidad afectivo-sexual"*, (Modelo 1).



Todos los dispositivos implicados en este proceso podrán disponer del documento de notificación (Modelo 1) para su traslado a los y las profesionales detallados en este protocolo que han de tener constancia de la situación de discriminación y/o maltrato de la persona mayor LGBTI.

El modelo está disponible en pdf descargable en la web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Los recursos de atención a personas mayores también lo podrán tener en sus web.

Esta comunicación de la situación de discriminación y/o maltrato, será recibida por la persona que ostenta el cargo de Gerencia/Dirección del recurso, que estará obligada a aceptar y devolver a la persona interesada una copia. Igualmente, se notificará al Servicio de Inspección correspondiente y, a su vez, se dará traslado a la **Comisión Técnica de Seguimiento o Comisión de Investigación**, en el **plazo máximo de 5 días**.

3.2. Investigación

La instrucción se iniciará con traslado de la denuncia a la **Comisión Técnica de Seguimiento**, o en los supuestos de no existir dicha comisión, se constituirá una Comisión de Investigación, tras la denuncia.

En ambos casos se podrá emplear el **Modelo 2**, modelo de acta para la constitución de la Comisión de investigación o activación de la Comisión Técnica de Seguimiento, para la instrucción de cada denuncia, y de todas las sesiones que se celebren dejando constancia mediante acta.

La **Comisión Técnica de Seguimiento**, según el art. 42 de la Orden de 21 de noviembre de 2007, por la que se aprueba el modelo de reglamento de régimen interior de los centros residenciales de personas mayores en situación de dependencia que formen parte del sistema de autonomía y atención a la dependencia en Andalucía, *"...estará presidida por el Director/a del mismo e integrada, al menos, por dos miembros del personal, preferentemente del ámbito social y sanitario, asumiendo, uno de ellos, las funciones de Secretaría.*

La **Comisión de Investigación**, en caso no existir Comisión de Técnica Seguimiento, estará compuesta por los siguientes miembros:

- Dirección/ Gerencia del centro, que ejercerá la función de presidencia.
- Dos personas del equipo técnico del centro (profesional de psicología, trabajo social, enfermería o similar).

Las personas integrantes de dichas comisiones deberán tener formación en igualdad, LGTBI y aplicación de protocolos de acoso y discriminación.

La constitución de la Comisión de Investigación o activación de la Comisión Técnica de Seguimiento ha de ser notificada por escrito a la Dirección General de Violencia de Género, Trato Igualitario y Diversidad y a la Dirección General Personas Mayores y Pensiones No Contributivas, así como al Servicio de Inspección correspondiente.

Las **FUNCIONES** de la Comisión de Investigación o Comisión Técnica de Seguimiento en relación con el protocolo serán las siguientes:

- La recepción y revisión de toda la documentación aportada en la fase de activación del protocolo.
- Valorar las quejas sobre una situación vejatoria, discriminatoria u ofensiva cuyo origen esté relacionado con la orientación y /o identidad de género.
- La realización de entrevistas con las personas implicadas para la recopilación exhaustiva de información.
- Informar a las personas que se encuentran en la posible situación de acoso, maltrato o discriminación de las acciones que se pueden ejercer en el plano médico, social y/o judicial, así como de los recursos existentes, tanto a nivel social, asociativo o judicial y policial.
- Informar a la familia y/o al tutor legal en caso de que la persona usuaria se encuentre incapacitada o afectada por deterioro cognitivo.
- Redacción de informe preliminar sobre la gravedad de la situación y el riesgo para la víctima y en su caso tomar las medidas de protección y seguridad necesarias que garanticen el bienestar personal de la víctima.
- Si el hecho es constitutivo de delito se presentará denuncia ante Juzgado de Guardia, Fiscalía o policía de la localidad donde se hayan producido los hechos.
- Anotar la sospecha de maltrato en la Historia Social y dejar constancia de los hechos de manera descriptiva.
- Seguimiento y control de los casos.

Para la realización de las entrevistas, las personas de la Comisión las concertarán, a través del medio que se estime más idóneo, con las siguientes partes implicadas:

- ✓ Con la **persona denunciante**, para recabar toda la información sobre los hechos denunciados y los medios disponibles para acreditarlos.

En particular, se pedirá información respecto a si hay personas que testifiquen y que puedan corroborar la veracidad de los hechos, así como si existen grabaciones, documentos, cartas, correo electrónico o mensajes al móvil u otro tipo de prueba, que complemente la denuncia. A esta entrevista podrá acudir la persona denunciante con una persona de su confianza (pareja, compañera o compañero del recurso, familiar, etc.).

Durante la entrevista se le podrá preguntar si ha observado algún otro comportamiento similar al que ha sufrido en su persona hacia otras compañeras y/u otros compañeros, si ha expresado de forma clara y abierta a la persona denunciada el rechazo hacia su conducta, y que la considera humillante y ofensiva, y se solicitará que explique cómo lo ha comunicado.

- ➔ Se informará a la posible víctima de discriminación y/o maltrato las acciones que se pueden ejercer en el plano médico, social y/o judicial, así como de los recursos existentes, tanto a nivel social, asociativo, judicial y/o policial.

Por otro lado, será importante advertir que, si las pruebas aportadas o testimonios son falsos, se podrán adoptar las correspondientes medidas, y que, la persona falsamente acusada, podrá ejercer sus derechos de defensa.

- ✓ Una vez realizadas las entrevistas a la persona denunciante, se procederá a recabar los testimonios de las personas presentadas como **testigos**, si los hubiere, con la finalidad de continuar recabando información y contrastación de esta.

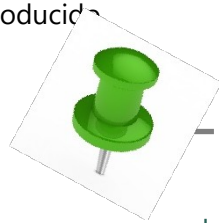
Algunas sugerencias para realizar las entrevistas con las posibles víctimas y personas que testifican:

Actitud	¿en qué consiste?	¿Qué se pretende?
Empatía	Deseo de comprender. Escucha activa. Adaptación a la persona (ritmo, lo que considera importante).	Conectar con la posible víctima/ testigo. Obtener información demostrando interés y comprensión.
Congruencia/ autenticidad	Mantener la distancia entre lo que se piensa, siente y expresa, para transmitir solidez y seguridad del apoyo.	Reducir la distancia emocional con la posible víctima/testigo y aportar seguridad.
Respeto	Aceptación de la posible víctima. No realizar juicio de valor. Demostrar compromiso con la posible víctima.	Mostrar interés y aceptación hacia la posible víctima. Transmitir deseo de trabajar conjuntamente.

- ✓ **Con la persona denunciada**, se le informará en detalle de los hechos que han sido denunciados y que están siendo investigados.

Se le solicitará que se pronuncie respecto a si son o no ciertos, así como también se le informará de su derecho a exponer lo que estime conveniente para aclarar la situación. Igualmente, la persona denunciada podrá presentar las pruebas (documentos, mensajes, testigos, etc.), que apoyen su declaración, y podrá tener en todo el procedimiento la asistencia de alguien de su confianza.

Durante la entrevista se le informará de las medidas disciplinarias que se pudieran adoptar, en caso de que quede acreditada la discriminación y/o maltrato por razón de la libertad y diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, que se ha producido.



Para la realización de las entrevistas se recomienda hacer uso de las orientaciones que aparecen en el **Modelo 3**. Entrevistas a personas mayores, familiares y testigos.

Las partes implicadas podrán, en cualquier momento del proceso de instrucción, realizar alegaciones, así como aportar documentos u otros elementos de prueba para tener en cuenta por la Comisión Técnica de Seguimiento o Comisión de Investigación.

Para llevar a cabo el conjunto de acciones de esta fase, se aconseja elaborar un **informe preliminar** en un **plazo de 15 días laborables**. Éste podrá ampliarse por el volumen de entrevistas y/o las dificultades de concertarlas. En cualquier caso, esa dilatación no deberá nunca menoscabar los derechos de la persona mayor denunciante, ni en la adopción de medidas cautelares.

3.3. Valoración

Finalizada la segunda fase, la Comisión Técnica de Seguimiento o Comisión de Investigación analizará la información recabada, analizará la existencia de discriminación y/o maltrato contra la libertad y diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, y dará cuentas de sus conclusiones en un **Informe de Valoración (Modelo 4)**, que se deberá elaborar en un plazo no superior a 7 días laborables. El mismo será remitido a la Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad y a la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones No Contributivas, así como al Servicio de Inspección correspondiente, en su caso.

El informe puede concluir que se da una de las tres situaciones siguientes:

- ▶▶ Se estima que **no se ha dado la situación** de discriminación y/o maltrato.

En caso de que el Informe de Valoración concluya que no ha existido situación de discriminación y/o maltrato contra la libertad y diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, en el servicio para mayores, se archiva la denuncia y se cierra el procedimiento.

- ▶▶ Se estima que **sí se ha dado la situación de discriminación y/o maltrato.**

En caso de que el Informe de Valoración concluya que, efectivamente, existe un caso de discriminación y/o maltrato contra la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, se activará la siguiente fase del Protocolo, intervención, o si se estima oportuno se informará a la fiscalía.

- ▶▶ Se estima que **sí se ha dado la situación, pero no es contra la libertad y diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género.**

Se puede dar la situación que con la emisión del **Informe de Valoración** se ponga en evidencia que se ha producido una situación de discriminación y/o maltrato, pero que no responde a los casos que se recogen en este Protocolo. Para este caso, se ha de seguir los procedimientos generales de acoso y/o maltrato del centro.

En todos los casos se podrá recomendar la puesta en marcha de acciones de prevención, información y sensibilización con respecto a las personas LGTBI en el recurso de atención a mayores donde se ha realizado la denuncia.

En el informe se describirá las pruebas presentadas y propondrá la calificación como LEVE, GRAVE O MUY GRAVE, conforme a lo establecido en los artículos 60, 61 y 62 de la Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía.

Se tendrá en cuenta, además, si han concurrido o no en el caso investigado las siguientes circunstancias agravantes:

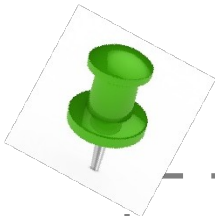
- ➔ Reincidencia en la comisión de actos de discriminación afectivo sexual.
- ➔ Que la víctima sufra algún tipo de discapacidad o se encuentre en una situación de especial vulnerabilidad y protección.
- ➔ Que la víctima haya sufrido alteraciones psicológicas derivadas del hecho.
- ➔ Que se ejerzan presiones o represalias sobre la víctima, testigos o personas de su entorno afectivo o familiar, con objeto de evitar o entorpecer la investigación.
- ➔ Que la víctima haya sufrido violencia por razón de su libertad sexual.

3.4. Intervención

Confirmada la existencia de discriminación y/o maltrato contra la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de una persona mayor, se procede a poner en marcha el **Plan de Intervención**, que será propuesto por la Dirección/Gerencia del centro de mayores. (Modelo 5), que se deberá elaborar en un **máximo de 5 días**.

Para establecer posibles sanciones se tendrá en cuenta lo establecido en el Capítulo II (artículos 65 a 71) de la Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía.

Se informará de la aplicación de este Plan a la Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad y a la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones No Contributivas y al Servicio de Inspección correspondiente.



Este Plan de Intervención puede darse por interrumpido, y por tanto archivado y concluido el Protocolo, cuando la persona denunciante retira la notificación de los hechos, que originó su activación.

Los contenidos que pueden contener este Plan de Intervención, siempre bajo los criterios del Informe de Valoración, son:

- **Mediación.**
- **Medidas cautelares y disciplinarias.**
- **Medidas para mayores.**
- **Medidas para profesionales.**

Mediación.

A través del inicio de un **proceso de mediación**, si las partes están de acuerdo, entendiendo que las partes son la persona mayor que ha sufrido/sufre discriminación y/o maltrato, por un lado, y la persona que provoca la situación discriminatoria.

Este proceso podrá abrirse en cualquier momento, a petición de la persona denunciante, y se llevará a cabo a través de una persona externa o interna y experta en mediación y resolución de conflictos. Del **procedimiento de mediación** se levantará acta con los acuerdos y medidas alcanzadas (**Modelo 4**), que deberá ser firmado por las partes implicadas.

Igualmente, se advertirá a las partes que, a pesar del acuerdo adoptado en el **procedimiento de mediación**, si se vuelve a producir la conducta de discriminación en el futuro, se pasará inmediatamente a aplicar lo recogido en la notificación de la denuncia.

En el caso de no alcanzarse acuerdo, la Comisión Técnica de Seguimiento o Comisión de Investigación, en base al Informe de Valoración, valorará la denuncia y propondrá las medidas disciplinarias a adoptar.

Si la persona denunciante no estuviese conforme con el acuerdo alcanzado, ella misma podrá iniciar la denuncia por la vía judicial.

Medidas cautelares y disciplinarias.

En el caso que se llegue a un consenso y acuerdo en el proceso de mediación, se entenderá como medidas disciplinarias los acuerdos firmados en el proceso. En caso de no prosperar el proceso de mediación, se procede a la adopción de las medidas disciplinares y recomendaciones, fundamentadas en los hechos y pruebas que se recogen en el Informe de Valoración.

El primer paso es la **propuesta de medidas cautelares**, siempre que la Comisión Técnica de Seguimiento o Comisión de Investigación apreciara situación de discriminación y lo motive - al inicio o mientras se desarrolla este proceso de intervención-. Estas medidas consistirán, principalmente, en el seguimiento del estado de salud de la persona denunciante; la adscripción provisional a otro centro o recurso de atención a mayores de la persona causante de los daños, conforme a lo establecido en el Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche, o cualquier otra medida que, para cada caso concreto, se considere la más adecuada.

La adopción de cualquier **medida cautelar** ha de estar **fundamentada, justificada y reflejada en el Plan de Intervención**. Desde la Gerencia/Dirección del recurso se procederá a poner en marcha los mecanismos para llevar a cabo dicha medida.

Con independencia de la adopción de medidas cautelares, en el Plan de Intervención se podrá incluir aquellas **medidas disciplinarias** oportunas basadas en los hechos y datos recogidos en el Informe de Valoración.

Se recomienda un plazo de 10 días para la elaboración de las medidas cautelares y/o disciplinarias, desde la emisión del Informe de Valoración.

Medidas para mayores.

En el momento que existe la sospecha de discriminación y/o malos tratos, la persona mayor que es víctima, debe ser atendida y asesorada. A través de ello se le ayudará a tener más autonomía, a examinar las opciones que tiene a su disposición y a elegir las más adecuadas en función de sus necesidades físicas y emocionales.

Igualmente se trabajará con personas que hayan provocado la situación de discriminación y/o malos tratos por orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género, motivos, consecuencias y gravedad de la situación.

Medidas para profesionales.

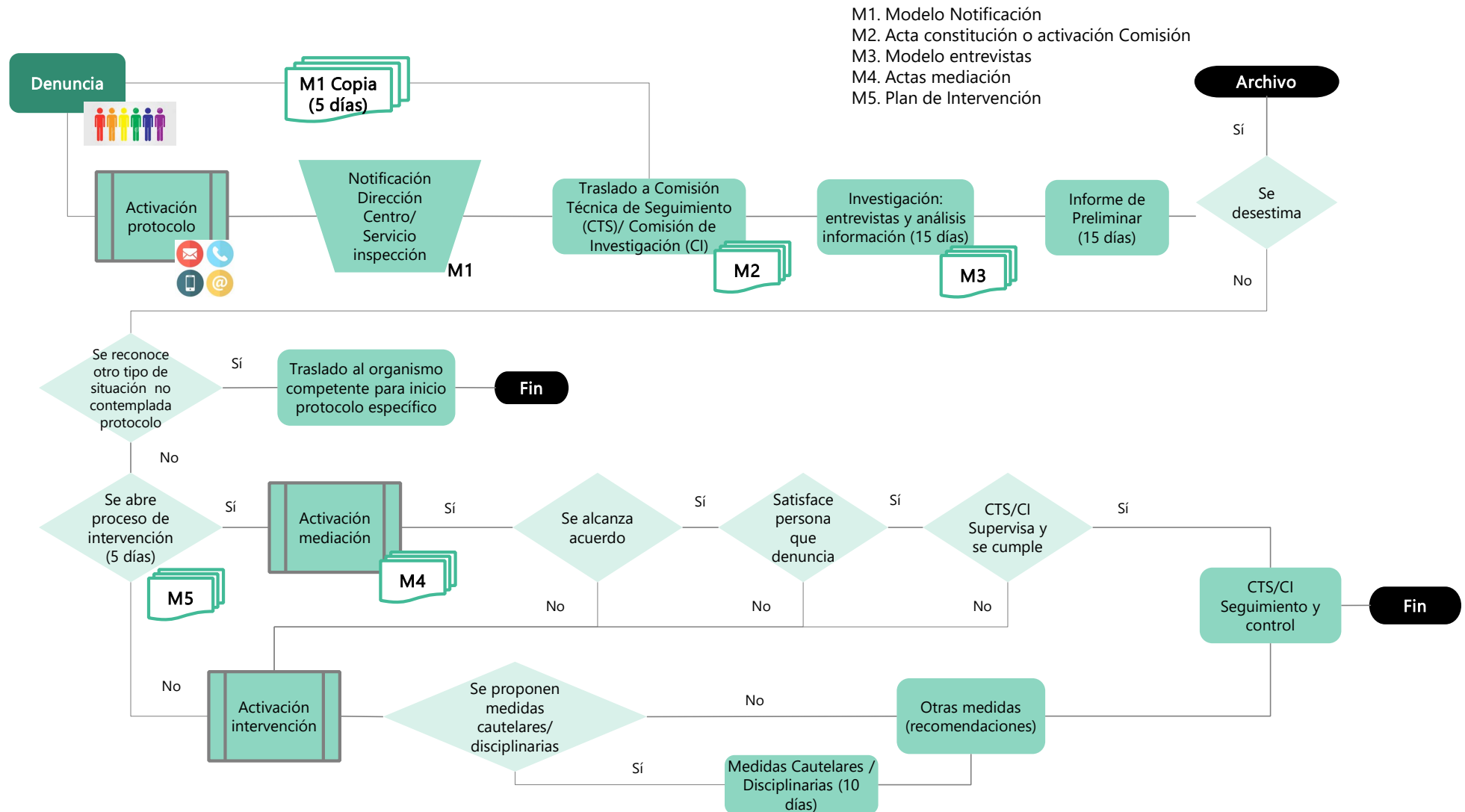
En el supuesto de que una persona que trabaja en alguno de los recursos de atención a personas mayores sea la causante de discriminación y/o maltrato, se propondrá la apertura de expediente sancionador, siendo la propia Gerencia/Dirección del centro quien adopte las medidas, en función de la normativa vigente del Centro.


4. Seguimiento y control

La Gerencia/Dirección será responsable del seguimiento y control de la aplicación de las medidas acordadas en el Plan de Intervención. Para ello, mantendrá un contacto periódico con la persona mayor objeto de la discriminación y/o maltrato, y la persona discriminatoria durante el año siguiente a la finalización del procedimiento, siempre que este permanezca en el mismo servicio.

Será su cometido verificar la efectividad y correcta aplicación de las medidas acordadas y/o adoptadas por la Comisión Técnica de Seguimiento o por la Comisión de Investigación. Igualmente, deberá detectar la eficacia de las medidas con el objetivo de evaluar su actuación y corregir los fallos observados.

Se deberá emitir un **informe final** cuando se dé por cerrada la situación de denunciada, en la que se detalle todo el procedimiento seguido, medidas adoptadas y resultados logrados.





8. Indicadores de seguimiento y evaluación

Ya que la intencionalidad, reiteración y personalización de las acciones discriminatorias suelen ser variables en el tiempo, según los contextos y circunstancias, debemos tener presentes todos y cada uno de los indicadores de detección de casos susceptibles de ser notificados, para la posible activación del Protocolo de Intervención.

En ocasiones, detectar situaciones de discriminación contra la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género puede resultar difícil. Por ello, las acciones preventivas y formativas, no sólo del personal, sino de las personas usuarias del servicio o sus familiares, resultan claves para ayudar a detectar los posibles casos de discriminación en estos centros. En este sentido, se han diseñado una serie de **indicadores observables y contrastables**.

Así, los indicadores servirán para facilitar el **conocimiento de las experiencias y percepciones** de la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, y del ambiente de convivencia del centro de personas mayores (*de participación activa, de día, de noche o residencial*), lo que permitirá determinar si se trata de espacios que favorecen el respeto a la diversidad afectivo-sexual. Identidad sexual y/o expresión de género. Para tal fin, se han diseñado **cuestionarios** que pueden resultar de utilidad para recoger esta información.

▶▶ **Modelo 6. Cuestionario a personas trabajadoras**

▶▶ **Modelo 7. Cuestionario a personas mayores**

Se deberán tener en papel y también online para facilitar que se puedan rellenar. Se recomienda pasar el formulario antes de aprobar la aplicación de este protocolo y posteriormente 1 vez al año.

En relación con los indicadores para medir y evaluar la situación de los centros, se han dividido en apartados específicos que abordan esta multiplicidad de relaciones:

1. **Indicadores para detectar la discriminación** hacia la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género **en las personas mayores** que las sufren/padecen, así como de mayores que tienen conductas discriminatorias hacia otros u otras personas mayores del centro.
2. **Indicadores para detectar la discriminación** hacia la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género que pueda proceder **de las personas que trabajan en el centro hacia las personas mayores** que participan o residen en el mismo.
3. **Indicadores para detectar la discriminación** hacia la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género **procedente de familiares, allegados y/o amistades** que visitan a otra persona mayor del centro.

Para construir estos indicadores, se podrá emplear la información de los cuestionarios para dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- ▶▶ En el modelo de atención a las personas mayores de Andalucía se asume la difusión de **valores y hábitos de convivencia democrática**.
- ▶▶ Se aplica el **Protocolo en caso de discriminación por razón de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género de las personas mayores**.
- ▶▶ **Se fomenta la formación** sobre diversidad afectivo-sexual, libertad individual, identidad sexual y/o expresión de género, a todo el personal del centro, así como a las personas mayores usuarias de los servicios, y se ofrece información a las familias que visitan a sus mayores.
- ▶▶ Todo el personal **sabe cómo prevenir y actuar** ante situaciones de discriminación contra la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género.
- ▶▶ **Se celebran efemérides específicas** como una semana de la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, el día internacional contra la homofobia y la transfobia, o similares.
- ▶▶ Existen personas trabajadoras, familias o personas mayores usuarias/residentes **LGTBI, que se han hecho visibles** como tales en el centro.
- ▶▶ No se conocen casos de personas mayores que hayan **abandonado o cambiado de centro** por discriminación y atentado contra su libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género.
- ▶▶ El equipo directivo, el equipo técnico y las personas trabajadoras, fomentan **la relación entre el centro y personas expertas u organizaciones** LGTBI: por ejemplo, celebrando actividades específicas.
- ▶▶ Existe **documentación y materiales de libre acceso** de temas de diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género.


Por otro lado, se recomienda realizar control y seguimiento de la aplicación de este Protocolo con la finalidad de comprobar su efectivo funcionamiento y real eficacia en la detección y eliminación de las situaciones vejatorias, discriminatorias y/u ofensivas cuyo origen esté relacionado con la orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género.

Dicho control y seguimiento se realizará de manera anual atendiendo a la valoración de los siguientes indicadores desagregados por sexo:

- Número de personas que han hecho una comunicación de una situación de discriminación y/o maltrato.
- Número anual de medidas preventivas y/o de sensibilización que se han llevado a cabo en la (horas de sensibilización/formación y listado de medidas).
- Número de procedimientos sancionadores que se han llevado a cabo durante el año.

Si se detectaran fallos de aplicación que le restasen efectividad en la consecución de su objetivo, la Comisión Técnica de Seguimiento o la Comisión de Investigación propondrá su modificación siguiendo los trámites oportunos.

Se recomienda que se realice un informe anual de seguimiento que podrá incluir propuestas de mejora y que será presentado a la Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad y a la Dirección General Personas Mayores y Pensiones No Contributivas antes de su aprobación por la Dirección/Gerencia del centro.



9. Anexo 1. Resumen del trabajo de campo

Resumen del Trabajo de campo

Entre los días 19 de noviembre y 05 de diciembre del año 2020 se han realizado 16 entrevistas, usando el siguiente guion común:

1. ¿Qué políticas o procedimientos se han desarrollado para identificar las necesidades diferenciadas de mayores LGTBI en los centros?
2. ¿Qué características/problemas o demandas específicas tienen las personas mayores LGTBI que están en los centros (familiares, sanitarias, legales...)?
3. ¿Hay, en general, aceptación y respeto sobre la diversidad sexual e identidad y expresión de género entre el personal, familiares y otras personas residentes?
4. Cuáles son las situaciones más frecuentes de riesgo de acoso y/o discriminación por motivos de diversidad sexual e identidad y expresión de género en los centros de mayores?
5. ¿Proviene de convivientes en el centro o de profesionales y/o familiares?
6. ¿Está el personal profesional formado y cualificado para la atención de las necesidades de mayores LGTBI y de las situaciones de acoso/discriminación?
7. ¿Cómo se atienden y resuelven estas situaciones? ¿Cómo se interviene en su centro si una persona mayor?
 - a. Quiere ir vestida conforme al género que desea.
 - b. Solicita estar/convivir/etc. con la persona con la que mantiene una relación sentimental.
 - c. Desea manifestar públicamente su amor y/o cariño en el centro.
8. ¿Cómo se podría mejorar?

Las **entidades/personas entrevistadas** han sido las siguientes

Entidad	Tipo
Asociación Adriano Antinoo	Individual
Asociación DEFrente LGTB (Sevilla)	Individual
CR para mayores Marchena (Sevilla). Centro de titularidad de la JA	Grupal
CR para mayores Úbeda (Jaén). Centro de titularidad de la JA	Individual
CPA La Paz (Cádiz) . Centro de titularidad de la JA	Individual
CPA Triana (Sevilla). Centro de titularidad de la JA	Individual
Fundación Gerón	Grupal
Domusvi	Grupal
CPA municipal Arroyo de la Miel Benalmádena (Málaga)	Individual
CD para mayores Los tulipanes Granada	Individual
ATA	Individual
TOGAYTHER ASOC CULT OCIO LGTBI ANDALUCIA	Individual
CREZco	Individual
Fundación Triángulo	Individual
Asoc. Género Sentido Trans Huelva	Grupal
Entrevista grupal a personas LGTBI (5 personas entre 40 – 50 años)	Grupal



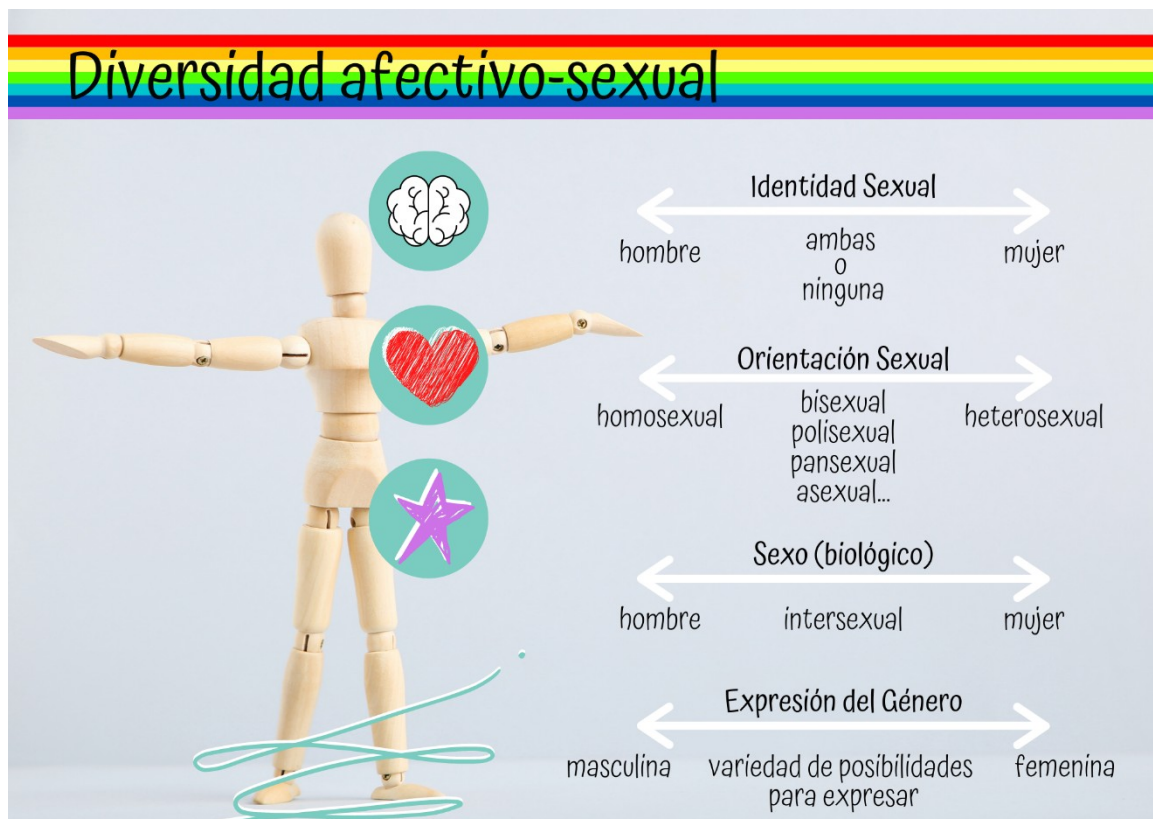
10. Anexo 2. Conceptos clave

Para entender la diversidad afectiva-sexual se hace necesario, como primer punto de partida, tener claro una serie de conceptos:

- **SEXO BIOLÓGICO:** Es con el que se nace, definiendo al ser humano como hombre o mujer, según su genitalidad de nacimiento (informaciones cromosómicas, órganos genitales, capacidades reproductoras y características fisiológicas). Este en ningún caso determina la identidad sexual de la persona, sino que define el sexo de una forma binaria (hombre/mujer), dejando a un lado la diversidad que puede existir y existe.
- **GÉNERO:** Es el conjunto de características sociales y culturales históricamente construidas, que se atribuyen a las personas en función de su identidad sexual. Hace referencia a las conductas, a lo que se espera de ellas y es producto de la socialización.
- **ANDROCENTRISMO:** Es la forma de concebir el mundo, consciente o no, desde el punto de vista del varón, dándole un valor hegemónico en el que tiene que ver con la masculinidad. Como constructo social todo lo relativo a masculino está empoderado y sobrevalorado, y todo aquello que no se encuentre relacionado está infravalorado o devaluado. El antónimo de androcentrismo es ginecentrismo.
- **ROL DE GÉNERO:** Es una construcción social, que se transmite culturalmente definiendo comportamientos, actuaciones y relaciones, que determina qué implica ser hombre o mujer en la sociedad. Se encuentra estrechamente ligado al sexo biológico con el que se nace, sexo biológico hombre o sexo biológico mujer, dando lugar a la existencia de dos géneros: género masculino (ligado al sexo biológico hombre) y género femenino (ligado al sexo biológico mujer). Esta construcción social no da espacio a otras visiones más amplias de la persona. Al ser una construcción social, varía según culturas y momentos históricos.
- **IDENTIDAD SEXUAL:** Hace referencia a cómo las personas se consideran a sí mismas, ¿quién soy yo?, sentida como propia y que la definen como hombre o mujer, y en ocasiones como las dos cosas o ninguna.
- **IDENTIDAD DE GÉNERO:** Desde la construcción social binaria de género (hombre/mujer), este concepto hace referencia a la identificación de cada persona en el género que se siente, reconoce y/o se identifica como propio. ¿Qué nos sentimos? En personas transexuales la identidad de género no concuerda con el sexo biológico, por ello es preferible hablar de identidad sexual, centrándonos en las personas y respetando la diversidad que pueda darse.
- **EXPRESIÓN DE GÉNERO:** Nuestra sociedad toma como masculino un determinado estereotipo, y por femenino otro diferente. Pero la realidad es la existencia de una extensa variedad de posibilidades para expresar, siendo un rasgo más de su propia personalidad, independiente de su identidad sexual y/o su orientación sexual.

- **ORIENTACIÓN SEXUAL:** Término que se utiliza para referirse a la preferencia afectiva y/o sexual hacia personas con la misma identidad sexual o con una identidad sexual diferente. Se puede ser heterosexual, homosexual, bisexual, polisexual, pansexual, asexual, etc.
- **HETEROSEXUAL:** Hombre o mujer cuya atracción física, emocional y sexual se dirige hacia personas con identidad sexual diferente a la propia.
- **HOMOSEXUAL:** Persona que siente atracción emocional, física y sexual por personas de su misma identidad sexual. Hablamos de lesbianas y de gays.
 - **LESBIANA:** Mujer que siente atracción emocional, física y sexual por mujeres de su misma identidad sexual.
 - **GAY:** Hombre que siente atracción emocional, física y sexual por hombres de su misma identidad sexual.
- **“SALIR DEL ARMARIO”:** Expresión que se utiliza de manera informal/coloquial para referirse cuando una persona LGTBI hace pública su orientación sexual y/o identidad sexual. Para el proceso contrario se utiliza “entrar en el armario” o “armarismo”.
- **BISEXUAL:** Persona que se siente emocional, física y/o sexualmente atraída por o ambas identidades sexuales, es decir, por personas con identidad sexual diferente o igual a la propia.
- **ASEXUAL:** Persona que no siente atracción erótica hacia otras personas, con independencia de la identidad sexual, aunque sí puede relacionarse afectiva y/o románticamente.
- **TRANSGÉNERO:** Persona que no está de acuerdo con el género que se le asignó al nacer, rechaza el binarismo de género y no se identifica con el género masculino ni femenino.
- **TRANSEXUAL:** Persona cuya identidad sexual no coincide con el sexo asignado al nacer.
- **“TRANSITAR” O PROCESO DE TRANSICIÓN SOCIAL:** Hace referencia al proceso personal y único de autoafirmación de la propia identidad sexual, persiguiendo la adaptación progresiva hacia esa identidad sentida y vivida. Corresponde a cada persona decidir en qué momento inicia este proceso.
- **TRAVESTI:** Persona que, teniendo presente las normas socioculturales establecidas, se viste y comporta de manera diferente a la que se atribuye a su sexo/género. No es algo constante en su vida, y no tiene que ver con su orientación sexual y/o identidad sexual.

- **INTERSEXUAL:** Personas que nacen con la anatomía sexual y reproductiva que presentan una forma ambigua, por lo que no encajan en la clasificación binaria “mujer/hombre”. No tiene que ver con la identidad sexual, sino con la morfología.
- **QUEER:** Corriente social que huye de las identidades estáticas que culturalmente se nos imponen, buscando potenciar la diversidad humana en su sentido más amplio, abogando por la versatilidad y variedad, entendiendo que las personas transitan entre los géneros. También realizan una seria reflexión acerca de los privilegios: ciudadanos de primera, segunda y tercera.



Fuente: Elaboración propia.

11. Anexo 3. Modelos de documentos

En cuanto a los **MODELOS DE DOCUMENTOS** diseñados al efecto de la implementación de las acciones recomendadas, así como modelos de documentos para el reconocimiento de la libertad y la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, se aportan los siguientes:

- **Modelo 1. Notificación ante presuntos casos de discriminación y/o maltrato ante la libertad y diversidad afectivo-sexual.**
- **Modelo 2. Constitución Comisión Investigación/Activación de la Comisión Técnica de Seguimiento.**
- **Modelo 3: Guiones de entrevista.**
- **Modelo 4. Informe de valoración.**
- **Modelo 5. Plan de Intervención.**
- **Modelo 6: Cuestionario para personas trabajadoras.**
- **Modelo 7: Cuestionario para personas mayores.**

Estos modelos son propuestas y tiene carácter provisional. Se podrán adaptar y/o ampliar en los centros de atención a mayores, hasta el momento que se aprueben normativamente, en su caso.

Modelo 1. Notificación ante presuntos casos de discriminación y/o maltrato ante la libertad y diversidad afectivo-sexual

<p>Código:</p> <p>A. Datos personales de la persona que presuntamente es discriminada/mal tratada</p> <p>Nombre y apellidos: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.</p> <p>Centro: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.</p> <p>Fecha: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.</p> <p>B. Persona que notifica la presunta situación de discriminación/maltrato</p> <p>Persona beneficiaria del recurso</p> <p>Familiares de la persona Profesional</p> <p>Dirección/Gerencia del centro</p> <p>Personal laboral del centro</p> <p>Otra persona</p> <p>C. Breve descripción de los hechos</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>D. Hubo otras personas observadoras Sí No</p> <p>En caso afirmativo especificar datos</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>E. Actuaciones realizadas por la persona que notifica el caso (si procede)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Notificación recibida el de de 20</p> <p style="text-align: right;">Firmado</p>
--

Modelo 2. Constitución Comisión Investigación/ Activación de la Comisión Técnica de Seguimiento

En el Centro:									
de la localidad de:									
con domicilio en: _____, nº.									
<p>Se reúnen los abajo firmantes, enel díade.....a lashoras, en el contexto de la aplicación del <i>Protocolo de Prevención y Actuación ante Situaciones de Discriminación a Personas LGTBI en Recursos de Atención a Personas Mayores</i>,</p> <p style="text-align: center;">ACUERDAN:</p> <p>1º. Constituir la Comisión de Investigación/Activación de la Comisión Técnica de Seguimiento, cuyo propósito será asumir, conforme al Protocolo, el cumplimiento de las siguientes finalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La recepción y revisión de toda la documentación aportada en la fase de notificación. • La realización de entrevistas con las respectivas personas implicadas para la recopilación exhaustiva de información. • Valoración y redacción de informe, para la puesta en marcha, o no, del Plan de Intervención. • Adopción de medidas cautelares y/o disciplinarias. • Seguimiento y control de los casos. • Recomendación de acciones para trabajar la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y expresión de género. <p>2º. Nombrar a las siguientes personas como integrantes de la Comisión:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">PRESIDENCIA</td> <td>D./D^a.</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA</td> <td>D./D^a.</td> </tr> <tr> <td>VOCAL 1</td> <td>D./D^a.</td> </tr> <tr> <td>VOCAL 2</td> <td>D./D^a.</td> </tr> </table> <p>Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, a las horas del día _____</p> <p style="text-align: center;"> _____ PRESIDENT/A _____ SECRETARIO/A </p>		PRESIDENCIA	D./D ^a .	SECRETARÍA	D./D ^a .	VOCAL 1	D./D ^a .	VOCAL 2	D./D ^a .
PRESIDENCIA	D./D ^a .								
SECRETARÍA	D./D ^a .								
VOCAL 1	D./D ^a .								
VOCAL 2	D./D ^a .								

Modelo 3: Guiones de entrevista

Notas preliminares sobre la utilización de los modelos:

Las guías de entrevista tienen como objetivo facilitar la recogida de información sobre los presuntos casos de trato vejatorio, discriminatorio y/u ofensivo, cuyo origen esté relacionado con la orientación y /o identidad de sexual, como la expresión de género. Deben utilizarse como herramientas para favorecer el diálogo y conocer con mayor profundidad las circunstancias que originaron la activación del protocolo y a las personas implicadas en el caso. El contenido debe ser adaptado en función del saber profesional, a la realidad del centro, experiencias previas y a las particularidades del caso.

A la hora de realizar las entrevistas resulta clave no emitir juicios de valor ni realizar formulaciones que induzcan las respuestas de las de las personas entrevistadas.

Todas las entrevistas y el tratamiento de la información se harán teniendo en cuenta los principios de este protocolo, especialmente los de **confidencialidad y anonimato**.

Entrevista con la persona discriminada

- ¿Cómo se siente en el centro? Con el personal, las otras personas mayores, etc.
- ¿Cree que se dan casos en los que se insulta, burla o deja de lado alguien en el centro por su/la orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género (explicar conceptos)
- Le parece que la existencia de estos insultos y burlas es...
- De ud. se han burlado por su/la orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género?
- ¿Es la primera vez que sufre este tipo de discriminación?
- Se nos ha notificado que ha tenido algún problema con (nombre de la persona que presuntamente ha discriminado) ¿puede contarme qué fue lo que sucedió?
- ¿Cómo ha reaccionado ante la situación?, ¿se lo ha contado a alguien?, ¿se lo ha dicho a tu familia?
- ¿Ha contado con algún apoyo?
- ¿Cómo cree que se podría solventar esta situación?

Entrevista con la persona que discrimina

- Si es persona usuaria: ¿Cómo se siente en el centro? Con el personal, las otras personas mayores, etc.
- Si es personal/familiar: ¿Conoce la política sobre libertad y respecto a la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género del centro?
- ¿Cree que se dan casos en los que se insulta, burla o deja de lado alguien en el centro por su/la orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género (explicar conceptos)
- Le parece que la existencia de estos insultos y burlas es...
- ¿De Ud. se han burlado en alguna ocasión por alguna razón?
- ¿Ud. se ha burlado en alguna ocasión de otra persona por su/la orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género?
- Se nos ha notificado que ha tenido algún problema con (nombre de la persona

presuntamente discriminada) ¿puede contarme qué sucedió?

- ¿Por qué cree que esos son motivos para discriminar a alguien?
- ¿Cómo se siente con la situación?
- ¿Cómo cree que se siente (nombre de la persona presuntamente discriminada)?
- ¿Cómo cree que se podría solventar esta situación?

Entrevista con la persona que testifica

- Si es persona usuaria: ¿Cómo se siente en el centro? Con el personal, las otras personas mayores, etc.
- Si es personal/familiar: ¿Conoce la política sobre libertad y respecto a la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género del centro?
- ¿Cree que se dan casos en los que se insulta, burla o deja de lado alguien en el centro por su/la orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género (explicar conceptos)
- Le parece que la existencia de estos insultos y burlas es...
- Se nos ha notificado que has sido testigo del problema de (nombre de la persona presuntamente discriminada) ¿puedes contarme qué pasó?
- ¿Cómo ha reaccionado ante la situación?, ¿se lo ha contado a alguien?, ¿se lo ha dicho a tu familia?
- ¿Tiene pruebas que pueda aportar?
- ¿Cómo cree que se podría solventar esta situación?

Modelo 4: Informe de valoración

Código denuncia Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Persona denunciante Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Centro: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Comisión de Investigación/ Comisión Técnica de Seguimiento, compuesta por

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

En _____, a __de__de__20

Establece que recopilada y analizada la información relativa a la denuncia de Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Se concluye que, frente a los siguientes hechos contrastados

Se llega a las siguientes conclusiones:

Y se adoptan los siguientes acuerdos:

Informe de valoración emitido el _____ de _____ de 20__

Firmado Presidencia Comisión de Investigación/ Comisión Técnica de Seguimiento

Modelo 5: Plan de Intervención

Código denuncia Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Persona denunciante Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Centro: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Breve descripción de la situación de disminución y/o maltrato

Identificación de las partes implicadas

Objetivos del Plan de intervención

Plan de intervención

MEDIACIÓN.
MEDIDAS PARA MAYORES
MEDIDAS PARA PROFESIONALES
MEDIDAS CAUTELARES
MEDIDAS DISCIPLINARIAS
RECOMENDACIONES

Seguimiento y control de las medidas acordadas

--

Evaluación del Plan de Interacción

--

Emitido el ____ de ____ de 20__

Firmado Presidencia Comisión de Investigación/ Comisión Técnica de Seguimiento

Modelo 6: Cuestionario a las personas trabajadoras

Con la información de este cuestionario se busca conocer su experiencia y valoración sobre la situación respecto a la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, y convivencia en el centro, por ello le pedimos que intente responder con sinceridad a todas las preguntas.

Toda la información se tratará teniendo en cuenta los principios de este protocolo, especialmente los de confidencialidad y anonimato.

Datos personales:

Sexo: Mujer Hombre Otro

Nivel/es de formación personal: Primaria ESO Bachiller/FP Universitaria

Años de experiencia laboral: _____ Antigüedad en el centro: _____

1. En una escala de 0 a 5, ¿cómo definirías el ambiente de convivencia en el centro la mayor parte del tiempo?

	1	2	3	4	5	
En tensión						Con tranquilidad
Individualista						Cooperativo

2. ¿Cree que se dan casos en los que se discrimina, insulta, burla o deja de lado a alguien en el centro por su la orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género?

	1	2	3	4	5	
Nunca						Constantemente

3. Te parece que esta discriminación, insultos y burlas

- Es inevitable, hay gente que se lo merece
 Ocurre en todas partes, no pasa nada
 No hay mala intención, no hay que darle importancia
 Es un problema, habría que hacer algo
 Es grave, no se debe permitir en ningún caso

4. ¿Con qué frecuencia crees que las personas discriminan, insultan, o deja de lado a otras personas por los siguientes motivos? (marcar una opción en cada fila)

	Nunca	Alguna vez	A menudo	Mucha frecuencia
Por vestirse de una forma determinada				
Ser o parecer gay, lesbiana, bisexual, transexual, etc.				
Ser un hombre que parece o se comporta como una mujer				
Ser una mujer que parece o se comporta como un hombre				
Se agrede físicamente a alguien por parecer / ser homosexual o hacer cosas del otro sexo				
Se oyen amenazas y/o expresiones de odio hacia la homosexualidad o las personas LGTBI				

5. Cuando se da alguna de las situaciones mencionadas anteriormente, ¿sueles intervenir?

	1	2	3	4	5	
Nunca						Siempre

6. En caso de no actuar, cuál de los siguientes motivos puede llevarte a no intervenir cuando se dan estas situaciones (se puede marcar más de una opción).

- Son solo bromas inofensivas
- Lo considero que detrás haya una intención de discriminación
- No sé cómo actuar
- No creo que tuviera apoyo del equipo directivo del centro
- Me preocupa la posible reacción de las familias
- No creo que sea parte de mi trabajo
- No me siento con la seguridad suficiente
- Temo la reacción de los demás

7. En caso de actuar, qué harías (se puede marcar más de una opción).

- Trataría el asunto con todas las personas mayores del centro
- Trataría el asunto en privado, solo con la víctima y la persona que la instiga
- Informaría a los familiares de la persona que discrimina para que mediaran
- Derivaría esta cuestión a la Dirección
- No sabría qué hacer

8. Se ha dado el caso, a lo largo de tu trayectoria laboral, ¿que alguna persona haya querido ser tratada con una identidad sexual distinta a la que le asignaron al nacer?

	1	2	3	4	5	
Nunca						Constantemente

9. Cuando una persona mayor que acude al centro como hombre y quiere que se le trate como mujer o viceversa, ¿cómo actuarías?

- No lo tomaría en consideración
- Lo hablaría con la familia
- Lo consultaría con el equipo directivo
- Lo consideraría un caso de transexualidad o transgenerismo
- Prestaría especial atención a esa persona
- Respetaría la decisión de la persona y le trataría de acuerdo con su elección
- No sabría qué hacer

10. ¿Has recibido alguna formación para intervenir en casos de comportamientos LGTBIfóbicos?

- Sí, he recibido suficiente formación
- Sí, he recibido formación, pero no la suficiente
- No he recibido ninguna formación

Observaciones:

Comenta aquello que consideres conveniente

Modelo 7: Cuestionario a las personas mayores

Con la información de este cuestionario se busca conocer su experiencia y valoración sobre la situación respecto a la diversidad afectivo-sexual, identidad sexual y/o expresión de género, y convivencia en el centro, por ello le pedimos que intente responder con sinceridad a todas las preguntas.

Toda la información se tratará teniendo en cuenta los principios de este protocolo, especialmente los de confidencialidad y anonimato.

Datos personales:

Sexo: Mujer Hombre Otro

Edad:

1. En una escala de 0 a 5, ¿cómo definirías el ambiente de convivencia en el centro la mayor parte del tiempo?

	1	2	3	4	5	
En tensión						Con tranquilidad
Cohibido						Libre

2. ¿Cree que se dan casos en los que se discrimina, insulta, burla o deja de lado a alguien en el centro por su la orientación sexual, identidad sexual y/o expresión de género (explicar conceptos)

	1	2	3	4	5	
Nunca						Constantemente

3. Te parece que esta discriminación, insultos y burlas

- Es inevitable, hay gente que se lo merece
- Ocurre en todas partes, no pasa nada
- No hay mala intención, no hay que darle importancia
- Es un problema, habría que hacer algo
- Es grave, no se debe permitir en ningún caso

4. ¿Con qué frecuencia crees que las personas discriminan, insultan, o deja de lado a otras personas por los siguientes motivos? (marcar una opción en cada fila)

	Nunca	Alguna vez	A menudo	Mucha frecuencia
Por vestirse de una forma determinada				
Ser o parecer gay, lesbiana, bisexual, transexual, etc.				
Ser un hombre que parece o se comporta como una mujer				
Ser una mujer que parece o se comporta como un hombre				
Se agrede físicamente a alguien por parecer / ser homosexual o hacer cosas del otro sexo				
Se oyen amenazas y/o expresiones de odio hacia la homosexualidad o las personas LGTBI				

5. ¿Se han burlado discriminado a usted por alguna de las razones anteriores?

	1	2	3	4	5	
Nunca						Constantemente

6. Estas burlas o insultos, ¿de quién provenían principalmente?

- Otras personas residentes
- Una o varias personas trabajadoras
- Una o varias personas familiares
- Prefiero no contestar

7. ¿Dónde se han dado principalmente esas situaciones?

- Durante las actividades
- En la sala de estar
- En los baños
- En el comedor /cafetería
- En el transporte hacia el centro
- En los alrededores del centro
- A través del móvil (mensajes, llamadas, fotos...)
- A través de internet o redes sociales

8. Cuando estas situaciones han tenido lugar, ¿a quién se lo ha contado?

- A nadie
- A mi pareja
- A familiares
- A amigos/amigas
- A algún profesional
- A alguna persona que trabaja del centro
- A la dirección del centro
- A la policía
- A alguna asociación

9. Ha pensado en alguna de las siguientes medidas para evitar estas situaciones de discriminación y/o mal trato?

- Cambiar de centro
- Dejar de hacer actividades de grupo, aunque me gusten
- Fingir estar enfermo/a para estar solo o sola
- Intentar cambiar yo
- Hacer como si no me diera cuenta
- Quitarme la vida

Observaciones:

Comenta aquello que consideres conveniente



12. Bibliografía

NORMATIVA:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, de 10 de diciembre de 1948, a través de su Resolución 217 A (III), de Naciones Unidas. [En línea <https://bit.ly/3mQkEBM>].
- Declaración de Toronto para la Prevención Global del Maltrato de las Personas Mayores, de 17 de noviembre de 2002, de la Organización Mundial de la Salud. [En línea <https://bit.ly/2VJrgWR>].
- Recomendaciones "Principios de Yogyakarta". [En línea <https://bit.ly/2JyYVQK>].
- Carta de Derechos Fundamentales, de 7 de diciembre de 2000, de la Unión Europea. [En línea <https://bit.ly/36NqIW0>].
- Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978. [En línea <https://bit.ly/3INiNMZ>].
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. [En línea <https://bit.ly/36PxNFX>].
- Libro Blanco de la Dependencia, 2005, por el Instituto de Mayores y de Servicios Sociales, Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. [En línea <https://bit.ly/2VLLuny>].
- Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el código civil en materia de derecho a contraer matrimonio. [En línea <https://bit.ly/2JDRPu0>].
- Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas. [En línea <https://bit.ly/2VJejfB>].
- Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura. [En línea <https://bit.ly/3ggxEyh>].
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. [En línea <https://bit.ly/3ozy1ah>].
- Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal; datos básicos del sistema de información del SAAD y catálogo de referencia de servicios sociales. [En línea <https://bit.ly/37HI7Qu>].
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social. [En línea <https://bit.ly/36Sj7G9>].
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. [En línea <https://bit.ly/3naNm0r>].
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. [En línea <https://bit.ly/3qQexAa>].
- Estatuto de Autonomía para Andalucía, Ley Orgánica Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía. [En línea <https://bit.ly/33P2cSL>].

- Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores. [En línea <https://bit.ly/2VM2ZQ6>].
- Orden de 1 de septiembre de 2003, por la que se establece un programa de orientación jurídica para las personas titulares de la tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco. [En línea <https://bit.ly/2Jn4DY>].
- Decreto 23/2004, de 3 de febrero, por el que se regula la protección jurídica a las personas mayores. [En línea <https://bit.ly/33Nhw2n>].
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía. [En línea <https://bit.ly/3INq3Zf>].
- Orden de 21 de diciembre de 2007, por la que se aprueba el modelo de reglamento de régimen interior de los centros residenciales de personas mayores en situación de dependencia que formen parte del sistema de autonomía y atención a la dependencia en Andalucía. [En línea <https://bit.ly/37RJ1J7>].
- Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche. [En línea <https://bit.ly/3m2taN2>].
- Decreto 72/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de los Centros de Participación Activa para Personas Mayores. [En línea <https://bit.ly/3qORTrR>].
- Ley 2/2014, de 8 de julio, integral para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales de Andalucía. [En línea <https://bit.ly/36PEAiV>].
- Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de servicios sociales de Andalucía. [En línea <https://bit.ly/3mUN91y>].
- Ley 2/2017, de 28 de marzo, de memoria histórica y democrática de Andalucía. [En línea <https://bit.ly/3ou4YVy>].
- Ley 8/2017, de 28 de diciembre, para garantizar los derechos, la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI y sus familiares en Andalucía. [En línea <https://bit.ly/3LYShu>].
- Orden de 19 de diciembre de 2019, por la que se aprueba el plan general de inspección de los servicios sociales para los años 2020 y 2021. [En línea <https://bit.ly/3qv1jbl>].
- I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores de Andalucía 2020- 2023. [En línea <https://bit.ly/3qAW0r4>].

DOCUMENTOS:

- **Aliaga, J. V.; García, J. M.** (2000). *Identidad y diferencia: sobre la cultura gay en España (2.ª ed.)*. Madrid: Egales.
- **Alonso Sánchez, J. F.; Muñor Rodríguez, J.** (2020). *La homosexualidad en las personas mayores: vivenciando narrativas en torno a las discriminaciones y prácticas resilientes*. Trabajo Social Global – Global Social Work, 10 (18), pp. 46-71.

- **Bazo, M. T.** (1991). *Institucionalización de personas ancianas: un reto sociológico*. Revista Española de Investigaciones Sociológicas - Reis, 53, pp. 149-164.
- **Centro Nacional de Recursos Sobre el Envejecimiento en Personas LGTB.** (2014). *Servicios Inclusivos Para Personas Mayores LGTB Una guía práctica para crear agencias acogedoras*. Services and Advocacy for GLBT Elders – SAGE. [En línea <https://bit.ly/2VPgQoy>].
- **Chahin, A. y Morales, S.** (2014). *Invertir en igualdad y no discriminación. Hacia unas políticas públicas más eficientes e inclusivas. Manual de formación para la aplicación transversal del principio de igualdad y no discriminación en el diseño, ejecución y evaluación de políticas públicas*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Subdirección General para la Igualdad de Trato y la no discriminación. [En línea <https://bit.ly/3oq6kQQ>].
- **Coll Planas, G.; Missé, M.** (2015). *La identidad en disputa. Conflictos alrededor de la construcción de la transexualidad*. Revista de Sociología, Papers 100 (1), pp. 35-52.
- **FELGTB, Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Trans y Bisexuales.** (2019). *Mayores LGTB: Historia, lucha y memoria*. FELGTB. [En línea <https://bit.ly/3gweXqF>].
- **Dotta Brenes, A.** (2017). *La invisibilización como forma de discriminación múltiple: Personas adultas mayores LGTB en Costa Rica*. Revista Costarricense de Trabajo Social, 32, pp 30-46
- **García Albertos, M.** (2018). *Mayores y diversidad sexual: entre la visibilidad y el derecho a la indiferencia*. Revista Prisma Social, 21, pp. 123-148.
- **GIMENO, B.** (2004): *Vejez y orientación sexual*. Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales [En línea <https://bit.ly/3qBj355>].
- **Instituto de Mayores y Servicios Sociales, IMSERSO.** (2014). *Marco de actuación para las personas mayores: Resumen de las principales propuestas y medidas para fortalecer el ejercicio de los derechos de las personas mayores*. Documento aprobado por el Pleno del Consejo Estatal de Personas Mayores el 8 de octubre de 2014. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. [En línea <https://bit.ly/33PhNSr>].
- **Martínez Ques A. A.** (2015). *La protección jurídica de las personas mayores desde la perspectiva de los derechos humanos*. Revista de Derecho UNED, 17, pp. 1067-1102.
- **Martínez Pou, L.** (2016). *Dialogar las sexualidades desde activismos queer y transfeministas*. Revista de Treball Social, 208. Pp. 92-103.
- **Mesquida, J. M.; Quiroga, V.; Boixados, A.** (2017). *50+ LGTB. Informe mayores lesbianas, gais, trans y bisexuales en la ciudad de Barcelona*. Lleida: Boira Editorial.

- **Moya Bernal, A.; Barbero Gutiérrez, J. (coord.).** (2005). *Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación*. Colección Manuales y Guías: Serie Personas Mayores. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
- **Pichardo Galán, J. I. (coord.).** (2015). *Abrazar la diversidad: propuestas para una educación libre de acoso homofóbico y transfóbico*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. [En línea <https://bit.ly/2LiDT9z>].
- **Platero, R. (L.).** (2014). *Trans*exualidades: Acompañamiento, factores de salud y recursos educativos*. Barcelona: Bellaterra.
- **Sagrera, M.** (1992). *El edadismo: contra "jóvenes" y "viejos". La discriminación universal*. Madrid: Fundamentos.
- **Sancho, M.T.; Yusta, A.; Pérez, G.** (2007). *Malos tratos a personas mayores. Aportación española a los avances internacionales en la adaptación lingüística y cultural de un instrumento de detección de sospecha de maltrato hacia personas mayores*. Colección Documentos: Serie Documentos Técnicos 21013. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
- **Stéfano Barbero, M. de; Pichardo Galán, J. I.** (2016). *Sumando libertades. Guía iberoamericana para el abordaje del acoso escolar por homofobia y transfobia*. Red Iberoamericana de educación LGTBI. [En línea <https://bit.ly/3qzyRoZ>].
- **Villar, F.; Celdrán, M. et all.** (2017). *Sexualidad en entornos residenciales de personas mayores. Guía de actuación para profesionales*. Guías de la Fundación Pilares para la autonomía personal, 3. Madrid.

RECURSOS ONLINE:

- <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadpoliticassocialesyconciliacion/areas/mayores/presentacion.html>
- Observatorio Español contra la LGTBfobia: Observatorio contra los delitos de odio. <https://www.stoplgbtfobia.org/>
- Observatorio Andaluz contra la Homofobia, Bifobia y Transfobia. <https://observatorioandaluzlgbt.org/>

